

**T.C.**  
**İSTANBUL AYDIN ÜNİVERSİTESİ**  
**LİSANSÜSTÜ EĞİTİM ENSTİTÜSÜ**



**HALKIN MEMNUNİYET VE BEKLENTİLERİNİ KARŞILAMASI  
AÇISINDAN BELEDİYELERİN SUNDUĞU SPOR HİZMETLERİNİN  
İNCELENMESİ (İSTANBUL BAĞÇELİEVLER BELEDİYESİ ÖRNEĞİ)**

**YÜKSEK LİSANS TEZİ**

**Songül EKİCİ**

**Beden Eğitimi ve Spor Ana Bilim Dalı**  
**Beden Eğitimi ve Spor Programı**

**EYLÜL, 2022**



**T.C.**  
**İSTANBUL AYDIN ÜNİVERSİTESİ**  
**LİSANSÜSTÜ EĞİTİM ENSTİTÜSÜ**



**HALKIN MEMNUNİYET VE BEKLENTİLERİNİ KARŞILAMASI  
AÇISINDAN BELEDİYELERİN SUNDUĞU SPOR HİZMETLERİNİN  
İNCELENMESİ (İSTANBUL BAĞÇELİEVLER BELEDİYESİ ÖRNEĞİ)**

**YÜKSEK LİSANS TEZİ**

**Songül EKİCİ**

**(Y1813220001)**

**Beden Eğitimi ve Spor Ana Bilim Dalı  
Beden Eğitimi ve Spor Programı**

**Tez Danışmanı: Doç. Dr. Kenan SİVRİKAYA**

**EYLÜL, 2022**

## **ONAY FORMU**

## ONUR SÖZÜ

Yüksek Lisans tezi olarak sunduğum “Halkın Memnuniyet ve Beklentilerini Karşılamaşı Açısından Belediyelerin Sunduğu Spor Hizmetlerinin İncelenmesi (İstanbul Bahçelievler Belediyesi Örneği)” adlı çalışmanın, tezin proje safhasından sonuçlanmasına kadarki bütün süreçlerde bilimsel ahlak ve geleneklere aykırı düşecek bir yardıma başvurulmaksızın yazıldığını ve yararlandığım eserlerin “Kaynakça”da gösterilenlerden olduğunu, bunlara atıf yapılarak yararlanılmış olduğunu belirtir ve onurumla beyan ederim. (... / ... /2022)

Songül EKİCİ

## ÖNSÖZ

Birlikte tez çalışmasına başladığımız günden itibaren fikirleri ve değerli yönlendirmelerinin yanında akademik birikimi ile her zaman bana destek olan ve yoluma ışık tutan saygıdeğer tez danışmanım Doç. Dr. Kenan SİVRİKAYA'ya,

Bu yola girdiğim günden itibaren desteklerini benden asla esirgemeyen, her zaman beni motive etmek için yardımcı olan ve bilgi birikimi ve tecrübeleri ile her zaman yanımda olan saygıdeğer hocalarım Doç. Dr. Ahmet BULGURCUOĞLU ve Doç. Dr. Aydın KARAÇAM' a,

Ders dönemim boyunca engin bilgilerini benimle paylaşan ve ilerlememde bana fazlasıyla katkısı olan saygıdeğer hocalarım Prof. Dr. Kemal TAMER ve Prof. Dr. Gazanfer DOĞU'ya,

Başım her sıkıştığında büyük bir anlayışla beni dinleyen ve desteğini asla esirgemeyen, her zaman beni motive etmek için yardımcı olan Doç. Dr. Ali Selman ÖZDEMİR'e,

Eğitim hayatımın başlangıcından itibaren maddi manevi her zaman yanımda olarak beni destekleyen çok sevgili Annem Lütfiye EKİCİ ve çok sevgili Babam Yakup EKİCİ'ye ayrıca uzaktan olsa da her zaman desteklerini hissettiğim kardeşlerime sonsuz minnet ve şükranlarımı sunuyorum.

Eylül, 2022

Songül EKİCİ

# HALKIN MEMNUNİYET VE BEKLENTİLERİNİ KARŞILAMASI AÇISINDAN BELEDİYELERİN SUNDUĞU SPOR HİZMETLERİNİN İNCELENMESİ (İSTANBUL BAHÇELİEVLER BELEDİYESİ ÖRNEĞİ)

## ÖZET

Bu araştırmanın amacı İstanbul Bahçelievler Belediyesi'nin sunduğu spor hizmetlerinin halkın beklentilerini, bakış açılarını ve memnuniyet düzeylerini belirlemektir. Bu amaçla araştırmanın evrenini İstanbul Bahçelievler'de ikamet eden ve belediyenin spor hizmetlerinden yararlanan 18 yaş üzeri 649 kadın ve 658 erkek olmak üzere toplam 1307 kişi oluşturmuştur.

Veri toplama aracı olarak araştırmacı tarafından geliştirilen demografik bilgi formu ve (Yalçınkaya, 2013 tarafından geliştirilen 6'sı demografik 27 sorudan oluşan) spor hizmetlerine ilişkin beklenti ve memnuniyet anketi kullanılmıştır. Elde edilen veriler SPSS 21 paket programında frekans dağılımı yöntemi ile analiz edilmiştir.

Yapılan istatistik analizler sonucuna göre katılımcılar; yeterince serbest zamanlarının olmadığını %48,7; günde en fazla 1-2 saat serbest zamanının olduğunu %45,8 ve onu da ev işleri yoğunluklu değerlendirdiklerini %69,4 ifade etmişlerdir. Bunun yanında belediyelerin tüm bu planlamaları yapmaları gerektiğini vurgulayanların oranı %65,2 ve planlamaların doğal ortamlara dönük olmaları gerektiğini belirtenlerin oranı ise %29,2'dir. Katılımcıların en önemli beklentilerinin bu tür aktivitelerin çocuklara yönelik olmasını isteyenler %28,3 ve çocuk oyun alanları oluşturulmasını isteyenler %44,8'dir.

Elde edilen bulgular, belediyenin sunduğu hizmetlerde yaşanan eksikliklerin tespit edilmesi, hedef kitlenin belirlenmesi ve hizmetlerin iyileştirilmesi için önemlidir.

**Anahtar Kelimeler:** Yerel Yönetimler, Belediye, Spor, Memnuniyet, Beklenti

# **INVESTIGATION OF SPORTS SERVICES OFFERED BY MUNICIPALITIES IN TERMS OF THE SATISFACTION AND EXPECTATIONS OF THE PUBLIC (ISTANBUL BAHÇELİEVLER MUNICIPALITY CASE)**

## **ABSTRACT**

The aim of this study is to determine the expectations, perspectives and satisfaction levels of the people of the sports services offered by Istanbul Bahçelievler Municipality. For this purpose, a total of 1307 people, 649 women and 658 men, over the age of 18, residing in Istanbul Bahçelievler and benefiting from the sports services of the municipality, constituted the population of the research.

Demographic information form developed by the researcher and the expectation and satisfaction questionnaire (Composed of 27 questions, 6 of which are demographic, by Yalçınkaya, 2013) were used as data collection tools. The obtained data were analyzed with the frequency distribution method in the SPSS 21 package program.

As a result of the statistical analysis; 48.7% that they did not have enough free time; 45.8% stated that they have a maximum of 1-2 hours of free time per day, and 69.4% stated that they use housework intensively. In addition, they emphasized that the municipalities should make all these plans, 65.2%, and 29.2% stated that the planning should be based on natural environments. It has been determined that the most important expectations are 28.3% for these kinds of activities for children and 44.8% for the creation of children's playgrounds.

Among the information obtained, there are a large number of goods for the transportation of the mass and transportation opportunities available in the services in the discussed services.

**Key Words:** Local Administrations, Municipality, Sports, Satisfaction, Expectation



# İÇİNDEKİLER

## Sayfa

ONUR SÖZÜ .....	i
ÖNSÖZ.....	ii
ÖZET.....	iii
ABSTRACT .....	iv
İÇİNDEKİLER .....	v
ÇİZELGELER LİSTESİ.....	viii
<b>I. GİRİŞ .....</b>	<b>1</b>
<b>II. GENEL BİLGİLER.....</b>	<b>4</b>
A. Yerel Yönetimler .....	4
1. Yerel Yönetimlerin Tanımı ve Niteliği.....	4
2. Yerel Yönetim Kavramı.....	4
a. Belediye .....	5
b. Büyükşehir belediyesi .....	5
c. İl Özel İdaresi .....	6
d. Köy .....	6
3. Yerel Yönetimlerin Dayandığı Temel Değerler .....	6
a. Özgürlük ve özerklik .....	7
b. Katılımcılık.....	7
c. Etkinlik .....	8
d. Hizmet ve Yetkinin Bölüşülmesi.....	8
e. Kentsel Karakter .....	8

f. Demokrasi.....	9
4. Türkiye’de Belediyelerin Görevleri.....	9
B. Spor Kavramı.....	12
1. Sporun Özellikleri.....	13
2. Sporun Amacı .....	14
3. Sporun Türkiye’de Gelişimi .....	15
4. Spor ve Gençlik Politikası .....	16
5. Dünyada Spor Politikası .....	17
6. Türkiye Spor Politikası .....	18
7. Belediyeler ve Spor Faaliyetleri.....	19
a. Belediyeler ve spor faaliyetleri.....	23
b. İl özel idareleri ve sportif faaliyetler .....	24
c. Kalkınma Planları Açısından Yerel Yönetimlere Ve Belediyelere Gençlik Ve Spor Konusunda Düşen Görevler .....	24
C. Hizmet ve Kalite .....	26
1. Hizmetin Özellikleri.....	27
2. Hizmetlerin Sınıflandırılması.....	30
3. Hizmet Kalitesini Etkileyen Faktörler .....	30
4. Hizmetin Boyutları.....	33
5. Hizmet Kalitesinin Önemi .....	34
6. Sporda Hizmet .....	35
7. Sporda Hizmet Kalitesi .....	35
8. Türkiye’de Spor Hizmeti ve Politikaları.....	36
D. Bahçelievler Belediyesi .....	39
1. Bahçelievler Belediyesi’nin Tarihi .....	39
2. Bahçelievler İlçesinin Fiziki Yapısı.....	40

3. Bahçelievler İlçesinin Sosyo Ekonomik Yapısı.....	41
4. Bahçelievler Belediyesi'nin Spor Faaliyetleri ve Yatırımları.....	41
<b>III. AMAÇ, GEREÇ VE YÖNTEM .....</b>	<b>43</b>
A. Araştırmanın Amacı.....	43
B. Araştırma Evreni.....	44
C. Araştırma Modeli.....	44
D. Veri Toplama Aracı .....	44
E. Veri Analizi .....	45
<b>IV. BULGULAR.....</b>	<b>46</b>
<b>V. TARTIŞMA .....</b>	<b>62</b>
<b>VI. SONUÇ ve ÖNERİLER .....</b>	<b>69</b>
<b>VII.KAYNAKÇA .....</b>	<b>73</b>
<b>EKLER: .....</b>	<b>81</b>
<b>ÖZGEÇMİŞ.....</b>	<b>90</b>

## ÇİZELGELER LİSTESİ

	<u>Sayfa</u>
Çizelge 1. Hizmetlerin sınıflandırılması (Mansur, 2021).....	30
Çizelge 2. Bahçelievler Belediyesi spor kompleksleri (Belediyesi, 2021) .....	42
Çizelge 3. Araştırma Gurubunun Demografik Özelliklerine İlişkin Dağılım Değerleri.....	46
Çizelge 4. Araştırma Gurubunun Demografik Özelliklerine İlişkin Dağılım Değerleri.....	47
Çizelge 5. Araştırma Gurubunun Uygulanan Anket Sorularına Verdikleri Cevapların Dağılımı .....	48
Çizelge 6. Araştırma Gurubunun Uygulanan Anket Sorularına Verdikleri Cevapların Dağılımı .....	48
Çizelge 7. Araştırma Gurubunun Uygulanan Anket Sorularına Verdikleri Cevapların Dağılımı .....	49
Çizelge 8. Araştırma Gurubunun Uygulanan Anket Sorularına Verdikleri Cevapların Dağılımı .....	50
Çizelge 9. Araştırma Gurubunun Uygulanan Anket Sorularına Verdikleri Cevapların Dağılımı .....	51
Çizelge 10. Araştırma Gurubunun Uygulanan Anket Sorularına Verdikleri Cevapların Dağılımı .....	52
Çizelge 11. Araştırma Gurubunun Uygulanan Anket Sorularına Verdikleri Cevapların Dağılımı .....	53
Çizelge 12. Araştırma Gurubunun Uygulanan Anket Sorularına Verdikleri Cevapların Dağılımı .....	54
Çizelge 13. Araştırma Gurubunun Uygulanan Anket Sorularına Verdikleri Cevapların Dağılımı .....	54

Çizelge 14. Araştırma Gurubunun Uygulanan Anket Sorularına Verdikleri Cevapların Dağılımı .....	55
Çizelge 15. Araştırma Gurubunun Uygulanan Anket Sorularına Verdikleri Cevapların Dağılımı .....	55
Çizelge 16. Araştırma Gurubunun Uygulanan Anket Sorularına Verdikleri Cevapların Dağılımı .....	56
Çizelge 17. Araştırma Gurubunun Uygulanan Anket Sorularına Verdikleri Cevapların Dağılımı .....	56
Çizelge 18. Araştırma Gurubunun Uygulanan Anket Sorularına Verdikleri Cevapların Dağılımı .....	57
Çizelge 19. Araştırma Gurubunun Uygulanan Anket Sorularına Verdikleri Cevapların Dağılımı .....	58
Çizelge 20. Araştırma Gurubunun Uygulanan Anket Sorularına Verdikleri Cevapların Dağılımı .....	59
Çizelge 21. Araştırma Gurubunun Uygulanan Anket Sorularına Verdikleri Cevapların Dağılımı .....	59
Çizelge 22. Araştırma Gurubunun Uygulanan Anket Sorularına Verdikleri Cevapların Dağılımı .....	60
Çizelge 23. Araştırma Gurubunun Uygulanan Anket Sorularına Verdikleri Cevapların Dağılımı .....	61

## I. GİRİŞ

Yerel yönetimler, bir yandan mevcut hizmetleri daha etkili ve yaygın olarak yerine getirirken diğer yandan serbest zaman faaliyetlerinin artması ile birlikte spor endüstrisi organizasyonlarında kamusal hizmetler sunmak durumundadır. Yerel yönetimler, yerel hizmetleri içinde vatandaşların seçeneklerini çoğaltmak ve katılımı özendirme konusunda giderek artan bir sorumluluk içine girmektedir. Bu nedenle gittikçe çoğalan ve çeşitlenen kamusal hizmet isteklerini gittikçe azalan kaynaklarla yerine getirmek durumunda kalmaktadırlar (Ökmen, 2009).

Belediyeler, belirli bir bölgede yaşayan vatandaşların ortak ihtiyaçlarını yerine getirmek üzere karar organları halk tarafından seçilen, yasalar ile belirlenmiş yetki ve görevleri olan, kendine özel bütçesi, geliri ve personeli olan kamu tüzel kişileri olarak tanımlanabilir (Atalay, Yücel ve Korkmaz, 2016). Belediyeler, insan istek ve ihtiyaçlarının karşılanması konusunda birincil derecede sorumlu kurumlardır ve sosyal devlet olgusunun yereldeki tezahürleri şeklinde düşünülebilirler (Yücel, Atalay ve Korkmaz, 2016). Bir bölgede yaşayan halk için belediyenin yapabileceği en önemli hizmet alanlarından biri spordur (Atalay, 2015). Spor, kişisel ve toplumsal sağlığı geliştirici ve koruyucu özelliklere sahip bir olgu olduğu için insan organizması açısından önemli bir ihtiyaçtır ve belediyeler tarafından halka sunulması gereken hizmetler arasında önemli bir yere sahiptir. Özellikle serbest zamanlarını sağlıklı bir şekilde değerlendirme arayışında olan insanlar için spor çok önemli bir konudur.

Belediyeler sporun kitlelere yaygınlaştırılması hususunda önemli bir konumda yer almaktadır ve sporun yayılması için gelirlerinin bir kısmını spor hizmetleri ile ilgili projelere ve çalışmalara ayırmaktadır (Akşar, 2010). Vatandaşların düzenli olarak spor yapmalarına olanak sağlamak ve sporu bir yaşam tarzı olarak kabul etmelerine katkıda bulunmak diğer kurumların yanı sıra belediyelerin önde gelen amaçlarından biri olmalıdır (Zengin ve Öztaş, 2008). Spor faaliyetleri, farklı kurumsal ortamlar ve çeşitli alt sektörlerde, vatandaşlara

yönelik birçok spor faaliyetleriyle organize edilerek teşvik edilmektedir (Teixeira ve Riberio, 2016). Ülkemizde özellikle büyükşehir belediyeleri birçok spor branşında faaliyet gösteren spor kulübüne sahip olmasına rağmen çoğu belediye günümüzde bile en ciddi yatırımlarını bölgenin futbol takımına yapmaktadır. Belediyelerin asli görevi herkes için sporu desteklemek olmalıdır, performans sporunu desteklemek sonraki görevleri arasında yer almalıdır.

Belediyelere yasalarla da yüklenen görevlerden biri olarak karşımıza çıkan en önemli görevlerden birisi de vatandaşa spor hizmeti sunmaktır (Kurtipek ve Yenel, 2019). Anayasa'nın 59. maddesinde yer alan devlet kavramı ile belediyeler devletin yereldeki temsilcileri şeklinde görülmüştür ve belediyelere anayasal bir sorumluluk yüklenmiştir (Çoban ve Devocioğlu, 2006). Belediyelere halka spor hizmeti sunma görevi ise 5216 sayılı Büyükşehir Belediyesi Kanunu (2004) ve 5393 sayılı Belediye Kanunu (2005) ile verilmiştir.

Temelde belediyelerin asli görevleri arasında kitle sporunun yaygınlaştırılması ve herkes için spor anlayışının tüm ülkeye yayılması olduğu söylenebilir (Yücel, Atalay ve Korkmaz, 2016). Belediyelerin sporla ilgili görevleri olarak, rekreasyon alanları, aktivite ve eğlence merkezleri gibi faaliyet alanları yapmak, yaptırmak, işletmek veya işletmektir diyebiliriz (Üzüm, vd. 2016). İşlevleri gereği sürekli olarak bölgede ikamet eden vatandaşlar ile iç içe olan belediyelerin önemli bir iletişim aracı olan spor hizmetlerini vatandaşa sunması sağlıklı bir toplum yapısı oluşumunda önemli bir rol alacaktır (Çoban, 2002). Ayrıca, vatandaşa spor sunulması, halk ile belediyeler arasındaki ilişkinin güçlenmesi açısından da oldukça önem arz etmektedir.

Belediyeler, vatandaşların spora ilişkin istek, ihtiyaç ve beklentilerinin karşılanmasında yerel ölçekte sorumlu idari birimlerdir ve dolayısıyla anayasal haklardan biri olan spora dair beklentilerin karşılanması ve spordan en yüksek faydanın sağlanması noktasında sorumludurlar (Atalay, Yücel ve Korkmaz, 2016). Bu bilgiler ışığında belediyelerin spor hizmetlerinin vatandaşlar tarafından nasıl karşılandığının tespitinin, belediyelerin sunacağı hizmet çeşitliliğinin ve yapacağı yatırımların belirlenmesinde oldukça önemli olduğu söylenebilir. Bu doğrultuda bu çalışmada, vatandaşların belediyelerin spor hizmetlerine ilişkin beklenti ve memnuniyet düzeyinin belirlenmesi amaçlanmıştır. Ayrıca belediyelerin spor hizmetleri hususunda ne tür görev ve faaliyetler üstlenmesini

ortaya çıkarmak, bu doğrultuda yönlendirici ve bilgilendirici olmaya çalışılacaktır.



## **II. GENEL BİLGİLER**

Topluma ait kamu hizmetlerinin yerine getirilmesinde ve toplumsal örgütlenmenin sağlanmasında iki farklı yönetim biçimi vardır. “Merkezi Yönetim” ve “Yerel Yönetim”. Merkezi Yönetim, tüm kamu hizmetlerinin Merkez veya Merkez tarafından kontrol edilen kurumlar tarafından yürütüldüğü, idari ve siyasi sorumluluğu bulunan bir kurumdur.

### **A. Yerel Yönetimler**

#### **1. Yerel Yönetimlerin Tanımı ve Niteliği**

Yerel yönetimler, bir ülke sınırları içerisinde farklı büyüklükteki insanların yerel ve genel ihtiyaçlarını karşılamak üzere hukuk sistemi içerisinde oluşturulan kurumlardır. Yerel makamlar, yerel nüfusu hükümete dâhil etmenin ilk adımını temsil eder. Yerel yönetimler, kamu mal ve hizmetlerinin etkin ve verimli kullanımını sağlamanın yanı sıra yerel demokrasinin güçlendirilmesini ve sivil toplumun idari süreçlere katılımını da sağlar. Yerel yönetimler, hizmetlerinizi doğrudan ilçe kuruluşlarına sunmanın en iyi yoludur (Keleş, 2000).

Merkezi eyaletlerde, taşra bölgelerine hizmet sağlamak için yerel yönetimleri ifade eder. Yüzyıllar boyunca ilçelere olabildiğince hizmet etmek ve merkez ile ilçeler arasında gelişmişlik farklılığını azaltmak için yerel yönetim alanında birçok yenilik yapıldığını biliyoruz. Türk tarihinde devlet yapıları, teknolojik gelişmeler ve reformların gelecekte de devam edeceği gerçeği, yerel yönetimlerin yeniden yapılanma, reform ve modernleşme süreçlerinde değerlendirilmiştir (Gözlükaya, 2007).

#### **2. Yerel Yönetim Kavramı**

Kamu yönetimi çerçevesinde yerel yönetimler, belirli ihtiyaç ve gereksinimlerden doğan ve bazı yerel hizmetleri yerine getirmek üzere devlet geleneğinde yerini alan birimlerdir. Günümüzde yerel yönetimler gerekli bir bileşen haline gelmiştir ve yetki alanları giderek genişlemektedir. Kabul edilen

genel tanıma göre yerel yönetimler, belli coğrafi alanda yerel halkın genel ihtiyaçlarını karşılamak ve hizmet etmek üzere yerel halk tarafından seçilen, özel gelir yapısı, bütçesi ve iş gücü kanunla güvence altına alınmış kamu tüzel kişileridir. Yerelleşme eğilimi nedeniyle yerel ve genel hizmetlerin nüfusa en yakın birimler tarafından sunulması popüler hale gelmiş ve bu eğilimle birlikte yerel yönetimlerin önemi artmıştır. Ayrıca mahalli idareler varlıkları itibariyle siyasi, ekonomik ve idari bir yapıya sahiptirler; İnsanların tıbbi, ekonomik ve sosyal ihtiyaçlarının karşılanmasında önemli rol oynar (Ökmen ve Parlak, 2015).

Yerel yönetimlere Anayasa'nın 127. maddesinde belirtilen "İlçe, belediye veya köy sakinlerinin mahalli genel ihtiyaçlarını karşılamak" görevi verilmiş olmakla birlikte, bu idarelerin görevleri kanunlarda alt başlıklar halinde gösterilmiştir.

#### **a. Belediye**

Türkiye'de yerel yönetimler denilince sadece yerel yönetimler akla gelmektedir. Bu nedenle belediyeler yerel yönetimin temel taşı olarak kabul edilebilir. Cumhuriyet döneminde Osmanlı Devleti'nden sağlanan birikimlerle varlığını sürdüren belediyeler, yerel yönetimin önemli birimleridir. 2005 tarihli ve 5393 sayılı Belediye Kanunu'nun belediyenin görev ve sorumluluklarını düzenleyen 14. maddesindeki ifadeler arasında "gençliğe ve spora hizmet vermek" ile "öğrencilere ve amatör spor kulüplerine malzeme ve destek sağlamak" yer almaktadır (Eryılmaz, 2016).

#### **b. Büyükşehir belediyesi**

2004 yılında çıkarılan 5216 sayılı Büyükşehir Belediyeleri Kanununda büyükşehir belediyelerine ilişkin temel kurallar yer alırken; 2012 yılında çıkarılan 6360 sayılı Kanun, büyükşehir belediyesi ve on üç ilçede yirmi altı ilçe kuran ve çeşitli tüzük ve yönetmeliklerde değişiklik yapan kanun ile büyükşehir belediyeleri için yeni bir çerçeve getirmiştir. 2012 yılında 6360 sayılı Kanun ile Büyükşehir Belediyesi Kanununa getirilen düzenleme sonucunda; 30 Mart 2014 yerel yönetim genel seçimleri büyükşehir belediyelerinin sayısını otuza çıkardı. Belediye sınırları ilçe mülki idare amirliği olduğu için eyalet nüfusunun %90'ından fazlası belediye sınırları içinde yaşamaktadır (Eryılmaz, 2016).

### **c. İl Özel İdaresi**

İl Özel İdaresinin görev ve yetkileri il içi ve belediye dışı olmak üzere iki şekilde detaylandırılmıştır. Belediye sınırları dışındaki görev ve yetkiler belediyelerinkilerle benzer iken, ilçe sınırları içindeki görev ve yetkiler farklıdır. İl Özel İdaresinin organları, Resmî Gazete’de yayımlanan kanunla İl Meclisi, Genel İl Meclisi ve Vali olarak tanımlanmıştır. Merkezi hükümet tarafından atanan valiler, ilçelerin idari görevlileri ve ilçelerdeki merkezi yönetimin temsilcileri olarak tanımlanabilir. Kanununun 29. maddesi valileri “özel il idaresinin başı ve tüzel kişiliğinin temsilcisi” olarak tanımlar ve özel il idaresinin idaresinden sorumludur. İlçe Genel Kurulu, ilçe halkı tarafından kanunla belirlenen usullere göre seçilen İlçe Özel İdaresinin karar organıdır. Bu, özel bölge idaresini yönetmede valilere yardımcı olmak için oluşturulan ikinci karar alma organıdır (Eryılmaz, 2016).

### **d. Köy**

1924’te hazırlanan ve yürürlüğe giren Köyler Yasası, nüfusu 2.000’den az olan yerleri köy olarak tanımladı. Yeri köy olarak tanımlayan kanun; cami, okul, mera, mera, meydan gibi ortak ürünlerin olması gerektiğini, toplu veya dağınık evlerde yaşamaları gerektiğini, burada yaşayanların kendi bağları, bahçeleri ve tarlaları ile bütünleşmesi gerektiğini belirtti. Bir diğer yerel yönetim olan köyler, 1924 yılında çıkarılan Köyler Kanunu ile yasal bir nitelik kazanmıştır. Zaman içinde yönetim süreçlerinde meydana gelen değişiklikler köy yönetim tarzlarını da değiştirmiştir. Köylere vermekle yükümlü oldukları hizmetlerin merkezi yönetimler tarafından yürütülmesi, köy yönetimlerinin zayıflamasına neden olmuştur (Yücel vd., 2016).

## **3. Yerel Yönetimlerin Dayandığı Temel Değerler**

Yerel yönetimlerin ortaya çıkması, “kuruluş” değil, “kendiliğinden oluşum” tanımını oluşturur. Yerel yönetimler devletin değil toplumun bir ürünüdür. Yerel yönetimlerin kendi temel değerleri ve ilkeleri vardır. Bunlar;

- Özgürlük ve özerklik
- Hizmet, yetki ve kaynakların pay edilmesi
- Demokratiklik

- Katılımcılık
- Kentsel kimlik
- Aktiflik

#### **a. Özgürlük ve özerklik**

Bu, bireylerin ayrı ayrı değil, bir bütün olarak yerel özyönetim özgürlüğüdür. Burada bütün, birçok detayın toplamını değil, sosyal uyumu ifade etmelidir. Özgürlük, kâğıt üzerinde kalmayan içe dönük bir tüzel kişilik durumunu ifade eder. Yerel özyönetimde özerkliğin temeli burada bahsedilen özgürlük kavramıdır. Sosyal özgürlüğe, bireyin özgürlüğünü koruma rolü verilir. Bu iki kavram birbirini destekler (Karaaslan, 2007).

