



**TÜRKİYE’DEKİ GENÇLİK MERKEZLERİNİN
KURUMSAL YÖNETİMLERİ İLE HİZMET
KALİTESİNİN DEĞERLENDİRİLMESİ**

DOKTORA TEZİ

Cumaali YAVUZ

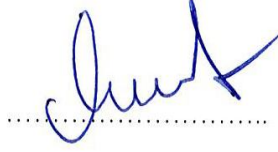
Elazığ 2017

ONAY SAYFASI

Prof. Dr. Mustafa KAPLAN

Sağlık Bilimleri Enstitüsü Müdürü

Bu tez Doktora Tezi standartlarına uygun bulunmuştur.



Prof. Dr. Cengiz ASLAN

Beden Eğitimi ve Spor Anabilim Dalı Başkanı

Tez tarafımızdan okunmuş, kapsam ve kalite yönünden Doktora Tezi olarak kabul edilmiştir.



Doç. Dr. Sebahattin DEVECİOĞLU

Danışman

Doktora Sınavı Jüri Üyeleri

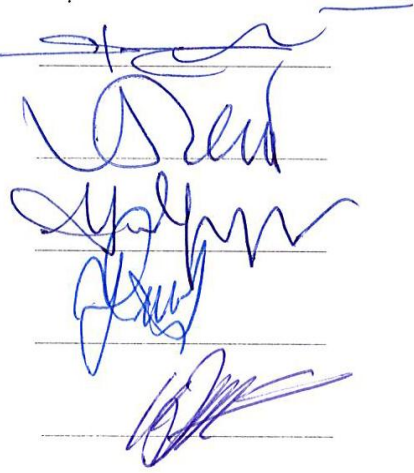
Doç. Dr. Sebahattin DEVECİOĞLU

Doç. Dr. Mehmet ACET

Doç. Dr. Fikret SOYER

Doç. Dr. Bilal ÇOBAN

Yrd. Doç. Dr. Muhammet DÜŞÜKÇAN





ETİK BEYAN

Kendime ait çalışmalar ile bu tez çalışmasını gerçekleştirdiğimi, çalışmaların planlanmasından, bulgularının elde edilmesine ve yazım aşamasına kadar tüm aşamalarında etiğe aykırı davranışım olmadığını, bu tezdeki tüm bilgileri ve verileri akademik ve etik kurallar içinde elde ettiğimi, bu tez çalışması içinde yer alan ancak bu tez çalışmasının bulguları arasında yer almayan verilere, bilgi ve yorumlara kaynak gösterdiğimi beyan ederim.

Cumaali YAVUZ

17.07.2017

İmza

Doç. Dr. Sebahattin DEVECİOĞLU

Danışman

ELAZIĞ

TEŞEKKÜR

Öncelikle, doktora çalışmamda bu çalışmayı yapabilmem için beni destekleyen ve çalışmalarım boyunca bana rehberlik eden Danışman Hocam Doç. Dr. Sebahattin DEVECİOĞLU'na içtenlikle teşekkür ederim.

Tez izleme komitesinde çalışmalarına destek olan Sayın Doç. Dr. Bilal ÇOBAN'na, Sayın Yrd. Doç. Dr. Muhammet DÜŞÜKCAN'a teşekkür ederim. Tezin dil bilgisi ve yazım kuralları kontrolünü yapan Edebiyat Öğretmeni Sayın Kemal BATMAZ'a teşekkür ederim.

Araştırmada bana destek olan Gençlik Hizmetleri Genel Müdürlüğü çalışanlarına teşekkür ederim. Çalışma yaptığım Elazığ, Samsun, Antalya, Bursa, Nevşehir, Denizli illerindeki Gençlik Hizmetleri ve Spor İl Müdürlükleri ile Gençlik Merkezleri Müdürlerine teşekkür ederim.

Anketin doldurulmasında yardımcı olan gençlik liderlerine ve araştırmaya katılan gençlik merkezi üyelerine katkılarından dolayı teşekkür ederim.

Tezin yazılmasında bana yardımcı olan oğlum Yusuf Ensar YAVUZ'a sonsuz teşekkür ederim.

Cumaali YAVUZ

Elazığ 2017

İÇİNDEKİLER

BAŞLIK SAYFASI	I
ONAY SAYFASI	II
ETİK BEYAN	III
TEŞEKKÜR	IV
İÇİNDEKİLER	V
TABLO LİSTESİ	VIII
ŞEKİL LİSTESİ	XI
1. ÖZET	1
2. ABSTRACT	2
3. GİRİŞ	3
3.1. Kuramsal Çerçeve	6
3.1.1. Genç ve Gençliğin Tanımı	6
3.1.2. Kalite Kavramı	13
3.2.3. Hizmet Kalitesi	17
3.1.4. Gençlik Merkezinde Kalite Nasıl Sağlanır	20
3.1.5. Kurumsal Yönetim	23
3.1.6. Gençlik ve Spor Bakanlığının Teşkilat Yapısı	28
3.1.6.1. Gençlik ve Spor Bakanlığına Bağlı Kuruluşlar	28
3.1.7. Gençlik Hizmetleri Genel Müdürlüğünün Teşkilat Yapısı	31
3.1.8. Gençlik Merkezlerinin Vizyon Ve Misyonu	32
3.1.8.1. Vizyonu	32
3.1.8.2. Misyonu	32
3.1.9. Gençlik Merkezinin Tanımı ve Amacı	33
3.1.10. Gençlik Merkezlerinin Amaçları ve Görevleri	35
3.1.11. Gençlik Merkezlerinin Sağlayacağı Yararları Sayarsak:	37
3.1.12. Gençlik Merkezinde Yapılan Faaliyetler	39
3.1.13. Gençlik Merkezi Müdürünün Görev, Yetki Ve Sorumlulukları	43
3.1.14. Yıllara Göre Gençlik Merkezleri Ve Gençlik Merkezi Üye Sayıları	44
3.1.14.1 Gençlik ve Spor Bakanlığına Bağlı Gençlik Merkezlerinde Çalışan Lider Sayısı	46
3.1.14.2. Türkiye'de Gençlik Merkezlerinin İllere Göre Dağılımı	47
3.1.14.3. Gençlik Merkezlerinin Bina Durumları	49
3.1.14.4. Çalışma Yapılan İllerde Gençlik Merkezlerinin Personel Sayısı	50
3.1.14.5. Gençlik Merkezlerinin Tesis ve Mülkiyet Durumu	51

3.1.14.6. Çalışma Yapılan İllerdeki Gençlik Merkezlerinin Üye Sayıları	51
3.1.15. Araştırma Yapılan İllerde Gençlik Merkezleri ve Mevcut Durumları	53
3.1.15.1. Antalya İli Gençlik Ve Spor İl Müdürlüğü Kurumsal Bilgileri	55
3.1.15.2. Samsun İli Gençlik ve Spor İl Müdürlüğü Kurumsal Bilgileri	59
3.1.15.3. Bursa İli Gençlik ve Spor İl Müdürlüğü Kurumsal Bilgileri	61
3.1.15.4. Diyarbakır İli Gençlik ve Spor İl Müdürlüğü Kurumsal Bilgileri	63
4.15.5. Nevşehir İli Gençlik Ve Spor İl Müdürlüğü Kurumsal Bilgileri	65
3.1.15.6. Denizli İli Gençlik Ve Spor İl Müdürlüğü Kurumsal Bilgileri	67
4. GEREÇ ve YÖNTEM	69
4.1. Problem Cümlesi	69
4.2. Amaç	70
4.3. Önem	70
4.4. Sayıtlılar	70
4.5. Sınırlılıklar	71
4.6. Evren ve Örneklem	71
4.7. Çalışma Grubu	72
4.7.1. Nicel Çalışma Grubu	72
4.7.2. Nitel Çalışma Grubu	73
4.8. Veri Toplama Araçları	74
4.8.1. Nicel Veri Toplama Araçları	75
4.8.1.1. Gençlik Merkezlerinde Algılanan Hizmet Kalitesi Ölçeği	75
4.8.1.2. Kişisel Bilgi Formu	76
4.8.2. Nitel Veri Toplama Aracı	76
4.8.2.1. Geçerlik ve Güvenirlik	77
4.9. Verilerin Analizi	77
4.9.1. Nicel Verilerin Analizi	77
4.9.2. Nitel Verilerin Analizi	78
5. BULGULAR	79
5.1. Nicel Araştırma Bulguları	79
5.1.1. Hizmet Kalitesinin Cinsiyet Açısından İncelenmesi	79
5.1.2. Hizmet Kalitesinin Yaş Açısından İncelenmesi	80
5.1.3. Hizmet Kalitesinin Öğrenim Durumu Açısından İncelenmesi	82
5.1.4. Hizmet Kalitesinin Uğraş Açısından İncelenmesi	84
5.1.5. Hizmet Kalitesinin Üyelik Süresi Açısından İncelenmesi	86
5.1.6. Hizmet Kalitesinin Bulunma Sıklığı Açısından İncelenmesi	88
5.2. Nitel Araştırma Bulguları	90

5.2.1. Fiziksel Çevre Kalitesine Yönelik Bulgular	90
5.2.2. Etkileşim Kalitesine Yönelik Bulgular	92
5.2.3. Çıktı Kalitesine Yönelik Bulgular	94
6. TARTIŞMA	97
6.1. Nicel Bulgulara İlişkin Sonuç Tartışma	97
6.1.1. Hizmet Kalitesinin Cinsiyet Açısından İncelenmesine İlişkin Sonuç ve Tartışma	97
6.1.2. Hizmet Kalitesinin Yaş Açısından İncelenmesine İlişkin Sonuç ve Tartışma	98
6.1.3. Hizmet Kalitesinin Öğrenim Durumu Açısından İncelenmesine İlişkin Sonuç ve Tartışma	99
6.1.4. Hizmet Kalitesinin Uğraş Açısından İncelenmesine İlişkin Sonuç ve Tartışma	101
6.1.5. Hizmet Kalitesinin Üyelik Süresi Açısından İncelenmesine İlişkin Sonuç ve Tartışma	102
6.1.6. Hizmet Kalitesinin Bulunma Sıklığı Açısından İncelenmesine İlişkin Sonuç ve Tartışma	102
6.2. Nitel Araştırmaya Yönelik Sonuç ve Tartışma	103
6.2.1. Fiziksel Çevre Kalitesine Yönelik Tartışma ve Sonuç	104
6.2.2. Etkileşim Kalitesine Yönelik Tartışma ve Sonuç	105
6.2.3. Çıktı Kalitesine Yönelik Tartışma ve Sonuç	106
6.3. Öneriler	107
7. KAYNAKÇA	110
8. EKLER	115
9. ÖZGEÇMİŞ	119

