

PAPER DETAILS

TITLE: SERBEST ZAMAN DOYUMU İLE MENTAL İYİ OLUS İLİSKİSİNDE HİZMET KALİTESİ
ALGISININ DÜZENLEYİCİ ROLÜNÜN İNCELENMESİ: SPOR İŞLETMELERİ ÖRNEĞİ

AUTHORS: Ahmet Süngerioğlu

PAGES: 808-822

ORIGINAL PDF URL: <https://dergipark.org.tr/tr/download/article-file/4278500>

A R A Ş T I R M A M A K A L E S İ / R E S E A R C H A R T I C L E

DOI: 10.52122/nisantasisbd.1564930

**SERBEST ZAMAN DOYUMU İLE MENTAL İYİ OLUŞ İLİŞKİSİNDE HİZMET
KALİTESİ ALGISININ DÜZENLEYİCİ ROLÜNÜN İNCELENMESİ: SPOR
İŞLETMELERİ ÖRNEĞİ*****Dr. Öğr. Üyesi Ahmet SÜNGERİÇLİOĞLU**İstanbul Nişantaşı Üniversitesi
Beden Eğitimi ve Spor Yüksekokulu
Spor Yöneticiliği Bölümü

e-posta: ahmet.sungericlioglu@nisantasi.edu.tr

ORCID 0000-0002-0377-1869

ÖZ

Bu makalenin temel amacı, spor işletmelerinden hizmet alan bireylerin serbest zaman doyumu ile mental iyi oluş arasındaki ilişkide hizmet kalitesi algısının ne derece etkili olduğunu anlamaktır. Bununla birlikte, spor tesislerinde sunulan hizmet türleri ve nitelikleri de ayrı bir öneme sahiptir. Spor tesislerinin yönetimi ve operasyon süreçleri, kullanıcıların konfor, sağlık ve güvenlik gereksinimlerini karşılamak için enerji ve kaynak yönetimini gerektirir. Dolayısıyla, bu süreçlerin etkin bir şekilde yönetilmesi, spor işletmelerinin rekabet avantajı elde etmesine yardımcı olabilir ve müşteri memnuniyetini artıran faktörler arasında yer alır.

Araştırmada, nicel yöntemler kullanılarak bir anket çalışması gerçekleştirilmiştir. Makalenin kapsamında ele alınan üç temel konu olan serbest zaman doyumu, mental iyi oluş ve hizmet kalitesi algısı, geçerli ve güvenilir ölçekler kullanılarak 386 katılımcıyla bir anket uygulanarak değerlendirilmiştir. SPSS programı kullanılarak yapılan fark analizleri, korelasyon ve regresyon analizleriyle hipotezler test edilmiş ve istatistiksel ve içerik bakımından anlamlı sonuçlara ulaşılmıştır. Bu analizler, araştırmanın sonuçlarının güvenilirliğini ve önemini vurgulamaktadır. Bu Makalenin sonuçları, spor işletmelerinin hizmet kalitesinin artırılması ve müşteri memnuniyetinin sağlanmasının önemini vurgulamakta ve bu yolla toplumun genel refahına katkı sağlamaktadır.

Anahtar Kelimeler: Spor İşletmeleri, Serbest Zaman Doyumu, Mental İyi Oluş, Hizmet Kalitesi**EXAMINING THE REGULATORY ROLE OF PERCEIVED SERVICE QUALITY IN THE RELATIONSHIP
BETWEEN LEISURE SATISFACTION AND MENTAL WELL-BEING OF INDIVIDUALS RECEIVING
SERVICES FROM SPORTS FACILITIES****ABSTRACT**

The main objective of this dissertation is to understand the extent to which perceived service quality plays a role in the relationship between leisure satisfaction and mental well-being of individuals receiving services from sports facilities. Additionally, the types and qualities of services offered in sports facilities hold separate significance. The management and operational processes of sports facilities require energy and resource management to meet users' comfort, health, and safety needs. Therefore, effectively managing these processes can help sports facilities gain a competitive advantage and contribute to factors that enhance customer satisfaction.

Quantitative methods were employed in conducting a survey for this research. The three main topics covered in the dissertation, namely leisure satisfaction, mental well-being, and perceived service quality, were evaluated by administering a survey to 386 participants using valid and reliable scales. Hypotheses were tested through differential analysis, correlation, and regression analyses using the SPSS program, leading to statistically and contextually significant results. These analyses underscore the reliability and importance of the research findings. The results of this dissertation emphasize the importance of improving service quality in sports facilities and ensuring customer satisfaction, thereby contributing to the overall welfare of society.

Keywords: Sports Facilities, Leisure Satisfaction, Mental Well-being, Service Quality**Geliş Tarihi/Received:** 10.10.2024**Kabul Tarihi/Accepted:** 10.12.2024**Yayın Tarihi/Printed Date:** 31.12.2024

Kaynak Gösterme: Süngericioğlu, A., (2024). "Serbest Zaman Doyumu İle Mental İyi Oluş İlişkisinde Hizmet Kalitesi Algısının Düzenleyici Rolünün İncelenmesi: Spor İşletmeleri Örneği". *İstanbul Nişantaşı Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*, 2(12) 808-823.

* Yazar tarafından hazırlanan doktora tezinden türetilmiştir.

GİRİŞ

Sosyoloji bilimi, sporu yeni ve modern bir toplumsal olgu olarak incelemesine rağmen, arkeolojik buluntular ve yazılı belgeler sporun en eski toplumlarından beri önemli bir faaliyet olduğunu göstermektedir (Yetim, 2000). Örneğin, Girit'teki duvar resimlerinde genç erkeklerin ve kadınların boğaların üzerinden atladığı tasvirler eğlencenin bir şekli olarak ortaya çıkmaktadır. Azteklerin Meksika manzarasında futbol oynayarak gün doğumunu ve ay doğumunu kutlamaları, sporun kutsallığını yansıtmaktadır. Tarih boyunca sporun eğlencenin bir parçası olduğu kabul edilmesine rağmen, asıl olarak bir korunma aracı olarak kullanıldığına işaret edilmektedir. Sporun şiddetle ilişkilendirilmesi ve şiddet kültürünün kültürel içeriğiyle bağlantılı olduğu durumlar, bu gerçeği vurgulamaktadır (Mil ve Şanlı, 2015). Son yıllarda ise spor, daha iyi, daha sağlıklı ve daha dengeli bir yaşam sürdürmek için temel bir unsura dönüşmüştür. Artık genellikle sporun, psikolojik olarak bireyleri günlük yaşama hazırladığı kabul edilmektedir, kültürel etkinliklerle birleşen sporun bu rolü giderek daha belirgin hale gelmektedir (Şenbakar, 2021: 22-28).

Küreselleşme ve tüketim fenomeni, sporun yayılmasını hızlandırmaktadır. Birkaç yıl önce duymadığımız sporlar, şimdi büyük ilgi gören izleyicilere veya katılımcılara sahiptir. Bu süreçte, profesyonelleşme sporu ekonomik olarak sürdürülebilir bir endüstri haline getirmiştir (Orunbayev, 2023: 165). Bu değişimlerin ışığında, spor işletmelerinden hizmet alan bireylerin serbest zaman doyumu ile mental iyi oluş arasındaki ilişkide hizmet kalitesi algısının etkisini anlamak önem arz etmektedir. Spor tesislerinde sunulan hizmet türleri ve niteliklerinin, bu ilişkide ayrı bir öneme sahip olduğu görülmektedir. Spor tesislerinin yönetimi ve operasyon süreçleri, kullanıcıların konfor, sağlık ve güvenlik gereksinimlerini karşılamak için enerji ve kaynak yönetimini gerektirir. Dolayısıyla, bu süreçlerin etkin bir şekilde yönetilmesi, spor işletmelerinin rekabet avantajı elde etmesine yardımcı olabilir ve müşteri memnuniyetini artıran faktörler arasında yer alır (Ramazanoğlu ve Öcalan, 2005).

