



**ÇAĞRI MERKEZİ ÇALIŞANLARININ
REKREASYONEL FAALİYETLERE KATILIM
DURUMLARININ DEĞERLENDİRİLMESİ
(ERZURUM İLİ ÖRNEĞİ)**

Ali Gürbüz TÜRKER

**Yüksek Lisans Tezi
Spor Yönetimi Ana Bilim Dalı
Mart 2022**

(Her hakkı saklıdır.)

T.C.
ATATÜRK ÜNİVERSİTESİ
KİŞİ SPORLARI VE SPOR BİLİMLERİ ENSTİTÜSÜ
SPOR YÖNETİMİ ANA BİLİM DALI
SPOR YÖNETİMİ BİLİM DALI

**ÇAĞRI MERKEZİ ÇALIŞANLARININ REKREASYONEL FAALİYETLERE
KATILIM DURUMLARININ DEĞERLENDİRİLMESİ
(ERZURUM İLİ ÖRNEĞİ)**

Evaluation of Participation in Recreational Activities of Call Center Employees (Erzurum
Province Example)

YÜKSEK LİSANS TEZİ

Ali Gürbüz TÜRKER

Danışman: Doç. Dr. Yunus ÖZTAŞYONAR

Erzurum
Mart, 2022

KABUL VE ONAY TUTANAĞI

Ali Gürbüz TÜRKER tarafından hazırlanan ‘‘Çağrı Merkezi Çalışanlarının Rekreatif Faaliyetlere Katılım Durumlarının Değerlendirilmesi (Erzurum İli Örneği)’’ başlıklı çalışması. 04/03/2022 tarihinde yapılan tez savunma sınavı sonucunda başarılı bulunarak jürimiz tarafından, Spor Yönetim Bilimleri Ana Bilim Dalında Yüksek Lisans tezi olarak kabul edilmiştir.

Jüri Başkanı: Prof. Dr. Engin GEZER Aslı ıslak imzalıdır

Danışman: Doç. Dr. Yunus ZTAşYONAR Aslı ıslak imzalıdır

Jüri yesi: Dr. Öğr. Üyesi. M. Alpaslan KURUDİREK Aslı ıslak imzalıdır

Bu tezin Atatürk Üniversitesi Lisansüstü Eğitim ve ğretim Yönetmeliği’nin ilgili maddelerinde belirtilen şartları yerine getirdiğini onaylıyorum.

.../03/2022

Prof. Dr. Fatih KIYICI

Enstitü Müdürü

Aslı ıslak imzalıdır

ETİK VE BİLDİRİM SAYFASI

Yüksek Lisans Tezi olarak sunduğum “Çağrı Merkezi Çalışanlarının Rekreatif Faaliyetlere Katılım Durumlarının Değerlendirilmesi (Erzurum İli Örneği)” başlıklı çalışmanın tarafımdan bilimsel etik ilkelere uyularak yazıldığını ve yararlandığım eserleri kaynakçada gösterdiğimi beyan ederim.

04 / 03/ 2022

Aslı ıslak imzalıdır

Ali Gürbüz TÜRKER

☐ Tezle ilgili patent başvurusu yapılması / patent alma sürecinin devam etmesi sebebiyle Enstitü Yönetim Kurulunun .../.../.... Tarih ve Sayılı kararı ile teze erişim 2 (iki) süreyle engellenmiştir.

☐ Enstitü Yönetim Kurulunun .../.../.... Tarih ve Sayılı kararı ile teze erişim 6 (altı) süreyle engellenmiştir.

TEŞEKKÜR

Tez çalışmamda bana yardımlarını esirgemeyen danışmanım Doç. Dr. Yunus ÖZTAŞYONAR’a, tez jürimde yer alan Prof. Dr. Engin GEZER ve Dr. Öğr. Üyesi M. Alpaslan KURUDİREK kıymetli hocalarıma, tez ölçüm ve analiz süreçlerinde bana yardımcı olan Öğr. Gör. B. Erdiñ Aslan’a ve varlığı ile bana her daim güç veren canım oğlum Haktan Emir TÜRKER’e sonsuz teşekkürler ediyorum.

Ali Gürbüz TÜRKER



ÖZ

YÜKSEK LİSANS TEZİ ÇAĞRI MERKEZİ ÇALIŞANLARININ REKREASYONEL FAALİYETLERE KATILIM DURUMLARININ DEĞERLENDİRİLMESİ (ERZURUM İLİ ÖRNEĞİ)

Ali Gürbüz TÜRKER

Mart 2022, 54 Sayfa

Giriş ve Amaç: Araştırma Erzurum ili sınırları içerisinde yer alan Çağrı merkezlerinde çalışan iş görenlerin rekreasyon etkinliklerine katılım durumlarının araştırılması bu çalışmanın problem cümlesini oluşturmaktadır.

Araştırmada çalışanların rekreasyonel faaliyetlerine katılım durumları tespit edilerek bundan sonraki çalışmalara ışık tutması açısından önem arz etmektedir. Rekreasyon yönetimi ülkemizde gelişmeye başlayan önemli bilim dallarından biridir. Rekreatif faaliyetlere katılma ile çok fazla çalışma olmadığından konu ayrıca bir önem arz etmektedir.

Yöntem: Araştırmada Çağrı merkezlerinde çalışan iş görenlerin rekreasyon etkinliklerine katılım durumlarının değerlendirilmesidir. Araştırma da veri toplama aracı açısından “kişisel bilgi formu”, “serbest zaman ilgilenim ölçeği”, kullanılmıştır.

Bulgular: Araştırmada katılımcıların çalışma süresine göre 4-7 yıldır çalışanların 0-3 yıldır çalışanlara göre kendini ifade etme alt boyutunda anlamlı farklılık vardır. Araştırmada katılımcıların önem alt boyutunda cinsiyet değişkenine göre erkekler lehine anlamlı bir farklılık vardır.

Sonuçlar: Araştırmada yer alan katılımcıların çekicilik alt boyutuna verdikleri cevaplar ile sırasıyla ilgilenim, sosyal ilişki, özdeşleşme, kendini ifade etme ve önem alt boyutlarında pozitif yönde bir korelasyon vardır.

Ayrıca Önem alt boyutuna verilen cevapların ise ilgilenim, özdeşleşme, çekicilik, sosyal ilişki ve kendini ifade etme alt boyutlarında güçlü yönde bir korelasyon vardır. Sosyal ilişki alt boyutu ile diğer alt boyutlar arasındaki korelasyon durumu özellikle ilgilenim, çekicilik, kendini ifade etme, özdeşleşme ve önem alt boyutlarında pozitif yöndedir. Bununla beraber bir diğer alt boyut olan Özdeşleşme de ise güçlü yönde ilgilenim alt boyutu ile devamında çekicilik, kendini ifade etme, önem ve sosyal ilişki alt boyutlarında pozitif bir korelasyon vardır.

Anahtar Kelimeler: rekreatif faaliyet, serbest zaman ilgilenim,

ABSTRACT

MASTER THESIS

EVALUATION OF PARTICIPATION IN RECREATIONAL ACTIVITIES OF CALL CENTER EMPLOYEES (ERZURUM PROVINCE EXAMPLE)

Ali Gürbüz TÜRKER

March 2022, 54 pages

Introduction and Aim: Research The problem statement of this study is to investigate the participation of the employees working in the call centers within the borders of Erzurum province to the recreational activities.

In the research, it is important to determine the participation of the employees in the recreational activities and to shed light on the future studies. Recreation management is one of the important branches of science that started to develop in our country. The subject is also important because there are not many studies with participating in recreational activities.

Methods: The aim of the study is to evaluate the participation of employees working in call centers in recreational activities. In the research, "personal information form", "leisure time involvement scale", were used in terms of data collection tools.

Findings: In the research, there is a significant difference in the sub-dimension of self-expression, according to the working period of the participants, who have been working for 4-7 years compared to those who have worked for 0-3 years. In the study, there is a significant difference in favor of men according to the gender variable in the sub-dimension of importance of the participants.

Results: There is a positive correlation between the answers given by the participants to the attractiveness sub-dimension and the sub-dimensions of interest, social relationship, identification, self-expression and importance, respectively.

In addition, the answers given to the Importance sub-dimension have a strong correlation in the sub-dimensions of involvement, identification, attractiveness, social relationship and self-expression. The correlation between the social relationship sub-dimension and other sub-dimensions is especially positive in the sub-dimensions of involvement, attractiveness, self-expression, identification and importance. On the other hand, in another sub-dimension, Identification, there is a positive correlation between the strong involvement sub-dimension and the following sub-dimensions of attractiveness, self-expression, importance and social relationship.

Keywords: Recreational Activity, Leisure Time, Interest,

İÇİNDEKİLER

KABUL VE ONAY TUTANAĞI.....	i
ETİK VE BİLDİRİM SAYFASI.....	ii
TEŞEKKÜR	iii
ÖZ.....	iv
ABSTRACT	v
İÇİNDEKİLER.....	vi
TABLolar DİZİNİ.....	viii
ŞEKİLLER DİZİNİ	ix
SİMGELER VE KISALTMALAR DİZİNİ.....	x
BİRİNCİ BÖLÜM.....	1
Giriş	1
Araştırmanın Amacı	2
Araştırma Önemi ve Gerekçesi	2
Araştırmanın Sınırlılıkları	2
İKİNCİ BÖLÜM	3
Kuramsal Çerçeve ve İlgili Araştırmalar.....	3
Zaman, Boş Zaman ve Rekreasyon.....	3
Zaman kavramı.....	3
Zamanı kullanım bölümleri.....	3
Boş zaman kavramı.	4
Rekreasyon ile ilgili genel bilgiler.	5
Çağrı Merkezi.....	15
Çağrı merkezi nedir?	15
Çağrı merkezlerinde görev dağılımları.	15
ÜÇÜNCÜ BÖLÜM.....	17
Yöntem	17
Araştırma Yöntemi.....	17
Araştırmanın Evren ve Örneklemi	17
Veri Toplama Araçları	17
Kişisel bilgi formu.	17
Serbest zaman ilgilenim ölçeği (SZİÖ).....	17
Araştırmanın Süresi.....	18
Verilerin Analizi.....	18

Geçerlilik ve Güvenilirlik	19
DÖRDÜNCÜ BÖLÜM	20
Bulgular	20
Demografik Özelliklere Ait Bulgular.....	20
Ölçme Aracından Elde Edilen Bilgilere İlişkin Bulgular	21
BEŞİNCİ BÖLÜM	29
Tartışma, Sonuç ve Öneriler.....	29
Serbest Zaman İlgilenimine İlişkin Bulguları Değerlendirme	29
Tartışma ve Sonuç.....	33
Öneriler	34
KAYNAKÇA	35
EKLER	40
EK-1. Demografik Değişkenler	40
EK-2. Serbest Zaman İlgilenim Ölçeği.....	40
ÖZGEÇMİŞ.....	42

TABLÖLAR DİZİNİ

Tablo 1.	<i>Serbest Zaman İlgilenim Ölçeğinin İç Tutarlık Katsayısı.....</i>	19
Tablo 2.	<i>Normallik Dağılımları.....</i>	19
Tablo 3.	<i>Çağrı Merkezi Çalışanının Görev Yaptığı Yer, Görev Unvanı, Mesleki Kıdemi, Medeni Durumu ve Eğitim Durumuna Ait Frekans ve Yüzde Dağılımları</i>	20
Tablo 4.	<i>Çağrı Merkezi Çalışanlarının Cinsiyet Değişkenine Göre Serbest Zaman İlgilenim Düzeylerine Göre T- Testi Çıktıları.....</i>	21
Tablo 5.	<i>Çağrı Merkezi Çalışanlarının Medeni Durum Değişkenine Göre Serbest Zaman İlgilenim Düzeylerine Göre T- Testi Çıktıları.....</i>	22
Tablo 6.	<i>Çağrı Merkezi Çalışanlarının Eğitim Durumu Değişkenine Göre Serbest Zaman İlgilenim Düzeylerine Göre Anova Testi Çıktıları</i>	23
Tablo 7.	<i>Çağrı Merkezi Çalışanlarının Çalıştığı Kurum Değişkenine Göre Serbest Zaman İlgilenim Düzeylerine Göre Anova Testi Çıktıları</i>	24
Tablo 8.	<i>Çağrı Merkezi Çalışanlarının Görev Türleri Değişkenine Göre Serbest Zaman İlgilenim Düzeylerine Göre Anova Testi Çıktıları</i>	25
Tablo 9.	<i>Çağrı Merkezi Çalışanlarının Çalışma Süresi Değişkenine Göre Serbest Zaman İlgilenim Düzeylerine Göre Anova Testi Çıktıları</i>	26
Tablo 10.	<i>Çağrı Merkezi Çalışanlarının Yaş Değişkenine Göre Serbest Zaman İlgilenim Düzeyleri ANOVA Testi Çıktıları</i>	27

ŞEKİLLER DİZİNİ

Şekil 1.	<i>Fonksiyonel Açıdan Rekreasyon Çeşitleri.</i>	9
Şekil 2.	<i>Boş Zaman Aktivitelerinin Psikolojik Sınıflandırması</i>	14



SİMGELER VE KISALTMALAR DİZİNİ

n	: Katılımcı Sayısı
S.Z.İ.Ö	: Serbest Zaman İlgilenim Ölçeği
ss	: Standart Sapma
TDE	: Türk Dil Kurumu
$\bar{x}$	: Ortalama
t	: Normallik
p	: Anlamlılık



BİRİNCİ BÖLÜM

Giriş

Türkiye’de 40 seneden beri sosyal yaşamda yer alan eğlenilen kavramı; “kişinin tüm sorumluluk ve görevlerinden arta kalan boş zamanlarında, haz elde etmek, güzel vakit geçirmek, toparlanmak, topluma ve kendisine yeni faydalı olmak için; kültür, spor veya sanat etkinliklerine aktif veya pasif olarak katılması” demektir (Çetinbaş, 2010). Tanıma göre “boş zaman” ise da bireyin işine, sorumluluklarına ayırdığı zamandan arta kalan zaman olarak tanımlanmaktadır (Karaküçük, 1997). Birey boş zamanları faydalı bir şekilde değerlendirirse sosyal ve bireysel olarak gelişim, faydasız değerlendirilir ise depresyon, uyumsuzluk gibi problemler ortaya çıkabilir (Balcı, 2003).

Genelde erkekler, boş zamanı rekreatif etkinliklere katılarak ve bahçe vb. işlerle uğraşarak geçirirler. Kadınlarda ise el sanatları ve televizyon izleyerek geçirmektedirler. Kadınların boş zamanı değerlendirme sistemleri evlendiklerinde değişmekte, annelik ile birlikte ise olduktan fiziksel aktiviteler yerini el sanatları, üretim-değerlendirme ve televizyon seyretme olarak güncellenir. Erkeklerde ise fiziksel etkinlikler, baba olduktan sonra televizyon seyretmeye bırakmaktadır (Kılbaş, 1994).

