

164066



T.C.
MARMARA ÜNİVERSİTESİ
SAĞLIK BİLİMLERİ ENSTİTÜSÜ

**GENÇLİK MERKEZLERİNDE ÖRGÜTSEL ETKİLİLİK VE
HİZMET KALİTESİNİN DEĞERLENDİRİLMESİ**

ALİ AYCAN

DOKTORA TEZİ

BEDEN EĞİTİMİ VE SPOR ANABİLİM DALI

DANIŞMAN

Prof. Dr. H. Can İKİZLER

İSTANBUL – 2005

I. TEŞEKKÜR

Öncelikle, bu araştırmayı yapabilmem için beni destekleyen ve çalışmalarım boyunca bana rehberlik eden danışman hocam sayın Prof.Dr. H. Can İKİZLER'e içtenlikle teşekkür ederim.

Bu aşamaya gelmemde büyük desteklerini gördüğüm ve fikirleriyle her zaman bana yol gösteren sayın hocam Prof.Dr. Gazanfer Doğu'ya en içten teşekkürlerimi sunarım.

Doktora eğitimim süresince ders aldığım hocalarım sayın Prof.Dr. Vural AKARÇAY'a, sayın Prof.Dr. Müslim BAKIR'a, sayın Doç.Dr. Tayfun AMMAN'a, sayın Doç.Dr. Turgay BİÇER'e, sayın Yrd.Doç.Dr. Abdullah PAŞAOĞLU'na, sayın Yrd.Doç.Dr. Ayşe ATALAY'a, sayın Yrd.Doç.Dr. Zahit SERARSLAN'a, sayın Dr. Neşe GÜNDOĞAN'a ve araştırmama katkı sağlayan hocam sayın Doç.Dr. Salih Pınar'a teşekkür ederim.

Bu araştırmanın hazırlanmasında ve bitirilmesinde büyük yardımlarını gördüğüm sayın Yrd.Doç.Dr. Kaya YILDIZ'a, sayın Yrd.Doç.Dr. Zekeriya NARTGÜN'e, sayın Yrd.Doç.Dr. Birol Yalçın'a, sayın Yrd.Doç.Dr. Müberra ÇELEBİ'ye, sayın Yrd.Doç.Dr. Ferman KONUKMAN'a, sayın Öğr.Gör. Necdet ESEN'e ve sevgili arkadaşlarım sayın Dr. Timuçin GENÇER'e, sayın Dr. Dilşad ÇOKNAZ'a, sayın Dr. Meliha ATALAY'a, sayın Araş.Gör. Yılmaz UÇAN'a ve sayın Araş.Gör. İbrahim ŞAHİN'e teşekkürlerimi sunarım.

Araştırmanın yapıldığı Bolu, Düzce, Sakarya ve Kocaeli illeri Gençlik ve Spor İl Müdürleri ve Gençlik Merkezi Müdürlerine göstermiş oldukları yakın ilgi ve alakalarından dolayı teşekkür ederim. Ayrıca, araştırmaya katılan gençlik merkezi üyelerine katkılarından dolayı teşekkürlerimi sunarım.

Son olarak, bana her konuda destek ve emek verdikleri için sevgili babam Nazım AYCAN'a, sevgili annem Nezihe AYCAN'a ve sevgili ablalarım Meryem AYCAN ve Melek DOĞU'ya sonsuz teşekkür ederim.

Ali AYCAN

İstanbul 2005

II. İÇİNDEKİLER

I. TEŞEKKÜR.....	ii
II. İÇİNDEKİLER.....	iii
III. ŞEKİL, GARAFİK VE TABLOLARIN LİSTESİ.....	vii
i. Şekiller Listesi.....	vii
ii. Grafikler Listesi.....	viii
iii. Tablolar Listesi.....	ix
1. ÖZET.....	1
2. SUMMARY.....	2
3. GİRİŞ VE AMAÇ.....	3
4. GENEL BİLGİLER.....	5
4.1. Gençlik ve Serbest Zaman Değerlendirilmesi.....	5
4.1.1. Gençlik Kavramı ve Tanımı.....	5
4.1.2. Serbest Zaman ve Rekreasyon Kavramları ve Tanımları.....	6
4.1.3. Serbest Zamanı Değerlendirmenin Önemi.....	8
4.1.4. Serbest Zamanı Örgütlü Değerlendirme ve Gençlik Merkezleri.....	9
4.2. Örgütsel Etkililik.....	13
4.2.1. Örgüt Kavramı ve Tanımı.....	13
4.2.2. Örgütsel Etkililik Kavramı ve Tanımı.....	14
4.2.3. Örgütsel Etkililik İle ilgili Yaklaşımlar.....	15
4.2.3.1. Amaç Yaklaşımı.....	16
4.2.3.2. Sistem-Kaynak Yaklaşımı.....	18
4.2.3.3. İçsel Süreç Yaklaşımı.....	20
4.2.3.4. Çıkar Sahipleri Doyumu Yaklaşımı.....	21
4.3. Hizmet Kalitesi.....	23
4.3.1. Hizmet Kavramı ve Tanımı.....	23
4.3.2. Kalite Kavramı ve Tanımı.....	26
4.3.3. Hizmet Kalitesi Kavramı ve Tanımı.....	28
4.3.4. Hizmet Kalitesi Boyutları.....	33
4.3.4.1. Fiziksel Çevre Kalitesi.....	33

4.3.4.2. Etkileşim Kalitesi.....	33
4.3.4.3. Çıktı Kalitesi.....	34
5. GEREÇ VE YÖNTEM.....	35
5.1. Araştırmanın Amacı.....	35
5.2. Araştırmanın Önemi.....	36
5.3. Araştırmanın Sayıtları.....	37
5.4. Araştırmanın Sınırlılıkları.....	37
5.5. Araştırmanın Modeli.....	38
5.6. Evren ve Örneklem.....	39
5.7. Verilerin Toplanması.....	40
5.8. Geçerlilik ve Güvenilirlik.....	42
5.9. Verilerin Analizi.....	45
6. BULGULAR.....	48
6.1. Gençlik Merkezi Müdürlerinin ve Gençlik Merkezlerinin Profilleri.....	48
6.1.1. Gençlik Merkezi Müdürlerinin Profilleri.....	48
6.1.2. Gençlik Merkezlerinin Profilleri.....	49
6.2. Gençlik Merkezlerinin Örgütsel Kaynakları ile İlgili Sorunlara Yönelik Bulgular.....	49
6.2.1. Gençlik Merkezi Müdürlerinin “Bütçe” İle İlgili Sorunları...	49
6.2.2. Gençlik Merkezi Müdürlerinin “Tesis” İle İlgili Sorunları...	51
6.2.3. Gençlik Merkezi Müdürlerinin “Araç-Gereç” İle İlgili Sorunları.....	52
6.2.4. Gençlik Merkezi Müdürlerinin “Faaliyet Programı” İle İlgili Sorunları.....	53
6.2.5. Gençlik Merkezi Müdürlerinin “Mevzuat” İle İlgili Sorunları.....	53
6.2.6. Gençlik Merkezi Müdürlerinin “Personel” İle İlgili Sorunları.....	55
6.2.7. Gençlik Merkezi Müdürlerinin “Eğitmen” İle İlgili Sorunları.....	56
6.2.8. Gençlik Merkezi Müdürlerinin “Üyeler” İle İlgili Sorunları.....	58

6.2.9. Gençlik Merkezi Müdürlerinin “Kendileri” İle İlgili Sorunları.....	59
6.2.10. Gençlik Merkezi Müdürlerinin “Sosyal Çevre” İle İlgili Sorunları.....	60
6.3. Gençlik Merkezi Üyelerinin Demografik Değişkenlere Göre Yüzde ve Frekans Dağılımları.....	60
6.3.1. Gençlik Merkezi Üyelerinin “Cinsiyet” Değişkenine Göre Yüzde ve Frekans Dağılımları.....	61
6.3.2. Gençlik Merkezi Üyelerinin “Yaş” Değişkenine Göre Yüzde ve Frekans Dağılımları.....	61
6.3.3. Gençlik Merkezi Üyelerinin “Eğitim” Değişkenine Göre Yüzde ve Frekans Dağılımları.....	62
6.3.4. Gençlik Merkezi Üyelerinin “Üyelik Süresi” Değişkenine Göre Yüzde ve Frekans Dağılımları.....	63
6.3.5. Gençlik Merkezi Üyelerinin “Bulunma Sıklığı” Değişkenine Göre Yüzde ve Frekans Dağılımları.....	63
6.3.6. Gençlik Merkezi Üyelerinin “İl” Değişkenine Göre Yüzde ve Frekans Dağılımları.....	64
6.4. Algılanan Hizmet Kalitesine Yönelik Bulgular.....	65
6.4.1. Gençlik Merkezi Üyelerinin Algıladıkları Hizmet Kalitesi Düzeylerinin “Cinsiyet” Gruplarına Göre Karşılaştırılması.....	65
6.4.2. Gençlik Merkezi Üyelerinin Algıladıkları Hizmet Kalitesi Düzeylerinin “Yaş” Gruplarına Göre Karşılaştırılması.....	66
6.4.3. Gençlik Merkezi Üyelerinin Algıladıkları Hizmet Kalitesi Düzeylerinin “Eğitim” Gruplarına Göre Karşılaştırılması....	69
6.4.4. Gençlik Merkezi Üyelerinin Algıladıkları Hizmet Kalitesi Düzeylerinin “Üyelik Süresi” Gruplarına Göre Karşılaştırılması.....	72
6.4.5. Gençlik Merkezi Üyelerinin Algıladıkları Hizmet Kalitesi Düzeylerinin “Bulunma Sıklığı” Gruplarına Göre Karşılaştırılması.....	75
6.4.6. Gençlik Merkezi Üyelerinin Algıladıkları Hizmet Kalitesi Düzeylerinin “İl” Gruplarına Göre Karşılaştırılması.....	78
7. TARTIŞMA, SONUÇ VE ÖNERİLER	82
7.1. Gençlik Merkezlerinin Örgütsel Girdileri İle İlgili Sorunların Tartışılması	82

7.2. Gençlik Merkezlerinde Algılanan Hizmet Kalitesi Düzeyinin Tartışılması.....	90
7.3. Sonuç.....	100
7.4. Öneriler.....	101
8. EKLER.....	104
9. KAYNAKLAR.....	111
10. ÖZGEÇMİŞ.....	120



III. ŞEKİLLER, GRAFİKLER VE TABLOLARIN LİSTESİ

i. Şekiller listesi

Şekil 1. Sistem ve Unsurları.....	14
Şekil 2. Örgütsel Etkililik Yaklaşımlarının Örgüte Bakışı.....	16
Şekil 3. Örgütsel Etkililik Yaklaşımları ve Uygulanma Koşulları.....	23
Şekil 4. İskandinav Yaklaşımı.....	31
Şekil 5. Üç-Bileşen yaklaşımı.....	31
Şekil 6. Amerikan Yaklaşımı.....	32

ii. Grafikler listesi

Grafik 1. Gençlik Merkezi Üyelerinin “Cinsiyet” Değişkenine Göre Yüzde ve Frekans Dağılımları.....	61
Grafik 2. Gençlik Merkezi Üyelerinin “Yaş” Değişkenine Göre Yüzde ve Frekans Dağılımları.....	62
Grafik 3. Gençlik Merkezi Üyelerinin “Eğitim” Değişkenine Göre Yüzde ve Frekans Dağılımları.....	62
Grafik 4. Gençlik Merkezi Üyelerinin “Üyelik Süresi” Değişkenine Göre Yüzde ve Frekans Dağılımları.....	63
Grafik 5. Gençlik Merkezi Üyelerinin “Bulunma Sıklığı” Değişkenine Göre Yüzde ve Frekans Dağılımları.....	64
Grafik 6. Gençlik Merkezi Üyelerinin “İl” Değişkenine Göre Yüzde ve Frekans Dağılımları.....	64

iii. Tablolar listesi

Tablo 1. Gençlik Merkezlerine Dağıtılan, Geri Dönen ve Kullanıma Uygun Bulunan Ölçek Sayılarına İlişkin Dağılım	41
Tablo 2. Gençlik Merkezlerinde Algılanan Hizmet Kalitesi Ölçeği ve Alt Boyutlarına İlişkin İç Tutarlılık Güvenilirlik Katsayıları	45
Tablo 3. Ölçekte Kullanılan kontrol Maddelerinin ve Algılanan Hizmet Kalitesi Alt Boyutlarına İlişkin Maddelerin Numaraları.....	45
Tablo 4. Araştırmaya Katılan Gençlik Merkezi Müdürlerinin Profilleri.....	48
Tablo 5. Araştırmanın Yapıldığı Gençlik Merkezlerinin Profilleri.....	49
Tablo 6. Gençlik Merkezi Müdürlerinin “Bütçe” İle İlgili Karşılaştıkları Sorunlar Hakkındaki İfadeleri ve Temel Sorunlar.....	50
Tablo 7. Gençlik Merkezi Müdürlerinin “Tesis” İle İlgili Karşılaştıkları Sorunlar Hakkındaki İfadeleri ve Temel Sorunlar.....	51
Tablo 8. Gençlik Merkezi Müdürlerinin “Araç-Gereç” İle İlgili Karşılaştıkları Sorunlar Hakkındaki İfadeleri ve Temel Sorunlar...	52
Tablo 9. Gençlik Merkezi Müdürlerinin “Faaliyet Programı” İle İlgili Karşılaştıkları Sorunlar Hakkındaki İfadeleri ve Temel Sorunlar...	53
Tablo 10. Gençlik Merkezi Müdürlerinin “Mevzuat” İle İlgili Karşılaştıkları Sorunlar Hakkındaki İfadeleri ve Temel Sorunlar.....	54
Tablo 11. Gençlik Merkezi Müdürlerinin “Personel” İle İlgili Karşılaştıkları Sorunlar Hakkındaki İfadeleri ve Temel Sorunlar.....	55

Tablo 12. Gençlik Merkezi Müdürlerinin “Eğitmenler” İle İlgili	
Karşılaştıkları Sorunlar Hakkındaki İfadeleri ve Temel Sorunlar..	57
Tablo 13. Gençlik Merkezi Müdürlerinin “Üyeler” İle İlgili Karşılaştıkları	
Sorunlar Hakkındaki İfadeleri ve Temel Sorunlar.....	58
Tablo 14. Gençlik Merkezi Müdürlerinin “Kendileri” İle İlgili	
Karşılaştıkları Sorunlar Hakkındaki İfadeleri ve Temel Sorunlar..	59
Tablo 15. Gençlik Merkezi Müdürlerinin “Sosyal Çevre” İle İlgili	
Karşılaştıkları Sorunlar Hakkındaki İfadeleri ve Temel Sorunlar..	60
Tablo 16. Algılanan Hizmet Kalitesine Yönelik “Cinsiyet” Gruplarının	
T-test Sonuçları.....	65
Tablo 17. Algılanan Hizmet Kalitesine Alt Boyutlarına Yönelik “Cinsiyet”	
Gruplarının T-test Sonuçları.....	66
Tablo 18. Algılanan Hizmet Kalitesine Yönelik “Yaş” Gruplarının	
ANOVA Sonuçları.....	67
Tablo 19. Algılanan Hizmet Kalitesine Yönelik “Yaş” Gruplarının	
Ortalama ve Frekans Dağılımları.....	67
Tablo 20. Algılanan Hizmet Kalitesi Alt Boyutlarına Yönelik “Yaş”	
Gruplarının ANOVA Sonuçları.....	68
Tablo 21. Algılanan Hizmet Kalitesi Alt Boyutlarına Yönelik “Eğitim”	
Gruplarının Ortalama ve Frekans Dağılımları.....	69
Tablo 22. Algılanan Hizmet Kalitesine Yönelik “Eğitim” Gruplarının	
ANOVA Sonuçları.....	69

Tablo 23. Algılanan Hizmet Kalitesine Yönelik “Eğitim” Gruplarının Ortalama ve Frekans Dağılımları.....	70
Tablo 24. Algılanan Hizmet Kalitesi Alt Boyutlarına Yönelik “Eğitim” Gruplarının ANOVA Sonuçları.....	71
Tablo 25. Algılanan Hizmet Kalitesi Alt Boyutlarına Yönelik “Eğitim” Gruplarının Ortalama ve Frekans Dağılımları.....	72
Tablo 26. Algılanan Hizmet Kalitesine Yönelik “Üyelik Süresi” Gruplarının ANOVA Sonuçları.....	72
Tablo 27. Algılanan Hizmet Kalitesine Yönelik “Üyelik Süresi” Gruplarının Ortalama ve Frekans Dağılımları.....	73
Tablo 28. Algılanan Hizmet Kalitesi Alt Boyutlarına Yönelik “Üyelik Süresi” Gruplarının ANOVA Sonuçları.....	74
Tablo 29. Algılanan Hizmet Kalitesi Alt Boyutlarına Yönelik “Üyelik Süresi” Gruplarının Ortalama ve Frekans Dağılımları.....	75
Tablo 30. Algılanan Hizmet Kalitesine Yönelik “Bulunma Sıklığı” Gruplarının ANOVA Sonuçları.....	75
Tablo 31. Algılanan Hizmet Kalitesine Yönelik “Bulunma Sıklığı” Gruplarının Ortalama ve Frekans Dağılımları	76
Tablo 32. Algılanan Hizmet Kalitesi Alt Boyutlarına Yönelik “Bulunma Sıklığı” Gruplarının ANOVA Sonuçları.....	77
Tablo 33. Algılanan Hizmet Kalitesi Alt Boyutlarına Yönelik “Bulunma Sıklığı” Gruplarının Ortalama ve Frekans Dağılımları	77

Tablo 34. Algılanan Hizmet Kalitesine Yönelik “İl”	
Gruplarının ANOVA Sonuçları.....	78
Tablo 35. Algılanan Hizmet Kalitesine Yönelik “İl” Gruplarının	
Ortalama ve Frekans Dağılımları	79
Tablo 36. Algılanan Hizmet Kalitesi Alt Boyutlarına Yönelik “İl”	
Gruplarının ANOVA Sonuçları.....	79
Tablo 37. Algılanan Hizmet Kalitesi Alt Boyutlarına Yönelik “İl”	
Gruplarının Ortalama ve Frekans Dağılımları.....	80



1. ÖZET

GENÇLİK MERKEZLERİNDE ÖRGÜTSEL ETKİLİLİK VE HİZMET KALİTESİNİN DEĞERLENDİRİLMESİ

Bu araştırmada, gençlik merkezlerinin örgütsel etkililikleri ve hizmet kalitesi düzeylerinin artırılması için öneriler geliştirilmesi amaçlanmıştır. Bu amaçla, gençlik merkezlerinin örgütsel girdileri (kaynakları) ile ilgili problemlerin ve gençlik merkezi üyelerinin algıladıkları hizmet kalitesi düzeyinin belirlenmesine çalışılmıştır.

Araştırma; Bolu, Düzce , Sakarya ve Kocaeli Gençlik ve Spor İl müdürlükleri'ne bağlı Gençlik Merkezleri'nde gerçekleştirilmiştir. Nitel ve nicel veri toplama yöntemlerinin birlikte kullanıldığı araştırmaya, 4 gençlik merkezi yöneticisi ve 311 gençlik merkezi üyesi katılmıştır. Gençlik merkezlerinin örgütsel girdileri ile ilgili problemlerin belirlenmesine yönelik veriler, bu merkezlerin yöneticileri ile gerçekleştirilen görüşme yöntemi ile elde edilmiştir. Yöneticilerin konu ile ilgili görüşleri incelenerek, her bir örgütsel girdiye ilişkin problemler belirlenmiştir. Gençlik merkezi üyelerinin algıladıkları hizmet kalitesi düzeyine yönelik veriler, araştırmacı tarafından geliştirilen “gençlik merkezlerinde algılanan hizmet kalitesi ölçeği” ile elde edilmiştir.

Araştırmadan elde edilen verilerin incelenmesi sonucunda, gençlik merkezlerinde bütçe, araç-gereç (malzeme), yönetmelik (mevzuat), faaliyet programı, personel, eğitmen, sosyal çevre ve yöneticilerin yeterlilikleri konusunda önemli sorunlar yaşandığı tespit edilmiştir. Ayrıca, gençlik merkezi üyelerinin fiziksel çevre kalitesi algı düzeylerinin, etkileşim ve temel hizmet kalitesi algı düzeylerine oranla daha düşük olduğu belirlenmiştir.

Anahtar kelimeler: örgütsel etkililik, hizmet kalitesi, gençlik merkezleri

2. SUMMARY

EVALUATION OF ORGANIZATIONAL EFFECTIVENESS AND SERVICE QUALITY IN YOUTH CENTERS

The purpose of this study was to develop suggestions about improving organizational effectiveness and service quality in youth centers. In order to determine this, organizational resources related problems of youth centers and perceived service quality level of members were used as variables.

Participants were four youth center directors and 311 members of youth center in Bolu, Düzce, Sakarya and Kocaeli from providence branches of General Directory of Youth and Sports. Data collected via qualitative and quantitative research methodologies. Personnel interviews conducted with youth center directors to determine the problems about organizational incomes of youth centers. Then these interviews analyzed and problems outlined according to each organizational income. The data about service quality of youth centers were determined via a survey called perceived service quality of members in youth centers.

The results of this study indicated that youth centers have important problems in terms of budget, supplements, procedures, activity programs, staff, instructor, social environment and capability of administrators. In addition to this, youth center members have low perception of physical environment quality compared to interaction and outcome quality level.

Key words: organizational effectiveness, service quality, youth centers

3. GİRİŞ VE AMAÇ

Günümüz insanı için özellikle serbest zamanını etkin kullanmak oldukça önemlidir. Çünkü sanayileşmiş veya hızla sanayileşme yolunda ilerleyen ülkelerde toplumsal kurumlarda, değer sistemlerinde, kültürel ve sosyal yapıda hızlı değişimler yaşanmıştır.

“Mannheim, geleneksel toplumlardaki küçük, kendini düzenleyici grupların yerini modern toplumda iş ve yönetim bürokrasilerinin alması sonucu, geleneksel toplumların bütünleşmiş toplumsal örüntülerinin ortadan kalktığını, eski toplumsal denetim biçimlerinin yanı sıra, insanlar arasında iş birliği yaratacak uygunluğun da yok olduğunu belirtmektedir. Bu oluşum, kişiyi yalnızlıktan kurtaracak, toplumsal bütünleşmeyi sağlayacak ve biz duygusunu yaratacak küçük grup özelliğini koruyan bir toplum oluşturulmasının önemini artırmaktadır. Toplumsal ve kültürel değişim, toplumun tüm kesimlerini sarsıp etkilemekle birlikte, özellikle genç kuşakları derinlemesine sarsmaktadır” (40).

Bu değişimlerin etkisiyle ortaya çıkan bireysel ve toplumsal sorunların çözülmesinde serbest zaman kullanımı yadsınamaz güce sahiptir. Bireylerin özgürce ve kendi isteği doğrultusunda kullandıkları zaman olmasından dolayı, bu zamanlarını iyi yönde ve yararlı uğraşlarla değerlendirmeleri fiziksel, ruhsal, sosyal ve iş yaşamlarına olumlu katkılar sağlamaktadır. Toplum kalkınmasında önemli yere sahip olan gençlerin, serbest zamanlarını kendilerine ve topluma yararlı olabilecek etkinliklere aktif ve etkin biçimde katılarak değerlendirmeleri oldukça önemlidir.

Serbest zaman kültürünün gelişmesi, serbest zamanı üretken, verimli ve aktif olarak kullanma anlayışının yaygınlaşmasına, dolayısıyla rekreasyonel etkinliklere olan talebin de büyük oranda artmasına neden olmuştur. Bu durum, kişisel ve toplumsal gelişmede oldukça önemli olan serbest zamanın değerlendirilmesini bir hizmet sektörü haline getirmiş ve konu ile ilgili çeşitli örgütlerin kurulmasını gerekli hale getirmiştir.

Ülkemizde serbest zamanların planlanmasında ve insanlara serbest zamanlarında katılabilecekleri hizmetlerin sunulmasında imkan sağlayabilecek en büyük gücü bugünkü sistem içerisinde devlet oluşturmaktadır. Devletin bu anayasal görevlerini gerçekleştirmek amacıyla kurduğu kurumların başında Gençlik ve Spor Genel Müdürlüğü gelmektedir. GSGM bu görevini, illerde gençlik ve spor il müdürlükleri, ilçelerde ise gençlik ve spor ilçe müdürlükleri vasıtasıyla bütün yurt sathında yerine getirmeye gayret göstermektedir.

Gençlik merkezleri; gençlik ve spor il/ilçe müdürlüklerine bağlı olarak, gençlerin sosyal, kültürel ve sportif etkinlikler çerçevesinde serbest zamanlarını değerlendirmelerine fırsat veren ve ortam hazırlayan örgütlerdir. Gençlik merkezlerinin amaçları ve etkinlik çeşitleri incelendiğinde, gençlerin çok yönlü gelişmelerine imkan sağlayan örgütler oldukları ve gençlerin serbest zamanlarını değerlendirmelerinde çok önemli bir işlevi yerine getirdikleri açıkça görülmektedir.

Araştırmada, gençlik merkezlerinin amaçlarını gerçekleştirebilmeleri ve daha yararlı olabilmeleri için, gençlik merkezlerinin örgütsel girdileri (kaynakları) ile ilgili gençlik merkezi müdürlerinin karşılaştıkları problemlerin ve gençlik merkezlerinin hizmetlerinden yararlanan üye gençlerin algıladıkları hizmet kalitesi düzeyinin belirlenmesi amaçlanmıştır. Araştırma sonucunda, gençlik merkezlerinin örgütsel etkililiklerini ve sundukları hizmetlerin kalitesini artırmaya yönelik yeni öneriler getirilmeye çalışılmıştır.

4. GENEL BİLGİLER

Araştırmanın genel bilgiler bölümünde; gençlik ve serbest zaman değerlendirilmesi, örgütsel etkililik ve hizmet kalitesi kavramları açıklanmıştır.

4.1. Gençlik ve Serbest Zaman Değerlendirilmesi

Gençlik ve serbest zaman değerlendirilmesi ile ilgili olarak; gençlik, serbest zaman ve rekreasyonun tanımı yapıldıktan sonra serbest zamanı değerlendirmenin önemi, serbest zamanları örgütlü değerlendirme ve gençlik merkezleri konuları açıklanmıştır.

4.1.1. Gençlik Kavramı ve Tanımı

“İnsan doğumdan ölüme kadar belirli çağlar içinde gelişir, duraklar ve çöker. Çocukluk, gençlik, olgunluk ve yaşlılık olarak bilinen bu çağlar birbirlerinden keskin sınırlarla ayrılmamıştır. Bir önceki çağın etkisi altında oluşur, bir sonraki çağı etkiler. Çocukluk gençliği, gençlik olgunluğu yaratır. Bu çağların birinden diğerine geçiş, sadece bireyin bedensel durumu ile ilgili olmayıp, ruhsal, toplumsal, ekonomik ve kültürel etkenlerin rol oynadığı bir oluşum ve gelişimdir. Diğer taraftan her çağ kendine özgü belirli bedensel, ruhsal ve toplumsal özellikler taşır” (46).

Gençlik, çocuklukla erişkinlik arasında yer alan, gelişme, ruhsal olgunlaşma ve yaşama hazırlık dönemidir. Gençlik çağının tanımı bedensel ve cinsel gelişmeye göre yapılırken başlangıcı da bitişi de belirsiz olmaktadır. Çünkü ergenliğe giriş erken veya geç olabilmektedir. Gerçekten gençlik, hem biyolojik ve ruhsal hem de toplumsal bir kavramdır. Gençlik çağı üç alt döneme ayrılır. 12-15 yaş arası ilk gençlik, 15-21 yaş arası delikanlılık ya da asıl gençlik ve 21-25 yaş arası uzamış gençlik ya da yüksek öğrenim gençliği olarak tanımlanır (55, 82).

“Gençlik kavramı, tanımı, gruplandırması ve yaş dilimleri içindeki yerinin saptanması, değişik toplumlarda ve dönemlerde değişik yaklaşımlarla ele alınmıştır. Hatta aynı toplumun çeşitli kesimlerinde bile farklı yaklaşımlar görülmektedir” (46).

“Gençlik çağının yaş sınırları değişik ülkelerde ve değişik yayınlarda da farklı alınmaktadır. Gençlik çağını 10-11 yaşlarında başlatıp 26-27 yaşlarına kadar sürdürenler yanında, 15’den başlatıp 23’e kadar sürdürenler de vardır. UNESCO gençlik çağını 15-25 yaş dilimleri arasında göstermektedir. Beş yıllık kalkınma planları gençliği 12-24,25 yaş dilimleri arasındaki nüfus olarak ele almıştır. Bu farklılıklar, gencin içinde yaşadığı toplumun doğal ve kültürel özelliklerine bağlıdır” (46).

Ülkemiz nüfusunun büyük bir kesimini geçlerin oluşturduğu düşünülecek olursa, toplumumuzun kalkınması açısından onlara sağlanacak eğitim, öğrenim ve çalışma imkanlarının yanında, serbest zamanlarını da etkili bir biçimde değerlendirebilecekleri fırsatlar sunulmasının gerekliliği açıkça görülebilir.

4.1.2. Serbest Zaman ve Rekreatasyon Kavramları ve Tanımları

“Serbest zaman, bireyin biyolojik hayatını devam ettirmek ve kazanç sağlamak dışındaki sahip olduğu zamandır. Böylece serbest zaman seçimlerimizde özgür olduğumuz zamanı ifade eder. Serbest zamanın çeşitli anlayışlar ve yaklaşımlar paralelinde bir çok tanımları yapılmıştır. Aşağıda bu tanımlardan bazılarına yer verilmiştir.

Serbest zaman, kişinin kendi kullanımındaki sahip olduğu zaman durumudur. Kişiler özgür ya da zorunlu olmadıkları zamanlarını istedikleri gibi harcarlar (Oxford English Dictionary)

Serbest zaman, genellikle hayatta ihtiyaçlar ve resmi görevlerden sonra kalan artık zaman düşüncesidir. Bu kişinin kendi tercihlerini yapmasına fırsat veren zamandır. (Neumeyer ve Neumeyer)” (52).

Birinci gençlik şurasında (2) serbest zaman “kişinin çalışma ve diğer görevlerinden arta kalan zaman içinde, serbestçe dinlenmesi, eğlenmesi, toplumsal başarı ya da kişisel gelişmesi için kullanıldığı, diğer kişilerle kültürel, sosyal, psikolojik

ve mesleki açılardan kaynaşmasına, etkileşim ve işbirliği içine girmesine yardımcı olan zaman” olarak tanımlanmıştır.

“Serbest zaman ve rekreasyon birbirleri ile yakından ilişkili iki kavramdır. İnsanlar serbest zamanlarında ev içinde veya ev dışında, açık veya kapalı alanlarda uzaklaşmak, dinlenmek hava değişimi, gezme-görme, sağlık, beraber olma, heyecan duyma, farklı yaşantılar elde etme gibi pek çok amaçla çeşitli etkinliklere katılmaktadırlar. Rekreasyon, insanların serbest zamanlarında yaptıkları bu etkinlikleri ifade eden bir kavramdır” (36). “Rekreasyon; yeniden tazelenme, yeniden biçimlenme, yeniden yaratma anlamına gelen Latince “recreatio” kelimesinden gelmektedir. Rekreasyon her birinin ayrı değeri olan bir çok yaklaşım tarafından açıklanmaya çalışılmasına rağmen, genellikle kişiyi yenileyen bir süreç ve yetişkin faaliyeti olarak düşünülmüştür” (74). Rekreasyonun yapılan bazı tanımları aşağıdaki gibidir.

Erkan’a göre rekreasyon, “insanın öz benliğine uygun ve yapmaktan zevk aldığı bir faaliyete katılması ile monoton modern hayat ve yaşam ve kavgasının sıkıcı havasından sıyrılarak kendisini bulması ve kendi duygularına ortak olacak diğer insanlarla kaynaşarak zevk içinde sosyal bir kişilik kazanması”dır (52).

Kılbaş (40), ise rekreasyonu; “başlangıçta amaçlanmaksızın ya da güdülenmeksizin, kişinin kendisi için yaptığı herhangi etkinlikler düşüncesi olarak gelişen, bireyin serbest zamanında zevk almak ya da bazı fiziki, toplumsal ve duygusal davranışları kazanmak için yaptığı etkinlikler ya da deneyimler” olarak tanımlamaktadır.

Kraus’un yaptığı tanıma göre rekreasyon, katılımcıların yaratıcılıklarını geliştirmek, zevk almak, kişisel ve sosyal değerler kazanmak amacı ile, serbest zamanlarında ve gönüllü seçtikleri etkinlerdir (74).

Bütün bu tanımlardan hareket ederek rekreasyonun genel özelliklerini; serbest zamanda yapılan, özgürce seçilen, zevk veren, yararlı olan ve toplum tarafından kabul edilen etkinlikler olarak belirlemek mümkündür. Sonuç olarak rekreasyon, serbest

zaman faaliyetleri olarak da adlandırılabilir. Bütün toplum üyelerinin olduğu gibi, ülkemizin geleceğini olan gençlerin serbest zamanlarını yararlı faaliyetler ile değerlendirmeleri bir çok açıdan büyük önem arz etmektedir.

4.1.3. Serbest Zamanı Değerlendirmenin Önemi

“Zamanı iyi kullanabilmesi, insanın kendisine, çalışma yaşamına, toplumsal yaşamına, dinlenme ve eğlenmesine, biyolojik ve fizyolojik gereksinimlerin karşılanmasına ayırdığı zaman arasında dengeyi iyi kurabilmesine bağlıdır. İnsan zamanı iyi planlamak ve kullanmak zorundadır. Çünkü zaman

- Tasarruf edilemeyen
- Ödünç alınamayan, kiralanamayan
- Satın alınamayan, çoğaltılamayan
- Toplanamayan ve depolanamayan
- Sadece kullanılan ve kaybedilendir. (40)”.

Günümüz insanı için özellikle serbest zamanını etkin kullanmak oldukça önemlidir. Çünkü sanayileşmiş veya hızla sanayileşme yolunda ilerleyen ülkelerde toplumsal kurumlarda, değer sistemlerinde, kültürel ve sosyal yapıda hızlı değişimler yaşanmıştır. Bu değişimlerin etkisiyle ortaya çıkan bireysel ve toplumsal sorunların çözülmesinde serbest zaman kullanımı yadsınamaz güce sahiptir. Bireylerin özgürce ve kendi isteği doğrultusunda kullandıkları zaman olmasından dolayı, bu zamanlarını iyi yönde ve yararlı uğraşlarla değerlendirmeleri fiziksel, ruhsal, sosyal ve iş yaşamlarına olumlu katkılar sağlamaktadır.

“Zamanını olumlu değerlendiremeyen, uğraşı, çalışma, öğretim, dinlenme, eğlence arasında denge kuramayan kişilerde ruhsal dengesizlik ve bocalamalar ortaya çıkar. Ruh sağlığı açısından boşa akıp giden zaman bireye ve topluma büyük zarar verir.

Değerlendirilmeyen serbest zamanlar bireyde sıkıntı yaratır. Gençlerin olumsuz zararlı arkadaş grupları içine girmelerine, oyun salonlarına gidip kumar oynamalarına, alkol, uyuşturucu madde kullanmalarına, ruhsal bozukluklara, hastalıklara ve türlü suçlara neden olur” (46).

“Serbest zaman yerinde ve değerli kullanılabildiği durumlarda insana dinlenmek, eğlenmek, kendisini yetiştirmek, geliştirmek, yaratıcılık, dernekleşmek, sosyalleşmek, olgunlaşmak, görüş ve düşünce alanını, bilgisini genişletmek, kendi sorumluluğunu, özgürlüğünü yaşamak, vaktini kullanmada, iş yapmada, çalışmada kendi kendini bulma imkanı verir” (36).