Spor endüstrisi, geniş tüketici kitlelerini bir araya getirerek ve sporu bir pazarlama aracı olarak kullanarak önemli bir konsept haline gelmiştir (Ekmekçi vd., 2023). Spor endüstrisi, spor ürünlerinin üretimi ve tedariki ile ilgili faaliyetleri içerirken, günümüzde bireysel ve toplumsal sağlığı destekleyen bir hizmet sektörü olarak kabul edilmektedir. Uluslararası spor yönetimi, uluslararası spor girişimlerini yönlendirerek iş büyümesi ve hayatta kalma açısından kritik bir rol oynamaktadır (Karakullukçu, 2008: 1-2). Bu yönetim, belirsizlikleri ele alarak spor işletmelerinin girişimci doğasına dayanmaktadır. Spor işletmelerinin çeşitli türleri ve özellikleri, küresel çekiciliğin yanı sıra enerji kullanımı ve bakım gibi konuları da içermektedir. Spor işletmelerinin sunduğu hizmet türleri ve nitelikleri, tesis yönetimi ve operasyon süreçleriyle ilgili detayları içerir. Ayrıca, sporun markalaşması da uluslararası spor yönetimi için kritik bir konudur çünkü tanınmış spor markaları, spor endüstrisinde önemli bir varlık oluşturur ve büyük uluslararası spor kurumları ile iş birliği yaparlar. Bu metin, spor yönetimi alanında eğitim programlarının ve araştırmalarının gelişimini de ele almaktadır, çünkü bu alandaki uzmanlığın giderek daha fazla talep görmesiyle birlikte, üniversitelerde bu alana yönelik müfredatlar geliştirilmektedir (Çavuşoğlu, 2011).

Serbest zaman kavramı, bir kişinin seçtiği etkinlikleri yapma özgürlüğü ve yeteneği ile tanımlanır (Çizmeci, 2015). Araştırmalar, serbest zamanın iş-hayatı dengesi, sosyal refah ve halk sağlığı gibi konuları kısmen motive ettiğini ve bilgilendirdiğini göstermektedir. Serbest zamanın algılanan önemi, sosyal ilişkiler, iş performansı, sağlık ve genel yaşam kalitesi ile yakından ilişkilendirilmiştir. Serbest zamanın öncelendirilmesi ve haklı çıkarma, bireylerin serbest zamanı nasıl değerlendirdiği ve bu değerlendirmelerin yaşam tatminiyle ilişkisini inceler bireylerin serbest zaman etkinliklerine katılımının sonucunda oluşan pozitif algıları veya duyguları ifade eder. Farklı serbest zaman aktiviteleri ve etkileri, gençlerin yaşamlarındaki önemli bir yer tutar. Boş zaman etkinliklerine katılmak, gençlere bireysel gelişim, stres azaltma ve sosyal bağlantılar için fırsatlar sunar. Serbest zaman ve spor, boş zamanları tüketim alanlarına dönüştürerek toplumun ekonomik yapılarına entegre eder. Bu bölüm, serbest zamanın tanımı, algılanan önemi, öncelendirilmesi ve haklı çıkarma, tatmini, farklı aktiviteleri ve sporla ilişkisini inceler (Ardahan ve Lapa, 2010: 128-135).

Mental sağlık, kültürel, sosyal, psikolojik ve biyolojik faktörlerin etkisi altında karmaşık bir kavramdır. Mental sağlık, bireyin duygusal, psikolojik ve sosyal yönden iyi olma durumunu ifade eder. Ruh sağlığı, bireyin içsel ve dışsal işlevleri anlama, kontrol etme ve anlamlandırma yeteneğini içerir. Mental sağlık, bireylerin kendileri ve yaşamları hakkında düşündükleri ve hissettikleri şekilde tanımlanır. Ruh sağlığı ile fiziksel sağlık arasında doğrudan ve dolaylı ilişki bulunmaktadır. Kalite, yaşamın önemli bir parçası olmuş ve insanlar sürekli olarak kaliteli ürünler ve hizmetler arayışındadır. Hizmet kalitesi, müşteri beklentilerini karşılamak veya aşmak olarak tanımlanır ve genellikle müşteri memnuniyetinin bir öncüsü olarak kabul edilir. Bu metin, spor endüstrisi, serbest zaman ve mental sağlık alanlarında önemli konuları ele almakta ve bu alanlardaki araştırmaların sonuçlarını özetlemektedir. Bu bulgular, insanların yaşam kalitesini iyileştirmek için spor, serbest zaman ve mental sağlık alanlarında yapılması gereken iyileştirmeleri vurgulamaktadır (Beyhan ve Taş, 2019: 30-35).

Bu makalenin özgün katkısı, literatürdeki boşlukları doldurması ve spor işletmelerinin hizmet kalitesinin müşteri deneyimi üzerindeki etkilerini daha net bir şekilde açıklığa kavuşturmasıdır. Araştırma, sporun sadece fiziksel sağlık değil, aynı zamanda ruh sağlığı ve genel yaşam kalitesi üzerinde de önemli bir rol oynadığını göstermektedir. Bu nedenle, spor işletmelerinin hizmet kalitesinin artırılması ve müşteri memnuniyetinin sağlanması, toplumun genel refahına olumlu katkı sağlamaktadır.

Araştırmada, nicel yöntemler kullanılarak bir anket çalışması gerçekleştirilmiştir. Makalenin kapsamında ele alınan üç temel konu olan serbest zaman doyumu, mental iyi oluş ve hizmet kalitesi algısı, geçerli ve güvenilir ölçekler kullanılarak 386 katılımcıyla bir anket uygulanarak değerlendirilmiştir. SPSS programı kullanılarak yapılan fark analizleri, korelasyon ve regresyon analizleriyle hipotezler test edilmiş ve istatistiksel ve içerik bakımından anlamlı sonuçlara ulaşılmıştır. Bu analizler, araştırmanın sonuçlarının güvenilirliğini ve önemini vurgulamaktadır. Bu makalenin sonuçları, spor işletmelerinin hizmet kalitesinin artırılması ve müşteri memnuniyetinin sağlanmasının önemini vurgulamakta ve bu yolla toplumun genel refahına katkı sağlamaktadır.

1. Serbest Zaman Doyumu

Serbest Zaman, bir seçilen etkinliği sürdürme yeteneği ve özgürlüğü ile karakterize edilen bir durumdur (Iso-Ahola, 1997: 132). Serbest Zaman araştırmaları, iş-hayatı dengesi, sosyal refah ve halk sağlığı gibi konuları kısmen motive eder ve bilgilendirir (Haworth, 1997). Bu alandaki kritik bir araştırma sorusu, serbest zamanın mevcudiyetinin bir kişinin öznel iyi oluşuna ve yaşam memnuniyetine ne ölçüde katkıda bulunduğudır. Bu katkıyı araştırmak için, serbest zaman tatmini veya bir bireyin serbest zamanından ne kadar memnun olduğu, genellikle serbest zamanın genel bir ölçüsü olarak kullanılmaktadır (Lloyd & Auld, 2002: 43; Hribernik, J., ve Mussap, A. J., 2010: 702).

Serbest zamanın algılanan önemi, sosyal ilişkiler, iş performansı, sağlık ve genel yaşam kalitesi ile yakından ilişkilendirilmiştir. Serbest zaman etkinliklerine katılım için yatkınlığın bu değişken tarafından etkilendiği bilinmektedir (Ragheb ve Beard, 1982: 157). Tutum, serbest zamanla ilgili algılar, bilgi, inançlar, duygular ve davranış kalıplarını içeren bir kavramdır. Serbest zaman kaynakları gibi mekân odaklı niteliklere karşı, serbest zaman tutumu, kişinin merkezi özelliklerini ve serbest zaman memnuniyetini içermektedir. Ayrıca, sosyal-psikolojik serbestzaman katılımıyla yakından ilişkilendirilmektedir, bu da motivasyon, uyarılma ve ilgi kavramlarını içermektedir (Choi ve Yoo, 2017: 141).

Araştırmacılar, serbest zaman tutumunun bileşenlerini ve boyutlarını incelemişlerdir. Ragheb ve Beard'ın (1982) kavramsal modeline dayanarak bilişsel, duygusal ve davranışsal bileşenlerin üçlü yapısı yaygın bir şekilde kullanılmıştır çünkü bu yapı, serbest zaman tutumu kavramı hakkında kapsamlı bir anlayış sağlamaktadır. Özellikle, bilişsel bileşen, serbest zamanın faydaları hakkındaki bilgi ve inançları içermektedir. Duygusal bileşen, bireylerin serbest zaman hakkında nasıl hissettikleri ve serbest zaman deneyimlerini ne kadar beğendikleri ile ilgilidir. Davranışsal bileşen, bireylerin ne kadar, ne sıklıkta serbest zaman etkinliklerine katıldıkları veya katılacakları, serbest zaman için harcadıkları zaman ve para miktarını artırma niyetleri ve serbest zaman etkinliklerine hazırlık ve öğrenme için daha fazla zaman ayırmayı planlamaları gibi konulara odaklanmaktadır (Ragheb ve Beard, 1982: 157-167).