Rekreasyon, Gottman ve Glikson’a göre, “insan zihninin tazelenmesi, yaşamının canlandırılmasıdır” (Sezgin, 1987). Rekreasyon ve boş zaman değerlendirme kavramları aynı manada kullanılmaktadır bu yanlıştır. Rekreasyon, bireyin boş zamanında yaptığı etkinliklerdir.

Rekreasyon faaliyetlerinin bireysel ve sosyal faydalarından dolayı rekreasyon faaliyetlerine ihtiyaç duyulmaktadır. Bireyselde rekreasyon etkinlikleri; yaratıcılık, sağlık gelişimi, beceri ve kabiliyet gelişimi, sosyallik, iş başarısı ve verimi, maddi hareketlilik ve mutluluk vererek fayda sağlar. Sosyal yönden rekreasyon etkinlikleri; toplum yapılanması, sosyal birliktelik sağlaması rekreasyon ihtiyacının bazı nedenlerini oluşturmaktadır (Karaküçük, 2008).

İlgi alanları bireylerin haz ve motivasyonuna göre belirlenebilir, böylelikle rekreasyon etkinlikleri planlanırken etkinlikler sanatsal, kültürel, sportif özel ve sosyal olaylar içeren etkinlikler olarak planlanmalıdır (Balcı, 2003). Toplumun bütün fertlerinin boş zamanlarını faydalı bir şekilde değerlendirme bilincine ulaştırılmalı ve kendi istekleri ile katılacakları faaliyetleri tercih etmeleri bilinçli, sağlıklı ve keyifli bir toplum kurulmasını sağlamak adına

önem arz etmektedir. Kişilerin boş zamanlarını verimli biçimde geçirmeleri için imkânlar sunulmalıdır (Çetinbaş, 2010).

Rekreasyonun iş yaşamıyla sağlam bir ilişkisi vardır. Rekreasyon etkinlikleri zihinsel ve fiziksel olarak iş görenler üzerinde olumlu bir etki bırakarak, iş görenin çalışma performansını yükselttiği yoğun bir şekilde düşünülmektedir (Karaküçük, 1997).

Araştırmanın Amacı

Çağrı Merkezi personellerinin rekreasyonel etkinliklere katılımlarının demografik ve diğer bireysel özelliklerine göre farklılık gösterip göstermediğini tespit etmektir.

Araştırma Önemi ve Gerekçesi

Araştırma Erzurum ili sınırları içerisinde yer alan Çağrı merkezlerinde çalışan iş görenlerin rekreasyon etkinliklerine katılımlarının araştırılması çalışmamızın amacını oluşturmaktadır.

Personellerin rekreatif faaliyetlerine katılım durumları tespit edilerek bundan sonraki çalışmalara örnek olması açısından önemlidir.

Araştırmanın Sınırlılıkları

Çalışmamız, 2021 döneminde Erzurum'daki Çağrı merkezi çalışanlarından elde edilen verilerle sınırlıdır. Veri toplama yöntemlerinden anketin sınırlılıkları bu araştırma için de geçerlidir.

İKİNCİ BÖLÜM

Kuramsal Çerçeve ve İlgili Araştırmalar

Zaman, Boş Zaman ve Rekreasyon

Zaman kavramı.

Zaman kavramı, bir işin, bir oluşun içinde geçtiği, geçeceği veya geçmekte olduğu süre, vakit olarak tanımlanmaktadır (TDK). Farklı bir tanımda ise zaman, “bir işe ayrılmış veya bir iş için alışılmış saatler, vakit” olarak belirtilmektedir. Yaşam tekrar etmeyecek olan, başlangıcı ve bitişi belli, saat bölümleri ile ölçülen bir süreçtir.

Yaşamdaki olgulardan en önemlisi zamandır. Hayatı güzel yaşamak, yaşam standardını artırmak için zamanı doğru kullanılmalıdır. Çünkü “*elimizdeki en önemli kaynak zamandır*” (Jones, 2000).

Uzunoglu (1992) den ileten Karaküçük (2008), zamanı iyi yönetebilen insanı bu şekilde özetlemektedir:

- Yaşamındaki olaylardan ders alıp tecrübelerini kazanır,
- Kendi yaşamını ve kişiliğini yaşar,
- Hafızasını iyi kullanır bu sebeple tüm anlamsız soruların yerini anlamlı sorular alır,
- Hedeflerine göre zamanını, nasıl kullanacağına kendini hazırlar, planlar böylece verimli olur ve boş zaman etkinliklerine zaman ayırabilir (Karaküçük,2008).

Zamanı kullanım bölümleri.

İnsanlar zamanı yönetmeye çalışırlar bunun içinde dilimlere bölerler.

Meyer ve diğerlerinden Karaküçük (2008)’ün gösterdiğine göre zamanın dilimleri şöyledir:

Zamanı ikiye ayırmaktadır.

İş Zamanı

- Görev edindiği işteyken geçirdiği zaman,
- İş için hazırlık ve göreve giderken ve dönerken geçen yol sürelerini içeren zaman,
- Asil işle ya da farklı işle ilgili iş yeri dışında yapması gereken işler için geçen zaman.

İş dışındaki zaman

- Yeme içme zamanı
- Fizyolojik ihtiyaçlar için kullanılan zaman
- Uyku zamanı
- Öz bakım zamanı
- İbadet
- Boş Zaman Değerlendirme
- Dinlenme için gerekli zaman
- Rekreasyon (Karaküçük, 2008).

“Serbest zaman; kişinin hem kendisi hem de çevresindekiler üzerindeki zorunluluklardan kurtulduğu, iradesiyle seçeceği etkinliklerle geçireceği zamandır. Bireyin bağımsız ve özgür olduğu zamandır” (Tezcan, 1982).

Zamanı üçe ayrılabiliriz;

- 1- Mutlak zorunlu zaman
- 2- Kısmen zorunlu zaman
- 3- Boş zaman. (Küçük, 2015).

Örnek olarak; Bir öğretmenin okuluna derse gitmesi zorunlu, branşı ile ilgili seminer izlemesi kısmen zorunlu, amatör olarak bir spor ile ilgilenmesi ise boş zaman faaliyeti olarak

Boş zaman kavramı.

Boş zaman kavramı ise, bireyin, sorumluluklarına, şahsına ve sorumlu olduğu kişilere bıraktığı zamanın dışındaki, böylelikle yükümlülüklerinin olmadığı hür olduğu bir zaman parçasıdır (Hacıoğlu, Gökdeniz & Dinç, 2009).

Boş zaman, İş zamanı dışındaki zaman, hayatı devam ettirmek için yapılması gereken yemek, uyumak, bireysel ihtiyaçların giderilmesi, çalışmaya giderken ve dönerken geçen süre, aile fertleri ile ilgilenilen süre ve insanın kendisinin belirlediği ve istediği gibi geçireceği serbest zamanı içine almaktadır (Meyer, Brightbill & Sessoms, 1969).

Sanayi devrimi ile birlikte günlük çalışma saatleri değişmiştir, özellikle bir haftada çalışma saati kırk saate düşmüştür. Hal böyle olunca boş zamanları artmıştır.

Boş zaman kavramının tarihteki gelişimi.

Boş zaman, insanın yükümlülüklerinden arta kalan zaman olarak tanımlanır. Boş zamanımız hayatımızı kolaylaştıran teknoloji sayesinde artmaktadır. Mesela tarlasını el

yordamıyla biçmek için 2 güne ihtiyacı olan çiftçi biçme makinesiyle yarım saatte hallediyor ve kalan süre çiftçinin boş zamanı oluyor.

Boş zaman yerleşik hayata geçen insanlarda ortaya çıkmıştır. Göç için kullanılan zaman olmadığı için bu zamanlar boş zaman olarak kalmıştır. Yerleşik hayatla birlikte insanların ekonomik aktivitesi tarım olmuştur. Tarım işlerinden arta kalan diğer zamanlar insanların boş zamanları olarak kalmıştır. Ayrıca boş zaman kavramı endüstriyel Dönem sonrasında farklı biçimlerde algılanmıştır.

1.Dünya savaşından sonraki ekonomik kriz bugünkü manada boş zaman etkinliklerinin çıkmasına sebep olmuştur. ABD hem moral vermek hem insanlara iş olanağı olması amacıyla rekreasyon bölgeleri oluşturmuştur. Bunun sonucunda boş zaman hizmetleri sunan firmaları açılmıştır. 1929 Ekonomik Krizi'nin boş zaman hareketlerinin başlama noktası olduğu söylenebilir (Currell, 2010).

Boş zaman etkinliklerinin sınıflandırılması.

Boş zamanı sürelerine göre sınıflandırma en yaygın olarak kullanılan sınıflandırmadır.

Boş zaman türleri iki şekilde incelenir;

1.Uzun Süreli Boş Zamanlar

- Çocukluk
- Senelik izin
- Emeklilik

2.Kısa Süreli Boş Zamanlar

- Çalışma sonrası,
- İzin günleri
- 1- 2 günlük tatiller. (Küçük, 2015)

Rekreasyon ile ilgili genel bilgiler.

Rekreasyon kavramı ve tanımı.

Rekreasyon, bireyi hayata bağlayan, dinlendiren, eğlendiren, meşgul eden veya haz verici etkinlikleri yapmak ve sağlıklı bir yaşam kazanmak olarak tanımlanır. Başka bir tanımda, rekreasyon, kişinin, boş zamanında, kendi seçtiği bir seri dinlenme, eğlenme, bilgi ve becerilerini artırma ve kendini yenileme uğraşlarına katılması olarak açıklanmaktadır (Karaküçük, 2008).

Bucher vd. göre rekreasyon; insanın kişiliğine uygun uygun ve haz alarak yaptığı günlük yaşamın sıkıcılığından kurtulması için ve başka insanlarla tanışarak yeni kimlik kazanması, içinde ödül niteliği taşıyan anti sosyal da olamayacak etkinliklerdir (Bucher, Richard & Bucher1974).

Bireylerin sorumlu oldukları etkinliklerinden arta kalan zamanlarda, kendi istekleri ile katıldıkları ve haz duydukları faaliyetlere rekreasyon denir (Hazar, 2009).

Rekreasyonun temel elemanlarından bir tanesi katılımcı bireylerin memnun olmasıdır.

Bucher'dan aktaran Karaküçük'e (2005) göre rekreasyonun olmazsa olmazları şu şekildedir:

- Rekreasyon, boş zamanda yapılır, iş olmadığı için maddi kazanç beklenemez.
- Gönüllülük şarttır ve kendi arzularına göre katılırlar.
- Kişiye haz veren, mutluluk sağlayan etkinler olur.
- Bireysel ve sosyal olarak katkı sağlar.
- Sosyal olgulara aykırı olamaz.
- Fizyolojik olarak hayati önemi yoktur (Karaküçük, 2005).

Fizyolojik bir gereksinim olan yemek, hafta sonu bahçede yakılan bir barbekü kişinin zorunlu zamanı dışında bir boş zaman faaliyetine dönüşebilmektedir. Örneğin, kitap okumak zorunlu bir faaliyetken kitap müzakeresi için toplanmak rekreatif faaliyet olarak değerlendirilir. Bu durum yine boş zaman veya yarı boş zaman faaliyeti olarak değerlendirilebilir (Zorba, 1999).

Rekreasyonun temel özellikleri.

Rekreasyonun diğer faaliyetlerden ayıran çokça özellik vardır. Bunlar bilim adamları tarafından anlatılmıştır. Örneğin, Torkildsen'e göre rekreasyonun özellikleri şu şekildedir:

- Rekreasyon bireyseldir ve rekreasyon etkinliklerinden haz alınmalıdır.
- Rekreasyonda gönüllülük esastır.
- Programlar bireyin bütünü ile ilgili olmalıdır. Fiziksel olarak, sosyal olarak, zihinsel olarak ve ruhsal olarak etkinliğin içinde olabilirler.
- Rekreasyon etkinlikleri değerli ve albenili olmalıdır.
- Bireyi özendirme felsefesi katılması için istekli hale getirir olmalıdır (Torkildsen, 1999).

Rekreasyonun temel özelliklerini Karaküçük ise şu şekilde ifade etmiştir (Karaküçük, 2008);

- Kişilerin rekreasyon etkinliklere gönüllük şarttır.
- Özgür olma duygusu verir.
- Etkinliklere katılım zorunlu değildir.
- Kişinin boş zamanında yaptığı etkinliklerdir.
- Her yaştan ve cinsiyetten kişiler rekreasyon etkinliklerine katılabilirler.
- Rekreasyon etkinliklerinde karar kişinin kendisindedir.
- Faaliyetler zihinsel, ruhsal, fiziksel, toplumsal veya bunların birleşmesinden olabilir.
- Çeşitli etkinlikler içermektedir.
- Doyum ve mutluluk veren bir etkinliktir.
- Küreseldir. Bütün toplum için ortak payda halindedir.
- Bireyin kendini anlatabilme ve üretken olabilmesine imkân sağlamalıdır.
- Rekreasyonun bireysel bir hedefi olmalıdır.
- Faaliyetlerin toplumsal ve kişisel faydalar kazandırması beklenmelidir.
- Toplumun değerlerine, ananelerine, milli ve dini değerlerine uygun olmalıdır.
- Etkinliğin içindeyken diğer etkinliklere ilgi heveslenme ve uygulama fırsatı verir.
- Etkinlikler, kişinin kendisi tarafından yapılır başkası görevlendirilemez.
- Spontane yapılabileceği gibi planlanarak ta yapılır. Yeteneği üstün olan veya daha az yetenekli bireyler tarafından yapılabilir. Kapalı açık alanlarda uygulanabilir.

Rekreasyonun sınıflandırılması.

Kişi, hangi hedef ve arzu ya paralel olarak, rekreatif faaliyete katılmaya karar verdiyse bireyin bir rekreasyon türü çıkmaktadır. Kişiler için farklı hedefler ve arzular olabileceği gibi, bununla birlikte de çok çeşitli rekreasyon etkinliklerin olduğu düşünüldüğünde, net bir sınıflama ya da çeşitlilik oluşturma kolay olmadığı da ortaya çıkmaktadır’’ (Karaküçük, 2008).

Rekreatif etkinlikler bazı temel başlıklarda toplanabilir. Dumazedier, rekreatif etkinlikleri şu şekilde gruplandırmıştır (Balcı, 2003).

Rekreasyonun sınıflandırılması, rekreasyonun görevlerine veya çeşitli ölçütlerine göre biçimlenmektedir.

- a) Sanat
- b) Kültür
- c) Sosyal
- d) El becerisi, hobi

e) Fiziksel etkinlikler.

Etkinlik katılımına göre rekreasyon.