Yerel yönetimler, siyasi ve ekonomik gücün tekelleşmesini engeller ve özgürlüğü teşvik eder. Yerel yönetimlerin üretici güçlerindeki inisiyatifi, özgürlüğün somutlaştığı boyuttur. Özgürlük, bir demokrasi kültürünün içselleştirilmesiyle ilgili olarak merkezi yönetim ile yerel yönetimler arasında bir çatışma alanı yaratılmasıdır. Henüz demokrasi kültürünün gelişmediği toplumlarda yerel yönetimler ile merkezi yönetimler arasında çatışmaların olduğu gözlemlenmiştir. Demokrasi kültürünün içselleştirildiği toplumlarda, modern değerlerin yaşadığı bir uzlaşma söz konusudur. Yerel özyönetimde özerklik söz konusu olduğunda, yerel yönetimlere kanunlar çerçevesinde belediye sakinlerinin görev ve hakları çerçevesinde kamu işlerini değiştirme ve yönetme yeteneği verir. Bu hak, genel seçimde özgürce seçilen üyelerden oluşan meclisler tarafından kullanılır (Ökmen, 2005).

#### **b. Katılımcılık**

Yerel yönetime katılım, kamu hizmetlerinin kalitesini ve onların ihtiyaç taleplerini kapsamaz, vatandaşların yönetime katılmasını veya denetlemesini, temsili demokrasinin eksikliklerini gidermesini ve çoğunluğun temsili için içerik sağlamasını içerir. Demokratikleşme sürecinin en belirgin uygulama alanı yönetim ve karar alma süreçlerine halkın katılımıdır. Katılım mekanizması sayesinde birey ulusal siyasette de rol oynayabilir. Demokraside kalkınma, ekonomik, sosyal ve kültürel bir gelişme süreci bağlamında toplumun tüm kesimlerinin katılımına dayanır (Karaaslan, 2007).

### **c. Etkinlik**

Yerel özyönetim, nüfusa yerel kamu hizmetleri sağlamak için en etkili araçtır. Yerel yönetimlerde çalışan işgücünün aynı yöre sakinlerinden oluşması, yerel hizmetlerin yerel halkın ihtiyaçları doğrultusunda faydalı bir şekilde çözümlenmesine katkı sağlamaktadır. Kamu hizmetlerinin sorumluluğunda yerel yönetimler merkezi yönetime göre daha gelişmiş durumdadır. Yerel yönetimlerin etkinliğini artıran çeşitli faktörler vardır. Bunlar;

- Atanan hizmet alanlarını gerektiği gibi kontrol etme,
- Yerel yönetim birimlerinin sayısının azaltılması,
- Özel iş gücü ve iyi görev dağılımı gerektirir (Keleş & Yavuz, 1989).

### **d. Hizmet ve Yetkinin Bölüşülmesi**

Yerel yönetimlerin rollerini etkin bir şekilde yerine getirebilmeleri için yetki ve sorumluluklarına öncelik verilmesi gerekmektedir. Merkezi yönetimler, bir bütün olarak şirket için uygulanabilecek genel politikayı belirleme ve bu politikaları izleme, değerlendirme ve eleştirme hakkına sahiptir. Yerel yönetimler, yerel nüfusun örgütlenmesini ve yerel ihtiyaçların uygulanmasını yönetebilmelidir. Türkiye’de merkezi yönetim ile yerel yönetim arasında yetki ve kaynak gibi beceriler için her zaman bir mücadelenin olduğu görülmektedir. Türkiye’de yerel yönetim reformları ile bağlantılı olarak yürütülen tüm faaliyetlerde yerel yönetimlerin sürekli olarak güçlendirildiği görülmektedir. Yerel yönetimler; yetkileri, mali kaynakları ve sorumlulukları arttıkça güçlenirler (Bilgiç, 1998).

### **e. Kentsel Karakter**

Kent denilince köyden tamamen farklı bir yaşam biçimine sahip, çeşitli ve karmaşık bir ekonomiye sahip, daha büyük bir nüfusa sahip ve sınırları içinde yaşayan nüfusun faaliyeti ile bir yerleşim ortaya çıkmaktadır (Ulusoy, 2001). Kentler, sanayileşme sürecinde sanayi bölgelerinde yoğunlaşmanın doğal bir sonucu olarak ortaya çıkmıştır. Hızlı nüfus artışıyla birlikte sanayileşmenin bir sonucu olarak yerel birimler kentleşmeye zorlanmıştır. Kentlerde yaşayan nüfusun sürekli artmasıyla bağlantılı olarak toplumsal yapıda örgütlenme, iş

bölümü ve uzmanlaşmaya ihtiyaç duyulmaktadır. Yerel yönetimler, kent ve kent yaşamının planlanması ve düzenlenmesi için elzemdir (Oruç, 2013).

#### **f. Demokrasi**

Demokrasinin temel koşulu: vatandaşların siyasi karar alma süreçlerine katılımı; Oylama sonuçlarına dayalı olarak bu kararların benimsenmesi, vatandaşların siyasi eğitimlerinin sürekliliğini sağlamak için tasarlanmıştır. Yerel yönetimin temelleri düşünüldüğünde yerel demokrasinin ilkeleri vardır. Burada temel amaç demokratik bir toplum yaratmaktır. Yerel yönetimler, sivil toplum kuruluşu olarak sorumluluklarını yerine getirirken, sivil bilincin geliştirilmesi yoluyla siyasal katılımın sağlanmasında demokrasinin niteliğini ortaya koymaktadır. Ayrıca yerel yönetimler, kilit siyasi liderleri yetiştiren ve demokrasi konusunda eğitim veren bir kurumdur (Oruç, 2013).

#### **4. Türkiye’de Belediyelerin Görevleri**

Türkiye’de yerel yönetimlerin rol ve sorumlulukları 5393 sayılı Belediye Kanunu’nun 14. maddesinde ayrıntılı olarak açıklanmakla birlikte yerine getirdikleri işlevler aşağıdaki gibidir (Yazıcı, 2014).

- **Kentsel Altyapı Hizmetleri**

Asfalt işleri, alan içindeki yolların onarım ve asfaltlanması, bordür, oluk, kaldırım işleri, mevcut okul ve ibadethanelerin boya ve tadilatı, kanalizasyon hizmetleri, imar durumu belediyeler tarafından verilen altyapı hizmetleridir.

- **Sağlık ve Çevre Düzeni Hizmetleri**

Belediyelerde hastanelerle koordineli olarak vatandaşları bilgilendirmek ve bilinçlendirmek amacıyla eğitim seminerleri düzenlenmekte, engelli ve yaşlılara evde bakım hizmetleri, hasta ulaşımı, cenaze ve defin hizmetleri verilmektedir. Dış denetim hizmetleri verilmektedir, işyerleri sıhhi denetime tabidir. Sıradan yaşamda insan sağlığını tehdit eden sokak ve sokak hayvanları, 5996 sayılı Veteriner Hizmetleri, Bitki Sağlığı, Gıda ve Beslenme Kanunu’na göre insani yöntemlerle rehabilite edilmekte ve doğal ortamında tutulmaktadır. Hayvanlar için bakım evleri oluşturulurken sterilizasyon, aşılama ve test işlemleri yapılmaktadır. Sağlıklı ve sağlıksız kuruluşlar çevrenin durumuna ve çevrenin sağlığına göre incelenir ve gerekli önlemler alınır.

- **Sosyal ve Kültürel Hizmetler**

Belediyeler kültür, sanat, müzik, matematik, İngilizce, bilgisayar kursları, temel sınavlara hazırlık kursları gibi birçok alanda ve sektörde deneyimli eğitimci tarafından düzenlenen hizmetler sunmaktadır. Çocuk gösterileri, tiyatro ve film gösterileri, konserlerin organizasyonu, tatilcilerin emekleriyle özel olarak hazırlanan resim sergileri, iftar, çeşitli tiyatro ve spor etkinlikleri, özel gün kutlamaları, düzenlenen kültür turları ve organize edilen çocuk kulüpleri gibi birçok kültür ve sanat hizmeti sözü geçen hizmetlerdendir. Birincil araştırma ve kültürel araştırmalardan ziyade sosyal araştırmalar belediyeler tarafından masrafları kendilerine ait olmak üzere yürütülmektedir. Belediyeler cenaze, gezi, engelli hizmetleri gibi ulaşım hizmetlerini kurumun aracının mevcut durumunu dikkate alarak sağlamaktadır.

- **Sosyal Yardım Hizmetleri**

Belediyeler, sınırları içinde bulunan engelli vatandaşlara gıda yardımı, hasta yardımı ve bebek bezi, ilk ve ortaokul öğrencileri için çanta ve kırtasiye, akülü sandalye ve vergi kanunlarına göre mali yardım şeklinde maddi yardımda bulunmaktadır. Uyuşturucu kullanan vatandaşlara yönelik bilgilendirme seminerleri, kadınları ekonomik ve sosyal yaşam konusunda eğitecek eğitim programları ve psikolojik danışmanlık hizmetleri sunmaktadır (İnal, 2003).

- **Geri Dönüşüm Hizmetleri**

İlçe sınırları içindeki yerel ana ofisler ve okullar, yağ ve pil atıkları bırakır ve bunlar geri dönüştürülür. Ayrıca, bölge genelinde uygun noktalara geri dönüştürülebilir konteynerler yerleştirildi. Plastik kaplama kampanyaları düzenlenerek, bu geri dönüşüm hizmeti ile ihtiyaç sahibi vatandaşlara tekerlekli sandalye temin edilmektedir.

- **Temizlik Hizmetleri**

Belediye katı atıklarının toplanması ve uzaklaştırılması, inşaat ve inşaat atıkları, hacimli atıklar, topluma açık bölgelerin süpürülmesi ve temizlenmesi, kar temizleme faaliyetleri belediyeler tarafından yürütülmektedir.

- **Kentsel Esenlik ve Güvenlik Hizmetleri**

İlçede ruhsatsız işyerleri kontrol edilmekte ve 3572 sayılı Kanuna göre ruhsatlı araştırma yapılmaktadır. Gerektiğinde işyerleri mühürlenmekte ve faaliyetleri yasaklanmaktadır. Belediyeler tarafından verilen polis hizmetleri ile yasaların verdiği yetki ve görevlerle müdahale etmek ve vatandaşların hayatlarını devam ettirebilmeleri için en etkin yöntemlerle ilçe sınırları içerisinde kolluk kuvvetleri ile etkileşim sağlanmaktadır.

- **Kentsel Gelişim Hizmetleri**

Belediyelerde yetkili makamlar tarafından hazırlanan programlar kapsamında vatandaşların daha rahat ve verimli bir yaşam sürmeleri için atama konusu kolaylaştırılmıştır. 6306 sayılı Kanun uyarınca, “son derece tehlikeli alanlar” ile bu alanlar dışında riskli yapıların bulunduğu alan ve arazilerde güzelleştirme, yerleşim ve yenileme düzen ve esaslarını oluşturmak, sağlıklı ve önemli yapılaşmalar oluşturmak amacıyla kentin tehlikeli yapılaşma bölgelerindeki binaların devreden çıkarılması, yenilerinin planlanması gibi görevler kentin gelişmesi açısından belediyenin üstlendiği görevlerdendir. İlgili yasa gereği tehlikeli yapı olarak gördüğü binalarda çalışmalarına devam etmekte ve bunun için ilgili kişilerin talebi üzerine operasyonlar gerçekleştirilmektedir.

- **Üst Yapı Hizmetleri**

Sınır bölgelerinde yaşayan vatandaşlara yönelik proje yapım ve yapım işleri, yeni parkların yapımı, daha geniş kitlelere daha iyi hizmet verebilmek için ek ofis binalarının yapımı belediyeler tarafından yapılmaktadır.

- **Kurumsal ve Bölgesel Tanıtım Hizmetleri**

Yurt içi ve yurt dışından heyetlerin kabulü, ilçe ziyaretleri, sivil toplum kuruluşları ve sivil toplum kuruluşları ile toplantılar düzenlenmesi, kardeş şehir anlaşmalarının geliştirilmesi, yerel, görsel ve işitsel olarak belediye başkanı ve ilçenin katılımıyla gazetecilerle periyodik bilgilendirme toplantıları düzenlenmesi platformlar. İlçe sınırları içinde afiş, sosyal medya afişi, reklam panosu gibi basılı materyallerin yayınlanması gibi faaliyetlerle vatandaşlara iletişim, basın bültenleri, bilgilendirme broşürleri ve tanıtımlar sağlanmaktadır.



## B. Spor Kavramı

Tarih boyunca toplumların söz varlığında meydana gelen değişimlerden dilin değişmeyen bir varlık olmadığı bilinmektedir. Dile bazı kelimeler eklendiğinde bazı kelimeler eskimekte, anlam değiştirmekte veya yenileri eklenmektedir. Bu değişiklikler dilde takip edilebilmektedir.

Spor kelimesi dünya dillerine sonradan eklenen ve belli olaylardan sonra anlamı değişen bir kelimedir. Tüm sporlar vücudun motor özelliklerine dayanır. Bu nedenle “spor” kelimesinin “beden” ve “hareket” kelimelerinden yola çıkarak bir ifade bulduğu söylenebilir. Örneğin, eski zamanlarda “spor” kelimesi kullanılmamıştır. Ancak bu kelimeye cevaben jimnastik ve agonistik kelimeler vardır (Aksu, 2002).

Spor kelimesi etimolojik anlamda değerlendirildiğinde kökeninin Latince desportare ve isportus yani “eğlendirmek, oyalanmak” anlamına gelen kelimelere dayandığı bilinmektedir. Spor kavramının kökenleri düşünüldüğünde binlerce yıl öncesindeki ilk insanların birbirleriyle etkileşimine dayandığı görülmektedir. İnsanlık tarihi ile yakından bağlantılı olan hareketin gelişimi ve bugün bildiğimiz şekliyle sporun gelişimi, tarihsel süreç içerisinde insanlığın ve toplumun gelişimine paralellik göstermiştir. Araçlı veya araçsız ilk fiziksel hareketlerin kökeni savunma ve saldırı yani “hayatta kalma” amacı ile ilgilidir. İlk insanların ekonomik gelişimine ulaşmış toplumlarda, doğadaki savaşları sonucunda boş zamanlarından yararlanma faaliyeti oyunlar, oyalanmalar ve işten çekilme olarak algılanır. İnsanın doğadaki savaşının bir sonucu olarak ifade edilen spor, insanın doğa ve toplumla kurduğu bağın farklı sonuçlarına ulaşmamızı sağlar (Fişek, 2003).

Tüm bu spor tanımlarının ortak noktası; kurallara uyma, sosyal ilişkiler, kültür, estetik, teknik, fiziksel hareketlerin gelişimi, zihinsel gelişim, rekabetçi ve bireysel veya toplu etkinlik gibi özellikleri birleştirdiği görülmektedir. Ancak sporun kavramsal içeriğindeki hedeflerin çeşitliliği anlam karmaşasına neden olmaktadır. Bu nedenle spor kavramının tanımı yapılırken virgül konularak bu amaç çeşitliliğinin ne olduğu üzerinde durulması gerekmektedir. Spor kavramı içerisinde hareket, oyun, beden eğitimi ve boş zaman kavramlarını açıklamak gerekir. Hareket, spor kavramının ve bu kavramın içerdiği diğer tüm kavramların

temelidir. Araştırmacılar, hareketin canlılığın bir işareti olduğu ve vücutun ana eğitim araçlarından biri olarak kabul edildiği konusunda fikir birliğine vardılar. Hareketin ortaya çıkışı, ilk insanlığın bağlayıcı yaşam faaliyeti şeklinde ifade edilir. Tarih öncesi çağlarda beslenme, korunma, savunma ve barınma gibi temel faaliyetler, hareketin doğal bir oluşumu olarak biliniyordu. İlkel toplumların yerleşik yaşam tarzına geçişi ile birlikte hareket kavramı bedeni güçlendirmek için bilinçli olarak kullanılmaya başlanmıştır. Toplumların gelişmesiyle ortaya çıkan çatışma ve savaşlarda üstünlük sağlamak önemliydi ve bu nedenle fiziki hareketler belirli disiplinlerde uygulanmaya başlandı (İnal, 2003).

## 1. Sporun Özellikleri

Sporun özellikleri şu şekilde sıralanabilir; (İnal, 2003)

- **Spor bir yarışmadır**

Spor, bir birey veya topluluğun zaman, ağırlık veya teknik beceri gibi ölçütleri kullanarak başka bir birey veya topluluk üzerinde üstünlük kazanmaya çalıştığı bir faaliyettir.

- **Spor bir reklam aracıdır**

Modern anlamda spor; toplulukları yerel, ulusal veya uluslararası sporlar ve yarışmalar hakkında bilgilendirmek için etkili bir tanıtım aracıdır.

- **Spor bir meslektir**

Sporla uğraşan kişilerin toplumda statü kazanmalarını, maddi ve manevi ihtiyaçlarını karşılamalarını sağlayan bir meslektir.

- **Spor üretime katkı sağlar**

Spor, yüksek performanslı sporlarla uğraşan kişileri zamanla yeni spor malzemelerine ihtiyaç duymaya zorlayacaktır. Bu durum spor malzemeleri ve sosyal ürünlerin üretimine katkı sağlamaktadır.

- **Spor bir seyir vasıtasıdır**

Futbol, basketbol ve hentbol gibi birçok spor dalında firmaları stadyumlara ve kapalı spor salonlarına ya da televizyona çeken bir araçtır.

- **Spor bir politika aracıdır:**

Birçok ülkede olduğu gibi bu ülkelerin yerel ve özel yönetimlerinde de bir sosyal politika aracıdır.

- **Spor eğitim ve eğlence aracıdır:**

Katılımcılarını eğlendiren, fizyolojik, psikolojik ve sosyal gelişimlerini sağlayan bir eğitim aracıdır.

- **Spor bir boş zaman faaliyetidir:**

Kitle sporları ile uğraşan kişiler için sağlıklı bir yaşamın devamlılığını sağlayan bir boş zaman etkinliğidir.

- **Spor bir bilim ve tekniktir**

Şirketlerin sağlıklı yaşamlarını iyileştirmek için spor pedagojisi, spor fizyolojisi, spor hukuku, spor psikolojisi ve spor ekonomisi gibi konuları içeren bir bilim ve teknolojidir.

- **Spor zevk ve estetikdir**

Estetik hareketler içeren, izleyene ve izleyene zevk veren zevklerdir.

- **Spor kişiler arası ilişkileri arttırır**

Düzenlenen yerel ve ulusal yarışmalar ve spor yarışmaları, insanlar arasındaki iletişimi ve ilişkileri geliştirir.

## **2. Sporun Amacı**

Spor kavramının açıklanmasında kafa karışıklığına neden olan bir faktör de sporun amacıdır. Yazıcı'ya (2014) göre spor amaçlarındaki farklılık tanımlara yansımakta ve hatta spor kavramının açıklaması bile amaçlara göre yapılmaktadır. Öğrenci açısından bakıldığında spor, zafere dayalı teknik ve fiziksel çaba demektir. İzleyici açısından değerlendirildiğinde rekabete dayalı estetik bir süreçtir. Daha geniş bir açıdan bakıldığında pek çok anlam ortaya çıkar. Bir çocuğun spora bakışı, eğitimini oyun yoluyla ilerletmek iken, bir başkasının amacı sağlıklı bir yaşam sürmek olabilir. Sağlıklı bir kişinin egzersiz yapma amacı, boş zamanlarını değerlendirmek için uygulanabilir. Sonuç olarak gençlerden yaşlılara, engellilerden çocuklara kadar toplumdaki her insan sporu sever, dolayısıyla spor yapan bu insanların birçok hedefi vardır (Yazıcı, 2014).

Bu açıklamaya dayanarak sporu salt rekabet veya fiziksel mükemmellik olarak değerlendirmeye gerek yoktur. Spor, yalnızca fiziksel gelişimde kazanılan madalyalar ve kupalar bunların yanında yalnızca eğlence veya ekonomik faaliyet uğruna kazanılan ödüller değildir. Spor, toplumsal yaşamda organik olarak gelişen ve kültüre organik olarak uyan bir kavramdır.

### **3. Sporun Türkiye’de Gelişimi**

Türk milletinin nesiller boyu sosyal tarihinde oluşturduğu spor tarihinin akışı, yaşadıkları çevre ve yaşadıkları bölgelerin iklimsel çeşitliliği sosyo-ekonomik, kültürel ve sportif faaliyetlerde etkili olmuştur. Türkler, tarihin ilk dönemlerinde Avrasya bozkırlarında göçebe bir hayat sürmüşlerdir. Sporun Türklerin savaş gücünün de etkisiyle büyüdüğü söylenebilir. Çünkü o dönem şartlarında fiziki olarak güçlü savaşçılara ihtiyaç duyulmuştur. Türklerde spor sadece atıcılık, avcılık ve binicilik değildir. Boks, dalgıçlık ve kayağın Türk insanının çağımızdan önce de yaptığı sporlar arasında yer aldığı tespit edilmiştir (Öngel, 2001).

Osmanlı Devleti tarih sahnesine girdiğinde Türk spor hareketleri ve olayları çeşitli sporların da eklenmesiyle Anadolu Türklerinin hayatında bir fenomen olarak günümüze kadar gelmiştir. İlk devirde dağcılık, binicilik, eskrim, avcılık, güreş ve okçuluk, Osmanlı spor teşkilatlarının kurallarına göre yapılan bir spor haline geldi. Sonraki yüzyıllarda padişahların başlattığı birçok spor etkinliği başkent İstanbul ve taşrada giderek daha popüler hale geldi. Osmanlı döneminde spor etkinliklerinin gelişmesi için Atmeydanı, Okmeydanı, Okçular Tekkesi, Pehlivanlar Tekkesi gibi spor sahaları ve tesisler inşa edilmiştir. 19. yüzyılın ikinci yarısından Atatürk dönemine kadar olan Türk sporu gerek sarayın ilgisizliği gerekse halk değer yargılarının değişmesi nedeniyle eski itibarını koruyamadı. 1868 yılında Galatasaray Sultanisi’nin açılmasıyla spor modern bir eğitim kurumuna kavuşmuştur. 1908 yılında Selim Sırrı Tarcan, Osmanlı Milli Olimpiyat Derneği adında bir spor organizasyonu kurdu. Böylece hem amatör hem de profesyonel sporlara geçiş dönemi başladı. Türkiye’de ilk yelken kulübü 1912’de, atıcılık kulübü 1913’te, voleybol kulübü 1919’da basketbol kulübü 1920’de ve atletizm kulübü 1922’de kuruldu. Türkiye’de ilk spor dernekleri Futbol, Atletizm ve Güreş Dernekleri adı altında kurulmuştur (Şentürk, 2003).

Türk sporunun yönetimi, Cumhuriyetin kuruluşundan bu yana önemli aşamalardan geçmiştir. Sporun ülke içinde merkezi bağımsız bir kuruluşa bağlanması, çeşitli spor dallarında federasyonların oluşturulması, teknik şartların belirlenmesi, uluslararası bağların ve ilişkilerin güçlendirilmesi, ülke içinde çeşitli spor alanlarının oluşturulması gibi faaliyetler Cumhuriyetle Başlamıştır. Türkiye’de bugünkü anlamda bir spor organizasyonunun ilk adımının 1903 yılında Osmanlı uyruklu İngiliz, Rum ve Ermenilerin oluşturduğu kulüplerin birleşmesi ile “İstanbul Futbol Federasyonu” olarak atıldığı bilinmektedir. Bu örgütler hem kulüpler kuran örgütler hem de kulüplerin oluşturdukları dernekler tarafından hiçbir yasal dayanağı olmaksızın oluşturulmuş, bir anlamda “doğal örgütler” şeklinde var olmuşlardır. Türkiye’de spor ilk olarak 1937’de Türk Spor Enstitüsü’nün varlığı sırasında ancak II. Dünya Savaşı sırasında devlet programlarına dâhil edildi. Dünya Savaşı’nın olumsuz etkileri nedeniyle 1947 yılına kadar hükümet programlarına dâhil edilmemiştir (Devecioğlu, 2010).

#### **4. Spor ve Gençlik Politikası**

Bugün Bakü şehrinden Barselona şehrine, Moskova şehrinden Madrid şehrine kadar, gençlerin yaşamlarını iyileştirmek ve onları genel olarak karar alma süreçlerine entegre etmek için sonsuz ortak çaba örnekleri var. Kendileriyle ilgili konulardaki seviyeler. Avrupa’nın hemen her kıtasında ülkeler, gençlik politikalarıyla ilgili ulusal gençlik stratejilerini ve eylem programlarını benzeri görülmemiş bir oranda geliştirmekte ve rehabilite etmektedir. Birbirine bağımlı olmayan ve kaynak açısından zengin ülkeler tarafından geliştirilen ve uygulanan ulusal gençlik politikası, farklı bölgelerde uygulanıp farklı ihtiyaçları karşıladığı için kültürel olarak özgürdür. Bu nedenle her birinin kendine özgü bir amacı olabilir ve bazen bu hedefler birbiriyle aynı yönde hareket etmeyebilir. Ulusal gençlik politikasını farklı hükümetlerin bakış açısından tanımlama nedenleri farklı olsa da hepsinin ulaşmak istediği sonuç aynıdır. Genel olarak gençlik politikası, gençleri sömürü ve ihmalden koruyan bir dizi araç olarak ifade edilebilir. Gençlerin gelişimine uygun temel değerlerin oluşturulması, böylece hedeflerin belirlenmesi ve hedef kitlelerin belirlenmesi için gençlik politikası gereklidir.

Avrupa Birliği Gençler için hazırladığı “Beyaz Kitap” adlı bir kitap, gençlik politikasını tanımlama gerekçesi olarak, AB gençlik karar alma sürecinin kapsamının genişletilmesinin ve gençlerin bu sürece dahil edilmesinin amaçlandığını belirtmektedir. Sürekli gelişen ve somutlaşan günümüz dünyasında, gençliği kamusal alana dahil etme arzusu, aktif vatandaşlık modeli, gençler arasında özerklik kavramının gelişmesi, eğitimde uygulama alanlarının genişlemesi, gönüllülüğün yaygınlaşması. Beyaz Kitap’ın hedeflediği model olan gençlere yönelik tasarlanan politikalar arasında mobil faaliyetler de yer alıyor. Dolayısıyla ulusal gençlik politikası, devletin ve toplumun geleceğine bağlı olarak ülkede yaşayan gençlerin yaşam koşullarını ve fırsatlarını korumayı taahhüt eder. Türkiye’de ulusal bir gençlik politikası oluşturma çabalarının gelişmiş ülkelere göre geciktiği söylenebilir. Ancak bu politikayı dört yılda bir düzenli aralıklarla gözden geçirerek gençlik politikası geliştirmek taahhüt edilerek bu alanda güçlü bir adım atılabilir (Acar, 2021).

## **5. Dünyada Spor Politikası**

Eğitim, sağlık ve uygunluk gibi hükümetlerin sağlaması gereken hizmetler sürekli değişmekte ve teknolojiadaki gelişmelerden etkilenmektedir. lkelerde meydana gelen yapısal dönüşümler spor denilen organizasyonların yenilenmesinde önemli rol oynamaktadır. Günümüzde nüfusun spor ve fiziki kültür ve spor etkinlikleri ile sağlanması ülke bazında devlet hizmet yapısı çerçevesinde yürütülmektedir. Yapısal olarak bakıldığında spor organizasyonları ülkelerin sosyo-ekonomik organizasyon yapısı ile paralellik göstermektedir. Dünya genelinde spor organizasyonu ve spor hizmetlerinin çeşitliliğine rağmen genel olarak birçok ortak nokta bulunmaktadır. Hemen hemen tüm ülkelerde devlet, sporda gözlemci, destekçi ve destekleyici rolünü üstlenir. Spor yatırımları ve kalıcı hizmetler ağırlıklı olarak belediyelere, federasyonlara, özel ve gönüllü kuruluşlara sunulmaktadır. Ülkemizde de bu durum dikkate alındığında birçok alanda olduğu gibi spor hizmetlerinin de merkezi bir yönetim anlayışıyla yürütüldüğü görülmektedir. Bu durum, Türkiye merkezli sporun yayılmasını ve gelişmesini ve faydalarından yeterince yararlanan şirketi engellemektedir. Spor hizmetlerinin, coğrafi, kültürel, sosyal ve ekonomik farklılıklara ve toplumun demokratik yansımalarına uygun olarak yerel yönetimler aracılığıyla nüfusa ulaşması halinde, spor faaliyetlerinin hizmet ve faydaları çok daha net bir şekilde

artırılacaktır. Bu açıdan bakıldığında ülkemizde spor yönetiminin merkezileşme ve yerelleşme açısından önemli farklılıklarla yürütüldüğü görülmektedir. Ülkemizde plansız spor kurumları, okul programlarının sınıflar dışında yetenekli öğrencileri değerlendirmeye uygun olmaması, okul sporlarının ihmali, amatör sporların gelişmesi, profesyonel kulüplerin gelirleri üzerinde kontrol eksikliği, yerel yönetimlerin mali güçlükleri, yetersizlik gibi hususlar ülkemizde de görülmektedir. Millî Eğitim Bakanlığı ile koordineli olarak, ülkemizde spor hizmetlerinin belirlenen hedeflere uymadığı tespit edilmiştir (Doğu ve ark., 2013).