TABLO LİSTESİ

Tablo 1.	Yıllara Göre Gençlik Merkezleri üye sayıları	45
Tablo 2.	Gençlik Merkezleri Genel Müdürlüğe Bağlı Gençlik Merkezlerinde Çalışan Lider sayısı	46
Tablo 3.	Türkiye Geneli Gençlik Merkezlerine Üye Olan Kadın/ Erkek Sayısı	46
Tablo 4.	2016 Yılında İllere Göre Dağılım Gösteren Gençlik Merkezleri Sayısı	47
Tablo 5.	Gençlik Merkez Bina Durumu	49
Tablo 6.	Gençlik Merkezlerinde Çalışan Lider Sayıları	50
Tablo 7.	Çalışma Yapılan İllerin Mülkiyet Durumları	51
Tablo 8.	Çalışma Yapılan İllerdeki Gençlik Merkezi Üye Sayıları	51
Tablo 9.	Türkiye’de Gençlik Merkezi ve Anket Yaptığımız illerdeki illerde Gençlik Merkezi	52
Tablo 10.	Türkiye’nin 2016 Yılı Adrese Dayalı Nüfus Kayıt Sistemine Göre Toplam Nüfusu.	53
Tablo 11.	14 -29 Yaş Aralığındaki Gençlerin 2016 Yılı Nüfus Dağılımı.	54
Tablo 12.	Araştırmada Çalışılan İllerin 14–29 Yaş Aralığı Genç Nüfusu	54
Tablo 14.	Antalya İli Gençlik Merkezi Üye Sayısı	55
Tablo 15.	Antalya İli Genç Nüfus Sayıları	56
Tablo 16.	Antalya İli Genç Nüfus İle Gençlik Merkezine Üye Sayıları	56
Tablo 17.	Antalya Gençlik Merkezinde Çalışan Sayısı	56
Tablo 18.	Elazığ Gençlik Hizmetleri ve Spor İl Müdürlüğü Gençlik Merkezi Sayısı	57
Tablo 19.	Elazığ İli Gençlik Merkezi Üye Sayısı	58
Tablo 20.	Elazığ İli Genç Nüfus Sayıları	58
Tablo 21.	Elazığ İli Genç Nüfus İle Gençlik Merkezine Üye Sayıları	58
Tablo 22.	Elazığ Gençlik Merkezinde Çalışan Sayısı	59
Tablo 23.	Samsun Gençlik Hizmetleri ve Spor İl Müdürlüğü Gençlik Merkezi Sayıları	59
Tablo 24.	Samsun İli Gençlik Merkezi Üye Sayısı	60
Tablo 25.	Samsun İli Genç Nüfus Sayıları	60
Tablo 26.	Samsun İli Genç Nüfus İle Gençlik Merkezine Üye Sayıları	60

Tablo 27. Samsun Gençlik Merkezinde Çalışan Sayısı	61
Tablo 28. Bursa Gençlik Hizmetleri ve Spor İl Müdürlüğü Gençlik Merkezi Sayıları	61
Tablo 29. Bursa İli Gençlik Merkezi Üye Sayısı	61
Tablo 30. Bursa İli Genç Nüfus Sayıları	62
Tablo 31. Bursa İli Genç Nüfus İle Gençlik Merkezine Üye Sayıları	62
Tablo 32. Bursa Gençlik Merkezinde Çalışan Sayısı	63
Tablo 33. Diyarbakır Gençlik Hizmetleri ve Spor İl Müdürlüğü Gençlik Merkezi Sayıları	63
Tablo 34. Diyarbakır İli Gençlik Merkezi Üye Sayısı	64
Tablo 35. Diyarbakır İli Genç Nüfus Sayıları	64
Tablo 36. Diyarbakır İli Genç Nüfus İle Gençlik Merkezine Üye Sayıları	64
Tablo 37. Diyarbakır Gençlik Merkezinde Çalışan Sayısı	65
Tablo 38. Nevşehir Gençlik Hizmetleri ve Spor İl Müdürlüğü Gençlik Merkezi Sayıları	65
Tablo 39. Nevşehir İli Gençlik Merkezi Üye Sayısı	66
Tablo 40. Nevşehir İli Genç Nüfus Sayıları	66
Tablo 41. Nevşehir İli Genç Nüfus İle Gençlik Merkezine Üye Sayıları	66
Tablo 42. Nevşehir Gençlik Merkezinde Çalışan Sayısı	67
Tablo 43. Denizli Gençlik Hizmetleri ve Spor İl Müdürlüğü Gençlik Merkezi Sayıları	67
Tablo 44. Denizli İli Gençlik Merkezi Üye Sayısı	67
Tablo 45. Denizli İli Genç Nüfus Sayıları	68
Tablo 46. Denizli İli Genç Nüfus İle Gençlik Merkezine Üye Sayıları	68
Tablo 47. Denizli Gençlik Merkezinde Çalışan Sayısı	68
Tablo 48. Örneklem Grubuna İlişkin Demografik Bilgiler	72
Tablo 49. Katılımcılara İlişkin Demografik Bilgiler	74
Tablo 50. Hizmet Kalitesi Algısının Cinsiyet Değişkenine Göre Farklılaşp Farklılaşmadığına İlişkin Bağımsız Gruplar İçin t Testi Sonuçları	79
Tablo 51. Hizmet Kalitesi Algısının Yaş Değişkenine Göre İncelenmesine İlişkin Betimleyici İstatistikler	80

Tablo 52.	Hizmet Kalitesi Algısının Yaş Değişkenine Göre Farklılaşp Farklılaşmadığına İlişkin Tek Yönlü ANOVA Sonuçları	81
Tablo 55.	Hizmet Kalitesi Algısının Uğraş Değişkenine Göre İncelenmesine İlişkin Betimleyici İstatistikler	84
Tablo 56.	Hizmet Kalitesi Algısının Uğraş Değişkenine Göre Farklılaşp Farklılaşmadığına İlişkin Tek Yönlü ANOVA Sonuçları	85
Tablo 57.	Hizmet Kalitesi Algısının Üyelik Süresi Değişkenine Göre İncelenmesine İlişkin Betimleyici İstatistikler	86
Tablo 58.	Hizmet Kalitesi Algısının Üyelik Süresi Değişkenine Göre Farklılaşp Farklılaşmadığına İlişkin Tek Yönlü ANOVA Sonuçları	87
Tablo 59.	Hizmet Kalitesi Algısının Bulunma Sıklığı Değişkenine Göre İncelenmesine İlişkin Betimleyici İstatistikler	88
Tablo 60.	Hizmet Kalitesi Algısının Bulunma Sıklığı Değişkenine Göre Farklılaşp Farklılaşmadığına İlişkin Tek Yönlü ANOVA Sonuçları	89
Tablo 61.	Fiziksel Çevre Kalitesinin Değerlendirilmesi	91
Tablo 62.	Etkileşim Kalitesinin Değerlendirilmesi	92
Tablo 63.	Çıktı Kalitesinin Değerlendirilmesi	94

ŞEKİL LİSTESİ

Şekil 1. Gençlik ve Spor Bakanlığı Teşkilat Yapısı	28
Şekil 2. Gençlik Hizmetleri Genel Müdürlüğünün Teşkilat Yapısı	31



1. ÖZET

Bu çalışmada, Gençlik ve Spor Bakanlığına bağlı Gençlik Merkezlerinde üyelerin algılanan hizmet kalitesi incelenmiştir. Bu amaçla Gençlik Merkezlerinin fiziksel çevre, etkileşim ve çıktı kalitesi boyutlarında hizmet kalitesi üyelerin algılarına göre incelenmiştir.

Araştırma karma yöntemle yürütülmüştür. Nicel bölümde araştırma evreni Türkiye’de 7 ildeki (Elazığ, Diyarbakır, Antalya, Denizli, Nevşehir, Bursa, Samsun) Gençlik Merkezlerindeki 1200 üye oluşturmaktadır. Bu kapsamda 715 üyesi araştırmanın örnekleme alınmıştır. Nitel bölümde ise her ilden gönüllü olarak seçilen 23 katılımcı araştırmaya dahil edilmiştir. Nicel veriler 45 maddelik Gençlik Merkezlerinde Algılanan Hizmet Kalitesi Ölçeği ve kişisel bilgi formu ile toplanmıştır. Nitel veriler beş soruluk yarı-yapılandırılmış görüşme formu aracılığıyla toplanmıştır. Nicel verilerin analizinde t testi, Tek Yönlü Anova, yüzde, frekans ve Scheffe test tekniklerinden yararlanılmıştır. Nitel verilerin analizinde içerik analizi yöntemi uygulanmıştır.

Araştırma verilerinden elde edilen nicel bulgulara göre; gençlik merkezi üyelerinin fiziksel çevre ve etkileşim kalitesi algıları yaş değişkeni; çıktı kalitesi algıları ise öğrenim durumu değişkeni açısından anlamlı şekilde farklılaşmaktadır. Nitel bulgulara göre fiziksel çevre kalitesi genel olarak yetersiz algılanmıştır. Etkileşim kalitesi olumlu olarak algılanmıştır. Çıktı kalitesi katılımcılara kişisel, sosyal ve akademik katkılar sunan düzeyde algılanmıştır.

Anahtar Kelimeler: Gençlik, Hizmet Kalitesi, Kurumsal Yönetim, Gençlik Merkezi, Karma Yöntem

2. ABSTRACT

EVALUATION OF INSTITUTION MANAGEMENT AND SERVICE QUALITY OF YOUTH CENTRS IN TURKEY

In this study, the perceived quality of service of the Youth Centers affiliated to the Ministry of Youth and Sports was examined. For this purpose, the physical environment, interaction and output quality dimensions of Youth Centers were examined according to the perceptions of members. The research has been conducted with mixed method.