Toplum kalkınmasında önemli yere sahip olan gençlerin, serbest zamanlarını kendilerine ve topluma yararlı olabilecek etkinliklere aktif ve etkin biçimde katılarak değerlendirmeleri oldukça önemlidir. Çünkü serbest zaman iki tarafı keskin bıçak gibidir. Serbest zaman olumlu yönde kullanıldığında kişisel ve toplumsal gelişmeye neden olurken, olumsuz yönde veya amaçsızca kullanıldığında ise kişisel ve toplumsal bozulmaya/çöküntüye neden olabilmektedir.

Serbest zaman kültürünün gelişmesi, serbest zamanı üretken, verimli ve aktif olarak kullanma anlayışının yaygınlaşmasına dolayısıyla rekreasyonel etkinliklere olan talebin de büyük oranda artmasına neden olmuştur. Bu durum, kişisel ve toplumsal gelişmede oldukça önemli olan serbest zamanın değerlendirilmesini bir hizmet sektörü haline getirmiş ve konu ile ilgili çeşitli örgütlerin kurulmasını gerekli hale getirmiştir.

4.1.4. Serbest Zamanı Örgütlü Değerlendirme ve Gençlik Merkezleri

“Türkiye’de serbest zamanların planlanmasında ve insanlara serbest zamanlarında katılabilecekleri hizmetleri sunabilecek ve bu imkanı sağlayabilecek en büyük gücü bugünkü sistem içerisinde devlet oluşturmaktadır. Devlet, insanların serbest zamanlarında olumlu ve etkin faaliyetlerle uğraşabilmeleri için spor, kültürel ve sanatsal ortamları hazırlar. Bunun için tesisler kurar, malzeme, araç-gereç temin eder, personel çalıştırır ve hepsinden önemlisi politikalar oluşturur” (36).

Anayasamızın “gençliğin korunması” başlıklı 58. maddesine göre: “Devlet, İstiklal ve Cumhuriyetimizin emanet edildiği gençlerin müspet ilim ışıığında, Atatürk İlke ve İnkılapları doğrultusunda ve Devletin Ülkesi ve Milleti ile bölünmez bütünlüğünü ortadan kaldırmayı amaç edinen görüşlere karşı yetişme ve gelişmelerini sağlayıcı tedbirleri alır. Devlet, gençleri alkol düşkünlüğünden, uyuşturucu maddelerden, suçluluk, kumar ve benzeri kötü alışkanlıklardan ve cehaletten korumak için gerekli tedbirleri alır” (10).

Anayasamızın, “sporun geliştirilmesi” başlıklı 59. maddesine göre: “Devlet, her yaştaki Türk Vatandaşının beden ve ruh sağlığını geliştirecek tedbirleri alır, sporun kitlelere yayılmasını teşvik eder. Devlet başarılı sporcuyu korur” (10).

“Devletin bu anayasal görevlerini gerçekleştirmek amacıyla kurduğu kurumların başında Gençlik ve Spor Genel Müdürlüğü gelmektedir. Gençlik ve Spor Genel Müdürlüğü’nün serbest zamanların değerlendirilmesi ile ilgili başlıca görevleri şunlardır;

- Vatandaşın ve gençlerin fizik, moral güç ve yeteneklerini sağlayan beden eğitimi, oyun, jimnastik ve spor faaliyetlerini sevk ve idare etmek, gençliğin serbest zamanının değerlendirilmesine ilişkin hizmetleri yürütmek, bilgi ve beceri kursları düzenlemek, gençlerin kötü alışkanlıklardan korunması için gerekli tedbirleri almak.
- Gençliğin serbest zamanlarının değerlendirilmesi hususunda diğer kuruluşlarla işbirliği yapmak
- .
- İzcilik, gençlik ve spor faaliyetlerini programlamak, düzenlemek, yönetmek ve gelişmesini sağlamak.
- Beden eğitimi, gençlik ve spor faaliyetleri için gerekli olan gençlik merkezleri, hostelleri, kampları ile, saha, tesis ve malzemeleri yapmak, yaptırmak, işletmek ve bu tesisleri vatandaşın istifadesine sunmak” (10).

GSGM, bu görevlerini illerde gençlik ve spor il müdürlükleri, ilçelerde ise gençlik ve spor ilçe müdürlükleri vasıtasıyla bütün yurt sathında yerine getirmeye gayret göstermektedir.

“Dünya ve ülkemizde önemini özellikle 1968 yılından itibaren duyuran gençlik olayları, gençlik olgusuna daha bilinçli olarak bakmayı gerektirmiştir. Gençlik için öngörülen diğer toplumsal hizmetlerin yanı sıra, gençlerin serbest zamanlarını da iyi değerlendirmesi gerektiği üzerinde durulmaya başlamıştır. Ülkemizde rekreasyonun öneminin giderek anlaşılması sonucunda 1969 yılı programında açılması öngörülen “Gençlik ve Kültür Merkezleri” ilk olarak Ankara’da 1969-1970 yılında uygulamaya geçirilmiştir. 1971 yılı programı ile Gençlik ve Kültür Merkezleri’nin işlevleri ve sunacağı hizmet kesiminin belirlenmesi doğrudan doğruya Gençlik ve Spor Bakanlığı’na görev olarak verilmiştir. 1983’de Gençlik ve Spor Bakanlığı ve Milli Eğitim Bakanlıklarının birleştirilmesi ile Milli Eğitim Gençlik ve Spor Bakanlığı’na bağlanmış olan bu merkezlerin adı da “Gençlik Merkezleri” olarak değiştirilmiştir. Gençlik merkezleri en son olarak 2 mart 1989 tarihinde Milli Eğitim Gençlik ve Spor Bakanlığı’ndan ayrılarak Başbakanlığa bağlanan “Gençlik ve Spor Genel Müdürlüğü” nün bir birimi olarak hizmet vermektedir” (36).

Ülkemizde 2003 yılı sonu itibariyle ülke genelinde faal olan gençlik merkezlerinin sayısı 114’dür. Bu merkezlere kayıtlı üye sayısı 68752 olup, bunların 26165’i 2003 yılında düzenlenen faaliyetlere aktif olarak katılmıştır.

3289 sayılı Gençlik ve Spor Genel Müdürlüğü’nün Teşkilat ve Görevleri Hakkında Kanun’un 3703 sayılı kanunla değişik 2.maddesinin (f) bendine dayanılarak hazırlanan Gençlik Merkezleri Yönetmeliği’ne göre gençlik merkezleri; Gençlik ve Spor İl Müdürlüklerine bağlı olarak, gençlerin sosyal, kültürel ve sportif etkinlikler çerçevesinde serbest zamanlarını değerlendirmelerine fırsat veren ve ortam hazırlayan kültürel kurumlardır (22).

Aynı yönetmeliğe göre gençlik merkezlerinin amacı:

- “Gençlerin Atatürk İlkeleri doğrultusunda, ülkesine ve milletine yararlı, araştırmacı,yaratıcı, birleştirici yeteneklerini geliştirmek ve toplumsal hayata gönüllü olarak katılmaklarını sağlamak.
- Gençlerin serbest zamanlarını ilgi, istek ve yetenekleri doğrultusunda değerlendirmelerini sağlayacak sosyal-kültürel ve sportif faaliyetlerle yönlendirmek.
- Diğer illerdeki gençlik merkezi üyeleri ile birlikte programlar üretmek, bu programlar aracılığıyla gençler arasında ziyaretler yapılmasını sağlamak.
- Gençlerle birlikte üretmek, birlikte sorumluluk üstlenmek ve farklılıklara hoşgörü ile bakmak gibi demokrasinin temeli olan davranış ve düşünüş kalıplarını kazandırarak olumlu bir sosyal kişilik geliştirmelerine katkıda bulunmak.
- Sosyal, kültürel ve sportif faaliyetlerle gençlerin ruh ve beden sağlıklarını korumak, milli ruh ve beraberlik duygularını güçlendirmek, spor etkinlikleri ile Türk sporuna taban oluşturacak katkılarda bulunmak.
- Gençlerin kültürel ve psiko-sosyal ihtiyaçlarına cevap vererek, bireysel ve toplumsal ilişkilerde sağlıklı ve dengeli bir kişilik geliştirmesini sağlamak ve zararlı alışkanlıklardan korumak.
- İlgi ve yetenekleri doğrultusunda bilgi ve becerilerini arttırmak.
- Gençlerin sorunlarına yardımcı olmak, rehberlik ve danışmanlık yapmak.
- İl düzeyinde yapılacak olan gençlik organizasyonlarında diğer gençlik kuruluşları ile koordinasyonu gerçekleştirmek” (22).

Gençlik merkezleri bu amaçlarını, uygulamalı güzel sanatlar, el sanatları, spor etkinlikleri, izcilik, satranç, koleksiyonculuk, eğitsel faaliyetler ve teknolojik faaliyetler gibi çok çeşitli rekreasyonel etkinlikler ile gerçekleştirmeye çalışmaktadır. Gençlik merkezlerinin amaçları ve etkinlik çeşitleri incelendiğinde, gençlerin çok yönlü gelişmelerine imkan sağlayan örgütler olduğu açıkça görülmektedir. Gençlerin serbest zamanlarını değerlendirmelerinde çok önemli bir işlevi yerine getiren gençlik merkezlerin örgütsel etkililiklerinin ve sunduğu hizmetlerin kalitesinin arttırılarak daha verimli hale getirilmeleri hayati değer taşımaktadır.

4.2. ÖRGÜTSEL ETKİLİLİK

Örgütsel etkililik ile ilgili olarak; örgüt ve örgütsel etkililik kavramları açıklandıktan sonra örgütsel etkililik ile ilgili yaklaşımlar açıklanmıştır

4.2.1. Örgüt Kavramı ve Tanımı

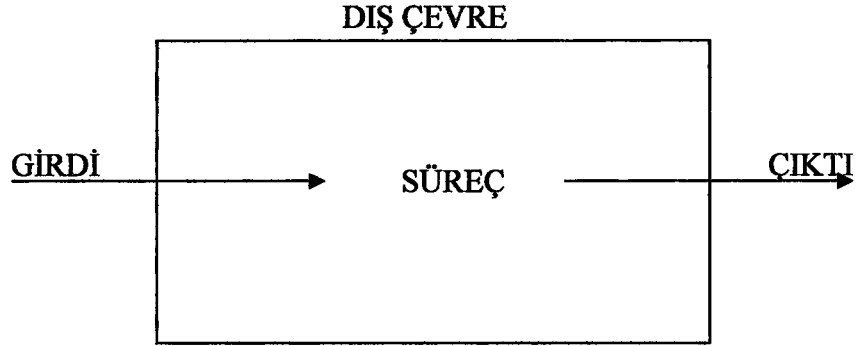
“Örgüt, belli bir amacı gerçekleştirmek için insan ve madde kaynaklarının bir araya gelmesi olarak tanımlanmaktadır” (37). Örgütlerin amacı toplum için mal veya hizmet sağlamak olarak ifade edilebilir (63).

Her örgüt yaşadığı dış çevre ile karşılıklı etkileşim içindedir. Çevrenin önemli öğeleri (tedarikçiler, müşteriler, rakipler, devlet politikası, yasalar, diğer kurumlar vb) örgütleri doğrudan etkileme gücüne sahiptir. Örgütler için gerekli olan kaynakların çevre tarafından kontrol edilmesi ve örgütlerin bu kaynaklara bağımlı olması çevreye güç sağlamaktadır. Çevre bu gücünü kullanarak örgütlerden bazı taleplerde (rekabetçi, fiyat, arzu edilir ürün veya hizmet vb) bulunur. Örgüt ve çevre arasındaki bağımlılık tek yönlü olmadığı gibi çok karmaşık, geniş ve değişken yapıdadır (29, 30, 68, 72).

Örgütler çevreden girdi olarak insan ve madde kaynaklarını almaları, bu girdileri hizmet ve ürün şeklindeki çıktılara dönüştürüp tekrar çevreye sunmaları bakımından açık sistemler olarak tanımlanırlar(şekil 1). Çevre çıktılara değer verdiği ve devamını

talep ettiği taktirde örgütler uzun süre yaşamlarını sürdürebilir. Aksi takdirde örgütler er ya da geç çevreden girdi edinmekte güçlük çekecek, daha da kötüsü yaşamları son bulacaktır (30, 32, 63).

Şekil 1. Sistem ve Unsurları



Her örgüt kendine özgü bir yapı arz eder. Ürettikleri mal, sağladıkları hizmet, içinde bulundukları çevre ve kullandıkları teknoloji farklıdır. Bundan dolayı her biri faaliyetlerinde değişik fırsatlar ve tehditler ile karşılaşır. Aynı endüstri içinde olsalar da aralarındaki farklılıklar devam eder (51).

“Yapı ve süreçler açısından oldukça karmaşık sistemler olan örgütlerin yaşayabilmesi, sahip olunan insan ve madde kaynaklarının uygun kullanımı ile mümkündür. Kaynakların uygun kullanımı ise örgütsel etkililiği gösterir” (37).

4.2.2. Örgütsel Etkililik Kavramı ve Tanımı

Örgütsel etkililik terimi literatürde çok değişik anlamlarda kullanılmıştır (67). Bir çok araştırmacı ve teorisyenin anlaştığı ortak nokta ise etkililiğin ifadesi zor bir kavram olduğu şeklindedir (53, 66). Örgütsel teorilerdeki çeşitlilik, farklı örgütsel etkililik yaklaşımlarının ortaya çıkmasına neden olmaktadır. Bu durum etkililiğin kesin bir tanımının yapılmasına ve ölçüm kriterlerinin belirlenmesine engel olmaktadır (8). Cameron’a göre, bütün örgütsel teorilerin ve kavramların amacı etkili performansı

tanımlamak ve ortaya koymak olmasına rağmen, etkililik kavramını değerlendirecek geçerli ve yeterli ne teori ne de ölçütler listesi mevcuttur (59).

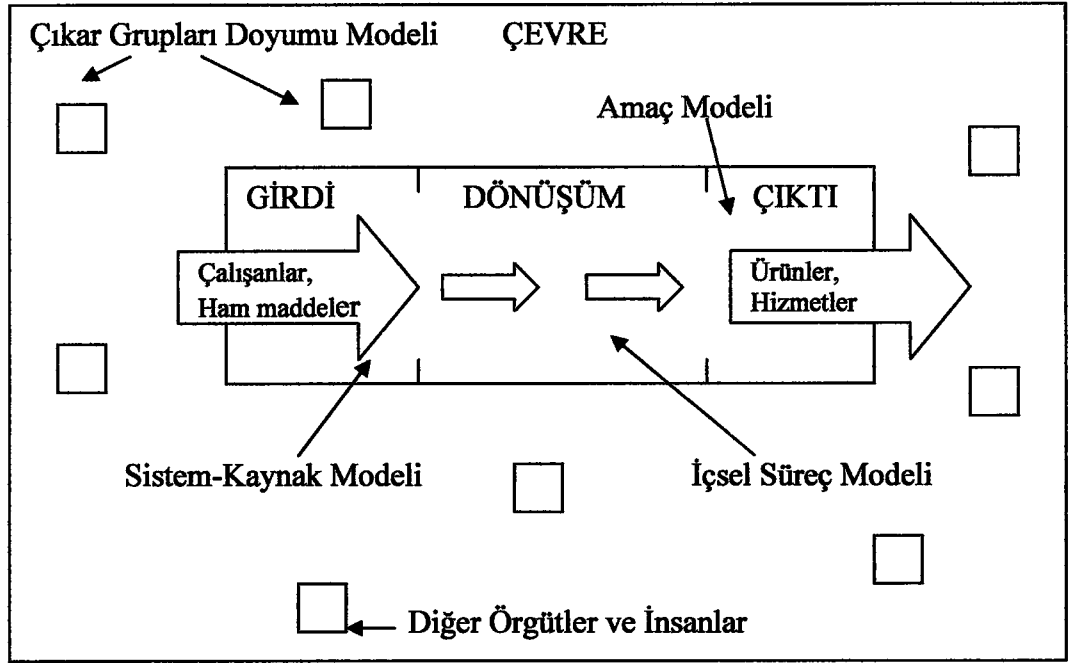
“Örgütsel etkililik, genellikle örgütte istenen bir nitelik olarak düşünülür. Bu yüzden çok çeşitli tanımları yapılmıştır. Literatürde en yaygın olarak kullanılan örgütsel etkililiğin bazı tanımları şunlardır: Örgütün amaçlarını gerçekleştirme düzeyi, çevresindeki kıt ve değerli kaynakları elde edebilme yeteneği, sağlam bir yapı ve çevre arasında karşılıklı ilişki kurabilme, sağlıklı örgütsel sistemler kurma ve devam ettirme, müşterilerine doyum sağlama ve çevreye uyum yeteneğidir” (37).

“Bu tanımlara iyice dikkat edildiğinde, her birinin örgütün bir yönünü veya bir işlevini öne çıkardığı ve örgütsel etkililiği ona göre ifade ettiği açıkça görülmektedir. Örgütsel etkililik tanımları genellikle bir ölçüt veya teorik bir modele dayanılarak yapılmışlardır. Bu nedenle, tanımları gibi örgütsel etkililik modelleri veya yaklaşımları da çok çeşitlilik göstermektedir” (37).

4.2.3. Örgütsel Etkililik İle İlgili Yaklaşımlar

Örgütsel etkililik ile ilgili en çok bilinen dört temel yaklaşım; amaç modeli, sistem kaynak modeli, içsel süreç modeli ve çıkar grupları doyumu modelidir. Örgütsel etkililiği ölçmek için ileri sürülen yaklaşımlardan her biri etkililik kavramının bir boyutu üzerine odaklanmakta olup, bu durum bir modelin diğerine olan üstünlüğünü değil, tamamen ayrı bakış açılarını vurgulamaktadır (8, 43). Şekil 2’de, örgütsel etkililik ile ilgili her bir yaklaşımın örgütün hangi boyutuna odaklandığı gösterilmektedir.

Şekil 2 . Örgütsel Etkililik Yaklaşımlarının Örgüte Bakışı (15)



4.2.3.1. Amaç Yaklaşımı

Etkililiği değerlendirmek ve tanımlamak için en eski ve en yaygın yaklaşım amaç yaklaşımıdır. Bu yaklaşıma göre bir örgüt amaçlarını başarmak için var olmaktadır. Örgütsel davranış ve yönetim alanındaki en eski ve en önemli yazarlar ve uygulayıcıların ifadeleri “etkililikten kastettiğimiz....belirlenen hedeflerin elbirliğiyle başarılmasıdır. Başarıma derecesi etkililiğin derecesini belirtmektedir” şeklindedir. (23). Etkililik ile ilgili bu yaklaşım dönüşüm sürecinin çıktı bölümündeki performansı ölçmektedir (15).

Amaç yaklaşımına göre etkililik, örgütün çıktı amaçlarının belirlenmesi ve örgütün bu amaçlara ne kadar ulaştığının değerlendirilmesinden oluşmaktadır. Bu yaklaşımda dikkate alınan amaçlar operative amaçlardır. Etkiliği ölçmek için operative amaçları kullanmak official amaçları kullanmaktan daha verimlidir. Çünkü, Official amaçlar özet şeklinde ve ölçülmesi zordur. Operative amaçlar ise örgütün gerçekte yaptığı faaliyetleri yansıtmaktadır (16). Örgüt yöneticileri örgütsel etkililiği ölçmek için

amaçlar saptarken bu iki çeşit amacın çatışmadığından ve etkililiği arttırmak için birlikte çalıştıklarından emin olmak zorundadırlar (35).

Amaç yaklaşımının popülarlığıne rağmen eleştirilen yanları da oldukça fazladır. Bu eleştirileri genel olarak şöyle özetlemek mümkündür:

Örgütlerin operative amaçlarının saptanması ve bu amaçlara ulaşma başarısının ölçülmesi her zaman kolay değildir. Bunun en önemli nedenleri olarak, örgüt amaçlarının çeşitliliği ve amaç başarımının somut kriterler ile ölçülmesinin zorluğu olarak gösterilebilir (16).

Örgütler çok çeşitli amaçlara sahip olabilmekte ve bazen bu amaçlar birbirleri ile çatışmaktadır. Örneğin, bir örgüt karını en üst düzeye çıkarmak isterken, diğer taraftan da çalışanlarına tamamen güvenli bir iş ortamı sağlamak isteyebilir. Bu iki amaç birbiri ile çatışmaktadır, çünkü birindeki başarı diğerinin zararına olacaktır. Amaçlardan birinde yüksek bir başarı sağlanması, diğerinde çok daha düşük bir başarı elde edilmesine neden olabilir. Etkililik sadece bir amaçtaki başarı ile değerlendirilmemelidir, bu diğer örgütsel faaliyetleri hafife almak olacaktır (15, 23).

Buna ilave olarak, genellikle örgütlerin amaçları açık ve net değildir. Yöneticiler örgütün amaçlarının ne olduğu konusunda farklı fikirlere sahip olabildiği gibi, alt birimler de çoğu zaman birbirine zıt ve farklı amaçlara sahip olabilirler (1).

Ticari örgütler performanslarını karlılık, büyüme ve pazar payı gibi ölçülebilir kriterler ile değerlendirmelerine rağmen, sosyal sorumluluk, hizmet kalitesi ve çalışanların mutluluğu gibi amaçlarını somut kriterler ile ölçmeleri oldukça zordur (16).

Amaç başarısı somut çıktı üretmeyen örgütler için de ölçülebilir değildir. Örneğin, bir yüksekokulun amacı liberal ve adil fiyatta eğitim sağlamaktır. Bu amaca

ulaşıp ulaşılmadığını nasıl bileceğimiz en önemli sorundur. Liberal eğitim nedir? Adil fiyat nedir? (23).

Örgütler amaçlarına ne ölçüde ulaştıklarını anlamak için bazı karşılaştırma yöntemleri kullanmaktadırlar.

Kendi içinde karşılaştırma; Bir çok örgüt çıktı başarısını değerlendirirken aynı amacın geçmişte başarıma derecesi ile şimdiki başarıma derecesini karşılaştırarak yapmaktadır (15). “Örgütlerin belli dönemlerdeki iş başarımları (performans) birbirleriyle karşılaştırılır. Bu karşılaştırmada karlılık, satış, üretilen mal, sağlanan hizmet miktarları gibi ölçütler kullanılarak “zaman serileri analizleri” yapılmaktadır” (9).

Benzer örgütler ile karşılaştırma; Örgütlerin değerlendirilmesinde amaç yaklaşımının kullanılması için örgütlerin veya faaliyetlerin benzer özellikler taşıması gerekmektedir (15). “Örgütlerin belirlenen amaçları gerçekleştirme derecesi, aynı konuda iş yapan ve yapı özellikleri yönünden benzer diğer örgütlerin etkililik dereceleri ile karşılaştırılır. Böyle bir karşılaştırılmanın sağlıklı yapılabilmesi için karşılaştırılan birimlerin yapısal özelliklerinin benzer olması gerekmektedir” (9).

“İdeal bir örnek ile karşılaştırma; Bu tür karşılaştırmada kuramsal olarak geliştirilmiş bir ideal model ele alınır. Genellikle örgüt yöneticileri, pay sahipleri, çalışanlar, müşteri ya da hizmet edilen kişilerin beklentilerinin çizdiği bir modele ya da belli bir bölümüne gerçekleştirilen faaliyetlerin ne ölçüde yakın düştüğü araştırabilir” (9).

4.2.3.2. Sistem-Kaynak Yaklaşımı

Amaç yaklaşımından farklı olarak, sistem modelinin savunucuları örgütleri canlı sosyal sistem olarak görmektedir. Sistem kaynak modeli örgütsel etkililiği, örgüt için

gerekli olan değerli ve kıt kaynakları elde edebilme yeteneğinin yanında, çevresine uyum sağlayabilmesi ve varlığını devam ettirebilmesi ile açıklamaktadır (1).

Sistem-kaynak yaklaşımı kaynak ediniminin operative amaçları ile ilgilidir. Sistem-kaynak yaklaşımı dönüşüm sürecinin girdi kısmına odaklanmaktadır. Dış çevredeki kaynaklar değerli ve kıttır. Bir çok örgütün kaynak edinmek için çabalamasından dolayı, etkililiğin bir yönü de örgütlerin kaynak edinimindeki başarısıdır. Örgütler girdiler olmadan çıktı amaçlarını başaramazlar (9, 15). Bu yaklaşıma göre eğer bir organizasyon, ham madde, işçi, para ve yönetsel uzmanlık gibi gerekli üretim faktörlerini elde ederse etkili sayılmaktadır (47).

Sistem-kaynak yaklaşımından meydana gelen operative amaçların örnekleri aşağıdaki gibidir (15).

- Örgütün kaynak sağlamadaki değişikliklere tepki verme yeteneğini geliştirmek.
- Örgütün pazarlık pozisyonunu çevreden değerli ve kıt kaynakları elde etmesi yoluyla arttırmak.
- Örgüt yöneticilerinin dış çevrenin özelliklerini anlama ve yorumlama yeteneklerini geliştirmek.
- Örgütsel büyümeyi cesaretlendirmek için mali ve mali olmayan kaynakların miktarını arttırmak.

Sistem-kaynak yaklaşımının önemli taraflarından biri, örgütün çevresi ile iyi çalışma ilişkisi kurabilmesi için, ihtiyaçlarını bildirmesi ve böylelikle gerekli kaynakları elde edebilmesidir. Etkililiğin ilk basamağı hayatta kalmadır. Eğer örgüt yaşamak için yeterli kadar kaynak elde ederse etkililiğin bir düzeyi başarılmış olur (15).

Sistem-kaynak yaklaşımının diğer önemli bir tarafı da, karşılaştırma yapmaya olanak sağlamasıdır. Örgütler farklı amaçlar peşinden koşsa bile, bazı benzer girdileri elde etmek zorundadır. Bir okul ve hastanenin amaçları farklı olduğundan dolayı

çıktıları ile karşılaştırılmazlar. Fakat her iki örgütte mali kaynaklara ve insan kaynaklarına sahip olmak zorundadır. Örgütler farklı amaçlar için farklı kaynaklar kullansalar da, ortak kaynakları elde etme yetenekleri ile başarıları karşılaştırılabilir (15).

Bir çok kar amacı gütmeyen ve sosyal iyilik amacı güden örgütlerde çıktı amaçlarını veya iç verimliliği ölçmek zordur. Bu durumda değerli ve kıt kaynakları elde etme yeteneklerinin değerlendirilmesi yarar sağlamaktadır (16).

Sistem-kaynak yaklaşımı, başarı değerlendirmesindeki diğer kriterleri elde etmek zor olduğunda oldukça değerli olmasına rağmen, bu durumun eksik yanları da vardır. Genellikle kaynak elde etme yeteneği, bu kaynakların kullanımından daha az önemli görünmektedir. Örneğin, bir futbol takımı bünyesine yıldız oyuncuları katmasına rağmen kazanan bir takım ortaya çıkaramaz ise, bu takım etkili olarak görülmeyebilir (16). Bu yaklaşımda girdilere çok fazla önem verilmesi, çıktılar üstünde zararlı etkilere sebep olabileceği gibi, çıktıların önemini de maskeleyebilir (32,43).

4.2.3.3. İçsel Süreç Yaklaşımı

Bu yaklaşım sağlıklı sistem yaklaşımı olarak da bilinmektedir. Eğer bir örgütte çalışanların işe bağlılığı, iş sorumluluğu, iş doyumu yüksek, haberleşme düzgün ve güven hüküm sürüyor ise, bu örgüt sağlıklı bir sistem olarak değerlendirilir (47).

İçsel süreç yaklaşımı, örgütün dönüşüm (işlem) süreci üstüne odaklanmakta olup, dış çevre ve çıktılar ile ilgilenmemektedir (65).

Bu yaklaşıma göre etkili örgütün göstergeleri aşağıdaki gibidir (16).

- güçlü ortak kültür ve olumlu çalışma ortamı.
- takım ruhu, grup bağlılığı ve takım çalışması
- yönetim ve çalışanlar arasınca karşılıklı güven, sorumluluk ve haberleşme.

- kararlar alınırken, örgütsel statü gözetilmeden bilgili kişiden faydalanma.
- gerçekleri ve duyguları paylaşarak yatay ve dikey haberleşme.
- etkili çalışma grubu için, performansından dolayı yöneticiyi ödüllendirme ve çalışanları geliştirme.
- örgüt ve bölümleri arasında etkileşim.

İçsel süreç yaklaşımının ikinci etkililik göstergesi ekonomik verimliliğin ölçülmesidir. Evan, bir örgütün ekonomik verimliliğine ölçen nicel bir yöntem geliştirmiştir. Bu yöntemle göre ilk önce girdi(G), dönüşüm (D) ve çıktı (Ç) maliyetler belirlenir. Sonra, bu üç değişkenin birlikte oranlanması ile örgütsel performansın değişik yönleri değerlendirilebilir. En çok kullanılan verimlilik değerlendirmesi $\frac{\text{Ç}}{\text{G}}$ arasında yapılmaktadır. Örneğin, yerel bir basketbol birliği için $\frac{\text{Ç}}{\text{G}} = \frac{\text{Oynanan maç sayısı}}{\text{yıllık bütçe}}$ arasındaki oranla değerlendirilebilir (65).

Bu yaklaşımın önemli unsurları olarak, örgütün sahip olduğu kaynaklar ile iç sağlığı ve verimliliği sağlaması görülür. Bu yaklaşımın savunucuları, çalışanların amaçları ile verimlilik amaçları bazen çatışmasına rağmen, doyumlu çalışanlar ile örgütün verimliliğinin arttıracaklarını kanıtlamaya çalışmaktadır (15).

İçsel süreç yaklaşımının eleştirildiği noktalar, örgütün toplam çıktısını ve dış çevresi ile olan ilişkisini değerlendirmemesi gösterilmektedir. Ayrıca, girdiler ve iç süreçler bir çok yönden nicel olmadığından dolayı, örgütün girdileri ve iç sağlığı genellikle somut olarak değerlendirilememektedir (16).

4.2.3.4. Çıkar Sahipleri Doyumu Yaklaşımı

Örgütsel etkililiğin tartışmasında sistem teori kavramının uygulanması dış çevrenin önemini belirgin kılmaktadır. Ayrıca sistem teorisi, örgütün bir parçası olduğu sistemin bölümleri arasındaki dengeyi de vurgulamaktadır. Bundan dolayı çıkar

sahipleri doyumu yaklaşımı, örgütün çıkar sahiplerinin isteklerini doyurarak, sistemin çeşitli bölümleri arasındaki dengeyi oluşturmayı hedeflemektedir (23). “Bu yaklaşımda örgütsel etkililik, örgütün yaşamını sürdürmesinde önemli destek sağlayan çevrenin, kritik katılımcıların veya grupların örgütten beklentilerinin karşılanma düzeyi olarak ele alınmaktadır” (37).

Çıkar sahipleri; örgütün amaçlarından direk veya dolaylı olarak etkilenen kişi yada gruplardır. Bunlar, iç çıkar sahipleri ve dış çıkar sahipleri olmak üzere iki kategoriye ayrılmaktadır. İç çıkar sahipleri; çalışanlar, ortaklar ve yöneticilerdir. Dış çıkar sahipleri ise; sendikalar, tedarikçiler, rakipler, tüketiciler, özel ilgi grupları ve devlet kurumlarıdır (68). Bütün kişi ve gruplar örgütün kendilerine yararlı olacak şekilde davranmasını istemekte ve örgüt tarafından isteklerinin karşılanma derecesine göre de örgütün etkililiğini değerlendirmektedirler (23, 35).

Çıkar sahipleri veya grupları genellikle yarışan ve çatışan isteklere sahiptir (47). Güçlü çıkar grupları isteklerinin karşılanması konusunda diğerlerine göre önceliğe sahip olsalar da, bir örgüt etkili olmak için bütün çıkar sahiplerinin isteklerini az miktarda da olsa yerine getirmek zorundadır. Her grubun isteklerine özen gösterilmelidir. Aksi takdirde grup desteğini çekebilir ve bu da örgütün ilerideki performansına zarar verebilir (35).

Bu yaklaşım etkililiği örgütsel iç ve dış faktörleri de hesaba katarak, karmaşık ve çok boyutlu görmesi bakımından önemlidir. Ayrıca, örgütün içinde bulunduğu topluma karşı olan etik ve ahlaki sorumluluklarına da dikkate almaktadır. Bu yaklaşımın yöneticiye sağladığı fayda ise, örgütün desteğine ihtiyacı olduğu güçlü gruplarını belirleyerek, onların desteğini kaybetmemek için örgütsel amaçlarda bazı değişikliklere gidebilme olanağı vermesidir (65).

Bu yaklaşımın karşılaştığı sorunlar da mevcuttur. Örgütten çıkarı olan kişi veya grupların ve önemlerinin belirlenmesi kolay değildir. Örgütteki farklı kişilere göre önem verilmesi gereken çıkar grupları da farklı olabilir. Bunlara ek olarak, çıkar gruplarının

önemi örgüt için zamanla değişebildiği gibi, bu grupların örgütten beklentilerinin de belirlenmesi çok kolay değildir (65).

Yukarıda yer alan örgütsel etkililik yaklaşımları, bunların temel aldıkları ölçütleri ve uygun değerlendirme koşulları aşağıdaki gibi karşılaştırılabilir (37, 65).

Şekil 3. Örgütsel Etkililik Yaklaşımları ve Uygulanma Koşulları

MODEL	ETKİLİLİK ÖLÇÜTÜ	KULLANILIŞLIK
Amaç Modeli	Belirlenen amaçların gerçekleşme derecesi	Açık, üzerinde anlaşılmış, vadesi belli, ölçülebilir amaçların olması
Sistem-Kaynak Modeli	Gerekli, kıt ve değerli kaynakları elde edebilme	Kaynaklar ve çıktılar arasındaki ilişkinin açık olması
İşsel Süreç Modeli	Düzenli bir işleyiş ve örgüt içi gerilimin yokluğu veya azlığı	Örgütsel süreçler ve başarı arasında açık bir ilişkinin olması
Çıkar Sahipleri Doyumu Modeli	Çıkar gruplarının isteklerini karşılama düzeyi	Bu grupların örgüt üzerinde aşırı etkilerinin olması ve isteklerine yanıt verme durumunda kalma

Etkililik ve kalite eşanlamlı olmamasına rağmen, ikisi de örgütsel performansı açıklamanın ve tanımlamanın bir yolu olarak kullanılmaktadır (32).

4.3. HİZMET KALİTESİ

Hizmet kalitesi ile ilgili olarak; hizmet, kalite, hizmet kalitesi (algılanan hizmet kalitesi) ve hizmet kalitesinin boyutları sırasıyla açıklanmıştır.

4.3.1. Hizmet Kavramı ve Tanımı

Hizmetin bazı tanımları yapılmaya çalışılmasına rağmen, günümüzde hizmet sektöründeki hızlı gelişme, sunulan hizmetlerin oldukça farklılaşmasına neden olmuş ve bu durum da hizmet kavramını karmaşık ve tanımlanması zor hale getirmiştir.

“Bazı araştırmacılar, genel kabul görmüş bir tanımın bulunmadığını, diğer bir kısım araştırmacılar da böyle bir tanımın geliştirilemeyeceğini belirtmektedirler. Konu ile ilgili yazın incelendiğinde, hizmetin değişik biçimlerde tanımlandığı görülmektedir. Bu kadar çeşitli ve değişik tanımlarla karşılaşılmasının nedeni, her araştırmacının bağlı bulunduğu bilim dalı ve etkisi altında kaldığı yaklaşıma göre tanım geliştirmesidir. Hizmet ile ilgili tanımlar dört başlık altında toplanabilir.

- Hizmeti sınıflandıran ve listeleyen tanımlar
- Hizmetin karakteristik özelliklerini vurgulayan tanımlar
- Hizmet yerine hizmet paketi veya toplam hizmet kavramı üzerinde duran tanımlar
- Hizmeti, hizmetten etkilenen kişi veya mala göre sınıflandıran tanımlar”(77).

Kotler’in tanımına göre hizmet, bir kişinin diğerine sunduğu somut olan ve herhangi bir şeyin sahipliğiyle sonuçlanmayan bir iş veya çabadır (45).