## **6. Türkiye Spor Politikası**

1990'lı yıllarda sporda altın çağını yaşayan ülkemiz, önümüzdeki yıllarda kısmen de olsa başarının özlemini çekiyor. Kısmen yanlış eğitim biçimi, kısmen eğitim çalışmalarında eksiklikler, yer ve yarışma sırasındaki başarısızlıklar, ekonomik aktivitedeki kesintiler ve finansal kaynaklarla ilgili sorunlar, kamp etkinlikleri de dâhil olmak üzere yerel ve uluslararası yarışmaların iptaline neden oldu. Öte yandan, olimpiyatlardan daha önce bu uluslararası yarışmalar için çabalayan ülkemizin tedarikçisi ise olimpiyatların ve yarışmaların yapılacağı tesislerin yapımını bir an önce tamamlama ihtiyacıdır. Ancak bu durumda, spor derneğine sadece altmış ila yetmiş milyon dolar tahsis edilmiş olması ve spora yatırım yapmak için en az yüz milyonlarca bütçeye ihtiyacı olması, sporun keşfedilen acı gerçeklerinden biridir. . 2019 yılının ilk dönemlerine bakacak olursak ülkemizde yaklaşık on altı bin spor tesisi veya spor kompleksi olduğunu görürüz. Yalnızca bu kılavuzda belirtilen tesislerin onarım ve bakımıyla ilgili masraflar karşılanabilir. Ülkemizin ve Avrupa Birliği'nin büyüyen ve farklılaşan koşulları artık farklı türde spor politikalarını gerekli kılmaktadır. Amaç, sporun toplumda kabulünü ve grup yaygınlığını artırarak, her yaş grubunun spora olan ilgi ve alakasını artırarak, spora yönelen bir spor yaratmaktır. Öte yandan spor, sağlıklı bir nesil yetiştirmek ve böylece çağdaş bir toplum yaratmak için eğitim ve öğretim faaliyetlerinin ayrılmaz bir parçası olarak algılanmaktadır. Spor daha vicdanlı gençler üretirken, sosyal ve zihinsel olarak sakin gençler bu yolda daha başarılı ve maksatlı olacaklar ve bu doğrultuda hedeflerine daha kolay ulaşacaklardır (Aydın vd., 2007).

## 7. Belediyeler ve Spor Faaliyetleri

İlerici demokrasilerin gerekli unsurlarından biri ademi merkeziyetçiliktir. Günümüzde yerel yönetimler her alanda daha etkin ve önemli hale gelmektedir. Bildiğiniz gibi Dünya Sağlık Örgütü Sağlık Şehirleri Ağı'nın ana araştırma konuları: sağlıklı yaşlanma, sağlıklı şehir planlaması, sağlık etki değerlendirmesi, egzersiz ve aktif yaşam tarzıdır. Bu nedenle hem sağlıklı yaşlanma konusu hem de fiziksel aktivite ve aktif yaşam konusu yerel yönetimleri doğrudan ilgilendiren konulardır. Yerel yönetimler hem çocukların hem de gelişim çağındaki gençlerin sağlıklı insanlar olmasını ve yetişkinlerin ve yaşlıların daha uzun, daha sağlıklı ve daha iyi bir yaşam sürmelerini sağlamak gibi önemli bir görevi üstlenmiştir (Kuter, 2006).

Bir boş zaman ortamı olarak spor, insanların kentsel ve endüstriyel çevreye aktarılmasında önemli bir rol oynamış, bir yandan sanayileşme, uygarlık ve yaşam standardının yanı sıra yaşam tarzı ve iş hayatında önemli bir değişiklik yapmıştır. Endüstriyel bir ortamda çalışan bir kişinin bedensel çalışmalarının azalması ve zihinsel sorunlarının artması, yaptığı işin verimini artırmak ve özellikle insan olarak keyif alabilmek için çeşitli etkinliklere katılmasını ve dinlenmesini gerektirmektedir. Endüstriyel ve kentsel ortamlarda saatlerce, günlerce, aylarca aynı hareket, duruş ve aynı koşullarda çalışmak bu görevi daha da artırmaktadır (Karaküçük, 2008).

Şehirler insanların boş zaman ihtiyaçlarını karşılama potansiyeline sahiptir. Bu yükümlülük kanunla da güvence altına alınmıştır. Bu konuda ortaya çıkan sorunlar, şehir yönetimleri veya merkezi yönetimler tarafından yatırımların ihmal edilmesi, eksik tahmin edilmesi veya yanlış planlanmasından kaynaklanmaktadır. Bu nedenle kent sakinlerinin kentli bir şekilde yaşayabilmeleri için rekreasyonel planlama olanaklarının nitelik ve nicelik olarak büyük çoğunluğuna dahil edilmesi gerekmektedir. Modern, gelişmiş bir kent kültürünün ürünü olarak gereklidir. Modern şehirler de bu yaklaşımı benimseyen ve uygulayan şehirlerdir. Devlet iktidarının halka en yakın ve en demokratik birimi olan yerel yönetimin en önemli görevi, genel yerel hizmetleri vatandaşların beklentilerine göre sunmaktır. Yerel yönetimlerin ve özellikle seçilmiş belediyelerin yeniden istihdamı, yerel sakinlerin memnuniyetine bağlıdır. Bu memnuniyet alanları arasında spor hizmetlerinin önemli bir yer tuttuğunu söylemek yanlış olmaz (Karaküçük, 2008).



Ülkemizde sporun gelişmesinde yerel yönetimler ve özellikle belediyeler kilit rol oynamaktadır. Belediyeler aracılığıyla spor hizmetleri tüm insanlara sunulursa, kent hizmetlerinin coğrafi, kültürel ve sosyo-ekonomik farklılıklara göre çeşitlendirilmesi, halkın demokratik olarak yansıtılması, halkın katılımının sağlanması ve sporun önemi konusunda farkındalık yaratılarak sporun faydaları daha net hissedilebilir (Arslan ve ark, 2011).

Belediyelerin temel sorumluluklarından biri, sınırları içinde yaşayan vatandaşlarının temel ihtiyaçlarının yanı sıra boş zamanlarında dinlenebilecekleri veya monoton ve durgun zamanlarını en iyi şekilde değerlendirebilecekleri alanlar ve tesisler oluşturmak ve onları yerleştirmektir. Birçok gelişmiş Avrupa ülkesinin spor yönetim sistemlerine bakarsak belediyelerin kitle sporlarına ve boş zaman faaliyetlerine büyük önem verdiğini görebiliriz (Ağılönü, 2007).

Ülkelerin gelişmişlik göstergelerinden biri olan spor, sanayileşme ve buna eşlik eden hızlı kentleşmenin birey ve toplum üzerindeki sonuçlarıyla mücadelede önemli bir faktördür. Devletin gençliğin korunması ve sporun geliştirilmesine yönelik yükümlülüklerinin bir kısmının yerine getirilmesi, yerel yönetimlerin ve diğer devlet kurumlarının faaliyetleri, spor kulüplerine yardım yoluyla sağlanır. Sporun kitlelere yayılması ve spor kültürünün gelişmesi gibi konularda spor kulüplerinin sporun gerekli ve hayati bir bileşeni olduğu tartışılmaz bir gerçektir. Sporun ana hizmet birimi olan spor kulüpleri, hukuk sistemimizde tüzel kişiliğe sahip olup, Dernekler Kanunu'na tabidir. Ülkemizdeki spor kulüplerinin ihtiyaçları karşılayamaması nedeniyle beklentiler yerel yönetimlere ve özellikle şirkete en yakın kamu kurumu olan belediyelere yöneliktir. Ancak devletin kâr amacı gütmeyen kuruluşlara yardım sağlayabilmesi belirli koşullara bağlıdır (Ateş, 2011).

Yerel yönetimlerin ve her düzeydeki diğer hükümet organlarının, tüm vatandaşların sağlığını, barışını, güvenliğini, eğitimini ve yaşam kalitesini geliştirme konusunda önemli bir sorumluluğu olduğu vurgulanmalıdır. Bireyler; İş, okul ve hayatta kalma için gereken zamanın ötesinde önemli zaman dilimlerini içeren programlanmamış zamanları vardır. Mükemmel dengeli ve üretken yaşam tarzı; Eğlenceli, yaratıcı ve anlamlı rekreasyon ve boş zamanları içermelidir. Öte yandan birçok kişinin yaşları ve fiziksel kısıtlılıkları nedeniyle bu etkinliklere katılmadıkları bilinmektedir. Bu nedenle, hepimiz ve modern toplumda ülkeyi

yönetenler, tüm insanlar için yaşam kalitesini iyileştirmeye çalışmalıyız. Bu yönde düşünürseniz eğlence, parklar ve eğlence hizmetleri büyük önem taşımaktadır (Arslan ve ark, 2011).

Bu konu spor söz konusu olduğunda belediyelerin sorumluluk ve politikasının önemine ilişkin birçok kanun, belge ve akademik çalışmada tartışılan bir konudur. Örneğin; Avrupa Kentsel Antlaşması, Avrupa Konseyi'nin belediye politikası temelinde oluşturulmuştur. Bu politika, 1980-1982 yıllarında Konsey tarafından düzenlenen "Avrupa Kentsel Yenileme Kampanyası'nın bir parçası olarak geliştirilmiştir. 1992'de Avrupa Konseyi tarafından kabul edilen Avrupa Kentsel Antlaşması'ndaki Avrupa Kent Hakları Şartı tarafından başlatılmıştır. Bu Bildirgenin 7. Maddesi, Spor ve Rekreasyon: Yaş, yetenek ve gelire bakılmaksızın herkese saatlerce spor ve boş zaman imkânı sağlamak. Bu faaliyetlerin uygulanmasının altında yatan birtakım ilkeler belirlenmiştir. Bunlar;

- Tüm sakinlerin boş zaman, boş zaman ve spor faaliyetlerine katılma hakkı
- Sağlıklı ve güvenli spor sahaları tasarlamak
- Her şehir sakininin kişisel yeteneklerine göre herhangi bir sporla uğraşma hakkı (Sivrikaya ve Doğu, 2011).

Yine ülkemizde 2008 Spor Şurasında görüşülen konu yerel yönetimlerin spor kültürü ve spor eğitimi ile ilgili raporunda şu şekilde özetlenmiştir; Bugünkü durum: Tarihsel gelişim sürecinde, merkezi devletlerin ortaya çıkmasıyla var olmaya başlayan "yerel yönetimler", nihayetinde merkezi yönetimin tamamlayıcısı olmuştur. Yerleşimlerdeki ulaşım alanları, yaşam planlamasının ayrılmaz bir parçası haline gelmiştir (Spor Şurası, 2008).

#### ***Sorunlar;***

- Ülkemizde çarpık bir yerleşim kültürü yerel yönetimlerin kontrolündedir. Bu bağlamda kent kültürü ile spor kültürü birbiriyle çelişmektedir.
- Yerel yönetimlerimizi elverişsiz bir yaşam biçimi olarak kolaylıktan vazgeçmeye zorlayacak kültürel hizmet fırsatları yoktur.

- Yerel yönetimlerde gelişmiş ülkelerde olduğu gibi çok departmanlı spor ve eğlence bölümleri bulunmamaktadır.
- Halkın spor kültürünün gelişmesine ve eğitimine katkı sağlayacak yeterli bilgi ve kültür araç ve gereçleri bulunmamaktadır.
- Ülkedeki insan kaynakları ve spor kaynaklarının alan ve yerlerinin ilgili departmanlarla koordineli olarak yönetilmesi mümkün değildir. Bu nedenle, çok çekirdekli bir kontrol sistemi bile verimliliğe müdahale eder.

### ***Çözümler;***

- Yerel yönetimler, seyahat hakkını bir yaşam hakkı olarak değerlendirerek halka spor hizmeti sunma fikrini yeniden düşünebilir.
- Gönüllülerin potansiyelini kullanarak çocukları, gençleri, yetişkinleri ve yaşlıları kendilerine çok fazla maddi yük bindirmeden spor yapabilirler.
- İnsanların ihtiyaçlarını karşılamayı planlayarak bölgedeki insanlara ve kulüplere fayda sağlayacak spor tesisleri sağlayabilir.
- Tüm üyelerin spor yapmasını gerektiren “örnek kulüpleri” destekleyebilir ve teşvik edebilir.
- Yerel yönetimler de halka hizmet için oluşturulmuş resmi birimler içinde kendi bütçesi, personeli ve fonları ile bir “spor hizmetleri” birimi oluşturabilir.
- Yerel yönetimde, bölgenin ortak kullanım alanları, değerlerini geliştirme fırsatından veya kişi başına modern spor alanlarının bölünmesi ve inşa edilmesi zorunluluğundan yararlanabilir.
- Açık, özel veya resmi olacak tüm yerel okullarda kapalı ve açık spor sahaları yapma zorunluluğunu lisans yoluyla kullanabilir.
- Sporda başarılı olan kulüp ve kuruluşları, yetenekli sporculara antrenörlük yapan ve spor yapan üye sayısına göre ödüllendirebilir.

- Yerel yönetimler, kendilerine ayrılan spor kaynaklarını, yerel futbol takımına değil, halka adil bir şekilde dağıtılabilmesi için geniş bir spor yelpazesine yönlendirebilir.
- Gelişmiş ülkelerde olduğu gibi yerel yönetimlerde de çeşitli spor ve spor dışı yönelimlere sahip spor ve eğlence kompleksleri oluşturulmalıdır.
- Spor kültürünün gelişmesine ve nüfusun eğitime katkı sağlayacak afiş ve sloganların üretimine ve dağıtımına özen gösterilmelidir. Bu konuda yerel haber bültenleri yayınlanabilir.
- Yerel ve ulusal spor sahaları tanımlanırken, politik ve yerel trendlerin yanı sıra işlevsel ve neşeli mekân politikaları geliştirilmelidir.
- Bir Türk spor arşivi oluşturmamız ve spor hafızamızı korumamız gerekiyor.
- Spor kültürünün ve sporun ilçelerde yaygınlaştırılması için özel ilçe yönetimleri kaynak yaratmalı ve kullanılmalıdır.

#### **a. Belediyeler ve spor faaliyetleri**

5393 sayılı Belediye Kanunu'nun "Belediye Görev ve Görevleri" başlıklı 14. maddesinde; Belediyeler, genel mahalli nitelikte olmak kaydıyla gençlik ve spor hizmetleri verecek veya yaptıracak, gerektiğinde amatör spor kulüplerine malzeme ve destek sağlayacak, her türlü amatör spor müsabakaları düzenleyecek, yerel ve uluslararası yarışmalarda öne çıkan sporcuları veya kazandıkları unvanları ödüllendirecektir. Belediye Meclisi kararı ile. Belediye hizmetlerinin ifasında önceliğin belediyenin mali durumu ve hizmetin aciliyeti dikkate alınarak belirleneceği, kanunun 37'nci maddesinde belediye başkanının mesleki spor kulüplerinde başkanlık ve başkanlık yapamayacağı belirtilmiştir. Belediye meclisinin görev ve yetkilerini düzenleyen 18. maddesi Spor ve proje yürütme gibi alanlardaki faaliyetlerde, bu çerçevede Belediye Meclisi, arazi yapımına, kiralanmasına veya tahsisine karar vermekle yükümlü ve yetkilidir. Benzeri bina ve tesisler ile yurt içinde spor hizmetlerinin sunumunda belediye dayanışmasını

ve katılımını sağlamak, hizmet sektöründe etkinliği, tasarrufu ve verimliliği artırmak için gönüllü katılım programlarını uygulamakla yükümlüdür.

#### **b. İl özel idareleri ve sportif faaliyetler**

5302 sayılı İl Özel İdaresi Kanununun Özel İlçe İdaresinin görev ve sorumluluklarını düzenleyen 6. maddesi; Yerel ve kooperatif olmak kaydıyla, gençlik ve spor hizmetlerini sunmaktan İl Özel İdaresi'nin sorumlu ve yetkili olduğu belirtildi. Kendi bütçelerinde yer alan bu hizmetler için Kurumlar Kanunu'nun 85. maddesi ile aynı bölüme eklenen fıkrada, tahsis edilen tahsisatlarına özel il idarelerine devredilmesi suretiyle ödenek yapılabileceği hükme bağlanmıştır. 5302 sayılı Kanunun "Diğer Kuruluşlarla İlişkiler" başlıklı 64'üncü maddesi uyarınca, özel ilçe yönetimleri, yetkileri altındaki konularda ilçe meclisi kararında imzalanan anlaşmaya göre derneklerle ortak hizmet projeleri yürütebilir. Bu maddeye göre, ilçe özel idarelerinin yerel ve ortak gençlik ve spor hizmeti vermekle sorumlu ve yetkili oldukları dikkate alındığında, lisanslı spor kulüpleri ile ortak hizmet projeleri gerçekleştirebileceklerdir. İlçe Özel İdaresi'nin hizmetlere gönüllü katılımı düzenleyen 65. maddesi ile bölgede spor hizmetlerinin sunumunda dayanışma ve katılımı sağlamak; Hizmetlerin etkinliğini, tasarrufunu ve verimliliğini artırmak için gönüllü katılım programlarının uygulanacağı belirlendi (Yalçınkaya, 2013).

#### **c. Kalkınma Planları Açısından Yerel Yönetimlere Ve Belediyelere Gençlik Ve Spor Konusunda Düşen Görevler**

Kalkınma planları, devletin resmi bir kurumu tarafından 5 yıllık devletin geleceğini belirlemek için hazırlanan planlardır. Ülkemiz 1963-1967 yıllarını kapsayacak ve beş yıllık ilk kalkınma planı olarak adlandırılan ilk kalkınma planını uygulamıştır. Planlanan geliştirme süreci bu güne kadar devam ediyor. Onuncu beş yıllık kalkınma planı bugün yürürlüğe girdi. Kalkınma planları, ekonomi, sanayi, eğitim, sağlık, ulaşım, iletişim, bilim ve teknoloji, tarım ve hayvancılık ve diğer birçok konuda değerlendirme ve tanımlamaların yanı sıra problem çözme için kısa ve uzun vadeli hedefler belirlemeyi içeriyordu. Kalkınma programları, gençlik ve sporla ilgili bir dizi değerlendirme ve tanımlamalar yapmış, ilke ve tedbirler geliştirmiş, kısa ve uzun vadeli hedefler belirlemiş ve bunların uygulanmasından sorumlu kurum ve kuruluşları

belirlemiştir. Bahsedilen kurum ve kuruluşlar arasında yerel yönetimler başta olmak üzere belediyeler yer almaktadır. Kalkınma planlarında vurgulanan ancak tam anlamıyla işlemeyen spor hizmetlerinin geliştirilmesi belediyeler aracılığıyla yasal olarak desteklense de vatandaşların temel ihtiyaçlarına yönelik uygun kaynak aktarımının spordan önce geldiği görülmektedir. Maliye Bakanlığı'nın 19.1.2018 tarih ve 30306 sayılı resmî gazetesinde yayımlanan Devlet sosyal tesislerine ilişkin duyuruda, kamu kurum ve kuruluşlarının bütçe kısıtlamaları konusunda karar vermeleri istendi. Ayrıca, amatör spor müsabakaları sırasında bu tesislerde lisanslı sporcular antrenman yapmaları veya öğrencilerin bu tesisleri antrenman programları kapsamında kullanmaları durumunda ilgili idarelerce gerekli görüldüğü takdirde bildirilecek herhangi bir ücret veya daha düşük bir ücret talep etmeyeceklerdir. Bu karardan, kamu yönetimi politikasının öncelikle şirketin temel ihtiyaçlarını karşılamaya yönelik olduğu anlaşılmaktadır. Ancak sağlıklı bir toplum yetiştirmenin devletin önceliklerinden biri olduğunu unutmamalıyım (Acar, 2021).

Ülkemizde geçerli olan yerel yönetim yasaları, spor hizmetleri söz konusu olduğunda yerel yönetimlerin önemli bir sorumluluğu olduğunu ancak idari yapı açısından zayıf olduklarını göstermektedir. Spor hizmetlerine yönelik idari bir yapının olmaması nedeniyle spor hizmetlerinin durum tespiti teknik bilgisi olmayan kişiler tarafından yürütülebilmektedir. Bu durumda yöneticilere kaynak kullanımı açısından öncelikli alanlara göre atandığını göstermektedir. Büyükşehir belediyeleri ile ilgili yaptıkları araştırmada, belediyelerin yasal dayanağı olsa dahi spor hizmetleri ile ilgili kaynak aktarmadıkları tespit edilmiştir. Anayasa ve belediyelere yönelik diğer yasal çerçeveler ve kalkınma politikaları spor hizmetlerinin merkezi yönetimden ilçelere dağılımının yasal dayanağı olarak görülürken, düşük belediye bütçeleri kaynak aktarımı nedeniyle spor hizmetlerine daha az yatırım yapılmasına neden olmaktadır. Kaynak kıtlığı sorunu çözülene kadar yerel yönetimlerin kaynakları insanların temel ihtiyacı olan alanlara yönlendirmeye devam edeceği anlaşılmaktadır. Kalkınma programları dikkate alındığında spor alanında yetişmiş kişilerin istihdamı konusunun yerel yönetimler veya kalkınma programları açısından değerlendirilmediği, tanıtım ve dağıtımla ilgili olduğu ortaya çıkmaktadır. Kitleleri ve spor tesislerinin genişletilmesini tartışıyorlar. Spor endüstrisi kuruluşlarının iletişim becerileri yüksek, ekip

çalışmasına yatkın, planlama ve organizasyon becerileri yüksek kişilere ihtiyacı vardır (Gümüştay, 2014).

### **C. Hizmet ve Kalite**

Tarım, sanayi ve hizmetler, ekonomik parametrelerle tanımlanan üç sektör olarak öne çıkıyor. Bu üç sektörün ağırlığı ülkenin ekonomi politikasına göre değişmekte ve ülkede yaşayan insanlar bu çerçevede çalışma hayatında yerlerini almaktadırlar. ABD Uluslararası İstihbarat Teşkilatı CIA, ülke başına gayri safi yurtiçi hasıla tahminlerine Türkiye'yi de dahil etti ve 2017 için yaptığı tahminlerde en büyük payı %60,7 ile hizmet sektörüne verdi. Yine aynı raporda, hizmet sektörünün 2016 yılı itibarıyla Türkiye'deki işgücünün yarısından fazlasının %54,9'luk bir orana sahip olduğu belirtilmektedir. Çeşitli araştırmalardan elde edilen veriler, Türkiye'de hizmet sektörünün büyümesiyle ülke ekonomisinin büyüdüğünü ve ülke ekonomisinin büyümesiyle hizmet sektörünün büyümeye devam ettiğini göstermektedir. Ülkelerin en büyük ekonomik gücü olabilecek kadar önemlidir (Korkmaz, 2021).

Hizmet sektörünün büyümesi ve mevcut konumu, sanayi devrimi sonrası artık ürünler için yeni pazar arayışları ve bu pazarlarda satışların sürekliliğini sağlamak için ortaya çıkan yeni iş kollarının ağırlıklı olarak hizmete dayalı olmasından kaynaklanmaktadır. Bu tanımları takip eden yıllarda hizmet sektörü giderek daha fazla alanda ve farklı şekillerde ortaya çıkmaya başlamıştır. Bu durum hizmet kavramının tanımının değişmesine neden olmuştur. Literatürde çeşitli hizmet tanımlarının oluşturulduğu ve hizmet özelliklerinin hizmet tanımında yerini aldığı görülmektedir. Hizmetin bazı tanımlarının odağında hizmetin diğer ekonomik faaliyetlerden farklı olduğu görülmektedir. Bir hizmet ürününün sunumu sırasında satıcıya veya hizmet sağlayıcıya göre, ürüne göre, müşteriye göre ve zamana göre farklı standartlar oluşturulabilir. Bu durumda bu, hizmetin belirli bir standarda göre sunulmamasına yani heterojen ve subjektif, heterojen ve objektif olarak algılanmasına yol açacaktır. Bu, bir hizmetin üretimi ve tüketiminin aynı anda veya üretildikten sonra çok kısa bir süre içinde tüketilmesi anlamına gelir. Bir spor müsabakasını izlemek, tiyatroyu izlemek, sahnelendikten hemen sonra aldıkları hizmeti tüketirler. Ayrıca, müşterinin hizmetin üretimine etkin bir şekilde katılabileceği anlamına gelir. Ayrıca hizmeti

sağlayan kişinin üretici ile aynı kişi olduğu ve hizmeti alırken alıcı ile etkileşime geçebileceği anlamına gelir. Bu aşamada önemli olan, müşteri ve hizmet sağlayıcı arasındaki etkileşimin, hizmetin bir süreç olarak geliştirildiği durumlarda, hizmeti tasarlamasına ve hizmetin kalitesini etkilemesine olanak sağlamasıdır (Sayım & Aydın, 2011).

## 1. Hizmetin Özellikleri

Hizmet kavramını anlamak için birçok çalışma yapılmış olmasına rağmen, araştırmacılar arasında hizmetlerin özellikleri konusunda tam bir fikir birliği sağlanamamıştır. Ancak hizmet ve hizmetlerin kalitesini inceleyen ve hizmet ile mal arasında ayırım yapan bilim adamlarının ortak görüşlerini yansıtan dört temel özellik vardır. Bu nitelikler hem hizmet sunumunda hem de hizmet yönetimi disiplinlerinin gelişmesinde ve zenginleşmesinde önemli rol oynamıştır. Bu özellikler; (Altınay, 2016)

- **Soyutluk**

Hizmetin soyut doğası, hizmetin kalitesini değerlendirmeyi zorlaştırmaktadır. Bir diğer sorun da tuvaleti donatmanın bir yolu olmamasıdır. Çoğu durumda, bir hizmet zamanında teslim edilmezse, o hizmetten elde edilen gelir tamamen kaybolur ve geri alınamaz. Örneğin; Tam yükten önce kalkan uçaklarda boş koltuklar nedeniyle gelir kaybı telafi edilemez. Bir sonraki uçuş tamamen rezerve edilmiş olsa bile, önceki gelir kaybı asla tazmin edilmeyecektir. Durum, bir spor müsabakasındaki boş koltuklarla benzer. Hizmet veren işletmeler, belirli bir somut ürün üretmeden ekonomik değer yaratırlar. Hizmetler, mallar gibi somut, görünür veya lezzetli ürünler olmadığı için tüketiciler ne satın alacaklarını ve satın almadan hizmetlerden nasıl yararlanacaklarını bilemezler. Alınan hizmetlerden elde edilen faydalar, hizmet sağlayıcının deneyimine ve performansına göre belirlenir. Her müşterinin hizmeti nasıl ifade ettiğini ve hizmetin kalitesini nasıl algıladığını anlamak zor olduğu için aynı hizmet kalitesi garanti edilemez. Soyut fonksiyonun sonuçları aşağıdaki gibidir;

- Hizmetleri donatmak mümkün değildir, bu nedenle talepteki dalgalanmaları yönetmek zordur.
- Yeni hizmet konseptlerinin kolayca taklit edilebilmesi için hizmetlerin patentini almak zordur.



- Hizmetler kolayca sunulamaz veya müşterilerle kolayca iletişim kurulabilir.
- Kalite değerlendirmesi, soyut oldukları için müşteri için zordur.
- Hizmetlerin veya diğer tanıtım faaliyetlerinin ne kadar reklamının yapılacağına karar vermek, fiyatlandırma kadar zordur.
- Bir hizmet biriminin gerçek maliyetini ve fiyat/kalite oranını belirlemek zordur (Mansur, 2021).