Serbest zaman hakkında bilgi, yalnızca kamu ve özel eğitim gibi makro toplumdan değil, aynı zamanda aile ve arkadaşlar gibi mikro toplumsal güçlerden de elde edilmektedir. Bu tür bir kavrama dayanarak, bazı çalışmalar, ebeveynlik tarzının serbest zaman tutumlarını etkilediğini vurgulamaktadır. Çocuklar, ebeveynlerinin nasıl rehberlik ettiklerine bağlı olarak serbest zaman tutumları oluşturabilmekte ve belirli türde serbest zaman etkinliklerine odaklanabilmektedir. Aile dışında, serbest zaman kavramı, toplumsal bir mekanizmanın sonucu olarak desteklenen toplum ve toplumun bireylerin serbest zaman tutumlarını şekillendiren rolünü desteklemektedir. Bu tür bir desen, serbest zamanla ilgili tutumların bireylerin sosyal olayları nasıl anladıklarına ve yargıladıklarına dayalı olarak nasıl oluştuğunu belirtmektedir ki, bu da sosyal yargı teorisi tarafından açıklanmaktadır (Kyle vd., 2007; Choi ve Yoo, 2017: 142).

2. Mental İyi Oluş

Son yarım yüzyılda, mental hastalıkların tanımları değişmiştir. Mental hastalık, bilişsel, duygusal ve davranışsal açıdan bireyleri etkileyen durumları ifade etmektedir (örneğin, şizofreni, depresyon, otizm). Resmi klinik tanımlar, artık daha fazla bilgi içermekte ve kısmi bir bakış açısından daha bütünsel bir perspektife geçiş ile hastalığa odaklanmadan sağlığa odaklanmaya yönelmektedir. Gayri resmi yanıtlar ise mental hastalıkların damgalanmasından ziyade zihinsel sağlığın genel sağlık için önemli olduğunun kabul edilmesini teşvik etmektedir. 1960'lar ve 1970'lerde, bir mental hastalığı olan kişi tanı ile tanımlanmakta ve geniş bir mental bozukluk sınıflandırması bulunmamaktaydı. Ulusal istatistiksel veriler, tanıları göre rapor edilmekteydi (örneğin, şizofreni vakaları ve depresyon vakaları). Zihinsel hastalığı olan bireyler genellikle damgalanmakta ve kurumlara yerleştirilmektedir. Aynı dönemde, kurumdan çıkış süreci başlamış ve hızlanmıştır (Manderscheid vd., 2010)

Büyük bir değişim, 1980'ler ve 1990'larda bakım uygulamalarında meydana gelmiştir. Şiddetli mental hastalığı olan bireyler için ulusal bakım yaklaşımı, ihtiyaçlarını desteklemede yetersiz kalmıştır. Birçok şiddetli mental hastalığı olan kişi eyalet akıl hastanelerinden taburcu edilmiş, ancak onlara hizmet verebilecek yeterli sayıda toplum zihinsel sağlık hizmeti bulunmamıştır. Bu durum, evsiz zihinsel hastalığı olan bireylerin nüfusunun hızla artmasına neden olmuştur. En şiddetli mental hastalığı olan bireyleri tanımlamak ve yeni ulusal programlar için bir çerçeve oluşturmak amacıyla yeni tanımlamalara ihtiyaç duyulmuştur. Ulusal Ruh Sağlığı Enstitüsü'nün (NIMH) resmi çalışmaları, yalnızca tanının yeterli olmadığını göstermiş; bu çalışmalara ek olarak engellilik ve süre kavramları eklenmiştir. Engellilik, bireylerin kişisel aktivitelerinde büyük sınırlamaları ifade ederken süre, bu engelliliğin en az bir yıl süreceğini belirtmektedir. Bu kavramlar, halen zihinsel sağlık alanında kullanılan "şiddetli ve sürekli mental hastalığı olan" bireylerin tanımlanmasına rehberlik etmektedir (Prince vd., 2007: 860).

Sonraki yıllarda, bu çabalar daha az engellilikle ilişkilendirilen mental hastalığı olan başka bir nüfusu da kapsayacak şekilde genişletilmiş ve tanımdan süre kriteri çıkarılmıştır. Günümüzde, birey merkezli bir yaklaşım benimsenmekte; bireylerin güçlü yönleri vurgulanırken zayıflıklar ikinci plana bırakılmaktadır. Bu bağlamda, kurtulma ve tam topluluk katılımı hedeflenmektedir. Kurtulma, bir kişinin mental hastalığı olmasına rağmen, toplum hayatına tam katılımını sağlamak için sağlığın güçlü yönlerinden yararlandığı sürekli bir süreç olarak tanımlanmaktadır (Po Bu son tanımlamalar, sağlık ve hastalığın iki ayrı boyutta ele alındığı wellness modeline dayanmaktadır. Kurtulma, sağlığın güçlü yönlerini kullanarak hastalığın zayıf yönlerini ele almak için bir köprü görevi görmektedir. Birçok mental hastalığı olan bireyin aynı zamanda fiziksel bozukluklara sahip olması nedeniyle, zihinsel ve fiziksel sağlığa çift vurgu yapılması esastır. Bu vurgular, sağlık reformu ve sağlık hizmetleri reformu açısından büyük önem taşımaktadır (Manderscheid vd., 2010).

3. Hizmet Kalitesi

Zeithaml ve Bitner (1996)' ya göre göre hizmet kalitesi, genel olarak hizmete yönelik tutumla paralel bir değerlendirme olarak tanımlanmakta ve sıklıkla genel müşteri memnuniyetinin bir öncüsü olarak kabul edilmektedir (Zeithaml ve Bitner, 1996). Parasuraman ve diğerleri (1988) ise hizmet kalitesini, bir kuruluşun müşteri beklentilerini karşılaması ya da aşması olarak ifade etmişlerdir. Bu tanım, müşterilerin hizmet beklentileri ile algıladıkları hizmet arasındaki farkı açıklamaktadır. Algılanan hizmet kalitesi, müşterilerin, tedarikçiler tarafından sunulan hizmetin algıları ile beklentilerini karşılaştırmaları sonucu ortaya çıkmaktadır (Zeithaml vd., 1990).

Beklentiler performansı aştığında algılanan kalite tatmin edici olmakta; ancak performans beklentilerin gerisinde kaldığında müşteri memnuniyetsizliği meydana gelmektedir (Ramseook-Munhurrin, 2010: 38).

Hizmetler, fiziksel ürünlerden farklı olarak müşteri ve hizmet sağlayıcının aynı anda bulunduğu bir ortamda eş zamanlı olarak üretilmekte ve tüketilmektedir. Hizmet sunum sürecinde insan unsurunun varlığı, hem çalışanlar hem de müşteriler açısından hata olasılığını önemli ölçüde artırmaktadır. Bu hatalar, izlenmesi veya kontrol edilmesi zor olan soyut davranışsal süreçlerden kaynaklanmaktadır (Bowen, 1986). Buna rağmen, hizmet kalitesine ilişkin önemli araştırmalar, genellikle müşterilerin algıladığı hizmet kalitesine odaklanmakta; ancak hizmet kalitesinin teslim edilmesi sürecinde hizmet çalışanlarının davranışlarını etkileyen faktörlere nispeten daha az dikkat çekilmektedir.

Surprenant ve Solomon (1987), hizmet etkileşimlerinin insan etkileşimleri olduğunu ifade etmişlerdir. Müşterilerin ve hizmet sağlayıcılarının hizmet etkileşimleri sırasında ve sonrasında belirli roller üstlendiğini ve bu rollerin organizasyon ile müşteriler arasındaki "kişiler arası etkileşimlere" dayandığını belirtmişlerdir. Dolayısıyla, hizmet kalitesi, hem hizmet sağlayıcının hem de hizmet alıcının bakış açılarından doğrudan etkilenmektedir. Benzer şekilde, Czepiel (1990), hizmet kalitesi araştırmalarında hem sağlayıcının hem de alıcının perspektiflerinin dikkate alınması gerektiğini vurgulamaktadır.