The research universe in the quantitative section constitutes 1200 members in 7 centers (Elazığ, Diyarbakır, Antalya, Denizli, Nevşehir, Bursa, Samsun) in Turkey. In this context, 715 members were taken to the sample of the researcher. In the qualitative part, 23 volunteer participants were included in the study. Quantitative data were collected with a 45-item Scale of The Perceived Service Quality Scale for youth Centers and personal information form. Qualitative data were collected through a semi-structured interview form with five questions. In the analysis of quantitative data, t test, one way ANOVA, percent, frequency and Scheffe test techniques were used. Content analysis method was applied in the analysis of qualitative data.

According to the quantitative findings obtained from research data; The perception of the physical environment and the interaction quality of youth center members are differ in term of age variable and the perceptions of output quality of youth center members differ significantly in terms of education status. According to qualitative findings, physical environment quality is was generally perceived as inadequate. Interaction quality was perceived as positive. Output quality was perceived at the level of providing personal, social and academic contributions to the participants.

Keywords: Youth, Service Quality, Institution Management, Youth Center, Mixed Method

3. GİRİŞ

İçinde bulunduğumuz çağda hızlı küreselleşme bilgi ve teknolojinin aynı hızla yoğun ve erişilebilir haliyle gençlere ulaşması ve gençlerin bu enformasyonu kabulü ve yaşamlarına dahil etmeleri ile yeni bir kültür ve yaşam tarzı da hayatımıza katılmış bulunmaktadır. “Bilgi çağı” diye adlandırılan bu dönemde ülkemiz gençlerini etkileyen birçok değer ortaya çıkmıştır. Bu etki ile beraber gençlerimizin üzerindeki popüler kültürlerin baskısı gençlerin sahip oldukları değerleri elde tutabilmelerini ve yaşayabilmelerini de güçleştirmiştir.

Görüldüğü gibi yeni kazanımlar farklı ufuklar açarken kültürel etkileşimdeki dönüşüm hızındaki yetersiz senkronizasyon çeşitli alanlarda farklı sorunların da ortaya çıkmasına neden olmaktadır.

Millî ve manevî hassasiyetlere sahip, evrensel değerlerin farkında, farklılıklara saygılı, bilgili, görgülü ve kültürlü bir gençlik için Gençlik Merkezlerinin önemi ve bu merkezlerde sunulan her türlü hizmet, eğitim, sportif faaliyetler, düşünme ve sosyal iletişim egzersizlerinin muhteva ve kalitesi gittikçe önemini artırmaktadır. Bu nedenle Gençlik Merkezleri her geçen gün gençler için bilgi, görgü ve kültürün ilerletilmesi için daha önemli bir misyonu omuzlar hale gelmektedir. Şüphesiz bu misyonun gerek felsefî gerekse fiziksel ve uygulamaya ait alt yapısının modern, bilimsel ve güncel halde olma zorunluluğu kaçınılmazdır.

“Gençlik Merkezleri nasıl daha iyi olur? Mevcut fiziksel yapı, teknik ve kadro ile nasıl daha verimli halde çalışılır? Bu çalışma süreçlerinden elde edilen verilerle nasıl daha iyiye yönelik projeler sağlanabilir?” konuları, Gençlik Merkezleri için, bilgi, görgü ve kültürün geliştirilmesi, “Kendisi ve toplum için nasıl daha verimli ve kaliteli bir genç olunur?” düşüncesi ise gençler için ön plana

çıkarılmalıdır. Gençlerin yaşayacakları zamanda da her şeyin evrilip gelişeceği ve bugün sahip oldukları bilgilerin bir sonraki dönem eskimiş olacağı gerçeği ile bilgi kadar öğrenme süreçlerinin sürekliliğinin sağlanması, kültürel temel dinamiklerin değişime uygun şekilde temel kodlardaki sabitelerinin sağlıklı bir şekilde gençlere kazandırılması, her türlü beceri ve sanat kazanımlarının ise sürekliliğinin sağlanacak şekilde gençlere aktarılabilmesi temel hedeflerden olmalıdır. Bu itibarla bu merkezler, gençlere eğitim kurumlarına paralel olmakla beraber yine orada kazandırılması mekân ve zaman nedeniyle yetersiz kalabilecek konularda daha verimli olmak üzere kurgulanmalıdır.

Hem ülkemizde hem dünyada modern hayatın getirdiği hızlı ve yoğun çalışma şartları, trafik ve ulaşımda geçirilen sürenin artmış olması, birçok okul türünün sıklıkla değişen müfredata uyum ve sınav (sonuç) odaklı eğitim süreçlerini benimserken süreç (edinsel) odaklı konuları gözardı etmesine neden olmakta ve bu durum gençler üzerinde ciddi bir stres ve yük oluşturmaktadır. Şüphesiz bu stresle başa çıkan ve sonuca ulaşan küçük bir azınlık bulunmakta ancak kahir ekseriyet maalesef bu stres ve baskı nedeniyle var olan potansiyelini kullanamadığı gibi tüm eğitim ve bilgi süreçlerine de nasıl olsa sonuç alınamayacak ön kabulü ile arasına mesafe koyarak uzak durmaktadır. Esas toplumsal kaybın bu olduğu düşünülmektedir. Bu noktada ailelerin çocuklarını güven içerisinde gönderebileceği; ulaşılabilir, kurumsal, emniyetli, birtakım olumsuz mahfillerin ulaşamayacağı bilgi, beceri, spor ve sanatsal çalışmalarla hem gençlerdeki farklı potansiyelleri ortaya koyan hem de istidadı olanların doğru yönlendirilmesini sağlayan bu mekânlar ciddi önem arz etmektedir.

Temel fiziksel kanun ve kabullerden olan “Tabiat boşluk kabul etmez, bir maddenin boşalttığı yeri mutlaka bir başkası doldurur.” gerçeği bu merkezlerin erişilebilir olmaması halinde geleceğimizin teminatı olan gençleri kahvehane, internet kafe, kontrol ve denetimi yeterince yapılamayan farklı mekân ve belki de her türlü art niyetli oluşumlara yöneltebilir. Bu denetimli merkezlerde ise şüphesiz gençlerin birçok zararlı durum, davranış ve alışkanlıktan korunabilmesinin yolu açılmış olmaktadır. Bu mekânlarda birçok genç kendini ailesinde olmadığı kadar rahat hissedebilmekte ve belki de fiziksel olarak daha geniş alan ve eşyaları kullanabilme imkânına kavuşmaktadır.

Gençlik, farklı bilimsel çalışmaların ilgi alanlarına giren ve önemini hiç yetirmeyen konulardan birisidir. Psikolojiden sosyolojiye, hukuktan siyasete, dinden ahlâka tüm çalışma alanlarının ortak özelliklerine sahip bir çalışma alanıdır.

Gençlik dönemi, toplam nüfusun ergenlik dönemine girmesi ve toplumsal yaşamda kendini gösterebilme dönemini kapsamaktadır. Gençlik dönemi toplumsal açıdan en enerjik ve dinamik yaş aralığını kapsar. Yani gençlik gelecekte toplumsallaşma sürecinin en önemli katmanını teşkil etmektedir.

Gençlik dönemi; genç açısından ilişkilere daha çok girildiği, diğer gençlerle toplum içerisinde yetiştiği, eğitim aldığı ve kişiliğinin oluşturulduğu temel özelliklerin kazanıldığı ve kendisinden sonraki gençlere göre bilgi ve yaşam kalitesini üst seviyeye çıkaracağı bir dönemdir.

3.1. Kuramsal Çerçeve

3.1.1. Genç ve Gençliğin Tanımı

Gençlik; kültürel ekonomilerin, kültürel endüstrinin, kültürel kapitalizmin ve kültürel deformasyonların hedefi konumundadır (1). Bu durumda gençliği korumak ancak sağlam kurumsal denetim merkezleri ile ve aktif olarak gençlerle ilgilenen sivil toplum kuruluşlarının çalışmaları ile sağlanabilir.

Görsel kültür gençliği esir almakta ve gençler bunun farkına genç iken varamamaktadırlar. Nitekim gençler yapay ve yerleştirilmiş kültürel kodlamaların en önemli taşıyıcısı ve tüketici kitlesi olarak görülmektedir.

Toplumların birlik ve dayanışma duyguları, bilinçleri, başta eğitim kurumları olmak üzere, kitle iletişim araçları ile şekillenmektedir. Kendi kültürel geçmişini öğrenmeyen toplumlar, başka toplumların oluşturduğu kültürlerle mahkûm olabilir. Bu bağlamda gençlerimizi modern toplumların oluşturduğu kültürlerden korumak ancak kendi kurumsal hafızası olan mekânların üretilmesi ve bunların kalitesiyle aşılabilir (2).

2013 yılında Gençlik ve Spor Bakanlığının yapmış olduğu Ulusal Gençlik ve Spor Politikası Belgesi'ndeki gençlik ile ilgili tanımda; "Gençlik kavramı, biyolojik olmakla birlikte büyük oranda sosyolojik anlamda incelenmesi gereken bir kavramdır." şeklinde kavramsallaştırılmaktadır. Gençliğin tanımı; toplumların sosyo-ekonomik gelişimi, kültür ve gelenekleri ile içinde bulunulan zamana göre yapılır. Bu noktada yapılan gençlik tanımları öznel kalmaktadır ve evrensel kabul görmüş tek bir yaş aralığı söz konusu değildir. Durum Türkiye açısından değerlendirildiğinde, gençlik politikalarındaki hedef grup, 14-29 yaş aralığı olarak ifade edilmektedir (3). Gençlerin yaş aralığı, cinsiyeti, eğitim seviyeleri, yaşadıkları yerler, ekonomik,

sosyal, ailevi ve kültürel durumları ile benzer hususlar göz önünde bulundurularak, gençlerle uygun iletişim kanallarının kurulması ve kamu politikalarının yapılandırılmasında büyük öneme sahiptir.