“Collier ise hizmeti; üretildiği yerde tüketilen bir iş veya eylem, bir performans, sosyal olay veya çaba olarak tanımlamaktadır”(77).

Hizmet sunumu hakkında bazı genellemeler aşağıdaki şekilde yapılabilir (45).

- Hizmetler, araç-gereçler(otomatik araç yıkama makinaları, içine para atılarak bir ürünün satın alındığı makinalar)ile sunulması ve insan gücü (masör, muhasebeci, temizlikçi) ile sunulması bakımından çeşitlilik göstermektedir. İnsan gücü ile sunulan hizmetler de nitelikli, niteliksiz veya uzman kişiler tarafından sunulması bakımından çeşitlidir.
- Bazı hizmetler müşterinin varlığını gerektirir. Beyin cerrahisi müşterinin varlığını gerektirirken, otomobil tamiri için aynı durum söz konusu değildir.

Müşteri varlığının gerekli olduğu hizmetlerde hizmeti veren müşterinin ihtiyaçlarını düşünmek zorundadır.

- Hizmetler, kişisel ihtiyaçları ya da firma ihtiyaçlarını karşılaması bakımından farklıdır. Bir hekimin özel hastası için belirleyeceği fiyat ile önceden anlaştığı bir şirketin çalışanı için belirleyeceği fiyat farklıdır.
- Hizmet verenler amaçları(kar amacı gütmesi veya gütmemesi) ve mülkiyetleri (özel veya kamu) bakımından farklıdır. Bu iki özellik çaprazlandığında dört farklı hizmet örgütü ortaya çıkmaktadır. Özel bir araştırma hastanesi, özel bir hayır hastanesinden farklı olacaktır.

Hizmetleri mallardan ayıran dört temel özellik bulunmaktadır. Bu özellikler, hem hizmet pazarlaması, hem de hizmet yönetimi disiplinlerinin gelişip zenginleşmesinde önemli rol oynamıştır. Bu özellikler şöyle belirtilebilir(45, 64, 77).;

- **Hizmetlerin soyut olması:** Hizmetler elle tutulamayan, gözle görülemeyen ve hissedilemeyen soyut etkinliklerdir. Hizmetten sağlanan yarar deneyime dayalıdır. Müşteri hizmetin değerini ve niteliğini, ancak satın aldıktan sonra ya da hizmetin tüketilmesi veya satın alınması süresince değerlendirebilir.
- **Hizmetlerin üretimi ve tüketiminin aynı zamanda olması:** Bir çok mal önce üretilip sonra satılırken, hizmetler rafta teşhir edilerek müşterilere satılamaz. Hizmetlerin üretimi ve tüketimi aynı zamanda gerçekleşirken, üretim sürecinde müşterinin varlığı gerekmektedir. Firma ve müşteri süreç boyunca etkileşim halindedir ve müşteri yalnızca hizmet üretimini görmekle kalmaz aynı zamanda üretim sürecine katılır.
- **Hizmetlerin heterojen(benzer olmayan) etkinlikler olması:** Bu durum hizmet performansındaki değişkenliği ifade etmektedir. Hizmet, hizmeti veren kişiden kişiye değiştiği gibi, hizmeti alan müşteriden müşteriye de değişmektedir. Hizmeti veren kişinin performansı günden güne hatta saatten

saate bile farklılık göstermektedir. Her müşterinin istek ve deneyimlerinin de farklı olması hizmetlerin tekbiçimde olmasına engel teşkil etmektedir.

- **Hizmetlerin dayanıksız olması:** Hizmetlerin bu özelliği, hizmetin saklanamaz, biriktirilemez, tekrar satılamaz, geriye verilemez ve önceden üretilemez oluşu ile ilgilidir. Hizmetler stoklanamadığı için, bazı hizmet işletmeleri sunu ve talep uyumlaştırılması konusunda büyük sorunlarla karşılaşır.

Son yıllarda hizmet endüstrisinin hızla gelişmesi, çok çeşitli hizmet sektörlerinin ortaya çıkmasına sebep olmuştur. Rekabetçi bir çevre içinde faaliyetlerini sürdürmek zorunda kalan örgütlerin başarılı olabilmeleri için kaliteli hizmet sunmaları kaçınılmaz hala gelmiştir. Bu durum, hizmet sektöründe “kalite” kavramının önem kazanmasına neden olmuştur.

4.3.2. Kalite Kavramı ve Tanımı

Kalite ifadesi oldukça zor ve karmaşık bir kavram olup, kaliteyi farklı kişiler farklı şekilde tanımlamaktadır. Bu sebeple, kalite ve kalitenin gereklilikleri müşteriler tarafından kolaylıkla anlaşılamamaktadır (57, 60). “Literatürde kalite kavramına ilişkin bir çok tanım mevcuttur. Bunlardan bazıları aşağıda verilmiştir .

- Kalite, bir mal ya da hizmetin belirli bir gerekliliği karşılayabilme yeteneklerini ortaya koyan karakteristiklerinin tümüdür(Amerikan Kalite Kontrol Derneği).
- Kalite, bir mal ya da hizmetin tüketicinin isteklerine uygunluk derecesidir(Avrupa Kalite kontrol Organizasyonu)
- G. Taguchi’ye göre kalite, ürünün sevkıyattan sonra neden olduğu en az zarardır.

- Crosby'ye göre kalite, gereksinimlere uygunluktur.
- Juran'ın tanımına göre kalite, kullanım amacına uygunluktur" (5).

Garvin "Kalite Yönetimi" adlı kitabında kaliteyi tanımlamak için beş temel yaklaşımdan bahsetmiştir. Bunlar, deney üstünlüğüne sahip kalite, ürünü temel alan kalite, kullanıcıyı temel alan kalite üretimi temel alan kalite ve değeri temel alan kalite görüşleridir (14, 34, 58, 60).

- Deney üstünlüğüne sahip kalite görüşü: Kalite; basit, analiz edilemez ancak deneyimle ayırt edebildiğimiz, dokunamadığımız, fakat bazı etkilerle zamanla görüşümüzü değiştirdiğimiz bir şeydir.

- Ürünü temel alan kalite görüşü: Kalite ürünün özellikleridir ve müşteri görüşü doğrultusunda bütün dikkat ürün özelliklerindedir. Doğal olarak kullanıcıların görüşlerindeki değişiklikler bu özelliklerin kabul edilebilirliğini etkilemektedir.

- Kullanıcıyı temel alan kalite görüşü: Bu görüşe göre kalite, sadece kullanıcı tarafından belirlendiği şeklindedir. Kullanıcıların farklı görüş ve ihtiyaçlar sahip olduğu, bu nedenle ürünün bu farklı ihtiyaç ve talepleri karşıladığı oranda kaliteli olduğu temeline dayanır. Bu algılanan kalite anlayışıdır ve oldukça öznelidir.

- Üretimi temel alan kalite görüşü: Tasarım spesifikasyonlarını değiştirmek ve ürün çıktısını elde edebilmek için üretim stratejisine gerek duyulur. Bu mühendislik ve üretim süreçlerinin göz önünde bulundurulması ile yapılır. Çünkü bu strateji standartlardan sapmayı en aza indirerek kaliteyi düşüren unsurlardan kurtulmayı içerir. Sonuç olarak bu strateji; düşük maliyete odaklı, düşük sapma ile kaliteyi yükseltmeyi amaçlayan bir stratejidir.

- Değeri temel alan kalite görüşü: Bu konuda Garvin, değer psikolojik anlamını ve üretimi temel alan görüşten etkilenmiştir. Bir ürünün pahalı olması müşterinin fiyat konusundaki görüşüne bağlıdır. Pahalı, kaliteli anlamına gelmez,

müşterinin az ya da çok olması da önemlidir. Kalite ve fiyat arasında doğru orantı görüşü çok yaygındır. Üreticilerin hala kaliteyi ucuza mal etmeye çalışması, bu ikilemin henüz çözülmediğinin de bir kanıtıdır.

“Kalitenin tanımları, onu tanımlayan insan sayısına eşittir denebilir. Bütün bu tanımlardan hareketle kaliteyi şu şekilde tanımlayabiliriz: Kalite, kabul edilebilir bir fiyat düzeyinde, bir mal veya hizmetin müşterilerin ihtiyaç, istek ve beklentilerine uygunluk derecesidir” (5).

Kaliteli mal ve hizmet üretimi son yıllarda işletmelerinin en önemli ve güncel sorunları arasında yer almaktadır. Ancak, son yıllara kadar kalite konusunda yapılan çalışmaların mamul kalitesi ile ilgili olması hizmet işletmelerinin kalite ile ilgilenmekte oldukça geç kaldıklarını göstermektedir. Fakat son yıllarda hizmet sektörünün çok hızlı biçimde gelişmesi, hizmet işletmelerinin daha geniş pazarlarda rekabet etmeleri, insanların kalite konusunda daha duyarlı ve bilinçli olmaları hizmet işletmelerinde de kalitenin önemini artırmıştır (54, 77).

Bir çok bakımdan hizmetin kalitesini belirtmek ve kontrol etmek ürün kalitesini temin etmekten çok daha zordur. İmalat sektöründen farklı olarak, hizmet sektörünün kendine mahsus özellikleri kalite kontrol yönetimini kısıtlamaktadır. Hizmetlerde beklenen kalite düzeyinin önceden belirlenmesi zordur. Hizmet işletmelerinin kalite çalışmaları çıkının somut olması ve stoklanamaması gibi özelliklerden etkilenmektedir(71)

4.3.3. Hizmet Kalitesi (Algılanan Hizmet Kalitesi) Kavramı ve Tanımı

Kalite kavramını tanımlamaya ve ölçmeye yönelik çalışmalar çoğunlukla imalat sektörü ile ilgili olduğundan, bu çalışmalar sonucunda elde edilen bilgiler hizmet kalitesini anlamak için yeterli değildir (57). Somut bir malın kalitesi nesnel göstergeler ile ölçülebilirken, hizmet kalitesi sadece müşterilerin algıları yolu ile ölçülebilir (41, 84). “Hizmetler soyut nitelikte olduğundan dolayı, hizmet kalitesi de soyut bir yapıya

sahiptir. Bu nedenle, hizmet kalitesi yerine “algılanan hizmet kalitesi” terimi kullanılmaktadır” (77).

Parasuraman ve arkadaşları algılanan hizmet kalitesini “müşterinin beklentileri ve algıları arasındaki farkın yönü ve derecesi” olarak tanımlamaktadırlar (56). Hizmet kalitesi, müşterinin hizmeti almadan önceki beklentileri (beklenen hizmet) ile yararlandığı gerçek hizmet deneyimini (algılanan hizmeti ya da algılanan performansı) kıyaslamasının bir sonucu olup, müşterinin beklentileri ile algılanan performans arasındaki farklılığın yönü ve derecesi olarak değerlendirilmektedir. Hizmet kalitesi literatürüne göre beklentiler, müşterinin hizmete ilişkin arzu ya da isteklerini ifade etmektedir. Beklentilerin kaynağı olarak diğer kişilerden alınan bilgiler, firma reklamları, müşterinin ihtiyaçları ve önceki deneyimi görülebilir (17, 24, 77, 79). Müşterinin algıladığı gerçek hizmet beklentilerine eşit yada beklentilerinden fazla ise hizmet kalitesinin yeterli olduğu, beklentilerin altında ise yetersiz olduğu düşünülür.

Hizmet üretim, sunum ve tüketiminin aynı zamanda gerçekleşmesi hizmet veren ile müşterinin arasında doğrudan karşılıklı bir etkileşime neden olmaktadır. Hizmet karşılaşması olarak adlandırılan bu etkileşim çok çeşitli şekilde (örn; yüz-yüze, telefonla, yazıyla, otomatik makinelerle, vb) gerçekleşebilir. Hizmet karşılaşması her ne şekilde olursa olsun müşteri üzerinde büyük bir etkiye sahip olup, müşterinin hizmet kalitesini değerlendirmesi için temel bir unsurdur (17). Shosttack’a göre hizmet karşılaşması, bir müşterinin doğrudan hizmet ile etkileşmesi boyunca geçen zaman süresi olarak tanımlanmaktadır. Bu tanımdan da anlaşılacağı üzere hizmet karşılaşması yalnızca kişiler arası bir etkileşimden ibaret değildir. İşletmeye gelen bir müşteri, hizmetten yararlandığı süre boyunca çalışanlar ile olduğu kadar, işletmenin fiziksel olanakları, diğer müşteriler ve benzeri diğer gözle görülebilir nesnelerle karşılaşmaktadır (45, 77).

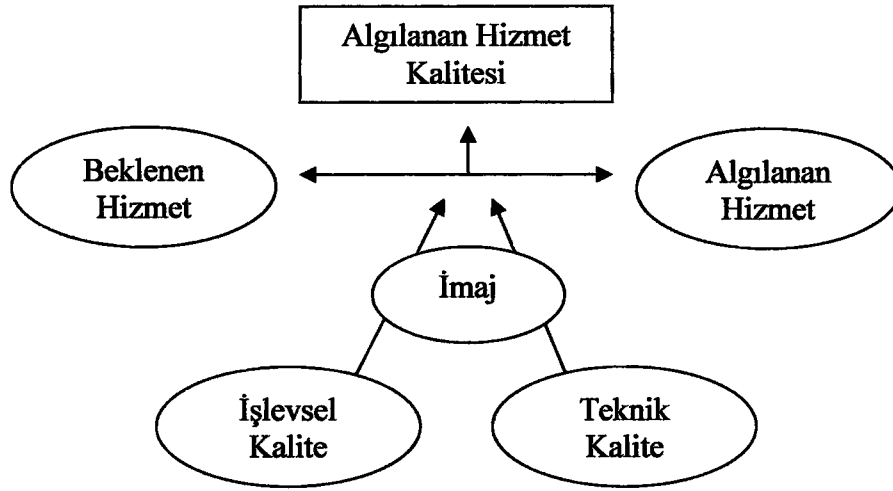
Parasuraman ve arkadaşları mevcut bilgiler ışığında hizmet kalitesi ile ilgili olarak üç önemli noktanın altını çizmişlerdir (73). Bunlar şöylece açıklanabilir:

- Müşteriler için hizmet kalitesini değerlendirmek fiziksel bir ürünün kalitesini değerlendirmekten daha zordur.
- Hizmet kalitesi algısı, müşteri beklentileri ile gerçek hizmet performansının karşılaştırılması sonucu oluşmaktadır.
- Hizmet kalitesi algısının değerlendirilmesi, hizmet sonucunun yanında hizmet sunum sürecini de içermektedir.

Hizmet kalitesi algısının içeriği ve ölçümü tartışmaya yol açan bir konu olma özelliğini günümüzde de devam ettirmektedir. Hizmet kalitesi algısının nasıl ölçülebileceği ile ilgili önemli gelişmeler kaydedilmesine rağmen, ölçülecek olan şeyin ne olduğu hakkında çok sınırlı ilerleme sağlanmıştır. Hizmet kalitesi algısının çok boyutlu olduğu açıkça görülse de, boyutların içeriği hakkında genel bir görüş birliği yoktur.

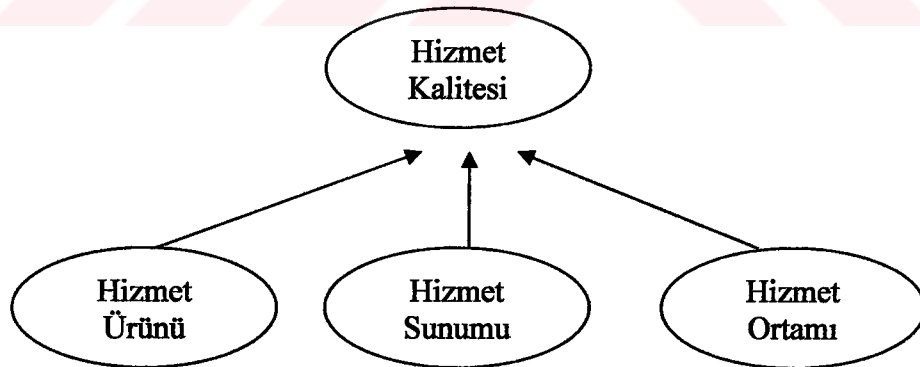
Hizmet kalitesi ile ilgili yapılan araştırmalar çoğunlukla İskandinav veya Amerikan yaklaşımı olarak adlandırılan iki yaklaşımdan biri temel alınarak yapılmıştır. Grönroos tarafından ileri sürülen İskandinav yaklaşımında “işlevsel kalite” ve “teknik kalite” algılanan hizmet kalitesinin boyutları olarak kabul edilmektedir(şekil 4). Ayrıca, işlevsel ve teknik kalitenin sonucunda oluşan ve müşterinin bir işletmeyi nasıl algıladığı belirten firma imajı da diğer bir boyut olarak görülmektedir. İşlevsel kalite hizmetin “nasıl” sunulduğunu, teknik kalite ise müşterinin hizmet karşılaşmasından “ne” elde ettiğini vurgulamaktadır. Başka bir deyişle, işlevsel kalite “hizmet sunum sürecini”, teknik kalite ise “hizmetin sonuçlanmasını” içermektedir (7, 11, 33).

Şekil 4. : İskandinav Yaklaşımı (Grönroos 1984) (7)



Grönroos tarafından geliştirilen İskandinav yaklaşımıyla oldukça ilgili olan diğer bir yaklaşım, Rust ve Oliver tarafından geliştirilen üç-bileşen modelidir(şekil 5). Bu yaklaşımda hizmet kalitesinin boyutları olarak “müşteri-çalışan etkileşimi (hizmet sunumu) kalitesi”, “fiziki çevre (hizmet ortamı) kalitesi” ve “hizmet ürünü (çıktı) kalitesi” görülmektedir (58, 61).

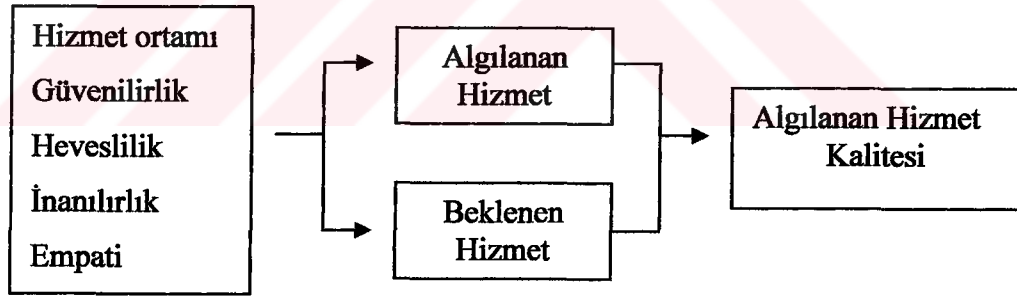
Şekil 5.: Üç-Bileşen Yaklaşımı (Rust ve Oliver 1994) (7)



Parasuraman ve arkadaşları tarafından geliştirilen Amerikan yaklaşımına (şekil 6) göre hizmet kalitesinin beş boyutu aşağıda tanımlandığı şekildedir (50).

- Hizmet ortamı: hizmetin verildiği ortam içindeki fiziksel varlıkları ifade etmektedir. Örneğin; hizmet vermekte kullanılan araç-gereçler, çalışanların dış görünüşleri, ve diğer müşteriler.
- Güvenilirlik: Söz verilen hizmetin güvenilir ve yanlışsız olarak yerine getirilmesidir.
- Heveslilik: Çalışanların hizmet vermeye her zaman hazır ve isteki olmasıdır. Ayrıca hizmetin zamanında bitirilmesini de kapsar.
- İnanılrlık: Çalışanların bilgisi, nezaketi ve güven uyandırma yeteneklerini kapsamaktadır.
- Empati (müşteriyi anlama): İşletmenin müşterilerine özel ilgi ve alaka göstermesidir.

Şekil 6. Ameriken (servqual) Yaklaşımı(Parasuraman ve arkadaşları 1988) (7):



Parasuraman ve arkadaşları söz konusu modele dayandırdıkları ve SERVQUAL adını verdikleri bir hizmet kalitesi ölçme aracı geliştirmişlerdir. Bu ölçek, hizmet kalitesinin beş boyutunu değerlendirmek amacıyla yirmi iki maddeden oluşmaktadır. Yedili likert skalasının kullanıldığı ölçek iki bölümden oluşmaktadır. Birinci bölümde maddeler müşterilerin hizmetten beklentilerini, ikinci bölümde ise algıladıkları hizmet performansını ölçmek için düzenlenmiştir. Algılan gerçek hizmet ile beklenen hizmet arasındaki fark sonucunda da algılanan hizmet kalitesi ölçülmektedir (24, 50).

Hizmet kalitesi literatüründe servqual baskın bir ölçme aracı olmasına rağmen, özellikle Cronin ve Taylor başta olmak üzere bazı araştırmacılar, hizmet kalitesini değerlendirmek için hizmet performansı ve beklentiler arasındaki farkın ölçülmesini eleştirmişlerdir. Bu eleştiriler, “beklentiler bölümünün ilave bilgi katmadığı ve bunun tek başına performans algısı kısmından sağlanabileceği, fark skorlarının geçerlilik ve güvenilirlik gibi sorunlara sebep olabileceği ve beklentilerin her zaman yüksek olması” gibi konuları kapsamaktadır. Bazı araştırmacılar, sadece algılanan performansın ölçülmesi gerektiğini çünkü bunun algılanan hizmet ile doğrudan ilişkili olduğunu saptamışlardır (6, 27, 31).

4.3.4. Hizmet Kalitesini Boyutları

Hizmet kalitesi literatürüne yön veren çalışmalardan çıkarılabilecek sonuç, hizmet kalitesi boyutlarının a) hizmet ortamı (fiziki çevre) kalitesi b) etkileşim (müşteri-çalışan etkileşimi) kalitesi c) çıktı kalitesi olduğudur. Yapılan araştırmalarda söz konusu üç boyutun hizmet kalitesi algısını etkilediği saptanmıştır.

4.3.4.1. Fiziksel Çevre (Hizmet Ortamı) Kalitesi

Hizmetlerin soyut olması ve müşterinin hizmet sunum sürecinde bulunmasından dolayı, hizmet kalitesi algısı üzerinde hizmetin sunulduğu ortam önemli bir etkiye sahiptir. Hizmetin sunulduğu fiziki çevre müşteri ve çalışanların faaliyetlerini olumlu ya da olumsuz yönde etkileyebilir. Hizmet ortamının boyutları; çevresel atmosfer (ısı, ışık, koku, müzik vb.), çevre dizaynı (ara-gereçlerin ve mobilyaların görünüşleri, düzenleri ve işlevleri) ve sosyal işaretler (yönlendirici-bilgilendirici işaretler; giriş, çıkış ve sigara içilmez vb.) olarak görülmektedir (3).

4.3.4.2. Etkileşim (Müşteri-Çalışan Etkileşimi) Kalitesi

Hizmet sunum süreci, hizmeti veren ve hizmetten yararlanan kişinin yüz yüze gelmesini gerektirmektedir. Bu süreçte oluşan kişiler arası etkileşim, hizmet kalitesi algısını oldukça etkilemektedir. Hizmetin sonuçtan ziyade bir süreç olması, algılanan

hizmet kalitesi literatüründe etkileşim kalitesinin bir boyut olarak kabul görmesine neden olmuştur. Hizmet verenin tutum, davranış ve uzmanlığı doğrudan etkileşim kalitesi algısını etkilemektedir (7, 33). Müşterilerin topluca yararlandığı hizmetlerde ise müşteriler arası etkileşim kalitesi önem arz etmektedir (12).

4.3.4.3. Çıktı (Temel Hizmet) Kalitesi

Çıktı kalitesinin, müşterinin hizmet kalitesi algısını etkilediği konusunda görüş birliği olmasına rağmen, çıktı kalitesini belirleyen özellikler hususunda benzer bir görüş birliği yoktur (33). Grönroos bu boyutu “üretim süreci tamamlandığında müşterinin ne ile ayrıldığı” olarak tanımlamaktadır(7). Rust ve Oliver ise hizmet sonucundan söz ederken “hizmet ürünü” terimini kullanarak, hizmet ürününü “sunulmak için tasarlanmış hizmet” olarak tanımlamaktadırlar. Araştırmacılara göre hizmet ürünü ayrıca hizmet hedeflerini ve spesifikasyonlarını (şartlar) içermektedir (61). “Hizmetin türüne göre, çıktı somut ya da soyut olabilir. Soyut hizmete örnek olarak saç kesimi gösterilebilir. Bu tür hizmetlerde çıktı kalitesinin değerlendirilmesinde, hem müşterinin kendisi hem de çevresindeki kişiler etkili olmaktadır. Buna karşılık turizm hizmetinin çıktısı soyuttur ve çıktı kalitesi müşterinin kendisi tarafından yapılmaktadır” (77). Sonuç olarak çıktı kalitesi, müşterinin hizmetten beklediği faydayı ne ölçüde elde ettiğini, hizmeti aldıktan sonra değerlendirmesi olarak tanımlanabilir.

Hizmet kalitesinin tanımlanması ve ölçülmesi amacıyla çok çeşitli yöntemler geliştirilmesine rağmen henüz konu ile ilgili fikir birliğine varılamamıştır. Her yöntemin güçlü yanları olduğu gibi zayıf yanlarının da olduğu bir gerçektir. Hizmet kavramının soyut olması, hizmetlerin birbirlerinden çok farklı olması ve insanların arasındaki kültürel farklılıklar gibi nedenler, evrensel bir hizmet kalitesi ölçme aracının geliştirilmesinin önündeki en temel engellerdir. Buna rağmen, hizmet kalitesi kavramının etraflıca anlaşılması yönünde farklı araştırmaların önemli katkılar sağlayacağı da unutulmamalıdır.

5. GEREÇ VE YÖNTEM

Araştırmanın bu bölümünde, araştırmanın amacı, araştırmanın önemi, araştırmanın varsayımları ve sınırlılıkları, araştırma modeli, evren ve örnekleme, verilerin toplanması ve verilerin çözümü üzerinde durulmuştur.

5.1. Araştırmanın Amacı

Bu araştırmada, gençlik merkezlerinin örgütsel etkililiklerinin ve sundukları hizmetlerin kalitesinin artırılması için öneriler geliştirilmesi amaçlanmıştır. Gençlik merkezlerinin örgütsel etkililiklerini arttırabilmelerinin kendileri için değerli olan kaynakları elde edebilme yetenekleri ile mümkün olabileceği düşüncesinden hareket edilmiştir. Bu maksatla, gençlik merkezlerinin örgütsel girdileri (kaynakları) ile ilgili gençlik merkezi müdürlerinin karşılaştıkları problemlerin ve gençlik merkezlerinin hizmetlerinden yararlanan üye gençlerin algıladıkları hizmet kalitesi düzeyinin belirlenmesi yoluna gidilmiştir. Araştırma sonucunda, gençlik merkezlerinin örgütsel etkililiklerini ve sundukları hizmetlerin kalitesini arttırmaya yönelik yeni öneriler getirilmesi amaçlanmıştır.

Araştırmanın amacını gerçekleştirmek üzere kanıtlanmak istenen hipotezler şunlardır:

1. Gençlik merkezleri müdürleri görevli bulundukları merkezlerde “bütçe” ile ilgili sorunlarla karşılaşmaktadır.
2. Gençlik merkezleri müdürleri görevli bulundukları merkezlerde “tesis” ile ilgili sorunlarla karşılaşmaktadır.
3. Gençlik merkezleri müdürleri görevli bulundukları merkezlerde “malzeme” ile ilgili sorunlarla karşılaşmaktadır.
4. Gençlik merkezleri müdürleri görevli bulundukları merkezlerde “faaliyet programı” ile ilgili sorunlarla karşılaşmaktadır.
5. Gençlik merkezleri müdürleri görevli bulundukları merkezlerde “mevzuat” ile ilgili sorunlarla karşılaşmaktadır.

6. Gençlik merkezleri müdürleri görevli bulundukları merkezlerde “personel” ile ilgili sorunlarla karşılaşmaktadır.
7. Gençlik merkezleri müdürleri görevli bulundukları merkezlerde “eğitmenler” ile ilgili sorunlarla karşılaşmaktadır.
8. Gençlik merkezleri müdürleri görevli bulundukları merkezlerde “üyeler” ile ilgili sorunlarla karşılaşmaktadır.
9. Gençlik merkezleri müdürleri görevli bulundukları merkezlerde “kendileri” ile ilgili sorunlarla karşılaşmaktadır.
10. Gençlik merkezleri müdürleri görevli bulundukları merkezlerde “sosyal çevre” ile ilgili sorunlarla karşılaşmaktadır.
11. Gençlik merkezi üyelerinin algıladıkları hizmet kalitesi düzeyi ile “cinsiyetleri” arasında anlamlı bir fark vardır.
12. Gençlik merkezi üyelerinin algıladıkları hizmet kalitesi düzeyi ile “yaşları” arasında anlamlı bir fark vardır.
13. Gençlik merkezi üyelerinin algıladıkları hizmet kalitesi düzeyi ile “eğitim düzeyleri” arasında anlamlı bir fark vardır.
14. Gençlik merkezi üyelerinin algıladıkları hizmet kalitesi düzeyi ile “üyelik süreleri” arasında anlamlı bir fark vardır.
15. Gençlik merkezi üyelerinin algıladıkları hizmet kalitesi düzeyi ile “bulunma sıklıkları” arasında anlamlı bir fark vardır.
16. Gençlik merkezi üyelerinin algıladıkları hizmet kalitesi düzeyi ile “gençlik merkezleri” arasında anlamlı bir fark vardır.

5.2. Araştırmanın Önemi

Gençlik merkezleri; gençlerin sosyal, kültürel ve sportif etkinlikler çerçevesinde serbest zamanlarını değerlendirmelerine fırsat veren ve ortam hazırlayan kurumlar olarak önemli bir işlevi yerine getirmektedir. Bu merkezlerin etkililik ve hizmet kalitesi boyutlarının bilimsel araştırmalara yeterince konu olmaması, ulusal spor politikamız açısından büyük bir eksikliktir. Bu araştırmanın söz konusu eksikliği bir ölçüde de olsa gidermeye katkı sağlayacağı beklenmektedir.

Bu araştırma, gençlerin serbest zamanlarını daha iyi değerlendirmelerine olanak sağlayan gençlik merkezlerinin daha etkili ve daha kaliteli hizmet sunmalarına imkan sağlayacak öneriler geliştirilmesi ve bu konu ile ilgili yapılacak diğer çalışmalara yol göstermesi açısından da önemlidir.

5.3. Araştırmanın Sayıtları

1. Araştırmada kullanılmak üzere geliştirilen ölçme araçlarının araştırmanın amacına hizmet ettiği varsayılmıştır.
2. Araştırmanın nicel boyutunun örneklemini oluşturan gençlik merkezi üyelerinin ölçekteki ifadeleri gerçeklere uygun ve içtenlikle yanıtladığı varsayılmıştır.
3. Araştırmaya katılan gençlik merkezi müdürlerinin görüşme sırasında soruları gerçeklere uygun ve içtenlikle yanıtladığı varsayılmıştır.
4. Araştırmada, gençlik merkezlerinin örgütsel etkililiğinin sistem-kaynak yaklaşımı doğrultusunda değerlendirilmesinin uygun olacağı varsayılmıştır.
5. Araştırmada, algılanan hizmet kalitesinin; fiziksel çevre kalitesi, etkileşim kalitesi ve sonuç kalitesi boyutlarından oluştuğu varsayılmıştır.

5.4. Araştırmanın Sınırlılıkları

1. Araştırma Bolu, Düzce, Sakarya ve Kocaeli illeri gençlik merkezleri üyeleri ve müdürleri ile sınırlıdır.
2. Araştırma Haziran-Temmuz 2003 tarihleri arasındaki iki aylık dönemi kapsamaktadır.
3. Araştırma İstanbul Olimpiyat Oyunları Hazırlık ve Düzenleme Kurulu tarafından olimpiyat gençlik evi olarak yapılmış tesislere sahip gençlik merkezlerinin bulunduğu Bolu, Düzce, Sakarya ve Kocaeli Gençlik ve Spor İl Müdürlüklerine bağlı gençlik merkezlerini kapsamaktadır.

5.5. Araştırma Modeli

Gençlik merkezlerinin örgütsel kaynakları ile ilgili problemlerinin ve bu merkezlerde sunulan hizmetlerin kalite düzeyinin belirlenmesi amacıyla yapılan bu araştırmada, nitel ve nicel araştırma yöntemleri birlikte kullanılmıştır.

Nitel Boyut: Araştırmanın bu bölümünde, gençlik merkezlerinin örgütsel kaynakları (örgütsel etkililik) ile ilgili mevcut problemlerinin belirlenmesi amaçlanmıştır. Gençlik merkezleri müdürleri ile gerçekleştirilen araştırmanın bu bölümünde, nitel araştırma tekniklerinden görüşme yöntemi kullanılmıştır. “Nitel araştırmalarda, araştırmanın konusunu oluşturan olgu veya olay içinde bulunduğu doğal ortamda incelenmelidir. Sosyal olgular bağlı bulundukları ortama göre biçimlendikleri için, araştırma sonuçları da ancak bu ortam içerisinde anlam kazanmaktadır” (80)

“Nitel araştırma, yorumlayıcı araştırmada çeşitli felsefi yönelmeler için şemsiye görevi yapan bir terimdir. Örneğin, nitel araştırmacılar çalışmalarını etnografi, durum çalışması, olay-olguları doğal ortamlarında inceleme (fenomenoloji), eğitimsel çözümleme gibi terimlerle adlandırabilirler (80). Bu çerçevede araştırmanın bu bölümü, fenomenoloji paradigması adı altında ifade edilebilir. Fenomenoloji; herhangi bir şey, bir olay ve ya kişinin belirlenen algılarını ve bu algıların çeşitlerini araştırır. Katılımcıların dünyalarındaki perspektiflerini çalışır; katılımcıların algılarının yapısını ve içeriğini ayrıntıları ile tanımlamaya, onların yaşantılarının nitel farkını anlamaya ve bunların temel anlamlarını yorumlamaya çalışır” (80).

Araştırmada fenomenolojik yaklaşım kullanılarak, gençlik merkezi müdürlerinin görev birimlerine gidilmiş, onlarla aynı çalışma ortamında bulunmuş ve görevlerini yerine getirirken merkezlerinin örgütsel kaynakları (bütçe, personel, eğitimci, üyeler, tesisler, malzemeler (araç-gereçler), mevzuat, faaliyet programı, vali-il müdürü-diğer şube müdürleri, diğer kamu kurumları, dış çevre, yöneticinin kendisi) ile ilgili karşılaştıkları sorunlar hakkında araştırma yapılmıştır.

Nicel Boyut: Araştırmanın gençlik merkezleri üyelerinin algıladıkları hizmet kalitesini sınıadığı bu bölümünde, nicel araştırma modellerinden betimsel tarama modeli kullanılmıştır.

5.6. Evren ve Örneklem

Araştırmanın evrenini Bolu, Düzce, Sakarya ve Kocaeli illerindeki gençlik merkezleri müdürleri ve üyeleri oluşturmaktadır.

Nitel Boyut: Araştırmanın örgütsel etkililikle ilgili nitel bölümünün evrenini ve aynı zamanda örneklemini, Bolu, Düzce, Sakarya ve Kocaeli illerinin gençlik merkezi müdürleri oluşturmaktadır. Görüşme yapılan yönetici sayısı her ilde bir gençlik merkezi müdürü olmak üzere toplam 4 kişidir.

Araştırmada, ölçüt örnekleme yöntemi kullanılmıştır. Bu örnekleme yöntemindeki temel anlayış, önceden belirlenmiş bir dizi ölçütü karşılayan bütün durumların çalışılmasıdır. Burada sözü edilen ölçüt veya ölçütler araştırmacı tarafından oluşturulabilir yada daha önceden belirlenen bir ölçüt listesi kullanılabilir.

Araştırmanın örnekleminin belirlenmesinde, İstanbul Olimpiyat Oyunları Hazırlık ve Düzenleme Kurulu tarafından olimpiyat gençlik evi olarak yapılmış tesislere sahip illerde gençlik merkezi müdürlüğü yapma, ölçüt olarak kullanılmıştır.