Hizmet sunumu, çalışanlarla müşteriler arasındaki etkileşimler sırasında gerçekleşmekte olup, temas çalışanlarının tutum ve davranışları müşterilerin hizmet kalitesi algısını derinden etkilemektedir (Schneider ve Bowen, 1985). Beatson ve diğerleri (2008), algılanan çalışan memnuniyeti, çalışan sadakati ve bağlılığının, algılanan ürün ve hizmet kalitesi üzerinde önemli bir etkisi olduğunu ortaya koymuşlardır. Zeithaml ve Bitner (1996), temas çalışanlarının organizasyonu temsil ettiğini, doğrudan müşteri memnuniyetini etkilediğini ve aynı zamanda pazarlama rollerini üstlendiklerini ifade etmektedir. Hizmet çalışanlarının bu pazarlama işlevlerini iyi ya da kötü bir şekilde yerine getirme potansiyeli bulunmaktadır. Bettencourt ve Gwinner (1996), ön hat çalışanlarının (FLE) sunulan hizmetlerin yanı sıra hizmetlerin nasıl sunulduğuna dair gerçek zamanlı uyarılama yapma fırsatına sahip olduğunu belirtmektedir.

Müşteri eylemleri, tepkileri ve diğer özellikler, ön hat çalışanlarının davranışlarını ve hizmet sunumunu önemli ölçüde etkilemektedir. Müşteriler, organizasyonun hizmet seviyesi hakkındaki izlenimlerini büyük ölçüde ön hat çalışanlarıyla olan karşılaşmalarına dayandırmaktadırlar. Bu nedenle, ön hat çalışanları, hizmetin güçlü ve zayıf yönlerini belirleyerek organizasyonlara hizmet kalitesini iyileştirme konusunda değerli bilgiler sunmaktadırlar. FLE'ler, müşterilerle temasları sayesinde hizmetin güçlü ve zayıf yönlerini bilmekte ve bu bilgi, organizasyonların daha iyi karar alma süreçlerine katkı sağlamaktadır. Araştırmalar, çalışan tutumları ile müşteri tutumları arasında, hizmet kalitesine ilişkin pozitif bir korelasyon olduğunu ortaya koymaktadır (Ramseook-Munhurrin, 2010: 38).

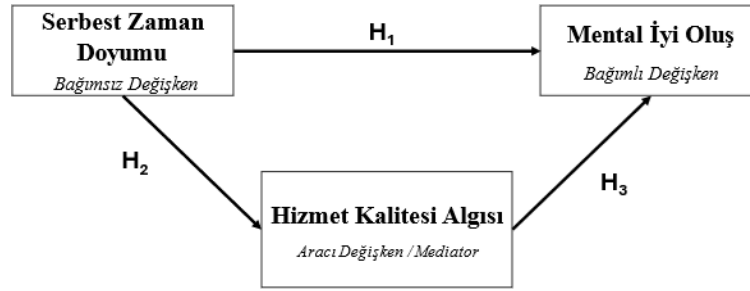
4. Araştırma ve Bulgular

Bu makalenin temel amacı, spor işletmelerinden hizmet alan bireylerin serbest zaman doyumu ile mental iyi oluşları arasındaki ilişkide hizmet kalitesi algısının etkisini ortaya koymaktır. Bununla birlikte, spor tesislerinde sunulan hizmet türleri ve hizmetlerin nitelikleri, bu ilişkiyi şekillendiren önemli unsurlar arasında yer almaktadır. Spor tesislerinin yönetim süreçleri, kullanıcıların konfor, sağlık ve güvenlik ihtiyaçlarını karşılamak için enerji ve kaynak yönetimi açısından etkin bir organizasyonu gerektirmektedir. Bu bağlamda, operasyonel süreçlerin verimli bir şekilde yürütülmesi, spor işletmelerine rekabet avantajı sağlamakta ve müşteri memnuniyetini artıran temel faktörlerden biri olarak öne çıkmaktadır.

Tablo 1. Hipotezler

No	Hipotezler	Test
H1	Serbest zaman doyumunun mental iyi oluş üzerine anlamlı etkisi vardır.	Regresyon
H1.1	Serbest zaman doyumunun mental iyi oluş üzerindeki etkisinde hizmet kalite algısının aracı (mediator) etkisi vardır.	Mediatör
H2	Serbest zaman doyumunun hizmet kalite algısı üzerine anlamlı etkisi vardır.	Regresyon
H3	Hizmet kalite algısının mental iyi oluş üzerine anlamlı etkisi vardır.	Regresyon

Araştırmanın modeli aşağıdaki gibidir:



Şekil 1. Araştırmanın Modeli

Araştırmada, nicel yöntemler kullanılarak bir anket çalışması gerçekleştirilmiştir. Makalenin kapsamında ele alınan üç temel konu olan serbest zaman doyumu, mental iyi oluş ve hizmet kalitesi algısı, geçerli ve güvenilir ölçekler kullanılarak 386 katılımcıyla bir anket uygulanarak değerlendirilmiştir. SPSS programı kullanılarak yapılan fark analizleri, korelasyon ve regresyon analizleriyle hipotezler test edilmiş ve istatistiksel ve içerik bakımından anlamlı sonuçlara ulaşılmıştır.

Araştırmanın evrenini, İstanbul ilinde yaşayan 18 yaş üstü, spor salonlarında en az bir aydır sürekli aynı yerde spor yapan bireylerden oluşmaktadır. Örneklem hesaplamasında evren geniş bir kitleyi içerdiğinden 10.000 ve üzeri olarak görülmüş; dolayısıyla bu evreni karşılayabilecek maksimum sayı olan 386 anket yapılmıştır (Statistics Canada, 2010, Neuman, 2011). Anketlerin bir kısmı doğrudan spor tesislerinde, bazıları ise online form vasıtasıyla toplanmıştır.

Uygulanan ölçekler şunlardır:

1. Serbest zaman doyum ölçeği: Bu çalışmada, katılımcıların serbest zaman aktivitelerinden elde ettikleri doyum düzeylerini belirlemek amacıyla Beard ve Ragheb (1980) tarafından geliştirilen ve Gökçe ve Orhan (2011) tarafından Türkçe'ye uyarlanan "Serbest Zaman Doyum Ölçeği" kullanılmıştır. Ölçek, 24 maddeden ve altı alt boyuttan oluşmaktadır: Psikolojik, Eğitimsel, Sosyal, Fizyolojik, Rahatlama ve Estetik.
2. Mental İyi Oluş Ölçeği: Warwick-Edinburg Mental İyi Oluş Ölçeği, Warwick ve Edinburg Üniversiteleri'nin 2007'de birlikte yürüttüğü çalışmanın bir ürünüdür (Tennat, Hiller, Fishwick, Platt, Joseph, Weich, 2007). Bu ölçek, Türk psikoloji literatürüne kazandırılması için Keldal (2015) tarafından Türkçe'ye çevrilmiştir. Katılımcıların mental iyi oluş düzeylerini değerlendirmek için kullanılan bu ölçek, on dört pozitif madde içermektedir. Değerlendirme, 5'li Likert tipi ölçek üzerinden gerçekleştirilir ve katılımcılar en düşük on dört puan ile en yüksek yetmiş puan arasında değerlendirilir. Yüksek puanlar, katılımcının mental (psikolojik) iyi oluş seviyesini ifade eder.
3. Hizmet kalitesi algı ölçeği: Spor merkezlerinin hizmet kalitesini değerlendirmek için Lam, Zhang ve Jensen (2005) tarafından geliştirilen Hizmet kalitesi algı ölçeği, SQAS (Service Quality Assessment Scale) ölçeği kullanılmıştır. Bu ölçek, spor merkezlerine yönelik algılanan hizmet kalitesinin çeşitli yönlerini kapsayan otuz dört sorudan oluşmaktadır. Hizmet kalitesi algı ölçeğinde hizmet kalitesini değerlendirmek için "Personel", "Fiziksel Tesis" ve "Antrenman Olanakları" olmak üzere üç ana faktör altında toplanan maddeler bulunmaktadır. Personel, fiziksel tesisler ve antrenman olanaklarıyla ilgili sorular belirli bir kategorideki hizmet kalitesini ölçmek için tasarlanmıştır. Bu sorular, spor merkezlerinde sunulan hizmetlerin kalitesini değerlendirmek için katılımcıların algılarını ölçmeyi amaçlamaktadır.