Gençlerin, gelecekte toplum içerisinde toplumsallaşması ve ergenlik dönemini geçirerek sosyalleşmesi, uyum ve bütünleşmenin gerçekleştirilmesi düzenin sağlanması için önceliklidir (4).

Gençlik, ülkemizde özellikle son yıllarda devlet kurumlarında ve sivil alanda oldukça geniş bir anlamda ve sıkça kullanılan bir kavramdır (5).

Gençlik dönemi; ahlakî, sosyal, biyolojik ve psikolojik açıdan, inişli çıkışlı bir arayış dönemidir. Gençlik dönemini; bir değişim, gelişim, olgunlaşma, bir dünya görüşü, bir hayat felsefesi, bir değer sistemi arama, bir kimlik ve kişilik oluşturma şeklinde tanımlayabiliriz (6).

Gençlik dönemi fiziksel ve ruhsal değişikliklerin olduğu "Ben kimim?" sorusuna cevap arandığı bir dönemdir (7).

Gençlik dönemi bir insanın hayatı boyunca yaşadığı en dinamik, en ütöpik, en romantik, en korkusuz belki de en verimli dönemidir. Bu dönemin incelenmesi ve gençliğin enerjik yapısından yararlanılması insanlık adına hem bir borç hem de bir kazançtır. Bu noktada gençlik, bütün sosyolojik kurumların dikkatle üzerinde durduğu (Eğitim, Din, Aile, Siyaset, Ekonomi) ve ilgi alanı oluşturduğu popülasyon ölçөгüdür (8).

Bu noktada gençliğin tanımlanması ve bu kaynağa ait bilgi ve bulguların toplanarak değerlendirilmesi bir ihtiyaç olarak değerlendirilebilir.

Gençlik, çocukluk ile yetişkinlik arasında bir geçiş dönemini kapsayan; 12-15 yaş grupları arasındaki ergenlik gelişmesi ve ilk gençlik dönemi olarak devam eden

biyolojik olarak genç denilen 15-25 yaş dilimindeki insanlardan oluşmaktadır. Fakat gençliği belli yaşlar arasında kalan bir grup şeklinde tanımlayamayız. Gençliği anlamak, tanımlamak ve gençlik sorunları ile ilgili çözümler üretmek; bu tanımlamalara biyolojik referansların dışında yeni açılardan bakmamızı gerekli kılmaktadır (8).

Psikolojik anlamda gençlik, zihinsel kaynaklı bir durum, bir tutum ve bir tarz anlamına gelmekte ve birey, ebeveyn kontrolünden kurtulup özgürlüğünü ilan ettiğinde sona ermektedir (9).

Tüm bu tanımlar gösteriyor ki evrensel olarak kabul edilmiş bir genç ya da gençlik tanımı söz konusu olamamaktadır. Nitekim gençlik kavramı sosyolojik, psikolojik ve demografik açıdan farklı şekillerde ele alınıp tanımlanmaktadır.

Çocukluk dönemi için genel bir tanım yapılamasa da gençlik ile çocukluk döneminin birbirlerinden ayrılmasında genelde yaş faktörü -demografik faktör- kullanılmaktadır. Ama üzerinde durulan yaş sınırı ve aralıklar da bazı etkenlere bağlı olarak farklılaşmakta ve genel bir nitelik taşımaktan uzak kalmaktadır (10).

Gençlik dönemi, yaşamın hızlı değiştiği ve yeniden yapılanmanın yoğun olarak izlendiği bir dönemdir (11).

Ergenlik hızlı bir gelişme dönemidir ve çatışma oluşturacak bazı yeni sorumluluk ve kimlik oluşturma gereksinimleri ortaya çıkarmaktadır. Bu çatışmalar hem içsel hem de dış dünya ile yaşanmaktadır. Ergende bu çatışmalar topluma karşı bir başkaldırı şeklinde vücut bulmaktadır ve bu yetmezmiş gibi ciddi bir risk alma davranışını da tetiklemektedir. Bu durumda ergen, önemsizlik hissine kapılmakta ve şiddet ile hayatındaki olumsuzlukları yok etme eğilimine girmekte ve işlerin

düzeleceğini düşünerek problemler karşısında şiddete başvurabilmektedir. Ergendeki bu önemsizlik hissi arttıkça, şiddetin derecesi de artabilecektir (12).

Gençlere yatırım yaparak gelecek nesilleri zihinsel açıdan ve bilgi bakımından güvence altına almak, gelecek kuşakları dinamik ve nitelik olarak donamlı nesiller olarak yetiştirmek modern devletlerin bir var olama sebebidir (13).

Türkiye’de gençlik yaklaşımları ilk olarak 1963 yılında yapılan Beş Yıllık Kalkınma Planları’nda gençlik ile ilgi tanımlar, ilkeler ve politikalar ifade edilmeye başlanmıştır. Gençlik II. Beş Yıllık Kalkınma Planı’nda, 14-25 yaş arası nüfus olarak tanımlanmıştır (14). III. Kalkınma Planı’nda 14-22 (15), IV. Kalkınma Planı’nda ‘gençlik kesimi’ olarak tanımlanan 12 - 24 yaş grubunun (16), V. Kalkınma Planı’nda, gençlik kesimi olarak tanımlanan 12 - 24 yaş grubunun (17), ve VI. Plan döneminde 15-24 yaş aralığı olarak tespit edilmiştir (18). 1963 yılında kalkınma planlarında başlanılan ve kalkınma planlarına gündeme alınan gençlik ile ilgili tanımlar zaman içerisinde değişime uğramıştır.

Birçok çalışmada gençlik tanımlanırken; gençlikten olgunluğa geçiş dönemi, gençlik yaşamı içerisinde çocukluktan ergenliğe geçiş dönemi, olarak tanımlanmıştır. Çocukluk döneminden çıkış ve yetişkinliğe geçiş dönemi olan gençlik, Avrupa’da sanayinin gelişmesi ile birlikte 21. yy. ortalarında ortaya çıkmış toplumsal bir kategoridir (19).

Gençlik dönemi; psikolojik, fizyolojik ve sosyal değişimler noktasında kendine has tecrübe edilen bir dönemdir. Bu dönemde birey çoğu zaman çalkantılı süreçler, duygusal gelgitler ve yoğun zihinsel sorgulamalar yaşar. Yetişkinlik döneminde ise bireyin zihin ve duygu dünyası nispeten netliğe ve dinginliğe kavuşur. Yetişkinler ile gençler arasındaki ilişki pek çok teori ve araştırmanın konusu

olmuştur. Gerek akademik çalışmalarda gerek sosyal hayatta karşılaşılan nesil farklılıkları pek çok sosyal temsilin varlığını ortaya çıkarmaktadır (20).

Gençlik dönemi, kendine has hayat tarzı, düşünme şekli, dil becerisi ve iletişim sağlama biçimi ile çocukluktan yetişkinliğe geçiş dönemi olarak ifade edilen farklı bir dönemdir (21).

Uluslararası kuruluşların birçoğu tarafından 15-25 yaş aralığı olarak kabul gören gençlik yaş aralığı tanımı, örgün öğretimde kalma sürelerinin uzamasıyla yine aynı uluslararası kuruluşlar tarafından 15-29 yaş arası olarak ifade edilmektedir (5).

Genç nesiller geleceğin teminatı olarak ifade edilirken, ilginç bir şekilde bir dejenerasyona maruz kalmakta ve ciddi anlamda ruh sağlığını yitirmektedir. Gençlerimiz bireyselleşiyor ve kendilerine has bir dil konuşmaya başlıyorlar. Milletlerin yarınları için gençlerin eğitiminin ve dengesinin her şeyden önce geldiği de tartışmasız bir gerçek olarak değerlendirilmektedir (22).

Gençlik dönemi tanımı, tarih boyunca çok önemsenen bir yaş dönemi olmuştur. Gençliğin eğitimi, yetiştirilmesi, öğretimi ve niteliği üzerine birçok düşünür fikir yürütmüş, çok önemli bir dönem olarak gençliğin önemi her alanda ön planda tutulmuştur. Her bireyin ortak geçirdiği bir dönem olduğundan üzerinde fikir yürütülebilecek olan gençlik dönemi, çok boyutlu bir dönemdir (23).

İnsan hayatında önemli bir dönemi oluşturan ‘gençlik çağı’ biyolojik, sosyolojik, psikolojik tarafı ile bireyin bedensel, ruhsal, sosyal, ahlaki gelişmesinde ve kişiliğinin meydana gelmesinde dikkat edilmesi gereken bir süreçtir. Gençlik dönemi; bir yandan bunalımlar, çatışmalar, yanılgılar, tezatlar ve kararsızlıklarla genç bireyin kendisiyle ve çevresiyle çatışma süreci iken; diğer yandan da güzel hayallerin, tutkuların ve idealizmin yeşerdiği, kendini ispat ve kimliğini bulma

gayretlerinin hızla arttığı bir dönemdir. Bu sebeple toplumdaki buhranlardan en fazla etkilenen kesim de yine gençliktir (6).

Gençlik yapısı gereği hem toplumun en dinamik hem de toplumdaki hareketlilikten, problemlerden ve bunalımlardan en çok etkilenen kesimdir. Türkiye tarihine baktığımızda gençliğin kişilik ve kimlik arayışının en yoğun ve en çalkantılı olduğu döneminin son 200 yıl olduğu görülecektir. Yine bu çalkantıların şiddetinin artarak devam ettiği içinde bulunduğumuz dönemde gençlik üzerinde yapılan her tür çalışma önemlidir (24).

Gençlik dönemi; ahlakî, sosyal, biyolojik ve psikolojik açıdan, inişli çıkışlı bir arayış dönemidir. Gençlik dönemini bir değişim, gelişim, olgunlaşma, bir dünya görüşü, bir hayat felsefesi, bir değer sistemi arama, bir kimlik ve kişilik oluşturma şeklinde tanımlayabiliriz (24).