- **Mülksüzleştirme**

Bir ürün fiziksel olarak satın alındığında ürünün sahibi olur. Ürün üzerinde istediği birikime sahiptir ve bu mülkiyeti dilediği zaman devredebilir. Ancak Hizmetlerde alınan faydaların devri veya satışına benzer bir durum söz konusu olamaz. Alıcı malı satın aldığı anda malın mülkiyeti alıcıya geçer. Satın alınan ürün gıda ürünü ise kısa sürede tüketilir, dayanıklı ürün ise değeri yıllarca saklanır. Öte yandan, saçını güzellik salonunda yaptıran veya tiyatro izleyen bir müşteri ödediği bedelle gayrimenkul satın alamaz (Uzun, 2017).

- **Heterojenlik**

Hizmetler, özellikle el emeğinin hâkim olduğu hizmetler değişiyor. Bu hizmetlerin performansı günden güne, müşteriden müşteriye ve üreticiden üreticiye değişir. Servis personelinin sürekli davranışını sağlamak çok zordur. Hizmet değişkenliği genellikle hizmet personelinin davranışlarının ve hizmetin hatalı çalışmasının sonucudur. Hizmetleri standartlaştırmanın imkansızlığının bir başka yönü de, müşterinin bilgi ve deneyiminin hizmet tüketiminin kalitesini etkilemesidir. Örneğin, beş yıldızlı bir otele ilk kez gelen bir kişi, beş yıldızlı bir otelde sunulan hizmetlerle ilgili ön bilgi ve deneyimi yoksa, aldığı hizmetlerin çoğundan memnun kalacaktır. Ancak beş yıldızlı bir oteli sık sık ziyaret eden başka bir müşteri, bu konuda bilgili ve deneyimli olduğu için bu otelde aldığı hizmetlerden memnun kalmayabilir. Böylece hizmet değerlendirme standardının olmadığı tespit edilebilir. Çünkü farklı kişiler aynı hizmeti farklı değerlendirebilir (Eser, 2007).

- **Ayrılmazlık**

Çoğu hizmet aynı anda üretilir ve tüketilir. Bir hizmetin sunulması sırasında müşteriyi hizmet sağlayıcıdan ayırmak mümkün değildir ve müşteri hizmetin sunulması ile doğrudan ilişkilidir. Böylece hizmet sürecindeki müşteri-ekip etkileşimi hizmet kalitesini etkiler. Hizmetlerin üretimi ve tüketimi aynı anda gerçekleştiğinden hizmetler, hizmet sağlayıcıdan ayrı düşünülemez ve bu nedenle müşteriler hizmet üretim sürecine dahil olur. Bu nedenle hizmetin üretim sürecinde yer alan personelin bilgili ve deneyimli olması hizmetin sonucunu etkileyebileceğinden önemlidir. Ayrıca, hizmetlerin doğası gereği, talebin yönetilmesini zorlaştırmaktadır. İmalat işletmeleri, artan talebi toplu üretim veya seri üretim gibi stratejilerle karşılamaya hazırlanabilir, ancak hizmet işletmeleri için durum böyle değildir (Eser, 2007).

- **İstikrarsızlık**

Sarf malzemeleri, hizmetlerin stoklanamayacağı, iade edilemeyeceği veya yeniden satılamayacağı anlamına gelir. Turda boş koltuklar, boş otel odaları yetenek kaybı demektir. Belirli bir zamanda kullanılmayan bu güç, daha sonra kullanılmak veya satılmak üzere saklanamaz. Bazı hizmetlerde eşit olmayan talep, hizmet yıpranmasını artırır. Hizmetlere olan talep mevsime, haftanın gününe ve hatta günün saatine bağlı olarak yıl boyunca değişebilir. Hizmetlerdeki düşüş ve talebin oynaklığı, hizmet yöneticilerinin hizmet planlama, fiyatlandırma ve arz ve talebi eşleştirmek için satış çabaları açısından harekete geçmesini gerektirmektedir (Öztürk, 2007).

Örneğin, bir restoranda alınan yemek servisi yalnızca bir kez verilir ve hemen verilir. Hizmetler depolanmadığı için üretildikten sonra kaybolur. Hizmetler üretildiği anda tüketilir. Hizmet talepleri gün, hafta veya sezon boyunca değişebilir. Toplu taşıma hizmetleri günün belirli saatlerinde yoğunlaşabilir, hafta sonları rekreasyon merkezlerine olan talep artar veya yaz mevsiminde turistik bölgelerde aşırı kalabalıklaşma olur. Maliyetler açısından kaynak planlaması çok iyi yapılmalıdır. Hiçbir sektör daha sonra ortaya çıkacak talep için bugün hizmet üretemez ve tatmin edemez (Uzun, 2017).

Bu benzersiz özellikler; ürün pazarlamasında kullanılanlardan farklı taktik ve stratejilere yol açan özel pazarlama çabaları ve fırsatları yaratır.

## 2. Hizmetlerin Sınıflandırılması

Fiziksel olarak var olmayan, insanlar ve makineler tarafından üretilen hizmet; sağlık, eğitim, ulaşım, spor, güvenlik gibi birçok sektör de dahil olmak üzere bünyesinde bulundurmaktadır (Yıldız, 2008).

Hizmetlerin sınıflandırılmasının temel amacı, mallar kadar hizmetler hakkında da daha net bir fikir vermek ve benzerlerini kendi içlerinde gruplandırmaktır. Ancak hizmetlerin farklı özelliklere sahip olması ve bu özelliklere göre değer verilmesi, sınıflandırmaların genişlemesine ve karmaşıklaşmasına neden olmaktadır. Bu nedenle hizmetlerde sınıflandırma daha büyük önem taşımaktadır (Seyran, 2004).

Hizmetlerin sınıflandırılmasında çeşitli yaklaşımlar vardır. Hizmetlerin en çeşitli sınıflandırması şu şekilde verilebilir; (Mansur, 2021).

Çizelge 1. Hizmetlerin sınıflandırılması (Mansur, 2021).

Distribütör Hizmetleri	Üretici Hizmetleri	Sosyal Hizmetler	Kişisel hizmetler
Taşıma ve depolama	Bankacılık ve finansal hizmetler Sigorta	Sağlık hizmeti	Ev hizmetleri Otel ve diğer hizmetler
İletişim	Gayrimenkul alım ve satımı Mühendislik ve mimari hizmetler	Eğitim Hizmetleri	Yiyecek ve içecek Tamir ve bakım hizmetleri
Toptan	Muhasebe Çeşitli iş hizmetleri	Dini hizmetler	Çamaşırhane ve kuru temizleme hizmetleri
Perakende	Yasal hizmetler	Dernek ve fon hizmetleri	Eğlence ve güzellik hizmetleri

## 3. Hizmet Kalitesini Etkileyen Faktörler

Hizmet işletmelerinin müşterilerine kaliteli hizmet sunabilmeleri için bazı faktörleri göz önünde bulundurmaları gerekmektedir. Doldurulması gereken faktörler şu şekilde sıralanabilir;

- **Güvenilirlik**

Garanti edilen bakımı doğru ve güvenilir bir şekilde gerçekleştirme yeteneği. Bu bağlamda güven parametresi, işletmelerin müşterilerine vererek bir

kenara çekilmeleri, sorun yaşayan müşterilerin sorunlarını çözmeleri, hizmetlerini doğru ve eksiksiz sunmaları ve hatasız kayıt tutmaları ile ilgilidir (Dalgıç, 2013).

- **Coşku**

Çalışanlar hizmet etmeye hazır ve isteklidir. Coşku ölçümünün bir parçası olarak çalışanlar, müşterilerle baştan sona tek tek ilgilenir ve müşteri sorularını yanıtlayarak sorunlarıyla ilgilenir. Ayrıca yanıt verebilirlik, hizmetin müşterinin ihtiyaç ve beklentilerine göre uyarlanmasını gerektiren fırsatlar ve esneklikle ilişkilidir (Dalgıç, 2013).

- **Yetenek**

Bir müşteriye bir hizmet sunmak için gerekli bilgi, donanım ve yeteneğe sahip olmakla açıklanabilir. Bir işletme müşterilere hizmet verirken bilgili ve yetenekli çalışanlara görevler vermelidir (Şeker kaya, 1997). Dolayısıyla yetkinlik ölçümü, müşterilere hizmet veren çalışanların bilgi ve yetenekleri, hizmet faaliyetlerinde yardımcı olan çalışanların bilgi ve becerileri ve işletmenin araştırma yetenekleri ile ilgilidir (Aygün, 2014).

- **Erişilebilirlik**

Müşterilerin bir hizmete kolayca ulaşabilmeleri, istenilen hizmeti belirli bir lokasyon da bulabilmeleri, hizmeti almak için fazla beklememeleri, hizmeti doğru zamanda sunabilmeleri gibi konular erişilebilirlik boyutuyla ilgilidir. Diğer bir deyişle, erişilebilirlik ölçümü hizmet faaliyetleri açısından uygun yer seçimi, hizmet almak için müşterinin uzun süre beklememesi, bir hizmete telefonla kolay erişim ve hizmet için uygun zaman diliminin seçilmesini içermektedir (Şeker kaya, 1997).

- **Saygı**

Saygı faktörü, işletme çalışanlarının müşteri hizmetlerinde çok ince ve kibar olmaları, müşterilerin tüm sorularına saygılı bir şekilde cevap vermeleri, kibar ve müşterileri anlamalarını içerir. Başka bir deyişle, bu parametre, müşterilerin özelliklerini dikkate almanın yanı sıra müşterilerle iletişim kuran çalışanlara dikkat ve nezaket ile ilgilidir (Aygün, 2014).

- **İletişim**

Müşteriyi anlayabilecekleri bir dilde bilgilendirmeyi ve endişelerini dinlemeyi içerir. Medya faktörü aynı zamanda bir işletmenin dilini farklı müşteri profilleri için farklılaştırma yeteneğini de ifade eder. Örneğin eğitim düzeyi yüksek bir alıcıyla iletişim kurarken daha gelişmiş bir dil kullanılırken, eğitim düzeyi düşük bir alıcıyla iletişim kurarken daha basit bir dil kullanılır. Bu bağlamda medya boyutu; bu, hizmeti açıklamak, hizmetin fiyatını açıklamak, hizmet ile fiyat arasındaki ilişkiyi açıklamak ve müşterinin sorunu ne olursa olsun bu sorunun çözüleceğine dair müşteriye güven sağlamaktır (Aygün, 2014).

- **Güvenilirlik**

Hizmeti veren işletmenin dürüstlüğü ve güvenilirliği bu faktörle ilgilidir. Bu aynı zamanda müşterilerin en önemli çıkarlarının anlaşılmasını da içerir. Bir işletmenin adı, itibarı ve itibarı, çalışanların kişisel özellikleri ve müşterilerle olan etkileşimlerinin güvenilirliğe katkı sağlayan değerler olduğu söylenmektedir (Altınel, 2009).

- **Güvenlik**

Şüphe uyandırmamak ve bu faktöre bağlı risk oluşturamamak. Müşteriler, hizmet aldıkları yerin gerek donanım gerekse yapı olarak her bakımdan güvenilir olmasını, aldıkları hizmetlerin gizli kalmasını ve kendileri için tehlike oluşturmamasını beklerler. Güvenlik faktörü, fiziksel güvenlik, finansal güvenlik ve gizlilik gibi unsurları içerir. Örneğin bir müşterinin ATM’de ödeme yaparken saldırıya uğraması, işletmeye sağlanan kişisel bilgilerin değişimi, müşterinin işletmesi ile başkaları tarafından işletme hakkında bilgi sahibi olunması, işletmenin güvenliği ile bağlantılı hizmet kalitesini zayıflatmaktadır (Altınel, 2009).

- **Empati**

Hizmetin sunulması sürecinde danışana nasıl yaklaşılacağı, danışanların ihtiyaçlarının öğrenilmesi ile ilgilidir. Hizmeti vermeden önce müşteriyi ve ihtiyaçlarını anlamak için çaba gösterilmelidir. Empati, hizmet sağlayıcıların kendilerini hizmet arayanların yerine koyabilme, müşterilere karşı duyarlı olma, her bir bireyi önemseme ve müşterilerin görüşlerine saygı gösterme becerisini

içerir. Örneğin bir havayolu, müşterilerinin bireysel ihtiyaçlarını anlayabilmeli, bir klinikte ise hastaya her şeyden önce bir insan olarak yaklaşmalı ve sabırlı olmalıdır. Bu nedenle, müşterilerle özdeşleşme yeteneği, müşterilere yakından dikkat etmeyi, tekrarlanan müşterileri belirlemeyi ve belirli müşteri ihtiyaçlarını öğrenmeyi içerir (Dalgıç, 2013).

#### **4. Hizmetin Boyutları**

Bir işletmenin kaliteli hizmet sunabilmesi, hizmetin kalitesini etkileyen parametrelere uyumu ile ilgilidir. Farklı pazarlarda genelleştirilebilecek beş temel hizmet kalitesi boyutu vardır. Bunlar; güvenilirlik, yanıt verebilirlik, güven, empati ve fiziksel varlıktır. Bahsedilen beş faktör, dört farklı hizmet grubunu içeren kapsamlı bir çalışmadan oluşturulan on hizmet bileşeninden türetilmiştir (Öztürk, 2013).

Bahsedilen on hizmet bileşeni şu şekilde açıklanabilir; (Şahin ve Şen, 2017)

- **Güvenilirlik**

Hizmet sağlayıcıların garantili hizmetleri zamanında ve beklenen kalitede sağlaması anlamına gelir.

- **Uygunluk**

Garantili hizmeti gerçekleştirmek için gereken bilgi ve beceri durumunu tanımlar.

- **Cevap**

Hizmet sağlayıcıların hizmet sunmaya istekli ve hazır olma durumunu ifade eder. Bu, müşteri sorularını ve hizmet beklentilerini yanıtlamayı içerir.

- **Nezaket**

Amaç, müşteri beklenti ve sorularını kibar ve nazik bir şekilde yanıtlamak veya karşılamaktır.

- **Güvenlik**

Şüpheli olmayan, tehlike ve risklerden uzak ve güvenilir bir işletme tarafından sunulan hizmetlerdir.

- **Erişilebilirlik**

Müşterilerin alacakları hizmet hakkında işletme ile iletişim kurabilmeleri anlamına gelir. Bunun bir örneği, herhangi bir zamanda iş temsilcileriyle iletişim kurma yeteneğidir.

- **İletişim**

Müşterileri istedikleri veya alacakları hizmet hakkında bilgilendirmek, beklenti ve isteklerini dinlemek ve ortaya çıkan sorunları çözmek anlamına gelir.

- **İtibar**

Hizmet veren işletmenin piyasada itibarlı, güvenilir, saygın ve saygın bir işletme olduğunu ifade etmenin yanı sıra müşterinin menfaatlerinin korunması ile ilgili hususları da kapsar.

- **Müşteriyi Anlamak**

Empati olarak da adlandırılan bu boyut, müşteriyi anlamak, müşteri sorunlarını ve ihtiyaçlarını çözmek ve müşteriyi tanımakla ilgilidir.

- **Fiziksel Varlıklar**

İşletme tarafından sağlanan hizmetlerle ilişkili fiziksel varlıkları içerir. Örneğin, restorandaki masalar, sandalyeler ve tüm özel detaylar dahildir.

## **5. Hizmet Kalitesinin Önemi**

Son zamanlarda kalite hayatımızın hemen her alanıyla anılır hale geldi. Sunulan hizmetlerin kalitesinin giderek daha önemli hale geldiğini görüyoruz, bu nedenle işletmelerin de dikkat etmesi gereken bir konu. Bu nedenle işletmeler hizmet kalitesini artırmak ve daha iyi hizmet sunmak için çaba göstermelidir. İşletmeler kaliteli hizmet vererek var olmaya devam edebilirler (Dalgıç, 2013).

Hizmetlerinin kalitesini artıran şirketler, daha yüksek müşteri memnuniyeti sağlar, daha az müşteri kaybeder ve gelen müşteri şikayetlerini çözmek için daha az zaman ve para harcar. Ayrıca hizmet kalitesi arttıkça müşterilere ulaşmak için büyük indirimler ve promosyonlar düzenleme ihtiyacı azalmakta, müşteri ihtiyaçlarını karşılamak ve daha iyi hizmet sunmak için daha fazla zaman biriktirmektedir (Aksu, 2010).

İşletmelerin müşterilerine kaliteli hizmet sunabilmeleri için yeniliklere açık olmaları gerekmektedir. Bu nedenle işletmelerin kalite odaklı gelişmeleri ve yenilikleri takip etmeleri ve müşteri davranışlarını dikkate almaları önemlidir. Kaliteli bilişim hizmetleri sunmayı ilke edinmiş işletmeler, sundukları hizmetlere nasıl katkı sağlayabileceklerini her zaman bilirler. Bu, müşteri beklentilerini ve müşteri memnuniyetini karşılayarak kar şeklinde bir iş getirisi sağlayacaktır (Dalgıç, 2013).

Bu nedenle işletmede hizmet kalitesi müşterinin beklenti ve istekleri doğrultusunda planlandığında, çalışanların bu yönde yetenekli olduğu ve hizmet kalitesinin sürekli iyileştirilmesi ve güncellenmesi ihtiyacı ortaya çıktığında hem müşteri beklentileri hem de iş piyasası payı karşılanacaktır (Şeker kaya, 1997).

## **6. Sporda Hizmet**

Spor hem doğrudan hem de dolaylı olarak hizmet vermektedir. Ayrıca literatür, bir spor işletmesi yürütmenin amaçlarından belki de en önemlisi, kamu veya özel sektördeki kişilerin spor ihtiyaç ve isteklerini karşılamak olduğunu belirtmektedir. Bir hizmet özelliği kapsamında değerlendirildiğinde sporun maddi bir ürün olmaması, sporun üretimden hemen sonra tüketilmesi ve her spor etkinliğinin çeşitli aşamalardan geçmesi nedeniyle sporun hizmet içinde değerlendirilmesi açısından önemli bir argüman olarak ifade edilebilir. Sporun bir hizmet olarak ifade edilmesi konusuna değindikten sonra spor hizmetini tanımlamak yerinde olacaktır (Çimen, 2003).

## **7. Sporda Hizmet Kalitesi**

Spor hizmetlerinin kalitesi veya sporda hizmetlerin kalitesi, spor hizmeti alan müşteriler veya tüketiciler tarafından algılanan hizmetin beklentilerini karşılayıp karşılamadığı ile ilgilidir. Hizmet kalitesi ile ilgili modeller geliştirdikten sonra araştırmacılar hizmet sektörünün diğer sektörleri üzerinde çalışmaya başladılar. Bunun nedeni her sektörün kendine has özellikleri ve dinamikleri olmasıdır. Bu sektörlerden biri de spordur. Araştırmacılar önce hizmet kalitesi araştırmalarına dayalı benzer hizmet kalitesi modelleri geliştirdiler. Ancak literatürün gelişmesi sporda benzersiz hizmet kalitesi modellerinin geliştirilmesine yol açmıştır (Korkmaz, 2021).



## 8. Türkiye’de Spor Hizmeti ve Politikaları

Belediyeler halkın birçok ihtiyacını karşılayan kamu kurumlarıdır. Günümüzde bilimsel ve teknolojik gelişmeler, kültür ve spor alanlarının ortaya çıkması, nüfus artışı ve artan iş bölümü gibi etkenler insanların ihtiyaç ve beklentileri arasında bir ayırım yapılmasına neden olmuştur. Yerel yönetimlerin temel sorumluluğu, insanların hayatlarını sağlıklı ve güvenli bir şekilde sürdürmelerini sağlamak, yaşam ve eğitim kalitelerini sağlamak, sağlıklı sporlara katılmak ve spor etkinliklerine katılımı artırmaktır. Tarihi gelişim sürecinde merkezi devlet fikrinin gelişmesiyle oluşturulan yerel yönetimler, bir süre sonra tüm devletin yönetiminden sorumlu merkezi hükümet haline geldi. Merkezi hükümet, yerel yönetimlere vatandaşların birçok ihtiyacını karşılama görevini vermiştir (Çoban ve Devecioğlu, 2006).

Yerel yönetimler, insanların ihtiyaç ve beklentilerinin uygun ve faydalı koşullarda karşılanabilmesi için dünyanın tüm ülkelerinde kamu yönetiminde büyük önem taşımaktadır. Yerel yönetimlerin boş zaman ve spor hizmetlerini geliştirmesi ve çeşitlendirmesi ve daha fazla insanın spor ve boş zaman faaliyetlerine katılmasına izin vermesi esastır (İnce, 2019).

Yerel yönetimlerin vatandaşlara sunabileceği faaliyetler; İnsanların isteğine göre tanımlanan sektörlerde yarışmalar ve spor müsabakaları, yaz sporları kursları, spor turnuvaları, dağcılık, kaya tırmanışı, trekking, dağ bisikleti, rafting gibi açık hava etkinliklerinin yanı sıra bu tür etkinliklerle insanların zinde kalmasına yardımcı olurlar. Kaya tırmanışı ve sosyal aktiviteler. Belediyelerin sorumlulukları, anayasalarında insanların hayatını doğrudan etkileyen bu unsurlarla ilgilidir. Avrupa’nın birçok yerinde, spor yerel yetkililer tarafından yürütülmektedir. Avustralya’daki yerel yönetimler, insanların egzersiz ve fiziksel aktivite için yeterli alana sahip olmalarını ve çalışmalarını vatandaşlarının isteklerine uygun şekilde yürütmelerini sağlamak için çalışır. Vatandaşların sosyal çevreye kolayca uyum sağlayabilmeleri ve bu alanlardaki eksiklikleri diledikleri gibi tespit edebilmeleri için spor sahaları ve rekreasyon alanlarını kullanmaya teşvik edilmesidir. Lüksemburg’da; Beden eğitimi ve spordan sorumlu Bakan için ülke genelinde yapılacak spor müsabakalarının sayısını, yerini ve türlerini gösteren bir plan hazırlar. Bakanlık tarafından hazırlanan bu

plana destek olunmaya çalışılmaktadır. Belediyeler; Bunlar spor tesislerinin yönetiminden sorumlu kurumlardır (Şahin, 2002).

Almanya’da spor, belediyeler tarafından nüfusun çoğunluğunun sporla uğraşmasını ve insanların boş zamanlarını sporla geçirmelerini sağlamak için yönetiliyor, böylece yetenekli sporcular seçiliyor. Hollanda’da, bölgedeki spor etkinliklerini yönetmekten yalnızca belediye başkanı sorumludur. Spor etkinlikleri belediye başkanının onayı ile yapılır. Birleşik Devletlerde; 1988 yılında spor, 63,1 milyar dolarla 23. en büyük endüstriydi. 1995 yılında 152 milyar dolara ulaştı ve en büyük 11. işletme oldu. Finlandiya’da belediyelerin vatandaşların spor etkinliklerine katılımını sağlamaktan sorumlu birimleri vardır. Nüfusun fiziksel gelişimini sağlamakla sorumlu olan bu belediye birimlerinin spor ve sağlık faaliyetleri devletten bağımsız olarak yürütülmektedir. AB ve ABD’de hem merkezi hem de yerel yönetimler, daha fazla vatandaşın düzenli olarak spora katılmasını sağlamalıdır. AB kamu harcamalarının sadece %2’si spora harcanırken, ABD’de bu oran %1’dir. Ancak bu duruma rağmen, yaklaşık 125 milyon AB vatandaşı ve 87 milyon ABD vatandaşı düzenli olarak spor yapıyor. Bu genellikle AB ve ABD tarafından uygulanan programlardan kaynaklanmaktadır (İnce, 2019).

Ülkemizde Anayasa’nın 123. maddesinde idarenin kuruluş ve görevlerinin merkezi yönetim ve mahalli idare esaslarına göre düzenleneceği belirtilmektedir. Merkezi yönetim, kamu hizmetlerine ilişkin yönetim işlevlerinin devlet bütçesi çerçevesinde merkezi yönetim bünyesindeki kurumlar tarafından yürütüldüğü bir sistem olarak düşünülebilir. Yerinden yönetim ise, merkezi yönetim yapısında yer almayan ve yetkileri anayasa ve ilgili kanunlarla belirlenen kamu tüzel kişilerinin kamu hizmetlerini yetkileri dahilinde yerine getirmesidir. Anayasa’nın “Yerel Yönetim” başlıklı 127. maddesi, yerel özyönetim kapsamındaki belediyelerin kamu tüzel kişiliği olarak tanımlandığını ve ayrıca belediyelerin kuruluşunu, yetki ve görevlerini ilgili yasalarla düzenlemiştir. Belediyelere ilişkin mevzuata geçmeden önce yerel yönetim kuruluşlarının yerinden yönetimi ve sınıflandırılmasının özelliklerinden bahsetmekte fayda var. Yerelleşmenin olumlu özellikleri, halkın yönetime doğrudan katılımı açısından demokrasi ilkelerine tekabül etmesi, ihtiyaçlara yakınlığı nedeniyle hizmetlerin bu ihtiyaçlar ve görevler çerçevesinde yürütülmesi olarak düşünülebilir. Ve yerel sakinlerin

sorunları ve konumu nedeniyle bürokratik işlemlerin azalması, istenmeyen özellikleri, devlet yapısının bütünlüğünü olumsuz etkileme olasılığı, bölgesel farklılıkların güçlendirilmesi ve sosyal ve ekonomik eşitsizliğin artması olasılığı, kamu hizmetinden ve yeteneklerinden uzaklaşarak parti pratiği olasılığı, süreksizlik olasılığıdır. Hizmetler hakkında Yerel yönetimlerin yeterli kapasiteye sahip olmaması nedeniyle, idari ve mali işlemlerin kontrolünde yaşanabilecek sorunları genelleştirmek mümkündür (Parlak ve Sobacı, 2012).

Belediyelerle ilgili mevzuata bakıldığında, 5393 sayılı Belediyeler Kanunu ve 5216 sayılı Büyükşehir Belediyeleri Kanunu olmak üzere iki farklı kanun olduğu görülmektedir. 5216 sayılı Büyükşehir Belediyesi Kanununun iki kanunun “Kapsam” başlıklı 2. maddesi uyarınca ve buna dahil edilen Büyükşehir Menkul Kıymetler Borsası belediyesi bağlamında esas alınır. Tez örneğinde. 5216 sayılı Büyükşehir Belediyeleri Kanununun 3. maddesine göre büyükşehir belediyesi, “Sınırları bir ilçenin idari sınırları olan ve sınırları içinde ilçe belediyeleri arasında koordinasyonu sağlayan; idari ve mali özerkliğe sahiptir, görev ve sorumluluklarını yerine getirir Seçmenler tarafından seçilen kamu hukuku 5216 sayılı Kanun’un 1. Maddesi, Belediyenin, yukarıda tanımlandığı şekliyle, belediyenin etkinliğini ve verimliliğini sağlayacak program ve planları geliştirmeye ve uygulamaya çalışacağını belirtmektedir. 7. maddede ve spor hizmetleri ile ilgili olarak: resmi amaçlarla bir spor sahasının inşası, inşası, işletilmesi veya işletilmesi, amatör spor kulüplerine maddi yardımda bulunulması, gerektiğinde malzeme sağlanması ve gerekli desteğin sağlanması, amatörler arasında spor müsabakalarının düzenlenmesi. Takımlar, ulusal ve uluslararası yarışmalarda dallarda öne çıkan veya dereceler kazanan sporcular, öğrencilere, antrenörlere ve öğrencilere belediye meclisi kararı ile ödül veren Teknik Direktör, şehir yetkililerinin görev, yetki ve sorumlulukları olarak tanımlanmaktadır. Bu özellik, normlar hiyerarşisinde değerlendirildiğinde, Anayasa’nın 59. maddesinde belirtilen sporla ilgili hizmetlerle ilgili olarak devletin omuzlarındaki yükün mahalli idareler arasında dağılımı olarak ifade edilmektedir. Bu kapsamda mevzuatın ilgili maddelerinden de anlaşılacağı üzere spor hizmeti vermeye belediye yetkilileri yetkilidir (Korkmaz, 2021).