4.1. Korelasyon Analizi

Tablo 2. Korelasyon Analizi

		PSİKOLOJİK (SZ)	EĞİTİMSSEL (SZ)	SOSYAL (SZ)	FİZYOLOJİK (SZ)	RAHA TLAMA (SZ)	ESTETİK (SZ)	SERBEST ZAMAN DOYUMU (SZ)	MENTAL İYİ OLUŞ (MT)	HİZMET KALİTESİ (HK)	PERSONEL (HK)	FİZİKSEL (HK)	ANTRENMAN (HK)
PSİKOLOJİK (SZ)	r	1											
	p	0,00											
EĞİTİMSSEL (SZ)	r	,825**	1										
	p	0,00	0,00										
SOSYAL (SZ)	r	,679**	,798**	1									
	p	0,00	0,00	0,00									
FİZYOLOJİK (SZ)	r	,723**	,735**	,740**	1								
	p	0,00	0,00	0,00	0,00								
RAHA TLAMA (SZ)	r	,612**	,718**	,751**	,725**	1							
	p	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00							
ESTETİK (SZ)	r	,592**	,529**	,544**	,623**	,520**	1						
	p	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00						
SERBEST ZAMAN DOYUMU (SZ)	r	,864**	,900**	,882**	,886**	,847**	,742**	1					
	p	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00					
MENTAL İYİ OLUŞ (MT)	r	,423**	,470**	,463**	,530**	,481**	,526**	,565**	1				
	p	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00				
HİZMET KALİTESİ (HK)	r	,476**	,468**	,431**	,494**	,439**	,563**	,560**	,615**	1			
	p	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00			
PERSONEL (HK)	r	,429**	,419**	,395**	,470**	,419**	,529**	,519**	,609**	,950**	1		
	p	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00		
FİZİKSEL (HK)	r	,464**	,449**	,424**	,470**	,431**	,542**	,543**	,590**	,978**	,900**	1	
	p	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	
ANTRENMAN (HK)	r	,462**	,468**	,398**	,455**	,380**	,521**	,523**	,520**	,882**	,721**	,843**	1
	p	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
**. Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).													
N=386													

Psikolojik, eğitimsel, sosyal, fizyolojik, rahatlama ve estetik serbest zaman doyumunu (SZ) alt boyutlarıyla yüksek pozitif korelasyona sahiptir. Bu, bu alt boyutların birbirleriyle güçlü bir şekilde ilişkili olduğunu göstermektedir. Serbest zaman doyumunu (SZ) ile mental iyi oluş (MT) arasında da yüksek pozitif korelasyon gözlemlenmektedir. Bu da serbest zaman doyumunu arttıkça mental iyi oluşun da arttığını göstermektedir. Hizmet kalitesi (HK) ile serbest zaman doyumunu (SZ) ve mental iyi oluş (MT) arasında da yüksek pozitif korelasyonlar bulunmaktadır. Bu, daha yüksek hizmet kalitesi algısı ile daha yüksek serbest zaman doyumunu ve mental iyi oluş arasında bir ilişki olduğunu göstermektedir. Öncelikle, her bir değişkenin kendi üzerindeki korelasyon katsayılarına bakalım. Her değişkenin kendisiyle olan korelasyonu 1'e eşittir, çünkü bir değişken kendi üzerinde tam bir ilişki gösterir. Daha sonra, değişkenler arasındaki ilişkilere odaklanalım. Örneğin, SERBEST ZAMAN DOYUMU (SZ) ile MENTAL İYİ OLUŞ (MT) arasındaki korelasyon katsayısı 0.565 olarak bulunmuştur. Bu değer, iki değişken arasında orta düzeyde pozitif bir ilişkinin varlığını gösterir. Yani, serbest zaman doyumunu arttıkça, mental iyi oluş da artma eğilimindedir. Benzer şekilde, SERBEST ZAMAN DOYUMU (SZ) ile HİZMET KALİTESİ (HK) arasındaki korelasyon katsayısı 0.742 olarak bulunmuştur. Bu yüksek korelasyon değeri, hizmet kalitesi algısı ile serbest zaman doyumunu arasında güçlü bir pozitif ilişki olduğunu gösterir. Yani, hizmet kalitesinin algılanan artışı, kullanıcıların serbest zamanlarını daha doyumlulu hale getirme eğilimindedir. Son olarak, HİZMET KALİTESİ (HK) ile MENTAL İYİ OLUŞ (MT) arasındaki korelasyon katsayısı 0.615 olarak bulunmuştur. Bu da yüksek bir korelasyon değeridir ve hizmet kalitesi algısının artmasıyla mental iyi oluşun da arttığını gösterir. Yani, daha yüksek hizmet kalitesi algısı olan bireyler, genellikle daha iyi bir mental sağlık durumuna sahip olma eğilimindedir. Bu değerler, incelenen değişkenler arasındaki ilişkilerin yönü ve gücü hakkında bilgi vermektedir.

4.2. Regresyon ve Mediatör Analiz

Tablo 3. Serbest Zaman Doyumunun Mental İyi Oluş Üzerindeki Etkisi

Model	Standartlaştırılmamış Katsayılar (B)	Standart Hata	Standartlaştırılmış Katsayılar (Beta)	t	Anlamlılık (Sig.)
(Sabit)	1,757	,160	-	10,976	,000
Serbest Zaman Doyumu	,573	,043	,565	13,410	,000

Bağımlı Değişken: Mental İyi Oluş

Tablo 3, serbest zaman doyumunun mental iyi oluş üzerindeki etkisini değerlendiren regresyon modelinin sonuçlarını akademik bir çerçevede sunmaktadır. Modelde, serbest zaman doyumuna bağımsız değişken, mental iyi oluş ise bağımlı değişken olarak ele alınmıştır. Analiz sonuçları, serbest zaman doyumunun mental iyi oluş üzerinde pozitif yönlü ve istatistiksel olarak anlamlı bir etkisi olduğunu ortaya koymaktadır ($B = ,573$, $p < 0,001$). Standartlaştırılmış katsayı ($Beta = ,565$), serbest zaman doyumunun mental iyi oluş üzerindeki etkisinin güçlü ve anlamlı olduğunu göstermektedir. Ayrıca, serbest zaman doyumuna ilişkin t değeri ($t = 13,410$), bu ilişkinin istatistiksel anlamlılığını desteklemektedir. Serbest Zaman Doyumu değişkenine ait katsayının pozitif olması, bu değişkenin artışının mental iyi oluş düzeyini olumlu yönde etkilediğini göstermektedir. Bu bulgu, serbest zaman doyumunun bireylerin mental iyi oluşunu güçlendiren önemli bir faktör olduğunu teyit etmektedir.

Tablo 4. Hizmet Kalitesi Algısının Mental İyi Oluş Üzerindeki Etkisi

Model	Standartlaştırılmamış Katsayılar (B)	Standart Hata	Standartlaştırılmış Katsayılar (Beta)	t	Anlamlılık (Sig.)
(Sabit)	1,522	,156	-	9,757	,000
Hizmet Kalitesi	,610	,040	,615	15,287	,000

Bağımlı Değişken: Mental İyi Oluş

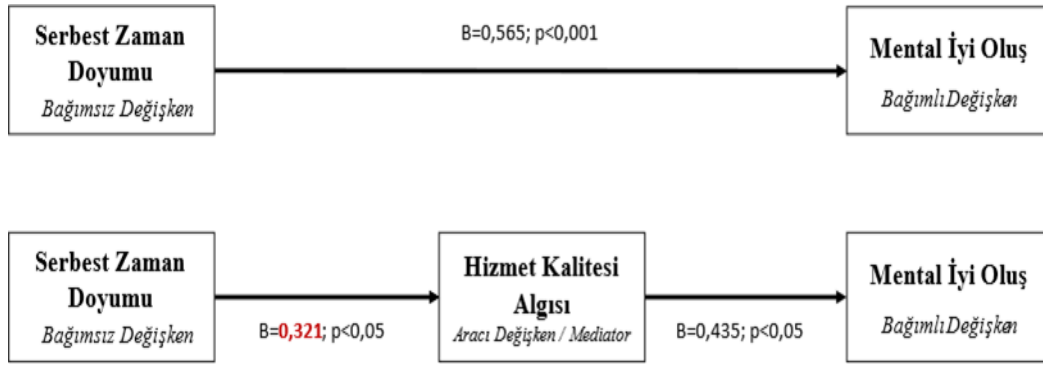
Tablo 4, hizmet kalitesi algısının mental iyi oluş üzerindeki etkisini değerlendiren regresyon modelinin sonuçlarını göstermektedir. Analiz sonuçlarına göre, hizmet kalitesi bağımsız değişkeninin mental iyi oluş üzerindeki etkisi anlamlıdır ($B = ,610$, $p < 0,001$). Standartlaştırılmış katsayı ($Beta = ,615$), hizmet kalitesi algısının mental iyi oluş üzerindeki pozitif yönlü ve güçlü bir etkisini ortaya koymaktadır. Ayrıca, hizmet kalitesi değişkeninin t değeri ($t = 15,287$), bu ilişkinin istatistiksel olarak oldukça anlamlı olduğunu desteklemektedir. Sabit terim ($B = 1,522$, $p < 0,001$), hizmet kalitesi algısı sıfır olduğunda bile mental iyi oluş düzeyinin temel bir değere sahip olduğunu ifade etmektedir. Bu sonuçlar, hizmet kalitesinin bireylerin mental iyi oluş düzeyini artırmada önemli bir rol oynadığını ve pozitif bir ilişki olduğunu açıkça göstermektedir. Özetle, hizmet kalitesindeki artışlar, bireylerin mental iyi oluş düzeylerini önemli ölçüde iyileştirebilmektedir.