Nicel Boyut: Araştırmanın hizmet kalitesi ile ilgili bölümünün evrenini Bolu, Düzce, Sakarya ve Kocaeli illerindeki gençlik merkezi üyeleri oluşturmaktadır. 2003 yılı itibarıyla, ilgili gençlik merkezlerine kayıtlı üye sayısı 3536'dır. Araştırmanın yapılmasında 2003 yılı Haziran ve Temmuz aylarında söz konusu gençlik merkezlerini kullanan üyelerden yararlanılmıştır. Araştırmanın örneklemini ise, bu aylar süresince gençlik merkezlerinden faydalanan üyeler oluşturmaktadır.

5.7. Verilerin Toplanması

Nitel Boyut: Araştırmanın örgütsel etkililik ile ilgili bölümü için gerekli verilerin toplanmasında yarı yapılandırılmış görüşme tekniğini kullanılmıştır. Görüşme tekniği, nitel araştırmalarda kullanılan veri toplama yöntemlerinden biridir ve genellikle üç farklı biçimi bulunmaktadır. Bunlar; yapılandırılmış, yarı yapılandırılmış ve yapılandırılmamış görüşme teknikleridir. Bu araştırmada kullanılan yarı yapılandırılmış görüşme tekniğinde; araştırmacı önceden hazırladığı konu ve alanlara sadık kalarak, hem önceden hazırlanmış soruları sorma, hem de ayrıntılı bilgi almak amacıyla ek sorular sorma özgürlüğüne sahiptir. Bu teknikte soruların veya konuların belirli bir öncelik sırasına konulması zorunlu değildir. Görüşmeci görüşme sırasında soruların cümle yapısını ve sırasını değiştirebilir (80).

Gençlik merkezlerinin örgütsel girdileri ile ilgili mevcut problemlerin belirlenmesi amacıyla bu merkezlerin müdürleri ile yapılan görüşmelerden elde edilen veriler, ilgili literatürden ve uzman kişilerin görüşlerinden yararlanılarak geliştirilen görüşme formu ile toplanmıştır (ek 1). Görüşme formu, kişisel bilgiler ve araştırmaya temel teşkil eden sorular bölümü olmak üzere iki bölümden oluşturulmuştur. Gençlik ve Spor Genel Müdürlüğünden araştırmanın yapılabilmesi amacıyla izin alındıktan sonra, gençlik merkezi müdürleri ile ön görüşme yapılarak araştırmanın amacı anlatılmış ve kendileri için uygun bir zamana görüşmelerin gerçekleştirilmesi için randevu alınmıştır. Görüşmeler, gençlik merkezleri müdürlerinin makamında ve kararlaştırılan zamanda gerçekleştirilmiştir. Veriler, görüşme süresi boyunca ses kaydı ve kısa notlar alma şeklinde toplanmıştır. Görüşmeler esnasında gençlik merkezi müdürlerinin görüşmeler için gönüllü olmalarına dikkat edilmiş ve kendilerinden ses kaydı için izin alınmıştır.

Nicel Boyut: Araştırmanın hizmet kalitesi ile ilgili bölümü için veriler, gençlik merkezlerinin sunduğu hizmetlerden yararlanan üyelerin gençlik merkezlerinde sunulan hizmetlere yönelik algılarını belirlemek amacıyla araştırmacı tarafından geliştirilen “Gençlik Merkezlerinde Algılanan Hizmet Kalitesi Ölçeği” kullanılarak toplanmıştır. Ölçek iki bölümden oluşturulmuştur. Birinci bölümde, araştırmaya katılan gençlik

merkezi üyelerinin cinsiyetleri, yaşları, eğitim düzeyleri, üyelik süreleri, bulunma sıklıkları ve bağlı oldukları gençlik merkezleri ile ilgili verilere ulaşabilmek için 6 soruya yer verilmiştir. İkinci bölümde ise, algılanan hizmet kalitesinin boyutları olarak kabul edilen fiziksel çevre kalitesi ile ilgili 15, etkileşim kalitesi ile ilgili 15, sonuç kalitesi ile ilgili 10 ve kontrol maddesi olarak 5 olmak üzere toplam 45 madde ölçekte yer almıştır. Araştırmaya katılan gençlik merkezi üyelerine uygulanan “Gençlik Merkezlerinde Algılanan Hizmet Kalitesi” ölçeği Ek 2’de verilmiştir. Üye gençlerin, ölçeğin ikinci bölümünde yer alan ifadeleri değerlendirmesinde 5’li sınıflama (kesinlikle katılmıyorum, katılmıyorum, kararsızım, katılıyorum, kesinlikle katılıyorum) kullanılmıştır. Bu sıraya göre ifadeler 1; 2; 3; 4; 5 olarak puanlanmıştır.

Araştırmanın Bolu, Düzce, Sakarya ve Kocaeli illerindeki gençlik merkezlerinde yapılabilmesi için Gençlik ve Spor Genel Müdürlüğünden gerekli izin alınmıştır. Araştırmacı, iznin alınmasının ardından, gençlik merkezi müdürlerini yerinde ziyaret ederek, araştırma ve uygulanacak ölçek hakkında gerekli açıklamalarda bulunmuştur. Bu görüşmeler esnasında, Gençlik merkezi müdürleri tarafından 2003 yılının Haziran-Temmuz aylarını kapsayan iki aylık dönemde uygulanmak üzere her ile 250 adet ölçme aracı dağıtılmıştır. Gençlik merkezlerine dağıtılan toplam 1000 adet ölçme aracından 311 adedi geri dönmüştür. Aşağıdaki tablo 1’de, gençlik merkezlerine dağıtılan, geri dönen ve kullanıma uygun bulunan ölçek sayılarına ilişkin dağılımlar yer almaktadır.

Tablo 1. Gençlik Merkezlerine Dağıtılan, Geri Dönen ve Kullanıma Uygun Bulunan Ölçek Sayılarına İlişkin Dağılım

	BOLU	DÜZCE	SAKARYA	KOCAELİ
Verilen ölçme aracı	250	250	250	250
Dönen ölçme aracı	70	82	200	55
Geçerli ölçme aracı	61	75	129	46

5. 8. Geçerlilik ve Güvenirlik

Araştırmanın geçerlilik ve güvenirliliği, nitel ve nicel bölümler için ayrı ayrı ele alınmıştır.

Nitel Boyut: “Nitel araştırmalarda gerek geçerlilik gerekse güvenirlilik için alınan bir takım önlemler mevcuttur. Geçerlilik kısaca araştırma sonuçlarının doğruluğunu konu edinir. Nitel araştırmalarda iç geçerlilik konusunda araştırmacıdan, gerek veri toplama süreçlerinde, gerekse verilerin analiz ve yorumlanması süreçlerinde tutarlı olması ve bu tutarlılığı nasıl sağladığını açıklanması beklenmektedir. Dış geçerlilik ise, araştırma sonuçlarının genellenebilirliğine ilişkindir. Eğer bir araştırmanın sonuçları benzer ortamlara ve durumlara genellenebiliyorsa araştırmanın dış geçerliliği olduğu söylenebilir” (80).

Araştırmanın iç geçerliliği için;

1. Araştırma bulguları, verilerin elde edildiği ortam dikkate alınarak ve ortama bağlı kalınarak tanımlanmıştır.
2. Bulguların kendi içinde tutarlı ve anlamlı olmasına dikkat edilmiştir. Ayrıca, elde edilen bulguların anlamlı bir bütün oluşturması sağlanmıştır.
3. Araştırmada elde edilen bulgular, ses kaydı ve kısa notlar tutularak farklı veri toplama yöntemleriyle elde edilmiştir.
4. Açık olmayan olgular ya da olaylar belirlenmiş, bunlar kişisel yorum olarak değerlendirilmiştir.

Araştırmanın dış geçerliliği için;

1. Araştırmada potansiyel genellemelere olanak verilecek şekilde kapsamlı tanımlamalara yer verilmiştir.
2. Araştırma bulgularının başka araştırmalarda da test edilebilmesi için gerekli açıklamaları sağlar niteliktedir.
3. Araştırma sonuçları, araştırma soruları ile tutarlıdır.

“Nitel araştırmalarda güvenirlik ile ilgili ilkeler nicel araştırmalara göre bazı farklılıklar göstermektedir. Nitel araştırmalarda gerek iç, gerekse dış güvenirlik kapsamında alınması gereken bazı önlemler vardır. Bu  nlemler nicel araştırmada olduğu gibi test etme ve saptama amacına yönelik değildir. Genel olarak bu önlemler daha çok araştırmacının, araştırmanın çeşitli aşamalarında kullandđđ stratejilerin daha belirgin hale getirilmesi ve bu şekilde diğer araştırmacıların, bu stratejileri benzer biçimlerde kullanabilmesine olanak sağlamasına ilişkindir” (80).

Araştırmanın dış güvenirliği için;

1. Araştırmacı, araştırmanın yöntemlerini ve aşamalarını açık ve ayrıntılı biçimde tanımlamıştır.
2. Katılımcılarla yüz yüze görüşmelerde gerektiğinde açıklamalarda bulunularak yönlendirmeler yapılmıştır.
3. Araştırmanın veri kaynağı olan bireyler isim ve birim bildirilmeden tanımlanmıştır.
4. Araştırmanın yapıldđđ ortam açık bir biçimde tanımlanmıştır.
5. Araştırmanın ham verileri, başkaları tarafından incelenebilecek biçimde saklanmıştır.

Araştırmanın i  güvenirliği için;

1. Araştırma soruları açık şekilde ifade edilmiştir.
2. Araştırmacı görüşme sonucunda elde ettiđđ verileri, bu verilerden doğrudan alıntı yaparak betimlemeye gitmiştir.
3. Elde edilen verilerin analizinde iki farklı araştırmacı kullanılmış ve ulaşılan sonuçlar karşılaştırılarak teyit edilmiştir.
4. Araştırmacının araştırma içindeki kendi konumu açık bir biçimde tanımlanmıştır.

Nicel Boyut: Gençlik merkezleri üyelerinin algıladıkları hizmet kalitesi düzeyini belirlemek amacıyla bir ölçme aracına ihtiyaç duyulmuştur. Ölçek oluşturulmadan önce konuyla ilgili literatür taranarak taslak bir ölçek geliştirilmiştir. Ölçekte fiziksel çevre kalitesi, etkileşim kalitesi ve çıktı kalitesi olmak üzere, hizmet kalitesinin üç alt boyutu ile ilgili maddeler yer almıştır. Ölçekte yer alan maddelerin araştırmanın amacına uygun olup olmadığı uzman görüşlerine göre belirlenmiş ve uzmanlarca gerekli görülen düzeltmeler yapılarak ölçeğin kapsam geçerliliği sağlanmıştır. Bu süreçte, beden eğitimi ve spor bilimleri alanından 1'i doçent ve 3'ü profesör olmak üzere toplam 4 uzmanın görüşlerine başvurulmuştur. Bu görüşmelerin sonucunda 15'i fiziksel çevre kalitesi, 15'i etkileşim kalitesi, 10'u sonuç kalitesi ve 5'i kontrol maddesi olmak üzere toplam 45 maddelik “Gençlik Merkezlerinde Algılanan Hizmet Kalitesi” ölçeği, deneme uygulaması için kullanıma hazır hale getirilmiştir.

Çalışmanın bu aşamasından sonra deneme uygulamasına geçilmiştir. “Gençlik Merkezlerinde Algılanan Hizmet Kalitesi Ölçeği”, İstanbul-Üsküdar ve Bolu Gençlik Merkezlerinde toplam 55 üyeye uygulanmıştır. Uygulama sonucunda, ölçekte yer alan her bir maddenin amaca hizmet edip etmediği, bir başka deyişle; geçerliğe sahip olup olmadığı madde ölçek korelasyonlarına bakılarak test edilmiştir. Yapılan analiz sonucunda, her bir boyut altında yer alan maddelerin ilgili boyuttan elde edilen toplam puanlarla yüksek korelasyonlar verdiği gözlenmiştir. Bu bilgiden hareketle, deneme uygulaması sonucunda bütün maddelerin amaca hizmet ettiği görülerek ölçeğin nihai formunda yer almasına karar verilmiştir. Deneme uygulamasından elde edilen madde ölçek korelasyonları ek 3'de verilmiştir. Ölçeğin deneme uygulamasından elde edilen verilerin değerlendirilmesi sonucunda ankete ilişkin iç tutarlılık güvenilirlik katsayıları, (cronbach alfa) ölçeğin bütünü ve her bir boyutu için sırasıyla aşağıda verildiği gibi tespit edilmiştir.

Tablo 2. Gençlik Merkezlerinde Algılanan Hizmet Kalitesi Ölçeği ve Alt Boyutlarına İlişkin İç Tutarlılık Güvenilirlik Katsayıları

Algılanan Hizmet Kalitesi	.9411
Algılanan Hizmet Kalitesi Alt Boyutları	
Fiziksel Çevre Kalitesi	.8673
Etkileşim Kalitesi	.9088
Çıktı Kalitesi	.8313

Aşağıdaki Tablo 3’de, ölçekte kullanılan kontrol maddelerinin ve algılanan hizmet kalitesi alt boyutlarını temsil eden maddelerin numaraları gösterilmiştir.

Tablo 3. Ölçekte Kullanılan Kontrol Maddelerinin ve Algılanan Hizmet Kalitesi Alt Boyutlarına İlişkin Maddelerin Numaraları

	Madde Numaraları
Fiziksel Çevre Kalitesi	1-2-3-4-5-6-7-8-9-10-12-13-14-15-17
Etkileşim Kalitesi	18-19-20-21-22-23-24-25-26-27-30-31-32-33-34
Çıktı Kalitesi	35-36-37-38-39-40-41-42-43-44
Kontrol Maddeleri	11-16-28-29-45

5.9. Verilerin Analizi

Nitel Verilerin Analizi: “Wolcott (1994), veri analizinde üç yaklaşım önermekte ve bu yaklaşımların birbirinden tamamıyla bağımsız olamayacağını belirtmektedir. Bu yaklaşımların birincisi, toplanan verilerin orijinal formuna mümkün olduğunca sadık kalarak ve gerektiğinde araştırmaya katılan bireylerin söylediklerinden doğrudan alıntı yaparak betimsel bir yaklaşımla verileri okuyucuya sunmaktır. Bu yaklaşımda, veriler

ve ulaşılan sonuçlar birbirine “anlatım” olarak çok yakındır. İkinci yaklaşım ise, birinci yaklaşımı da içeren bir biçimde bazı nedensel ve açıklayıcı sonuçlara ulaşmak amacıyla “sistematiik analiz” yapmaktır. Yani, veriler betimsel bir yaklaşımla sunulur ve buna ek olarak bazı temalar belirlenir. Bu yaklaşımda araştırmacı, veri analizini bir adım öteye götürmekte ve okuyucuya yardımcı olabilecek bir takım ek analizler yapmaktadır. Üçüncü yaklaşımda ise araştırmacı, birinci veya ikinci yaklaşımı temel alır ve buna ek olarak, veri analiz sürecine kendi yorumlarını da dahil eder” (80).

Gençlik merkezlerinin örgütsel kaynakları (örgütsel etkililik) ile ilgili mevcut problemlerinin belirlenmesinin amaçlandığı araştırmanın bu bölümünde veriler, Walcott’un önermiş olduğu üç yaklaşım birlikte kullanılarak çözümlenmeye çalışılmıştır. Bu amaç doğrultusunda ilk olarak, gençlik merkezi yöneticileri ile gerçekleştirilen görüşmeler aslına bağılı kalınarak düz yazı haline getirilmiştir. Araştırmanın bulgular bölümünde, gençlik merkezleri ve yöneticilerinin profilleri ve düz yazı haline getirilen yönetici görüşlerinden her bir örgütsel kaynak ile ilgili karşılaştıkları problemleri açıkça ortaya koyan ifadeler doğrudan alıntı yapılarak sunulmuştur. Daha sonra, yöneticilerin ifadelerinden çıkarılan düşünceler (temalar), başlıklar altında toplanarak verilerin daha anlaşılır hale getirilmesi ve düzenlenmesi amaçlanmıştır. Araştırmanın tartışma bölümünde ise araştırmacı, ayrıntılı olarak düzenlenmiş verileri yorumlayarak bazı sonuçlara ulaşmaya çalışmıştır.

Nicel Verilerin Analizi: Gençlik merkezlerinde algılanan hizmet kalitesi düzeyinin belirlenmesinin amaçlandığı araştırmanın bu bölümünde, araştırmaya ait tüm verilerin istatistiksel analizlerinde Sosyal Bilimler için İstatistik Programı kullanılmıştır.

Araştırmaya katılan gençlik merkezi üyelerinin cinsiyet, eğitim, yaş, üyelik süresi, bulunma sıklığı ve il gruplarına ait sayı ve yüzde dağılımlarının belirlenmesinde frekans dağılımı kullanılmıştır.

Araştırmada, hizmet kalitesi ve alt boyutlarına ilişkin cinsiyet grupları arasındaki algı farklılığını ($p<.05$) belirlemek amacıyla T-test kullanılmıştır. Ayrıca, hizmet kalitesi ve alt boyutlarına ilişkin yaş, eğitim, üyelik süresi, bulunma sıklığı ve il grupları

arasındaki algı farklılığını ($p<.05$) belirlemek amacıyla Tek Yönlü Varyans Analizi (ANOVA) testi kullanılmıştır. Bağımsız değişkenlere ait gruplar arasında hizmet kalitesi ve alt boyutlarına ilişkin farklılığın belirlendiği durumlarda, farklılığın hangi gruplar arasında olduğunu belirlemek amacıyla Scheffi testi uygulanmıştır.



6. BULGULAR

Araştırmanın bulgular bölümünde, gençlik merkezlerinin örgütsel etkinlikleri ve hizmet kalitelerine ilişkin bulgular üzerinde durulmuştur.

6.1. Gençlik Merkezi Müdürlerinin ve Gençlik Merkezlerinin Profilleri

Araştırmaya dahil edilen gençlik merkezi müdürleri ve gençlik merkezlerinin profillerine yönelik elde edilen bazı bulgular aşağıda verilmiştir.

6.1.1. Gençlik Merkezi Müdürlerinin Profilleri

Araştırmaya katılan gençlik merkezi müdürlerinin cinsiyetleri, eğitim durumları, gençlik ve spor il müdürlüklerinde çalışma süreleri, gençlik merkezi müdürlüğü görevini yürütme süreleri ve şimdiki görevleri hakkında her hangi bir hizmet içi eğitim alıp almadıkları ile ilgili bilgiler isim belirtilmeden aşağıdaki tabloda gösterilmiştir.

Tablo 4. Araştırmaya Katılan Gençlik Merkezi Müdürlerinin Profilleri

Katılımcılar	Cinsiyeti	Eğitim durumu	GSİM'de çalışma süresi	Gençlik merkezi müdürlüğü süresi	Görevi ile ilgili Hizmet eğitimi içi
Katılımcı I	Erkek	Üniversite	25 yıl	2.5 yıl	Yok
Katılımcı II	Erkek	Üniversite	6 ay	6 ay	Yok
Katılımcı III	Erkek	Üniversite	3 yıl	6 ay	Yok
Katılımcı IV	Bayan	Lise	30 yıl	4 yıl	Var (gençlik liderliği)

6.1.2. Gençlik Merkezlerinin Profilleri

Aşağıdaki tablo 5’de, araştırmanın yapıldığı gençlik merkezlerinin faaliyet süreleri, bu yılki bütçeleri, üye sayıları, yıllık faaliyet sayıları ve kadrolu personel sayılarına ilişkin bilgiler gösterilmiştir.

Tablo 5. Araştırmanın Yapıldığı Gençlik Merkezlerinin Profilleri

Gençlik merkezleri	Faaliyet süresi	Bu yılki bütçesi	Üye sayısı	Yıllık faaliyet sayısı	Kadrolu personel sayısı
Gençlik merkezi I	4 yıl	5 milyar TL	780	14	2 memur, 2 geçici işçi
Gençlik merkezi II	4 yıl	10 milyar TL	350	11	1 hizmetli
Gençlik merkezi III	4 yıl	17 milyar TL	806	13	1 hizmetli
Gençlik merkezi IV	4 yıl	50 milyar TL	1600	15	1 uzman, 3 hizmetli

6.2. Gençlik Merkezlerinin Örgütsel Kaynakları ile İlgili Sorunlarına Yönelik Bulgular

Gençlik merkezlerinin örgütsel etkiliklerini artırabilmek amacıyla, bu merkezlerin yöneticileri ile gençlik merkezlerinin örgütsel girdilerine (kaynaklara) yönelik problemleri belirlemek üzere gerçekleştirilen görüşmelerden elde edilen bulgular aşağıda verilmiştir.

6. 2.1. Gençlik Merkezi Müdürlerinin “Bütçe” İle İlgili Sorunları

Gençlik merkezi müdürlerinin, gençlik merkezlerinin bütçeleri ile ilgili karşılaştıkları sorunları belirlemek amacıyla yapılan görüşmelerden elde edilen ifadeler ve bu ifadelerin incelenmesi sonucunda ortaya çıkarılan temel sorunlar, tablo 6’da gösterilmiştir.

Tablo 6.Gençlik Merkezi Müdürlerinin “Bütçe” İle İlgili Karşılaştıkları Sorunlar Hakkındaki İfadeleri ve Temel Sorunlar

	Gençlik Merkezi Müdürlerinin İfadeleri	Temel Sorunlar
B Ü T Ç E	“Şu ana kadar 5 milyar lira geldi, 2 milyar lira daha geleceğini söylediler. Fakat şu anda bizim elimize geçen bir para yok. Zannediyorum yakın bir zamanda o da gelir ise sıkıntılarımızı bir nebze de olsa gidermiş oluruz. Paramız şu anda oldukça yetersiz. Gittiğim bir toplantıda gördüm ki, gençlik merkezi müdürlerinden biri 100-150 milyar dolayında bir ödenek istemiş, bu ödeneğin tamamına yakını verilmiş ve hepsi de kullanılmış. Paranın miktarını duyunca çok şaşırdım. Söz konusu gençlik merkezinin bulunduğu ili büyük bir il olarak görüyorum. Buna rağmen, düzenledikleri faaliyetlerin bizim düzenlediklerimizden fazla olmadığını da gördüm. Belki bizden daha az sayıda faaliyet düzenlemekteler. Bu paranın büyük bir bölümünü gençlik kampları için veya tesislerin tadilatı için kullandıklarını zannediyorum.” (Katılımcı – I) “Bütçemiz yeterli değil. Çok daha fazla bütçeyle daha fazla kişiye hitap etme şansına sahip olur ve faaliyetlerimizin sayısı artardı.” (Katılımcı – II) “Mevcut bütçemiz basit diyebileceğimiz kursları düzenlemek için yeterlidir. Fakat, gençlik merkezinin yapması gerekenleri daha çok gence ulaşmak, tanıtımını yapmak, potansiyel yaratmak, organize etmek ve koordinasyonu sağlamak olarak düşünürsek, bütçemiz bütün bunları sağlamak için yetersiz kalmaktadır. Bütçemizin miktarı fazla olsa ona göre projeler geliştirilir ve ona göre etkinlikler düzenlenir.” (Katılımcı – III) “Düzenlediğimiz faaliyetler için bütçemiz yetersiz kalıyor. Biz bütçemizi klüpten gelen gelirler ile takviye ediyoruz. Yaptığımız taslak programı genel müdürlüğe gönderiyoruz. Yapacağımız faaliyet çeşidi ve sayısı göz önüne alınarak genel müdürlüğün inisiyatifinde bütçemiz belirleniyor. Bu sene yüksek bir ödenek göndermişler. Yaptığımız faaliyetler küçümsenecek faaliyetler değil. Fakat o paranın buradaki gençlik kampından dolayı geldiğini zannediyorum. Zaten elimizde onunla ilgili yazıda var. Bu yazıda, özelliklede gençlik kamplarında alt yapısı hazırlanacak illere biraz daha fazla ödenek konulmuştur diyor.” (Katılımcı – IV)	- Bütçenin Yetersizliği - Bütçenin Belirsizliliği - Bütçe Dağılımında Eşitsizlik

Katılımcıların ifadelerinden varılan sonuçlara göre, gençlik merkezlerinin bütçeleri konusunda karşılaşılan temel sorunların; bütçenin yetersizliği, bütçenin belirsizliği ve bütçe dağılımındaki eşitsizlik olduğu tespit edilmiştir.

6.2.2. Gençlik Merkezi Müdürlerinin “Tesisler” İle İlgili Sorunları

Gençlik merkezi müdürlerinin, gençlik merkezlerinin faaliyet gösterdiği tesisler (Olimpiyat Gençlik Evleri) ile ilgili karşılaştıkları sorunları belirlemek amacıyla yapılan görüşmelerden elde edilen ifadeler ve bu ifadelerin incelenmesi sonucunda ortaya çıkarılan temel sorunlar, tablo 7’de gösterilmiştir.

Tablo 7.Gençlik Merkezi Müdürlerinin “Tesis” İle İlgili Karşılaştıkları Sorunlar Hakkındaki İfadeleri ve Temel Sorunlar

	Gençlik Merkezi Müdürlerinin İfadeleri	Temel Sorunlar
T E S İ S	“Eğer çok amaçlı salonumuzun zeminini parke olsaydı vereceğimiz hizmeti daha iyi vermemizi sağlayabilirdi.” (Katılımcı – II) “Bizim binamız yaptığımız 15 aktivite için yeterlidir. Fakat faaliyetler çoğaldıkça binanın fiziksel olarak yetersizliği ortaya çıkıyor. Tuvaletlerde havalandırmanın olmaması ve çok amaçlı spor salonumuzun akustiğinin çok kötü olması da sıkıntı yaratıyor. Kafeteryamız 1500 üyemize özellikle kışın dar geliyor.” (Katılımcı – IV)	- Çok Amaçlı Salonun Akustiği ve Zemininin kötü olması - Tuvaletlerde Havalandırmanın Olmaması - Faaliyet Sayısı Arttıkça Tesisin Yetersiz Kalması

Katılımcı II ve IV’ün, gençlik merkezleri faaliyetlerinin yürütüldüğü olimpiyat gençlik evleri hakkında karşılaştıklarını ifade ettikleri temel sorunların; tesisin içinde bulunan çok amaçlı salonun zemini ve akustiğinin kötü olması, tuvaletlerde havalandırmanın olmaması ve faaliyet sayısı arttıkça tesisin yetersiz kalması olduğu bulunmuştur.

6.2.3. Gençlik Merkezi Müdürlerinin “Malzeme” İle İlgili Sorunları

Gençlik merkezi müdürlerinin, gençlik merkezlerinin faaliyetlerinde kullanılan malzemeler ile ilgili karşılaştıkları sorunları belirlemek amacıyla yapılan görüşmelerden elde edilen ifadeler ve bu ifadelerin incelenmesi sonucunda ortaya çıkarılan temel sorunlar, tablo 8’de gösterilmiştir.

Tablo 8.Gençlik Merkezi Müdürlerinin “Malzeme” İle İlgili Karşılaştıkları Sorunlar Hakkındaki İfadeleri ve Temel Sorunlar

	Gençlik Merkezi Müdürlerinin İfadeleri	Temel Sorunlar
M A L Z E M E	“Özellikle bilgisayar gibi teknik malzeme eksikliğimiz var. Daha fazla malzeme ile daha fazla insana hitap etme şansına sahip olurduk.” (Katılımcı – II) “Mevcut malzememiz çoğu faaliyet için yetersiz kalmaktadır.Düzenlenen bir kursta sayı 15’i geçtiğinde iki kişiye bir malzeme düşüyor. İl müdürlüğümüz bu sayının altında düzenlenecek bir kursa pek sıcak bakmadığından birden çok kişi aynı malzemeyi kullanmak zorunda kalıyor. Örneğin; 9 tane bilgisayarımız var, 15 kişinin üstünde açılan bir kursta iki kişiye bir bilgisayar düşüyor. 5 tane gitarımız var. Gitar kursu açabilmemiz için üyelerin kendilerin gitarları olması gerekiyor.” (Katılımcı – III) “Malzememiz yetersiz. Elimizdeki malzemeleri olimpiyat komitesi göndermişti. Resim için gerekli malzemeleri şimdiye kadar biz veriyorduk. Fakat onlar bitince üyeler malzemelerini kendileri getiriyorlar.” (Katılımcı – IV)	- Teknik Malzeme Yetersizliği

Katılımcı II, III ve IV’ ün ifadelerinden elde edilen bulgulara göre, gençlik merkezleri faaliyetlerinde kullanılan malzemeler (araç-gereçler) ilgili temel sorunun teknik malzeme yetersizliği olduğu tespit edilmiştir.

6.2.4. Gençlik Merkezi Müdürlerinin “Faaliyet Programı” İle İlgili Sorunları

Gençlik merkezi müdürlerinin, gençlik merkezlerinin faaliyet programları ile ilgili karşılaştıkları sorunları belirlemek amacıyla yapılan görüşmelerden elde edilen ifadeler ve bu ifadelerin incelenmesi sonucunda ortaya çıkarılan temel sorunlar, tablo 9’de gösterilmiştir.

Tablo 9.Gençlik Merkezi Müdürlerinin “Faaliyet Programı” İle İlgili Karşılaştıkları Sorunlar Hakkındaki İfadeleri ve Temel Sorunlar

	Gençlik Merkezi Müdürlerinin İfadeleri	Temel Sorunlar
F A A L İ Y E T	“Yani bir faaliyeti gelen ödeneye bağlı olarak 3 ayda 6 ayda yapabiliriz. Yeterli paramız olmadıktan sonra bir faaliyeti devam ettirmemin bir anlamı olmuyor. Çünkü her faaliyet bir maliyet tutuyor. İstediğim 25 milyar liranın geleceğini bilsem faaliyetlerimi daha geniş olarak düşünürüm.” (Katılımcı – I)	- Bütçe Yetersizliğinin Faaliyetleri Olumsuz Etkilemesi

Katılımcı I’ in, gençlik merkezlerinin faaliyet programı konusunda karşılaşılan sorunlara ilişkin ifadesi incelendiğinde, bütçe yetersizliğinin faaliyetleri olumsuz yönde etkilemesi temel sorun olarak belirlenmiştir.

6.2.5. Gençlik Merkezi Müdürlerinin “Mevzuat” İle İlgili Sorunları

Gençlik merkezi müdürlerinin, gençlik merkezleri mevzuatı ile ilgili karşılaştıkları sorunları belirlemek amacıyla yapılan görüşmelerden elde edilen ifadeler ve bu ifadelerin incelenmesi sonucunda ortaya çıkarılan temel sorunlar, tablo 10’de gösterilmiştir.

Tablo 10.Gençlik Merkezi Müdürlerinin “Mevzuat” İle İlgili Karşılaştıkları Sorunlar Hakkındaki İfadeleri ve Temel Sorunlar

	Gençlik Merkezi Müdürlerinin İfadeleri	Temel Sorunlar
M E V Z U A T	“Mevzuat ile ilgili olarak şunu söyleyebilirim ki bu sene yürürlüğe giren kamu ihale kanunu, alımlar konusunda bizi sıkıntıya soktu. İllerin birçoğu kamu ihale kanununu hala benimseyemedi. Örneğin; seramik ilgili bir malzeme alacaksan bir çok evrak takip etme zorunluluğun oluyor. Hem yaklaşık maliyet tespiti hem de alınacak mal için teklif mektupları alıyorsun. Teklif mektubu almak bile ayrı bir sıkıntı. Sonuç olarak mevzuatla ilgili en önemli sıkıntımız alımlarda kaynaklanıyor. Masa ve sandalye gibi demirbaşların alımının da yasak olduğunu düşünürsek bu konuda da sıkıntılarımız var.” (Katılımcı – I) “Gençlik merkezlerinde sözleşmeli veya kadrolu öğretmenlerin çalışmaları gerektiğini düşünüyorum. Beden eğitimi ve spor yüksek okullarından mezun olan arkadaşlarımıza uzman kadroları verildi. Gençlik merkezlerinde müzik ve resim gibi bölümlerden mezun olan arkadaşlarımızın da sözleşmeli veya kadrolu olarak atanmalarını gerektiğini düşünüyorum. Onlar da kendi alanlarında sürekli çalışmış olacaklar.Genel müdürlüğün yollamış olduğu ödenek yetersiz. Bütün gençlik merkezleri de bizim gibi aynı durumdalar. Bu duruma çözüm olarak klüp kurduk. Bir çok gençlik merkezi de bunu yaptı. Parasal sıkıntılarını klüp bazında çözmeye çalışıyorlar. Parasal sıkıntı olunca merkezler öğretmenlerini gönüllü çalıştırıyorlar. Fakat bir genç gönüllü olarak 6 aydan veya 1 yıldan fazla çalışmaz. Onunda ihtiyaçlarını karşılayacak paraya ihtiyacı var” (Katılımcı – IV)	- Satın Almadaki Zorluk - Öğretmenlerin Sözleşmeli veya Kadrolu Olmaması - Öğretmen Ücretlerinin Yetersizliği

Katılımcı I ve IV’ ün ifadelerinden elde edilen bulgulara göre; satın almadaki zorluk, Öğretmenlerin sözleşmeli veya kadrolu olmaması ve öğretmen ücretlerinin yetersizliği, gençlik merkezleri mevzuatına ilişkin temel sorunlar olarak görüldüğü belirlenmiştir.

6.2.6. Gençlik Merkezi Müdürlerinin “Personel” İle İlgili Sorunları

Gençlik merkezi müdürlerinin, gençlik merkezlerinin personeli ile ilgili karşılaştıkları sorunları belirlemek amacıyla yapılan görüşmelerden elde edilen ifadeler ve bu ifadelerin incelenmesi sonucunda ortaya çıkarılan temel sorunlar, tablo 11’da gösterilmiştir.

Tablo 11.Gençlik Merkezi Müdürlerinin “Personel” İle İlgili Karşılaştıkları Sorunlar Hakkındaki İfadeleri ve Temel Sorunlar

	Gençlik Merkezi Müdürlerinin İfadeleri	Temel Sorunlar
P E R S O N E L	“Bizim için sıkıntı olan personel yetersizliğidir. Gençlik merkezimizde çalışan memurların ikisinin de bankadan gelmiş olması ve bu işlere uzak oluşu en önemli birinci sıkıntımız. Geçici işçi statüsünde çalışan iki arkadaşlarımız ise, sadece nöbet ve temizlik işleri ile ilgileniyorlar.” (Katılımcı – I) “Bu merkeze 2003 Aralık ayında görevlendirildim. Nisan ayına kadar buraya personel alınmadığından dolayı o süre içinde buranın her şeyi bendim. Merkezin müdürlüğü dahil, temizliğine kadar her işle ilgileniyordum. Nisan ayındaki hizmetli alımından sonra bir nebze rahatladım, en azından buranın temizliği ve diğer işleri aksamıyor. Burada bir eleman bırakabiliyorum.” (Katılımcı – II) “Burada şeflerin, memurların ve bekçi-bakıcıların olması gerekirken şu anda benimle birlikte sadece bir tane bekçi bakıcımız bulunmaktadır. İnsanları buraya çekerken çok büyük zorluklar çekiyoruz. Geldiklerinde burada personel görmedikleri zaman güvenleri sarsılıyor. Burada bir işleyiş göremiyorlar. İnsanları buraya çekerken ne yazık ki temizlik, emniyet ve sağlık konusunda eksikliklerimiz oluyor.” (Katılımcı – III) “Gençlik merkezimizde çalışan kadrolu personel sayısı yetersiz. Sözleşmeli çalışan bir uzman kadrosunda arkadaşımız var. Onun ile birlikte çalışan arkadaşımızın da ücretini klüpten ödüyoruz. Gençler ile çalışmak güzel. Fakat burasını sahiplenme adına kadrolu elemana ihtiyacımız var.” (Katılımcı – IV)	- Personelin Sayıca Yetersiz Olması - Personel Yetersizliğinin Yaratığı Kötü İmaj - Personel Yetersizliğinin Bazı İşlerin Aksatması

Katılımcıların ifadelerinden elde edilen bulgulara göre; personelin sayıca yetersizliği, personel yetersizliğinin yarattığı kötü imaj ve personel yetersizliğinden dolayı bazı işlerin aksaması, gençlik merkezleri personeline ilişkin temel sorunlar olarak görüldüğü bulunmuştur.