Spor partizan olmayan bir konumdadır ve tek bir politikası vardır buda topluma hizmet etmek. Ülkemizde 12 – 24 yaş grubunun tüm nüfusumuz içindeki

payı %30'a ulaşmıştır. Tüm gelişmiş ülkeler azalan gençlerin toplam nüfusları içindeki payını artırmak için çalışırken, ülkemizin 2020 yılına kadar bu büyük potansiyele en iyi şekilde hazırlanmalı ve çocuklarımızın ve gençlerimizin bu günlerden en iyi şekilde yararlanmalarını sağlamayı öncelikli hedefimiz haline getirmeliyiz. Ayrıca olimpiyatlara katılmak için başvuran bir ülkenin öncelikle olimpiyatlara ev sahipliği yapacağı tesisleri bir an önce tamamlaması gerekiyor. Dünyanın ve Türkiye'nin gelişen ve değişen koşulları yeni bir spor politikasını gerektiriyor. Amaç sporu geniş kitlelere ulaştırmak ve her yaşta vatandaşlarımızın spora katılımını sağlamaktır. Öyle ki günümüzde spor, dünya barışının, karşılıklı anlayışın ve iş birliğinin simgesi haline gelmiş ve aynı zamanda sadece bedeni iyileştirme eylemi değil, kitlesel bir anlam kazanmıştır. Ancak sporun tüm bu işlevleri yerine getirmesi, Türkiye'nin spor politikasını oluşturan unsurlara ve bu unsurlara ilişkin geliştirilen önerilere bağlı olabilir (Yalçinkaya, 2013).

#### **D. Bahçelievler Belediyesi**

##### **1. Bahçelievler Belediyesi'nin Tarihi**

Bahçelievler ve çevresinde Bizans İmparatorluğu döneminde tarım ve bağıcılığın yoğunlaştığı anlar olmuş ve adı Hepdemon'dur. Hepdemon, Rumeli'den İstanbul'a konvoy ve askeri konvoyun güzergâhı üzerindeydi. Burada birçok imparatorluk sarayı, kilise ve konut inşa edilmiştir. Arazi yapısı, İstanbul'a yakınlığı ve bol suyu nedeniyle merkezi olmuştur. Güçlü depremler sırasında insanlar bu bölgeye kaçtı ve felaket azalınca kadar orada kaldı. Ayrıca Hepdemon, başkente ve Marmara sahiline yakınlığı nedeniyle en çok aranan yazlık evlerden biriydi. Ayios, İonis, Evangelistis ve Vaktitis kiliseleri, Hepdemon kiliseleri alanında çok ünlüdür. Bu kiliselerde imparatorlar taç giyerdi. Tarih boyunca Ortodoks Rumların tarım arazisi olan bölge toprakları, İstanbul'un Türkler tarafından fethinden sonra nihayetinde terk edildi. Bu bölge, Osmanlı döneminde Yeşilköy ve Bakırköy'deki küçük alanlar dışında tamamen terk edilmiştir. Osmanlı Devleti'nin İstanbul'daki sosyal ihtiyaçları fonlarla karşılandığından, ülke içindeki kentsel sorunları çözmek için ayrı bir teşkilata ihtiyaç kalmamıştır. II. İkinci Meşrutiyetin ilanından sonra hazine-i hassa mülkünü mali hazineye devrettiğinde, Bahçelievler ve çevresi de bu mülkün

kapsamına girdi. Bu araziler, komitenin değerlendirmesine göre 1912'den sonra satıldı.

Cumhuriyet döneminde Avrupa ile ekonomik ilişkiler geliştikçe, yeterli demiryolu olmadığı için yeni karayollarının yapımı hızlandı. Bu arada Londra'nın asfaltı olarak tanımlanan ve Bahçelievler'in kuzeyinden çevresinden geçen bir yol yapılmıştır. Yol boyunca yerleşim ve çalışma alanları açılmış ve bu yol boyunca birçok mahalle oluşturulmuştur. 1955 – 1960 dönemi belediye, Yollar, Limanlar Dairesi ve daha sonra yürürlüğe giren İmar ve İskân Bakanlığı ile ortak çalışmalar sonucunda proje ve uygulamaların yoğunlaştığı dinamik bir dönem olmuştur. 1959 yılında İstanbul Rehabilitasyon ve Planlama Kurumu'nun ve bu idarenin yürüttüğü çalışmaların bir denetim ve uygulama haline gelmesini sağlamak amacıyla İdare Meclisi kurulmuştur. Yetersiz Londra rıhtımına ek olarak, Bahçelievler'i güneyden ayırmak için 1960'larda güneyden yeni bir E-5 yolu inşa edildi. Bu yol boyunca birçok fabrika kurulduğunda yerleşim bir şehir görünümü almaya başlayarak büyük bir yerleşim yeri haline gelmiş ve bugünkü mahzende inşa edilmiştir. Bu yıllarda ilçe idari olarak Bakırköy'e bağlı olduğundan idari ve sosyal açıdan yeterli değildi ve ilçenin bağımlılığı arttı. 1978 yılından bu yana, devlet binası politikası gereği ilçede yüksek binalar mevcut haliyle inşa edilmiştir. Buna rağmen Bahçelievler, İstanbul'un diğer bölgelerine göre daha az gecekonduya ve daha planlı bir yerleşime sahiptir. Şimdi il sınırları içinde kalan Bahçelievler Mahallesi, 1980 yılına kadar İstanbul belediyesine bağlıydı. İlçe, 25 Ağustos 1992 tarihinde 3806 sayılı kanunla Bakırköy ilçesinden ayrılmış ve Bahçelievler yerel belediyesi ve yerel teşkilatına bağlı bir ilçe olarak kurulmuştur. İdari yapı ve ilişkilerdeki bu kadar sık değişiklik, hem bölgenin sosyo – ekonomik kalkınmasını hem de yönetim geleneklerinin oluşmasını engellemiştir.

## **2. Bahçelievler İlçesinin Fiziki Yapısı**

Bahçelievler ilçesi; İstanbul'un Avrupa yakasının kuzeyinde yer almaktadır. Batıda Küçükçekmece, güneyde Bakırköy, kuzeyde Bağcılar ve doğuda Güngören ilçeleriyle çevrilidir. İlçenin batısındaki sınırı Ayamama Deresi, doğusundaki sınırı ise Çırpıcı Deresi belirlemektedir. İlçe, denize doğru uzanan derelerin oluşturduğu vadi ve tepeler üzerinde yerleşmiştir. Batıdaki Almama Deresi

arasında Yenibosna yerleşimi, Yenibosna Deresi ile Tavukçu Deresi arasında Kocasinan yerleşimi, Tavukçu Deresi ile doğudaki Çırpıcı Deresi arasında Bahçelievler yerleşimi yer almaktadır. İlçe toprakları 1674 hektarlık bir alanı kaplamaktadır. Tarihi yarımada ve Atatürk Hava Limanı'na olan yakınlığı nedeniyle gelişmeye çok uygun bir ilçedir.

### **3. Bahçelievler İlçesinin Sosyo Ekonomik Yapısı**

Bahçelievler ilçesi 2022 yılında 605300 kişilik bir nüfusa sahiptir. Nüfus yoğunluğu ise kilometre kareye 35605,882 kişidir. Nüfusun %12'si yaşlı, %34'ü genç ve %54'ü orta yaş grubundan oluşmaktadır. Kadın oranı %49 erkek oranı ise %51'dir. Yaş dağılımına bakıldığı zaman ise 15 – 40 yaş aralığı da ki nüfusu 200000 kişidir. Genel olarak ilçe nüfusunun %42,88'i evlidir. Bekâr olanlar ise %23,37'dir. İlçe nüfusunun eğitim düzeyi ise genel anlamda düşük olarak değerlendirilebilir. 605300 kişilik nüfusun yaklaşık olarak sadece altıda biri yüksek eğitim almıştır. Sosyo ekonomik anlamda ise nüfus en üst düzeyde 47399 kişi, üst düzeyde 136245 kişi, orta düzeyde 195482 kişi, alt düzeyde 118474 kişi en alt düzeyde ise 94781 kişi bulunmaktadır.

### **4. Bahçelievler Belediyesi'nin Spor Faaliyetleri ve Yatırımları**

Bahçelievler belediyesinin 2021 yılına ait faaliyet raporlarından elde edilen bilgiler doğrultusunda, spor müdürlüğünün faaliyet alanı olarak spor kompleksleri yani kış ve yaz spor okulları, sabah spor etkinlikleri, fitness merkezleri, parkur hazırlık kursları ve engelliler için spor faaliyetleri vardır. Ayrıca semt havuzları, okul spor salonları, açık hava spor etkinlikleri de müdürlüğün faaliyet alanına girmektedir.

Belediyenin spor müdürlüğünde 1 müdür, 4 memur, 3 büro personeli, 1 mesul müdür, 1 idari işler uzmanı ve 200 belediye personeli bulunmaktadır. Spor hizmetleri kapsamında sunulan hizmetler ise faaliyet raporunda şu şekilde verilmiştir; "Spor İşleri Müdürlüğü bünyesinde bulunan spor komplekslerinde yüzme, hamam-sauna, fitness, step aerobik, takım sporları alanlarında hizmet verilmekte. Semt havuzlarında İlçemiz okullarında okuyan öğrencilere ve her yaştan ilçe sakinimize yönelik yüzme eğitimi verilmekte. Okul Spor Salonlarımız okulların açık olduğu zaman dilimlerinde ilçemiz okullarına diğer zaman dilimlerinde İlçe sakinlerimize fitness ve takım sporları alanlarında hizmet

vermektedir. Tesislerimiz dışında açık hava spor organizasyonları düzenlenmek suretiyle İlçe sakinlerimize hizmet verilmektedir.”

Bahçelievler belediyesi bünyesinde bulunan 5 spor kompleksinde birçok faaliyet imkânı bulunmaktadır. Bu imkânlar için Çizelge 2 incelenebilir.

Çizelge 2. Bahçelievler Belediyesi spor kompleksleri (Belediyesi, 2021)

Sıra No	Spor Kompleksleri	Branşlar
1	Hasan Doğan Spor Kompleksi	Yüzme, Fitness, Hamam, Kapalı Spor Salonu
2	Fevzi Şeker Spor Kompleksi	Yüzme, Fitness, Hamam, Kapalı Spor Salonu
3	Siyavuşpaşa Spor Kompleksi	Yüzme, Fitness, Hamam, Kapalı Spor Salonu
4	Rıza Kayaalp Spor Kompleksi	Yüzme, Fitness, Hamam
5	Muhsin Yazıcıoğlu Spor Kompleksi	Yüzme, Fitness, Hamam, Kapalı Spor Salonu

### III. AMAÇ, GEREÇ VE YÖNTEM

#### A. Araştırmanın Amacı

Bu çalışma, İstanbul Bahçelievler Belediyesi'nin sunduğu spor hizmetlerinden beklenti ve vatandaşların memnuniyet düzeylerini belirlemek amacıyla gerçekleştirilmiştir. Ayrıca spor hizmetlerinin hizmet politikasının belirlenmesinde karar vericilere fayda sağlanması amaçlanmaktadır. Çalışma durum tespiti niteliğinde olduğundan spor hizmetlerinin sunumunda elde edilen sonuçlardaki eksikliklerin giderilmesine kaynak olması amaçlanmıştır.

Diğer yandan;

- H 10: Katılımcıların cinsiyetlerine göre memnuniyet ve beklentileri arasında istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık yoktur.
- H 1A: Katılımcıların cinsiyetlerine göre memnuniyet ve beklenti düzeylerinde istatistiksel olarak anlamlı farklılık vardır.
- H 20: Katılımcıların medeni durumlarına göre memnuniyet ve beklenti düzeylerinde istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık yoktur.
- H 2A: Katılımcıların medeni durumuna ve beklenti düzeyine göre istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık vardır.
- H30: Katılımcıların mesleklerine göre memnuniyet ve beklenti düzeylerinde istatistiksel olarak anlamlı farklılık vardır.
- H3A: Katılımcıların mesleklerine göre memnuniyet ve beklenti düzeylerinde istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık vardır.
- H 40: Katılımcıların eğitim durumlarına göre memnuniyet ve beklenti düzeylerinde istatistiksel olarak anlamlı farklılık vardır.
- H 4A: Katılımcıların eğitim durumlarına göre memnuniyet ve beklenti düzeylerinde istatistiksel olarak anlamlı farklılık vardır.



- H 50: Katılımcıların aylık gelirlerine göre memnuniyet ve beklenti düzeylerinde istatistiksel olarak anlamlı farklılık vardır.
- H 5A: Katılımcıların aylık gelirlerine göre memnuniyet ve beklenti düzeylerinde istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık vardır.
- H 60: Katılımcıların kalış sürelerine bağlı olarak memnuniyet ve beklenti düzeylerinde istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık vardır.
- H 6A: Katılımcıların kalış sürelerine bağlı olarak memnuniyet ve beklenti düzeylerinde istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık vardır.

Hipotezlerine cevap bulmak amaçlanmıştır.

## **B. Araştırma Evreni**

Bu araştırmanın amacı İstanbul Bahçelievler Belediyesi'nin sunduğu spor hizmetlerinin halkın beklentilerini, bakış açılarını ve memnuniyet düzeylerini belirlemektir. Bu amaçla araştırmanın evrenini İstanbul Bahçelievler'de ikamet eden ve belediyenin spor hizmetlerinden yararlanan 18 yaş üzeri 649 kadın ve 658 erkek olmak üzere toplam 1307 kişi oluşturmuştur.

## **C. Araştırma Modeli**

Çalışma bir tarama modelinde gerçekleştirilmiştir. Araştırma modeli, geçmişte veya halen var olan bir durumu tanımlamayı amaçlayan bir keşif modelidir. Buna göre çalışmada; Cinsiyet, meslek ve eğitim düzeyi değişkenlerine göre İstanbul Bahçelievler Belediyesi sakinlerinin belediye tarafından sunulan spor hizmetlerinden memnuniyet ve beklenti düzeyleri analiz edilmiştir.

## **D. Veri Toplama Aracı**

Ankette, belediye sakinlerinin spor hizmetlerinden beklenti ve memnuniyetlerini belirlemek amacıyla geliştirilen (Yalçınkaya, 2013) "Belediye Spor Hizmetlerinden Nüfusun Beklenti ve Memnuniyeti" anketi kullanılmıştır.

Böylece 6'sı demografik bilgileri, 28'i de vatandaşların belediye spor hizmetlerinden beklenti ve memnuniyetini ölçen toplam 34 soru kullanılmıştır.

### **E. Veri Analizi**

Araştırmada elde edilecek veriler frekans dağılımı ile analiz edilmiştir. Araştırma evreninin %50'sinden azının cevapladığı sorular değerlendirmeye alınmamıştır.

#### IV. BULGULAR

Bu araştırmanın bulguları tablolar ve açıklamalar şeklinde aşağıda sunulmuştur.

Çizelge 3. Araştırma Grubunun Demografik Özelliklerine İlişkin Dağılım Değerleri

PARAMETRELER		N	%
Cinsiyet	KADIN	649	49.7
	ERKEK	658	50.3
Yaş	18-25 Yaş	144	11.0
	26-35	235	18.0
	36-45	409	31.3
	46-55	432	33.1
	56 ve Üstü	87	6.7
Medeni Durum	BEKÂR	405	31.0
	EVLİ	902	69.0
Meslek	İŞÇİ	227	17.4
	ÖĞRENCİ	58	4.4
	EV HANIMI	367	28.1
	MEMUR	151	11.6
	ÖZEL SEKTÖR	343	26.2
	İŞSİZ	53	4.1
	EMEKLİ	79	6.0
	UZMANLIK GEREKTİREN MESLEK	15	1.1
	TİCARET	14	1.1
	Aylık Gelir	2500 TL'den az	241
2500 TL – 3500 TL arası		358	27.4
3500 TL – 4500 TL arası		318	24.3
4500 TL – 6000 TL arası		216	16.5
6000 TL üstü		174	13.3

Çizelge 3'de görüldüğü gibi araştırma grubunun cinsiyet faktörüne göre dağılımı %49,7'si kadın ve %50,3'ü erkek olarak; araştırma grubunun yaş faktörüne göre dağılımı ise 18-25 yaş %11,0, 26-35 yaş %18, 36-45 yaş %31,3, 46-55 yaş %33,1 ve 56 yaş ve üstü %6,7 olarak bulunmuştur. Buradan da

katılımcıların büyük çoğunluğunun 46-55 yaş aralığında olduğu görülmektedir. Ayrıca katılımcıların %69'u evli iken %31'i bekârdır. Katılımcıların mesleklerini incelediğimizde, %17,4'ünün işçi, %4,4'ünün öğrenci, %28,1'inin ev hanımı, %11,6'sının memur, %26,2'sinin özel sektör, %4,1'nin işsiz, %6'sının emekli, %1,1'nin uzmanlık gerektiren meslek, %1,1'nin ise ticaret olduğunu görülmektedir. Katılımcıların gelir düzeylerine baktığımızda aylık geliri 2500 TL'den az olanlar %18,4, 2500 – 3500 TL aralığında olanlar %27,4, 3500-4500 TL aralığında olanlar %24,3, 4500-6000 aralığında olanlar %16,5 iken aylık gelir aralığı 6000 TL'den fazla olanlar ise %13,3'ünü oluşturmaktadır.

Çizelge 4. Araştırma Grubunun Demografik Özelliklerine İlişkin Dağılım Değerleri

PARAMETRELER		N	%
Son mezun Olduğunuz Okul	İlkokul	261	20.0
	Ortaokul	396	30.3
	Lise	351	26.9
	Üniversite	259	19.8
	Lisansüstü	40	3.1
Kaç yıldır Bahçelievler'de ikamet ediyorsunuz?	1 yıldan az	38	2.9
	1-5 yıl	53	4.1
	6-10 yıl	451	34.5
	11 yıl ve üzeri	765	58.5
Bahçelievler Belediyesi'nin spor hizmetlerini ve spor etkinliklerini takip ediyormusunuz?	EVET	735	56.2
	HAYIR	572	43.8

Çizelge 4'te görüldüğü gibi araştırma grubunun eğitim düzeyi İlkokul %20, Ortaokul %30,3, Lise %26,9, Üniversite %19,8, Lisansüstü %3,1'dir. Bahçelievler'de ikamet etme süreleri ise 1 yıldan az %2,9, 1-5 yıl %4,1, 6-10 yıl %34,5 iken 11 yıl ve üzeri %58,5 olarak görülmektedir.

Aynı çizelgede araştırma grubunun “Bahçelievler Belediyesi'nin spor hizmetlerini ve spor etkinliklerini takip ediyormusunuz?” Sorusuna verdikleri yanıtlar %56,2'si evet, %43,8'i hayır olarak belirtilmiştir.

Çizelge 5. Araştırma Gurubunun Uygulanan Anket Sorularına Verdikleri Cevapların Dağılımı

PARAMETRELER		N	%
Bahçelievler Belediyesi 'nin spor hizmetlerini ve spor etkinliklerini hangi kitle iletişim araçlarından öğreniyorsunuz?	Cevap yok	23	1.8
	Facebook	158	12.1
	İnstagram	243	18.6
	Twitter	21	1.6
	SMS	199	15.2
	Mail	5	.4
	Afiş-billboard	10	.8
	Çevremden (Eş, Dost, Akraba)	31	2.4
	Belediyenin web sitesi	19	1.5
	Bizzat Görerek	12	.9
	Diğer	14	1.1
	Missing System	572	43.8

Çizelge 5’de görüldüğü gibi araştırma grubunun “Bahçelievler Belediyesi’nin spor hizmetlerini ve spor etkinliklerini hangi kitle iletişim araçlarından öğreniyorsunuz?” sorusuna verdikleri yanıtlar %1.8’i cevap yok, %12.1’i Facebook, %18.6’sı Instagram, %1.6’sı Twitter, %15.2’si SMS, %4’ü Mail, %8’i Afiş-billboard, %2.4’ü Çevremden (Eş, Dost, Akraba), %1.5’i Belediyenin web sitesi, %9’u Bizzat görerek, %1.1’i ise Diğer olarak belirtilmiştir.

Çizelge 6. Araştırma Gurubunun Uygulanan Anket Sorularına Verdikleri Cevapların Dağılımı

PARAMETRELER		N	%
Bahçelievler Belediyesi’nin spor hizmetlerini sosyal medya üzerinden yapılandırılmasını ister	EVET	992	75.9
	HAYIR	315	24.1
Sporla ilgileniyorsanız ilgi seviyeniz nedir?	Total	1307	100.0
	İlgilenmiyorum	137	10.5
	İzleyici	577	44.1
	Amatör	320	24.5
	Profesyonel	68	5.2
	Sağlık	175	13.4
	Okul Sporları	30	2.3
	Total	1307	100.0

Çizelge 6’da görüldüğü gibi araştırma grubunun “Bahçelievler Belediyesi’nin spor hizmetlerini sosyal medya üzerinden yapılandırılmasını ister misiniz?” sorusuna verdikleri yanıtlar %75,9’u evet, %24,1’i hayır şeklindedir.

Araştırma grubunun “Sporla ilgileniyorsanız ilgi seviyeniz nedir?” sorusuna verdikleri yanıtlar %10,5’i İlğileniyorum, %44,1’i İzleyici, %24,5’si Amatör, %5,2’si Profesyonel %13,4’ü Sağlık, %2,3’ü ise Okul sporları olarak belirtilmiştir.

Çizelge 7. Araştırma Gurubunun Uygulanan Anket Sorularına Verdikleri Cevapların Dağılımı

PARAMETRELER	N	%	
Spor yapıyorsanız, bunu hangi tesislerde sürdürüyorsunuz?	Spor yapmıyorum	244	18.7
	Gençlik Hizmetleri ve Spor İl Müdürlüğü Tesislerinde	115	8.8
	Üniversite – Okul tesislerinde	28	2.1
	Spor kulüplerinde	54	4.1
	Özel Sektör spor tesislerinde	208	15.9
	Belediye tesislerinde	270	20.7
	Doğal ortamlarda	381	29.2
	Evde	7	.5
Total	1307	100.0	

Çizelge 7’de görüldüğü üzere “Spor yapıyorsanız, bunu hangi tesislerde sürdürüyorsunuz?” Sorusuna %18,7 Spor yapmıyorum, %8,8 Gençlik Hizmetleri ve Spor İl Müdürlüğü Tesislerinde, %2,1 Üniversite- Okul tesislerinde, %4,1 Spor kulüplerinde, %15,9 Özel sektör spor tesislerinde, %20,7 Belediye tesislerinde, %29,2 Doğal ortamlarda, %5 Evde şeklinde cevap verilmiştir.

Çizelge 8. Araştırma Gurubunun Uygulanan Anket Sorularına Verdikleri Cevapların Dağılımı

PARAMETRELER		N	%
Bahçelievler Belediyesi'nin spor hizmetlerinden faydalanmıyorsanız bunun sebebi nedir?	Cevap yok	228	17.4
	Zamanım yok	637	48.7
	Sağlık problemim var	77	5.9
	Yeterli tesis yok	166	12.7
	Ekonomik durumum müsait değil	44	3.4
	Ulaşım zor	48	3.7
	Başka hobilerim var	45	3.4
	Bilgilendirmenin yetersiz olması	39	3.0
	Pandemi	17	1.3
	Diğer	6	.5
	Total	1307	100.0
İş saatleri ve zorunlu aktiviteler haricinde (beslenme, işe gidiş-geliş uyku vb.), günde ortalama kaç saat serbest zamanınız kalmaktadır?	1-2 saat	599	45.8
	3-4 saat	398	30.5
	5-6 saat	159	12.2
	7 saat ve daha fazla	151	11.6
	Total	1307	100.0

Çizelge 8'de görüldüğü gibi araştırma grubunun "Bahçelievler Belediyesi'nin spor hizmetlerinden faydalanmıyorsanız bunun sebebi nedir?" sorusuna verdikleri yanıtlar %17,4 Cevap yok, %48,7 Zamanım yok, %5,9 Sağlık problemim var, %12,7 Yeterli tesis yok, %3,4 Ekonomik durumum müsait değil, %3,7 Ulaşım zor, %3,4 başka hobilerim var, %3 Bilgilendirmenin yetersiz olması, %1,3 Pandemi, %5 ise diğer olarak belirtilmiştir.

Yine aynı çizelgede görüldüğü gibi katılımcıların "İş saatleri ve zorunlu aktiviteler haricinde (beslenme, işe gidiş-geliş uyku vb.), günde ortalama kaç saat serbest zamanınız kalmaktadır?" sorusuna verdiği yanıtlar ise %45,8'i 1-2 saat, %30,5'i 3-4 saat, %12,2'si 5-6 saat, %11,6'sı 7 saat ve daha fazla şeklindedir.

Çizelge 9. Araştırma Gurubunun Uygulanan Anket Sorularına Verdikleri Cevapların Dağılımı

PARAMETRELER		N	%
Serbest zamanınızı hangi tür etkinliklerle değerlendiriyorsunuz?	Cevap yok	33	2.5
	Evde yapılan işler,	907	69.4
	Sportif etkinliklere katılarak (seyirci veya aktif katılımcı ),	107	8.2
	Sosyal etkinliklere katılarak,	116	8.9
	Kültürel-Sanatsal etkinliklere katılarak,	39	3.0
	Açık alandaki etkinliklere katılarak,	103	7.9
	Turistik etkinliklere katılarak	2	.2
	Total	1307	100.0
Sizce, mahallelere spor hizmetlerini (çocuk oyun alanları, semt sahaları, rekreasyon alanları, yürüyüş parkurları), hangi kuruluş getirmelidir?	Cevap yok	35	2.7
	İlçe Belediyeleri	852	65.2
	Büyükşehir Belediyesi	251	19.2
	Gençlik Hizmetleri ve Spor İl Müdürlükleri	119	9.1
	Özel kuruluşlar	34	2.6
	Hepsi	16	1.2
Total	1307	100.0	

Çizelge 9’da görüldüğü gibi araştırma grubunun “Serbest zamanınızı hangi tür etkinliklerle değerlendiriyorsunuz?” sorusuna verilen yanıtlar %2,5 cevap yok, %69,4 Evde yapılan işler, %8,2 Sportif etkinliklere katılarak (seyirci veya aktif katılımcı), %8,9 Sosyal etkinliklere katılarak, %3 Kültürel-Sanatsal etkinliklere katılarak, %7,9 Açık alandaki etkinliklere katılarak, %2 Turistik etkinliklere katılarak şeklinde yanıtlanmıştır.

Yine aynı çizelgede görüldüğü gibi araştırma grubunun “Sizce, mahallelere spor hizmetlerini (çocuk oyun alanları, semt sahaları, rekreasyon alanları, yürüyüş parkurları), hangi kuruluş getirmelidir?” sorusuna verilen yanıtlar %2,7 Cevap yok, %65,2 İlçe Belediyeleri, %19,2 Büyükşehir Belediyesi, %9,1 Gençlik Hizmetleri ve Spor İl Müdürlükleri, %2,6 Özel kuruluşlar, %1,2 Hepsi şeklindedir.



Çizelge 10. Araştırma Gurubunun Uygulanan Anket Sorularına Verdikleri Cevapların Dağılımı

PARAMETRELER		N	%
Sizce belediyeler spor tesislerini hangi amaçla hizmete açmaktadırlar?	Cevap yok	31	2.4
	Belediyenin reklamını yapmak	268	20.5
	Elit (seçkin) sporcu yetiştirmek için altyapı oluşturmak	228	17.4
	Halkın serbest zamanını değerlendirmek	346	26.5
	Halkın ruh ve bedensel gelişimine katkıda bulunmak	167	12.8
	Belediyenin imajını güçlendirmek	53	4.1
	Rekabet ortamı oluşturmak	7	.5
	Her yöreyi spor alanları ile donatmak	21	1.6
	Halk ve Belediye arasındaki dayanışmayı artırmak	12	.9
	Halkı spora özendirmek, spora başlamaya fırsat ve cesaret vermek	152	11.6
	Diğer	22	1.7
Total	1307	100.0	

Çizelge 10’da görüldüğü gibi araştırma grubunun “Sizce belediyeler spor tesislerini hangi amaçla hizmete açmaktadırlar?” sorusuna verilen yanıtlar % 2,4 Cevap yok, % 20.5 Belediyenin reklamını yapmak, %17.4 Elit ( seçkin ) sporcu yetiştirmek için altyapı oluşturmak, %26.5 Halkın serbest zamanını değerlendirmek, %12.8 Halkın ruh ve bedensel gelişimine katkıda bulunmak, %4.1 Belediyenin imajını güçlendirmek, %5 Rekabet ortamı oluşturmak, %1.6 Her yöreyi spor alanları ile donatmak, %9 Halk ve Belediye arasındaki dayanışmayı artırmak, %11.6 Halkı spora özendirmek, spora başlamaya fırsat ve cesaret vermek, %1.7 Diğer şeklindedir.