Tablo 5. Aracı Rolün Tespiti

Model	Standartlaştırılmamış Katsayılar (B)	Standart Hata	Standartlaştırılmış Katsayılar (Beta)	t	Anlamlılık (Sig.)
(Sabit)	1,014	,164	-	6,181	,000
Hizmet Kalitesi	,432	,045	,435	9,508	,000
Serbest Zaman Doyumu	,326	,046	,321	7,008	,000

Bağımlı Değişken: Mental İyi Oluş

Tablo 5, serbest zaman doyumu ve hizmet kalitesi algısının mental iyi oluş üzerindeki etkilerini ve hizmet kalitesinin serbest zaman doyumu ile mental iyi oluş arasındaki ilişkide bir aracı rol oynadığını ortaya koymaktadır. Regresyon analizine göre, hizmet kalitesi ve serbest zaman doyumu bağımsız değişkenler olarak ele alınmış, mental iyi oluş ise bağımlı değişken olarak tanımlanmıştır. Hizmet kalitesine ilişkin katsayı ($B = ,432$, $p < 0,001$), hizmet kalitesinin mental iyi oluş üzerinde pozitif ve istatistiksel olarak anlamlı bir etkisi olduğunu göstermektedir. Standartlaştırılmış katsayı ($Beta = ,435$) bu ilişkinin güçlü olduğunu desteklemektedir. Benzer şekilde, serbest zaman doyumuna ilişkin katsayı ($B = ,326$, $p < 0,001$), serbest zaman doyumunun da mental iyi oluş üzerinde pozitif ve anlamlı bir etkiye sahip olduğunu ifade etmektedir. Standartlaştırılmış katsayı ($Beta = ,321$) serbest zaman doyumunun mental iyi oluş üzerindeki katkısını desteklemektedir. Sabit terim ($B = 1,014$, $p < 0,001$), hizmet kalitesi ve serbest zaman doyumu sıfır olduğunda bile mental iyi oluşun temel bir değere sahip olduğunu göstermektedir. Bu bulgular, hizmet kalitesinin serbest zaman doyumu ile mental iyi oluş arasındaki ilişkide önemli bir aracı rol oynadığını ve hem hizmet kalitesinin hem de serbest zaman doyumunun mental iyi oluş üzerinde doğrudan etkili olduğunu teyit etmektedir.



Şekil 2. Aracı Değişkenin Etkisi

Mediatör analizi sonuçları, serbest zaman doyumu ve hizmet kalitesi algısının mental iyi oluş üzerindeki etkilerini ve hizmet kalitesinin serbest zaman doyumu ile mental iyi oluş arasındaki ilişkide bir aracı rol oynadığını ortaya koymaktadır. Analize göre serbest zaman doyumunun mental iyi oluş üzerinde pozitif bir etkisi olduğu doğrulanmıştır. Analiz sonuçları, serbest zaman doyumunun artmasıyla mental iyi oluşun da artış gösterdiğini ortaya koymaktadır. Bu durum, serbest zamanın bireylerin ruh sağlığına önemli bir katkı sağladığını ve mental iyi oluşu güçlendirdiğini göstermektedir. Hizmet kalitesi algısının mental iyi oluş üzerinde pozitif bir etkisi olduğu da belirlenmiştir. Bulgular, hizmet kalitesinin algılanan artışının, bireylerin ruh sağlığını olumlu yönde etkilediğini ortaya koymaktadır. Hizmet kalitesi algısı yükseldikçe, bireylerin mental iyi oluş düzeylerinin de olumlu yönde etkilendiği gözlemlenmiştir. Hizmet kalitesi algısı, serbest zaman doyumu ile mental iyi oluş arasındaki ilişkide aracı bir rol üstlenmektedir. Bulgular, hizmet kalitesinin artışının, serbest zaman doyumu üzerinden zincirleme bir etki yaratarak mental iyi oluşu artırdığını göstermektedir. Bu sonuç, hizmet kalitesindeki artışın yalnızca doğrudan bir etki yaratmadığını, aynı zamanda serbest zaman doyumunu artırarak dolaylı bir etki de sağladığını ortaya koymaktadır. Özellikle, hizmet kalitesi algısının artmasıyla birlikte serbest zaman doyumunun artması ve ardından mental iyi oluşun güçlenmesi şeklinde bir süreç söz konusudur. Bulgular, hizmet sunumunda ve kullanıcı deneyiminde gerçekleştirilen iyileştirmelerin bireylerin ruh sağlığını olumlu yönde etkileyebileceğini ve serbest zamanın bu süreçte kritik bir role sahip olduğunu göstermektedir. Bu nedenle, hizmet kalitesi ve serbest zaman doyumunun artırılması, bireylerin genel yaşam kalitesini ve mental iyi oluş düzeyini yükseltebilmek adına önemli stratejik unsurlar olarak değerlendirilmektedir.

4.3. Hipotezlerin Durumu

Yapılan analizler sonucunda hipotezlerin durumu şöyledir:

Tablo 6. Hipotezlerin Durumu

No	Hipotezler	Test	Anlamlılık Değeri (p)	Yorum	Sonuç
H1	Serbest zaman doyumunun mental iyi oluş üzerine anlamlı etkisi vardır.	Regresyon	0,00	$p < 0,05$ olduğundan hipotez kabul edilmiştir.	Kabul
H1.1	Serbest zaman doyumunun mental iyi oluş üzerindeki etkisinde hizmet kalite algısının aracı (mediator) etkisi vardır.	Mediator	0,00	$p < 0,05$ olduğundan hipotez kabul edilmiştir.	Kabul
H2	Serbest zaman doyumunun hizmet kalite algısı üzerine anlamlı etkisi vardır.	Regresyon	0,00	$p < 0,05$ olduğundan hipotez kabul edilmiştir.	Kabul
H3	Hizmet kalite algısının mental iyi oluş üzerine anlamlı etkisi vardır.	Regresyon	0,00	$p < 0,05$ olduğundan hipotez kabul edilmiştir.	Kabul

TARTIŞMA VE SONUÇ

Bu araştırma, spor işletmelerinden hizmet alan bireylerin serbest zaman doyumunu ile mental iyi oluşları arasındaki ilişkide hizmet kalitesi algısının düzenleyici rolünü kapsamlı bir şekilde incelemektedir. Araştırma sonuçları, hem serbest zaman doyumunun hem de hizmet kalitesi algısının mental iyi oluş üzerinde anlamlı ve pozitif etkiler yarattığını açıkça göstermektedir. Ayrıca, hizmet kalitesinin serbest zaman doyumunu ile mental iyi oluş arasındaki ilişkide aracı bir rol oynadığı belirlenmiştir. Bu bulgular, spor işletmelerinin sunduğu hizmetlerin bireylerin ruhsal ve genel yaşam kalitesine olan etkisini vurgulamakta ve bu işletmelerin bireylerin yaşamlarını olumlu yönde şekillendirme potansiyelini ortaya koymaktadır.

Serbest zaman doyumunun bireylerin ruhsal sağlıkları üzerindeki olumlu etkisi, bu araştırmanın temel bulgularından biridir. Araştırma, bireylerin serbest zamanlarını doyurucu etkinliklerle geçirmelerinin, onların ruhsal sağlıklarını güçlendiren önemli bir unsur olduğunu göstermektedir. Ragheb ve Beard (1982) ile Kyle ve arkadaşlarının (2007) çalışmalarında da serbest zaman doyumunun bireylerin yaşam kalitesi üzerindeki etkisi vurgulanmıştır. Serbest zaman doyumunu, bireylerin bireysel gelişimlerini destekleyen, stres yönetimini kolaylaştıran ve sosyal bağlantılar kurma süreçlerini iyileştiren bir faktör olarak öne çıkmaktadır. Özellikle spor temelli serbest zaman etkinlikleri, bu ilişkinin daha belirgin olduğu bir alan olarak dikkat çekmektedir. Sporun sadece fiziksel sağlık değil, aynı zamanda ruhsal sağlık ve yaşam tatmini açısından da önemli bir katkı sunduğu bu çalışmayla bir kez daha doğrulanmıştır.