Etkinliklerde kişilerin aktif mi yoksa pasif mi rol aldıklarını gösteren rekreasyon gruplaması aşağıda verilmiştir (Hazar, 2009).

Etkin (aktif) rekreasyon: Kişilerin etkinliklerde aktif bir şekilde görev aldıkları rekreasyon çeşididir. Örneğin amatör tiyatro ekibinde rol alma, halı sahada futbol oynama vb.

Edilgen (pasif) rekreasyon: Kişilerin etkinliklerde aktif bir şekilde görev almadıkları izleyici olarak bulundukları rekreasyon çeşididir. Örneğin tiyatro seyretmek. Futbol maçı izlemek vb.

Mekân durumuna göre rekreasyon.

Mekân bakımından rekreatif faaliyetlerin yapıldığı rekreasyon çeşitleri kapalı & açık alan rekreasyonu olarak iki ayrı şekilde değerlendirilir (Hazar, 2009).

Açık alan rekreasyonu: Açık mekanlarda gerçekleştirilen her türlü rekreasyon etkinlikleridir.

Kapalı alan rekreasyonu: Evler ve benzeri kapalı alanlarda yapılan rekreasyon etkinlikleridir

Katılımcıların vatandaşlık durumlarına göre rekreasyon.

Bu sınıflandırmada yurt içi ve milletler arası rekreasyon olarak ayrılmaktadır. Etkinlikler boş zaman faaliyetlerine göre katılanların uyruklarına göre (Hazar, 2009).

Ulusal Rekreasyon: Kuruluşların ve bireysel olarak kişilerin katıldıkları aynı ülke sınırları içerisinde boş zaman etkinlikleridir.

Uluslararası Rekreasyon: Bireylerin ve kuruluşların katıldıkları aynı ülke veya farklı ülke milletlerinden katılanların olduğu boş zaman etkinlikleridir. Festivaller vb.

Yaşa göre rekreasyon.

Yaş sınıflarına göre rekreasyon çeşitleri aşağıdaki gibidir (Hazar, 2009).

- Çocuk,
- Gençlik
- Yetişkin
- Üçüncü kuşak, şeklinde sınıflandırılmaktadır.

Katılımcı sayısına göre rekreasyon.

Boş zaman etkinliklerine rekreatif olarak insanlar ya bireysel ya da grup olarak katılırlar grupta incelenebilir (Hazar, 2009).

Bireysel Rekreasyon: Bireysel olarak insanların boş zamanlarını değerlendirmeleridir. Bireysel olarak maç seyretmek, Tiyatroya gitmek

Grup Rekreasyonu: İnsanların boş zaman faaliyetlerini grup halinde gerçekleştirmeleridir.

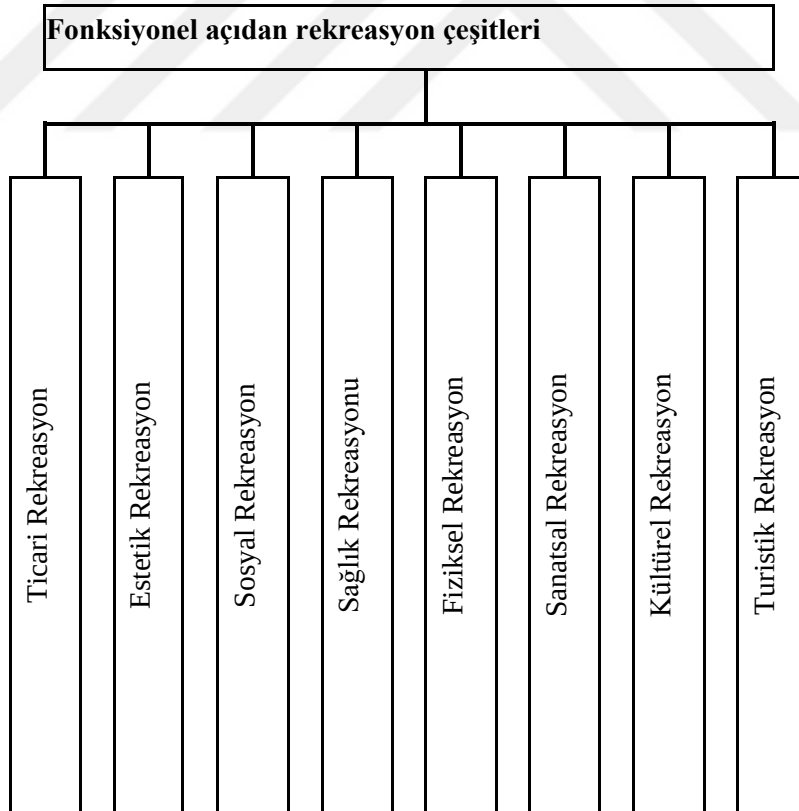
Grupça geziye gitmek, kutlama yemeğine katılmak, tenis maçları vb.

Fonksiyonel açıdan rekreasyon.

Rekreasyon çeşitlerinden fonksiyonel rekreasyon ise amaçlarına göre yapılan rekreasyon ve etkinlikleri yapanlar üstünde etkileri yönünden bir sınıflama çeşididir (Hazar, 2009).

Şekil 1

Fonksiyonel Açıdan Rekreasyon Çeşitleri (Hazar, 2009).



Ticari Rekreasyon: Katılımcıların ücret karşılığında hizmet aldığı rekreasyon türüdür. Örneğin dil kurslarına katılmak veya bilet alarak hayvanat bahçesi gezisine katılmak.

Eстетik Rekreasyon: Eğitim seviyesi yüksek kişilerin katıldığı rekreasyon türüdür. Örneğin sanat etkinlikleri opera, bale gösterileri, klasik müzik dinletileri.

Sosyal Rekreasyon: Sosyal iletişim kurma ve geliştirmen rekreatif etkinliklerdir. Partiler, piknikler, vb.

Sağlık Rekreasyonu: Sağlığı koruyucu, tedavi edici ve geliştirici rekreatif etkinliklerdir. Sportif etkinlikler, kaplıcalar, masaj, yayla etkinlikleri vb.

Fiziksel Rekreasyon: Kapalı ve açık alanlarda yapılan bütün sportif etkinleri kapsayan rekreatif faaliyetlerdir.

Sanatsal Rekreasyon: Katılımcıların, sanatsal yönlerini geliştirici ve arttırıcı etkinliklerdir.

Örneğin; Ahşap boyama, halk oyunları vb.

Kültürel Rekreasyon: Katılımcıların kültürel seviyesi artırmak için katıldıkları serbest zaman değerlendirme etkinlikleridir. Örneğin; kültür gezileri, kitap müzakereleri vb.

Turistik Rekreasyon: Turizm beldelerinde kişilerin katıldıkları turistik etkinliklerdir. Örneğin animasyon gösterileri, mini turnuvalar vb.

Rekreasyon ihtiyaı.

Sağlık; *Kişinin sadece hasta ya da engeli olmaması değil; fiziksel olarak, ruhen ve sosyal olarak tam bir iyilik hâlinde olmasıdır (DSÖ).* Bu tanımdan yola çıkarak sağlıklı bir birey olmak için rekreasyon önemlidir.

Rekreasyon ihtiyaç mıdır? spor yapmak, tiyatro izlemek, halkoyunları oynamak, her insan için aynı olamayabilir. Onun için bu sorunun cevabı hem evet hem de hayırdır (Karaküçük & Gürbüz 2007).

İnsanların rekreasyondan bekledikleri faydalar.

Edginton vd. bireylerin rekreasyondan bekledikleri faydaları maddi ve maddi olmayan faydalar olarak değerlendirilebileceğini söylemişlerdir. Maddi fayda, rekreasyon faaliyetin bitiminde kazanılan maddi kazanç ile ilgilidir. Maddi olmayan faydayı tanımlayacak olursak daha çok gözle görülmeyen niteliklere sahip olan ve davranışsal özellikler gösteren durumlardır. Parasal olmayan faydalar aşağıda ki gibi açıklanmaktadır (Sevim, 2013):

1. *Kişisel gelişim.* Davranışlarda ve becerilerdeki değişimi belirtir. Kişinin kuvvetlenmesi ve zgven gelişimi rekreasyon etkinliklere katılmanın önemli faydalarındandır.

2. *Sosyalleşme*. Kişinin farklı kişilerle ilişkide olmasına fırsat sağlar, bu da kişinin sosyalleşmesi anlamına gelir. Aile bağının güçlenmesi ve grup çalışmalarının artması gibi katkılar sağlar.
3. *Fiziksel gelişim*. Bazı rekreasyon faaliyetleri Kişinin fiziksel yapısı için de olumlu etkilere sahiptir. Fiziksel açıdan spor etkinliklerine katılan bireyler daha iyi hissedecektir
4. *Teşvik*. Rekreasyon etkinlikleri bireylerin üreticiliklerini kullanmalarını ve devamlı olarak hayal ve merak duymalarını sağlar. Böylece kişilerin standart hayatlarının dışına çıkmalarını sağlar.
5. *Fantezi ve kaçış*. Rekreasyon faaliyetleri insanların rahatlamaları için günlük yaşamın stresinden kaçmalarına fırsat sağlayan faaliyetlerdir.
6. *Yansıma ve Nostalji*. Kişilerin rekreasyon etkinlikleri geçmişleri ile ilgili hisleri tekrar yaşama ve yansıma fırsatı verebilir.
7. *Bağımsızlık ve özgürlük*. Bireylerin özgür ve bağımsız hissetmesi rekreasyon etkinliklerin özelliklerinden biridir, bireyler günlük yaşamlarından başka bir yaşamı yaşama şansına fırsat bulurlar ve istedikleri gibi hareket etme özgürlüğüne sahip olurlar.
8. *Duygusal yükün azaltılması*. Birey rekreasyon faaliyetleri sayesinde özel hayatın ve iş yaşamındaki stresten daha az etkilenir. Bu durumda boş zamanın karışıklığını en aza indirir.
9. *Risk alma fırsatı*. Rekreasyon etkinlikleri, katılımcıların risk alabilmelerini olanak suna, bu da kişinin kendi sınırlarını aşmasına, daha önce yapamadığı şeyleri yapabilmesini sağlar.
10. *Kazanım duygusu*. Kişilerin belirli bir kazanım elde ettiklerini hissettirmesi Rekreasyon faaliyetlerinin belki de en önemli etkisidir. Örneğin yeni bir yetenek geliştirmek, dağcılık sporu ile ilgilenme, , bir yarışta koşarak, bir portre yaparak grup etkinliklerine katılarak yeni kişilerle tanışır ve bu etkileşimler bireye kazanım duygusu yükler.
11. *Keşfetme*. Genel olarak rekreasyon etkinlikleri, bireylerin yeni şeyler keşfetmesine ve üretmelerine olanak sağlar. Sonuçta etkinlik, yeni şeyler üretmek ve keşfetmenin en güzel yanıdır.
12. *Sorun çözme*. Kişilere farklı bir bakış açısı kazandırmada rekreasyon etkinlikleri önemli bir faktördür. Bununla beraber bireyler problem oluşturan durumlara farklı çerçeveden bakabilirler.

13. *Manevi fayda.* Kişilerin kendilerini daha huzurlu ve manen daha zengin hissetmeleri için Rekreasyon faaliyetleri gereklidir.
14. *Estetik olarak takdir edilme.* Estetik olarak beğenmeleri için rekreasyon faaliyetleri kişilerin kendilerine olanak sağlar.
15. *Akıl sağlığının sağlanması.* Üste belirtilen faydaları ile rekreasyon faaliyetleri, kişilerin ruh sağlıklarında da etkili olacaktır.

Rekreasyonun yararları.

İnsanların günlük yaşamlarındaki stresten kurtulmalarına ve çevreleriyle olan ilişkilerini düzenlemelerine rekreasyon faaliyetleri yardımcı olur.

Gördes'e göre herhangi bir etkinlik sonucunda özgürlük, faydalı olma, karar alma, öz kontrol, işbirliği, fırsat verme, ahlaki değerler, rahatlık, beceri kullanımı, hareketlilik, başarı, katılımcı olabilme, sorumluluk, üreticilik, ödül, güvenlik, öz güven, sosyal statü, denetlemek, farklılıkları anlamak, sosyal hizmet, oyun yararları oluşturmaktadır

Rekreasyonun kişisel yararları. (Küçük, 2015)

İnsanların dinlenme ve eğlenme i; İnsanların dinlenme ve eğlenme gibi ihtiyaçlarının karşılanması ve hayata olan bağlılıklarının artması ve mutlu olmaları sağlanır.

Kendini ifade etme; Sosyal ortamda amaçlardan her yönüyle sağlıklı kişiler yetiştirmektir. Kişi kendini sağlıklı bir kişiliğe sahip olur ve böylelikle sosyal hayatın ihtiyaçlarına cevap veren bir birey olur.

Keşfetme ihtiyacı; Üretebilmek bireyin iç dünyasına keşiflere çıkabilmektir.

Macera ve yeni tecrübeler edinme arkadaşlık gereksinimi; İnsan sosyal bir canlıdır ve diğer insanlarla birlikte olma, yeni dostluklar kurma, toplumsal ilişkiler ve beraber iş yapma ya ihtiyaç duyarlar ve bunu rekreasyon faaliyetlerle giderirler. Takım olarak yapılan etkinlikler bunda çok etkilidir.

Fiziksel sağlamlık; Rekreasyon etkinlikleri bireylere daha iyi koordinasyon ve motor gelişimi için fırsat sağlar.

Zihinsel olarak güçleri kullanma; münazara, forum, satranç, doğa gezileri, şarkı söylemek, yazılar yazmak, müzikle yeni şeyler bestelemek,

Hizmet hissi; Takım kaptanının takımın başarılı ile mutlu olması, Bireyin hobi bahçesinde yetiştirdiği sebzelerin bireyi mutlu etmesi de faaliyetlerin bir sonucudur.

Dinlenme; Gün sonunda stres veya işlerden sonra bir rekreatif faaliyet kişiyi dinlendirir. Mesela sinemaya gitmek, spor salonuna gitmek veya müzik dinlemek gibi etkinlikler fiziksel, zihinsel ve ruhsal yönde dinlenme sağlar.

Güzellik Anlayışı; Rekreasyon etkinlikleri kişiye çevresindeki güzelliklerden hoşlanmayı öğretir. Örneğin; fotoğraf çekmeye başlayan kişinin çevresindeki güzelliklere dikkat etmesi ve fotoğraflaması (Önal, 2007).

Rekreasyonun toplumsal yararları.

Yenilenen toplum düzeni 21. yy. da bir taraftan insanların gelişmişlik seviyesini yükseltirken, diğer taraftan da bireylerin dış dünyadan kendilerini soyutlamalarına sebep olmaktadır. Bunun yanında yaşanan ekonomik sebepler, dinsel, dilsel, ırksal, eğitimle ilgili ve kültürel ayrışmalar ve farklılaşmalarda insanları giderek birbirinden uzaklaştırmakta ve kutuplaştırmaktadır.