Çizelge 11. Araştırma Gurubunun Uygulanan Anket Sorularına Verdikleri Cevapların Dağılımı

PARAMETRELER		N	%
Size göre, Bahçelievler Belediyesi spor hizmeti sunarken hangi hususlara dikkat etmelidir?	Cevap yok	31	2.4
	Seyirciye dönük tesisler yapmalı	279	21.3
	Tesisleri yaptıktan sonra bakımını da yapmalı,	260	19.9
	Tesislerde spor uzmanı istihdam etmeli,	100	7.7
	Çevre güvenliğini sağlamalı,	137	10.5
	Tesislerin ulaşımı kolay olmalı,	91	7.0
	Nüfus yoğunluğu göz önüne alınmalı,	67	5.1
	Gelen talepleri dikkate alıp tesisleri ona göre yapmalı,	51	3.9
	Çok amaçlı spor tesisleri yapmalı,	44	3.4
	Öncelikli spor dalları tespit edilmeli ve uygun tesisler yapılmalı,	26	2.0
	Herkes için spor imkânı veren tesisleri yaygınlaştırmalı,	136	10.4
	Diğer	66	5.0
	Temizlik	19	1.5
	Total	1307	100.0

Çizelge 11’de görüldüğü gibi araştırma grubunun “Size göre, Bahçelievler Belediyesi spor hizmeti sunarken hangi hususlara dikkat etmelidir?” sorusuna verilen yanıtlar %2.4 Cevap yok, %21.3 Seyirciye dönük tesisler yapmalı, %19.9 Tesisleri yaptıktan sonra bakımını da yapmalı, %7.7 Tesislerde spor uzmanı istihdam etmeli, %10.5 Çevre güvenliğini sağlamalı, %7 Tesislerin ulaşımı kolay olmalı, %5.1 Nüfus yoğunluğu göz önüne alınmalı, %3.9 Gelen talepleri dikkate alıp tesisleri ona göre yapmalı, %3.4 Çok amaçlı spor tesisleri yapmalı, %2 Öncelikli spor dalları tespit edilmeli ve uygun tesisler yapılmalı, %10.4 Herkes için spor imkânı veren tesisleri yaygınlaştırmalı, %5 Diğer, %1.5 Temizlik şeklindedir.

Çizelge 12. Araştırma Gurubunun Uygulanan Anket Sorularına Verdikleri Cevapların Dağılımı

PARAMETRELER		N	%
Belediyenin spor hizmetlerini mutlaka götürmesi gereken hedef kitle sizce hangisi olmalıdır?	Çocuklar	370	28.3
	Gençler	122	9.3
	Kadınlar	25	1.9
	Erkekler	2	.2
	Engelliler	23	1.8
	Yaşlılar	13	1.0
	Hepsi	752	57.5
	Total	1307	100.0

Çizelge 12’de görüldüğü gibi araştırma grubunun “Belediyenin spor hizmetlerini mutlaka götürmesi gereken hedef kitle sizce hangisi olmalıdır?” sorusuna verdiği yanıtlar %28,3 Çocuklar, %9,3 Gençler, %1,9 Kadınlar, %2 Erkekler, %1,8 Engelliler, %1 Yaşlılar ve %57,5 Hepsi şeklindedir.

Çizelge 13. Araştırma Gurubunun Uygulanan Anket Sorularına Verdikleri Cevapların Dağılımı

PARAMETRELER		N	%
Bahçelievler Belediyesi’nin semtinize öncelikle hangi spor tesisini yapmasını isterdiniz?	Cevap yok	37	2.8
	Çocuk oyun alanları	586	44.8
	Rekreasyon alanları	47	3.6
	Bisiklet parkurları	97	7.4
	Koşu ve yürüyüş parkuru	224	17.1
	Yüzme havuzu	133	10.2
	Spor salonu	64	4.9
	Tenis kortu	24	1.8
	Buz paten pisti	28	2.1
	Golf alanı	6	.5
	Diğer	20	1.5
	Futbol sahası	15	1.1
	Basket sahası	9	.7
	Hepsi	17	1.3
Total	1307	100.0	

Çizelge 13’de görüldüğü gibi araştırma grubunun “Bahçelievler Belediyesi’nin semtinize öncelikle hangi spor tesisini yapmasını isterdiniz?” sorusuna verdikleri yanıtlar %2,8 Cevap yok, %44,8 Çocuk oyun alanları, %3,6 Rekreasyon alanları, %7,4 Bisiklet parkurları, %17,1 Koşu ve yürüyüş parkuru, %10,2 Yüzme havuzu, %4,9 Spor salonu, %1,8 Tenis kortu, %2,1 Buz paten pisti,

%5 Golf alanı, %1,5 diğeri, %1,1 Futbol sahası, %7 Basket sahası, %1,3 Hepsisi şeklindedir

Çizelge 14. Araştırma Gurubunun Uygulanan Anket Sorularına Verdikleri Cevapların Dağılımı

PARAMETRELER		N	%
Belediyenin yapmış olduğu hizmetlerden (örneğin bir spor organizasyonu), ne sıklıkla haberdar olabiliyorsunuz?	Hiçbir zaman	236	18.1
	Nadiren	321	24.6
	Ara sıra	393	30.1
	Sıklıkla	181	13.8
	Her zaman	176	13.5
	Total	1307	100.0

Çizelge 14’de görüldüğü gibi araştırma grubunun “Belediyenin yapmış olduğu hizmetlerden (örneğin bir spor organizasyonu), ne sıklıkla haberdar olabiliyorsunuz?” sorusuna verdikleri yanıtlar %18,1 Hiçbir zaman, %24,6 Nadiren, %30,1 Ara sıra, %13,8 Sıklıkla ve %13,5 Her zaman şeklindedir.

Çizelge 15. Araştırma Gurubunun Uygulanan Anket Sorularına Verdikleri Cevapların Dağılımı

PARAMETRELER		N	%
Bahçelievler ilçesinde spor tesislerinin yapımında, imkânlarınız dâhilinde aynı ve/veya nakdi yardımda bulunur muydunuz?	EVET	486	37.2
	HAYIR	821	62.8
	Total	1307	100.0
Spor konusundaki ihtiyaç ve beklentilerinizi Bahçelievler Belediyesi yetkililerine iletebiliyor musunuz?	EVET	400	30.6
	HAYIR	907	69.4
	Total	1307	100.0

Çizelge 15’de araştırma gurubunun “Bahçelievler ilçesinde spor tesislerinin yapımında, imkânlarınız dâhilinde aynı ve/veya nakdi yardımda bulunur muydunuz?” sorusuna verdikleri yanıtlar %37,2 evet, %62,8 hayır şeklindedir.

Aynı çizelgede araştırma gurubunun “Spor konusundaki ihtiyaç ve beklentilerinizi Bahçelievler Belediyesi yetkililerine iletebiliyor musunuz?” sorusuna verdikleri yanıtlar ise %30,6 evet, %69,4 hayır şeklindedir.

Çizelge 16. Araştırma Gurubunun Uygulanan Anket Sorularına Verdikleri Cevapların Dağılımı

PARAMETRELER		N	%
Spor konusundaki ihtiyaç ve beklentilerinizi	Cevap Yok	45	3.4
	Taleplerimin kabul edileceğine inanmadığımdan,	247	18.9
Bahçelievler Belediyesi yetkililerine neden iletmiyorsunuz?	Yetkililerle görüşme imkânı bulamadığımdan,	151	11.6
	İletecek yetkili bulamayacağımdan,	55	4.2
	Belediye hizmetleri ile yakından ilgilenmediğimden,	60	4.6
	Zamanım olmadığımdan,	208	15.9
	Önemsemediğimden,	112	8.6
	Spor işleriyle ilgilenecek özel bir birim olmadığımdan,	19	1.5
	Diğer	10	.8
	Total	907	69.4
Missing System		400	30.6

Çizelge 16’da araştırma gurubunun “Spor konusundaki ihtiyaç ve beklentilerinizi Bahçelievler Belediyesi yetkililerine neden iletmiyorsunuz?” sorusuna verdikleri yanıtlar %3.4 Cevap yok, %18.9 Taleplerimin kabul edileceğine inanmadığımdan, %11.6 Yetkililerle görüşme imkânı bulamadığımdan, %4.2 İletecek yetkili bulamayacağımdan, %4.6 Belediye hizmetleri ile yakından ilgilenmediğimden, %15.9 Zamanım olmadığımdan, %8.6 Önemsemediğimden, %1.5 Spor işleriyle ilgilenecek özel bir birim olmadığımdan, %8 Diğer şeklindedir.

Çizelge 17. Araştırma Gurubunun Uygulanan Anket Sorularına Verdikleri Cevapların Dağılımı

PARAMETRELER		N	%
Bahçelievler Belediyesi spor hizmetleri konusundaki görev ve sorumluluklarını size göre ne oranda yerine getirmektedir?	Çok kötü	55	4.2
	Kötü	100	7.7
	Orta	506	38.7
	İyi	465	35.6
	Çok iyi	181	13.8
	EVET	437	33.4
Belediyelerin semtlerde yaptırmış olduğu spor tesislerinden istediğiniz süre ve zamanda faydalanabiliyor musunuz?	HAYIR	870	66.6
	Total	1307	100.0

Çizelge 17’da araştırma gurubunun araştırma gurubunun “Belediyelerin semtlerde yaptırmış olduğu spor tesislerinden istediğiniz süre ve zamanda faydalanabiliyor musunuz?” sorusuna verdikleri yanıtlar %33,4 evet ve %66,6 hayır şeklinde yanıtlanmıştır.

Yine aynı çizelgede “Bahçelievler Belediyesi spor hizmetleri konusundaki görev ve sorumluluklarını size göre ne oranda yerine getirmektedir?” sorusuna verdikleri yanıtlar %4,2 Çok kötü, %7,7 Kötü, %38,7 Orta, %35,6 İyi, %13,8 Çok iyi şeklindedir.

Çizelge 18. Araştırma Gurubunun Uygulanan Anket Sorularına Verdikleri Cevapların Dağılımı

PARAMETRELER	N	%	
	Cevap yok	84	6.4
	Tesislerin kullanılacak durumda olmamasından,	133	10.2
	Verimli olarak işletilmediğinden,	172	13.2
Belediyelerin	Spor uzmanı bulundurulmadığından,	42	3.2
semtlerde yaptırmış	Sporcu sağlığı için gerekli önlemler alınmadığından,	29	2.2
olduğu spor	Özendirici organizasyonlar yapılmadığından,	64	4.9
tesislerinden	yeterince		
faaydalanamadığınızı	Tesislerin sürekli kapalı olduğundan,	21	1.6
düşünüyorsanız,	Araç-Gereç-Malzemelerin yeterli olmamasından,	33	2.5
bunun sebebi nedir?	Diğer	60	4.6
	Zamanım olmadığı için	147	11.2
	Ücretli olduğu için	11	.8
	Kalabalık olmasından dolayı	47	3.6
	Uzak olduğu için	19	1.5
	Sağlık sorunlarım nedeniyle	8	.6
	Total	870	66.6
Missing	System	437	33.4

Çizelge 18’de araştırma grubunun “Belediyelerin semtlerde yaptırmış olduğu spor tesislerinden yeterince faydalanamadığınızı düşünüyorsanız, bunun sebebi nedir?” sorusuna verdiği yanıtlar %6.4 Cevap yok, %10.2 Tesislerin kullanılacak durumda olmamasından, %13.2 Verimli olarak işletilmediğinden, %3.2 Spor uzmanı bulundurulmadığından, %2.2 Sporcu sağlığı için gerekli önlemler alınmadığından, %4.9 Özendirici organizasyonlar yapılmadığından, %1.6 Tesislerin sürekli kapalı olduğundan, %2.5 Araç-Gereç-Malzemelerin yeterli olmamasından, %4.6 Diğer, %11.2 Zamanım olmadığı için, %8 Ücretli

olduğu için, %3.6 Kalabalık olmasından dolayı, %1.5 Uzak olduğu için, %6 Sağlık sorunlarım nedeniyle şeklindedir.

Çizelge 19. Araştırma Gurubunun Uygulanan Anket Sorularına Verdikleri Cevapların Dağılımı

PARAMETRELER	N	%	
	Cevap yok	113	8.6
	Uygun olmayan arsalar üzerine kurulmuş olması,	130	9.9
	Personel probleminin (yönetici eğitici ve spor uzmanı ) olması,	153	11.7
Gözlemediğiniz kadarıyla,	Ulaşım probleminin olması,	181	13.8
Bahçelievler Belediyesi'ne ait spor tesislerinin genel problemleri nelerdir?	İşletme sorununun ( bakım, onarım, araç - gereç ) olması,	83	6.4
	Otopark probleminin olması,	88	6.7
	Hava kirliliği, gürültü probleminin olması,	22	1.7
	Işıklandırma probleminin olması,	10	.8
	Temizlik probleminin olması,	33	2.5
	Her zaman kullanıma açık olmaması,	90	6.9
	Tribün probleminin olması,	5	.4
	Her hangi bir problemi yoktur,	329	25.2
	Diğer	24	1.8
	Kalabalık – Yoğun	32	2.4
	Güvenlik sorunu	14	1.1

Çizelge 19’da araştırma grubunun “Gözlemediğiniz kadarıyla, Bahçelievler Belediyesi’ne ait spor tesislerinin genel problemleri nelerdir?” sorusuna verdikleri yanıtlar % 8.6 Cevap yok, % 9.9 Uygun olmayan arsalar üzerine kurulmuş olması, % 11.7 Personel probleminin (yönetici eğitici ve spor uzmanı ) olması, % 13.8 Ulaşım probleminin olması, % 6.4 İşletme sorununun ( bakım, onarım, araç - gereç ) olması, % 6.7 Otopark probleminin olması, % 1.7 Hava kirliliği, gürültü probleminin olması, % 8 Işıklandırma probleminin olması, % 2.5 Temizlik probleminin olması, % 6.9 Her zaman kullanıma açık olmaması, % 4 Tribün probleminin olması, % 25.2 Her hangi bir problemi yoktur, % 1.8 Diğer, % 2.4 Kalabalık – Yoğun, % 1.1 Güvenlik sorunu şeklindedir.

Çizelge 20. Araştırma Gurubunun Uygulanan Anket Sorularına Verdikleri Cevapların Dağılımı

PARAMETRELER		N	%
“Belediyeler, farklı türde spor hizmetleri sunarak halkın boş zamanların değerlendirmelerine yardımcı olmalıdırlar” ifadesine ne derece katıldığınızı ya da katılmadığınızı belirtir misiniz?	Kesinlikle Katılmıyorum	70	5.4
	Katılmıyorum	27	2.1
	Kararsızım	113	8.6
	Katılıyorum	186	14.2
	Kesinlikle Katılıyorum	911	69.7
	Total	1307	100.0
“Belediye–Halk arasındaki ilişkinin geliştirilmesinde, “spor hizmetleri” önemlidir” ifadesine ne derece katıldığınızı ya da katılmadığınızı belirtir misiniz?	Kesinlikle Katılmıyorum	62	4.7
	Katılmıyorum	38	2.9
	Kararsızım	118	9.0
	Katılıyorum	240	18.4
	Kesinlikle Katılıyorum	849	65.0
	Total	1307	100.0

Çizelge 20’de araştırma grubunun “Belediyeler, farklı türde spor hizmetleri sunarak halkın boş zamanların değerlendirmelerine yardımcı olmalıdırlar” ifadesine ne derece katıldığınızı ya da katılmadığınızı belirtir misiniz? sorusuna verdikleri yanıtlar %5,4 Kesinlikle katılmıyorum, %2,1 Katılmıyorum, %8,6 Kararsızım, %14,2 Katılıyorum, %69,7 Kesinlikle katılmıyorum şeklindedir.

Çizelge 20’de araştırma grubunun “Belediye–Halk arasındaki ilişkinin geliştirilmesinde, “spor hizmetleri” önemlidir” ifadesine ne derece katıldığınızı ya da katılmadığınızı belirtir misiniz? sorusuna verdikleri yanıtlar %4,7 Kesinlikle katılmıyorum, %2,9 Katılmıyorum, %9 Kararsızım, %18,4 Katılıyorum, %65 Kesinlikle katılmıyorum şeklindedir.

Çizelge 21. Araştırma Gurubunun Uygulanan Anket Sorularına Verdikleri Cevapların Dağılımı

PARAMETRELER		N	%
“Belediyenin size spor hizmeti getirmesi, halkın gözünde o belediyenin saygınlığını artırır” ifadesine ne derece katıldığınızı ya da katılmadığınızı belirtir misiniz?	Kesinlikle Katılmıyorum	66	5.0
	Katılmıyorum	29	2.2
	Kararsızım	141	10.8
	Katılıyorum	188	14.4
	Kesinlikle Katılıyorum	883	67.6
	Total	1307	100.0
“Belediyelerin spor hizmetlerindeki başarısı, (oyun alanı, rekreasyon alanları ve spor tesisleri yaptırmasa) halkın siyasi tercihini belediye lehine olumlu yönde etkiler” ifadesine ne derece katıldığınızı ya da katılmadığınızı belirtir misiniz?	Kesinlikle Katılmıyorum	173	13.2
	Katılmıyorum	81	6.2
	Kararsızım	231	17.7
	Katılıyorum	215	16.4
	Kesinlikle Katılıyorum	607	46.4
	Total	1307	100.0



Çizelge 21’de araştırma grubunun “Belediyenin size spor hizmeti getirmesi, halkın gözünde o belediyenin saygınlığını artırır” ifadesine ne derece katıldığınızı ya da katılmadığınızı belirtir misiniz? sorusuna verdikleri yanıtlar %5 Kesinlikle katılmıyorum, %2,2 Katılmıyorum, %10,8 Kararsızım, %14,4 Katılıyorum, %67,6 Kesinlikle katılmıyorum şeklindedir.

Çizelge 21’de araştırma grubunun “Belediyelerin spor hizmetlerindeki başarısı, (oyun alanı, rekreasyon alanları ve spor tesisleri yaptırmasa) halkın siyasi tercihini belediye lehine olumlu yönde etkiler” ifadesine ne derece katıldığınızı ya da katılmadığınızı belirtir misiniz? sorusuna verdikleri yanıtlar %13,2 Kesinlikle katılmıyorum, %6,2 Katılmıyorum, %17,7 Kararsızım, %16,4 Katılıyorum, %46,4 Kesinlikle katılmıyorum şeklindedir.

Çizelge 22. Araştırma Gurubunun Uygulanan Anket Sorularına Verdikleri Cevapların Dağılımı

PARAMETRELER		N	%
“Belediyelerin yaptırmış olduğu spor tesislerinin veya rekreasyon alanlarının işletmesi özeleştirilmelidir” ifadesine ne derece katıldığınızı ya da katılmadığınızı belirtir misiniz?	Kesinlikle Katılmıyorum	798	61.1
	Katılmıyorum	102	7.8
	Kararsızım	152	11.6
	Katılıyorum	96	7.3
	Kesinlikle Katılıyorum	159	12.2
	Total	1307	100.0

Çizelge 22’de araştırma grubunun “Belediyelerin yaptırmış olduğu spor tesislerinin veya rekreasyon alanlarının işletmesi özeleştirilmelidir” ifadesine ne derece katıldığınızı ya da katılmadığınızı belirtir misiniz? sorusuna verdikleri yanıtlar %61,1 Kesinlikle katılmıyorum, %7,8 Katılmıyorum, %11,6 Kararsızım, %7,3 Katılıyorum, %12,2 Kesinlikle katılmıyorum şeklindedir.

Çizelge 23. Araştırma Gurubunun Uygulanan Anket Sorularına Verdikleri Cevapların Dağılımı

PARAMETRELER		N	%
“Belediyeler spor hizmetleri götürürken, halkın ihtiyaç, beklenti ve taleplerini göz önünde bulundurmalıdır” ifadesine ne derece katıldığınızı ya da katılmadığınızı belirtir misiniz?	Kesinlikle Katılmıyorum	41	3.1
	Katılmıyorum	21	1.6
	Kararsızım	91	7.0
	Katılıyorum	182	13.9
	Kesinlikle Katılıyorum	972	74.4
	Total	1307	100.0
“Günümüzde, kent insanının doğal hareket ihtiyacının karşılanması belediyelerin bir problemi haline gelmiştir” ifadesine ne derece katıldığınızı ya da katılmadığınızı belirtir misiniz?	Kesinlikle Katılmıyorum	134	10.3
	Katılmıyorum	52	4.0
	Kararsızım	211	16.1
	Katılıyorum	232	17.8
	Kesinlikle Katılıyorum	678	51.9
	Total	1307	100.0

Çizelge 23’de araştırma grubunun “Belediyeler spor hizmetleri götürürken, halkın ihtiyaç, beklenti ve taleplerini göz önünde bulundurmalıdır” ifadesine ne derece katıldığınızı ya da katılmadığınızı belirtir misiniz? sorusuna verdikleri yanıtlar %3,1 Kesinlikle katılmıyorum, %1,6 Katılmıyorum, %7 Kararsızım, %13,9 Katılıyorum, %74,4 Kesinlikle katılmıyorum şeklindedir.

Yine aynı çizelgede araştırma grubunun “Günümüzde, kent insanının doğal hareket ihtiyacının karşılanması belediyelerin bir problemi haline gelmiştir” ifadesine ne derece katıldığınızı ya da katılmadığınızı belirtir misiniz? sorusuna verdikleri yanıtlar %10,3 Kesinlikle katılmıyorum, %4 Katılmıyorum, %16,1 Kararsızım, %17,8 Katılıyorum, %51,9 Kesinlikle katılmıyorum şeklindedir.

## V.TARTIŞMA

İstanbul Bahçelievler Belediyesinin sunduğu spor hizmetleri üzerine yapılan bu araştırmada, halkın spor hizmetlerinden duydukları memnuniyet ve beklentileri; cinsiyet, yaş, medeni durum, gelir düzeyi ve eğitim düzeyi gibi değişkenlere bağlı olarak değerlendirilmiş ve ulaşılan sonuçlar benzer çalışmalarla tartışılarak yorumlanmıştır.

Bu çalışmada, Bahçelievler halkının belediyenin spor hizmetlerine ilişkin beklenti ve memnuniyet düzeyinin belirlenmesi amaçlanmıştır. Ayrıca belediyelerin spor hizmetleri konusunda ne tür faaliyet ve görevler üstlenmesini ortaya çıkarmak, bu doğrultuda bilgilendirici ve yönlendirici olmaya çalışılmıştır.

Araştırmada elde edilen bulgulara göre araştırma grubunun büyük oranda spora ilgi düzeyinin izleyici ve amatör seviyede olduğu belirlenmiştir (Çizelge 5). Aktif olarak spor yapanların büyük oranının doğal ortamlarda ve belediyeye ait tesislerde spor yapmayı tercih ettikleri, %18,7'sinin ise spor yapmadıkları belirlenmiştir (Çizelge 6). Elde edilen veriler doğrultusunda, belediye semtlerindeki spor tesislerinden yeterli düzeyde yararlanılmadığı ortaya çıkmıştır. Halkın spor tesislerinden yararlanma oranlarındaki düşüklüğün nedenleri ise tesislerin verimli olarak işletilmemesi %13,2, zaman olmadığı için %11,2 ve tesislerin kullanılacak durumda olmamasından %10,2 kaynaklandığı anlaşılmıştır (Çizelge 17). Okçi ve arkadaşları (2009) spor tesislerinden halkın yararlanma düzeylerini araştırdıkları çalışmada katılımcıların spor tesislerini sayı olarak az buldukları, faydalanma düzeylerinin %50 olduğu, buna sebep olarak katılımcıların istediği anda spor yapamadığını, semtlere uzak olduğunu, tesislerin temizliğinin yeterli bulmadıklarını belirtmişlerdir. Literatürde yer alan bu araştırma bulgusunun bizim çalışma bulgularımız ile paralellik gösterdiği söylenebilir.

Bu araştırma sonucunda katılımcıların serbest zamanlarının çoğunu evde yapılan işler (%69,4), sosyal etkinliklere katılarak (%8,9) geçirdiği ortaya çıkmış, sportif etkinliklere katılıyorum diyenlerin ise (%8,2) gibi bir yüzdeye sahip olduğu görülmüştür (Çizelge 8). Yalçınkaya (2013) araştırmasının sonuçları,

katılımcıların boş zamanlarının çoğunu evde (%39,9), sosyal, kültürel ve sanatsal etkinliklere katılarak (%25,2) ve fiziksel aktiviteye katıldığını söyleyenlerin oranı (%18,2) olduğunu göstermiştir. Bu sonuçlar, Esenkaya' nın (2010) yerel yönetimlerde spor hizmetlerine yönelik halkın beklentilerine ilişkin bulgularıyla benzerlik göstermektedir.

Araştırmanın bulgularına göre, belediyeler çocuk oyun alanları, koşu ve yürüyüş parkuru, yüzme havuzları ve bisiklet parkurları konusunda büyük oranda sorumluluk taşımaktadır (Çizelge 13). Bu konuda ilçe belediyeleri (%65,2), sırasıyla Büyükşehir Belediyesi (19,2), Gençlik Hizmetleri ve Spor İl Müdürlükleri (%9,1) ve Özel kuruluşlar (2,6) izlemiştir (Çizelge 9). Elde edilen bu bulgular Çoban'ın (2002) spor hizmetlerine ilişkin halkın belediyelerden beklentileri Elazığ Belediyesi örneği adlı çalışma sonuçlarıyla paralellik göstermektedir.

Çizelge 10'daki bulgulara göre katılımcılar belediyelerin spor tesislerini açma amaçlarını, halkın serbest zamanını değerlendirmek (%26,5), belediyenin reklamını yapmak (20,5), elit (seçkin) sporcu yetiştirmek (17,4), halkın ruh ve beden gelişmesine katkıda bulunmak (%12,8) ve halkı spora özendirmek (11,6) olarak sıralamışlardır. Yalçinkaya (2013)'de spor hizmetlerine ilişkin halkın belediyelerden memnuniyet ve beklentileri Kırşehir Belediyesi örneği adlı çalışmasında benzer sonuçlara ulaşmıştır.

Katılımcılar belediyeler spor hizmeti sunarken hangi hususlara dikkat etmelidir sorusuna; Seyirciye dönük tesisler yapılmalı (21,3), tesisleri yaptıktan sonra bakımının yapılması (%19,9), çevre güvenliğinin sağlanması (%10,5), herkes için spor imkanı veren tesisler yaygınlaştırılmalı (10,4), tesislerde spor uzmanı istihdam edilmeli (%7,7) seçenekleri üzerinde yoğunlaşmışlardır. En düşük katılım ise öncelikli spor dalları tespit edilmeli ve uygun tesisler yapılmalı (% 2), seçeneğidir (Çizelge 11). Yalçinkaya (2013)'teki çalışmasında en düşük katılım olan 'seyirciye dönük tesisler yapılmalı' cevabı, bizim çalışmamızda en yüksek katılım ile farklılık göstermektedir. Buradan sonuçla, beklentilerin Kırşehir halkı ile Bahçelievler halkı arasında değişiklik gösterebileceği sonucuna varabiliriz. Ayrıca araştırmanın bu bulguları spor tesislerinin kuruluşu, yapım aşaması ve yer seçimini etkileyen faktörleri belediyelerin göz önünde bulundurması gerektiği söylenebilir.