Hizmet kalitesi algısının mental iyi oluş üzerindeki etkisi, bireylerin hizmet deneyimlerinin ruhsal sağlıklarına katkısını net bir şekilde ortaya koymaktadır. Zeithaml ve Bitner (1996), hizmet kalitesinin müşteri memnuniyeti üzerindeki etkisini vurgulamış ve bu çalışmada hizmet kalitesinin bireylerin ruhsal sağlıklarına yönelik genişletilmiş bir etkisi olduğu belirlenmiştir. Hizmet kalitesinin artması, bireylerin yaşam memnuniyeti ve mental iyi oluşlarında belirgin bir artışa yol açmaktadır. Özellikle spor tesislerindeki fiziksel altyapının kalitesi, personelin yeterliliği ve genel hizmet standartları, bireylerin spor deneyimlerini olumlu yönde etkileyerek onların ruhsal sağlıklarını desteklemektedir.

Hizmet kalitesinin serbest zaman doyumunu ile mental iyi oluş arasındaki ilişkideki düzenleyici rolü, bu araştırmanın en dikkat çekici bulgularından biridir. Baron ve Kenny'nin (1986) mediator analizine ilişkin teorik çerçevesi doğrultusunda, hizmet kalitesinin serbest zaman doyumunu artırarak mental iyi oluşu dolaylı olarak desteklediği görülmüştür. Bu durum, hizmet kalitesinin yalnızca bireylerin memnuniyet düzeylerini artırmakla kalmayıp, aynı zamanda serbest zaman deneyimlerini daha tatmin edici hale getirdiğini göstermektedir. Aktaş (2020) ve Demirci ve Yılmaz'ın (2022) çalışmaları da hizmet kalitesinin bireylerin serbest zaman deneyimlerini olumlu şekilde şekillendirdiğini ve bu sürecin mental iyi oluş üzerinde dolaylı bir etkisi olduğunu doğrulamaktadır.

Araştırmada elde edilen sonuçlar, literatürdeki diğer çalışmalarla tutarlıdır. Örneğin, Koca ve Bulut'un (2023) serbest zaman etkinliklerinin yaşam kalitesine olan katkılarını inceleyen çalışması, bu araştırmanın bulgularıyla örtüşmektedir. Yıldız ve Karagün (2021) tarafından yapılan engelli sporcular üzerine bir araştırma ise serbest zaman etkinliklerine katılımın ruhsal sağlık üzerindeki olumlu etkisini ortaya koymuştur. Erdoğan ve Şahin'in (2022) yağlı güreş sporcuları üzerindeki çalışması, spor etkinliklerinin bireylerin mutluluk ve yaşam tatmini üzerindeki etkisini vurgulamış ve bu araştırmanın hizmet kalitesine ilişkin sonuçlarını desteklemiştir.

Hizmet kalitesi algısının artmasıyla serbest zaman doyumunun yükseldiği ve bunun sonucunda mental iyi oluşun güçlendiği bir zincirleme etki mekanizması dikkat çekmektedir. Bu sonuç, hizmet kalitesindeki iyileştirmelerin yalnızca bireylerin ruhsal sağlıklarını doğrudan desteklemekle kalmayıp, aynı zamanda serbest zaman etkinliklerinin olumlu etkilerini artırarak dolaylı katkılar sağladığını göstermektedir. Literatürdeki diğer çalışmalarla kıyaslandığında, bu araştırma serbest zaman doyumunu ve hizmet kalitesi algısının bireylerin yaşam kalitesi ve mental iyi oluşlarını artırmadaki stratejik önemini bir kez daha doğrulamaktadır.

Araştırma sonuçları, spor işletmelerinin bireylerin ruhsal sağlıklarını destekleme potansiyelini vurgulamakta ve bu işletmelerin toplum refahına olan katkısını öne çıkarmaktadır. Spor tesislerinde sunulan hizmetlerin fiziksel, sosyal ve estetik boyutlarının geliştirilmesi, bireylerin serbest zaman deneyimlerini daha tatmin edici hale getirebilir. Hizmet kalitesinin artırılmasına yönelik yenilikçi yaklaşımlar, bireylerin ruhsal sağlıklarını destekleyerek toplum sağlığına katkıda bulunacaktır. Bu bağlamda, spor işletmelerinin müşteri deneyimlerini iyileştirme çabaları, bireysel düzeyde daha tatmin edici yaşamlar ve toplumsal düzeyde daha yüksek refah seviyeleri için kritik öneme sahiptir.

Bu araştırma, spor işletmelerinin bireylerin serbest zaman doyumunu, mental iyi oluş ve hizmet kalitesi algısını şekillendiren etkilerini vurgulamaktadır. Literatüre sağladığı katkılarla birlikte, bu çalışma gelecekteki araştırmalara spor dalları, demografik gruplar ve hizmet türleri bağlamında daha ayrıntılı analizler için bir temel oluşturmaktadır. Özellikle, hizmet kalitesi ile serbest zaman doyumunu arasındaki ilişkiyi anlamaya yönelik araştırmaların geliştirilmesi, bireylerin yaşam kalitesini artıracak yenilikçi hizmet modellerinin tasarlanmasına katkı sağlayacaktır.

KAYNAKÇA

Aktaş, E. (2020). Spor merkezlerine üye bireylerin serbest zaman doyumunu ile mental iyi oluş arasındaki ilişki [Yüksek lisans tezi]. İstanbul Gelişim Üniversitesi. Retrieved from <https://avesis.gelisim.edu.tr>

Ardahan, F., & Lapa, T. Y. (2010). Üniversite öğrencilerinin serbest zaman tatmin düzeylerinin cinsiyete ve gelire göre incelenmesi. *Spor Bilimleri Dergisi*, 21(4), 129–136.

Baron, R. M., & Kenny, D. A. (1986). The moderator–mediator variable distinction in social psychological research: Conceptual, strategic, and statistical considerations. *Journal of Personality and Social Psychology*, 51(6), 1173–1182. <https://doi.org/10.1037/0022-3514.51.6.1173>

Beard, J. G., & Ragheb, M. G. (1982). Measuring leisure satisfaction. *Journal of Leisure Research*, 12(1), 20–33.

Beatson, A., Lings, I., & Gudergan, S. (2008). Employee behavior and relationship quality: Impact on customers. *The Service Industries Journal*, 28(2), 211–223.

Bettencourt, L. A., & Gwinner, K. (1996). Customization of the service experience: The role of the frontline employee. *International Journal of Service Industry Management*, 7(2), 3–20.

Beyhan, Y., & Taş, V. (2019). Mental sağlık ve beslenme. *Zeugma Health Research*, 1(1), 30–35.

Bowen, D. E. (1986). Managing customers as human resources in service organizations. *Human Resources Management*, 25, 371–383.

Busfield, J. (2011). *Mental illness*. Cambridge: Polity.

Çavuşoğlu, S. B. (2011). Spor ürünlerinin tercih edilme nedenleri ve marka seçimi. *AJIT-e: Academic Journal of Information Technology*, 2(3), 1–12.

Choi, S. H., & Yoo, Y. J. (2017). Leisure attitude and satisfaction with leisure and life: Proposing leisure prioritization and justification. *World Leisure Journal*, 59(2), 140–155.

Cizmeci, E. (2015). Yeni medya ve serbest zaman. *İletişim Çalışmaları Dergisi*, 81, 99.

Czepiel, J. A. (1990). Service encounters and service relationships: Implications for research. *Journal of Business Research*, 20, 13–21.

Demirci, S., & Yılmaz, A. (2022). Boş zaman doyumu ve mental iyi oluş: Engelli sporcuların ailelerine yönelik bir araştırma. *Sosyal Bilimler Araştırma Dergisi*, 12(2), 45–60. Retrieved from <https://dergipark.org.tr>

Erdoğan, F., & Şahin, H. (2022). Yağlı güreş sporcularının serbest zaman doyumları ile mutluluk düzeyleri ilişkisinin incelenmesi. *Spor ve Sağlık Araştırmaları Dergisi*, 4(3), 105–119. Retrieved from <https://academia.edu>

Ekmekçi, A., Ekmekçi, R., & İrmış, A. (2013). Küreselleşme ve spor endüstrisi. *Pamukkale Journal of Sport Sciences*, 4(1), 91–117.