6.2.7. Gençlik Merkezi Müdürlerinin “Eğitmenler” İle İlgili Sorunları

Gençlik merkezi müdürlerinin, gençlik merkezlerinin eğitmenleri ile ilgili karşılaştıkları sorunları belirlemek amacıyla yapılan görüşmelerden elde edilen ifadeler ve bu ifadelerin incelenmesi sonucunda ortaya çıkarılan temel sorunlar, tablo 12’da gösterilmiştir.



Tablo 12.Gençlik Merkezi Müdürlerinin “Eğitmenler” İle İlgili Karşılaştıkları Sorunlar Hakkındaki İfadeleri ve Temel Sorunlar

	Gençlik Merkezi Müdürlerinin İfadeleri	Temel Sorunlar
E Ğ İ T M E N	“Eğitmenlerimiz yeterli fakat bu konudaki sıkıntımız, hafta sonu ve hafta içinde düzenlemiş olduğumuz faaliyetleri akşam saatlerine almamızdan kaynaklanıyor. Eğitmenlerimize ücretlerini günde 2, haftada 8 ,ayda 32 saati geçmemek üzere yalnız görev yaptıkları süre kadar genel müdürlüğümüzün yollamış olduğu bütçemizden aylık olarak ödüyoruz. Eğitmenlerin çoğuna bu para yeterli gelmiyor. Çünkü 16 saat üzerinden veya 18 saat üzerinden bir ücret verildiğini düşünürsek, saati 7 milyon 286 bin liradan, aşağı yukarı aylık 250-260 milyon civarında para yapıyor.” (Katılımcı – I)	- Eğitmenlerin Çalışma Saatleri
	“Ücret çok daha yüksek olursa eğitmenleri daha iyi seçme şansına sahip olabiliriz. Verim almayacağım bir insanla çalışmak istemem fakat eğitmen bulamadığım zaman o kişiye katlanmak zorunda kalıyorum. Biz şöyle bir çözümde bulduk eğitmen ücretlerini genellikle genel merkezimizin gönderdiği bütçemizden değil de, kurmuş olduğumuz gençlik kulübü faaliyetlerini hayata geçirerek buradan karşılamayı düşünüyoruz.” (Katılımcı – II)	- Eğitmen Ücretlerinin Yetersizliği - Eğitmen Kalitesinin Düşük Olması - Gönüllü Eğitmenlerin İlgisizliği
	“Bu merkezin şehir merkezine uzak bir yere yapılmış olması istediğim kalitedeki eğitmenleri bulmamda önemli bir sorun teşkil ediyor. Üyeleri bile buraya çekmek sorunken, eğitmenleri çekmek oldukça zor oluyor. Fakat iyi ilişkiler ve gönüllü çalışacak eğitmenler ile bu sorunu çözmeye çalışıyoruz. Eğitmenlerimizin 4/3 ü gönüllü, fakat gönüllü oldukları zamanda bazı sorunlar ile karşılaşılıyor. Örneğin; bazen izin alma olayını fazlası ile suiistimal ediyorlar veya gönüllüyüz diye çocuklar ile yeteri kadar ilgilenmiyorlar. Eğitmenlerimizin 4/1 ine ücret ödüyoruz. Onların ücretlerini de kendi bütçemizden karşılıyor. Verilen saat ücreti ile istediğim kalitede eğitmeni bulamıyorum.” (Katılımcı – III)	
	“İlimizde üniversite olduğu için eğitmen bulma konusunda sıkıntı çekmiyoruz. Her çocuktan almasak da kulübümüz için bir miktar ücret alıyoruz. Maddi durumunun iyi olmadığını söyleyenlerden kesinlikle bir ücret almıyoruz. Bu sene haftada iki günlük resim kursu için aldığımız ücret 20 milyon lira idi. Üyelerimiz haftanın beş gününde istedikleri zaman resim odasını açıp çalışabiliyorlar. Bunun karşılığında 20 milyon ödüyorlar. Bizde bunun yarısını öğretmene veriyoruz. Eğitmenlerin ücretlerini klüpten ödediğimiz için saat ücreti olarak ödemiyoruz. Aldığımız karar neticesinde üyelerden alınan ücretin yarısını eğitmene veriyoruz. Eğitmenler öğrencilerin istediği saatlerde geliyorlar.” (Katılımcı – IV)	

Katılımcıların eğitmenler ile ilgili ifadelerinin incelenmesi sonucunda ortaya çıkarılan temel sorunlar; eğitmenlerin çalışma saatleri, eğitmen ücretlerinin yetersizliği, eğitmen kalitesinin düşük olması ve gönüllü eğitmenlerin ilgisizliği şeklinde sıralanmaktadır.

6.2.8. Gençlik Merkezi Müdürlerinin “Üyeler” İle İlgili Sorunları

Gençlik merkezi müdürlerinin, gençlik merkezlerinin üyeleri ile ilgili karşılaştıkları sorunları belirlemek amacıyla yapılan görüşmelerden elde edilen ifadeler ve bu ifadelerin incelenmesi sonucunda ortaya çıkarılan temel sorunlar, tablo 13’de gösterilmiştir.

Tablo 13.Gençlik Merkezi Müdürlerinin “Üyeler” İle İlgili Karşılaştıkları Sorunlar Hakkındaki İfadeleri ve Temel Sorunlar

	Gençlik Merkezi Müdürlerinin İfadeleri	Temel Sorunlar
Ü Y E L E R	“Ben üyelerin sayısal çokluğuna fazla önem vermiyorum. Şu kadar üyem oldu demek için üye sayısını birden bire şişirmek istemiyorum. Benim için önemli olan üyelerin sayısal çokluğu değil de üyelerin sürekliliği, disiplini, ciddiyeti ve güzel işler yapmalarındır. Bu sebeple de üye sayısını yavaş artırmak istiyorum. Buraya yeni üyeler çekmek amacıyla yerel televizyonlara haber veriyor, halkın çoğunlukta bulunduğu yerlere renkli afişler asıyor ve okullara gidiyoruz (Katılımcı – II) “Üyelerimizin devamı konusunda bir sıkıntı yaşıyoruz. Bu bölgedeki ailelerin gelir düzeyinin düşük olması ve kurslarımıza katılımın ücretsiz olması üyelerimiz devamını olumsuz yönde etkilediğini düşünüyorum.” (Katılımcı – III)	- Üyelerin Devamsızlığı

Katılımcı II, III’ ün ifadelerinden elde edilen bulgulara göre, gençlik merkezleri üyeleri ilgili temel sorunun üyelerin devamsızlığı olduğu tespit edilmiştir.

6.2.9. Gençlik Merkezi Müdürlerinin “Kendileri” İle İlgili Sorunları

Gençlik merkezi müdürlerinin görevlerini yerine getirirken kendilerinde buldukları eksik yanları belirlemek amacıyla yapılan görüşmelerden elde edilen ifadeler ve bu ifadelerin incelenmesi sonucunda ortaya çıkarılan temel sorunlar, tablo 14’de gösterilmiştir.

Tablo 14.Gençlik Merkezi Müdürlerinin “Kendileri” İle İlgili Karşılaştıkları Sorunlar Hakkındaki İfadeleri ve Temel Sorunlar

	Gençlik Merkezi Müdürlerinin İfadeleri	Temel Sorunlar
K E N D İ L E R İ	“Gençlik merkezi müdürleri olarak hepimizin daha çok bilgiye ihtiyacımız olduğunu düşünüyorum. Daha çok toplantı ve seminer yapılarak gençlik merkezi müdürlerinin eğitilmelerinde yarar olduğunu düşünüyorum.” (Katılımcı – I) “Aslında benim gibi gençlik merkezi faaliyetlerini yürüten müdürlerin genellikle vekaleten görev yapmaları konusuna değinmek istiyorum. Bu konunun önemli bir sorun olduğunu düşünüyorum.Vekaleten görev yaptıkları için vekil olan insandan pek fazla verim beklenemez. Bu durumdaki gençlik merkezi müdürlerinin görevlerinin daha resmi bir sığata konulmasını istiyorum.” (Katılımcı – II) “Hiç bir eğitim almadan direk buraya gönderildim. Üniversitede almış olduğumuz eğitim böyle bir yeri işletecek kadar, böyle bir yere müdürlük yapacak kadar yeterli değil. Bu nedenle hizmet içi eğitim almam gerekli diye düşünüyorum.” (Katılımcı – III)	- Hizmet İçi Eğitimin Yetersizliği - Vekaleten Görev Yapma

Katılımcı I, II ve III’ ün ifadeleri incelendiğinde, gençlik merkezi müdürlerinin hizmet içi eğitimlerinin yetersizliğinin ve vekaleten görev yapmalarının, kendileri ile ilgili temel sorunlar olduğu belirlenmiştir.

6.2.10. Gençlik Merkezi Müdürlerinin “Sosyal Çevre” İle İlgili Sorunları

Gençlik merkezi müdürlerinin, gençlik merkezlerinin içinde bulunduğu sosyal çevre (dış çevre) ile ilgili karşılaştıkları sorunları belirlemek amacıyla yapılan görüşmelerden elde edilen ifadeler ve bu ifadelerin incelenmesi sonucunda ortaya çıkarılan temel sorunlar, tablo 15’de gösterilmiştir.

Tablo 15.Gençlik Merkezi Müdürlerinin “Sosyal Çevre (Dış Çevre)” İle İlgili Karşılaştıkları Sorunlar Hakkındaki İfadeleri ve Temel Sorunlar

	Gençlik Merkezi Müdürlerinin İfadeleri	Temel Sorunlar
D I Ş Ç E V R E	“Daha çok aileye ulaşmayı düşünüyoruz. Daha çok aileye ulaşırsak hedeflerimiz de artacak”(Katılımcı – I) “İlköğretim okulundaki bir öğretmen olarak konuşuyorum. Ben bir veli toplantısı yaptığım zaman, 30 tane öğrencinin belki 5-6 tanesinin velisi geliyor. Kendi çocuklarının geleceği hakkında bu kadar ilgili oluyorsa buraya ne kadar ilgili olurlar siz hesabını yapın.” (Katılımcı – II) “Çevre halkı gençlik merkezini tanımıyor. Yakın sitelerde yaşayanlar dahi buranın nereye bağlı olduğunu ve ne işe yaradığını bilmedikleri gibi gelip de sormuyorlar.” (Katılımcı – III)	- Ailelerin İlgisizliği

Katılımcı II, III’ ün ifadeleri incelendiğinde, gençlik merkezlerinin içinde bulunduğu dış çevre konusunda karşılaşılan temel sorunun, ailelerin ilgisizliği olduğu belirlenmiştir.

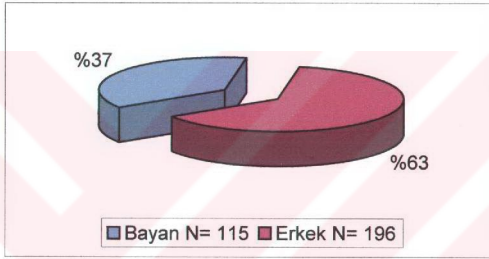
6.3. Gençlik Merkezi Üyelerinin Demografik Değişkenlere Göre Yüzde ve Frekans Dağılımları

Araştırmaya katılan gençlik merkezi üyelerinin bağımsız değişkenlere (cinsiyet, yaş, eğitim düzeyi, üyelik süresi, bulunma sıklığı ve il) göre yüzde ve frekans dağılımları aşağıda sırası ile verilmiştir.

6.3.1. Gençlik Merkezi Üyelerinin “Cinsiyet” Değişkenine Göre Yüzde ve Frekans Dağılımları

Bu araştırmaya katılan toplam 311 gençlik merkezi üyesinin, 115’i bayan (%37), 196’i erkeklerden (%63) oluşmaktadır. Gençlik merkezi üyelerinin cinsiyet değişkenine göre yüzde (%) ve frekans dağılımları, Grafik 1’de gösterilmiştir

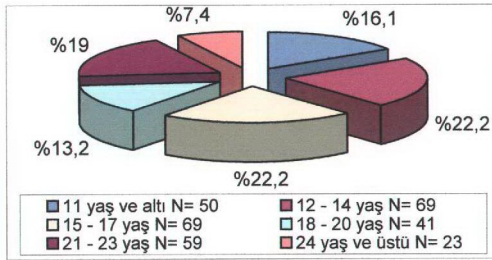
Grafik 1. Gençlik Merkezi Üyelerinin “Cinsiyet” Değişkenine Göre Yüzde ve Frekans Dağılımları



6.3.2. Gençlik Merkezi Üyelerinin “Yaş” Değişkenine Göre Yüzde ve Frekans Dağılımları

Bu araştırmaya katılan toplam 311 gençlik merkezi üyesi içinde 12–14 yaş grubu ve 15–17 yaş grupları %22,2’lik oranlar ile en büyük gruplar olurken, 24 yaş ve üstü grup %7,4 ile en küçük yaş grubunu oluşturmaktadır. Araştırmaya katılan gençlik merkezi üyelerinin yaş değişkenine göre yüzde (%) ve frekans dağılımları, Grafik 2’de gösterilmiştir.

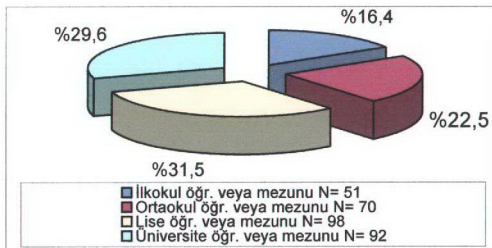
Grafik 2. Araştırmaya Katılan Gençlik Merkezi Üyelerinin “Yaş” Değişkenine Göre Yüzde ve Frekans Dağılımları



6.3.3. Gençlik Merkezi Üyelerinin “Eğitim” Değişkenine Göre Yüzde ve Frekans Dağılımları

Araştırmaya katılan toplam 311 gençlik merkezi üyesi eğitim seviyelerine göre incelendiğinde, lise öğrencisi veya mezunu olan grup %31,5’lik oranla en büyük, ilköğrencisi veya mezunu olan grup ise %16,4’lik oranla en küçük eğitim grubunu oluşturmaktadır. Gençlik merkezi üyelerinin eğitim değişkenine göre yüzde (%) ve frekans dağılımları, Grafik 3’de gösterilmiştir.

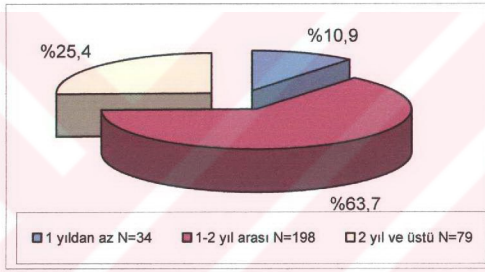
Grafik 3. Gençlik Merkezi Üyelerinin “Eğitim” Değişkenine Göre Yüzde ve Frekans Dağılımları



6.3.4. Gençlik Merkezi Üyelerinin “Üyelik Süresi” Değişkenine Göre Yüzde ve Frekans Dağılımları

Araştırmaya katılan toplam 311 gençlik merkezi üyesi üyelik süreleri ne göre incelendiğinde, gençlik merkezlerine 1-2 yıl arası üye olan grup %63,7’lik oranla en büyük, 1 yıldan az süredir üye olan grup ise %10,9’luk oranla en küçük grubu oluşturmaktadır. Gençlik merkezi üyelerinin üyelik sürelerine göre yüzde (%) ve frekans dağılımları, Grafik 4’de gösterilmiştir.

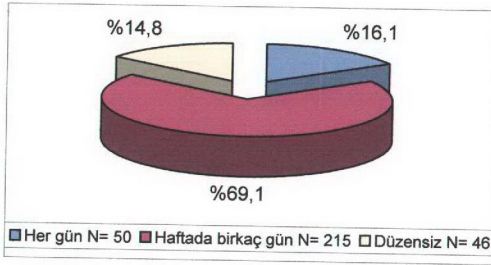
Grafik 4. Araştırmaya Katılan Gençlik Merkezi Üyelerinin “Üyelik Süresi” Değişkenine Göre Yüzde ve Frekans Dağılımları



6.3.5. Gençlik Merkezi Üyelerinin “Bulunma Sıklığı” Değişkenine Göre Yüzde ve Frekans Dağılımları

Araştırmaya katılan toplam 311 gençlik merkezi üyesinin %69,1’i haftada birkaç gün, %16,1’i her gün ve %14,8’i düzensiz sıklıkla bu merkezlerde bulundukları belirlenmiştir. Gençlik merkezi üyelerinin bulunma sıklıklarına göre yüzde (%) ve frekans dağılımları, Grafik 5’de gösterilmiştir.

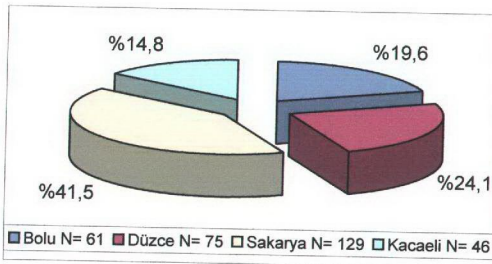
Grafik 5. Gençlik Merkezi Üyelerinin “Bulunma Sıklığı” Değişkenine Göre Yüzde ve Frekans Dağılımları



6.3.6. Gençlik Merkezi Üyelerinin “İl” Değişkenine Göre Yüzde ve Frekans Dağılımları

Araştırmaya katılan toplam 311 gençlik merkezi üyesinin %41,5’i Sakarya, %24,1’i Düzce, %19,6’ı Bolu ve %14,8’i Kocaeli gençlik merkezine kayıtlı üyelerden oluştuğu görülmektedir. Gençlik merkezi üyelerinin illere göre yüzde (%) ve frekans dağılımları, Grafik 5’de gösterilmiştir.

Grafik 6. Gençlik Merkezi Üyelerinin “İl” Değişkenine Göre Yüzde ve Frekans Dağılımları



6.4. Algılanan Hizmet Kalitesine Yönelik Bulgular

Gençlik merkezi üyelerinin algıladıkları hizmet kalitesi düzeyi ile cinsiyet, yaş, eğitim seviyesi, üyelik süresi, bulunma sıklığı ve il değişkenleri arasındaki ilişki sırasıyla aşağıda sunulmuştur.

6.4.1. Gençlik Merkezi Üyelerinin Algıladıkları Hizmet Kalitesi Düzeylerinin “Cinsiyet” Gruplarına Göre Karşılaştırılması

Araştırmaya katılan gençlik merkezi üyelerinin algıladıkları hizmet kalitesi düzeylerinin cinsiyetlerine göre anlamlı bir farklılık gösterip göstermediğini belirlemek amacı ile yapılan t-testi sonuçları Tablo 16’da gösterilmiştir.

Tablo 16. Algılanan Hizmet Kalitesine Yönelik Cinsiyet Gruplarının T-test Sonuçları

Cinsiyet	N	M	S	sd	t	p
Bayan	115	4.0080	.5015	309	.492	.623
Erkek	196	3.9788	.5073			

Gençlik merkezi üyelerinin hizmet kalitesine yönelik algı düzeyleri cinsiyete göre anlamlı bir farklılık göstermemektedir ($p < .05$). Bayanların algıladıkları hizmet kalitesi ($M=4.0080$) ile erkeklerin algıladıkları hizmet kalitesi ($M=3.9788$) düzeyinin birbirine oldukça yakın olduğu söylenebilir.

Ayrıca, gençlik merkezi üyelerinin algılanan hizmet kalitesinin alt boyutlarını oluşturan fiziksel çevre kalitesi, etkileşim kalitesi, ve çıktı kalitesine yönelik algı düzeylerinin cinsiyetlerine göre anlamlı bir farklılık gösterip göstermediğini belirlemek amacı ile yapılan t-testi sonuçları aşağıdaki Tablo 17de gösterilmiştir.

Tablo 17. Algılanan Hizmet Kalitesi Alt Boyutlarına Yönelik Cinsiyet Gruplarının T-test Sonuçları

Alt Boyutlar	Cinsiyet	N	M	S	sd	t	p
Fiziksel Çevre Kalitesi	Bayan	115	3.8203	.5874	309	.290	.772
	Erkek	196	3.8398	.5633			
Etkileşim Kalitesi	Bayan	115	4.1942	.5668	309	1.187	.236
	Erkek	196	4.1170	.5460			
Çıktı Kalitesi	Bayan	115	4.0104	.5959	309	.433	.665
	Erkek	196	3.9801	.5956			

Gençlik merkezi üyelerinin hizmet kalitesinin alt boyutları yönelik algı düzeyleri cinsiyete göre anlamlı bir farklılık göstermemektedir ($p<.05$).

Algılanan hizmet kalitesinin her bir alt boyutunun cinsiyet ile ilişkisine yönelik yapılan T-testi sonuçlarına göre fiziksel çevre kalitesi, etkileşim kalitesi ve çıktı kalitesi boyutlarında cinsiyet grupları arasında anlamlı bir farklılık yoktur ($p<.05$). Araştırmaya katılan bayan ve erkek üyelerin her bir alt boyuta ilişkin algı düzeyleri birbirine oldukça yakın olmasına rağmen, bayan üyelerin etkileşim ve çıktı kalitesi algılarının erkek üyelere göre daha olumlu olduğu bulunurken, erkek üyelerin ise fiziksel çevre kalitesi algıları bayanlara göre daha olumludur. Ayrıca, her iki grubunda fiziksel çevre kalitesine ilişkin algılarının etkileşim ve çıktı kalitesine oranla daha olumsuz olduğu söylenebilir.

6.4.2. Gençlik Merkezi Üyelerinin Algıladıkları Hizmet kalitesi Düzeylerinin “Yaş” Gruplarına Göre Karşılaştırılması

Gençlik merkezi üyelerinin algıladıkları hizmet kalitesi düzeylerinin yaş gruplarına göre anlamlı bir farklılık gösterip göstermediğini belirlemek amacı ile uygulanan ANOVA sonuçları Tablo 18’de gösterilmiştir.

Tablo 18. Algılanan Hizmet Kalitesine Yönelik Yaş Gruplarının ANOVA Sonuçları

Algılanan Hizmet Kalitesi	Varyansın Kaynağı	Kareler Top.	sd	Kareler Ort.	F	p	Anlamlı Fark
	Gruplararası	4.129	5	.826	3.368	.006	A - C
	Gruplariçi	74.798	305	.245			
	Toplam	78.927	310				

A-11 ve altı, B- 12-14, C- 15-17, D- 18-20, E- 21-23, F- 24 ve üstü

Tablo 18’den de görüldüğü gibi, gençlik merkezi üyelerinin algıladıkları hizmet kalitesi düzeyleri arasında yaşları bakımından anlamlı fark vardır($p<.05$). Başka bir deyişle, üyelerin hizmet kalitesi algıları, yaşlarına bağlı olarak anlamlı bir şekilde değişmektedir. Farkın hangi gruplar arasında olduğunu belirlemek amacıyla yapılan Scheffe testinin sonuçlarına göre, 11 ve altı yaş grubunun ($M=4.1955$) algıladığı hizmet kalitesi düzeyi, 15 – 17 yaş grubuna ($M=3.8605$) göre anlamlı oranda yüksektir.

Aşağıdaki Tablo 19’da, yaş gruplarının hizmet kalitesine yönelik algı düzeyleri ve grupların frekans dağılımları gösterilmiştir.

Tablo 19. Algılanan Hizmet Kalitesine Yönelik Yaş Gruplarının Ortalama ve Frekans Dağılımları

Algılanan Hizmet Kalitesi		
Yaş Grupları	N	M
11 yaş altı	50	4.1955
12-14 yaş	69	3.9268
15-17 yaş	69	3.8605
18-20 yaş	41	3.9384
21-23 yaş	59	4.0229
24 yaş üstü	23	4.1239

Tablo 19’dan da görüldüğü gibi, diğer yaş grupları arasında hizmet kalitesi algı düzeyi en yüksek 11 yaş altı yaş grubu ($M=4.1955$) iken, 15-17 yaş grubu ($M=3.8605$) ise en düşük algı düzeyine sahip olan grup olmuştur.

Gençlik merkezi üyelerinin hizmet kalitesi alt boyutlarına yönelik algı düzeylerinin yaş gruplarına göre anlamlı bir farklılık gösterip göstermediğini belirlemek amacı ile uygulanan ANOVA sonuçları Tablo 20’de gösterilmiştir.

Tablo 20. Algılanan Hizmet Kalitesi Alt Boyutlarına Yönelik Yaş Gruplarının ANOVA Sonuçları

Alt Boyutlar	Varyansın Kaynağı	Kareler Top.	sd	Kareler Ort.	F	p	Anlamlı Fark
Fiziksel Çevre Kalitesi	Gruplararası	6.762	5	1.352	4.365	.001	A - C
	Gruplariçi	94.490	305	.310			
	Toplam	101.252	310				
Etkileşim Kalitesi	Gruplararası	2.529	5	.506	1.664	.143	---
	Gruplariçi	92.691	305	.304			
	Toplam	95.220	310				
Çıktı Kalitesi	Gruplararası	4.378	5	.876	2.535	.029	---
	Gruplariçi	105.368	305	.345			
	Toplam	109.747	310				

A-11 ve altı, B- 12-14, C- 15-17, D- 18-20, E- 21-23, F- 24 ve üstü

Yukarıdaki Tablo 20’den de görüldüğü gibi, gençlik merkezi üyelerinin algıladıkları fiziksel çevre kalitesi düzeyleri arasında yaşları bakımından anlamlı fark vardır($p<.05$). Başka bir deyişle, üyelerin fiziksel çevre kalitesi algıları, yaşlarına bağlı olarak anlamlı bir şekilde değişmektedir. Farkın hangi gruplar arasında olduğunu belirlemek amacıyla yapılan Scheffe testinin sonuçlarına göre, 11 ve altı yaş grubunun ($M=4.0973$) algıladığı fiziksel çevre kalitesi düzeyi, 15 – 17 yaş grubuna ($M=3.6570$) göre anlamlı oranda yüksektir.

Aşağıdaki Tablo 21’de, yaş gruplarının hizmet kalitesi alt boyutlarına yönelik algı düzeyleri ve grupların frekans dağılımları gösterilmiştir.

Tablo 21. Algılanan Hizmet Kalitesi Alt Boyutlarına Yönelik Yaş Gruplarının Ortalama ve Frekans Dağılımları

Algılanan Hizmet Kalitesi Boyutları		Fiziksel Çevre Kalitesi	Etkileşim Kalitesi	Çıktı Kalitesi
Yaş Grupları	N	M	M	M
11 yaş altı	50	4.0973	4.3160	4.1620
12-14 yaş	69	3.7768	4.0763	3.9275
15-17 yaş	69	3.6570	4.0570	3.8710
18-20 yaş	41	3.7626	4.1593	3.8707
21-23 yaş	59	3.8610	4.1401	4.0898
24 yaş üstü	23	4.0029	4.2377	4.1348

Tablo 21 incelendiğinde, 11 ve yaş grubuna dahil olan gençlik merkezi üyelerinin algıladıkları fiziksel çevre kalitesi (M=4.0973), etkileşim kalitesi (M=4.3160) ve çıktı kalitesi (M=4.1620) düzeyi diğer yaş gruplarına oranla daha yüksek olduğu görülmektedir. Bütün boyutlarda en düşük algı düzeyine sahip olan üyelerin ise 15-17 yaş grubuna dahil olanlar olduğu söylenebilir.

6.4.3. Gençlik Merkezi Üyelerinin Algıladıkları Hizmet kalitesi Düzeylerinin “Eğitim” Gruplarına Göre Karşılaştırılması

Gençlik merkezi üyelerinin algıladıkları hizmet kalitesi düzeylerinin eğitim gruplarına göre anlamlı bir farklılık gösterip göstermediğini belirlemek amacı ile uygulanan ANOVA sonuçları Tablo 22’de gösterilmiştir.

Tablo 22. Algılanan Hizmet Kalitesine Yönelik Eğitim Gruplarının ANOVA Sonuçları

Algılanan Hizmet Kalitesi	Varyansın Kaynağı	Kareler Top.	sd	Kareler Ort.	F	p	Anlamlı Fark
	Gruplararası	2.364	3	.788	3.160	.025	A - C
	Gruplariçi	76.563	307	.249			
	Toplam	78.927	310				

A- İlkokul öğr. veya mezunu, B- Ortaokul öğr. veya mezunu, C-Lise öğr. veya mezunu, D- Üniversite öğr. veya mezunu

Tablo 22’den de görüldüğü gibi, gençlik merkezi üyelerinin algıladıkları hizmet kalitesi düzeyleri arasında eğitim seviyeleri bakımından anlamlı fark vardır($p<.05$). Başka bir deyişle, üyelerin hizmet kalitesi algıları, eğitim seviyelerine bağlı olarak anlamlı bir şekilde değişmektedir. Farkın hangi gruplar arasında olduğunu belirlemek amacıyla yapılan Scheffe testinin sonuçlarına göre, İlkokul öğrencisi veya mezunu eğitim grubunun ($M=4.1814$) algıladığı hizmet kalitesi düzeyi, Lise öğrencisi veya mezunu eğitim grubuna ($M=3.9332$) göre anlamlı oranda yüksektir.

Aşağıdaki Tablo 23’de, yaş gruplarının hizmet kalitesine yönelik algı düzeyleri ve grupların frekans dağılımları gösterilmiştir.

Tablo 23. Algılanan Hizmet Kalitesine Yönelik Eğitim Gruplarının Ortalama ve Frekans Dağılımları

Algılanan Hizmet Kalitesi		
Eğitim Grupları	N	M
İlkokul öğr. veya mezunu	51	4.1814
Ortaokul öğr. veya mezunu	70	3.9404
Lise öğr. veya mezunu	98	3.9332
Üniversite öğr. veya mezunu	92	3.9810

Tablo 23’den de görüldüğü gibi, diğer eğitim grupları arasında hizmet kalitesi algı düzeyi en yüksek ilkokul öğrencisi veya mezunu eğitim grubu ($M=4.1814$) iken, lise öğrencisi veya mezunu eğitim grubu ($M=3.9332$) ise en düşük algı düzeyine sahip olan grup olmuştur.

Gençlik merkezi üyelerinin hizmet kalitesi alt boyutlarına yönelik algı düzeylerinin eğitim gruplarına göre anlamlı bir farklılık gösterip göstermediğini belirlemek amacı ile uygulanan ANOVA sonuçları Tablo 24’de gösterilmiştir.

Tablo 24. Algılanan Hizmet Kalitesi Alt Boyutlarına Yönelik Eğitim Gruplarının ANOVA Sonuçları

Alt Boyutlar	Varyansın Kaynağı	Kareler Top.	sd	Kareler Ort.	F	p	Anlamlı Fark
Fiziksel Çevre Kalitesi	Gruplararası	3.657	3	1.219	3.834	.010	A - C
	Gruplariçi	97.595	307	.318			
	Toplam	101.252	310				
Etkileşim Kalitesi	Gruplararası	1.662	3	.554	1.818	.144	---
	Gruplariçi	93.558	307	.305			
	Toplam	95.220	310				
Çıktı Kalitesi	Gruplararası	2.035	3	.678	1.933	.124	---
	Gruplariçi	107.712	307	.351			
	Toplam	109.747	310				

A- İlkokul öğr. veya mezunu, B- Ortaokul öğr. veya mezunu, C-Lise öğr. veya mezunu, D- Üniversite öğr. veya mezunu

Yukarıdaki Tablo 24'den de görüldüğü gibi, gençlik merkezi üyelerinin algıladıkları fiziksel çevre kalitesi düzeyleri arasında eğitim seviyeleri bakımından anlamlı fark vardır($p<.05$). Başka bir deyişle, üyelerin fiziksel çevre kalitesi algıları, eğitim seviyelerine bağlı olarak anlamlı bir şekilde değişmektedir. Farkın hangi gruplar arasında olduğunu belirlemek amacıyla yapılan Scheffe testinin sonuçlarına göre, İlkokul öğrencisi veya mezunu eğitim grubunun ($M=4.0693$) algıladığı fiziksel çevre kalitesi düzeyi, Lise öğrencisi veya mezunu eğitim grubuna ($M=3.7476$) göre anlamlı oranda yüksektir.

Aşağıdaki Tablo 25'de, eğitim gruplarının hizmet kalitesi alt boyutlarına yönelik algı düzeyleri ve grupların frekans dağılımları gösterilmiştir.

Tablo 25. Algılanan Hizmet Kalitesi Alt Boyutlarına Yönelik Eğitim Gruplarının Ortalama ve Frekans Dağılımları

Algılanan Hizmet Kalitesi Boyutları		Fiziksel Çevre Kalitesi	Etkileşim Kalitesi	Çıktı Kalitesi
Eğitim Grupları	N	M	M	M
İlkokul öğr. veya mezunu	51	4.0693	4.3033	4.1667
Ortaokul öğr. veya mezunu	70	3.8029	4.0810	3.9357
Lise öğr. veya mezunu	98	3.7476	4.1136	3.9408
Üniversite öğr. veya mezunu	92	3.8145	4.1413	3.9902

Tablo 25 incelendiğinde, ilkokul öğrencisi veya mezunu grubuna dahil olan gençlik merkezi üyelerinin algıladıkları fiziksel çevre kalitesi (M=4.0693), etkileşim kalitesi (M=4.3033) ve çıktı kalitesi (M=4.1667) düzeyi diğer eğitim gruplarına oranla daha yüksek olduğu görülmektedir. Lise öğrencisi veya mezunu olan grup fiziksel çevre kalitesi (M=3.7476) boyutunda en düşük algı düzeyine sahip iken, ortaokul öğrencisi veya mezunu grup ise etkileşim kalitesi (M=4.0810) ve çıktı kalitesi (M=3.9357) boyutlarında en düşük algı düzeyine sahip olan eğitim grubu olmuştur.

6.4.4. Gençlik Merkezi Üyelerinin Algıladıkları Hizmet kalitesi Düzeylerinin “Üyelik Süresi” Gruplarına Göre Karşılaştırılması

Gençlik merkezi üyelerinin algıladıkları hizmet kalitesi düzeylerinin üyelik süresi gruplarına göre anlamlı bir farklılık gösterip göstermediğini belirlemek amacı ile uygulanan ANOVA sonuçları Tablo 26’da gösterilmiştir.

Tablo 26. Algılanan Hizmet Kalitesine Yönelik Üyelik Süresi Gruplarının ANOVA Sonuçları

Algılanan Hizmet Kalitesi	Varyansın Kaynağı	Kareler Top.	sd	Kareler Ort.	F	p	Anlamlı Fark
	Gruplararası	3.605	2	1.803	7.371	.001	A – B A - C
	Gruplariçi	75.322	308	.245			
	Toplam	78.927	310				

A- 1 yıldan az,

B- 1 –2 yıl arası,

C- 2 yıl ve üstü

Tablo 26'dan da görüldüğü gibi, gençlik merkezi üyelerinin algıladıkları hizmet kalitesi düzeyleri arasında üyelik süreleri bakımından anlamlı fark vardır($p<.05$). Başka bir deyişle, üyelerin hizmet kalitesi algıları, üyelik sürelerine bağlı olarak anlamlı bir şekilde değişmektedir. Farkın hangi gruplar arasında olduğunu belirlemek amacıyla yapılan Scheffe testinin sonuçlarına göre, 1-2 yıl arası ($M=3.9886$) ve 2 yıl ve üstü ($M=4.1085$) üyelik süresi grubuna dahil olan üyelerin algıladıkları hizmet kalitesi düzeyi, 1 yıldan daha az süredir üye olan gruba ($M=3.7191$) oranla anlamlı düzeyde yüksektir.

Aşağıdaki Tablo 27'de, üyelik süresi gruplarının hizmet kalitesine yönelik algı düzeyleri ve grupların frekans dağılımları gösterilmiştir.