Katılımcıların belediyelerin semtlerine spor hizmeti getirirken hedef kitle sorusuna ilk seçenek olarak %57,5'lik bir oranla halkın tüm kesimini seçmesi gerektiğini belirtmiştir (Çizelge 12). Katılımcıların halkın tüm kesimine spor yaptırmayı hedef seçmesi, Dünya Sağlık Örgütü'nün (WHO) "Yaşam Boyu Spor" veya "Herkes İçin Spor" ismiyle dünya üzerindeki her insana spor yaptırmayı hedeflemesi ile örtüşmektedir. Aynı zamanda Kurtoğlu (2006) halkın yerel yönetimlerden spor hizmetleri konusunda beklentileri adlı araştırmasında benzer sonuçlara ulaşmıştır. "Yaş, yetenek ve gelir durumu ne olursa olsun, her birey için, spor ve boş vakitlerini değerlendirebileceği olanakların sağlanması" gerektiği belirtilmektedir.

Katılımcılar semtlerine öncelikle çocuk oyun alanları (%44,8) koşu ve yürüyüş parkuru (%17,1), yüzme havuzu (%10,2) ve bisiklet parkuru (%7,4) yapılmasını istemektedirler (Çizelge 13). Çoban (2002) ve Esenkaya (2010)'da yaptıkları çalışmalarda araştırmanın bu bulgusunu destekleyecek verilere ulaşmışlardır. Japonya'da yapılan bir araştırma, halkın en çok spor hizmeti olarak spor parklarını tercih ettiğini, dolayısıyla halkın spora katılımını arttırdığını göstermiştir. Spor parklarının, özellikle mahalle aralarındaki açık mekânlarda daha verimli ve başarılı olduğu belirlenmiştir. Ayrıca, organize spor etkinliklerinde ve enformal spor aktivitelerinde tesislere ulaşımında ideal sürenin en çok 10-15 dk. olması gerektiği, en küçük spor parkının ise 6000 m<sup>2</sup> olması gerektiği belirlenmiştir.

Araştırma sonuçlarına göre katılımcılar, belediyenin yapmış olduğu sportif hizmetlerden orta sıklıkta haberdardır (Çizelge 14). Aynı zamanda katılımcılar semtlerinde spor tesislerinin yapılması durumunda,%37,2'si ayni veya nakdi yardım edebileceğini belirtirken, %62,8'i yardım etmeyeceğini belirtmiştir (Çizelge 15). Belediyelere, birçok görevin yanı sıra, spor ile ilgili görevler de verilmiştir. Bu görevlerin yeterince yerine getirildiğini söylemek zor olsa da, bunun en önemli nedeninin mali imkânsızlıklar içinde, sportif faaliyetler ve spor tesisleri için kaynak tahsis etmelerinin sınırlı ve güç olmasıdır denebilir.

Çizelge 15' e göre katılımcılar spor konusundaki ihtiyaç ve beklentilerini, büyük oranda (% 69,4) belediye yetkililerine iletmediklerini belirtmektedirler. Halkın spor hizmetleri konusundaki taleplerini belediyeye iletilememesinin en önemli nedenleri, Çizelge 16'da belirtildiği gibi, taleplerin kabul edilmeyeceğine

inanılması (%18,9), zaman olmadığından (15,9) ve yetkililerle görüşme imkânı bulunamamasıdır (%11,6). Esenkaya (2010), Yalçinkaya (2013) ve Çoban (2002)'in yapmış oldukları çalışmalarda paralel bulgular elde etmişlerdir.

Spor hizmeti belediyelerin halka olan yakın olma mecburiyetinin önemli aracıdır. Bu açıdan, gerek halkla ilişkiler bakımından, gerek belediyelerin halkın rekreasyon ihtiyacının karşılanması için yasal zorunluluk olması açısından ve gerekse toplumun ruh ve beden sağlığı açısından sporun önemi unutulmamalıdır.

Katılımcılara göre sadece %11,9' u belediyelerin spor konusundaki görevlerini çok kötü ve kötü bir şekilde yerine getirdiğine inanmaktadır, geriye kalan %88,1' lik kesim ise belediyenin bu görevleri orta, iyi ve çok iyi seviyede yerine getirdiğine inanmaktadır (Çizelge 17). Yalçinkaya (2013)' nın Kırşehir örneği olan, halkın belediyelerden spor hizmetlerine ilişkin beklentileri ve memnuniyetleri çalışmada %76,6'lık bir oranla orta ve ortanın altında olumsuz görüş bildirerek bizim çalışmamızla ters yönlü bulgulara ulaşılmıştır. Literatür değerlendirildiğinde Bahçelievler Belediyesinin, Kırşehir Belediyesine oranla, spor konusundaki görev ve sorumluluklarını yerine getirme konusunda daha duyarlı hareket ettikleri sonucu ortaya çıkmaktadır. Bizim çalışmamızda bu oran oldukça iyi olarak değerlendirilebilir.

Araştırma kapsamındaki bireyler, çizelge 18'de belirtildiği gibi belediyenin semtlerde yaptırdığı spor tesislerinden büyük oranda (%66,6) yararlanamamaktadır. Oysaki belediyeler, sporun yaygınlaştırılmasına katkıda bulunmak adına, semtlerdeki spor tesislerinin verimliliğini daha da artırarak halkı spor tesislerine çekebilirler. Belediyenin yaptırmış olduğu tesislerden yeterince faydalanamama nedenlerine bakıldığında ise katılımcılar sırasıyla verimli olarak işletilmemesini (%13,2), zaman olmadığından (%11,2), tesislerin kullanılacak durumda olmaması (%10,2) sebep göstermişlerdir (Çizelge 18). Halkın yerel yönetimlerin spor hizmetlerinden memnuniyet ve beklentileri konulu çalışmalarda; Elazığ Örneği Çoban (2002), Mersin Örneği Kurtluoğlu (2006), Konya Örneği Esenkaya (2010), Kırşehir Örneği Yalçinkaya (2013), halkın spor tesislerinden faydalanamaması konusunda benzer sebeplere ulaşmışlardır. Aydın, Antalya, Muğla ili uygulamasında ve diğer uygulamalarda tesis sayılarının yetersizliğine değinilmiştir. Karataş ve arkadaşları (2011) Malatya'daki kamu kurum ve kuruluşlarına ait spor tesislerinin yetersiz olduğunu belirtmişlerdir.

Sonuç olarak; sporun yaygınlaştırılmasında ve memnuniyetin oluşmasında en önemli unsur olan spor tesislerinin, nicelik bakımından beklentilere karşılık verecek düzeyde olmadığı belirlenmiş olup, doğru stratejiler belirlenerek planlı ve programlı bir şekilde kamu kurum ve kuruluşlarınca çeşitlendirilerek artırılması gerekmektedir.

Katılımcılar mevcut spor tesislerinin genel problemleri olarak (%25,2) “herhangi bir problem yoktur” derken, genel problem olarak belirtilen konular ulaşım probleminin olması (13,8) ve personel probleminin (yönetici eğitici ve spor uzmanı ) olması (%11,7) ve uygun olmayan arsalar üzerine kurulmuş olması (%9,9) şeklinde belirtmişlerdir (Çizelge 19). Bu sonuçlar genel anlamda her hangi bir problem olmaması olarak çıksa da, halkın belediyeden spor tesisleri konusuna verimliliği yüksek tesislerin yapılması, ulaşım probleminin olmaması, uzman personel tarafından verimli bir şekilde işletilmesi istediği şekilde de yorumlanabilir.

Araştırma kapsamında katılımcıların belediyeler, farklı türde spor hizmetleri sunarak halkın boş zamanlarını değerlendirmelerine yardımcı olmalıdırlar görüşüne % 83,9 gibi yüksek bir oranda katılıyorum ve kesinlikle katılıyorum cevabını vermişlerdir (Çizelge 7). İnsanların doğal hareket ihtiyacını bir problem olarak görmesi, elbette ki belediyeleri de ilgilendiren bir durumdur. Halkın beklentisi de belediyelerin bu problemi çözecek tedbirleri alması yönünde olacaktır. Avrupa Kentli Hakları Deklerasyonu, "Beden ve ruh sağlığının korunmasına yardımcı çevrenin ve koşulların sağlanması; Yaş, yetenek ve gelir durumu ne olursa olsun, her birey için, spor ve serbest zamanlarını değerlendirebileceği imkânların sağlanması"; başlıkları altında "Tüm kent sakinlerinin, eğlence, dinlence ve spor faaliyetlerinde yer alma spor alanlarının sağlıklı ve güvenli olarak tasarlanması, her kent sakininin kişisel potansiyelleri doğrultusunda istediği sporu yapma hakkını vatandaşlara sağlamayı şart koşmuştur.

Katılımcılar (% 82,1) belediyelerin sunmuş olduğu spor hizmetlerinin belediye halk arasındaki ilişkinin geliştirilmesinde ve halkın gözünde o belediyenin saygınlığını arttırdığına inanmaktadır (Çizelge 21). Yalçınkaya (2013) yaptığı çalışmada katılımcılar, belediye tarafından sunulan spor hizmetlerinin belediye ile halk arasındaki ilişkiyi ve belediyenin halk ile olan

prestijini geliştirdiğine inanmışlardır. Kurtluoğlu (2006), Esenkaya (2010) ve oban (2002)'de bu konuda paralel sonuçlara ulaşmışlardır.

Katılımcılar belediyelerin spor hizmetlerindeki başarisının halkın siyasi tercihinin belediye lehine olumlu yönde etkilediğini (% 62,8) oranında belirtmişlerdir (izelge 21). Çizelge 21 incelendiğinde katılımcıların sadece %19,4,' bu ifadeye katılmıyorum ve kesinlikle katılmıyorum şeklinde görüş bildirmişlerdir. Bu durumda belediyelerin sunduğu spor hizmetleri halkın siyasi tercihinin etkileyebileceği düşünülebilir. Literatürü incelediğimizde de oban (2002) konuyla ilgili çalışmasında belediyelerin spor hizmetlerindeki başarisını bireylerin siyasi tercihlerini kısmen etkilediğini belirlemiştir. Belediye ile halkın en yakın etkileşimi, yalnızca oy verme sırasında kendini belli etmekte ve daha sonra bu ilişki giderek yoğunluğunu azaltmaktadır. Bu görüşü destekler nitelikte VIII. Beş yıllık Kalkınma Planı, Beden eğitimi Spor ve İstanbul Olimpiyatları zel İhtisas Komisyonu raporunda yerel yönetimler kendi politik kaygıları doğrultusunda, performans sporuna hizmet edecek şekilde yapılanmakta ve yatırım yapılmaktadır, görüşü dile getirilmiştir.

Belediyelerin yaptırmış olduğu spor tesislerinin ve rekreasyon alanlarının işletilmesinin özelleştirilmesine katılımcıların %68,9'u olumsuz görüş bildirirken (Kesinlikle Katılmıyorum % 61,1; Katılmıyorum %7,8), %19,5'u olumlu görüş bildirmiştir. Araştırmadan çıkan bu sonuç, spor hizmetlerini hangi kuruluş yerine getirmelidir sorusunun sonucuyla tutarlılık göstermektedir (izelge 22). Anayasa ve diğer yasalara göre, belediyelere spor hizmetlerini halka sunma görevi verilmiştir. Belediyeler bu sorumluluklar doğrultusunda halka rekreasyon ve spor alanları oluşturmalıdır. akmak ve Tapşın'ın çalışmasında ankete katılanların %90,6'sı anket sorusundaki "Belediyelerin görevlerinden birinin de oyun ve spor sahaları inşa etmek veya sahiplenmek olduğunu düşünüyorum" ifadesine katılmaktadır.

Belediye sadece spor tesisi yaparak görevini yerine getirmiş sayılmaz. Belediyeler tarafından inşa edilen spor tesislerini işletmek veya inşa etmek de belediyelerin sorumluluğunda olmalıdır. Yine akmak ve Tapşın'ın çalışmasında katılımcıların %74,7'si "Belediyelerin görevlerinden birinin spor tesisleri işletmek veya inşa etmek olduğunu düşünüyorum" ifadesine katıldıklarını söyleyerek bu görüşü desteklemiştir.



Katılımcılar belediyeler spor hizmetleri götürürken, halkın ihtiyaç, beklenti ve taleplerini göz önünde bulundurmalıdır ifadesine %88,3 oranında olumlu sonuç bildirmişlerdir (Çizelge 23). Çakmak ve Tapşın'ın araştırması incelendiğinde, "Belediyeler spor hizmetini sunarken halkın ihtiyaç, beklenti ve taleplerini dikkate almalıdır" şeklindeki anket sorusuna katılımcıların verdiği yanıtlar da bu görüşü desteklemektedir. Katılımcıların %93.4'ü bu görüşe katılmıştır. Aynı şekilde Tez ve arkadaşları (2014) tarafından yapılan çalışmada da yerel yönetimlerin halkın beklenti ve isteklerine cevap veren programlar uygulaması gerektiğini belirlemişlerdir.

Araştırmamızda, kent insanının doğal hareket ihtiyacının karşılanması belediyenin problemi haline gelmiştir, önermesine katılımcıların %69,7'si katılıyorum ve kesinlikle katılıyorum şeklinde görüş bildirmiştir (Çizelge 23). Yalçınkaya (2013)'te yaptığı çalışmada benzer sonuçlara ulaşmıştır.

Yerel yönetimler ve diğer devlet birimlerinin, bütün vatandaşların huzur, sağlık, eğitim, güven ve yaşam kalitelerinin gelişiminde önemli sorumluluklara sahip kuruluşlar oldukları vurgulanmaktadır. Belediyeler, halkın yaşadığı yerle ilgili ihtiyaçlarını karşılamakla sorumlu kurumlardır. Bu sebeple belediyelerin spor alanında sorumlulukları olduğu belirtilmektedir.

## VI.SONUÇ VE ÖNERİLER

Yaptığımız araştırmada belediye spor hizmetlerinde vatandaşların memnun olup olmadıklarını, memnun ise hangi hizmetlerden memnun, memnun değilse hangi hizmetlerden memnun değil ve aldıkları hizmetle ilgili beklentilerin ne yönde olduğu belirlenmeye çalışılmıştır. Elde edilen bulgular, belediyenin sunduğu hizmetlerde yaşanan eksikliklerin tespit edilmesi, hedef kitlenin belirlenmesi ve hizmetlerin iyileştirilmesi konusunda yol gösterici olacağı için önemlidir.

- Araştırma sonucuna göre ankete katılan bireylerin belediyenin sunduğu spor hizmetlerinin tümünden duyduğu memnuniyet düzeyleri tespit edilmeye çalışılmıştır. Her ne kadar bazı konularda memnuniyetsizlikler ortaya çıksa da istatistiksel olarak genel ortalamaya baktığımızda, vatandaşın belediyenin spor hizmetlerinin genelinden duyduğu memnuniyetin kabul edilebilir yönde olumlu olduğu sonucunu vermektedir.
- Araştırma grubunun çoğunun belediyenin spor hizmetlerini takip ettikleri ortaya çıkmıştır. Ayrıca katılımcıların 2/3' ü spor hizmetlerinin sosyal medya üzerinden yapılandırılması gerektiğini belirtmişlerdir.
- Katılımcılar; yeterince serbest zamanlarının olmadığını, günde en fazla 1-2 saat serbest zamanının olduğunu ve onu da ev işleri yoğunluklu değerlendirdiklerini ifade etmişlerdir. Bunun yanında katılımcılar spor alanları ile ilgili beklentilerinin doğal ortamlara dönük olmaları gerektiğini belirtmişlerdir. Katılımcıların en önemli beklentilerinin bir tanesi de, bu tür aktivitelerin çocuklara yönelik olması ve çocuk oyun alanları oluşturulması şeklinde belirtilmiştir.
- Katılımcıların yaklaşık 2/3'ü imkânları dahilinde yapılacak spor tesislerinin yapımında aynı veya nakdi yardım yapmaya istekli

yaklaşmamaktadır. Ayrıca tesislerin özelleştirilmesi hususunda da olumsuz görüş bildirmektedirler.

- Katılımcıların çoğunun, belediyenin spor hizmeti sunmaktaki amacının “belediyenin reklamını yapmak” olarak değerlendirdiği ortaya çıkmıştır. Belediyeler bu sonuç karşısında spor hizmetlerini topluma ulaştırmada daha fazla sorgulayıcı olmaları gerektiği, varsa bu konudaki düşüncelerin üzerine daha fazla gitmeleri gerektiği söylenebilir.
- Araştırma grubunun büyük bir çoğunluğun spor konusundaki ihtiyaç ve beklentilerini belediye yetkililerine iletemedikleri ortaya çıkmıştır. Bunun nedeni olarak da, “taleplerinin kabul edileceğine inanmama”, “zaman yetersizliği” ve “yetkililerle görüşme imkânı bulamama” seçeneklerine yer vermişlerdir.
- Araştırmada elde edilen önemli bir sonuç da araştırma grubunun yaklaşık 2/3’ünün belediyeye ait spor tesislerinden istedikleri süre ve zaman aralığında faydalanamadığının ortaya çıkmasıdır. Katılımcılar bu duruma gerekçe olarak “tesislerin verimli olarak işletilmediği”, “zaman yetersizliği” ve “tesislerin kullanılacak durumda olmamasını” belirtmişlerdir.
- Mevcut spor tesislerinin genel problemleri olarak katılımcıların 1/4 ’ü “herhangi bir problem yoktur” derken, genel problem olarak belirtilen konular “ulaşım probleminin olması” ve “personel probleminin (yönetici eğitici ve spor uzmanı ) olması” şeklinde belirtmişlerdir.
- Elde edilen diğer bir sonuç da, halk açısından belediye ile arasındaki ilişkinin geliştirilmesinde, spor hizmetleri önemli bir yer tutmaktadır. Katılımcılar belediyelerin spor hizmetlerinde başarılı olması durumunda siyasi tercihlerini de değiştirebileceklerini belirtmektedirler. Ayrıca, kent insanının doğal hareket ihtiyacının karşılanmasının belediyelerin bir problemi haline geldiği ve bu ihtiyaçların karşılanırken halkın beklenti ve taleplerinin göz önünde bulundurulması gerçeğidir.

Sonuç olarak Bahçelievler halkının, Bahçelievler belediyesinin sunduğu spor hizmetlerini kabul edilebilir bir yeterlilikte bulduğu tespit edilmiştir.

## **Öneriler:**

Anayasada ve yasalarda belirtilen görevler ve araştırmamız sonucunda elde edilen bulgular göz önünde bulundurularak, belediyelerin sunduğu spor hizmetleri hakkında aşağıdaki öneriler ileri sürülebilir:

1. Belediyeler spor hizmetlerini sunarken halkın ihtiyaç ve beklentilerini göz önünde bulundurmalıdır (tesislerin yapımı ve işletimi).
2. Belediyeler sunduğu hizmetin kalitesini artırmak için, düzenli aralıklarla halkın memnuniyet düzeyi, şikayet ve düşüncelerinin değerlendirilmesi yerinde olacaktır.
3. Çalışanların eğitimi başta olmak üzere; yeteneği, bilgi düzeyi, kapasitesi ve öğretim yeteneğine dikkat edilmelidir, bu durum her yaş grubundan hizmet alan bireyle iletişim açısından son derece önemlidir.
4. Spor tesislerinde fiziksel ortamın hava koşulları, temizlik, ulaşım, tasarım, aydınlatma ve güvenlik açısından daha memnun edici hale getirilmesi için araştırmalar yapılmalıdır.
5. Spor hizmetlerinin sunumunda mevcut imkânlardan en yüksek verimi sağlayabilmek için spor tesislerinin bölge ihtiyacını ve beklentilerini karşılayacak düzenlemeler planlanabilir. Ayrıca iklim ve arazi şartları uygun olan bölgelerde doğal ortamlara dönük açık egzersiz alanları oluşturulmalıdır.
6. Belediyeler halkın istek ve ihtiyaçlarının zamanla değişebileceğini göz önünde bulundurarak belirli aralıklarla araştırmalar yapmalıdır.
7. Mevcut spor tesisleri ve fiziki mekanları denetim altında tutulmalı, halka bu tesislerde bir sistem içerisinde, bilimsel ortamda ve yaygın olarak spor yapma olanağı sağlanmalıdır.
8. Spor bilinci ve kültürünün küçük yaşlarda başladığı gerçeğiyle hareket ederek belediyelerin Milli Eğitim Bakanlığı ile birlikte projeler geliştirmesi hedeflenmelidir.
9. Belediye spor biriminin spor konusunda halkla yapılacak görüş ve öneri alma toplantıları öncelikle mahalle muhtarları ve beden eğitimi

öğretmenlerinin katılımı ile yapılmalı ve bu toplantılarda ilçe sporunun gelişimi için projeler hazırlanmalıdır.

- 10.** Her ay belediye spor birimi tarafından düzenlenecek “Bahçelievler Spor Günleri” etkinliği ile semtlerde yaşayanların birlikte spor aktiviteleri, yürüyüş, egzersiz ve benzeri etkinliklere katılımları sağlanmalıdır.
- 11.** Belediye spor birimi tarafından ilçe okullar arası, mahalleler arası ve siteler arası spor etkinliklerine ağırlık verilmelidir. Bunun için farklı spor branşlarında spor etkinlikleri organize edilmelidir.
- 12.** Seyirciye yönelik tesisler inşa edilip, spor aktivitelerine yönelik programlarda vatandaşın izleyici olarak katılabileceği faaliyetlere yer verilmelidir.
- 13.** Belediyeler, ilçede spor kültürünü geliştirmeyi amaç edinmeli, dolayısı ile spor tesisleri ve rekreasyon alanlarını politik kaygılara göre değil spor ve sporcuyu geliştirmek amacı ile ele almalıdır.
- 14.** Fiziki yapının çoğaltılması, kullanıcı sayısını artırmak için eğitim programları planlanması ve ülkeye rol model olmuş sporcular ilçeye davet edilerek spor yapmaya özendirici organizasyonlar yapılmalıdır.
- 15.** Spor tesislerinin işletilmesi konusunda uzman personel istihdam edilmeli ve bu personelin kendilerini geliştirmesi için hizmet içi eğitim imkânları sunulmalıdır.
- 16.** Mevcut spor tesisleri rehabilite edilerek 24 saat esasına göre halkın kullanımına açılmalıdır.
- 17.** Belediyelerin halka yönelik spor hizmetlerinde görülen eksikliklerin daha iyi anlaşılması, bunun yanında spor hizmetlerinin sunumunda karşılaşılan sorunların en aza indirilmesi için konu ile ilgili olarak daha geniş kapsamlı araştırmalar yapılabilir.

## VII. KAYNAKÇA

### KİTAPLAR

- AKSU, A. (2002). **“Oyun, Beden, Mekân ya da Spor’a Dair,”** Göstergebilim Tartışmaları, İstanbul: Multilingual Yayınları, 187-189.
- AKŞAR, T. (2010). **Futbolun Ekonomi Politikası**, İstanbul: Literatür Yayınları.
- ERYILMAZ, B. (2016). **Kamu Yönetimi- Düşünceler, Yapılar, Fonksiyonlar, Politikalar**. 9.Baskı, Umuttepe Yayınevi, Kocaeli.
- ESER, Z. (2007). **Hizmetlerde Pazarlama İletişimi**. Ankara: Siyasal Kitabevi.
- FİŞEK, K. (2003). **Devlet Politikası ve Toplumsal Yapıyla İlişkileri Açısından Spor Yönetimi Dünya’da ve Türkiye’de**. İstanbul: Ygs Yayınları.
- İNAL, A.N. (2003). **Beden Eğitimi ve Spor Bilimi**. Ankara: Nobel Yayın.
- KARAKÜÇÜK S, GÜRBÜZ B. (2007). **Rekreasyon ve Kentleşme**. Ankara: Gazi Kitabevi.
- KARAKÜÇÜK S. (2008). **Rekreasyon**. 6. Baskı. Ankara: Gazi Kitabevi.
- KELEŞ, R., YAVUZ, F. (1989). **Yerel Yönetimler**, 2. Baskı, Ankara Turhan Kitabevi.
- OKÇI A, ÇETİNASLAN A, BASARAN Z, ERDAL R. (2009). **Kocaeli ilinde Halkın Spor Tesislerinden Yararlanma Düzeyi. Uluslar Arası Herkes İçin Spor Turizmi**. Ankara: Nehir Matbaacılık.
- ÖKMEN, M. (2005). **Liberal Düşüncenin Yerel Yönetim Kent Pratiği Üzerine Notlar (Ed. Nagehan Talat Ardan) Teoriden Pratiğe Kamu Yönetimi**, İstanbul: Aktüel Afa Yayınları.
- ÖKMEN, M. (2009). **“Sürekli Değişme Ve Gelişme Sürecinde Kamu Yönetimi Ve Yerel Yönetimler”**. Edt: Görmez K, Ökmen M. Yerel Yönetimlerin Güncel Sorunları. İstanbul: Beta Yayınları; 2009. S. 5-42.

- ÖKMEN, M. VE PARLAK, B. (2015). **Yerel Yönetimler Kuram ve Uygulamada Küresel ve Ulusal Konular ve Sorunlar**. Bursa: Ekin Basım Yayın,7.
- ÖNGEL, H.B. (2001). **Türk Kültür Tarihinde Spor**, Ankara: T.C. Kültür Bakanlığı Yayınları.
- ÖZTÜRK, A.S. (2013). **Hizmet Pazarlaması: Kuram, Uygulama ve Örnekler**. Bursa: Ekin Kitabevi.
- PARLAK, B. & SOBACI, Z. (2012). **Ulusal ve Küresel Perspektifte Kamu Yönetimi Teori ve Pratik**. Bursa: Mkm Yayınları.
- SEYRAN, C. D. (2004). **Hizmet Kalitesi, Modeller ve Hizmet Kalitesine Yeni Bir Bakış Açısı**. İstanbul: Kalder Yayınları. 20,27-30,38-39,41-42.
- TALİMCİLER, A. (2015). **Sporun Sosyolojisi, Sosyolojinin Sportu**. İstanbul: Bağlam Yayıncılık.
- YÜCEL A.S., ATALAY A. VE KORKMAZ M. (2016). **Türkiye’de Yerel Yönetimler ve Spor Hizmetleri**. Ankara: Nobel Yayınevi.

## **MAKALELER**

- AĞILÖNÜ, A. , MENGÜTAY, S. (2009). Yerel Yönetimlerde Rekreasyon Hizmetleri Ve Model Belirleme **Uluslararası İnsan Bilimleri Dergisi** Cilt:6 Sayı:2, S.160-176.
- ATALAY, A. , YÜCEL, A. S. & KORKMAZ, H. M. (2016). Türkiye’de spor hizmetlerinin yerelleşmesine ilişkin belediye başkanlarının görüşlerinin incelenmesi . **SPORMETRE Beden Eğitimi ve Spor Bilimleri Dergisi** , 14 (1) , 63-74 . DOI: 10.1501/Sporm\_0000000285
- ATALI, L. (2015). “Büyükşehir Belediyeleri Stratejik Planlarında Spor İle İlgili Amaç Ve Hedeflerin Analizi”. **Spor Yönetimi Ve Bilgi Teknolojileri Dergisi**. 10(1). 48-56.
- ATASOY B, FÜSUN Ö K. (2005). Küreselleşme ve Spor. **Uludağ Üniversitesi Eğitim Fakültesi Dergisi**; 18 (1). 11-22.
- ATEŞ Y. (2011). Mahalli İdarelerin Sporla İlgili İşlevleri ve Spor Kulüplerine Yardımları. **Sayder Dış Denetim Dergisi**; 4: 254-262.