Düşünce imkânı ve serbest hareket, dayanışma ile yeni bir toplumun oluşturmalarını kolaylaştırır (Kocaekşi, 2012). Bununla beraber rekreasyon faaliyetleri ile insanların bir araya gelmesi sosyal olarak ilişkileri artırır, yardımlaşmaya ön ayak olur.

Rekreasyonun psikolojik faydaları.

Sağlık denilince genelde ilk akla Beden sağlığı gelir. Ancak sağlık bir bütündür ve Sağlık sadece hasta veya engelli olmama değil, bedenlen ruhen ve sosyal yönden tam bir iyilik halinde olunmasıdır. Özellikle şu an ki toplumunda aile, okul ve iş yaşantısındaki sorunlar ve sıkıntılar bireylerin sinir sistemini olumsuz etkiler. Bu olumsuz durumlardan uzak kalmak için bireyler kendilerini iyi hissettirecek etkinliklerin içinde olmak isterler. Rekreyasyon faaliyetlerine katılmak bu istekleri için en önemli etkidir. Rekreyasyon faaliyetlerinin çok çeşitli olması göstermesi, olumlu psikolojik sonuçlar ortaya çıkarır’’ (Kocaekşi, 2012).

Broadhurst, Hall ve ark. ve Karaküçük, rekreasyonun insanlara sağlayacağı psikolojik yararları şu şekilde sıralamışlardır: (Küçük, 2015)

- Kişinin öz benliği ile tanışması ve kim olduğunu tam anlamasına etkili olur.
- Doğal ve kırsal mekânlar, çevre değişimi, psikolojik gerginliği bitirir.
- Rekreyasyon etkinlikleri bireyin haz almasını sağlar ve birey mutlu olur.
- Rekreyasyon faaliyetlerine katılım bazı kişiler için statüsünü yükselttiğini hissettirir.
- İnsan kişiliğine olumlu yönde katkı sağlar.
- Kişinin suça işleme olasılığını azaltır.

- Üretici gücü geliştirir.
- Entel olmasını sağlar.
- Öz beceri ve kabiliyetin artmasını sağlar.
- İş başarısı ve iş performansını yükseltir.
- Toplu halde yapılan rekreatif etkinlikler sosyalleşmeyi, sağlar (Kocaekşi, 2012).

Yaş gruplarının rekreatif etkinliklere devam etmeleri Psiko-sosyal gelişimlerine katkı sağlaması le birlikte mutluluk düzeylerini arttırmasının da rekreatif etkinliklere katılım ile olacağı ileri sürülmektedir. (Küçük, 2015)

Boş zaman etkinliklerine düzenli katılım sağlamak önemlidir. Rekreasyon hem rehabilitasyon hem de tedavi şekli olarak da kullanılabilir (Tekin vd., 2009).

Şekil 2’de Menninger’in çalışması esas alınarak oluşturulmuş rekreatif faaliyetlerin psikolojik sınıflandırması.

Şekil 2

Boş Zaman Aktivitelerinin Psikolojik Sınıflandırması (Leitner&Leitner, 2004:99.)

Psikolojik ihtiyaçlar	Uygun boş zaman aktiviteleri
Gerginliği gidermek	Müzik, el sanatları, heykel, gibi yaratıcı faaliyetler
Güvenlik duygusu	Koleksiyonlar
Zihinsel uyarım	Spor, geziler, beceri kazanımı
Agresif dürtüleri gidermek	Yarışmaya dayalı sporlar, Futbol, tenis gibi
Aşağılanma ve böbürlenme duygularından uzaklaşma	Halk dansları, trekking, kayak gibi yarışmaya dayalı olmayan etkinlikler
Duygusal ilgilenim	Film veya tiyatro gibi izlemeye dayalı aktiviteler
Sosyal ilgilenim	Bir grup katılımı gerektiren aktiviteler

Rekreasyonel katılımı destekleyen sosyal ve ekonomik nedenler.

- Ekonomik verimlilik ve çalışma koşullarındaki gelişmeler
- Harcanabilir gelirin artması
- Şehirleşme
- Nüfus artışı ve hareketlilik
- Teknoloji
- Kitle iletişim araçlarının etkisi, reklam ve propaganda
- Kültürel etki
- Eğitim düzeyi
- Çevre bilinci

- Değişen yeni sağlık bilinci ve isteklerin değişimi
- Değerlerdeki değişimler
- Doğal zenginliklerin etkisi
- Sosyal hareketliliğin etkisi
- Araç gereç malzemenin teşviki
- Rekreasyonel merkezler (Karaküçük & Başaran, 1997).

Çağrı Merkezi

Çağrı merkezi nedir?

Çağrı merkezleri ilk olarak 20. Yüzyılın ortalarında şikâyet ve isteklerin iletilmesi için kurulmaya başlanmıştır. Amerika’da şirketler tarafından açılmıştır. Continental Havayolları ilk otomasyonlu çağrı dağıtıcısını 1970’lerde kullanmaya başlamıştır.

Yeni ekonomik sistemde müşteri ilişkilerini yönetmeden önce, müşterilerin markalar ve dolayısıyla bizler ile nasıl bir etkileşim içinde yaşadığını anlayabilmek başarı düzeyi ile ölçülmektedir. Müşteri ile etkileşimde kurum da beklenen veya beklemeyen algılar olarak ortaya çıkaran bir deneyim yaşar. Bu deneyim bir defalık bir etkinlik veya bir zaman dilimi içinde elde edilen bir dizi deneyim de olarak düşünülebilir. Deneyimlerde gerçekçi ve duygusal öğeler bulunur ve deneyimler beş duyuyu kapsar. (İnternet, 2021)

Şirketler ve kurumlar sürekli gelişimi sağlamak için müşteriye gerçek deneyimi analiz etmelidir. Bu deneyim 3 aşamada gerçekleşir.

Bunlar "müşteri deneyimi sürecinin öncesi, süreç ve sürecin sonrası" olarak incelenmelidir.

Çağrı merkezlerinde görev dağılımları.

Çağrı merkezlerinde;

- Müşteri Temsilcisi,
- Takım Lideri
- Yöneticiler (Yönetmen, Birim Yöneticisi, Direktör, Genel Müdür Yardımcısı, Genel Müdür)

Olarak çalışan statüleri vardır.

Müşteri temsilcisi.

Gelen çağrılarını karşılayan, çağrıdan sonra yapılması gereken işlemleri yapan, belirlenen kalite kural ve yönetmelikler göre iş yapan, mesleği ile alakalı gelişimi için çabalayan ve firmaların müşterileri ile temas halinde olan çalışanlardır.

Takım lideri.

Müşteri temsilcilerinin yöneticilikleri yaparak, sorunsuz çağrı alınması için gerekli ortamın hazırlanmasına destek olan üst yönetim direktif ve kurallarını müşteri temsilcisinin uygulanmasını sağlamak.

Çağrı merkezi yöneticisi.

Çağrı Merkezi Yöneticisi, çağrı merkezi hedeflerini belirlemeye yardımcı olacak, temsilcilerine hizmetler, ürünler ve sorun giderme teknikleri bilgilerini genişletme, çağrı merkezi verilerini analiz etme ve müşterileri daha iyi desteklemek amacıyla performans ve süreçleri iyileştirmeye odaklanma fırsatı sunacak. İstisnai iletişim, kişiler arası ve müşteri hizmetleri becerilerinin yanı sıra şirket politikaları ve teklifleri hakkında kapsamlı bilgi sahibi olan kişilerdir.

ÜÇÜNCÜ BÖLÜM

Yöntem

Araştırma Yöntemi

Erzurum ili sınırları içerisinde yer alan çağrı merkezlerinde çalışan iş görenlerin rekreasyon etkinliklerine katılım durumlarının değerlendirilmesi için Covid 19 Pandemisi münasebetiyle çağrı merkezi çalışanları evlerinden çalıştıklarından dolayı anketler bireysel olarak katılımcılara ulaştırılmış olup online olarak uygulanmıştır. Tarama modelleri, çok sayıda elemandan oluşan bir evrende, evren hakkında genel bir yargıya varmak amacı ile evrenin tümü ya da ondan alınacak bir grup üzerinde yapılan araştırmalarda kullanılır (Karasar, 2015).

Araştırmanın Evren ve Örneklemi

Araştırmanın evreni çağrı merkezi çalışanlarıdır. Çalışmanın tarama evreni ise Erzurum ili ve ilçelerinde bulunan dört farklı çağrı merkezi çalışanlarıdır. Araştırmanın tarama evreninde 200 çağrı merkezi çalışanı vardır. Araştırmamızda tarama evreninin hepsine ulaşılmaya çabalanmıştır.

Araştırmamızın örneklemini de Erzurum ilindeki özel şirketlerde, bir banka, iki telekomünikasyon bir adette elektrik dağıtım ve arıza çağrı merkezlerinde görevli 131 kadın, 69 erkek olmak üzere 200 çalışandan oluşmaktadır.

Veri Toplama Araçları

Çalışmamızda da veri toplama aracı olarak “kişisel bilgi formu”, “serbest zaman ilgilenim ölçeği”, tercih edilmiştir. Aşağıda, ölçeklerle ilgili ayrıntılar belirtilmiştir.

Kişisel bilgi formu.

Kişisel bilgi formu 7 maddeden oluşan katılımcıların kişisel bağımsız değişkenleri oluşturmak amacıyla çalışmacının hazırladığı formdur. İçerisinde; medeni durum, görev yaptığı yer, eğitim durumu, görev unvanı, cinsiyet, mesleki kıdem, yaş, gibi sorular vardır.

Serbest zaman ilgilenim ölçeği (SZİÖ).

Çağrı merkezi çalışanlarının serbest zamanlarını değerlendirme isteklerini ölçmek için Kyle ve diğerlerinin (2007) geliştirdiği, Gürbüz ve diğerleri (2015) tarafından Türkçe çevirisi

yapılan “Serbest Zaman İlgilenim Ölçeği-SZİÖ” kullanılmıştır. Serbest Zaman İlgilenim Ölçeği eşit dağılımlı 15 madde 5 alt boyut (3“er maddelik) tan oluşur. Ölçeğin alt boyutları (1) Çekicilik (2) Önem verme (3) Sosyal ilişki (4) Özdeşleşme (5) Kendini ifade şeklindedir. 5“li Likert tipindeki ölçekte seçenekler; (1) Kesinlikle Katılmıyorum- (5) Kesinlikle Katılıyorum biçiminde cevaplanmaktadır.

Ölçeğin yapı geçerliğini test etmek için Doğrulayıcı Faktör Analizi uygulanmıştır. Orijinal formla tutarlı olarak ölçek Türkçe versiyonunun da 5 alt boyut ve toplam 15 maddeden oluştuğu belirlenmiştir. Ölçeğin faktör yüklerinin 0.41-0,81 arasında değiştiği tespit edilmiştir. Ölçeğin Cronbach Alfa iç tutarlık katsayılarının 0.58 (özdeşleşme) ile 0.80 (çekicilik) arasında değiştiği bulunmuştur. Elde edilen sonuçlara göre, Türk kültürüne uyarlanan T-SZİÖ’nin bireylerin serbest zaman ilgilenim düzeylerinin belirlenmesi için geçerli ve güvenilir bir ölçme aracı olduğu ifade edilebilir.

Araştırmanın Süresi

Araştırma;

- Katılımcıların belirlenmesi 1 ay,
- Anket ve ölçeklerin belirlenmesi ve oluşturulması 1 ay,
- Katılımcılara ulaşılması ve anketin uygulanması 1 ay,
- Katılımcılardan elde edilen verilerin analizi 1 ay,

olmak üzere 4 ay sürmüştür.

Verilerin Analizi

Verilerimiz, çalışmamızın maksadına uygun olarak kontrol edilmiş ve kayıt edilmiştir. Anket uygulaması yapılan 200 anket değerlendirmeye alınmıştır. Dataların analizinde paket program olarak “SPSS 20.0” kullanılmıştır. Analizlerde çalışılan kurum, görev, medeni hal, çalışma süresi, yaş, cinsiyet, eğitim durumu kişisel bilgilerin yüzde (%) ve frekans (f) dağılımlarını bulabilmek için tanımlayıcı istatistik kullanılmıştır.

Ölçeklere verilen cevapların standart sapmaları (ss) ve aritmetik ortalamaları ($\bar{x}$) hesaplanarak ankete katılanların serbest zaman ilgilenim, seviyelerine yönelik dağılımlar tayin edilmiştir. Cronbach Alpha iç tutarlılık katsayısı hesaplanarak ölçme aracının güvenilirliğini test edilmiştir. t- Testi analizi, ikiden fazla detayı mukayeselerinde anlamlı bir farkın var olup olmadığını test etmek için Tek Yönlü Varyans Analizi (OneWay ANOVA) İkili karşılaştırmalar için Independent Samples kullanılmıştır.

Geçerlilik ve Güvenilirlik

Tablo 1

Serbest Zaman İlgilenim Ölçeğinin İç Tutarlık Katsayısı

Alpha Güvenirlik Katsayısı	N
.939	15

Çalışmada kullanılan ölçeğin yüksek güvenilirlikte olduğu saptanmıştır. 0,60 ile 0,80 arasındaki Cronbach Alpha katsayı ölçeğin güvenilirliğinin orta, 0,80 ile 1,00 arasındaki Cronbach Alpha katsayısı ise ölçeğin yüksek güvenilir olduğunu göstermektedir (Kılıç, 2016, Kayış, 2009).

Tablo 2

Normallik Dağılımları

	Çekicilik	Önem	Sosyal İlişki	Özdeşleşme	Kendini İfade	İlgilenim Toplam
N	200	200	200	200	200	200
Ortalama	3,8700	3,4183	3,7500	3,5767	3,5533	3,6337
Orta Değer	4,0000	3,3333	4,0000	3,3333	3,6667	3,6000
Mod	5,00	3,33	4,00	3,33	3,00	3,27 ^a
Std. Sapma	,94859	1,02618	,90643	,98323	,97452	,85636
Çarpıklık	-,613	-,351	-,347	-,314	-,292	-,344
Std. Çarpıklık Hatası	,172	,172	,172	,172	,172	,172
Basıklık	-,075	-,503	-,498	-,444	-,505	-,200
Std. Kurtosis Hatası	,342	,342	,342	,342	,342	,342

Verilerin analizinde kategorik değişkenler için frekans dağılımları verilmiştir. Ayrıca verilerin normal dağılıma sahip olması şartına bakmak için mod, medyan ve aritmetik ortalama değerleri ile çarpıklık ve basıklık katsayıları dikkate alınmıştır. Tabloda görüldüğü gibi Serbest Zaman İlgilenim Ölçeği alt boyutlarının mod, medyan ve aritmetik ortalamaları birbirine yakın olduğu, çarpıklık ve basıklık değerleri incelendiğinde çekicilik alt boyutunun Skewness -,613 ve Kurtosis-,075, önem alt boyutunun Skewness -,351 ve Kurtosis-,503, sosyal ilişki alt boyutunun Skewness -,347 ve Kurtosis-,498, özdeşleşme alt boyutunun Skewness -,314 ve Kurtosis-,444 ve kendini ifade etme alt boyutunun Skewness -,292 ve Kurtosis-,505 olduğu tespit edilmiştir. Büyüköztürk (2012), Tabachnik ve Fidell (2015) ile George ve Mallery (2010)'nin belirttiği sınırlar içerisinde (-1 ile +1; -1.5 ile +1.5; -2.0 ile +2.0) yer alan veri setinin normal bir dağılıma sahip olduğu görülmüştür. Normal dağılım gösterdiği için parametrik testler kullanılmıştır.