Modern devletlerarasında var olma savaşı gençlere yatırım yoluyla kazanılabilecektir. Gelecek nesilleri zihinsel bakımdan ve bilgi bakımından güvence altına almak, gelecek kuşaklarını dinamik ve nitelik olarak donamlı nesiller haline getirmek en tutarlı ve emin yol olacaktır. Bu bir var oluş mücadelesidir (13). Nesil meselesi, bir kültür ve medeniyet meselesidir. Nesil; bir devletin bir milletin ve bir ülkenin, yarımıdır. Kayıp nesiller; ülkenin, milletin ve devletin kaybıdır. Bu sebeple gençlik meselesi, sadece ailenin meselesi değil, topyekûn bir milletin, devletin, siyasetin meselesidir. Siyasetin kısır meselelerden kurtulup geleceğimiz olan gençliğin bilgi çağına yönelik hazırlıklar yapması bir zorunluluk olarak değerlendirilmektedir (25).

Toplumun ve ülkenin yarımı gençlikle ilgilidir. Bu durumda geleceğin beklenen toplumsal nitelik ve nicelik belirlemek; bu bağlamda ülke sathında

geleceğin planlanmasının gerçekleştirilebilmesi, gençliğin mevcut özelliklerinin farkına varmaktan geçmektedir. Özellikle nüfusunun önemli bir kesimi genç olan Türkiye için, gençlik araştırmaları daha da bir önem arz etmektedir (26).

Türkiye, toplumsal, kültürel, siyasal, ekonomik ve teknolojik açıdan hızla değişmekte, gerçekleşen değişim gençliğin özelliklerini ve durumunu etkilediği gibi, gençliğin özellik ve beklentileri de gerçekleşen değişimde önemli bir faktör olarak anlam kazanmaktadır (27).

Gençliğin sorumsuzluğu günümüzün en önemli sorunu olarak değerlendirilebilir. Fakat çok eski çağlarda da bu durum günümüzden farklı değildir. Binlerce yıl önce de bugünkü gibi başıboş, dik kafalı, değer bilmez gençler aileler için büyük bir üzüntü sebebi olmuşlardır. Sümer kaynaklarına baktığımızda bundan 3700 yıl önce kil tabletler üzerine yazılarak günümüze aktarılmıştır. İlk olarak Sümer kil tabletlerinde ‘bir babanın gençliğin sorumsuzluğu üzerine serzenişi’ hikâyesine rastlanmıştır. Okulunu ve derslerini aksatan ve sorumsuzca davranan bir gencin konuşmaları günümüze kadar gelmiştir (28). Sümer tabletlerinde o zamanki gençlerin bugünkü sorumsuz, tatminsiz gençlerden bir farklarının olmadığı görülmektedir.

Gençlik tanımlamaları incelendiğinde, gençlik döneminin asilik, hız, bağımsızlık kavramlarının yoğun olarak ifade edildiği bir ergenlik dönemi olduğu görülmektedir. Ancak gençlik yaşı ile ilgili tanımlamalara bakıldığında, dünya ülkelerinde yaş aralıkları çeşitlilik göstermektedir (29).

Türk Dil Kurumuna (TDK) göre genç “Yaşı ilerlememiş olan, ihtiyar karşıtı, gençlikteki özelliklerini koruyan, dinç, zihin bakımından yeterince gelişmemiş, toy, yeni gelişmekte olan, kısa bir geçmişi olan.” biçiminde tanımlanmaktadır (30).

Gençlik, farklı kültür gruplarında farklı algılandığından ve toplumdan topluma değişiklik gösteren bir kavram olduğundan, her toplum tarafından benimsenecek bir gençlik tanımı zor bir iştir. Bu zorluktan ortak bir gençlik tanımı yerine her ülke kendi tanımını yapmakta ve gençlik politikalarını bu doğrultuda oluşturmaktadır.

Genç kavramı, bazen aynı ülkede bile farklı şekillerde ele alınmış ve bunun sonucu olarak da değişik yaklaşımlar söz konusu olmuştur. Araştırmacılar genç kavramına biyolojik ve demografik, sosyologlar; psikolojik ve sosyal, hukukçular ise kanunî yönlerden bir çerçeve çizmişlerdir. Genç; okulda ve okul dışında aldığı eğitim ile içerisinde yer alacağı ortamda karşılaşacağı sorunları çözümleyebilecek altyapıya sahip, eğitimi ile aynı anda sistemi içeriden de bilen, umut ve özgüvenle, toplumda hak ettiğine inandığı pozisyonu elde etmeye koşullanan, tüketim kapasitesi yüksek ve kendisini tükettikleri aracılığıyla tanımlayan tez canlı dinamik insandır (31).

Genç bireyler, toplumun aktif ve toplumsal sorumluluğu fazla olan bireyleri olmanın ötesinde; aralarında anılarını, itiraflarını, aşklarını paylaşan, kariyer kaygıları taşıyan ve daha da önemlisi eğlence ve oyunlarla hoş vakit geçirmeye çalışan bireyler olarak ifade edilmiştir (32).

3.1.2. Kalite Kavramı

Kurumlarda kalite memnuniyeti ve hizmet alanlarla ilişkisi sanayi devriminin başladığı tarih kadar eskidir ve hizmetin doğal bir parçası olarak görülmektedir. Bunun nedeni ise kamu kurumlarında ilişkisi olan fertleri hizmet sunulan olarak görmeleridir. XVIII. yüzyılın sonlarında İngiltere'de gerçekleşip çok kısa bir sürede kıta Avrupa'sına ve Amerika'ya daha sonra da Asya'ya kadar yayılan sanayi devrimi, üretimde makineleşmeye, üretimin fabrikalarda gerçekleştirilmesine ve

Üretim büyük çaplı olarak yapılmasına imkân vermiştir. Sanayi devrimiyle işletmelerde; üretmek, satmak ve sonuçta kr elde etmek esas amaç halini almıştır. Bunun bir sonucu olarak kurumun kurumu kullanan insanlarla ilişkisi, para kazanılacak müşteri ilişkisine dnşmştir. Bu durum iş ahlakının çökmesi şeklinde algılanmış ve iş ahlakında yaşanan kş ile birlikte; kalite standartları, kalite kontrol, istatistiksel süreç kontrolü, kalite yönetimi gibi kavramlar sanayi devriminin neticeleri olarak ortaya çıkmıştır (33).

Gençlik Merkezlerinde kalite, merkezlere gelen gençlerin alacakları eēitim ile saēlanacak böylelikle gençlik, gelişmekte olan ülkemizin kalkınmasının dinamikleri arasındaki etkin yerini alacaktır. Gençlerin burada alacakları eēitim ile Gençlik Merkezleri gelecekte ülkeyi yönetecek gençlere hizmet ederek rolünü ortaya koyacaktır. Bu bakımdan Gençlik Merkezlerinin rolünü ortaya çıkması için kurumsal olarak öncelikle bu kurumlarda gerçekleştirilen hizmetlerin özelliklerinin belirlenmesi gerekmektedir.

Kalite müşterinin takdir ettiēi bir deēer olarak onun gereksinim ve beklentileri ile uyumlulaştırmayı gerektiren bir hedeftir ve ieriēi gereēince de baēlantıların bir araya getirilmesinden oluşmaktadır (34).

Kalite kavramı, standartlara uyum ya da fonksiyonlara uygunluk olarak düşünülmektedir. Günümüzde kalite kavramı, esnek ve dinamik bir alan içine yerleştirerek stratejik bir yönetim aracı halini almıştır (35). Gelişmekte olan toplumların yönetim gelişmelerini ve kalkınmalarını saēlayacak kilit noktalar olarak deēerlendirilmelidir.

Son yıllarda kalite, kurumların stratejik planlarında gündeme gelmesinden sonra bir yönetim biçimi olarak algılanmaya başlamıştır. Bu durumda yönetimde, idare ile muhatap kişiler arasında soyut bir kavram oluşmaktadır.

Kalite kavramı, Gençlik Merkezlerine gelen gençlerin kendilerini geliştirmek amacıyla istedikleri faaliyetler ve merkezden beklentileridir. Kalite, herhangi bir hizmetin ya da ürünün niteliklerinin hizmeti/ürünü alan ve kullanan kişinin beklenti ve isteklerini karşılayabilme derecesi olarak tanımlanabilmektedir. Bu amaca yönelik olarak Gençlik Hizmetleri Genel Müdürlüğü, Gençlik Merkezlerine gelen gençlerin yaşadıkları dönem ve kültüre yönelik faaliyetlerini hazırlamaktadır.

Gençler, Gençlik Merkezlerinde alacakları eğitim ile toplumun yaratıcılığını ve verimini arttıran, gençlere ve merkezlere gelen üyelere yeteneklerini geliştirme olanağını veren, sosyal adalet ve fırsat eşitliğini sağlayan en etkili yoldur. Gençlik Merkezlerinde eğitim yapılan faaliyetler ve aldığı derslerle gençlere somut bir katkı kazandırma amacına hizmet eder (35).

Modern bilgi çağında teknolojinin gelişmesine paralel olarak işgücünün ve emeğin niteliğinin önemi her geçen gün yükselmekte ve ayrı bir değer taşımaktadır. Bu zaman ortamında başarılı bir fert olmak için insan kaynakları birinci derece önemli ve belirleyici olmakta, teknoloji insan kaynaklarına ek fırsatlar ve kolaylıklar getirerek yardımcı olmaktadır. Kalite, eğitim ile yakından ilgilidir. İnsan kaynakları dünya rekabet ortamında anahtar bir rol oynamakta ve bu rekabet ortamında insan kaynaklarının aldıkları eğitimin kalitesi de her geçen gün daha fazla önemli olmaktadır (36).

Kaliteden söz edilebilmesi için iki tarafın bulunması gerekiyor. Serbest zamanını değerlendirmek için Gençlik Merkezine gelen gençler ile Gençlik ve Spor

Bakanlığını merkezlerde temsil edenler: “Gençlik Merkezi Müdürü, çalışanı, gençlik lideri, faaliyetlerde eğitmenlik yapan öğretmenler.” Bu iki gurubun davranışları kaliteyi ortaya çıkaracaktır. Gençlik Merkezlerinde toplam kalite yönetiminde; Gençlik Merkezinin kullanışlılığı, güvenirliliği, ulaşılabilirliği, faaliyet programlarının içeriği, çalışan liderlerin durumları, yayınlar ve kütüphane kaynak durumu ve yapılan etkinlikler kurumsal stratejik plana uyumlu olmalıdır.