Haworth, J. T. (1997). *Work, leisure and well-being*. London: Routledge.

HEA (Health Education Authority). (1997). *Mental health promotion: A quality framework*. London: HEA.

Hribernik, J., & Mussap, A. J. (2010). Leisure satisfaction and subjective wellbeing. *Annals of Leisure Research*, 13(4), 701–708.

Iso-Ahola, S. E. (1997). A psychological analysis of leisure and health. In J. T. Haworth (Ed.), *Work, leisure and well-being* (pp. 131–144). London: Routledge.

Iso-Ahola, S. E., Allen, J. R., & Buttmer, K. J. (1982). Experience-related factors as determinants of leisure satisfaction. *Scandinavian Journal of Psychology*, 23(1), 141–146.

Karakullukçu, Ö. F., Dönem, T. Ö., Dönemi, T. İ. C. İ., Kurumu, T. S., Dönemi, B. T. G. M., Durum, T. S. T. M., & Düzenlemeler, S. Y. Y. D. Y. (2008). Spor yönetiminde son gelişmeler. *Beden Eğitimi ve Spor Dergisi*, 1(1), 1–17.

Kyle, G., Absher, J., Norman, W., Hammitt, W., & Jodice, L. (2007). A modified involvement scale. *Leisure Studies*, 26(4), 399–427.

Lloyd, K. M., & Auld, C. J. (2002). The role of leisure in determining quality of life: Issues of content and measurement. *Social Indicators Research*, 57(1), 43–71.

Manderscheid, R. W., Ryff, C. D., Freeman, E. J., McKnight-Eily, L. R., Dhingra, S., & Strine, T. W. (2010). Evolving definitions of mental illness and wellness. *Preventing Chronic Disease*, 7(1).

MHF (Mental Health Foundation). (2008). *What works for you?* London: MHF.

Mil, H., & Şanlı, S. (2015). Sporda şiddet ve medya etkisi: Bir maçın analizi. *Elektronik Sosyal Bilimler Dergisi*, 14(55), 231–247.

Neuman, W. L. (2011). *Social Research Methods: Qualitative and Quantitative Approaches* (7th ed.). Boston: Pearson Education.

Orunbayev, A. (2023). Globalization and sports industry. *American Journal of Social Sciences and Humanity Research*, 3(11), 164–182.

- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1988). SERVQUAL: A multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality. *Journal of Retailing*, 64(1), 12–40.
- Powers, S. I., Hauser, S. T., & Kilner, L. A. (1989). Adolescent mental health. *American Psychologist*, 44(2), 200.
- Prince, M., Patel, V., Saxena, S., Maj, M., Maselko, J., Phillips, M. R., & Rahman, A. (2007). No health without mental health. *The Lancet*, 370(9590), 859–877.
- Ramazanoğlu, F., & Öcalan, M. (2005). Spor işletmelerinde işletmecilik ve personel yönetimi anlayışı. *Fırat Üniversitesi Doğu Araştırmaları Dergisi*, 4(1), 36–40.
- Ragheb, M. G., & Beard, J. G. (1982). Measuring leisure attitude. *Journal of Leisure Research*, 14(2), 155–167.
- Ramseook-Munhurrin, P., Lukea-Bhiwajee, S. D., & Naidoo, P. (2010). Service quality in the public service. *International Journal of Management and Marketing Research*, 3(1), 37–50.
- Schneider, B., & Bowen, D. (1985). Employee and customer perceptions of services in banks: Replication and extension. *Journal of Applied Psychology*, 70, 423–433.
- SHEPS (Society for Health Education and Promotion Specialists). (1997). *Ten elements of mental health, its promotion and demotion: Implications for practice*. London: SHEPS.
- Surprenant, C. F., & Solomon, M. R. (1987). Predictability and personalization in the service encounter. *Journal of Marketing*, 51, 86–96.
- Yıldız, M., & Karagün, E. (2021). Engelli sporcularda psikolojik iyi oluş ve serbest zaman doyumu arasındaki ilişki. *Engelsiz Yaşam Dergisi*, 6(2), 60–75. Retrieved from <https://dergipark.org.tr>
- Zeithaml, V. A., & Bitner, M. J. (1996). *Services marketing: Integrating customer focus across the firm*. McGraw-Hill Education.
- Zeithaml, V. A., Parasuraman, A., & Berry, L. L. (1990). *Delivering quality service*. The Free Press

EXTENDED ABSTRACT
GENİŞLETİLMİŞ ÖZET**EXAMINING THE REGULATORY ROLE OF PERCEIVED SERVICE QUALITY IN THE
RELATIONSHIP BETWEEN LEISURE SATISFACTION AND MENTAL WELL-BEING OF
INDIVIDUALS RECEIVING SERVICES FROM SPORTS FACILITIES****Introduction and Research Purpose**

This study aims to comprehensively examine the moderating role of perceived service quality in the relationship between leisure satisfaction and mental well-being among individuals receiving services from sports enterprises. Understanding the positive relationship between leisure satisfaction and mental well-being is crucial for developing policies that support individuals' mental and physical health. The study evaluates the impact of service quality provided by sports facilities on individuals' overall quality of life, aiming to discuss ways to improve service standards in the sports industry.

Literature Review: Sports have historically been recognized not only as physical activities but also as an area supporting individuals' psychological and social health. Leisure refers to the freedom of engaging in activities outside of work, emerging as a critical factor in enhancing individuals' mental well-being. Mental well-being, which represents emotional and social equilibrium, is closely associated with physical health. Service quality refers to the perceived standards of services received from sports facilities and is one of the core elements of customer satisfaction. This study evaluates the impact of service quality offered by sports facilities on leisure satisfaction and mental well-being within a theoretical framework.

Methodology and Findings: The study involved 386 individuals living in Istanbul who regularly use sports facilities. Quantitative methods were employed to measure leisure satisfaction, mental well-being, and perceived service quality using valid and reliable scales. Analyses were conducted using SPSS, including correlation, regression, and mediator analyses.

The findings revealed the following:

1. Leisure satisfaction has a positive and significant effect on mental well-being ($\beta = 0.565$, $p < 0.001$).
2. Perceived service quality has a direct positive effect on mental well-being ($\beta = 0.615$, $p < 0.001$).
3. Perceived service quality acts as a moderator in the relationship between leisure satisfaction and mental well-being. An increase in service quality enhances leisure satisfaction, which, in turn, positively influences mental well-being.

Conclusions and Recommendations: The study highlights the significant positive effects of improving service quality on leisure satisfaction and mental well-being. The findings indicate that enhancing the services provided by sports facilities not only increases customer satisfaction but also contributes to the overall quality of life for individuals. Innovative strategies to improve service quality can help individuals utilize their leisure time more effectively, thus supporting overall societal well-being.

Recommendations:

1. Improving Service Standards in Sports Facilities: Employee training and physical infrastructure upgrades can effectively enhance service quality.
2. Policy Development: Public policies that support the positive impact of sports on mental health can be established.
3. Future Research: Studies exploring differences in leisure satisfaction and perceived service quality across various demographic groups and sports types can be conducted.

This study contributes to the literature by shedding light on strategies for enhancing customer satisfaction in sports facilities. While proposing new approaches for improving service quality in the sports sector, the research also emphasizes its potential to improve individuals' mental and physical health.

KATKI ORANI BEYANI VE ÇIKAR ÇATIŞMASI BİLDİRİMİ

Sorumlu Yazar <i>Responsible/Corresponding Author</i>		AHMET SÜNGERİÇLİOĞLU		
Makalenin Başlığı <i>Title of Manuscript</i>		SERBEST ZAMAN DOYUMU İLE MENTAL İYİ OLUŞ İLİŞKİSİNDE HİZMET KALİTESİ ALGISININ DÜZENLEYİCİ ROLÜNÜN İNCELENMESİ: SPOR İŞLETMELERİ ÖRNEĞİ		
Tarih <i>Date</i>		31.10.2024		
Makalenin türü (Araştırma makalesi, Derleme vb.) <i>Manuscript Type (Research Article, Review etc.)</i>		Araştırma Makalesi		
Yazarların Listesi / List of Authors				
<i>Sıra No</i>	Adı-Soyadı <i>Name - Surname</i>	Katkı Oranı <i>Author Contributions</i>	Çıkar Çatışması <i>Conflicts of Interest</i>	Destek ve Teşekkür (Varsa) <i>Support and Acknowledgment</i>
1	AHMET SÜNGERİÇLİOĞLU	%100	-	-