DÖRDÜNCÜ BÖLÜM

Bulgular

Demografik Özelliklere Ait Bulgular

Bu alanda katılımcıların çalıştıkları kurum, görevleri, çalışma süresi, cinsiyet, yaş, medeni hal, eğitim durumu kişisel bilgilerin yüzde (%) ve frekans (f) dağılımları tablolarda belirtilmiştir

Tablo 3

Çağrı Merkezi Çalışanının Görev Yaptığı Yer, Görev Unvanı, Mesleki Kıdemi, Medeni Durumu ve Eğitim Durumuna Ait Frekans ve Yüzde Dağılımları

DEĞİŞKENLER		N	%
Cinsiyet	Erkek	69	34,5
	Kadın	131	65,5
Yaş	18-25	57	28,5
	26-35	117	58,5
	36 ve üstü	26	13,0
Eğitim	Lise	45	22,5
	Ön lisans	79	39,5
	Lisans	67	33,5
	Yüksek lisans	9	4,5
Medeni Durum	Evli	72	36,0
	Bekar	128	64,0
Kurum	QNB FİNANSBANK	33	16,5
	ARAS EPSAŞ ERZURUM	34	17,0
	TÜRK TELEKOM ASSİSTT	36	18,0
	TURKCELL GLOBAL-BİLGİ	97	48,5
Görevi	Müşteri Temsilcisi	173	86,5
	Yönetici	8	4,0
	Takım Lideri	19	9,5
Çalışma süresi (Yıl)	0-3 yıl	102	51,0
	4-7 yıl	58	29,0
	8 yıl ve üzeri	13	6,5
Toplam		200	100

Erzurum ilinde hizmet veren dört çağrı merkezi çalışanlarından 200 personele yapılan anketler sonucunda aşağıdaki tablolarda Rekreatif Faaliyetlere katılımlar ile bu faaliyetlere katılımın iş performansları arasında ki ilişki ortaya konulmuştur.

Ölçme Aracından Elde Edilen Bilgilere İlişkin Bulgular

Tablo 4

Çağrı Merkezi Çalışanlarının Cinsiyet Değişkenine Göre Serbest Zaman İlgilenim Düzeylerine Göre T- Testi Çıktıları

	Cinsiyet	n	$\bar{x}$	ss	t	p
Çekicilik	Erkek	69	4.0000	1.06795	1.410	.160
	Kadın	131	3.8015	.87587		
Önem	Erkek	69	3.6908	.95882	2.771	.006
	Kadın	131	3.2748	1.03485		
Sosyal İlişki	Erkek	69	3.9034	.92196	1.746	.082
	Kadın	131	3.6692	.89107		
Özdeşleşme	Erkek	69	3.7053	1.06418	1.346	.180
	Kadın	131	3.5089	.93491		
Kendini İfade	Erkek	69	3.6087	1.06942	.582	.561
	Kadın	131	3.5242	.92360		
İlgilenim Toplam	Erkek	69	3.7816	.88605	1.783	.076
	Kadın	131	3.5557	.83318		

Araştırmada katılımcıların cinsiyet değişkenine göre önem alt boyutunda erkekler lehine farklılık anlamlı yöndedir. Tüm alt boyutlarda erkek katılımcıların verdiği cevap ortalamaları yüksektir.

Tablo 5

Çağrı Merkezi Çalışanlarının Medeni Durum Değişkenine Göre Serbest Zaman İlgilenim Düzeylerine Göre T- Testi Çıktıları

	Medeni Durum	n	Ort	ss	F	p
Çekicilik	Evli	72	3.8472	1.03905	-.254	.800
	Bekar	128	3.8828	.89774		
Önem	Evli	72	3.5139	.99126	.988	.325
	Bekar	128	3.3646	1.04529		
Sosyal İlişki	Evli	72	3.7593	.89201	.108	.914
	Bekar	128	3.7448	.91787		
Özdeşleşme	Evli	72	3.5787	1.00856	.022	.983
	Bekar	128	3.5755	.97269		
Kendini İfade	Evli	72	3.4352	1.05504	-1.288	.199
	Bekar	128	3.6198	.92381		
İlgilenim Toplam	Evli	72	3.6269	.87028	-.084	.933
	Bekar	128	3.6375	.85185		

Araştırmada evli ve bekar bireyler arasındaki farklılığı saptamak için yapılan t testi analizinde herhangi bir alt boyutta anlamlı bir farka rastlanamamıştır. Çekicilik ve kendini ifade etme alt boyutunda bekar katılımcıların verdiği cevaplar yüksekken, önem, sosyal ilişki ve özdeşleşme alt boyutlarında evli katılımcıların verdiği cevap ortalamaları yüksektir.

Tablo 6

Çağrı Merkezi Çalışanlarının Eğitim Durumu Değişkenine Göre Serbest Zaman İlgilenim Düzeylerine Göre Anova Testi Çıktıları

Descriptives		n	Ort	ss	F	p
Çekicilik	Lise	45	3,8519	,94963	.082	.970
	Lisans	79	3,8397	,97674		
	Ön Lisans	67	3,9104	,95272		
	Yüksek Lisans	9	3,9259	,77778		
	Toplam	200	3,8700	,94859		
Önem	Lise	45	3,1333	1,11555	1.619	.186
	Lisans	79	3,4557	,99883		
	Ön Lisans	67	3,5423	,97241		
	Yüksek Lisans	9	3,5926	1,09008		
	Toplam	200	3,4183	1,02618		
Sosyal ilişki	Lise	45	3,7852	,91330	.112	.953
	Lisans	79	3,7468	,91554		
	Ön Lisans	67	3,7512	,87875		
	Yüksek Lisans	9	3,5926	1,12765		
	Toplam	200	3,7500	,90643		
Özdeşleşme	Lise	45	3,4593	,78267	.707	.549
	Lisans	79	3,5274	1,06566		
	Ön Lisans	67	3,6816	1,02236		
	Yüksek Lisans	9	3,8148	,85165		
	Toplam	200	3,5767	,98323		
Kendini ifade	Lise	45	3,4074	,94785	1.692	.170
	Lisans	79	3,4895	1,01391		
	Ön Lisans	67	3,7612	,94246		
	Yüksek Lisans	9	3,2963	,85707		
	Toplam	200	3,5533	,97452		
İlgilenim toplam	Lise	45	3,5274	,80036	.524	.667
	Lisans	79	3,6118	,89071		
	Ön Lisans	67	3,7294	,86214		
	Yüksek Lisans	9	3,6444	,84063		
	Toplam	200	3,6337	,85636		

Araştırmaya katılan çağrı merkezi çalışanlarının eğitim durumları ile ölçek alt boyutları arasında yapılan analizde alt boyutlarda anlamlı bir farklılık bulunamamıştır. Çekicilik, önem ve özdeşleşme alt boyutlarında yüksek lisans mezunu olan katılımcıların ortalamaları diğer katılımcılara göre yüksekken, kendini ifade etme alt boyutunda ön lisans mezunu olan

katılımcıların ortalamaları, sosyal ilişki alt boyutunda ise lise mezunu çalışanların verdiği cevaplar yüksektir.

Tablo 7

Çağrı Merkezi Çalışanlarının Çalıştığı Kurum Değişkenine Göre Serbest Zaman İlgilenim Düzeylerine Göre Anova Testi Çıktıları

Descriptives		n	Ort.	ss	F	p
Çekicilik	Qnb Finansbank	33	4,0000	,63465	1.319	.269
	Aras Epsaş	34	3,7745	1,01743		
	Türk Telekom Assistt	36	3,6296	,92506		
	Turkcell Global-Bilgi	97	3,9485	1,01304		
	Toplam	200	3,8700	,94859		
Önem	Qnb Finansbank	33	3,3434	,97712	.098	.961
	Aras Epsaş	34	3,4706	,89185		
	Türk Telekom Assistt	36	3,3981	,90788		
	Turkcell Global-Bilgi	97	3,4330	1,13464		
	Toplam	200	3,4183	1,02618		
Sosyal ilişki	Qnb Finansbank	33	3,8889	,77130	1.915	.129
	Aras Epsaş	34	3,5392	,83289		
	Türk Telekom Assistt	36	3,5463	,89142		
	Turkcell Global-Bilgi	97	3,8522	,96342		
	Toplam	200	3,7500	,90643		
Özdeşleşme	Qnb Finansbank	33	3,3838	,93957	.815	.487
	Aras Epsaş	34	3,5196	,99558		
	Türk Telekom Assistt	36	3,5370	,90948		
	Turkcell Global-Bilgi	97	3,6770	1,02113		
	Toplam	200	3,5767	,98323		
Kendini ifade	Qnb Finansbank	33	3,5051	,82966	.776	.509
	Aras Epsaş	34	3,3529	,97767		
	Türk Telekom Assistt	36	3,5463	,85877		
	Turkcell Global-Bilgi	97	3,6426	1,05765		
	Toplam	200	3,5533	,97452		
İlgilenim toplam	Qnb Finansbank	33	3,6242	,72549	.592	.621
	Aras Epsaş	34	3,5314	,84892		
	Türk Telekom Assistt	36	3,5315	,79450		
	Turkcell Global-Bilgi Erzurum Çağrı Merkezi	97	3,7107	,92370		
	Toplam	200	3,6337	,85636		

Farklı çağrı merkezlerinde çalışan katılımcıların ölçek alt boyutları arasında anlamlı farklılık bulunamamıştır. Çekicilik ve sosyal ilişki alt boyutlarına QNB Finansbank çalışanlarının vermiş olduğu cevap ortalamaları yüksekken, özdeşleşme ve kendini ifade etme alt boyutlarında ise Turkcell Çağrı merkezi çalışanlarının cevap ortalamaları yüksektir. Son olarak önem alt boyutunda en yüksek ortalama sahip olan çağrı merkezi Aras Epsaş çağrı merkezi çalışanlarına aittir.

Tablo 8

Çağrı Merkezi Çalışanlarının Görev Türleri Değişkenine Göre Serbest Zaman İlgilenim Düzeylerine Göre Anova Testi Çıktıları

		Descriptives				
		n	Ort.	ss	F	p
Çekicilik	Müş.Temsilcisi	173	3,8536	,96670	1.630	.199
	Yönetici	8	3,5000	,61721		
	Takım Lideri	19	4,1754	,84158		
	Toplam	200	3,8700	,94859		
Önem	Müş.Temsilcisi	173	3,3642	1,05548	1.854	.159
	Yönetici	8	3,6667	,77664		
	Takım Lideri	19	3,8070	,73967		
	Toplam	200	3,4183	1,02618		
Sosyal ilişki	Müş.Temsilcisi	173	3,7303	,91806	.898	.409
	Yönetici	8	3,5833	,72921		
	Takım Lideri	19	4,0000	,86066		
	Toplam	200	3,7500	,90643		
Özdeşleşme	Müş.Temsilcisi	173	3,5665	,99688	.265	.767
	Yönetici	8	3,4583	,50198		
	Takım Lideri	19	3,7193	1,03198		
	Toplam	200	3,5767	,98323		
Kendini ifade	Müş.Temsilcisi	173	3,5588	,97841	.449	.639
	Yönetici	8	3,2500	,55635		
	Takım Lideri	19	3,6316	1,08807		
	Toplam	200	3,5533	,97452		
İlgilenim toplam	Müş.Temsilcisi	173	3,6146	,87524	.855	.427
	Yönetici	8	3,4917	,52122		
	Takım Lideri	19	3,8667	,78253		
	Toplam	200	3,6337	,85636		

Araştırmaya katılan çağrı merkezi çalışanlarının görev türlerine göre yapılan analizlerde anlamlı fark bulunamamıştır. Takım liderlerinin ölçek alt boyutlarına vermiş oldukları cevap ortalamaları diğer görevlerdeki katılımcılara göre en yüksektir.

Tablo 9

Çağrı Merkezi Çalışanlarının Çalışma Süresi Değişkenine Göre Serbest Zaman İlgilenim Düzeylerine Göre Anova Testi Çıktıları

		n	Ort.	ss	F	p
Çekicilik	0-3 yıl arası	129	3,7649	,99687	2,394	,094
	4-7 yıl arası	58	4,1264	,84887		
	8 yıl ve Ü	13	3,7692	,67199		
	Toplam	200	3,8700	,94859		
Önem	0-3 yıl arası	129	3,3618	1,10084	1,152	,318
	4-7 yıl arası	58	3,5632	,91810		
	8 yıl ve Ü	13	3,3333	,62361		
	Toplam	200	3,4183	1,02618		
Sosyal ilişki	0-3 yıl arası	129	3,6589	,93213	3,051	,050
	4-7 yıl arası	58	4,0000	,84235		
	8 yıl ve Ü	13	3,5385	,73960		
	Toplam	200	3,7500	,90643		
Özdeşleşme	0-3 yıl arası	129	3,4651	1,03951	2,025	,135
	4-7 yıl arası	58	3,8161	,88340		
	8 yıl ve Ü	13	3,6154	,62132		
	Toplam	200	3,5767	,98323		
Kendini ifade	0-3 yıl arası	129	3,4083	,97382	3,401	,036
	4-7 yıl arası	58	3,8506	,96765		
	8 yıl ve Ü	13	3,6667	,72008		
	Toplam	200	3,5533	,97452		
İlgilenim toplam	0-3 yıl arası	129	3,5318	,89623	2,837	,061
	4-7 yıl arası	58	3,8713	,77514		
	8 yıl ve Ü	13	3,5846	,59389		
	Toplam	200	3,6337	,85636		

Tablo 9 incelendiğinde SZİÖ tüm alt boyutlarında 4-7 yıldır çalışan katılımcıların en yüksek ortalamalara sahip oldukları görülmektedir.

Post Hoc (Tukey Testi)		
Kendini İfade Etme		Anlamlılık
0-3	4-7	-,442
	8 ve üzeri	,025

Yapılan çoklu karşılaştırma sonucunda kendini ifade etme alt boyutunda 4-7 yıldır çalışan katılımcıların 0-3 yıldır katılan çalışanlardan istatistiksel olarak anlamlı biçimde daha yüksek ortalamaya sahip olduğu görülmüştür.