Gençlik ve Spor Bakanlığının hizmet kalitesini yakalamada en büyük avantajı uzun süreli bir hükümet programının uygulanmasıdır. Kalite, modern bilgi çağında kurumlar ve işletmenler tarafından en çok kullanılan kavramlardan biridir. Kurumların stratejilerinde kalite gelişimi sürdürülebilirlik, bilgiyi kullanma ve geliştirme etkinlikleri ve en önemlisi bir önceki günden daha iyi bir duruma gelmek için kurum kültürlerinde önemlidir. Vizyonu gençlik olan Gençlik Merkezlerine bu kalitenin kazandıracığı kültürün öncelikli önemi dikkat çekicidir.

“Kalite nedir?” sorusuna verilecek cevapların çok farklılık göstereceği şüphesizdir. Ayrıca kalite kavramı kullanım amacına bağlı olarak değişik anlamlarla ifade edebilmektedir. Bu durum, kalitenin çok boyutlu olmasından kaynaklanmaktadır (37).

Kalite, aslında kullanıldığı ürün ve hizmetin gerçekte ne olduğunun ortaya çıkarılması amacını taşır. Günlük konuşmada üstün ve iyi olma durumunu yani ürün ve hizmetin niteliklerine iyi sıfatının yakıştırılmasıdır. Kalite aslında subjektif nitelikleri içerisinde barındıran bir kavram olarak karşımıza çıkmaktadır. Kalite anlayışı ülke, sosyo-ekonomik durum, kültürel yapı, eğitim durumu gibi birçok faktöre bağlı olarak farklılık gösterebilmektedir (38).

Kaliteyi en genel anlamıyla; müşteri isteklerinin karşılanması, uygulama ve yeteneklerin iyileştirilmesi, maliyetlerinin düşürülmesi vb. amaçlar için kullanılan stratejik bir yönetim aracı olarak tanımlamak yerinde olacaktır (39).

Kaliteli ürünü, talep eden veya satın alan bireyin o üründen beklentilerinin bir seviyesi vardır. Herhangi bir ürünün fiyatının uygunluğu, sağlamlığı, kullanılabilirliği, işlevselliği veya hoş görünürlüğü beklentiler arasında sayılabilir. Diğer bir deyişle, kalite kavramı sübjektif bir nitelik taşımakta olup kişiden kişiye değişebilen ve farklı değer yargılarını içeren bir kavramdır. Bu nedenle bir kişinin kaliteli olarak nitelendirdiği bir hizmetin sonucunu bir başka kişi kalitesiz bulabilir (40).

Gençlik Merkezlerinde ise en büyük sıkıntılardan biri 'kalite' kavramının soyut olmasına bağlı olarak kalite ile ilgili beklentilerin kişiden kişiye -beklenti farklılıkları olmasından – değişmesidir. Gençlik Merkezlerinin fiziki yapısı ile gençleri karşılayan kişilerin farklılaşmalarına bağlı (yaş aralığı, görev değişikliği, sosyo-kültürel farklılık vb.) durumlar da kalite kavramını ve beklentilerini önemli ölçüde etkilemektedir.

3.2.3. Hizmet Kalitesi

Ülkemizde uzun yıllar (toplumun anlayışında) kalite, bir malın ürünün kalitesi anlayışı, dayanıklılığa ve kullanılabilirliğe dayalı iken devlet kurumlarının geliştirdikleri stratejik planlar ile kurumların daha iyi bir yer elde etme anlayışı şeklinde ön plana çıkmış. Bu anlayış, kurumlarda hizmet anlayışı ve çalışanların davranış şekilleri ile kurumun kalite anlayışını da değiştirmiştir. Bu durumda, bir mal ya da hizmet, alıcısının isteklerini ne kadar karşılıyorsa o kadar kaliteli anlamına gelmektedir.

Hizmetlerin fiziksel ürünlerden farklı özelliklere sahip olması, hizmet kalitesinin tanımlamasını ve ölçümünü zorlaştırmaktadır. Ancak kalite, imalat sektörü kadar hizmet sektörü için de vazgeçilmez bir öneme sahiptir. Hizmetler somut nitelikte olmadığı için, hizmet kalitesi de somut değildir. Bu nedenle, hizmet kalitesi yerine “algılanan hizmet kalitesi” terimi uygun görülmektedir. Algılanan hizmet kalitesi, müşterilerin hizmeti almadan önceki beklentileri ile yararlandığı gerçek hizmet deneyimini (performans) kıyaslamasının bir sonucu olup, müşterilerin beklentileri ile algılanan performans arasındaki farklılığın yönü ve derecesi olarak değerlendirilmektedir. Beklenen ve algılanan arasındaki makas ne kadar dar ise kalite o kadar iyi demektir. Bu durumda vereceğiniz hizmetin değeri hizmet verdiğiniz toplumun gelişmişlik düzeyi ve buna bağlı olarak beklenti düzeyi ile de doğru orantılıdır (41).

Dünya üzerinde ekonomik, sosyal, teknik anlamdaki değişim ve gelişmelere seri bir şekilde yanıt verebilmek için işletmeler hizmet kalitesi olgusunun önemini kabul etmiş ve vazgeçilmez bir koşul olarak benimsemişlerdir. Hizmet kalitesi olgusunu düstur edinen ve süreçlerini sürekli iyileştiren işletmelerin sayısının her geçen gün arttığını ifade etmek mümkündür (42).

Eğitim kurumlarında verilen hizmetlerin, bir anlamda o kurumda çalışan insanlar tarafından üretilen performanslar olmasından iki farklı insan tarafından sunulan aynı iki hizmet sunumunun, tam olarak birbirine benzemesi olası değildir. Çünkü hizmetleri üreten kişilerin hizmeti üretirken ortaya koydukları performanslar aynı olmayacaktır. Genellikle hizmeti oluşturan çalışanlar müşteri tarafından hizmetin kendisi olarak algılanmaktadır (43).

Hizmet sunulan müşterilerin farklı kişiler olmaları türdeş olmamanın bir diğer sebebidir. Eğitim kurumlarında kalitenin ortaya çıkmasının en büyük zorluğu kaliteyi ortaya çıkaracak kişilerin değişken olması ve bunun sonucunda kalite ve hizmetin farklı alınmasıdır. Gençlik Merkezi gibi eğitim merkezlerinde faaliyetlere gelen gençlerin sadece faaliyet sürelerinde merkezin işleyişiyle karşılaşması sonucunda kalite durumu farklılaşmaktadır (44).

Eğitim kurumlarında üretilen hizmetlerin türdeş olmamaları, hizmetlerin doğasındandır. Diğer bir deyişle, yönetim ile gençlik liderleri arasındaki insan etkileşimlerinden kaynaklanmaktadır. Buna bağlı olarak hizmetlerin tanımları, kalite ve içerikleri hizmeti üretenden bir diğerine değiştiği gibi, hizmeti alan bir müşteriden diğer müşteriye göre de değişmektedir (45).

Gençlik Merkezleri, örgün eğitimin dışında gençlere yönelik hizmet vermektedir. Verilen hizmetlerin soyut olması, elle tutulur bir şey olmaması, saklanamaması nedeniyle Gençlik Merkezi çalışanları ve özellikle gençlik liderleri, öğretmenlerin -hizmeti veren çalışan kişilerin- gençlere karşı davranışlarına dikkat etmelerini ve bu tür müşterilerin beklentilerine ve ihtiyaçlarına uygun performans göstermelerini gerektirir.

Gençlik ve Spor Bakanlığında eğitim kalitesi denildiğinde yönetim olarak gençlik merkezlerinde Gençlik Hizmetleri ve Spor İl Müdürü, Gençlik Merkezi Müdürü, gençlik lideri, faaliyetlerinde eğitim veren öğretmenler ile çalışanlar akla gelmektedir. Merkezlerde verilen hizmetin kalitesi; çalışanların çok, verilen hizmetin soyut ve karmaşıklığa yatkın olması nedeniyle çalışanların performansını daha önemli kılmaktadır. Bu nedenle verilecek hizmetin kalitesi de soyut kalmamalı ve karmaşık bir hal almamalı ki bunun için çalışanların performansı önemlidir.

Hizmet kavramı, hizmetin üretildiği yerde tüketilen bir iş veya eylem, bir performans, sosyal olay ya da çaba şeklinde özellikler arz etmektedir. Soyut oluşu nedeniyle hizmeti tarif etmek, formüle etmek, ölçebilmek ve anlamak güçtür (34).

Hizmetin kalitesinin başarısı, hizmeti sunan eğitim kurumu ile hizmeti satın alan gençler arasındaki iletişim çeşitliğine ve hizmetine bağlı olarak değişiklikler göstermektedir (46). Hizmet sektörü tüm dünyada hızla büyümektedir. Küreselleşmenin etkisi, rekabetin ve kamu denetiminin artması, insanların eğitim düzeylerinin, ekonomik güçlerinin yükselmesi gibi nedenlerle toplumun kalite beklentileri de giderek artmaktadır.

3.1.4. Gençlik Merkezinde Kalite Nasıl Sağlanır

Hizmetlerin temel özellikleri olan değişkenlik ve heterojenlik, soyutluk, dayanıksızlık; hizmet üretim ve tüketiminin aynı anda gerçekleşmesi faktörleri - ayrılmazlık hali- hizmet üretimini, satışını, müşterilerin kalite algısını ve müşteri tatminini büyük ölçüde etkilemektedir. Müşterilerin satın almadan önce alacakları hizmetin kalitesini değerlendirmesi hizmetlerin soyut oluşu zorlaştırmaktadır. Bu sebeple hizmet satın alınması ve kullanımı sonrasında da müşterilerin hizmet kalitesini değerlendirmeleri zor olabilmektedir. Ayrıca hizmetlerde, kalite kontrolü de önemli bir zorluktur. Ancak dikkatli personel seçimi ve personelin eğitimiyle, hizmet kalitesini bir ölçüde standartlaştırmak mümkün olabilmektedir.

Hizmetin kalitesinin kurumlar arasında bilinen en kapsamlı tanımı ise hizmet sunan bir kurumun kendi sunduğu hizmetin, sunulan hizmeti alan müşteri tarafından memnuniyetle karşılanması ve kuruma gelme sıklığı oranında faydalanmasıdır (47).