Tablo 27. Algılanan Hizmet Kalitesine Yönelik Üyelik Süresi Gruplarının Ortalama ve Frekans Dağılımları

Algılanan Hizmet Kalitesi		
Üyelik Süresi Grupları	N	M
1 yıldan az	34	3.7191
1-2 yıl arası	198	3.9886
2 yıl ve üstü	79	4.1085

Tablo 27'den de görüldüğü gibi, 2 yıl ve üstü üyelik süresi grubuna ($M=4.1085$) dahil olan gençlik merkezi üyelerinin algıladıkları hizmet kalitesi düzeyi en yüksek, 1 yıldan az üyelik süresi grubuna ($M=3.7191$) dahil olanların ise en düşüktür.

Gençlik merkezi üyelerinin hizmet kalitesi alt boyutlarına yönelik algı düzeylerinin üyelik süresi gruplarına göre anlamlı bir farklılık gösterip göstermediğini belirlemek amacı ile uygulanan ANOVA sonuçları Tablo 28'de gösterilmiştir.

Tablo 28. Algılanan Hizmet Kalitesi Alt Boyutlarına Yönelik Üyelik Süresi Gruplarının ANOVA Sonuçları

Alt Boyutlar	Varyansın Kaynağı	Kareler Top.	sd	Kareler Ort.	F	p	Anlamlı Fark
Fiziksel Çevre Kalitesi	Gruplararası	1.366	2	.683	2.106	.124	—
	Gruplariçi	99.886	308	.324			
	Toplam	101.252	310				
Etkileşim Kalitesi	Gruplararası	5.867	2	2.934	10.112	.000	B – A C- A
	Gruplariçi	89.353	308	.290			
	Toplam	95.220	310				
Çıktı Kalitesi	Gruplararası	5.017	2	2.509	7.378	.001	B – A C- A
	Gruplariçi	104.729	308	.340			
	Toplam	109.747	310				

A- 1 yıldan az,

B- 1-2 yıl arası,

C- 2 yıl ve üstü

Yukarıdaki Tablo 28’den de görüldüğü gibi, gençlik merkezi üyelerinin algıladıkları etkileşim kalitesi ve çıktı kalitesi düzeyleri arasında üyelik süreleri bakımından anlamlı fark vardır($p<.05$). Başka bir deyişle, üyelerin etkileşim kalitesi ve çıktı kalitesi algıları, üyelik sürelerine bağlı olarak anlamlı bir şekilde değişmektedir. Farkın hangi gruplar arasında olduğunu belirlemek amacıyla yapılan Scheffe testinin sonuçlarına göre, 1-2 yıl arası ($M=4.1529$), 2 yıl ve üstü ($M=4.2819$) üyelik süresi grubuna dahil olan üyelerin algıladıkları etkileşim kalitesi düzeyi, 1 yıldan az ($M=3.7863$) üyelik süresi grubuna dahil olan üyelere göre anlamlı oranla yüksektir. Ayrıca, çıktı kalitesi boyutunda da, 1-2 yıl ($M=3.9778$), 2 yıl ve üstü ($M=4.1519$) üyelik süresi grubuna dahil olan üyelerin algıladıkları çıktı kalitesi düzeyi, 1 yıldan az ($M=3.6971$) üyelik süresi grubuna dahil olan üyelere göre anlamlı oranla yüksektir.

Aşağıdaki Tablo 29’da, üyelik süresi gruplarının hizmet kalitesi alt boyutlarına yönelik algı düzeyleri ve grupların frekans dağılımları gösterilmiştir.

Tablo 29. Algılanan Hizmet Kalitesi Alt Boyutlarına Yönelik Üyelik Süresi Gruplarının Ortalama ve Frekans Dağılımları

Algılanan Hizmet Kalitesi Boyutları		Fiziksel Çevre Kalitesi	Etkileşim Kalitesi	Çıktı Kalitesi
Üyelik Süresi Grupları	N	M	M	M
1 yıldan az	34	3.6667	3.7863	3.6971
1-2 yıl arası	198	3.8316	4.1529	3.9778
2 yıl ve üstü	79	3.9063	4.2819	4.1519

Tablo 29 incelendiğinde, 2 yıl ve üstü üyelik süresi grubuna dahil olan gençlik merkezi üyelerinin algıladıkları fiziksel çevre kalitesi (M=3.9063), etkileşim kalitesi (M=4.2819) ve çıktı kalitesi (M=4.1519) düzeyi diğer üyelik süresi gruplarına oranla daha yüksek olduğu görülmektedir. Bütün boyutlarda en düşük algı düzeyine sahip olan üyelerin ise 1 yılda az üyelik süresi grubuna dahil olanlar olduğu söylenebilir.

6.4.5. Gençlik Merkezi Üyelerinin Algıladıkları Hizmet kalitesi Düzeylerinin “Bulunma Sıklığı” Gruplarına Göre Karşılaştırılması

Gençlik merkezi üyelerinin algıladıkları hizmet kalitesi düzeylerinin bulunma sıklığı gruplarına göre anlamlı bir farklılık gösterip göstermediğini belirlemek amacı ile uygulanan ANOVA sonuçları Tablo 30’da gösterilmiştir.

Tablo 30. Algılanan Hizmet Kalitesine Yönelik Bulunma Sıklığı Gruplarının ANOVA Sonuçları

Algılanan Hizmet Kalitesi	Varyansın Kaynağı	Kareler Top.	sd	Kareler Ort.	F	p	Anlamlı Fark
	Gruplararası	.907	2	.453	1.790	.169	---
	Gruplariçi	78.020	308	.253			
	Toplam	78.927	310				

A- Her gün,

B- Haftada bir kaç gün,

C- Düzensiz

Tablo 30’dan da görüldüğü gibi, gençlik merkezi üyelerinin algıladıkları hizmet kalitesi düzeyleri arasında gençlik merkezlerinde bulunma sıklılıkları bakımından

anlamli fark yoktur($p>.05$). Başka bir deyişle, üyelerin hizmet kalitesi algıları, gençlik merkezlerinde bulunma sıklıklarına bağlı olarak anlamli bir şekilde değişmemektedir..

Aşağıdaki Tablo 31’de, bulunma sıklığı gruplarının hizmet kalitesine yönelik algı düzeyleri ve grupların frekans dağılımları gösterilmiştir.

Tablo 31. Algılanan Hizmet Kalitesine Yönelik Bulunma Sıklığı Gruplarının Ortalama ve Frekans Dağılımları

Algılanan Hizmet Kalitesi		
Bulunma Sıklığı Grupları	N	M
Her gün	50	3.9470
Haftada bir kaç gün	215	3.9722
Düzensiz	46	4.1174

Tablo 31’den de görüldüğü gibi, gençlik merkezlerinde düzensiz bulunan grubun ($M=4.1174$) algıladığı hizmet kalitesi düzeyi diğer gruplara oranla da yüksektir. Gençlik merkezlerinde her gün ($M=3.9470$) ve haftada birkaç gün bulunan ($M=3.9722$) grupların algıladığı hizmet kalitesi düzeyinin ise birbirine oldukça yakın olduğu söylenebilir.

Gençlik merkezi üyelerinin hizmet kalitesi alt boyutlarına yönelik algı düzeylerinin bulunma sıklığı gruplarına göre anlamli bir farklılık gösterip göstermediğini belirlemek amacı ile uygulanan ANOVA sonuçları Tablo 32’de gösterilmiştir.

Tablo 32. Algılanan Hizmet Kalitesi Alt Boyutlarına Yönelik Bulunma Sıklığı Gruplarının ANOVA Sonuçları

Alt Boyutlar	Varyansın Kaynağı	Kareler Top.	sd	Kareler Ort.	F	p	Anlamlı Fark
Fiziksel Çevre Kalitesi	Gruplararası	1.757	2	.879	2.720	.067	---
	Gruplariçi	99.495	8	.323			
	Toplam	101.252	310				
Etkileşim Kalitesi	Gruplararası	1.617	2	.809	2.661	.071	---
	Gruplariçi	93.603	8	.304			
	Toplam	95.220	310				
Çıktı Kalitesi	Gruplararası	.274	2	.137	.386	.680	---
	Gruplariçi	109.472	8	.355			
	Toplam	109.747	310				

A- Her gün,

B- Haftada bir kaç gün,

C- Düzensiz

Yukarıdaki Tablo 32’den de görüldüğü gibi, gençlik merkezi üyelerinin algıladıkları fiziksel çevre kalitesi, etkileşim kalitesi ve çıktı kalitesi düzeyleri arasında gençlik merkezlerinde bulunma sıklıkları bakımından anlamlı fark yoktur($p>.05$). Başka bir deyişle, üyelerin bu üç boyuta ilişkin algıları, gençlik merkezlerinde bulunma sıklıklarına bağlı olarak anlamlı bir şekilde değişmemektedir.

Aşağıdaki Tablo 33’de, bulunma sıklığı gruplarının hizmet kalitesi alt boyutlarına yönelik algı düzeyleri ve grupların frekans dağılımları gösterilmiştir.

Tablo 33. Algılanan Hizmet Kalitesi Alt Boyutlarına Yönelik Bulunma Sıklığı Gruplarının Ortalama ve Frekans Dağılımları

Algılanan Hizmet Kalitesi Boyutları		Fiziksel Çevre Kalitesi	Etkileşim Kalitesi	Çıktı Kalitesi
Bulunma Sıklığı Grupları	N	M	M	M
Her gün	50	3.8733	4.0213	3.9460
Haftada bir kaç gün	215	3.7879	4.1454	3.9888
Düzensiz	46	3.9971	4.2812	4.0522

Tablo 33 incelendiğinde, gençlik merkezlerinde düzensiz bulunan grubun algıladıkları fiziksel çevre kalitesi (M=3.9971), etkileşim kalitesi (M=4.2812), ve çıktı kalitesi (M=4.0522) düzeyleri diğer gruplara oranla daha yüksek olduğu görülmektedir.

6.4.6. Gençlik Merkezi Üyelerinin Algıladıkları Hizmet kalitesi Düzeylerinin “il” Gruplarına Göre Karşılaştırılması

Gençlik merkezi üyelerinin algıladıkları hizmet kalitesi düzeylerinin il gruplarına göre anlamlı bir farklılık gösterip göstermediğini belirlemek amacı ile uygulanan ANOVA sonuçları Tablo 34’de gösterilmiştir.

Tablo 34. Algılanan Hizmet Kalitesine Yönelik İl Gruplarının ANOVA Sonuçları

Algılanan	Varyansın Kaynağı	Kareler Top.	sd	Kareler Ort.	F	p	Anlamlı Fark
Hizmet Kalitesi	Gruplararası	9.335	3	3.112	13.726	.000	A – C B - C
	Gruplariçi	69.593	307	.227			
	Toplam	78.927	310				

A- Bolu,

B- Düzce,

C- Sakarya,

D- Kocaeli

Tablo 34’den de görüldüğü gibi, gençlik merkezi üyelerinin algıladıkları hizmet kalitesi düzeyleri arasında gençlik merkezinin bulunduğu il bakımından anlamlı fark vardır($p<.05$). Başka bir deyişle, üyelerin hizmet kalitesi algıları, gençlik merkezlerinin bulunduğu illere bağlı olarak anlamlı bir şekilde değişmektedir. Farkın hangi gruplar arasında olduğunu belirlemek amacıyla yapılan Scheffe testinin sonuçlarına göre, Sakarya il grubuna (M=4.1812) dahil olan üyelerin algıladıkları hizmet kalitesi düzeyi, Bolu (M=3.7910) ve Düzce (M=3.8187) il gruplarına dahil olan üyelere oranla anlamlı oranda yüksektir.

Aşağıdaki Tablo 35’de, il gruplarının hizmet kalitesine yönelik algı düzeyleri ve grupların frekans dağılımları gösterilmiştir.

Tablo 35. Algılanan Hizmet Kalitesine Yönelik İl Gruplarının Ortalama ve Frekans Dağılımları

Algılanan Hizmet Kalitesi		
İl Grupları	N	M
Bolu	61	3.7910
Düzce	75	3.8187
Sakarya	129	4.1812
Kocaeli	46	3.9946

Tablo 35’den de görüldüğü gibi, Sakarya il grubuna (M=4.1812) dahil olan gençlik merkezi üyelerinin algıladığı hizmet kalitesi düzeyi diğer il gruplarına dahil olan üyelerin algıladıkları hizmet kalitesi düzeyinden daha yüksektir.

Gençlik merkezi üyelerinin hizmet kalitesi alt boyutlarına yönelik algı düzeylerinin il gruplarına göre anlamlı bir farklılık gösterip göstermediğini belirlemek amacı ile uygulanan ANOVA sonuçları Tablo 36’da gösterilmiştir.

Tablo 36. Algılanan Hizmet Kalitesi Alt Boyutlarına Yönelik İl Gruplarının ANOVA Sonuçları

Alt Boyutlar	Varyansın Kaynağı	Kareler Top.	sd	Kareler Ort.	F	p	Anlamlı Fark
Fiziksel Çevre Kalitesi	Gruplararası	8.650	3	2.883	9.558	.000	A – C
	Gruplariçi	92.602	307	.302			B – C
	Toplam	101.252	310				B - D
Etkileşim Kalitesi	Gruplararası	11.998	3	3.999	14.753	.000	A – C
	Gruplariçi	83.223	307	.271			A - D
	Toplam	95.220	310				B – C
Çıktı Kalitesi	Gruplararası	9.366	3	3.122	9.548	.000	A – C
	Gruplariçi	1100.381	307	.327			B – C
	Toplam	109.747	310				C - D

A- Bolu,

B- Düzce,

C- Sakarya,

D- Kocaeli

Yukarıdaki Tablo 36'dan da görüldüğü gibi, gençlik merkezi üyelerinin algıladıkları fiziksel çevre kalitesi, etkileşim kalitesi ve çıktı kalitesi düzeyleri arasında gençlik merkezinin bulunduğu il bakımından anlamlı fark vardır($p<.05$). Başka bir deyişle, üyelerin fiziksel çevre kalitesi, etkileşim kalitesi ve çıktı kalitesi algıları, gençlik merkezlerinin bulunduğu illere bağlı olarak anlamlı bir şekilde değişmektedir. Farkın hangi gruplar arasında olduğunu belirlemek amacıyla yapılan Scheffe testinin sonuçlarına göre, Sakarya il grubuna ($M=4.0010$) dahil olan üyelerin algıladıkları fiziksel çevre kalitesi düzeyi, Bolu ($M=3.7104$) ve Düzce ($M=3.6044$) il gruplarına göre anlamlı oranla yüksektir. Bu boyutta diğer bir anlamlı farklılık, Kocaeli il grubuna ($M=3.8942$) dahil olan üyelerin algıladıkları fiziksel çevre kalitesi düzeyinin, Düzce ($M=3.6044$) il grubuna oranla yüksek olmasıdır.

Etkileşim kalitesi boyutunda, Sakarya il grubuna ($M=4.3519$) dahil olan üyelerin algılarının Bolu ($M=3.8470$) ve Düzce ($M=4.0267$) il gruplarına oranla, Kocaeli il grubuna ($M=4.1565$) dahil olan üyelerin algılarının ise Bolu ($M=3.8470$) il grubuna oranla daha yüksek olduğu şeklindedir.

Çıktı kalitesi boyutunda ise, Sakarya il grubuna ($M=4.1953$) dahil olan üyelerin algılarının, Bolu ($M=3.8279$), Düzce ($M=3.8280$) Kocaeli ($M=3.9022$) il gruplarından daha yüksek olduğu belirlenmiştir.

Aşağıdaki Tablo 37'de, il gruplarının hizmet kalitesine yönelik algı düzeyleri ve grupların frekans dağılımları gösterilmiştir.

Tablo 37. Algılanan Hizmet Kalitesi Alt Boyutlarına Yönelik İl Gruplarının Ortalama ve Frekans Dağılımları

Algılanan Hizmet Kalitesi Boyutları		Fiziksel Çevre Kalitesi	Etkileşim Kalitesi	Çıktı Kalitesi
İl Grupları	N	M	M	M
Bolu	61	3.7104	3.8470	3.8279
Düzce	75	3.6044	4.0267	3.8280
Sakarya	129	4.0010	4.3519	4.1953
Kocaeli	46	3.8942	4.1565	3.9022

Tablo 37 incelendiğinde, Sakarya il grubuna dahil olan gençlik merkezi üyelerinin bütün boyutlarda algıladıkları kalite düzeyinin diğer il gruplarından daha yüksek olduğu görülmektedir. Düzce il grubu fiziksel çevre kalitesinde (M=3.6044), Bolu il grubu ise etkileşim kalitesi (M=3.8470) ve çıktı kalitesinde (M=3.8279) en düşük kalite algısına sahip gruplardır.



7. TARTIŞMA, SONUÇ VE ÖNERİLER

Araştırmanın bu bölümünde, gençlik merkezlerinin örgütsel girdileri (kaynaklara) ile ilgili temel sorunlar ve gençlik merkezleri üyelerinin algıladıkları hizmet kalitesi düzeylerine yönelik bulgular tartışılmıştır. Ayrıca, araştırmaya ilişkin sonuç ve öneriler de bu bölümde yer almaktadır.

7.1. Gençlik Merkezlerinin Örgütsel Girdileri (Kaynakları) İle İlgili Temel Sorunların Tartışılması

Gençlik merkezlerinin amaçları ve faaliyet çeşitleri incelendiğinde, gençlerin çok yönlü gelişmelerine imkan sağlayan örgütler oldukları açıkça görülmektedir. Gençlerin serbest zamanlarını değerlendirmelerinde çok önemli görev üstlenen bu merkezlerin büyük bir kısmı, uygun bina, araç-gereç, açık alan, uzman personel ve parasal konularda yeterli olanaklara sahip değildir. Başka bir deyişle, bir örgütün amaçlarını gerçekleştirebilmesi için gerekli olan örgütsel girdiler (kaynaklar) konusunda bu merkezlerde büyük sorunlar yaşanmaktadır. Gençlik merkezlerinin daha yararlı hale getirilebilmesi için bu sorunların belirlenmesi ve belirlenen sorunların da en kısa zamanda giderilmesi önem arz etmektedir.

Koçel'e (42) göre "girdiler, sistemin belirli bir düzeyde faaliyet gösterebilmesi için çevreden aldığı her şeydir. Girdiler, belirli bir teknolojik düzeyde (süreç) çıktı haline (mal veya hizmet) çevrilir. Çıktılar da tekrar sistemin dışındaki çevre faktörlerine verilir. Geri besleme, yukarıdaki akışın normal ve kesintisiz olmasını sağlamak amacıyla çıktı ve süreç safhalarından girdi safhasına doğru olan bir bilgi ve veri akışını ifade eder. Sistemin dengeli durumunu koruması açısından bu akış önemlidir".

Gençlik merkezleri müdürlerinin örgütsel girdiler konusunda yaşadıkları sorunları belirlemek amacıyla yapılan görüşmelerden elde edilen bulgular incelendiğinde, özellikle bütçe, eğitmen, faaliyet programı, malzeme (araç-gereç) ve gençlik merkezleri mevzuatı hakkında yaşanan sorunların birbirleri ile oldukça yakından ilişkili olduğu söylenebilir.

Gençlik merkezlerinin faaliyetlerini düzenleyebilmeleri için en önemli girdilerinin başında gelen mali kaynaklar, Gençlik ve Spor Genel Müdürlüğü tarafından karşılanmaktadır. Gençlik merkezleri yöneticilerinin hazırlayıp GSGM' ye sundukları yıllık faaliyet programında yer alan faaliyet sayısı ve çeşidi göz önüne alınarak, bu merkezlerin bütçeleri GSGM' nin inisiyatifinde belirlenmektedir.

Gençlik merkezleri yöneticilerinin ifadelerinden yola çıkarak bütçe konusunda gençlik merkezlerinde yaşanan temel sorunların; bütçenin yetersizliği, bütçenin belirsizliği ve bütçe dağılımındaki eşitsizlik olduğu tespit edilmiştir (tablo 6). Yöneticiler, bütçe yetersizliğinin ve yıllık bütçelerinin kesin olarak belli olmamasının veya peyderpey yollanmasının, mevcut faaliyetleri düzenlemede, faaliyet sayısını ve çeşidini arttırmada önemli sorunlara yol açtığını vurgulamışlardır. Katılımcılar ayrıca, düzenlenen her faaliyetin bir maliyeti olduğunu ve yıllık faaliyet planlaması yaparken karşılaştıkları temel sorunun bütçe yetersizliğinden kaynaklandığını belirtmişlerdir (tablo 9).

Bleuel ve Patton, örgütlerde yıllık planlamanın kısa zaman planlaması olduğunu ve yıllık bütçe tarafından desteklendiğini belirtmişlerdir (4). Araştırmacıların ifadeleri, örgütlerin yıllık faaliyetlerinin planlamasında bütçenin önemini göstermesi açısından önemlidir. Ayrıca, araştırmaya katılan yöneticiler, gençlik kampları düzenleyen gençlik ve spor il müdürlükleri bünyesinde bulunan gençlik merkezlerine veya daha az faaliyet düzenleyen gençlik merkezlerine daha fazla ödenek ayrılabilmesini, bu uygulamanın da gençlik merkezleri arasında eşitsizlik yarattığını vurgulamaktadırlar.

Katılımcılar, gençlik merkezlerine parasal konularda kaynak yaratabilmek için merkezleri bünyesinde gençlik klüpleri kurma yoluna gittiklerini belirtmişlerdir. Böylelikle, faaliyetlere katılan ve imkanı olan üyelerden kulübe bağış adına cüzi miktarlarda ücret alarak ek bir mali kaynak elde etmektedirler.

Eğitmenler konusunda katılımcıların ifadelerinin incelenmesi sonucunda ortaya çıkarılan temel sorunlar; eğitmenlerin çalışma saatleri, eğitmen ücretlerinin yetersizliği, eğitmen kalitesinin düşük olması ve gönüllü eğitmenlerin ilgisizliği şeklinde

sıralanmaktadır (tablo 12). Gençlik merkezleri yönetmeli gereği, düzenlenen faaliyetlerde görev alan eğitimcilerin ücretleri günde 2, haftada 8 ,ayda 32 üzerinden gençlik merkezleri bütçelerinden karşılanmaktadır. Eğitimcilerle çalıştıkları saat başına 7.286.000 TL ücret ödenmektedir. Gençlik merkezleri bütçelerinin büyük bir kısmı eğitimcilerin ücretleri için kullanılmaktadır. Faaliyetlere daha fazla sayıda gencin katılabilmesi için akşam saatlerinde düzenlenmesi ve eğitimcilerle çalıştıkları saat başına verilen ücretin yetersiz olmasından dolayı, gençlik merkezi yöneticileri zaman zaman istedikleri kalitede eğitimci bulamadıklarını ve gönüllü eğitimcilerle çalışmak zorunda kaldıklarını belirtmişlerdir. Gönüllü eğitimcilerin ise, istenilen düzeyde özen göstermeden çalışabildiklerini ve bu durumun sorun yarattığını vurgulamışlardır. Çetin(14) yapmış olduğu bir çalışmada, motivasyon üzerine etkili olan “ücret” ile ilgili olarak, çalışanların örgütü ve işlerini benimsemelerinin sağlanabilmesi için, özellikle adil ve başarıyı ödüllendiren ücret politikasının uygulanmasına özen gösterilmesinin gerekliliği üzerinde durmuştur

Eğitimciler konusunda temel sorunun saat başına ücret almaları ve aldıkları ücretin ise yetersiz olması gösterilebilir. Sabuncuoğlu ve Tokol, zaman temeline göre ücret sisteminin sakıncalarını üç madde halinde belirtmişlerdir. Bunlar;

- “Zaman göre ücret, işgörenleri daha çok çalıştırma, verim sağlama ve işe özendirme niteliklerinden yoksundur.
- Bu düzen uygulandığında, çalışkan ve verimli işgörenler arasında bir fark gözetilmediğinden adil ve objektif bir ücretleme getirilememektedir.
- Etkili bir gözetim ve denetim sistemi uygulanmadığı durumlarda, işgörenlerin işi yavaşlatması, verimi düşürmesi kaçınılmaz olacaktır.” (62).

Gençlik merkezlerinin mevzuatı (yönetmeliği) hakkında yöneticilerin ifadelerinden elde edilen bulgulara göre; eğitimci ücretlerinin yetersizliği, eğitimcilerin sözleşmeli veya kadrolu olmaması ve satın almadaki zorluk gençlik merkezleri

mevzuatına ilişkin temel sorunlar olarak belirlenmiştir (tablo 10). Bu sonuçlardan da anlaşılabileceği gibi, gençlik merkezleri yönetmeliği ile ilgili en önemli sorunların eğitmenlerin saat başına aldıkları ücretin yetersizliği ve merkezlerde kadrolu eğitmenlerin olmaması gösterilmektedir. Araştırmanın yapıldığı gençlik merkezlerin tesis açısından bir çok merkeze oranla oldukça iyi şartlara sahip olması, faaliyetlerin düzenlenmesinde en önemli sorunun eğitmen ücretleri ve kaliteli eğitmen bulma konusunda yaşandığını düşündürmektedir.

Gençlik merkezlerin kısıtlı bütçelerinin büyük kısmı eğitmen ücretlerine ayrılmasına rağmen, yönetmelik gereğince eğitmenlere belirli saatin ve ücretin üstünde ödeme yapılamaması, hem istenilen kalite de eğitmen bulmada hem de faaliyet sayısını ve çeşidini artırmada engel teşkil etmektedir. Bu sorunu bir parça da olsa giderebilmek için bünyesinde gençlik klübü kuran gençlik merkezleri, faaliyetlerini klüp adına düzenleyerek imkanı olan üyelerinden küçük miktarlarda para talep etme yoluna gitmektedir. Üyelerden toplanan paralar klüp hesabına yatırılmakta ve faaliyet başına toplanan paranın yarısı da faaliyet ücreti olarak eğitmene ödenmektedir. Böyle bir durumda eğitmenler faaliyet başına ücret almış olmaktadır. Gençlik merkezleri yönetmeliği uyarınca faaliyetlere katılım ücretsiz olmasına rağmen, parasal konularda yaşanan sıkıntılar böyle bir uygulamaya gidilmesinin başlıca nedeni olarak görülebilir.

Gençlik merkezlerinde faaliyetler düzenlenirken karşılaşılan temel sorunlardan biri de teknik malzeme yetersizliğidir (tablo8). Teknik araç-gereçlere örnek olarak; bilgisayar, gitar, resim malzemeleri ve halk oyunları için giysiler gösterilebilir. Yöneticiler, bazı faaliyetlerinde gerekli olan bu tür teknik malzemelerin kısıtlı miktarda olduğunu veya hiç olmadığını belirtmişlerdir. Faaliyetler için gerekli olan araç-gereçler bazen gençlik merkezleri tarafından, bazen ise üyeler tarafından temin edilmektedir. Fakat, araç-gereç temin etmeyi karşılayacak ekonomik imkanı olmayan üyelerin de bulunabileceği göz önüne alınırsa, gençlik merkezlerinde en azından yönetmelikte belirtilen faaliyetleri düzenleyebilecek kadar teknik araç-gereçlerin bulunması gerekli görünmektedir. Bu tür malzemeler genel müdürlük tarafından yollanabileceği gibi, yeterli mali kaynaklar ile gençlik merkezleri tarafından da temin edilebilmesi sağlanabilir. Böylelikle gençlik merkezleri faaliyetlerinden her kesimden ve daha çok

sayıda gencin faydalanması sağlanabileceği gibi, düzenlenen faaliyetler daha verimli hale getirilerek gençlik merkezleri daha etkili hizmet veren örgütler durumuna getirilebilir.

“Teknoloji, üretimde bulunabilmek için gerekli olan makine ve teçhizatı ifade etmektedir” (19). “Bir örgütte verimliliğin artırılmasında ilk akla gelen yol, teknolojik gelişme ile verimliliğin artırılmasıdır. Çünkü, teknolojik gelişme, örgütlerde sermaye, insan gücü, hammadde, malzeme ve enerji gibi üretim faktörlerinin en etkin, en verimli ve en kısa zamanda sonuca ulaşmasını sağlar. Bu nedenlerdir ki teknolojik gelişme örgütlerde toplam verimliliğin artırılmasında önemli rol oynamaktadır” (81)

Araştırmanın gerçekleştirildiği gençlik merkezlerinin faaliyet binaları (tesisleri), İstanbul Olimpiyat Oyunları Hazırlık ve Düzenleme Kurulu tarafından iki katlı olarak inşa edilmiş ve içleri de döşenerek söz konusu illerin gençlik ve spor il müdürlüklerine gençlik merkezleri olarak kullanılmak üzere teslim edilmiştir. Gençlik merkezlerin yöneticileri ile faaliyet binaları hakkında karşılaştıkları sorunları belirlemek amacıyla yapılan görüşmelerden elde edilen sonuçlar; tesisin içinde bulunan çok amaçlı spor salonunun akustığı ve zeminin kötü olması, tuvaletlerde havalandırmanın olmaması ve faaliyet sayısı arttıkça tesisin yetersiz kalmasının temel sorunlar olarak görüldüğü şeklindedir (tablo 7). Bu sorunlara rağmen, Türkiye genelindeki diğer bir çok gençlik merkezinin oldukça olumsuz ve kısıtlı olanaklar ile hizmet vermeye çalıştıkları düşünülecek olursa, araştırmaya dahil olan gençlik merkezlerinin tesisleri ile ilgili sorunlarının yok denecek kadar az olduğu ve bu sorunların gençlik merkezlerinin amaçlarını gerçekleştirmesinde önemli bir engel teşkil etmeyeceği söylenebilir.

Katılımcıların (yöneticilerin) ifadelerinden elde edilen bulgulara göre; personelin sayıca yetersizliği, personel yetersizliğinin yarattığı kötü imaj ve personel yetersizliğinden dolayı bazı işlerin aksaması, gençlik merkezleri personeline ilişkin temel sorunlar olarak görüldüğü bulunmuştur (tablo 11). Personel, örgüt faaliyetlerinde yer alan ve değişik görevleri yerine getiren insanların tamamını ifade eden bir kavramdır. Ancak araştırmamızda personel terimi, gençlik merkezlerinde müdürler haricinde kadrolu olarak çalışan insanları ifade etmektedir. Çünkü, gençlik merkezi

faaliyetlerinde görev alan merkez müdürleri ve eğitimciler ayrı başlıklar halinde araştırmada yer almıştır.

Araştırmaya katılan gençlik merkezlerinin profillerin verildiği tablo 5' e bakıldığında da görülebileceği gibi, bu merkezlerin ikisinde sadece birer işçi çalışırken, diğer iki gençlik merkezinin birinde 2 memur ve 2 işçi, bir diğerinde isel memur ve 1 işçi çalışmaktadır. Her bir gençlik merkezinin yüzlerce üyeye sahip olduğu, akşam saatlerinde ve hafta sonlarında da hizmet verdiği düşünülecek olursa, özellikle birer hizmetli kadrosunda personele sahip merkezlerde personel sayısının ne denli yetersiz olduğu görülebilir. Personelin sayıca yetersiz olmasının bazı işlerde aksaklıklara neden olmasının yanında, özellikle çocuklarını faaliyetlere kaydettirmeye gelen aileler, üyeler ve diğer ilgili kişilerin gözünde gençlik merkezleri hakkında olumsuz bir imaj oluşturmaları da kaçınılmaz görünmektedir.

“Günümüzde güçlü bir kurum imajı oluşturmak, örgütün uzun vadeli başarısı için önemlidir. İyi bir imaj, hedef kitle de o kuruluşun iyi bir şekilde tanınmasını sağlar. Güçlü bir kurum imajı, örgütü zorluklara karşı korumakta ve uzun süre ayakta kalmasını sağlamaktadır ”(82).

“Bir örgütün amaçlarını gerçekleştirmesinde insan en temel unsurdur. Gerçekten de örgüt faaliyetlerinde teknik ve mali bütün faktörlerin yeterli seviyede mevcut olması, insan unsurunun olmaması halinde hiçbir anlam taşımaz. Ayrıca, bu faktörlere uygun elemanın olmaması da beklenen sonuca ulaştırmaz. Başka bir ifadeyle, insansız örgüt olmayacağı gibi, uygun elemana sahip olmayan örgütler de varlıklarını uzun süre devam ettiremezler. Her örgütte insan ihtiyacının belirlenmesi, işe alınması, örgüte intibak ettirilmesi, ücretlendirilmesi ve onlardan örgüt amaçları doğrultusunda yararlanılması oldukça önemlidir” (19).

Gençlik merkezlerinin en önemli insan kaynaklarından bir de yöneticileridir. Gençlik merkezi müdürleri, hizmet içi eğitimlerinin yetersizliğinin ve vekaleten görev yapmalarının kendileri ile ilgili temel sorunlar olduğunu vurgulamışlardır (tablo 14). Gençlik merkezi müdürlüğünü vekaleten yürüten yöneticiler, bu durumun kendilerini

olumsuz yönde etkilediğini ve verimli çalışmalarına engel teşkil ettiğini belirtmişlerdir. Bu durumda, yöneticilerin vekaleten görev yapma sorunların giderilmesi ile örgütleri için daha verimli ve yararlı olabilecekleri söylenebilir. Ayrıca, yöneticiler yürüttükleri görev ile ilgili daha fazla bilgiye ihtiyaç duyduklarını ve bu konuda eğitim almaları gerektiğini belirtmişlerdir. Araştırmaya katılan gençlik merkezleri müdürlerinin profillerinin verildiği tablo 4’ de, katılımcıların yürüttükleri görevleri ile ilgili hizmet içi eğitimlerinin yetersiz olduğu görülmektedir. Yöneticiler, yeterli ve sürekli eğitim ve geliştirme faaliyetleri ile yapmış oldukları işlerde daha verimli hale getirilebilirler.

“Eğitim ve geliştirme, personelin tutum ve davranışlarını değiştirerek veya onların bilgi ve kabiliyetlerini geliştirerek başarılarını arttırma çabalarının tümüdür. Eğitim geniş kapsamlı bir kavramdır ve kişinin genel bilgisini, kültürünü ve düşünme yeteneğini atılgıcı faaliyetleri içerir. Örgütlerde eğitim fonksiyonu personelin kişisel ve mesleki gelişimini sağlaman yanı sıra, örgütün etkinlik ve verimliliğinin arttırılmasına da katkıda bulunur” (19).

Gençlik merkezleri müdürlerinin üyeler hakkındaki ifadelerinden elde edilen bulgulara göre; üyelerin devamsızlığı ve temel sorun olarak belirlenmiştir (tablo 13). Bu sorunu, araştırmaya dahil olan bütün gençlik merkezlerinin ortak sorunu olarak görmek doğru değildir. Araştırmacının gözlemleri ve merkez müdürlerinin ifadeleri doğrultusunda, üyelerinin devamsızlık sorununun yaşandığı gençlik merkezlerinin şehir merkezine uzak ve nispeten ekonomik durumu düşük ailelerin yaşadığı yerlere kurulduğu söylenebilir.

Yöneticilerin çevresel faktörleri de dikkate alarak sürekli olarak üyelerin istek- ihtiyaçlarını belirlemesi ve bu istek- ihtiyaçları karşılayabilecek en uygun faaliyetleri düzenlemesi gerekmektedir. Böylelikle gençlik merkezlerinin faaliyetleri üyeler/gençler için daha cazip hale getirilerek katılımı devamlılık ve artış sağlanabilir. Üyelerinin mümkün olan en yüksek oranda katılımını sağlamak gençlik merkezlerinin olduğu gibi bütün hizmet üreten örgütlerin en önemli amacı olmalıdır. Shilbury’ye göre, hizmetlerin üretimi ve tüketimi aynı zamanda gerçekleşirken, üretim sürecinde müşterinin varlığı gerekmektedir. Hizmet örgütleri ve müşteriler süreç boyunca etkileşim halindedir ve

müşteriler yalnızca hizmet üretimini görmekle kalmaz aynı zamanda üretim sürecine katılırlar (64). Dolayısıyla, gençlik merkezlerinin hizmet verebilmeleri için tüketicilerin (üyelerin/gençlerin) varlığı veya hizmet üretimine doğrudan katılımları gerekmektedir.