Tablo 10

Çağrı Merkezi Çalışanlarının Yaş Değişkenine Göre Serbest Zaman İlgilenim Düzeyleri ANOVA Testi Çıktıları

		n	Ort.	ss	F	p
Çekicilik	18-25	75	3,9244	,89136	5,027	,007
	26-35	99	3,9697	,95605		
	36 ve üstü	26	3,3333	,93808		
	Toplam	200	3,8700	,94859		
Önem	18-25	75	3,3689	1,11578	1,880	,155
	26-35	99	3,5354	,96046		
	36 ve üstü	26	3,1154	,96121		
	Toplam	200	3,4183	1,02618		
Sosyal ilişki	18-25	75	3,7467	,98919	4,837	,009
	26-35	99	3,8788	,83089		
	36 ve üstü	26	3,2692	,79453		
	Toplam	200	3,7500	,90643		
Özdeşleşme	18-25	75	3,6489	,99079	1,763	,174
	26-35	99	3,6094	,99436		
	36 ve üstü	26	3,2436	,88221		
	Toplam	200	3,5767	,98323		
Kendini ifade	18-25	75	3,5911	,95637	1,160	,316
	26-35	99	3,5960	1,00370		
	36 ve üstü	26	3,2821	,90280		
	Toplam	200	3,5533	,97452		
İlgilenim toplam	18-25	75	3,6560	,88667	3,200	,043
	26-35	99	3,7178	,83200		
	36 ve üstü	26	3,2487	,78306		
	Toplam	200	3,6337	,85636		

Tablo 10 incelendiğinde SZİÖ çekicilik, önem, özdeşleşme ve kendini ifade etme alt boyutlarında 26-35 yaş aralığındaki katılımcıların verdiği cevapların ortalamaları diğer yaş gruplarının verdiği cevaplardan yüksekken, sosyal ilişki alt boyutunda ise 18-25 yaş arasındaki katılımcıların ortalamaları diğer yaş gruplarından daha yüksektir.

Post Hoc (Tukey Testi)		
Çekicilik	Ortalama Arası Fark	Anlamlılık
18-25 26-35	-,045	,946
36 ve üstü	,591	.016

Çekicilik alt boyutunda 36 yaş ve üstü çalışanlarla diğer yaş grupları arasında anlamlı farklılık vardır.

Post Hoc (Tukey Testi)		
Sosyal İlişki	Ortalama Arası Fark	Anlamlılık
18-25 26-35	-,132	,596
36 ve üstü	,477	.050

Sosyal ilişki alt boyutunda 36 yaş ve üstü çalışanlarla diğer yaş grupları arasında anlamlı farklılık vardır.

Post Hoc (Tukey Testi)		
Toplam	Ortalama Arası Fark	Anlamlılık
18-25 26-35	-,061	,882
36 ve üstü	,469	.034

Toplamda 36 yaş ve üstü çalışanlarla diğer yaş grupları arasında anlamlı farklılık vardır.

Tablo 10'de görüldüğü gibi çağrı merkezi çalışanlarının yaşlarına göre serbest zaman ilgilenim Düzeyleri ($F=$; $p<.005$ ve $F=$; $p<.005$), çalışanların alt boyutlarda $p<.005$ düzeyinde anlamlı farklılık göstermektedir.

BEŞİNCİ BÖLÜM

Tartışma, Sonuç ve Öneriler

Serbest Zaman İlgilenimine İlişkin Bulguları Değerlendirme

Bazı fiziksel aktivitelerin hem erkeksi çağrışım yaratması hem de bu konudaki toplumsal tutumlar nedeniyle, daha çok erkekler tarafından tercih edildiği ve bir süre sonra yaşam alanlarının merkezinde vazgeçilmez bir yer aldığı düşünülmektedir. Aynı şekilde Metheny (1967) de erkeklerin başta güç kullanma olmak üzere çeşitli durumlardan dolayı kadınlara göre daha sık oranda çeşitli fiziksel aktivitelere katılma arzusunu erkeksiliğe bağlamaktadır. Colley ve diğerleri (1987) ise Kuzey Amerika'da Amerikan futbolu, buz hokeyi ve boks gibi aktivitelerin “erkeksi” kabul edilirken; dans, jimnastik ve buz pateninin kadınlık imgesiyle uyduğu için “kadınsı” olarak görülmeye devam ettiğini ifade etmiştir. Ayrıca erkeklerin toplumsal cinsiyet algısı nedeniyle erkeksiliği daha güçlü, kaslı bir bedene sahip olmakla ilişkilendirdikleri ve bu tür aktiviteleri yaşamlarının merkezinde önemli bir yere koydukları söylenebilir (Mülazımoğlu Ballı & Aşçı, 2004). Bu araştırma bulguları cinsiyet değişkeninin ilgilenim düzeyindeki temel etkisinin olmamasının ancak alt boyut düzeyinde sadece “önem verme” boyutunda anlamlı olarak farklılaşmasının, bu farkınsa erkek katılımcıların lehine olma nedenlerinin toplumsal cinsiyetten kaynaklandığını doğrular niteliktedir.

Yaşamın ilk yıllarından itibaren toplumsal bir kategori olarak cinsiyet kavramı birey açısından anlam kazanmaya başlar. Zamanla kişinin dünyasında biyolojik cinsiyeti merkeze alan bir anlayışın, düşünüşün ya da yaşama tarzının inşa edildiği görülür (Cangöz, 2013). Oluşan bu durumun araştırmacılar tarafından toplumsal cinsiyet kavramıyla ifade edildiği bilinmektedir. Vatandaş (2007) kavramı, toplumların cinsiyet farklılığına göre insanlardan beklediği yaşam şekli ve onlara biçtiği sosyal bir konum olarak tanımlamaktadır. Özellikle kişilerin çeşitli konulara yönelik davranışlarını tayin etmede oldukça etkili olduğu düşünülen toplumsal cinsiyetin serbest zaman aktivite tercihlerinin de etkili olabileceği savunulmaktadır (Ersoy, 2009).

Bireyler yaşamlarının belirli dönemlerinde benzer aktivitelere farklı sebeplerle katılım eğilimi gösterebilmektedir. Bu eğilimin genellikle yaş düzeyindeki değişimle birlikte değişen katılım amaçlarından ve bu amaçları gerçekleştirmek için sarf edilen çabadan kaynaklanabileceğine ilişkin araştırmacılar tarafından çeşitli görüşler sunulmaktadır (Hastings

ve diğerleri, 1995). İlgilenim alanyazında da yaş değişkeninin kişilerin katılım amaçlarıyla, ilgilenim düzeyi üzerinde önemli etkilerinin olduğuna ilişkin değerlendirmeler bulunmaktadır (Havitz ve diğerleri, 2013; Schuett, 1993). Örneğin genç yaş grubundaki kişilerin genellikle “eğlence, yeni beceriler öğrenme, heyecan” gibi beklentilerle; ileri yaş ve üzeri bireylerinse bazı durumlarda sağlıklı yaşlanma arzusuyla (Barber ve diğerleri, 1999; Dionigi ve diğerleri, 2011), bazı durumlarda ise yaştan ilerlemesiyle birlikte ortaya çıkabilecek “yalnızlık” duygusundan (Prieto-Flores ve diğerleri, 2011) kurtulmak için fiziksel aktivitelere ilgilenim gösterebilmektedir (Broughton ve diğerleri, 2017; Toepoel, 2012). Bu araştırmada da yaş değişkeninin ilgilenim düzeyi üzerindeki temel etkisinin anlamlı olduğu ve bu anlamlı etkinin 50 yaş ve üzeri bireylerin lehine olduğu dikkate alındığında, yaş değişkeninin bireylerin serbest zamanlarında aktivitelere gösterdikleri ilgilenim düzeyinde, katılım nedenlerine de bağlı olarak farklılık yaratabileceğini göstermektedir.

Eğlenmek için aile veya arkadaşlarla birlikte grup olarak bir şeyler yapmanın oldukça önemli olduğu düşünülmektedir (Warr, 2005). Özellikle çeşitli mekânlar da rekreasyonel fiziksel aktivitelere birlikte katılımın bireylere çeşitli yönlerden fayda sunduğu, dolayısıyla bu durumun bireyleri aktivitelere karşı motive ettiği ve ilgi düzeylerini artırdığı savunulmaktadır (Valeri ve diğerleri, 2013). Serbest zaman alanyazında, aktivitelere grup olarak katılımın genellikle aile ya da arkadaş çevresiyle ilişkilendirilerek incelendiği görülmektedir (Allen ve Donnelly, 1985). Özellikle ebeveynlerin çocuklarının duygusal ve fiziksel bakımında aktif biçimde sürekli gelişmesini arzuladıkları için bu tür aktiviteleri bedensel ve zihinsel gelişimin önemli bir parçası olarak gördüğü ve bu sebeple çocuklarıyla birlikte aktivitelere katılarak onların bu kazanımları elde etmesi için serbest zaman diliminde birlikte olmayı istedikleri belirlenmiştir (Buswell ve diğerleri, 2012). Yoesting ve Christensen (1978) ilerleyen yaşlarda kişiler tarafından tercih edilen aktivite türlerinin aslında çocukluktan kazanılan bir davranış alışkanlığı olduğunu özellikle ebeveynlerin çocuklarıyla birlikte bu tür aktivitelere katılarak onların gelişimlerine olumlu yönde katkı sunduklarını belirtmiştir. Bunun yanı sıra, aile üyeleriyle bu tür aktivitelerde 113 birlikte olmanın güçlü aile bağları oluşturmada etkili olabileceği de düşünülmektedir (Marsiglio, 1991; Pettee ve diğerleri, 2006).

Kişilerin sadece ailesiyle değil aynı zamanda arkadaşlarıyla ya da yalnız başına da serbest zaman aktivitelerini katılabilirler. Van Ingen ve Van Eijck (2009) serbest zaman aktivitelerini aile dışında arkadaşlarıyla birlikte aktivitelere katılım gerçekleştiren bireylerin, yalnız başına gerçekleştirenlere göre sosyal yönden daha avantajlı olduğu belirtmiştir. Özellikle kulüp aracılığıyla aktivitelere katılan bireylerin kulüp dışı aktivitelere katılanlara göre sosyal sermaye etkisiyle aktiviteye yalnız katılsalar dahi bir süre içerisinde arkadaş edinebileceği ve

sosyal ilişkiler geliştirebileceği savunulmaktadır. Son olarak alanyazında, çeşitli amaç ve beklentilerle grup olarak bu tür aktivitelere katılanların, yalnız katılanlara göre ilgi düzeylerinin yüksek olduğu görülmektedir. Bu durum, aktiviteye katılım şekli değişkeninin ilgilenim düzeyindeki temel etkisinin anlamlılığını ve bu anlamlı etkinin grup olarak aktiviteye katılanların lehine olmasını açıklar niteliktedir.

Gelir düzeyinin insanların satın alma davranışları üzerinde farklı etkiler yaratabileceği bilinmektedir (Zhao ve diğerleri, 2014). Özellikle zorunlu ihtiyaçları dışından kalan serbest zaman aktivitelerinin tesise ulaşım ve yan ürünlere sahip olma gibi ek masraflar içeriyor olması nedeniyle satın alma gücüyle daha da ilişkili hale gelmekte (Higgins&Rickert, 2005) ve karmaşıklaşmaktadır. Serbest zaman aktivitelerine gösterilen ilgilenim açısından olumsuzluk yaratan bu karmaşık durum hakkında alanyazında birçok araştırmaya rastlamak mümkündür (Jackson, 1988; Zuzanek, 1978). Ancak bu çalışmanın örneklem grubu için söz konusu olmasa da Jakson (1988) düşük gelir düzeyine sahip bireylerin serbest zaman aktivitelerine katılımlarını kolaylaştırabileceğini düşündüğü bir görüş öne sürmektedir. Jakson bu görüşünde düşük gelir düzeyine sahip bireylerin bu tür aktivitelere katılımlarında karşılaştıkları en büyük engelin doğrudan gelir düzeyi ile bağdaştırılmak yerine, bu bireyler için kamu kurumları tarafından sunulan bu tür hizmetlerin tanıtılarak katılım engelini ortadan kaldırılabileceğini savunmaktadır. Dolayısıyla gelir düzeyinin serbest zaman aktivitelerini ilgi göstermede etkili olabileceği düşünülse de temel nedenlerinin bilgi yetersizliği gibi farklı faktörlerden de kaynaklanacağı göz ardı edilmemesi gerektiği söylenebilir.

Bu araştırma kapsamında katılımcıların gelir düzeyi ile serbest zaman ilgilenim düzeyleri arasında pozitif yönde düşük bir ilişki tespit edilmiştir. Bu durum bireylerin satın alma gücünün serbest zaman aktivite hizmetlerinde de belirgin olduğu şeklinde yorumlanabilir. İlgili alanyazında konuya ilişkin yapılan araştırmaların bu durumu destekler nitelikte olduğu söylenebilir. Günümüzde kâr amacı gütmeyen rekreasyonel hizmet sağlayan kurumların olmasına karşın, pek çok kişi kâr amacı güden özel işletmelere gönüllü bir biçimde üyelik parası ödemekte ve düzenli bir biçimde bu aktivitelerde yer almayı arzulamaktadır (Kyle& diğerleri, 2004). Kuentzel & McDonald (1992) bu durumu kişilerin serbest zaman aktivitelerine yönelik oluşturdukları psikolojik bağlılık duygusuyla ilişkili olduğunu savunmaktadır. Psikolojik bağlılığın oluşmasında, yer-mekân, hizmet, marka vb. faktörlerin bireyler üzerinde etkili olduğu (Kyle ve diğerleri, 2004), fakat farklı bir aktiviteye katılım söz konusu olduğunda kişilerin değişime direnç gösterdiği gözlemlenmektedir (McIntyre & Pigram, 1992). Iwasaki & Havitz (1998) bu direncin bireylerin ürün ya da hizmete karşı oluşturduğu sadakat duygusuyla ilişkili olduğunu ifade etmektedir. Dolayısıyla bir kulübe üye olarak rekreasyonel hizmet alan

kişilerin sadakat duygusunun aktivitelere duyulan ilgi düzeyiyle pozitif yönde ilişkili olabileceği düşünülmektedir (Dick & Basu, 1994). Bu çalışmada da kulübe üyelik süresi ile serbest zaman aktivitesine olan ilgilenim arasında pozitif yönde düşük bir ilişkinin belirlenmesi aktiviteye karşı yüksek davranışsal ilgilenime sahip bireylerde, aktivitelere düzenli katılımın bir göstergesi olan üyelik süresini etkilediği şeklinde yorumlanabilir. Alanyazında bu ilişkiler her ne kadar daha çok müşteri sadakati ve psikolojik bağlılık kavramıyla ele alınsa (Iwasaki & Havitz, 1998; Kuentzel & McDonald, 1992) bu çalışmanın bulgularının da üyelik süresi ilgilenim ilişkisini ortaya koyması mevcut düşünceleri destekler niteliktedir.