Kalitenin eğitim kurumlarında belirli bir karşılığı, tam olarak belirlenmemiştir. Kaliteyi belirleyen her bireyin beklentileri farklı olmaktadır, eğitim

kurumlarında kaliteyi belirleyen, kurumda kişileri karşılayan çalışanlar ve kurumların farklı beklentileridir (48).

Hizmet kalitesi, hizmetin müşteri beklentilerine denk geldiği veya beklentilerini aştığı miktar olarak tanımlanmaktadır. Müşterinin hizmete ilişkin beklentilerinin ve hizmet performansına ilişkin algıları arasındaki açıklık derecesi olarak da tanımlanabilir. Dolayısıyla hizmet kalitesinin; müşteri tarafından algılanan performans düzeyi ya da hizmetin müşteriye tatmin etme düzeyi olduğu konusunda uzlaşılabilir (49).

En kaba tanımı ile kalite, öngörülen şartların oluşturulması ya da yerine getirilmesidir, şeklinde tanımlanabilir. Böyle bir tanım sık sık yaşanan sorunların önemli bir kısmını -örneğin bu sorunlardan en önemlisi olan ve kaliteyi mükemmellik veya lüks olarak vurgulayan anlayışın doğuracağı sıkıntıları- giderebiliriz. Mükemmeli yakalamak mümkün değildir, çünkü insan her unsuru farklı değerlendirir. Aynı şey lüks kavramı için de geçerlidir. Bu nedenle kaliteyi yukardaki gibi tanımlarsak, kriterler berraklaşır ve anlaşılır hale gelir. Etkin, verimli ve uzun süreli bir yaşam için kalite hedeflenmeli ve tüm çalışanlar kalite kavramında hem fikir olmalıdır (50).

Kalite konusunda birçok tanım vardır çünkü kalite çok yönlüdür ve farklı şekillerde algılanır. Bu sebeple de ortak bir tanım üzerinde anlaşılammamaktadır (51).

Performans: Ürün ya da hizmette bulunan birincil özellik. Malın temel özellikleri veya işlevi

Tamamlayıcı özellikler: Malın albenisinin altyapısını oluşturan unsurlar. Ürünün çekiciliğini sağlayan ana özellikler.

Güvenilirlik : Malın kullanımdaki performans özellikleri

Uygunluk : Standartlara uygunluk.

Dayanıklılık : Malın zaman açısından kullanabilirliği.

Hizmet Görürlük: Sorun ve şikâyetlerin kolay çözülebilirliği.

Estetik: Albenisi olma ve duylara seslenebilme yeteneği (görünüő, koku, tat ve hissetmenin nasıl olduğuyla ilgilidir.)

Algılanan Kalite: Müşterinin algıladığı kalite (imaj)

İçinde bulunduğumuz bilgi çağında, nitelikli-kaliteli insanların yetiştirilmesi ve bu insanların sektörlerde istenildiği şekilde verimli istihdam edilmesi ve hayatlarında başarılı ve mutlu olabilmesi son derece önemlidir. Küreselleşmenin bir gereği olarak, birçok alanda olduğu gibi, eğitim alanında da değişim gereği, kendisini açıkça göstermektedir. Bireylerinin çağı yakalaması için eğitimi temel öğe olarak ele alan toplumlar, belirledikleri hedeflere ulaşabilmek için eğitim sistemlerini geliştirmek ve yenileőtirmek için planlı çalışmalar yapmaktadır (52).

Hizmet kalitesi sanayi devrimiyle birlikte birçok işletmenin gündemine gelmiştir. Kaliteyi farklı kurumlar ve işletmeler farklı şekilde anlarlar. Kurumlarda kalite istiyorsak öncelikli olarak bu kavramdan içerik olarak ne beklendiği açık bir şekilde belirlenmelidir. şirket yöneticileri ve eğitim kurum üst düzey yöneticileri bunu açık şekilde bildirmelidirler (53).

Hizmet işletmeleri için hizmet kalitesi, algılanan kalite, eğitim tatmini, hizmet iyileőtirme ve uygulamaları yapılan birçok araştırmada ortaya çıkmaktadır (54).

Hizmet kavramı, hayatımız boyunca karşımıza değişik biçimlerde çıkmaktadır. Sosyal yaşamın yasamalarının doğal bir sonucu olan hizmet kavramı teknik boyutuyla ve sistematik bir biçimde ele alınışı 1700’lü yıllara denk gelir. O günden bu güne hizmet kavramı zenginleőtmiőt ve günümüzde iki farklı boyutta

incelenir olmuştur: Bunlardan birincisi, işletmelerin temel faaliyet alanları kapsamında ürettikleri çekirdek üründür. Bu bağlamda hizmet; elle tutulamayan, koklanamayan, kolay zayi olabilen, kalite açısından standart hale getirilemeyen soyut unsurlar biçiminde ifadesini bulur. İkinci olarak da anlaşılması gereken, işletmeler tarafından tüketicilere sunulan mallara dönük destek hizmetlerdir. Öte yandan hizmet iki ana bölümde incelenebilir: "Madde hizmeti ve kişi hizmeti" Tanımlanması, ölçülmesi ve kıyaslanması en kolay olan hizmetin madde yönüdür. İyi madde hizmeti olmadığı durumlarda iyi kişi hizmeti sunmak mümkün olmamaktadır. Ancak madde hizmetinin kalitesi çok yüksek olsa bile kaliteli kişi hizmeti olmadığı durumlarda hizmetin müşteriler üzerindeki izlenimi nötrdür. Buna karşılık müşteriler üzerinde olumlu bir izlenim yaratan ve kaliteyi yükselten iyi kişi hizmetidir. Dolayısıyla hizmet insanların ya da insan gruplarının, gereksinimlerini gidermek amacıyla belirli bir fiyattan satışa sunulan ve herhangi bir malın mülkiyetini gerektirmeyen, yarar ve doyum oluşturan, soyut faaliyetler bütünü olarak tanımlanabilir (55).

3.1.5. Kurumsal Yönetim

Dünya üzerinde bulunan tüm ulusların temel amacı toplumunu ileriye götürecek ve medeniyet kuracak bir nesil yetiştirmektir. Bunun için gençlere yönelik çalışmalar büyük önem arz etmektedir. Ülkemizde gençlik ile ilgili çalışmalar yapılmış bunlar Devlet Planlama Teşkilatının yapmış olduğu beş yılda bir yapılan kalkınma planlarında, hükümet Programlarında, Milli Eğitim Bakanlığının yaptığı eğitim şuralarında; gençliğin durumu, gelecekte ülkeyi yönetecek gençlerin yetiştirilmesi, stratejik planlarda gençlik ile ilgili çalışmalar yapılmıştır. 1982 Anayasasında bu durum kanuna bağlanarak gençlik ile ilgili kanun oluşturulmuştur.

Anayasanın 58 ve 59. maddeleri

Gençlik ve spor

A. Gençliğin korunması

Madde 58.– Devlet, istiklâl ve Cumhuriyetimizin emanet edildiği gençlerin müspet ilmin ışığında, Atatürk ilke ve inkılâpları doğrultusunda ve Devletin ülkesi ve milletiyle bölünmez bütünlüğünü ortadan kaldırmayı amaç edinen görüşlere karşı yetiştirme ve gelişmelerini sağlayıcı tedbirleri alır (56)

Devlet, gençleri alkol düşkünlüğünden, uyuşturucu maddelerden, suçluluk, kumar ve benzeri kötü alışkanlıklardan ve cehaletten korumak için gerekli tedbirleri alır.

B. Sporun geliştirilmesi

Madde 59.– Devlet, her yaştaki Türk vatandaşlarının beden ve ruh sağlığını geliştirecek tedbirleri alır, sporun kitlelere yayılmasını teşvik eder (56).

Kurumsal Yönetim: Kurumsal yönetim ya da kurumsal yönetişim kavramı Latince “gubernare” kavramından gelmektedir. Gubernare kelime anlamı olarak yöneltmek demektir. Buradaki yöneltme ifadesi geminin yöneltilmesine karşılık gelmektedir. Bu nedenle kurumsal yönetim kontrol işlevinden ziyade idare etme, yöneltme işleviyle alakalıdır (57).

Kurumsal Yönetim Kavramı: İngilizcedeki “corporate governance” kelimeleri Türkçede iki farklı adlandırmaya sahiptir. Genellikle yönetim organizasyon alanında çalışanlar bu kelimelerin karşılığını “yönetişim” olarak adlandırmışlardır. Yönetişim, yönetim ve iletişim terimlerinin bileşiminden oluşmaktadır. Türk Sanayicileri ve İşadamları Derneği (TÜSİAD) ile Sermaye Piyasası Kurulu’nun (SPK) yapmış olduğu çalışmalarda ise, “yönetişim” yerine “kurumsal yönetim” sözcüklerinin

kullanılması tercih edilmiştir. Bu nedenle yapılan çalışmada “corporate governance” kelimeleri kurumsal yönetim olarak adlandırılacaktır (58).

Globalleşmenin ve bilgi ekonomisinin etkilerinin her geçen gün daha yoğunlaştığı günümüz dünyasında, kurumsal yöneticilik alanında pek çok yeni kavram ve anlayış ortaya konulmakta ya da mevcut kavramlar yeniden tanımlanmaktadır. Bu süreçte kurumsal yönetim hem akademisyenler hem de uygulamacılar tarafından ilgi gören konuların başında gelmektedir. Kurumsal yönetim kavramına yönelik ilginin temel sebebi, şirketlerin gelişiminde ve denetiminde üstlenmiş olduğu önemli rolden kaynaklanmaktadır. Başarılı bir kurumsal yönetim uygulaması şirketlerin sermaye maliyetinin azalmasını, finansman olanaklarının ve nakit birikimlerinin artmasını sağlarken, sermaye piyasalarından daha fazla fon sağlamalarını olanaklı kılmaktadır (59).