Gençlik merkezleri müdürlerinin dış çevre hakkında ifadelerinden elde edilen bulgulara göre; ailelerin ilgisizliği temel sorun olarak belirlenmiştir (tablo 15). Dinçer ve Fidan, bir örgüt ile yakından ilgisi olmasına rağmen, örgütün dışında kalan faktörlerin dış çevreyi oluşturduğunu belirtmişlerdir (19). Araştırmamızda, gençlik merkezleri ile yakından ilişki olduğu düşünülen dış çevre faktörleri olarak; valiler, gençlik spor il müdürleri, il müdürlükleri bünyesinde bulunan şube müdürleri, illerdeki kamu kurumları ve aileler ele alınmıştır. Gençlik merkezleri yöneticileri ile yapılan görüşmelerde söz konusu dış çevre faktörleri ayrı başlıklar altında değerlendirilmiştir. Fakat, yöneticilerin aileler dışındaki diğer çevresel faktörlere ilişkin her hangi bir sorun yaşamadıklarını belirtmeleri nedeniyle, araştırmanın bulgular ve tartışma bölümlerinde diğer çevresel faktörlere yer verilmemiştir.

“Çevre ile ilgili olarak pek çok faktör saymak mümkündür. Bu faktörlerin hepsi, belli bir sistemi aynı şekilde etkilemeyecektir. Bu çevresel faktörlerin bazılarının sistemin işleyişi üzerindeki etkilerinin çok ve kritik olmasına karşın, bazıları hemen hemen hiç etkili olamayacaktır. Çevre faktörlerinden etkili olanlarının oluşturduğu set (grup) “ilgili çevre koşulları” (relevant environment) olarak adlandırılır” (42).

Gençlik merkezleri 12-24 yaşları arasında bulunan gençlik kesimine hizmet vermektedir. Bu yaş aralığı içinde üniversite gençliğini oluşturan kısmının ailelerinden uzak ve onlara daha az bağımlı yaşadıkları söylenebilir. Fakat, özellikle 18 yaş altındaki gençlik kesiminin ailelerinin yanında ve onların himayesinde yaşadıkları da bir gerçektir. Bu durum, gençlik merkezlerin en önemli girdilerinden birini oluşturan geçleri merkezlere çekmek için ailelerin ne kadar önemli bir çevresel faktör olduğunu açıkça göstermektedir.

Gençlik merkezleri yöneticileri ailelerin ilgisizliğini azaltmak amacıyla, merkezlerin amaçları ve düzenlenen etkinlikler hakkında daha fazla tanıtım ve

bilgilendirme çalışmaları içinde olmaladırlar. Yazılı, sözlü ve görsel-işitsel iletişim araçlarını kullanarak evre halkı ile olan ilişkilerini arttırabilirler. Bu maksatla tanıtıcı ve bilgilendirici broşrlar ve afişlerden yararlanabilecekleri gibi, yerel radyo ve televizyonları da kullanabilirler. Diğerk kamu ve özel kurumlar ile ilişkiye girerek tanıtım ve bilgilendirme çalışmalarını genişletebilirler. Özellikle okullar ile temasa geçmeleri hem ğretmen ve öğrencilere hem de okul aile birlikleri vasıtası ile ailelere ulaşmalarını sağlayabilir.

7.2. Gençlik Merkezlerinde Algılanan Hizmet Kalitesi Düzeyinin Tartışılması

Araştırmaya katılan gençlik merkezi üyelerinin, sunulan hizmetlerin kalitesine yönelik algı düzeyleri cinsiyetlerine göre anlamlı bir farklılık göstermemektedir (tablo 16). Ayrıca, gençlik merkezi üyelerinin hizmet kalitesinin her bir alt boyutuna (fiziksel evre kalitesi, etkileşim kalitesi ve çıktı kalitesi) yönelik algı düzeyleri de cinsiyetlerine göre anlamlı bir farklılık göstermemektedir (tablo 17). Bayan ve erkek üyelerin hizmet kalitesi algıları arasında anlamlı bir farklılık olmadığı gibi, her iki grubun algı düzeylerinin de birbirine oldukça yakın olduğu söylenebilir.

Bayan ve erkek üyelerin hizmet kalitesi algıları arasında anlamlı bir farklılığın olmamasının nedeni olarak; her iki cinsiyetinde eşit yaşam olanakları içinde yaşamasından dolayı, benzer beklentiler ve bilişsel yargılara sahip olabilecekleri gösterilebilir. Araştırmanın yapıldığı illerin sosyal, kültürel ve ekonomik açıdan oldukça benzer özellikler taşıması, bu illerdeki eğitim imkanları arasında büyük farklılıkların olmaması ve özellikle araştırmaya katılan gençlerin öğrenim gören gençlik kesiminden olması nedeniyle, oldukça eşit yaşam şartları dahilinde yetişen her iki cinsiyet grubunun da benzer beklentiler ve bilişsel yargılara sahip olabilecekleri düşünülebilir.

“Algılanan hizmet kalitesi, müşterinin hizmeti almadan önceki beklentileri (beklenen hizmet) ile yararlandığı gerçek hizmet deneyimini (algılanan hizmeti yada algılanan performansı) kıyaslamasının bir sonucu olup, müşterilerin beklentileri ile

algılanan performans arasındaki farklılığın yönü ve derecesi” olarak değerlendirilmektedir (77).

Araştırmacılar çeşitli analizlere rağmen, hizmet kalitesinin tek bir tanımı hususunda anlaşmaya ulaşamamışlardır. Ancak çoğu araştırmacı, Rust ve Oliver’ın (1994) ortaya koyduğu genel öneride uzlaşmıştır. Buna göre hizmet kalitesi “ müşteri tarafından, hizmet karşılaşmasındaki mükemmeliyet kıyaslamasıdır”. Bir çok araştırmacı için hizmet kalitesi algılarının şekillendirilme süreci tamamen bilişseldir. Bunun tersine, müşteri memnuniyeti yargıları hem bilişsel hem de duyuşsal unsurlardan etkilenir (73).

Kim ve Kim (41), Kore’deki spor merkezlerinin hizmet kalitesini geliştirmeye yönelik, kamu ve özel sektöre ait 6 farklı spor merkezine devam eden 180 bayan ve 91 erkek üzerinde yapmış oldukları çalışmada, bayanların ve erkeklerin spor merkezlerinin hizmetleri ile ilgili benzer isteklere sahip oldukları sonucuna varmışlardır.

Araştırmamıza katılan bayan ve erkek üyelerin hizmet kalitesi algıları arasında anlamlı bir farklılık bulunmamasına rağmen, Mc Donald ve ark. (50) 1611 seyirci ile gerçekleştirdikleri çalışmada, bayanların erkeklere oranla çalışanların kibarlığı, müşterilere yardım için isteklilikleri ve duyarlılıkları gibi faktörlere daha çok değer verdiklerini belirtmişlerdir. Trail ve ark. (75) ise, bayan seyircilerin stadyum ile ilgili deneyimlerinde tesisin temizliği, tuvalet deneyimi, görsel deneyim ve çalışanların kendilerine karşı davranışlarına erkek seyircilere oranla daha çok önem verdiklerini vurgulamışlardır

Gençlik merkezi üyelerinin hizmet kalitesi algıları, yaşlarına göre anlamlı bir şekilde değişmektedir (tablo 18). 11 ve altı yaş grubuna dahil olan gençlik merkezi üyelerinin algıladığı hizmet kalitesi düzeyi, 15 – 17 yaş grubuna dahil olanlara göre anlamlı oranda yüksek bulunmuştur. Ayrıca, gençlik merkezi üyelerinin hizmet kalitesinin her bir alt boyutuna (fiziksel çevre kalitesi, etkileşim kalitesi ve çıktı kalitesi) yönelik algı düzeyleri de yaşları bakımından anlamlı bir farklılık göstermemektedir (tablo 20). 11 ve altı yaş grubuna dahil olan gençlik merkezi üyelerinin algıladığı

fiziksel çevre kalitesi düzeyi, 15 – 17 yaş grubuna dahil olanlara göre anlamlı oranda yüksek bulunmuştur. 11 ve altı yaş grubunun hizmet kalitesi ve fiziksel çevre kalitesi algıları 15 – 17 yaş grubu göre anlamlı oranda yüksek olmasının yanında, hizmet kalitesi ve hizmet kalitesinin her bir alt boyutu kendi içinde ayrı ayrı değerlendirildiğinde de bütün yaş grupları arasında en yüksek algı düzeyine sahip grup olarak belirlenmiştir.

Gençlik merkezleri yönetmeliği gereğince, istek olması halinde 9-11 yaşları arasında olan ve gençlik dönemlerinden ziyade çocukluk dönemlerini yaşayan 9-11 yaş grubuna da hizmet verilmektedir. Aynı yönetmelik gereğince, 24 yaşını geçmiş kişilerin üyeliklerine son verilmesi istenmesine rağmen, bu merkezlerde açılan her hangi bir faaliyete yeterli sayıda üye katılmadığında veya istek olması halinde gayri resmi olarak 24 yaşını geçmiş kişilerde gençlik merkezi hizmetlerinden yararlandırılmaktadır.

Gençlik merkezi üyelerinin hizmet kalitesi algıları eğitim düzeylerine bağlı olarak da anlamlı bir şekilde değişmektedir (tablo 22). İlkokul öğrencisi veya mezunu eğitim grubunun algıladığı hizmet kalitesi düzeyi, lise öğrencisi veya mezunu eğitim grubuna göre anlamlı oranda yüksektir. Bunun yanı sıra, gençlik merkezi üyelerinin hizmet kalitesinin fiziksel çevre kalitesi alt boyutuna yönelik algı düzeyleri de aynı gruplar arasında, ilkokul öğrencisi veya mezunu olanlar lehine anlamlı düzeyde yüksek bulunmuştur (tablo 24). İlkokul öğrencisi veya mezunu eğitim grubu, hizmet kalitesi ve hizmet kalitesinin her bir alt boyutu kendi içinde ayrı ayrı değerlendirildiğinde de bütün eğitim grupları arasında en yüksek algı düzeyine sahip grup olarak belirlenmiştir.

Araştırmaya katılan deneklerin sadece 13'ü hariç diğer hepsinin öğrenim gören gençlik kesiminden olması ve yaş grupları ile eğitim gruplarının birbirin uyumlu olması nedeniyle bulguların benzerlik gösterdiği düşünülmektedir. Başka bir deyişle, araştırmaya katılan deneklerden 11 ve altı yaş grubuna dahil olanların hepsi ilkokul öğrencisi iken, 15 – 17 yaş grubuna dahil olanların tamamı ise lise öğrencisidir. Bu durum, algılanan hizmet kalitesinde ve algılanan hizmet kalitesinin fiziksel çevre kalitesi alt boyutunda söz konusu yaş ve eğitim grupları arasında ortaya çıkan anlamlı farklılıkların benzer nedenlerden kaynaklanabileceğini düşündürmektedir.

İlkokul öğrencisi veya 11 ve altı yaş grubuna dahil olan üyelerin, lise öğrencisi veya 15-17 yaş grubuna dahil üyelere oranla hizmet kalitesi algılarının yüksek olmasının nedeni olarak, her iki grubunda gençlik merkezi hizmetlerine yönelik beklenti ve ihtiyaçlarının farklılığı gösterilebilir. Hanna ve Newman'a (28) göre, organizasyonların en önemli amacı, müşteri gereksinimlerini karşılamak ve müşteri beklentilerini tatmin etmektir. Her müşterinin de organizasyonun çıktısı ile ilişkili beklentileri vardır. Chiu ve Wu (13) hizmet pazarlaması yazınında, hizmet kalitesinin; "Müşterilerin beklentilerini karşılamak" şeklinde tanımlandığını ve bir çok araştırmacının da hizmet kalitesini, müşterilerin beklentileri ile algıladıkları hizmet performansının kıyaslamasından oluşan bir "tutum" olarak kavramsallaştırdıklarını belirtmektedirler. Oliver ve Parasuraman'a göre hizmet kalitesi literatüründe beklentiler; müşterinin hizmete ilişkin arzu ya da isteklerini ifade etmektedir (56). Beklentilerin kaynağı olarak diğer kişilerden alınan bilgiler, önceki deneyimler ve müşterilerin ihtiyaçları görülebilir. Beklentiler, hizmet performansının değerlendirilmesinde başvuru noktaları ve standartlar olarak önemli rol oynamaktadır (20, 48).

Gençlik merkezlerinde düzenlenen faaliyetlerin beceri kazandıracak türden olması (resim, folklor, el sanatları vs.) ilkokul öğrencilerinin daha çok ilgisini çekebileceği gibi, bu yaştaki çocukların yeni beceriler kazanmak amacıyla gençlik merkezlerine gelme olasılıkları da oldukça makul görülmektedir. Bu durum, ilkokul çağındaki öğrencilerin veya 11 ve altı yaşındaki üyelerin gençlik merkezlerine üye olma amaçlarının temel hizmetlerden yararlanma isteklerinden kaynaklandığını düşündürmektedir. Bu grubun amacının oldukça yüksek kaliteli olarak algıladıkları temel hizmetlerden yararlanmak yönünde olduğunu düşünürsek, bu durumun fiziksel çevre, etkileşim ve dolayısıyla genel hizmet kalitesi algılarını da olumlu yönde etkilemiş olabileceğini kabul edebiliriz (tablo 23, 25). Çünkü literatürde, hizmet karşılaşmasının teknik kalite boyutunun (çıktı veya temel hizmet kalitesi), müşterilerin hizmet kalitesi algılarını belirgin bir şekilde etkilediği yönünde bir fikir birliği vardır.

Zhang ve ark. (85) eğitim düzeyi düşük olan bireylerin, eğitim düzeyi yüksek olan bireylere göre temel hizmete daha çok önem verdiklerini belirtmişlerdir.

Mc Alexander, Kaldenberg ve Koenig (1994) hizmet çıktısını, sağlık bakım endüstrilerinde “teknik bakım “olarak ele almışlar ve hastanın hizmet kalitesi algısında ana belirleyici olduğunu bulmuşlardır. Ruyter ve Wetzels (1998)’de benzer bir şekilde, sağlık bakım araştırmalarında hizmet çıktısını kullanmış ve hizmet kalitesi ile doğrudan ilişkili olduğunu bulmuşlardır (7)

Oysaki, çoğu zamanını üniversiteye hazırlanarak geçirdikleri bilinen lise öğrencilerinin veya 15-17 yaşlarındaki gençlerin, gençlik merkezlerinden beceri kazanmaktan ziyade, sosyal bir ortam içinde hoşça vakit geçirmek için yararlandıkları söylenebilir. Kılbaş’a göre, “gencin ailesi dışında bir grubun üyesi olarak kendisine toplumsal yaşam içerisinde bir yer edinmesi, onun kişilik gelişimi ve toplumsal yaşamdaki başarısı için gereklidir. Bir grupta özdeşleşme, arkadaşları tarafından kabul edilme ve onların düşünce, görüş ve duygularını paylaşma, bağımsız ve güvenlik içinde olma gibi gencin gereksinimlerini grup içi etkinlikler ile giderme, ergenlik döneminde özellikle önem taşır” (39). Ayrıca, lise öğrencilerinin veya 15-17 yaşlarındaki gençlerin cesaret isteyen etkinliklere ve grupta yapılan sporlara katılma isteklerinin daha yüksek olduğunu belirtmiştir (40).

Gençlik merkezlerinin fiziki yapısı ve merkezlerde düzenlenen faaliyet çeşidi dikkate alındığında, gençlerin bu tür isteklerine yeteri kadar cevap verilebildiği söylenemez. Gençlik merkezlerinde düzenlenen faaliyetlerin kurs havasında olması, sınıf ortamına benzer şartlarda gerçekleştirilmesi ve çok amaçlı spor salonu bulunmasına rağmen sportif faaliyetlerin yetersiz olması gibi nedenlerinden dolayı, 15-17 yaş grubundaki gençlerin beklenti ve ihtiyaçları yeteri kadar karşılanamıyor olabilir. Bu durum, lise öğrencilerinin veya 15-17 yaş grubunun diğer gruplar arasında hizmet kalitesi algı düzeylerinin daha düşük olmasından da anlaşılabilir (tablo 19-23).

Hizmet kalitesini oluşturan her bir alt boyut ayrı ayrı incelendiğinde de, ilkokul öğrencisi veya 11 altı yaş grubuna dahil gençlik merkezi üyelerinin algıladığı fiziksel çevre kalitesi düzeyi, lise öğrencisi veya 15 – 17 yaş grubuna dahil olanlara göre anlamlı oranda yüksek bulunmuştur. Dolayısıyla, gruplar arasında ortaya çıkan algılanan hizmet kalitesi düzeyindeki farklılığın kaynağı olarak, grupların fiziksel çevre

kalitesi algılarındaki farklılık gösterilebilir. Bitner' e göre (1992) hizmetler eş zamanlı üretilip tüketilmekte, insan ilişkilerini gerektirmekte ve bütün bunlar örgütün fiziksel çevresi (ortamı) içinde meydana gelmektedir. Bu sebeple örgütlerin fiziksel çevresi (ortamı) hizmeti alan ve verenin ihtiyaç ve isteklerini karşılamalıdır (70).

Lai (21), Hong Kong'daki banka hizmetlerine yönelik algılanan hizmet kalitesi ve müşterilerin davranışsal nedenleri arasındaki ilişkiyi araştırdığı çalışmasında, hizmet kalitesi algısı üzerinde yaşın etkisinin olmadığını belirlemiştir.

Greevel ve ark. (26) 218 hokey seyircisi ile gerçekleştirdikleri araştırmada, demografik değişkenlerin (cinsiyet, yaş, gelir, aile nüfusu ve takımla özdeşleşme) seyircilerin fiziksel olanaklar, temel ürün ve hizmet personeli algıları üzerindeki etkisini belirlemeye çalışmışlardır. Araştırmanın sonucunda, genç seyircilerin fiziki olanaklar ve hizmet personeli algılarının daha yaşlı olan seyircilere oranla anlamlı düzeyde düşük olduğu tespit edilmiştir.

Kelley ve Turley (38) yapmış oldukları bir araştırmada, spor müsabakalarındaki hizmet kalitesini değerlendirmek amacıyla, tüketicilerin kullandıklarını belirledikleri 9 hizmet özelliğinin önemini belirlemeye çalışmışlardır. Basketbol seyircileri ile gerçekleştirilen çalışmaya 316 denek katılmıştır. Deneklerin yaşları 18 ve üzerinde olup, eğitim düzeyleri ise lise, üniversite ve yüksek lisans arasında değişmektedir. Araştırmada ortaya çıkan sonuçlardan biri de; fiziksel çevre kalitesi de diyebileceğimiz taraftar rahatlığının(konforunun), 55 yaşın üstündeki ve yüksek lisans düzeyinde eğitim almış denekler için diğerlerine oranla daha önemli olduğu yönündedir.

Gonzalez-Valentin ve ark. (25) yapmış oldukları bir araştırmada, hastanelerdeki hemşire hizmetlerine yönelik hastaların memnuniyetlerini değerlendirmişlerdir. Scardina tarafından SERVQUAL ölçme aracından uyarlanarak geliştirilen hemşire hizmetlerine yönelik bir ölçeğin kullanıldığı araştırmaya 1234 hasta katılmıştır. Araştırmanın sonucunda, eğitim düzeyleri yüksek olan kişilerin hastane ile ilgili doyumlarının en düşük düzeyde olduğu bulunmuştur.

Gençlik merkezi üyelerinin algıladıkları hizmet kalitesi düzeyi üyelik süreleri açısından incelendiğinde, 1-2 yıl arası ile 2 yıl ve daha fazla süredir gençlik merkezlerine üye olan gençlerin hizmet kalitesi algılarının, 1 yıldan daha az süredir üye olan gençlere oranla anlamlı düzeyde yüksek olduğu bulunmuştur (tablo 26). Hizmet kalitesini oluşturan alt boyutlar kendi içinde ayrı ayrı değerlendirildiğinde, etkileşim ve çıktı kalitesinde de benzer durum söz konusudur (tablo 28). Genel olarak değerlendirildiğinde, üyelik sürelerine paralel olarak, gençlerin hizmet kalitesi ve hizmet kalitesini oluşturan fiziksel çevre, etkileşim ve çıktı kalitesi algıları da artmaktadır.

Gençlik merkezlerine üyelik süreleri 1 yılın üstünde olan gençlerin, üyelik süreleri 1 yıldan daha az olan veya yeni üyeler diyebileceğimiz gençlere göre hizmet kalitesi algıladıklarının anlamlı oranda olumlu olması, özdeşleşme veya bağlılık düzeylerinin daha yüksek olmasından kaynaklanabileceği düşünülebilir. Başka bir deyişle, gençlik merkezlerine üyelik süreleri daha fazla olan gençlerin hizmet kalitesi algılarının da daha olumlu olması, üyesi oldukları gençlik merkezlerine olan bağlılık ve bağlılığın belirleyici olan özdeşleşme duygularının daha yüksek olmasından kaynaklanabilir.

İnsanlar için bir grubun üyesi olmak oldukça önemli bir ihtiyaçtır. Çünkü, bireylerin bir grup ile özdeşleşmeleri kendilerini anlamlandırmalarının çok önemli bir yanını oluşturmaktadır. Ayrıca, insanlar kim oldukları duygusunu ve saygınlıklarının büyük bir bölümünü üyesi oldukları sosyal gruplar ve sınıflardan elde etmektedir (18). Swanson ve ark. (70), sosyal özdeşleşmeyi; bazı insan topluluklarıyla birlik ve bağlantılı olma algısı olarak tanımlamışlar, takımla özdeşleşmeyi ise; takıma ilişkin algılanan bağlılık olarak ifade etmişlerdir.

Matsuka ve ark. (49) futbol seyircileri üzerinde yapmış oldukları bir araştırmada, taraftarı oldukları futbol takımlarıyla özdeşleme (grup özdeşleşmesi) düzeylerinin gelecekteki maçlara stadyuma giderek seyretme kararları üzerinde önemli etkisi olduğunu bulmuşlardır. Kısaca, bireyin bir grupla özdeşleşmesi (kendini o grubun bir parçası olarak görmesi) arttıkça, özdeşleştiği grubun faaliyetlerine katılma oranı da

artabilmektedir. Bu bağlamda, gençlik merkezi faaliyetlerinden daha uzun süredir yararlanan gençlerin, gençlik merkezleriyle olan özdeşleşme düzeylerinin de yüksek olduğu söylenebilir.

Greenwel ve ark (26) tüketicilerin hizmet deneyimi algılarını takımla özdeşleşmenin etkilediğini belirterek, özdeşleşme düzeyi yüksek olan tüketicilerin fiziksel çevre, hizmet personeli ve temel hizmet algılarının, özdeşleşme düzeyi düşük olan tüketicilere oranla oldukça yüksek olduğu sonucuna varmışlardır. Araştırmacılara göre bu durum, özdeşleşme düzeyi düşük olan tüketicilerin çok daha fazla eleştirci ve kusur bulucu olurken, özdeşleşme düzeyi yüksek olan seyircilerin ise daha hoşgörülü olmalarından kaynaklanmaktadır. Bu sonuç, gençlik merkezleri ile özdeşleşme düzeylerini daha yüksek olarak kabul ettiğimiz gençlerin (üyelik süreleri 1-2 yıl arası ile 2 yıl ve üzerinde olanlar), yeni üyelere (üyelik süreleri 1 yıldan az olanlar) göre hizmet kalitesi ve hizmet kalitesi alt boyutlarından etkileşim ve çıktı kalitesi algılarının anlamlı oranda yüksek olmasının nedenini açıklar niteliktedir.

Araştırmaya katılan gençlik merkezi üyelerinin sunulan hizmetlerin kalitesine yönelik algı düzeyleri gençlik merkezlerinde bulunma sıklıklarına göre anlamlı bir farklılık göstermemektedir (tablo 30). Ayrıca, gençlik merkezi üyelerinin hizmet kalitesinin her bir alt boyutuna (fiziksel çevre kalitesi, etkileşim kalitesi ve çıktı kalitesi) yönelik algı düzeyleri de bulunma sıklıklarına göre anlamlı bir farklılık göstermemektedir (tablo 32). Genel bir değerlendirme yapıldığında ise, algılanan hizmet kalitesi ve onun alt boyutlarını oluşturan fiziksel çevre, etkileşim ve çıktı kalitesine yönelik bulunma sıklığı grupların algı düzeyleri en yüksekten en düşüğe doğru sırasıyla, düzensiz bulunan grup, haftada birkaç gün bulunan grup ve her gün bulunan grup şeklindedir.

Müşterilerin hizmet kalitesi algıları, hizmeti almadan önceki beklentileri (beklenen hizmet) ile yararlandıkları gerçek hizmet deneyimlerini (algılanan hizmeti ya da algılanan performansı) kıyaslamalarının sonucunda oluşmaktadır (18). Dolayısıyla, hizmet kalitesi algısının hizmet deneyiminden veya tüketiminden sonra oluştuğu söylenebilir. Bu açıdan bakıldığında, gençlik merkezi üyelerinin hizmet kalitesi

algılarının oluşabilmesi için bu merkezlerin hizmetlerinden yararlanmaları gerektiği söylenebilir. Gençlik merkezlerinin sahip olduğu kaynakların sınırlı olması nedeni ile sundukları hizmetlerin kalitesini genellikle belli bir düzeyde devam ettirebildikleri bir gerçektir. Sonuç olarak, gençlik merkezi üyelerinin bulunma sıklıkları ile algıladıkları hizmet kalitesi düzeyi arasında anlamlı bir farklılığın olamamasının nedeni olarak, gençlik merkezleri tarafından sunulan hizmetlerin kalite düzeyinin pek fazla değişken olamaması gösterilebilir. Fakat, gençlik merkezlerinde bulunma sıklığı artıkça üyeler tarafından algılanan hizmet, fiziksel çevre, etkileşin ve çıktı kalitesi düzeyinin düşmesi, gençlik merkezlerinde daha sık bulunan üyelerin mevcut eksikliklerden daha olumsuz yönde etkilenmiş olabileceklerini düşündürmektedir.

Westerbeek (78) stadyuma daha sık gelen seyircilerin stadyumun fiziksel çevresine stadyuma daha az gelen seyircilere göre daha çok önem verdiklerini, bunun nedeninin de seyircilerin takımlarını desteklerken kendilerini daha rahat hissetmek arzularından kaynaklanabileceğini belirtmiştir.

Araştırmaya katılan gençlik merkezi üyelerinin hizmet kalitesi algıları, üyesi oldukları gençlik merkezine bağlı olarak anlamlı bir şekilde değişmektedir. Sakarya Gençlik Merkezi üyelerinin hizmet kalitesi algılarının, Bolu ve Düzce Gençlik Merkezi üyelerinin hizmet kalitesi algılarından anlamlı oranda yüksek olduğu bulunmuştur (tablo 34). Ayrıca, hizmet kalitesinin her bir alt boyutu ayrı ayrı değerlendirildiğinde de, Sakarya Gençlik Merkezi üyelerinin fiziksel çevre kalitesi, etkileşim kalitesi ve çıktı kalitesine yönelik algı düzeyleri, Bolu ve Düzce Gençlik Merkezi üyelerine göre anlamlı oranda yüksek olduğu bulunmuştur (tablo 36). Dolayısıyla, söz konusu illerin hizmet kalitesi düzeyleri arasındaki farklılığın çok boyutlu olduğu söylenebilir.

Sakarya Gençlik Merkezinin ana bina dışında gençlik evi, gençlik kültür evi ve çadır spor salonu olmak üzere dört ayrı tesiste faaliyetlerini yürütmesi, üyelerinin fiziksel çevre kalitesi algılarının diğer gençlik merkezleri üyelerine oranla daha yüksek olmasının başlıca nedeni olarak görülebilir. Bunun yanında, Sakarya Gençlik Merkezinde düzenlenen faaliyetlerin sertifikalı eğitmenler tarafından yürütülmesi,

etkileşim ve çıktı (temel hizmet) kalitesi düzeyinin diğer merkezlere göre daha yüksek algılanmasında en önemli neden olarak düşünülebilir.

Genel olarak değerlendirildiğinde ise, araştırmanın yapıldığı gençlik merkezlerinin, üyeleri tarafından algılanan hizmet kalitesi düzeyleri en yüksekten düşüğe doğru Sakarya, Kocaeli, Düzce ve Bolu Gençlik Merkezi olarak sıralanmaktadır (tablo 35). Ayrıca, araştırmanın yapıldığı dört gençlik merkezinde de üyelerin etkileşim kalitesine yönelik algıları en yüksek iken, ikinci sırada çıktı kalitesi, üçüncü ve son sırada ise fiziksel çevre kalitesi algıları yer almaktadır (tablo 37). Bu sonuçlara rağmen, gençlik merkezlerinde algılanan hizmet kalitesi düzeyinin yeterli olup olmadığının belirlenmesi gerekmektedir. Araştırmamızda, katılımcıların hizmet kalitesine yönelik algı puanlarının ortalamalarına (5’li Likert puanlaması kullanılarak) göre belirlenen gençlik merkezlerinin hizmet kalitesi düzeyleri, 1 ile 1.79 değerleri arasında ise “çok kötü”, 1.80 – 2.59 değerleri arasında ise “kötü”, 2.60 – 3.39 değerleri arasında ise “orta”, 3.40 – 4.19 değerleri arasında ise “iyi” ve 4.20 ile 5 değerleri arasında ise “çok iyi” şeklinde sınıflandırılarak değerlendirilebilir. Triado (76) nispeten tatmin edilmiş tüketicilerin, spor organizasyonlarının başarısı için yeterli olmadığını; spor organizasyonlarının başarıyı yakalayabilmeleri için tüketicilerin hizmet kalitesi algılarının “iyi” hatta “çok iyi” olması gerektiğini belirtmiştir. Bu durumun, serbest zamanları değerlendirmek amacıyla kurulan gençlik merkezleri için de geçerli olabileceği kabul edilebilir.

Araştırmanın yapıldığı bütün gençlik merkezlerinde hizmet kalitesinin “iyi” düzeyde algılandığı söylenebilir. Buna rağmen, gençlik merkezlerinin hizmet kalitesi düzeyinin “çok iyi” algılanabilmesi için, gençlik merkezlerindeki fiziksel çevre (hizmet ortamı), etkileşim ve çıktı (temel hizmet) kalitesinin sürekli gözden geçirilmesi ve gerekli iyileştirmelerin yapılması sağlanmalıdır.

7.3. Sonuç

Bu araştırmada, gençlerin serbest zamanlarını olumlu ve yararlı etkinlikler ile değerlendirmelerine olanak sağlayan gençlik merkezlerinin, daha etkili ve daha kaliteli hizmet sunmalarının, serbest zaman kültürünün gelişmesine ve öneminin anlaşılmasına katkı sağlayacağı düşüncesinden hareket ederek, gençlik merkezlerinin örgütsel etkililikleri üzerinde önemli bir rolü olduğunu kabul ettiğimiz örgütsel girdilerle ilgili gençlik merkezleri müdürlerinin karşılaştıkları sorunlar ve mevcut imkanlar ile sunulan hizmetlerin kalitesine yönelik üyelerin algı düzeyleri değerlendirilmiştir.

Araştırmadan elde edilen verilerin incelenmesi sonucunda gençlik merkezi yöneticileri genel olarak, GSGM tarafından belirlenen yıllık bütçelerinin yetersizliğinin ve belirlenen bütçedeki paranın taksit taksit yollanmasının, etkinliklerde kullanılması gereken araç-gereç eksikliğinin, yönetmelikleri gereği eğitmenlere verilmesi gereken saat ücretlerinin yetersiz kalmasının, kadrolu çalışan personel eksikliğinin ve bu durumun bazı işleri aksatmasının, ailelerin ilgisizliğinin ve yürüttükleri görevle ilgili daha fazla eğitime ihtiyaç duymalarının karşılaştıkları en temel sorunlar olduğunu vurgulamışlardır. Sonuç olarak, gençlik merkezleri müdürlerinin örgütsel girdilerle ilgili karşılaştıkları sorunlara yönelik araştırma hipotezleri kanıtlanmış bulunmaktadır.

Gençlik merkezleri üyeleri ise, gençlik merkezlerinde sunulan hizmetleri “iyi” düzeyde algılamalarına rağmen, hizmet kalitesi alt boyutlarından fiziksel çevre kalitesine yönelik algı düzeyleri çıktı ve etkileşim kalitesinden daha düşüktür.

Gençlik merkezi üyelerinin cinsiyetleri ve bulunma sıklıkları algıladıkları hizmet kalitesi düzeyinde anlamlı bir farklılığa neden olmazken, üyelerin yaşları, eğitim seviyeleri, üyelik süreleri ve üyesi oldukları gençlik merkezleri algıladıkları hizmet kalitesi düzeyinde anlamlı farklılığa neden olmaktadır. Sonuç olarak, gençlik merkezi üyelerinin algıladıkları hizmet kalitesi düzeyi ile yaşları, eğitim seviyeleri, üyelik süreleri ve üyesi oldukları gençlik merkezleri arasında anlamlı farklılığın olduğuna yönelik hipotezler kanıtlanırken, cinsiyetleri ve bulunma sıklıkları arasında anlamlı farklılığın olduğuna yönelik hipotezler kanıtlanamamıştır.

Elde edilen sonuçlar, araştırmaya dahil olan gençlik merkezlerinde örgütsel girdiler konusunda önemli sorunlar yaşandığını göstermektedir. Buna rağmen, sunulan

hizmetlere yönelik üyelerin algı düzeylerinin “iyi” olması, söz konusu örgütlerde özveri ile çalışmalar yapıldığını düşündürmektedir. Fakat, gençlik merkezlerinin amaçlarının gerçekleştirebilmesi ve daha fazla gence hizmet verebilmesi için örgütsel etkililiklerinin ve hizmet kalitesi düzeylerinin artırılması yönünde gerekli destek ve imkanlar sağlanmalıdır.

7.4. Öneriler

1- Gençlik merkezlerinin bütçeleri, tesisleri ve faaliyetleri için gerekli olan teknik araç-gereçleri hususundaki sorunları gidermek amacıyla, GSGM tarafından gençlik merkezlerine sağlanan mali kaynak ve teknik araç-gereç miktarı artırılmalıdır. Halkın sosyal, kültürel ve sportif etkinliklere katılabilecekleri imkanları sağlamakla görevli olan valilikler ve belediyelerin, gençlik merkezlerine her konuda katkı sağlayabilecekleri resmi düzenlemeler yapılmalıdır. Ayrıca, özel sektörün de tesis, araç-gereç ve mali konularda gençlik merkezlerine destek olması için teşvik edici yasal düzenlemeler gerçekleştirilmelidir.

2- Gençlik merkezlerinde bekçi-bakıcı ve memur kadrolarında yaşanan insan gücü ihtiyacı karşılanmalıdır. Gençlik merkezleri faaliyetlerinde eğitmen olarak görev alacak kişilerde aranacak nitelikler önceden belirlenerek, bu niteliklere sahip kişilerin faaliyetlerde eğitmenlik yapmasına özen gösterilmelidir. Yöneticiler tarafından eğitmenlerin başarıları sürekli değerlendirilmelidir. Bunun yanı sıra, yönetmelik gereği günde 2, haftada 8 saati geçmemek üzere yalnız görev yaptıkları süre kadar saat ücreti ile çalışan eğitmenlerin, saat başına aldıkları ücret miktarında iyileştirme yapılması gerekmektedir.

3- Gençlik merkezi yöneticilerin işlerinde daha başarılı olabilmeleri için mesleki ve kişisel anlamda gelişmelerine katkı sağlayacak hizmet içi eğitim faaliyetlerine önem verilmelidir. Gençlik merkezi müdürlüğü görevini vekaleten yürüten yöneticilerden

göreve istekli ve uygun niteliklere sahip olanların bu göreve aslen atanmaları halinde daha başarılı olacakları düşünülmektedir.