Serbest zaman aktivitelerine düzenli katılım söz konusu olduğunda, bu durumun daha çok katılım sıklığı, katılım süresi, katılım yoğunluğu gibi değişkenlerle bağlantılı olduğu görülmektedir (Havitz ve diğerleri, 2013; Hawkins&Freeman, 1993). Bireylerin aktivitelere yönelik ilgilenimin seviyesini belirlemede de araştırmacılar tarafından bu değişkenleri bir ölçüt olarak da kullanıldığı bilinmektedir (Wiley ve diğerleri, 2000). Ancak, ilgili alanyazında bu tür araştırma bulguların daha çok sürekli ilgilenim ve 115 davranışsal ilgilenim kavramıyla bağdaştırılarak açıklanmaya çalışıldığı da belirlenmektedir (Lu & Schuett, 2014). Kyle (2001) her rekreasyonel aktivite türünün kendine has özelliklere sahip olduğunu ve aktivitede geçirilen zaman aralığının aktivite türüne göre değişebileceğini ortaya koymaktadır. Örneğin koşu egzersizi planlamak golf gezisini planlamaktan daha kolaydır. Aslında, koşucuların ilgili katılımcılar olarak kabul edilebilmesi için yıllık olarak golfçülerden daha yüksek oranlarda bu aktiviteye ilgilenim göstermek zorundadır. Bu sebeple aktiviteye düzenli katılımın aktivite türü ve aktivitenin özelliğiyle birlikte değerlendirilmesi gerektiği söylenebilir. Teixeira ve diğerleri (2012) aktivitelere düzenli katılımı etkileyen faktörlerin başında aktiviteden keyif almanın geldiğini belirtmiştir. Eğer kişi kilo vermek veya daha çekici görünmek gibi nedenlerle fiziksel aktivite programlarına katıldığını belirtiyorsa, aktivite için oluşan ilgi düzeyinin aktiviteden keyif almadığı sürece geçici olacağı ifade edilmektedir. Bu sebeple dışsal motivasyondan daha çok içsel motivasyonla yapılan aktivitelerin ilgi düzeyinin kalıcı olacağı savunulabilir.

Dawson ve diğerleri (2011) ilgilenim süresinin yıl olarak artmasıyla birlikte bireylerin aktiviteye ilişkin tecrübelerinin artacağını, bunun da aktiviteden elde edilen zevki dolaylı da olsa artıracığını, bu nedenle de uzun süreli bir aktiviteye ilgilenim gösteren bireylerin yeni başlayanlara göre ilgilenim düzeylerinin bir şekilde artıracığını savunmaktadır. Pritchard (1992) ise bazı aktiviteler için sadakati belirlemede satın alma oranının en uygun belirleyici özellik olduğunu, ancak bazı aktiviteler için bu durumun katılım sıklığı ile değerlendirmenin daha uygun olacağını belirtmiştir. Örneğin çadır aktivitesine katılan bireylerin sadık bir katılımcı olabilmesi ve kamp alanındaki yerini kaybetmemek için yıllık düzenli bir biçimde

çadır alanı için ücret ödemesi gerekirken, yürüyüş aktivitesine katılanların düzenli katılım göstermesinin onları bu aktivite için sadık bir katılımcı olarak tanımlamada yeterli olmaktadır (Kyle, 2001). Sonuç olarak katıldığı aktiviteye bağlı olan kişilerin davranışsal ilgilenim düzeylerinin de yüksek olduğu ve bu tür aktivitelere düzenli bir şekilde katılım gerçekleştirmeyi planladıkları görülmektedir. Araştırma bulgularından olan bireylerin aktivitelere düzenli katılım süresi ile serbest zaman ilgilenim düzeyleri arasında pozitif yönde düşük bir ilişkinin alanyazında daha çok aktivite türü ve özelliğinden oldukça etkilenmesiyle açıklandığı görülmektedir. Konuya ilişkin yapılan araştırmalar araştırma bulgusunu destekler niteliktedir.

Tartışma ve Sonuç

Hakemler ile yapılmış farklı bir çalışmada cinsiyet değişkeni çalışmamızla örtüşmektedir. Hakemlerin “kadın” ve “erkek” gruplarının Serbest Zaman İlgilenim Ölçek puanları aralarında anlamlı olarak bir farklılık olduğu bulunmuştur, $U=654$, $p<0.05$. Sıra ortalamalarını dikkate aldığımızda, erkeklerin kadınlara göre Serbest Zaman İlgilenim Ölçek puanlarının daha yüksek olduğunu ifade edilebilir (Çetiner, 2021).

Yine aynı çalışmada kendi araştırmamızdan farklı olarak cinsiyete göre çekicilik boyutunda farklılık vardır.

Çalışmamızdan farklı olarak “Kendini İfade” alt faktörü üzerinde erkek katılımcıların adına anlamlı farklılığın olduğu tespit edilmiştir ($p<0,05$) (Güldür, 2020).

Aydın & Yaşartürk (2016), çalışmalarında medeni durumun serbest zaman ilgilenim düzeyleri arasında anlamlı bir ilişki bulunmamıştır. Yapılan başka bir çalışmada katılımcıların medeni durumuna göre mesleğine yönelik tutumlarında farklılık bulunmamıştır (Türkeli, Hazar, Demir, & Namlı, 2017). Çalışmamızla uyusmaktadır.

Sadık ve Korkmaz (2011) araştırmasında mesleki kıdem yılı fazla olan katılımcıların öğretmenlik mesleğine yönelik tutumlarının daha olumlu olduğu sonucunu bulmuşlardır.

Araştırmada 25 yıl ve üzeri ($\bar{x}=56,20$) mesleki kıdem yılına sahip olan katılımcıların serbest zaman ilgilenim aritmetik ortalaması 3-13 yıl ($\bar{x}=40,05$) ve 14-24 yıl ($\bar{x}=41,39$) mesleki kıdemine sahip olan katılımcılara göre daha yüksek çıkmıştır. Bu da bize mesleki kıdem arttıkça serbest zaman ilgilenimin arttığını gösteriyor (Kocaer, 2019).

Araştırmada katılımcıların çalışma süresine göre 4-7 yıldır çalışanların 0-3 yıldır çalışanlara göre kendini ifade etme alt boyutunda anlamlı farklılık olması araştırmayla uyusmaktadır.

Aydın & Yaşartürk, (2016) çalışmalarında Eğitim’ değişkeninin SZİÖ alt faktörler düzeyindeki etkisinin anlamlı olduğu görülmektedir.

Araştırmaya katılan çağrı merkezi çalışanlarının eğitim durumları ile ölçek alt boyutları arasında yapılan analizde alt boyutlarda anlamlı bir farklılık bulunamamıştır.

Öneriler

Erzurum ilindeki çağrı merkezi çalışanlarının serbest zaman ilgilenim faaliyetlerine yönelik fayda düzeyleri arasındaki ilişkinin incelenmesine yönelik yapılan bu çalışma neticesinde, literatüre katkıda bulunacağı düşünülen öneriler aşağıda sıralanmıştır:

İnsanların olduğu her yerde serbest zaman faaliyetlerinin çeşitliliği ve insanların serbest zaman faaliyetlerine katılma düzeyleri artırılarak kişilerin bu tür faaliyetlerindeki fayda düzeyleri artırılabilir.

Bu çalışma farklı görevlere, cinsiyetlere, medeni durum, yaş ve çalışma süresine sahip çalışanlara uygulanıp karşılaştırmalar yapılabilir.

Bu çalışma farklı illerdeki çağrı merkezi çalışanlarına karşılaştırmalar ve uygulamalar yapılabilir.

Şirketler çalışanlarına serbest zamanlarını daha faydalı değerlendirebilmeleri için çeşitli fırsatlar sunmalıdır.

Kurum bünyesinde çeşitli rekreatif faaliyet alanları açılabilir. Çeşitli organizasyonlarla kurum içi veya kurum dışı etkinlikler düzenlenerek çalışan performansının artırılması sağlanabilir.

KAYNAKÇA

- Ağaoğlu, S.Y. (2002). *Türkiye'deki üniversitelerin rekreasyon programlarının geliştirilmesi*, Yayınlanmamış Doktora Tezi, Ondokuzmayıs Üniversitesi Sağlık Bilimleri Enstitüsü, Samsun.
- Allen, L.R. & Donnelly, M.A. (1985). *An analysis of the social unit of participation and the perceived psychological outcomes associated with mostenjoyable recreation activities*. Leisure Sciences, 7(4), 421-441.
- Atara S. & Ruth B. (2004). *Leisure education & identity development of youth-suggested frame work for educators*. international Conference on Leisure, Tourism & Sport Education, Integration, Innovation, Cologne, 18-21 March, Germany.
- Aydın, İ., & Yaşartürk, F. (2016). Rekreasyonel etkinliklere yönelik fitness katılımcılarının ilgilenim düzeyleri: Demografik özelliklere göre durumu. *International Journal of Science Culture and Sport*, 4(3), 704-711.
- Balcı, V. (2003). Avrupa Birliği ve Spor, Gazi Beden Eğitimi ve Spor Bilimleri Dergisi, Cilt VIII, Sayı:3, 53-66.
- Barber, H., Sukhi, H. & White, S.A. (1999). *The influence of parent-coaches on, participant motivation and competitive anxiety in youth sport participants*. Journal of Sport Behavior, 22(2), 162-180
- Broughton, K.A., Payne, L. & Liechty, T. (2017). An exploration of older men's social lives and well-being in the context of a coffee group. Leisure Sciences, 39(3), 261-276.
- Bucher A., Richard C. & Bucher D. (1974). *Recreation for Today's Society*, New Jersey, Prentice-Hall, Inc, U.S.A.
- Buswell, L., Zabriskie, R.B., Lundberg, N. & Hawkins, A.J. (2012). *The relationship between father involvement in family leisure and family functioning: the importance of Daily family Leisure*. Leisure Sciences, 34(2), 172-190.
- Büyüköztürk, Ş. (2012). *Veri Analizi El Kitabı* (17. Basım), Pegem Akademi Yayınları, Ankara.
- Cangöz, İ. (2013). *İletişim Fakültesi Öğrencilerinin Toplumsal Cinsiyet Farkındalığı ve Cinsiyetçi Şiddetle İlgili Görüşleri* iletişim, 2013 sayı 19 41 - 64
- Currell, S. (2010). *The March of Spare Time*. Pennsylvania: Univ of Pennsylvania Press, 51.
- Çetinbaş, R. N. (2010). *Sivas ili milli eğitim Bakanlığı'na bağlı okullarda görev yapan beden eğitimi ve spor öğretmenlerinin boş zamanlarını değerlendirme alışkanlıklarının tespiti ve incelenmesi*. Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Cumhuriyet Üniversitesi Sağlık Bilimleri Enstitüsü, Sivas, 4
- Çetiner, İ.H. (2021). *Futbol hakemlerinin serbest zaman ilgilenimleri ile karar verme düzeyleri arasındaki ilişkinin incelenmesi*. Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Sakarya Uygulamalı Bilimler Üniversitesi Lisansüstü Eğitim Enstitüsü, Sakarya
- Dawson, J., Havitz, M. & Scott, D. (2011). Behavioral adaptation of alpine skiers to climate change: examining activity involvement and place loyalty. *Journal of Travel and Tourism Marketing*, 28(4), 388-404.

- Dick, A.S. & Basu, K. (1994). Customer loyalty: Toward an integrated conceptual frame work. *Journal of the Academy of Marketing Science*, 22, 99-113.
- Ersoy, E. (2009) *Cinsiyet kültürü içerisinde kadın ve erkek kimliği (Malatya örneği)* Fırat Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi Cilt 19 Sayı 2 209-230
- George, D. & Mallery, P. (2010). SPSS for Windows Step By Step. a Simple Study Guide and Reference (10. Edition).
- Güldür B.B. (2020) *Hentbol sporcularının serbest zaman ilgilenim ve benlik algısı düzeyleri arasındaki ilişki*, Bartın Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü
- Gürbüz, B. vd (2015) *Serbest Zaman İlgilenim Ölçeği: Türkçe Formu Geçerlik ve Güvenirlilik Çalışması* Spormetre, 2018,16(4),256-265
- Hacıoğlu, N., Gökdeniz, A. & Dinç, Y. (2009). *Boş Zaman ve Rekreasyon Yönetimi: Örnek Animasyon Uygulamaları*. Ankara: Detay Yayıncılık, 18.
- Hastings, D.W., Kurth, S.B., Schloder, M., & Cyr, D. (1995). *Reasons for participating in a serious leisure career: Comparison of canadian and U.S. masters swimmers*. International Review for the Sociology of Sport, 30(1), 101–119.
- Havitz, M., Dimanche, F. & Howard, D. (1993). *A two-sample comparison of the Personal Involvement Inventory (PII) and Involvement Profile (IP) scales using selected recreation activities*. Journal of Applied Recreation Research, 17, 331– 364.
- Havitz, M.E., Kaczynski, A.T. & Mannell, R.C. (2013). Exploring relation ships between physic al activity, leisure involvement, self - efficacy, and motivation via participant segmentation .*Leisure Sciences*, 35(1), 45–62.
- Hawkins, B.A. & Freeman, P.A. (1993). Correlates of self-reported leisure among adults with mental retardation. *Leisure Sciences*, 15(2), 131–147.
- Hazar, A. (1999). *Turizm İşletmelerinde Animasyon*. Ankara: Detay Yayınları, 15.
- Hazar, A. (2009). *Rekreasyon ve Animasyon*. Ankara: Detay Yayınları, 30.
- Higgins, J. W. & Rickert, T. (2005). A taste of healthy living: a recreational opportunity for people at risk of developing type 2 diabetes. *Leisure Sciences*, 27(5), 439–458.
- Iwasaki, Y. & Havitz, M.E. (1998). A pathanalytic model o f there lationships between involvement, psychological commitment, and loyalty. *Journal of Leisure Research*, 30, 256-280.
- İnternet: <https://www.cagrimerkezleridernegi.org> 10.10.2021’de alınmıştır.
- İnternet: http://www.tdk.gov.tr/index.php?option=com_gts&kelime=ZAMAN adresinden 30 Mart 2015’de alınmıştır.
- Jackson, E.L. (1988). Leisure constraints: A survey of past research. *Leisure Sciences*, 10(3), 203–215.
- Jones, K. (2000). *Kendi kendini geliştirme sanatı*, (Çeviren: Ali Cevat Akkoyunlu), I. Baskı, İstanbul: Doğan Kitapçılık, 9
- Karaküçük, S. (1997). *Rekreasyon boş zamanları değerlendirme*, Ankara: Bağırhan Yayınevi, 4.
- Karaküçük, S. (2008). *Rekreasyon Boş Zamanları Değerlendirme*. (6. Baskı). Ankara: Gazi Kitabevi, 87-88.
- Karaküçük, S. & Başaran, Z. (1997). Stresle Başa Çıkma da Rekreasyon Faktörü, *Milli Eğitim Dergisi*, Nisan- Mayıs – Haziran, (134); 63- 68.