- AYDIN, A.D., DEMİR, H., YETİM, A.A. (2007), Türk Spor Politikalarında Öngörülen Hedefleri Gerçekleşme Düzeylerinin Belirlenmesi Üzerine Bir Araştırma (Gsgm Örneği), **Niğde Üniversitesi Beden Eğitimi ve Spor Bilimleri Dergisi**, 1, (2): 87-96.
- BİLGİÇ, K. V. (1998). Merkezi Yönetim- Yerel Yönetim İlişkileri Üzerine Teoriler, **Çağdaş Yerel Yönetimler Dergisi**, 7, (2): 27-35.
- ÇAKMAK, G. & TAPŞIN, F. O. (2020). Belediyelerin Sunduğu Spor Hizmetlerine Yönelik Halkın Algı Ve Beklentileri – Adapazarı İlçesi Örneği . **Gaziantep Üniversitesi Spor Bilimleri Dergisi** , 5 (3) , 263-275 .
- ÇİMEN, Z. (2013). ‘Spor Hizmetlerinde Toplam Kalite Standartları’. **Spor Bilimleri Dergisi**. Cilt 3. 13-17.
- ÇOBAN, B. DEVECİOĞLU, S. (2006). “Türkiye’deki Belediye Başkanlarının Spor Hizmetlerine İlişkin Görüşlerinin İncelenmesi”. **Gazi Beden Eğitimi Ve Spor Bilimleri Dergisi**. 11(1). 49-60.
- DOĞU G., KARDAŞ N. T., ATALI, L. (2013). Büyükşehir Belediyesi Spor Politikalarına Yönelik Hizmetlerin İncelenmesi (Kocaeli Büyükşehir Belediyesi Örneği). **Kocaeli Niversitesi Sosyal Bilimler Dergisi**, 25, 97-111.
- KARATAŞ Ö, YÜCEL A S, KARADEMİR T, KARAKAYA Y E. (2011). Malatya’da Sporun Yaygınlaştırılması Açısından Spor Tesislerinin Yeterlilik Düzeyinin İncelenmesi. **Hacettepe Spor Bilimleri Dergisi**; 22 (4): 154–163.
- SAYIM, F. & AYDIN, V. (2011). ‘Hizmet Sektörü Özellikleri ve Sistematik Olmayan Risklerin Sektör Menkul Kıymetleri ile Etkileşimine Dair Teorik Bir Çalışma’. **Dumlupınar Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi**, Sayı 29, 245-262.
- SİVRİKAYA Ö, DOĞU G. (2011). Düzce Belediyesi’nin Spor Hizmetleri İçin Örnek Bir Yönetim Modeli. **Pamukkale Spor Bilimleri Dergisi**; 2 (3). 52-74.



- ŞAHİN, A. VE ŞEN, S. (2017). Hizmet Kalitesinin Müşteri Memnuniyeti Üzerine Etkisi. **Uluslararası Sosyal Araştırmalar Dergisi**,10 (52), 1177-1184.
- TEIXEIRA, M. R. C. RİBERIO, T. M. P. (2016). Sport Policy And Sport Development: Study Of Demographic, Organizational, Financial And Political Dimensions To **The Local Level İn Portugal. The Open Sports Sciences Journal**. 9(1), 26-34.
- TEZ, Ö., DOĞAN, Ö., YAVAŞ. Ö., ERKAYA, E., TAVAZAR, H., & GÜZEL, P. (2014). Yerel Yönetimlerde Serbest Zaman Ve Rekreasyon Hizmetleri – İzmir İli Örneği. **International Journal Of Science Culture And Sport**. 2(Özel Sayı 1), 511-524.
- ÜZÜM, H., YEŞİLDAĞ, B., KARLI, Ü., ÜNLÜ, H., PARLAR, F.M., ÇOKPARTAL, C., TEKİN, N. (2016). “Kamu Ve Özel Spor Merkezi Müşterilerinin Hizmet Kalitesi Algılarının İncelenmesi”. **Aibü Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi**. 16(3). 167-180
- YAZICI, A.G. (2014). Toplumsal Dinamizm ve Spor. Atatürk Üniversitesi **Uluslararası Türkçe Edebiyat Kültür Eğitim Dergisi**, 3 (1): 394-405.
- YAVUZ, E., & ALTINAY, M. (2016). Kentsel Rekreasyon Alanlarında Hizmet Kalitesi: Ankara İli Örneği. **Journal of Recreation and Tourism Research**, 3(2), 60-72.
- YILDIZ, S.M. (2008). Spor Hizmetleri Kalitesini Değerlendirmede Kullanılabilecek Hizmet Kalitesi Modelleri ve Ölçüm Araçları. **Gazi Beden Eğitimi ve Spor Bilimleri Dergisi** Sayı: 8 S. 38-48.
- YÜCEL, N. , YÜCEL, A. & ATLI, Y. (2012). Belediyelerin Sunduğu Hizmetlerde Vatandaş Memnuniyeti: Elazığ Belediyesi Örneği . **Ejovoc (Electronic Journal Of Vocational Colleges)** , 2 (2) , 31-41.
- ZENGİN, E., ÖZTAŞ, C. (2008). “Yerel Yönetimler Ve Spor”. **Sosyal Siyaset Konferansları Dergisi**. (55). 49-78.

## ELEKTRONİK KAYNAKLAR

- URL-1 Avrupa Kentli Hakları Deklerasyonu  
[http://sustainablecities.eu/upload/pdf files/URBAN\\_CHARTER\\_EN.pdf](http://sustainablecities.eu/upload/pdf_files/URBAN_CHARTER_EN.pdf) (Erişim Tarihi: 05.05.2022)
- URL-2 <https://www.bahcelievler.istanbul/> Erişim Tarihi (20.03.2022)

## TEZLER

- ACAR, H. (2021). “Spor Politikalarına Yönelik Hizmetlerin İncelenmesi: Aydın Büyükşehir Belediyesi Örneği”, Yüksek Lisans Tezi, Aydın: Aydın Adnan Menderes Üniversitesi.
- AĞILÖNÜ A. (2007). “Yerel Yönetimlerde Rekreasyon Hizmetleri ve Model Belirleme (Fethiye Örneği)”, Doktora. İstanbul: Marmara Üniversitesi.
- AKSU, M. (2010). “Hizmet Kalitesinin Bir unsuru Olarak Atmosferin Müşteri Sadakati Üzerine Etkisi: Bozcaada’daki Otellerde Konaklayan Yerli Turistler Üzerinde Bir Araştırma”, Balıkesir Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Doktora Tezi, Balıkesir.
- ALTINEL, G. (2009). “Hizmet Kalitesi, Hizmet Kalitesinin Ölçümü ve Bankacılık Sektöründe Bir Uygulama”, Gebze Yüksek Teknoloji Enstitüsü Sosyal Bilimleri Enstitüsü, Yüksek Lisans Tezi, Kocaeli.
- ARSLAN E, ÜNLÜ H, ÇELEBİ M. (2011). “Yerel Yönetimlerin Spora Bakış Açıları ile Spor Programlarının Sürdürülebilirliğinin İncelenmesi (Balçova Belediyesi Örneği)”, I. Uluslararası Spor Ekonomisi ve Yönetimi Kongresi: İzmir.
- AVCILAR, M. (2016). “Yerel Yönetimlerin Sunduğu Spor Hizmetlerine İlişkin Halkın Görüşleri (İstanbul Çekmeköy İlçesi Örneği)”, (Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi), Bahçeşehir Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, İstanbul.
- AYGÜN, M.S. (2014). “Hizmet Kalitesinin Öğrenci Memnuniyeti Üzerindeki Etkisi: Bitlis Eren Üniversitesi Örneği”, Kahramanmaraş Sütçü İmam

Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Yüksek Lisans Tezi, Kahramanmaraş.

ÇOBAN, B. (2002). “Spor Hizmetlerine İlişkin Halkın Belediyelerden Beklentileri (Elazığ Belediyesi Örneği)”, (Yayınlanmamış Doktora Tezi), Gazi Üniversitesi Sağlık Bilimleri Enstitüsü, Ankara.

DALGIÇ, A. (2013). “Hizmet Sektöründe Hizmet Kalitesinin Ölçümü ve Hizmet Kalitesini Etkileyen Faktörler. Antalya’da Hizmet Kalitesi Ölçümüne Yönelik Bir Uygulama”, Adnan Menderes Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Yüksek Lisans Tezi, Aydın.

DEVECİOĞLU, S. (2010). “Cumhuriyetten Günümüze Türk Sporunda Ekonomi Politikaları ve Uygulamaları”, İkinci İktisat Tarihi Kongresi, Fırat Üniversitesi, Elâzığ.

ESENKAYA A. (2010). “Halkın Yerel Yönetimlerden Spor Hizmetleri Konusunda Beklentileri (Konya Örneği)”, Yüksek Lisans. Konya: Selçuk Üniversitesi

GÖZLÜKAYA, T. (2007). “Yerel Yönetimler ve Stratejik Planlama: Modeller ve Uygulama Örnekleri”, Yüksek Lisans Tezi, Pamukkale Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü.

GÜMÜŞAY A. (2014). “Beden Eğitimi ve Spor Yüksekokulu Öğrencilerinin İstihdam Edilebilme Algısı”, Yüksek Lisans Tezi, Niğde Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü.

İNCE, M. (2019). “Yerel YÖnetimler Spor Hizmetlerine İlişkin Halkın GÖrüşleri (Afyonkarahisar Belediyesi Örneği)”, Yüksek Lisans Tezi, Afyonkarahisar: Afyon Kocatepe Üniversitesi.

KARAASLAN, M. (2007). “Türkiye’de Yerel Yönetimler Reform Bağlamında Yerel Yönetimlerin Özerkliği ve Denetimi”, Doktora Tezi, Ankara Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü.

KELEŞ, S. (2008). “Türkiye’de Sosyal Belediyecilik Uygulamaları ve Ankara Büyükşehir Belediyesi Örneği”, Yüksek Lisans Tezi, Afyon Kocatepe Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü.

- KORKMAZ, D. (2021). “Belediye Spor Tesislerinde Sunulan Hizmetin Kalitesinin Kullanıcılar Tarafından Nasıl Algılandığının İncelenmesi (Bursa Büyükşehir Belediyesi Örneği)”, Yüksek Lisans Tezi. İstanbul, İstanbul Gedik Üniversitesi.
- KURTOĞLU, T. (2006). “Halkın Yerel Yönetimlerden Spor Hizmetleri Konusunda Beklentileri (Mersin Örneği)”, Mersin Üniversitesi Sağlık Bilimleri Enstitüsü, Yüksek Lisans Tezi, S.136-148
- KUTER Ö F. (2006). Yerel Yönetimlerde Spor Kulüplerinin İşlevi, Fiziksel Aktivite, Sağlıklı Yaşam ve Yerel Yönetimler Sempozyumu: Eskişehir.
- MANSUR, B. (2021). “Bir Rekreasyon işletmesi Olarak Spor Salonlarında Müşterilerin Hizmet Kalite Algılarının Değerlendirilmesi: Konya Selçuklu Belediyesi Fitness Salonu Örneği”, Yüksek Lisans Tezi, Karaman: Karamanoğlu Mehmetbey Üniversitesi.
- MUNUSTURLAR, S., & ÇELİK, V. O. (2012). “Üniversite Öğrencilerinin Yerel Yönetimlerin Bir Rekreasyon Faaliyeti Olarak Spor Hizmetleri Hakkında Görüşleri – Eskişehir Tepebaşı Belediyesi Örneği”, 1.Rekreasyon Araştırmaları Kongresi.
- ORUÇ, T. (2013). “Yerel Siyasette Temsil ve Katılım: Kadın Aktörler”, Yüksek Lisans Tezi, Selçuk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü.
- ÖZTÜRK, M.A. (2014). “İzmir ve Manisa İllerinde Rekreasyonel Faaliyet Gösteren Özel Spor İşletmelerinin Hizmet Kalitesi Açısından İncelenmesi ve Karşılaştırılması”, Gazi Üniversitesi Sağlık Bilimleri Enstitüsü, Doktora Tezi, Ankara.
- PEPE, M. M. (2013). “Büyükşehir Belediyelerinin Spor Hizmetleri: Antalya Büyükşehir Belediyesi Örneği”, Yüksek Lisans Tezi, Afyonkarahisar: Afyon Kocatepe üniversitesi.
- ŞAHİN, Y. M. (2002). “Sporun Topluma Yaygınlaştırılmasında Belediyelerin Rolü ve Önemi (İç Anadolu Bölgesi Örneği)”, Yüksek Lisans Tezi, Gazi Üniversitesi Sağlık Bilimleri Enstitüsü. Sy. 47-49. Ankara.

- ŞENTÜRK F. (2003). “Tarihsel Gelişim İçinde Olimpiyat Tesislerinin İncelenmesi ve Türkiye Örneği ile Karşılaştırılması”, Yüksek Lisans Tez, Yıldız Teknik Üniversitesi, İstanbul.
- TANRIKULU, G. (2019). “Yerel Yönetimlerin Spor Tesislerinden Faydalanan Yöre Halkının Hizme Kalitesi Beklentisi ve Algısına Yönelik Bir İnceleme: Keçiören Belediyesi Örneği”, Yüksek Lisans Tezi, Muğla: Sıtkı Koçman Üniversitesi.
- TEKİN, Y. (2013). “Yerel Yönetimlerin Spor Hizmetlerine İlişkin Halkın Görüşleri ( Keçiören Belediyesi Örneği)”, Yüksek Lisans Tezi, Ankara Üniversitesi, Sağlık Bilimleri Enstitüsü.
- UTKU, M. C. (2019). “Yerel Yönetimlerde Spor Tesislerinin Hizmet Kalitesinin Ölçülmesi: Etimesgut Belediyesi Örneği”, Yüksek Lisans Tezi, Ankara: Gazi Üniversitesi.
- UZUN, M. (2017). “Kamu ve Özel Otopark İşletmelerinde Hizmet Kalitesinin Ölçümü ve Mukayesesi”, İstanbul Ticaret Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Yüksek Lisans Tezi, İstanbul.
- YALÇINKAYA, A. (2013). “Halkın Belediyelerden Spor Hizmetlerine İlişkin Beklentileri ve Memnuniyetleri Üzerine Bir Araştırma (Kırşehir Belediyesi Örneği)”, Yüksek Lisans Tezi, Ankara: Gazi Üniversitesi.

#### **Diğer Kaynaklar**

- 5393 Sayılı Belediye Kanunu (2005). T.C. Resmî Gazete, 25874, 13 Temmuz 2005.
- Belediyesi, B. (2021). 2021 Faaliyet Raporu. İstanbul: Bahçelievler Belediyesi.
- Spor Şurası. Spor Şurası 2008. Ankara: s. 26-28.
- ŞEKERKAYA, A. K. (1997). Bankacılık Hizmetlerinde Algılanan Toplam Kalite Ölçümü. Sermaye Piyasası Kurulu.
- VIII. Beş Yıllık Kalkınma Planı. Beden eğitimi Spor ve İstanbul Olimpiyatları Özel İhtisas Komisyonu; 2008.

**EKLER:**

**Ek.1.** Anket Formu

**Ek.2.** Etik Kurul Kararı

## Ek.1. Anket Formu

### İSTANBUL BAHÇELİEVLER BELEDİYESİ SPOR HİZMETLERİ MEMNUNİYET VE BEKLENTİ ANKETİ

Değerli Üyemiz,

Bu anket İstanbul Aydın Üniversitesi, Spor Bilimleri Enstitüsü bünyesinde yapılmakta olan bir yüksek lisans çalışmasında kullanılacaktır. İstanbul Bahçelievler Belediyesi'nin sunduğu spor faaliyetlerinden hizmet alan üyelerin, memnuniyet ve beklentilerinin karşılanması anketimizin konusunu belirlemektedir. Bu anket sonucunda spor hizmetlerimizden faydalanan üyelerimizin aldıkları spor eğitimi ve diğer hizmetleri değerlendirmesi amaçlanmıştır. Elde edilen veriler sayesinde üyelerin hizmet kalitesi açısından memnuniyet ve beklentileri konusunda gerekli iyileştirme çalışmaları ve doğru çözüm önerilerinin oluşturulması planlanmaktadır. Verdiğiniz cevaplar araştırmacı dışında hiç kimse tarafından görülmeyecektir. Vereceğiniz samimi cevaplar için şimdiden teşekkür ederim.

Songül EKİCİ

- 1. Cinsiyetiz:**  Bay  Bayan
- 2. Yaşınız:**  18-25  26-35  36-45  45-55   
56 ve Üstü
- 3. Medeni Durumunuz:**  Bekâr  Evli
- 4. Mesleğiniz:**  İşçi  Öğrenci  Ev Hanımı  Çiftçi  
 Özel Sektör  İşsiz Diğer (Belirtiniz).....
- 5. Aylık Geliriniz:**  2500 TL'den az  2500 TL – 3000  
TL arası  3000 TL – 4000 TL arası   
4000 TL – 5000 TL arası  5000 TL üstü
- 6. Eğitim Durumunuz:**  
 İlkokul  Ortaokul  Lise  Üniversite  Lisansüstü

**7. Kaç yıldır Bahçelievler' de ikamet ediyorsunuz?**

- 1 yıldan az     1 - 5 yıl     6 - 10 yıl     11 yıl ve üstü

**8. Bahçelievler Belediyesi'nin hizmetlerini ve spor etkinliklerinin takip ediyor musunuz?**  Evet     Hayır

*Cevabınız EVET ise 9. soruyu cevaplayın. Cevabınız HAYIR ise 10. sorudan devam edin.*

**9. Bahçelievler Belediyesi 'nin hizmetlerini ve spor etkinliklerini hangi kitle iletişim araçlarından öğreniyorsunuz? (Birden fazla seçenek işaretleyebilirsiniz ).**

- Facebook  
 Instagram  
 Twitter  
 SMS  
 Mail

Diğer (belirtiniz).....

**10. Bahçelievler Belediyesi'nin spor hizmetlerini sosyal medya üzerinden yapılandırılmasını ister misiniz?**

- Evet     Hayır

**11. Sporla ilgileniyorsanız ilgi seviyeniz nedir?**

- İzleyici     Amatör     Profesyonel     Sağlık     Okul  
Sporları    Diğer (belirtiniz) .....

**12. Spor yapıyorsanız, bunu hangi tesislerde sürdürüyorsunuz? (Birden fazla seçenek işaretleyebilirsiniz ).**

- Gençlik Hizmetleri ve Spor İl Müdürlüğü Tesislerinde,  
 Üniversite – Okul tesislerinde,  
 Spor kulüplerinde,  
 Özel Sektör spor tesislerinde,  
 Belediye tesislerinde,



Doğal ortamlarda

Diğer (belirtiniz) .....

**13. Bahçelievler Belediyesi'nin spor hizmetlerinden faydalanmıyorsanız bunun sebebi nedir?**

Zamanım yok  Sağlık problemim var

Yeterli tesis yok  Ekonomik durumum müsait değil

Ulaşım zor  Başka hobilerim var

Diğer (belirtiniz).....

**14. İş saatleri ve zorunlu aktiviteler haricinde ( beslenme, işe gidiş-geliş uyku vb.), günde ortalama kaç saat serbest zamanınız kalmaktadır?**

1-2 saat  3-4 saat  5-6 saat  7 saat ve daha fazla

**15. Serbest zamanınızı hangi tür etkinliklerle değerlendiriyorsunuz? (Birden fazla seçenek işaretleyebilirsiniz).**

Evde yapılan işler,

Sportif etkinliklere katılarak (seyirci veya aktif katılımcı),

Sosyal etkinliklere katılarak,

Kültürel-Sanatsal etkinliklere katılarak,

Açık alandaki etkinliklere katılarak,

Turistik etkinliklere katılarak

Diğer(belirtiniz ).....

**16. Sizce, mahallelere spor hizmetlerini (çocuk oyun alanları, semt sahaları, rekreasyon alanları, yürüyüş parkurları), hangi kuruluş getirmelidir?**

İlçe Belediyeleri,

Büyükşehir Belediyesi,

Gençlik Hizmetleri ve Spor İl Müdürlükleri,

Özel kuruluşlar

Diğer (belirtiniz).....

**17. Size belediyeler spor tesislerini hangi amaçla hizmete açmaktadırlar?  
(Birden fazla seçenek işaretleyebilirsiniz).**

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

Diğer (belirtiniz).....

**18. Size göre, Bahçelievler Belediyesi spor hizmeti sunarken hangi hususlara  
dikkat etmelidir? (Birden fazla seçenek işaretleyebilirsiniz).**

- Seyirciye dönük tesisler yapmalı,
- Tesisleri yaptıktan sonra bakımını da yapmalı,
- Tesislerde spor uzmanı istihdam etmeli,
- Çevre güvenliğini sağlamalı,
- Tesislerin ulaşımı kolay olmalı,
- Nüfus yoğunluğu göz önüne alınmalı,
- Gelen talepleri dikkate alıp tesisleri ona göre yapmalı,
- Çok amaçlı spor tesisleri yapmalı,
- Öncelikli spor dalları tespit edilmeli ve uygun tesisler yapılmalı,
- Herkes için spor imkânı veren tesisleri yaygınlaştırmalı,

Diğer ( belirtiniz ).....

**19. Belediyenin spor hizmetlerini mutlaka götürmesi gereken hedef kitle sizce hangisi olmalıdır?**

- Çocuklar     Gençler     Kadınlar     Erkekler  
 Engelliler     Yaşlılar     Hepsi

**20. Bahçelievler Belediyesi'nin semtinize öncelikle hangi spor tesisini yapmasını isterdiniz?**

**(Birden fazla seçenek işaretleyebilirsiniz).**

- Çocuk oyun alanları  
 Rekreasyon alanları  
 Bisiklet parkurları  
 Koşu ve yürüyüş parkuru  
 Yüzme havuzu  
 Spor salonu  
 Tenis kortu  
 Buz paten pisti  
 Golf alanı

Diğer (Belirtiniz).....

**21. Belediyenin yapmış olduğu hizmetlerden (örneğin bir spor organizasyonu), ne sıklıkla haberdar olabiliyorsunuz?**

- Hiçbir zaman     Nadiren     Ara sıra     Sıklıkla     Her zaman

**22. Bahçelievler ilçesinde spor tesislerinin yapımında, imkânlarınız dâhilinde aynı ve/veya nakdi yardımda bulunur muydunuz?**

- Evet     Hayır

**23. Spor konusundaki ihtiyaç ve beklentilerinizi Bahçelievler Belediyesi yetkililerine iletebiliyor musunuz?**

- Evet     Hayır

**Cevabınız HAYIR ise nedenini belirtiniz. (Birden fazla seçenek işaretleyebilirsiniz).**

- Taleplerimin kabul edileceğine inanmadığımdan,
- Yetkililerle görüşme imkânı bulamadığımdan,
- İletecek yetkili bulamayacağımdan,
- Belediye hizmetleri ile yakından ilgilenmediğimden,
- Zamanım olmadığından,
- Önemsemediğimden,
- Spor işleriyle ilgilenecek özel bir birim olmadığından,

Diğer ( belirtiniz ).....

**24. Bahçelievler Belediyesi spor hizmetleri konusundaki görev ve sorumluluklarını size göre ne oranda yerine getirmektedir?**

- Çok iyi     İyi     Orta     Kötü     Çok kötü

**25. Belediyelerin semtlerde yaptırmış olduğu spor tesislerinden istediğiniz süre ve zamanda faydalanabiliyor musunuz?**

- Evet     Hayır

*Cevabınız HAYIR ise 26. soruyu cevaplayın. Cevabınız EVET ise 27. sorudan devam edin.*

**26. Belediyelerin semtlerde yaptırmış olduğu spor tesislerinden yeterince faydalanamadığınızı düşünüyorsanız, bunun sebebi nedir? (Birden fazla seçenek işaretleyebilirsiniz).**

- Tesislerin kullanılacak durumda olmamasından,
- Verimli olarak işletilmediğinden,
- Spor uzmanı bulundurulmadığından,
- Sporcu sağlığı için gerekli önlemler alınmadığından,
- Özendirici organizasyonlar yapılmadığından,
- Tesislerin sürekli kapalı olduğundan,
- Araç-Gereç-Malzemelerin yeterli olmamasından,

Diğer belirtiniz).....

**27. Gözlemlediğiniz kadarıyla, Bahçelievler Belediyesi'ne ait spor tesislerinin genel problemleri nelerdir? (Birden fazla seçenek işaretleyebilirsiniz).**

- Uygun olmayan arsalar üzerine kurulmuş olması,
- Personel probleminin (yönetici eğitici ve spor uzmanı ) olması,
- Ulaşım probleminin olması,
- İşletme sorununun ( bakım, onarım, araç - gereç ) olması,
- Otopark probleminin olması,
- Hava kirliliği, gürültü probleminin olması,
- Işıklandırma probleminin olması,
- Temizlik probleminin olması,
- Her zaman kullanıma açık olmaması,
- Tribün probleminin olması,
- Her hangi bir problemi yoktur,

Diğer (belirtiniz).....

Her bir ifadeyi dikkatli bir şekilde okuduktan sonra, buna ne derece katıldığınızı ya da katılmadığınızı ifadenin yanındaki kutucukları işaretleyerek belirtiniz. Lütfen her ifadeyi bir kez işaretleyiniz ve cevaplanmamış hiçbir ifade bırakmayınız.		Kesinlikle Katılmıyorum	Katılmıyorum	Kararsızım	Katılıyorum	Kesinlikle
1	Belediyeler, farklı türde spor hizmetleri sunarak halkın boş zamanların değerlendirilmelerine yardımcı olmalıdırlar.	1	2	3	4	5
2	Belediye–Halk arasındaki ilişkinin geliştirilmesinde, “spor hizmetleri” önemlidir.	1	2	3	4	5
3	Belediyenin size spor hizmeti getirmesi, halkın gözünde o belediyenin saygınlığını artırır.	1	2	3	4	5
4	Belediyelerin spor hizmetlerindeki başarısı, (oyun alanı, rekreasyon alanları ve spor tesisleri yaptırması) halkın siyasi tercihini belediye lehine olumlu yönde etkiler.	1	2	3	4	4
5	Belediyelerin yaptırmış olduğu spor tesislerinin veya rekreasyon alanlarının işletmesi özelleştirilmelidir.	1	2	3	4	5
6	Belediyeler spor hizmetleri götürürken, halkın ihtiyaç, beklenti ve taleplerini göz önünde bulundurmalıdır.	1	2	3	4	5
7	Günümüzde, kent insanının doğal hareket ihtiyacının karşılanması belediyelerin bir problemi haline gelmiştir.	1	2	3	4	5

## Ek.2. Etik Kurul Kararı

Evrak Tarih ve Sayısı: 16.03.2022-45196



T.C.  
İSTANBUL AYDIN ÜNİVERSİTESİ REKTÖRLÜĞÜ  
Lisansüstü Eğitim Enstitüsü Müdürlüğü

Sayı : E-88083623-020-45196  
Konu : Etik Onayı Hk.

16.03.2022

Sayın Songül EKİCİ

Tez çalışmanızda kullanmak üzere yapmayı talep ettiğiniz anketiniz İstanbul Aydın Üniversitesi Etik Komisyonu'nun 10.03.2022 tarihli ve 2022/04 sayılı kararıyla uygun bulunmuştur. Bilgilerinize rica ederim.

Dr.Öğr.Üyesi Hüseyin KAZAN  
Müdür Yardımcısı

Bu belge, güvenli elektronik imza ile imzalanmıştır.

Belge Doğrulama Kodu : BSD4DB4LN2 Pin Kodu : 22352

Belge Takip Adresi : <https://www.turkiye.gov.tr/istanbul-aydin-universitesi-ebys?>

Adres : Beşyol Mah. İnönü Cad. No:38 Sefaköy , 34295 Küçükçekmece / İSTANBUL

Telefon : 444 1 428

Web : <http://www.aydin.edu.tr/>

Keş Adresi : [iau.yazisleri@iau.hs03.kep.tr](mailto:iau.yazisleri@iau.hs03.kep.tr)

Bilgi için : Bülke KENDER  
Unvanı : Yazı İşleri Uzmanı



## ÖZGEÇMİŞ

**Ad-Soyad:** Songül EKİCİ

### **ÖĞRENİM DURUMU**

**Yüksek lisans:** İstanbul Aydın Üniversitesi, Beden Eğitimi ve Spor Ana Bilim Dalı,

Beden Eğitimi ve Spor Tezli Yüksek Lisans Programı (Devam Ediyor)

**Lisans:** Sivas Cumhuriyet Üniversitesi, Beden Eğitimi ve Spor Yüksek Okulu, Beden Eğitimi Öğretmenliği (2005)

**Lisans:** Anadolu Üniversitesi, Açıköğretim Fakültesi, İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi, Kamu Yönetimi (2019)

**Lise:** Sivas Ticaret Meslek Lisesi, Muhasebe Bölümü (1998)

### **YABANCI DİL**

-İngilizce

### **MESLEKİ DENEYİM**

**Mayıs 2012-Halen :** İstanbul Bahçelievler Belediyesi – Spor Eğitmeni

**Nisan 2006 – Halen :** Anadolu Ateşi Dans Topluluğu - Dansçı