4- Gençlik merkezlerinin kuruluş amaçları ve faaliyetleri hakkında yeterli düzeyde tanıtım ve bilgilendirme çalışmaları yapılmalıdır. Yerel yönetimler ve diğer kamu kurum ve kuruluşları ile işbirliği içerisinde ortak projeler üretilerek, merkezlerin çevresine oyun, spor ve dinlenme alanları kazandırılmalı ve çevre halkı ile gençlik merkezlerinin yaklaşması sağlanmalıdır.

5- Gençlik merkezlerinde sunulan hizmetlerin üyeler tarafından algılanan kalitesini yükseltmek için üyelerin merkezlere yönelik beklentileri belirlenmeli ve bu beklentileri karşılayabilecek düzenlemeler yapıldıktan sonra, üyelerin beklentilerinin ne ölçüde karşılanabildiğine yönelik çalışmaların sonucuna göre gerekli olan hususlarda tekrar iyileştirici düzenlemeler yapılmalıdır. Bu çalışmalar sürekli olarak tekrarlanarak üyelerin hizmet kalitesi algıları üst düzeyde tutulmaya çalışılmalıdır.

6- Araştırmaya dahil edilen gençlik merkezlerindeki üyelerinin fiziksel çevre (hizmet ortamı) kalitesine yönelik algılarını yükseltmek için öncelikli olarak; gençlik merkezlerinin iç görünümelerini, güzel kokmalarını, fon müziklerini, ışıklandırmalarını, serbest kullanım alanlarını ve faaliyetlerde kullanılan araç-gereçlerini iyileştirici çalışmalar yapılmalıdır.

7- Araştırmaya dahil edilen gençlik merkezlerindeki üyelerinin etkileşim kalitesine yönelik algılarını yükseltmek için öncelikli olarak; gençlik merkezleri yönetmeliğinde de belirtildiği gibi, bu merkezlere üye olan gençlerin sosyo-psikolojik sorunlarına yardımcı olacak kadrolu veya gönüllü kişilerin bulundurulması ve ayrıca, merkezlerle ilgili her konuda üyelerin eksiksiz ve yeterli bilgilendirilmesine özen gösterilmelidir.

8- Araştırmaya dahil edilen gençlik merkezlerindeki üyelerinin çıktı (temel hizmet) kalitesine yönelik algılarını yükseltmek için ise öncelikli olarak; faaliyetin özelliğine

göre faaliyet grubundaki kişi sayısı belirlenmeli ve yıllık faaliyet planları aksatılmadan yerine getirilmelidir.

9- İstanbul Olimpiyat Oyunları Hazırlık ve Düzenlenme Kurulu tarafından gençlik merkezi olarak kullanılmak üzere tesis edilen binalara sahip gençlik merkezlerine yönelik yapılan bu araştırma, diğer ilerde bulunan gençlik merkezlerinde de uygulanarak, gençlik merkezlerinin geneline yönelik örgütsel etkililik ve hizmet kalitesi düzeylerinin artırılması için daha kapsamlı öneriler getirilebilir.

10- Bu araştırmada gençlik merkezlerinin örgütsel etkililikleri sistem-kaynak yaklaşımına göre değerlendirilmiştir. Yapılacak araştırmalarda örgütsel etkililik amaç, sistem-kaynak, içsel süreç ve çıkar sahipleri doyumu yaklaşımlarının birlikte kullanıldığı çok yönlü değerlendirmeler ile gençlik merkezlerinin örgütsel etkililiklerini artırmaya yönelik detaylı öneriler getirilebilir.

11- Gençlik merkezleri üyelerinin hizmet kalitesi algılarını belirlemeye yönelik oluşturulan ölçeklerde algıların yanı sıra beklentilerinde de değerlendirilmesi, gençlik merkezi üyelerinin hizmet kalitesi algılarının daha iyi anlaşılmasını sağlayabilir

8. EKLER

Ek 1. Görüşme Formu

Araştırmanın Konusu:

Gençlik merkezlerinde örgütsel etkililiğinin değerlendirilmesi.

Giriş:

Merhaba, benim adım Ali Aycan, M.Ü Beden Eğitimi ve Spor Yüksekokulu'nda araştırma görevlisi olarak çalışıyorum. Gençlik merkezlerinde örgütsel etkililik ve hizmet kalitesi konulu bir doktora tezi hazırlıyorum. Gençlik Merkezleri'nin örgütsel etkililiklerini arttırabilmeleri, kendileri için değerli olan kaynakları (girdileri) elde etmeleri ile mümkün olacağını düşüncesi ile araştırmamı yapıyorum. Bu çalışmanın amacı, gençlik merkezi müdürlerinin örgütsel kaynaklar ile ilgili karşılaştıkları problemlerin belirlenerek, gençlik merkezlerinin daha etkili hale getirilebilmesi için öneriler sunmaktır. Sizinle merkezinizin amaçlarını gerçekleştirebilmesi için gerekli olan örgütsel girdilerle (tesis, bütçe, malzeme vb.) ilgili karşılaştığınız problemler hakkında konuşmak istiyorum.

Araştırmanın sonuçlarını yazarken görüştüğüm kişilerin isimleri kesinlikle gizli tutulacaktır. Görüşmenin yaklaşık bir saat süreceğini tahmin ediyorum. İzin verirsiniz görüşmeyi kaydetmek istiyorum. Bu şekilde hem zamanı daha iyi kullanabilir, hem de sorulara vereceğiniz yanıtların kaydını daha ayrıntılı tutma fırsatı elde edebilirim.

Bu araştırmaya katılmayı kabul ettiğiniz için şimdiden teşekkür ederim. Başlamadan önce bana sormak istediğiniz bir soru var mı? İzin verirsiniz sorulara geçmek istiyorum.

Sorular:

- 1- Kaç yıldır bu teşkilatta çalışıyorsunuz?
- 2- Kaç yıldır gençlik merkezi müdürlüğü görevini yürütüyorsunuz?
- 3- Eğitim durumunuz nedir?
- 4- Şimdiki görevinizle ilgili hizmet içi veya herhangi başka bir eğitim aldınız mı?
- 5- Bu gençlik merkezi kaç yıldır faaliyet göstermektedir?
- 6- Gençlik merkezinizin bünyesinde kadrolu olarak kaç personel çalışmaktadır, bu personelin eğitim seviyeleri ve görevleri nelerdir?
- 7- Gençlik merkezinizin bu yılki bütçesi ne kadardır?
- 8- Gençlik merkezinizde yıllık kaç çeşit faaliyet düzenliyorsunuz?
- 9- Gençlik merkezinizin üye sayısı ne kadardır?
- 10- Ana bina dışında faaliyetler için kullandığınız diğer tesisler nelerdir?
- 11- Gençlik merkezi müdürü olarak aşağıda maddeler halinde belirttiğimiz örgütsel kaynaklarınız (girdiler) ile ilgili karşılaştığınız problemler hakkında görüşleriniz nelerdir?

- | | |
|--------------|--|
| a) Tesisler | g) Mevzuat |
| b) Bütçe | h) Faaliyet programı |
| c) Malzeme | ı) Vali, il müdürü ve diğer şube müdürleri |
| d) Personel | i) Diğer kamu kurumları |
| e) Eğitimler | j) Kendiniz |
| f) Üyeler | k) Sosyal çevre |

Ek 2. Gençlik Merkezlerinde Algılanan Hizmet Kalitesi ölçeği

Değerli gençler,

Gençlik merkezlerinin hizmet kalitesini değerlendirmeye yönelik bir çalışma yapılmaktadır. Bu çalışmanın gerçekçi ve sağlıklı sonuçlar verebilmesi sizlerin içtenlikle ve doğru yanıtlamanıza bağlı olacaktır. Ölçek formu demografik bilgilerin ve gençlik merkezi ile ilgili ifadelerin bulunduğu iki bölümden oluşmaktadır. Soruları dikkatlice okuyarak size uygun seçeneği işaretlemenizi rica ederim. İlginiz ve katkılarınız için teşekkürler.

Araş. Gör. Ali AYCAN

1. Cinsiyetiniz ☐ Bayan ☐ Erkek
2. Doğum Yılıınız
3. Öğrenim Durumunuz ☐ İlkokul Öğr. ☐ İlkokul Mezunu
☐ Ortaokul Öğr. ☐ Ortaokul Mezunu
☐ Lise Öğr. ☐ Lise Mezunu
☐ Üniversite Öğr. ☐ Üniversite Mezunu
4. Uğraşınız ☐ Öğrenciyim
☐ Çalışıyorum
☐ Öğrenciyim ve Çalışıyorum
5. Üyelik Süreniz
6. Bulunma Sıklığınız ☐ Her Gün
☐ Haftada Birkaç Gün
☐ İki Haftada Birkaç Gün
☐ Ayda Birkaç Gün
☐ Düzensiz

Aşağıda üyesi olduğunuz gençlik merkezi ile ilgili ifadeler yer almaktadır. Bu ifadelere katılıp katılmadığınızı size uygun seçeneği temsil eden kareye (x) işareti koyarak belirtiniz.	Kesinlikle katılıyorum	Katılıyorum	Kararsızım	Katılmıyorum	Kesinlikle katılıyorum
1.Bu merkezin içi rahat etmek için yeteri kadar geniştir.					
2.Bu merkezin temizliği memnun edici düzeydedir.					
3.Bu merkezin içi güzel görünümlü döşenmiştir.					
4.Bu merkezin ışıklandırması mükemmeldir.					
5.Bu merkezin içi hoş kokar					
6.Bu merkezde çalınan fon müziği kulağa hoş gelir.					
7.Bu merkezde rahatsız edici düzeyde gürültü yoktur.					
8.Bu merkezin çalışanları özenli ve temiz giyinmektedir.					
9.Bu merkezin hizmet binası her türlü tehlikeye karşı (yangın, deprem vb.) güvenlidir.					
10.Bu merkezin hizmet binası gençlik merkezi olarak kullanılmaya uygundur.					
11.Bu merkezin içi sıkıntı verecek kadar dardır.					
12.Bu merkeze üye gençler özenli ve temiz giyinmektedir.					
13.Bu merkezde faaliyet dışı zamanlarda birlikte vakit geçirmek için elverişli alanlar vardır.					
14.Bu merkezin ısısı hava koşullarına uygun şekilde ayarlanmaktadır.					
15.Bu merkezin faaliyetlerinde kullanılan araç-gereçler miktar ve kalite açısından yeterlidir.					
16.Bu merkezin içi zevksiz döşenmiştir.					
17.Bu merkezde kullanılan bilgilendirici ve yönlendirici işaret levhaları (wc, giriş, çıkış, vb) yeterlidir.					
18.Bu merkezin çalışanları kibar ve saygılıdır.					
19.Bu merkezin çalışanları dürüst ve güvenilirdir.					
20.Bu merkezin çalışanları bilgili ve işinin ehlidir.					
21.Bu merkezin çalışanları hoş görülüdür.					
22.Bu merkezin çalışanları samimi ve güler yüzlüdür.					
23.Bu merkezin çalışanları ile iletişim kurmak kolaydır.					
24.Bu merkezin çalışanları işlerini severek yapmaktadır.					

Aşağıda üyesi olduğunuz gençlik merkezi ile ilgili ifadeler yer almaktadır. Bu ifadelere katılıp katılmadığınızı size uygun seçeneği temsil eden kareye (x) işareti koyarak belirtiniz.	Kesinlikle katılıyorum	Katılıyorum	Kararsızım	Katılmıyorum	Kesinlikle katılmıyorum
25.Bu merkezin çalışanları üye gençlerin her birine yakın ilgi göstermektedir.					
26.Bu merkezin çalışanları üye gençlerin isteklerini yerine getirmeye gayret etmektedir.					
27.Bu merkezin çalışanları üye gençlerin fikir ve düşüncelerine değer vermektedir.					
28.Bu merkezin çalışanları işlerini isteksizce yapmaktadır.					
29.Bu merkezin çalışanları anlayışsızdır.					
30.Bu merkezin çalışanları üye gençleri merkezle ilgili her konuda eksiksiz ve yeterli bilgilendirmektedir.					
31.Bu merkezin çalışanları üye gençlerin özel sorunlarının çözümü için yardımcı olmaktadır.					
32.Bu merkeze üye gençler kibar ve saygılıdır.					
33.Bu merkeze üye gençler birbirlerine karşı hoş görülür.					
34.Bu merkeze üye gençler arasındaki ilişkiler samimidir.					
35.Bu merkezde çok çeşitli faaliyetler düzenlenmektedir.					
36.Bu merkezin faaliyetlerinde işlenecek olan konular gençlerin yaş ve yeteneklerine göre belirlenmektedir.					
37.Bu merkezde faaliyetler üye gençler için uygun saatlerde düzenlenmektedir.					
38.Bu merkezde düzenlenen faaliyetlerin süresi üye gençlerin yeteneklerini geliştirmeleri için yeterlidir.					
39.Bu merkezde her faaliyetin özelliğine göre faaliyet grubundaki kişi sayısı belirlenmektedir.					
40.Bu merkezde düzenlenen faaliyetlere üye gençler düzenli olarak katılma isteği duymaktadır.					
41.Bu merkezde yıllık faaliyet planı aksatılmadan yerine getirilmektedir.					
42.Bu merkezde faaliyetler planlanırken üye gençlerin ilgi ve istekleri yeterince dikkate alınmaktadır.					
43.Bu merkeze üye olan gençler merkeze katılım amaçlarını gerçekleştirmektedir.					
44.Bu merkezde düzenlenen faaliyetler üye gençlerin yaşamlarında olumlu değişimlere neden olmaktadır.					
45.Bu merkezde düzenlenen faaliyet türü azdır.					

Ek.3. Madde Ölçek Korelasyonları

1.Bu merkezin içi rahat etmek için yeteri kadar geniştir.	.537
2.Bu merkezin temizliği memnun edici düzeydedir.	.478
3.Bu merkezin içi güzel görünümlü döşenmiştir.	.508
4.Bu merkezin ısklandırması mükemmeldir.	.441
5.Bu merkezin içi hoş kokar	.519
6.Bu merkezde çalınan fon müziği kulağa hoş gelir.	.481
7.Bu merkezde rahatsız edici düzeyde gürültü yoktur.	.486
8.Bu merkezin çalışanları özenli ve temiz giyinmektedir.	.737
9.Bu merkezin hizmet binası her türlü tehlikeye karşı (yangın, deprem vb.) güvenlidir.	.665
10.Bu merkezin hizmet binası gençlik merkezi olarak kullanılmaya uygundur.	.705
11.Bu merkeze üye gençler özenli ve temiz giyinmektedir.	.355
12.Bu merkezde faaliyet dışı zamanlarda birlikte vakit geçirmek için elverişli alanlar vardır.	.291
13.Bu merkezin ısısı hava koşullarına uygun şekilde ayarlanmaktadır.	.500
14.Bu merkezin faaliyetlerinde kullanılan araç-gereçler miktar ve kalite açısından yeterlidir.	.552
15.Bu merkezde kullanılan bilgilendirici ve yönlendirici işaret levhaları (wc, giriş, çıkış, vb) yeterlidir.	.634
16.Bu merkezin çalışanları kibar ve saygılıdır.	.570
17.Bu merkezin çalışanları dürüst ve güvenilirdir.	.610
18.Bu merkezin çalışanları bilgili ve işinin ehlidir.	.607
19.Bu merkezin çalışanları hoş görülüdür.	.699
20.Bu merkezin çalışanları samimi ve güler yüzlüdür.	.721
21.Bu merkezin çalışanları ile iletişim kurmak kolaydır.	.661
22.Bu merkezin çalışanları işlerini severek yapmaktadır.	.653
23.Bu merkezin çalışanları üye gençlerin her birine yakın ilgi göstermektedir	.513
24. .Bu merkezin çalışanları üye gençlerin isteklerini yerine getirmeye gayret etmektedir.	.596

25.Bu merkezin çalışanları üye gençlerin fikir ve düşüncelerine değer vermektedir.	.689
26.Bu merkezin çalışanları üye gençleri merkezle ilgili her konuda eksiksiz ve yeterli bilgilendirmektedir.	.330
27.Bu merkezin çalışanları üye gençlerin özel sorunlarının çözümü için yardımcı olmaktadır.	.476
28.Bu merkeze üye gençler kibar ve saygılıdır.	.664
29.Bu merkeze üye gençler birbirlerine karşı hoş görülürdür.	.691
30.Bu merkeze üye gençler arasındaki ilişkiler samimidir.	.615
31.Bu merkezde çok çeşitli faaliyetler düzenlenmektedir.	.688
32.Bu merkezin faaliyetlerinde işlenecek olan konular gençlerin yaş ve yeteneklerine göre belirlenmektedir.	.354
33.Bu merkezde faaliyetler üye gençler için uygun saatlerde düzenlenmektedir.	.502
34.Bu merkezde düzenlenen faaliyetlerin süresi üye gençlerin yeteneklerini geliştirmeleri için yeterlidir.	.459
35.Bu merkezde her faaliyetin özelliğine göre faaliyet grubundaki kişi sayısı belirlenmektedir.	.440
36.Bu merkezde düzenlenen faaliyetlere üye gençler düzenli olarak katılma isteği duymaktadır.	.715
37.Bu merkezde yıllık faaliyet planı aksatılmadan yerine getirilmektedir.	.473
38.Bu merkezde faaliyetler planlanırken üye gençlerin ilgi ve istekleri yeterince dikkate alınmaktadır.	.761
39.Bu merkeze üye olan gençler merkeze katılım amaçlarını gerçekleştirmektedir.	.683
40.Bu merkezde düzenlenen faaliyetler üye gençlerin yaşamlarında olumlu değişimlere neden olmaktadır.	.497

9. KAYNAKLAR

1. Au C.: Rethinking Organizational Effectiveness: Theoretical and Methodological Issues in the Study of Organizational Effectiveness for Social Welfare Organizations. *Administration in Social Work*, 20 (4): 1-21, 1996.
2. Birinci gençlik şurası: Raporlar, Görüşmeler, Kararlar. s. 250, Milli Eğitim Basımevi, Ankara, 1988.
3. Bitner M.J.: Servicescapes: The Impact of Physical Surroundings on Customers and Employees. *Journal of Marketing*. 56: 57-71, 1992.
4. Bleuel W.H., Patton J.D.: *Service Management*. 2. Edition, s. 56, Library of Cataloging Congress-in-Publication Data, USA, 1986.
5. Bolat T.: *Toplam Kalite Yönetimi*. s. 1-2, Beta Basım Yayım Dağıtım, İstanbul, 2000.
6. Brady M.K., Cronin J.J., Brand R.R.: Performance-Only Measurement of Service Quality: A Replication and Extension. *Journal of Business Research*. 55: 17-31, 2002.
7. Brady M.K., Cronin J.J.: Some New Thoughts on Conceptualizing Perceived Service Quality: A Hierarchical Approach. *Journal of Marketing*. 65: 34-49, 2001.
8. Cameron K.S., Whetten D.A.: *Organizational Effectiveness: A Comparison of Multiple Models*. Ed: Cameron K.S., Whetten D.A., *Organizational Effectiveness: One Model or Several?*. s. 4-5, Academic Press, USA, 1983.
9. Can H.: *Organizasyon ve Yönetim*. s. 297, 300, Siyasal Kitabevi, Ankara, 2002.

10. Cankalp M.: Spor Yönetimi ve Organizasyonu. s. 5-6, Nobel Yayın Dağıtım, Ankara, 2002.
11. Caruna A., Money A.H., Brtthon P.R.: Service Quality and Satisfaction-the Moderating Role of Value. European Journal of Marketing. 21: 1338-1352, 2000.
12. Chelladurai P., Chang K.: Targets and Standards of Quality in Sport Services. Sport Management Review. 3: 1-22, 2000.
13. Chiu H.-C., Wu H.-C.: Exploring the Cognitive and Affective Roles of Service Quality Attitude Across Gender. The Service Industries Journal, 22 (3): 63-76, 2002.
14. Çetin C., Akın B., Erol V.: Toplam Kalite Yönetimi ve Kalite Güvence Sistemi. s. 193-194, Beta Basım A.Ş., İstanbul, 2001.
15. Daft R.L., Steers R.M.: Organizations: A Micro/Macro Approach. s. 337-338-339-340, Scoott Foresman and Company, Illinois, 1986.
16. Daft R.L.: Organizational Theory and Design. 4nd Edition. s. 47-53, West Publishing Company, San Francisco, 1992.
17. Dale B.G.: Managing Quality. Ed: Lewis B.R., Managing Service Quality. 2. Edition, s. 137-236, Prentice Hall International Ltd, Hertfordshire, 1994.
18. Dietz-Uhler B., Murrell A.:Examining the Fan Reactions to Game Outcomes: A Longitudinal Study of Social Identity. Journal of Sport Behavior, 22 (1): 15-27, 1999.
19. Dinçer Ö., Fidan Y.: İşletme Yönetimine Giriş. İz Yayıncılık San. Ve Tic. Ltd. Şti., İstanbul, 1995.

20. Fink J.S., Trail G.T., Anderson D.F.: Environmental Factors Associated with Spectator Attendance and Sport Consumption Behavior: Gender and Team Differences. *Sport Marketing Quarterly*, 11 (1): 8-19, 2002.
21. Fyfe L.: The Behavioral Consequences of Service Quality: Does Market Matter?. Abstracts, *Australian Journal of Psychology*, 5th Australian Industrial and Organisational Psychology Conferences, s. 134, Abst.: 575, 2003.
22. Gençlik Merkezleri Yönetmeliği. s. 5-6, Ankara, 1997.
23. Gibson J.L., Ivancevich J.M., Donnelly J.H.: *Organizations*. 8. Edition, s. 32, 33, 37, Richard D. Irwin, Inc., USA, 1994.
24. Glynn W.J., Barnes J.G.: *Understanding Services Management*: Ed: Parasuraman A., *Measuring and Monitoring Service Quality*. S. 145, 148, John Wiley & Sons Ltd., Chichester, 1995.
25. Gonzalez- Valentin A., Padin-Lopez S., Roman-Garrido E.: Patient Satisfaction with Nursing Care in a Regional University Hospital in Southern Spain. *Journal of Nursing Care Quarterly*, 20(1): 63-73, 2005.
26. Greenwell T.C., Fink J.S., Pastore D.L. : Perceptions of the Service Experience: Using Demographic Variables to Identify Customer Segments. *Sports Marketing Quarterly*, 11 (4): 233-241, 2002.
27. Hamer L.O.: A Pragmatic View of Perceived Service Quality Measurement. *Service Marketing Quarterly*. 24(3): 29-42, 2003.
28. Hanna M.B., Newman R.: *Integrated Operations Management*. Prentice Hall Inc. S. 15-18, Upper Saddle River, New Jersey, 2001.

29. Harrison M.I.: Diagnosing Organizations: Methods, Models and Processes. 2. Edition s. 29, Sega Publications, Inc., USA, 1994.
30. Hatch M.J.: Organizational Theory. s. 78, Oxford University Press Inc., New York 1997.
31. Hernon P.: Quality: New Direction in the Research. The Journal of Academic Librarianship. 28(4): 224-231, 2002.
32. Hoy W.K., Miskel C.G.: Educational Administration: Theory, Research and Practice. 6th Edition, s.19, McGraw-Hill Inc., New York, 2001.
33. Hsieh Y.C., Hiang S.T.: A Study of the Impacts of Service Quality on Relationship Quality in Search-Experience-Credence Services. Total Quality Management. 15(1): 43-58, 2004.
34. James P.T.: Total Quality Management: An Introductory Text. s. 81-82, Prentice Hall Inc., London, 1996.
35. Jones G.R.: Organizational Theory: Text and Cases. s. 27-28-37, Addison-Wesley Publishing Company Inc., New York, 1995.
36. Karaküçük S.: Rekreasyon: Boş Zamanları Değerlendirme. Seren Matbaacılık, Ankara, 1995.
37. Karşı M.D.: Yönetmel Etkililik. s. 6, 71, A.İ.B.Ü. Basımevi, Bolu, 1998.
38. Kelly, S. W.& Turley, L.W.: Consumer Perceptions on Service Quality Attributes at Sporting Event. Journal of Business Research, 54: 161-166, 2001.
39. Kılbaş Ş.: Gençlik ve Boş Zamanı Değerlendirme. s. 51, Çukurova Üniversitesi Basımevi, Adana, 1994.

40. Kılbaş Ş.: *Rekreasyon: Boş Zamanı Değerlendirme. Geliştirilmiş 3. Basım*, s. 8, 15, 85, Nobel Yayın Dağıtım, Ankara, 2004.
41. Kim D., Kim S.Y.: *Quesc: An Instrument for Assessing the Service Quality of Sport Center in Korea. Journal of Sport Management*, 9: 208-220, 1995.
42. Koçel T.: *İşletme Yöneticiliği. 8. Basım*, Beta Basım Yayın A.Ş., İstanbul, 2001.
43. Koski P.: *Organizational Effectiveness of Finnish Sports Clubs. Journal of Sports Management*, 9: 85-95, 1995.
44. Kotler P., Armstrong G., Saunders J., Wong V.: *Principles of Marketing. Prentice Hall Europe*. s. 588-599, Hertfordshire, 1996.
45. Kotler P.: *Marketing Management*. s. 467, 469, 473, Prentice Hall International Inc., New Jersey, 1997.
46. Köknel Ö.: *Cumhuriyet Gençliği ve Sorunları*. s. 32, 174, Cem Yayınevi, İstanbul, 1981.
47. Kreitner R., Kinicki A.: *Organizational Behavior. 2nd Edition*. s.651, Richard D. Irwin Inc., Boston, 1991.
48. Maloney W.F.: *Cunstruction Product/Service and Customer Satisfaction, Journal of Cunstruction Engineering and Management*, 128 (6): 522-529, 2002.
49. Matsuoka H., Chelladurai P., Harada M.: *Direct and Interaction Effects of Team Identification and Satisfaction on Intention to Attend Games. Sport Marketing Quarterly*, 12 (4): 244-253, 2003.

50. McDonald M.A., Sutton W.A., Milne G.R.: Teamqual: Measuring Service Quality in Professional Team Sports. Sport Marketing Quarterly. 4(2): 9-15, 1995.
51. Middlemist R.D., Hitt M.A.: Organizational Behavior: Applied Concept. S. 415, Science Research Associates Inc., USA, 1981.
52. Mirzeoğlu N.: Spor Bilimlerine Giriş. Ed: Özbey S., Çelebi M., Rekreasyon. S. 231-234, Bağırhan Yanımevi, Ankara, 2003.
53. Mohr L.B.: Explain Organizational Behavior: The Limits and Possibility of Theory and Research. s. 182, Jossey-Bass Inc., California, 1982.
54. Olsen M.D., Tse E.C., West J.J.: Strategic Management in the Hospital Industry. s. 269, John Willey & Sons Inc., USA, 1998.
55. Özbey S.: Gençlik ve Spor Genel Müdürlüğü'nün Merkez ve Taşra Teşkilatının Amaç, Görev ve Süreç Boyutları İle Personel Politikalarının Analizi. A.İ.B.Ü. Sosyal Bilimler Enstitüsü, Doktora Tezi, Bolu, 2001 (Danışman: Prof. Dr. N. Bilgen).
56. Papadimitriou D.A., Karateroliotis K.: The Service Quality Expectations in Private Sport and Fitness Centers: A Reexamination Of The Factor Structure. Sports Marketing Quarterly. 9 (3) 157-164, 2000.
57. Parasuraman A., Zeithalm V.A., Berry L.L.: A Conceptual Model of Service Quality and Its Implications for Future Research: Journal of Marketing, 49(4): 41-50, 1985.
58. Rao A., Carr L.P., Dambolena I., Kopp R.J., Martin J., Rafii F., Schlesinger P.F.: Total Quality Management: A Cross Functional Perspective. s. 26-28, John Willey & Sons Inc., USA, 1996.

59. Roberts K.H.: New Challenges to Understanding Organizations. Ed: Creed W.E.D., Stout S.K., Roberts K.H.: Organizational Effectiveness as a Theoretical Foundation for Research on Reliability-Enhancing Organizations. s.55-73, Macmillan Publishing Company, New York, 1993.
60. Ross J.E.: Total Quality Management: Text, Cases and Readings. s. 107-108, St. Lucie Press, USA, 1999.
61. Rust R.T., Oliver R.L.: New Direction in Theory and Practice. Ed: Rust R.T., Oliver R.L., Service Quality. S. 10-13, Sage Publications Inc., California, 1994.
62. Sabuncuoğlu Z., Tokol T.: İşletme I-II. Rora Ofset Matbaa ve Ambalaj Sanayi A.Ş., Bursa, 1991.
63. Schermerhorn J.R., Hunt J.G., Osborn R.N.: Organizational Behavior. s. 9, John Wiley & Sons Inc., New York 1997.
64. Shilbury D.: Delivering Quality Service in Professional Sport. Sport Marketing Quarterly, 3(1): 29-35, 1994.
65. Slack T.: Understanding Sport Organizations. s. 27-30, Human Kinetics, USA, 1997.
66. Staw B.M., Cummings L.L.: Research in Organizational Behavior: Ed: Tsui A.S., Reputational Effectiveness: Toward a Mutual Responsiveness Framework. Research in Organizational Behavior, 16:257-307, 1994.
67. Steers R.M.: Introduction to Organizational Behavior. 3. Edition. s. 31, Scott Foresman and Company, USA, 1998.
68. Stoner J.A., Freeman A.E., Gilbert D.A.: Management. 6. Edition, s. 63-64, Prentice Hall, Inc., New Jersey, 1995.

69. Sümer R.: Türkiye’de Spor Yönetiminin Tarihsel Gelişimi ve Sporda Demokrasi. 3. Basım, s. 262, Ankara, 1990.
70. Swanson S.R., Gwinner K., Larson B.V., Janda S.: Motivation of College Student Game Attendance and Word-of-Mouth Behavior: The Impact of Gender Differences, *Sport Marketing Quarterly*, 13 (3): 151-162, 2003.
71. Swift J.A., Ross J.E., Omachonu V.K.: Principles of Total Quality. 2. Edition, s. 17, St. Lucie Press, Florida, 1998.
72. Szilagyi A.D., Wallace M.J.: Organizational Behavior and Performance. 5. Edition, s. 625, Harper Collins Publishers, USA, 1990.
73. Taylor S.A., Sharland A., Cronin J.J., Bullard W.: Recreational Service Quality in the International Setting. *International Journal of Service Industry Management*. 4(4): 68-86, 1993.
74. Torkildsen G.: Leisure and Recreation Management.3. Basım, s. 64, 74, A & FN Spon, London, 1992.
75. Trail G.T., Anderson D.F., Fink J.S.: Examination of Gender Differences in Importance of and Satisfaction with Venue Factors at Intercollegiate Basketball Games. *International Sports Journal*, 1: 51-64, 2002.
76. Triado X.M., Aparicio P., Rimbau E.: Identification of Factors of Customer Satisfaction in Municipal Sport Centres in Barcelona. Some Suggestions For Satisfaction Improvement. *The Cyber-Journal Of Sport Marketing*, 3 (4), 1999.
77. Uyguç N.: Hizmet Sektöründe Kalite Yönetimi. Dokuz Eylül Yayıncılık, İzmir, 1998.

78. Westerbeek H.M.: The Inflence of Frequency of Attendance and Age on “Place”
-Specific Dimensions of Service Quality at Australian Rules Football Matches.
Sport Marketing Quarterly, 9 (4): 194-202, 2000.
79. Winer R.S.: Marketing Management. s. 392, Prentice Hall Inc., New Jersey,
2000.
80. Yıldırım A., Şimşek H.: Sosyal Bilimlerde Nitel Araştırma Yöntemleri. Seçkin
Yayıncılık San. Ve Tic. A.Ş., Ankara, 2000.
81. Yılmaz M.:İşletmelerde Teknolojik Gelişme ile Verimliliğin Arttırılması.
Kocaeli Üniversitesi, Gebze İleri Teknolojik Sosyal Bilimler Enstitüsü,
2001(Yrd. Doç. Dr. Adnan Ceylan).
82. Yorulmaz A.: Kurum İçi İletişimin Verimlilik ve İmaj Üzerine Etkisi. M.Ü.
Sosyal Bilimler Enstitüsü, Yüksek Lisans Tezi, 2001(Danışman: Prof. Dr. F.
Balta Pertekoğlu).
83. Yörükoğlu A.: Gençlik Çağı: Ruh Sağlığı Eğitimi ve Ruhsal Sorunlar. s. 3,
Türkiye İş Bankası Kültür Yayınları, Ankara, 1985.
84. Zeithalm V.A., Bitner M.J.: Service Marketing. 2. Edition, s. 81, McGraw-Hill
Companies, Inc., USA, 2000.
85. Zhang J.J., Pease D.G., Hui S.C., Michaud T.J.: Variables Affecting the
Spectator Decision to Attend NBA Games. Sport Marketing Quarterly, 4 (4): 29-
39, 1995.

10. ÖZGEÇMİŞ

ALİ AYCAN

1 Nisan 1971’de Samsun’un Çarşamba ilçesinde doğdu. İlk ve orta öğrenimini Çarşamba’da tamamladı. 1995 yılında Orta Doğu Teknik Üniversitesi Beden Eğitimi ve Spor Bölümü’nden mezun oldu.

1995 yılında Abant İzzet Baysal Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Spor Yöneticiliği Anabilim Dalı’nda yüksek lisans programına başladı. 1996 yılında aynı üniversitede araştırma görevlisi olarak çalışmaya başladı. 1998 yılında “Gençlik ve Spor İl Müdürlüklerinde Çalışan Personelin İş Doyum Düzeylerinin Analizi” isimli tezini vererek yüksek lisans programını tamamladı.

2001 yılında Yüksek Öğretim Kurumu’nun kararı ile Marmara Üniversitesi Sağlık Bilimleri Enstitüsü Beden Eğitimi ve Spor Anabilim Dalı Spor Yöneticiliği programında doktora yapmaya hak kazanarak, Marmara Üniversitesi Beden Eğitimi ve Spor Yüksekokulu’nda araştırma görevlisi olarak çalışmaya başladı. 2005 yılında “Gençlik Merkezlerinde Örgütsel Etkililik ve Hizmet Kalitesinin Değerlendirilmesi” isimli tezini vererek doktora programını tamamladı.

SAĞLIK BİLİMLERİ ENSTİTÜSÜ MÜDÜRLÜĞÜNE

Doktora öğrencisi Ali AYCAN'ın, çalışması jürimiz tarafından Beden Eğitimi ve Spor Anabilim Dalı Doktora tezi olarak uygun görülmüştür.

İMZA

Tez Danışmanı : Prof.Dr.H.Can İKİZLER
Üniversitesi : Beykent

.....

Üye : Prof.Dr.Gazanfer DOĞU
Üniversitesi : A.İzzet Baysal

.....

Üye : Prof.Dr.Müslim BAKIR
Üniversitesi : Marmara

.....

Üye : Doç.Dr.Tayfun AMMAN
Üniversitesi : Marmara

.....

Üye : Doç.Dr.Salih PINAR
Üniversitesi : Marmara

.....

ONAY

Yukarıdaki jüri kararı Enstitü Yönetim Kurulu'nun 25. / 05. / 2005 tarih ve 001.. sayılı kararıyla onaylanmıştır.

.....
Prof.Dr.Sevim ROLLAS
Müdür

**MARMARA ÜNİVERSİTESİ TIP FAKÜLTESİ
ARAŞTIRMA ETİK KURULU**

Sayı : B.30.2.MAR.0.01.00.02/AEK- 128

Konu:

Sayın : Prof. Dr. H.Can İKİZLER

MAR-YÇ-2004-0054 protokol nolu “Gençlik Merkezlerinde örgütsel etkililik ve hizmet kalitesinin değerlendirilmesi ” isimli projeniz Fakültemiz Araştırma Etik Kurulu tarafından incelenerek onaylanmıştır.

Prof. Dr. Hacer DİRESKENELİ
Marmara Üniversitesi Tıp Fakültesi
Araştırma Etik Kurul Başkanı