- Karaküçük, S. & Gürbüz, B. (2007). *Rekreasyon ve Kent(li)leşme*. Ankara: Gazi kitapevi, 25.
- Karasar, N. (2015). *Bilimsel Araştırma Yöntemi*. Ankara: Nobel Akademik Yayıncılık
- Kayış, E. (2009) *Doktora Tezi Yönetim Bilimi ve Mühendislik*, Stanford Üniversitesi, 2009
- Kılbaş, Ş. (1994). Umut Onurlu Önderler Vakfı, cilt.28, sa.29, ss.12-24, 1994. (1.Baskı). Adana: Nobel Yayınevi, 29.
- Kilic, S.. (2016). Cronbachs Alpha Reliability Coefficient. *Journal of Mood Disorders*. 6. 1. 10.5455/jmood.20160307122823.
- Kocaekşi, S. (2012). Boş Zaman ve Rekreasyon Yönetimi Anadolu Üniversitesi Webofset Tesisleri, Eskişehir.
- Kocaer, G.(2019). *Beden eğitimi ve spor öğretmenleri ve adaylarının öğretmenlik mesleğine yönelik tutum, serbest zaman ilgilenim ve rekreasyon faaliyetlerine yönelik fayda düzeyleri arasındaki ilişkinin incelenmesi (Bartın ili örneği)*. Master'sthesis, Bartın Üniversitesi, Eğitim Bilimleri Enstitüsü.
- Korkmaz, G., & Sadık, F. (2011). İlköğretim Okullarında Görev Yapan Öğretmenlerin Mesleki Tutumlarının Sosyo demografik Özellikler Açısından incelenmesi. *Çukurova Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 20(1), 121-138.
- Kuentzel, W.F. & McDonald, C.D. (1992). Differential effects of past experience, commitment, and life style dimensions on riverusespecialization. *Journal of Leisure Research*, 24(3), 269–287
- Küçük, S. (2015). Rekreasyon yönetimi anabilim dalı rekreasyon yönetimi bilim dalı. *Yayınlanmış Yüksek lisans tezi*.
- Kyle, G.T, Graefe, A., Manning, R. & Bacon, J. (2004). Predictors of behavioralloyalty amonghiker salongt he appalac hiantrail. *Leisure Sciences*, 26(1), 99–118.
- Kyle, G.T. (2001). *An Examination of Enduring Leisure Involvement*. *Doctoral's Thesis*, The Pennsylvania State University, 10-25.
- Leitner, M.J. & Leitner, S.F. (2004). *Leisure Enhancement*. (Third Edition). London: The Haworth Press, Oxford, 4.
- Lu, J. & Schuett, M.A. (2014). Examining there lation ship between motivation, enduring in vlovmentand voluntee rexperience: The case of outdoor recreation voluntary associations. *Leisure Sciences*, 36(1), 68–87.
- Marsiglio, W. (1991). Paternaleng agement activities with minor children. *Journal of Marriageand Family*, 53(4), 973–986
- McIntyre, N. &Pigram, J. (1992). Recreation special ization reexamined: the case of vehicle-basedcampers. *Leisure Sciences*, 14, 3-15.
- Meyer, H. D., Brightbill, C.K. & Sessoms, H. D. (1969). *Community Recreation, A Guitetoits Organization*. Virginia, 29.
- Mülazımoğlu Ballı, Ö. & Aşçı, F.H. (2004). *Düzenli fiziksel aktivite programına katılan ve katılmayan bireylerin bedenlerine yönelik algıları*. The 10th International Councilfor Health. Physical Education, Recreation, Sport, and Dance. SD Europe Congressand TSSA 8th International Sports Science Congress, Antalya.
- Önal, A. (2007). *Ev hanımlarının rekreasyon faaliyetlerine katılımlarının ve beklentilerinin tespiti*. Yayınlamamış Yüksek Lisans Tezi, Sakarya Üniversitesi Sosyal Bilimleri Enstitüsü, Sakarya.

- Prieto-Flores, M.-E., Fernandez-Mayoralas, G., Forjaz, M. J., Rojo-Perez, F. & Martinez-Martin, P. (2011). *Residential satisfaction, sense of belonging and loneliness among older adults living in the community and in care facilities*. *Health and Place*, 17(6), 1183–1190.
- Pritchard, M.P. (1992). *Development of The Psychological Commitment Instrument (PCI) for Measuring Travel Service Loyalty*. Doctoral's Thesis, University of Oregon, Eugene, 17.
- Sevim, N. (2013). *Boş Zaman ve Eğlence Endüstrisi*, Argan, M. T. (Editör). Eğlence Pazarlaması. Eskişehir: Açık öğretim Yayınları, 20-21.
- Sezgin, S. (1987). *Türk Toplumunun Rekreasyon Alışkanlıkları. İstanbul Örneği*, Doktora Tezi, Marmara Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, İstanbul, 2-3.
- Spector, C. (2004). *Serious leisure activities, behavior patterns and meaning among youth*. International Conference on Leisure, Tourism&Sport-Education, Integration, Cologne, 18-21 March, Germany.
- Tabachnick, B. G. & Fidell, L. S. (2015). *Çok Değişkenli İstatistiklerin Kullanımı* (Çev: Baloğlu, M.), Nobel Yayın Dağıtım, Ankara.
- Teixeira, P.J., Silva, M.N., Mata, J., Palmeira, A.L. & Markland, D. (2012). Motivation, self-determination, and long – term weight control. *International Journal of Behavioral Nutrition and Physical Activity*, 9(1), 1-13.
- Tezcan, M. (1982). *Sosyolojik açıdan boş zamanların değerlendirilmesi*. Ankara: Ankara Üniversitesi Eğitim Bilimleri Fakültesi Yayınları, 9.
- Tezcan, N. (2007). *Rekreasyon etkinliklerinin çalışanların performansları üzerine etkilerinin incelenmesi: (Kocaeli Trakya birliği)*, Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Sakarya Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Sakarya, 32.
- Torkildsen, G. (1999). *Leisure and recreation management*. London: E & FN Spon, 73.
- Türkeli, A., Hazar, Z., Demir, G. T., & Namlı, S. (2017). Beden eğitimi ve spor alanında pedagojik formasyon alan öğrencilerin öğretmen öz yeterlikleri ile mesleğe yönelik tutumlarının incelenmesi. *İnönü Üniversitesi Beden Eğitimi ve Spor Bilimleri Dergisi*, 4(3), 1-11.
- Uzunoğlu, S. (13 Nisan 1992- 27 Nisan 1992) *Zaman Sermayesi*, Zaman Gazetesi.
- Valeri, B., Baez, M., & Casati, F. (2013). *Comealong: Understanding and motivating participation to social leisure activities*. 2013 International Conference on Cloud and Green Computing, Full text.
- Van Ingen, E. & Van Eijck, K. (2009). Leisure and Social Capital: An analysis of types of company and activities. *Leisure Sciences*, 31(2), 192–206.
- Vatandaş, C. (2007). Toplumsal Cinsiyet ve Cinsiyet Rollerinin Algılanışı *Journal of Economy Culture and Society*.
- Warr, D. J. (2005). *It was fun... but we don't usually talk about the settings": analyzing social leisure action in focus groups*. *Qualitative Inquiry*, 11(2), 200–225.
- Wiley, C.G.E., Shaw, S.M. & Havitz M.E. (2000). Men's and women's involvement in sports: an examination of the gender aspects of leisure involvement. *Leisure Sciences*, 22(1), 19–31.
- Yoesting, D.R. & Christensen, J.E. (1978). Reexamining the significance of childhood recreation patterns on adult leisure behavior. *Leisure Sciences*, 1(3), 219–229.

- Zhao, H., Gao, Q., Wu, Y., Wang, Y. & Zhu, X. (2014). What affects green consumer behavior in China? A case study from Qingdao. *Journal of Cleaner Production*, 63, 143–151.
- Zorba, E. (1999). *Herkes için spor ve fiziksel uygunluk*. G.S.G.M. Eğitim Dairesi, Ankara
- Zuzanek, J. (1978). Social differences in leisure behavior: Measurement and interpretation. *Leisure Sciences*, 1(3), 271–293.



EKLER

EK-1. Demografik Değişkenler

Sn.	Demografik Değişkenler	Cevap
1	Adınız Soyadınız	
2	Cinsiyetiniz	
3	Yaşınız	
4	Eğitim Durumunuz	
5	Medeni Haliniz ?	
6	Çalıştığınız Kurum	
7	Göreviniz	
8	Çalışma Süresiniz (Yıl Olarak)	

EK-2. Serbest Zaman İlgilenim Ölçeği

Bu bölümde mesleğinize yönelik serbest zaman ilgileniminizi öğrenmek amacıyla çeşitli sorular verilmiştir. Lütfen bu soruları kendi düşünceleriniz doğrultusunda;		Kesinlik e Katılım yorum	Kararlı zım	Katılı rum	Tama men Katılı yoru m	
1	Beden eğitimi ve spor, hayatımda merkezi bir role sahiptir.	1	2	3	4	5
2	Yaşamımın büyük bir bölümünün beden eğitimi ve spor etrafında şekillendiğini düşünüyorum.	1	2	3	4	5
3	Kendimi beden eğitimi ve spor ile ilgili imgelerle özdeşleştiriyorum.	1	2	3	4	5
4	Beden eğitimi ve spor yerine başka bir serbest zaman etkinliği tercih edecek olursam, bunu çok ciddi bir şekilde yeniden düşünmem gerekir.	1	2	3	4	5
5	Beden eğitimi ve spor, yaptığım en eğlenceli şeylerden birisidir.	1	2	3	4	5
6	Arkadaşlarımla beden eğitimi ve spor konusunda konuşmaktan hoşlanırım.	1	2	3	4	5
7	Beden eğitimi ve spor ile ilgilendiğim zaman nasıl görüldüğüm ve davrandığımla ilgilenmek zorunda kalmıyorum.	1	2	3	4	5
8	Beden eğitimi ve spor ile ilgilenmek, kim olduğum ile ilgili çok şey söyler.	1	2	3	4	5
9	Beden eğitimi ve spor, benim için çok önemlidir.	1	2	3	4	5
10	Beden eğitimi ve spor ile ilgilendiğim zaman gerçekten kendim gibi olabiliyorum.	1	2	3	4	5
11	Arkadaşlarımla çoğu beden eğitimi ve spor ile bir şekilde ile ilgilidir.	1	2	3	4	5
12	Beden eğitimi ve spor, yaptığım en tatmin edici şeylerden birisidir.	1	2	3	4	5
13	Birini beden eğitimi ve spor ile ilgilenirken gördüğünüzde o kişi hakkında birçok şey söyleyebilirsiniz.	1	2	3	4	5
14	Beden eğitimi ve spor ile ilgilenmek, bana arkadaşlarımla bir arada olma fırsatı sağlar.	1	2	3	4	5
15	Beden eğitimi ve spor ile ilgilenirken, insanlar onların beni görmesini istediğim şekilde görür.	1	2	3	4	5

EK-3. Etik Kurul Kararı



T.C.
ATATÜRK ÜNİVERSİTESİ REKTÖRLÜĞÜ
Spor Bilimleri Fakültesi Dekanlığı
Etik Kurul Başkanlığı

Sayı : 70400699-000-E.2000326338
Konu : Etik Kurul Kararı (Ali Gürbüz
TÜRKER)

28.12.2020

Ali Gürbüz TÜRKER

İlgili : 18.12.2020 tarihli belge

İlgide kayıtlı yazı Atatürk Üniversitesi Spor Bilimleri Fakültesi Etik Kurulunun 28.12.2020 tarih ve 51 sayılı Oturumunda Etik Kurulu Başvuru Formu ve ekli belgeleri, gerekçe, amaç, yaklaşım ve yöntemler dikkate alınarak incelenmiş ve aşağıya çıkarılan 51 no' lu kararı ile söz konusu araştırma çalışmasının yürütülmesinin etik kurallarına uygun olduğuna, mevcut oy birliği ile karar verilmiştir.

Bilgilerinizi ve gereğini rica ederim.

Prof.Dr. Necip Fazıl KİŞHALI
Alt Kurul Başkanı

Toplantı Tarihi:28.12.2020

Toplantı Sayısı:51

KARAR NÖ 51: Atatürk Üniversitesi Spor Bilimleri Fakültesi Spor Yönetimi Anabilim Dalı Tezli Yüksek Lisans öğrencisi Ali Gürbüz TÜRKER'in "**Rekreatif Faaliyetlere Katılan Çağrı Merkezli Çalışanlarının İş Yeri Performanslarının Değerlendirilmesi (Erzurum İli Örneği)**" başlıklı tez çalışması ile ilgili Spor Bilimleri Fakültesi Dekanlığı Etik Kurul Başkanlığının 28.12.2020 tarihli yazısı ile ekleri görüşüldü. Yapılan görüşmelerden sonra; adı geçen araştırma çalışmasının yürütülmesinin, etik kurallarına uygun olduğuna, mevcut oy birliği ile kabulüne; karar verildi.

Atatürk Üniversitesi Spor Bilimleri Fakültesi Dekanlığı 25240 Erzurum
Tel: +90 442 2311380
Elektronik Ad: <http://www.atauni.edu.tr/beyyo>

Key Adresi: atauni@bilal.kap.tr

Bilgi: Fâiz LALOĞLU AKBABA
Faks: +90 442 2311353
E-Posta: beyyo@bilal.kap.tr

Bu belge, 5076 sayılı Elektronik İmza Kanununun 5. maddesi gereğince güvenli elektronik imza ile imzalanmıştır.
<https://ubys.atauni.edu.tr/EPMS/Record/Confirmation/Confirmation?code=0D3E9936685>

Canlı izleme ile izlenir

ÖZGEÇMİŞ

İlk, orta ve lise eğitimimi Erzurum’da tamamladı. 2009 yılında Atatürk Üniversitesi Beden Eğitimi ve Spor Yüksekokulu Rekreasyon bölümünü kazandı ve 2013 yılında bu bölümden mezun oldu. 2014 yılında Atatürk Üniversitesi Kazım Karabekir Eğitim Fakültesi Beden Eğitimi ve Spor Öğretmenliği pedagojik formasyon eğitim programına yerleşti ve 2015 yılında programı başarılı bir şekilde tamamladı. 2019 yılında Atatürk Üniversitesi Kış Sporları ve Spor Bilimleri Enstitüsü Spor Yönetimi Yüksek Lisans programına yerleşti.