Kurumsal yönetim kavramı olarak yönetim, işletmenin misyonunu yerine getirebilmesi için sahip olduğu kaynakların en etkili biçimde kullanılmasını kapsar. Başka bir ifadeyle şirketin yönetimi, yönetim kontrolü ve performansına odaklanan kurumsal yönetim, şirketin sahipliği ile yönetim arasındaki ilişkiler sistemini temsil eder (60).

Kurumsal yönetim, bir şirketin yönetimi, yönetim kurulu, hissedarları ve diğer menfaat sahipleri arasındaki bir dizi ilişkiyi içermektedir. Kurumsal yönetim şirkette bulunan yönetim kurulu, yöneticiler, menfaat sahipleri, pay sahipleri gibi gruplar arasında sorumluluk ve hak dağıtımını belirlemekte ve şirketin hedefleri için karar alma mekanizmaları ile ilgili kurallar ve prosedürler belirlemektedir (61).

Kurumsal yönetim, şirketlerin kendi sorumluluklarının bilincinde olarak, şirketin devamlılığını sağlayacak, ortakların elde ettiği değerlere karşı şirketin

değerini artıracak ve bunu yaparken de ilişkide olduğu kurum ve kişilerle olan ilişkilerini etik değerlere uygun prensipler çerçevesinde yürütebilecek bir yapıdır (62). Kurumsal yönetimin araştırma ve teknolojik yenilik faaliyetlerinin artırılması ve işletmenin örgütlenme biçimini değiştirmesi ile de verimlilik artışı sağlanmaktadır (63).

Kurumsal yönetim kavramı, öncelikle şirketlerin ve kurumların yönetildiği ve faaliyetlerinin kontrol edildiği bir sistemi ifade etmek için kullanılmaktadır. Kurumsal yönetim konusunda literatürde farklı tanımlamalara gidilmiştir. Türkiye’de “corporate governance” kavramının karşılığı olarak 2000’li yılların başında “kurumsal yönetişim” ve “kurumsal yönetim” kavramları kullanılmıştır. Söz konusu kavramlardan kurumsal yönetim kavramı tüm ekonomik birimlerce genel kabul görmeye başlamıştır ve yapılan hukukî, idarî ve akademik çalışmalarda daha çok kullanılmaya başlamıştır. Kurumsal yönetim; şirket yönetiminin şirket faaliyetlerini yerine getirirken etkinlik ve verimlilik ilkelerinden hareket etmesini, alacakları kararları bu ilkelere göre almasını, yasal düzenlemelere bağlı kalmasını, şirket ortaklarının şirket faaliyetlerine katılımını sağlamak amacıyla gerekli sistemler kurmasını, denetleyici olabilmelerini sağlamak amacıyla gerekli prosedürlerin oluşturulmasını ve şirketle ilişkili taraflara açık bir yönetim anlayışına sahip olunmasını kapsamaktadır (64).

Günümüzde bilim ve teknolojinin hızlı gelişimi, iş hayatının biçimlenmesinde önemli bir faktör haline gelmiştir. Kurumlar, bilim ve teknolojiye görülen bu gelişmelere, rekabette geri kalmamak için adapte olmak zorundadır. Özellikle iletişim, ulaşım ve taşımacılık imkânlarının kurumların bakış açılarını değiştirmekte, daha kurumsal bir yapının kurulmasını bir ihtiyaç haline getirmektedir (65).

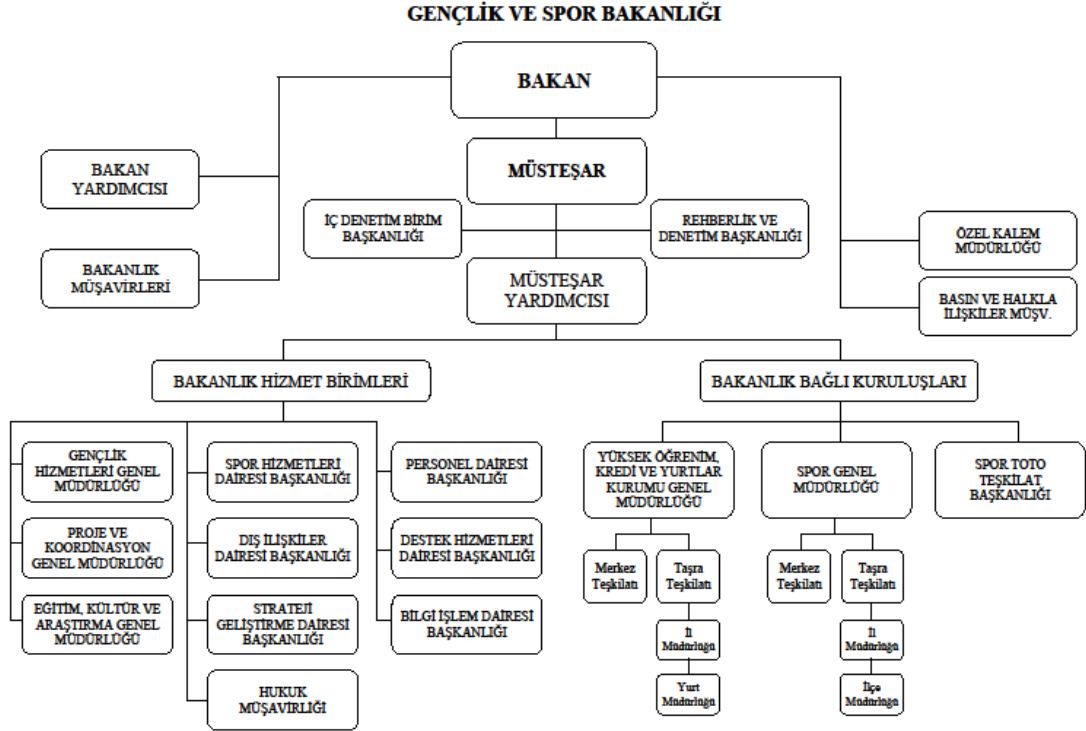
Kurumlar yönetsel açıdan bir takım stratejiler geliştirmek zorunda kalmışlardır. Yapılan çalışmalar hem üretilen ürünlerin markasını hem de kurumların kimliğini ön plana çıkarmaya odaklanmıştır. Kurum markasının yanında ürün kimliğinin de önem kazanması, kurum imajının yönetilerek güçlendirilmesinin ve sürekli güçlü tutulmasının önemini arttırmıştır (65).

Günümüzde kurumlar, kendilerine uygun bir kurumsal kimlik yaratma çabası içerisindeyler. Bunun için, kendilerini diğerlerinden ayıracak amblem ve logolar, kurum renkleri, kurumun bütününe kapsayan davranış tarzları ve iletişim tarzları gibi birçok yöntemle kurumsal kimlik oluşturmaktadır. Bu sayede önce kendi içlerinde bir bütünlük duygusu yaratmak, daha sonra da hedef kitlelerin akıllarında iyi bir imaj ile hatırlanmak amacına ulaşmak için çalışmalar yapmaktadır (65).

Kurum kültürü, bir örgütün içindeki bir birey ve grupların davranışlarını yönlendiren normlar, davranış kalıpları, inançlar, tutumlar ve alışkanlıklar sistemidir. Bu kavram; örgütün paylaşılan değerleri, inançları ve davranışlarında oluşan kurum kimliğinin sonucu olarak ortaya çıkar (65).

Kurumsal yönetim kavramı olarak yönetim, işletmenin misyonunu yerine getirebilmesi için sahip olduğu kaynakların en etkili biçimde kullanılmasını kapsar. Başka bir ifadeyle, şirketin yönetimi, yönetim kontrolü ve performansına odaklanan kurumsal yönetim, şirketin sahipliği ile yönetim arasındaki ilişkiler sistemini temsil eder (60).

3.1.6. Gençlik ve Spor Bakanlığının Teşkilat Yapısı



Şekil 1. Gençlik ve spor Bakanlığı teşkilat yapısı

2011 yılında kurulan Gençlik ve Spor Bakanlığı teşkilat şemasında Bakana bağlı olarak; Bakan Yardımcısı, Müsteşar, 3 tane Müsteşar Yardımcısı, 20 tane Bakanlık Müşaviri, Basın ve Halkla İlişkiler Müşavirliği, Rehberlik ve Denetim Başkanlığı, İç Denetim Birim Başkanlığı; bulunmaktadır. Kurumsal işleyiş olarak çalışmaları bakana bağlıdır.

3.1.6.1. Gençlik ve Spor Bakanlığına Bağlı Kuruluşlar

Gençlik ve Spor Bakanlığına bağlı olmak üzere üç tane Genel Müdürlük olarak çalışmalarını sürdüren bağlı kuruluşlar vardır. Bu kuruluşlar şunlardır.

Gençlik ve Spor Bakanlığına Bağlı Kuruluşlar

- Spor Genel Müdürlüğü,
- Yurt Kur. Genel Müdürlüğü,

- Spor toto Genel Müdürlüğü,

Gençlik ve Spor Bakanlığına Bağlı Hizmet Birimleri

Gençlik ve Spor Bakanlığına Bağlı olarak üç tane hizmet birimini yürüten genel müdürlük bulunmaktadır. Bu genel müdürlükler;

- Eğitim Kültür Araştırma Genel Müdürlüğü,
- Proje ve Koordinasyon Genel Müdürlüğü,
- Gençlik Hizmetleri Genel Müdürlüğü

Bakanlık hizmet biriminde genel müdürlüklere bağlı olmak üzere yedi tane daire başkanlığı bulunmaktadır. Bu başkanlıklar çalışma sistemi içerisinde genel müdürlüklere bağlıdır.

Bakanlıkta Hizmet Birimlerinde bulunan daire başkanlıkları,

- 1- Spor Hizmetleri Daire Başkanlığı
- 2- Dış İlişkiler Daire Başkanlığı
- 3- Strateji Geliştirme Daire Başkanlığı
- 4- Hukuk Müşavirliği
- 5- Personel Daire Başkanlığı
- 6- Destek Hizmetleri Daire Başkanlığı
- 7- Bilgi İşlem Daire Başkanlığı

Gençlik ve Spor Bakanlığına olarak çalışmalarını sürdüren ve bu çalışmalarda görev tanımları ve sorumluluklar bağlı oldukları genel müdürlüklerine karşı sorumlu olarak çalışmalarını sürdürürler (66).

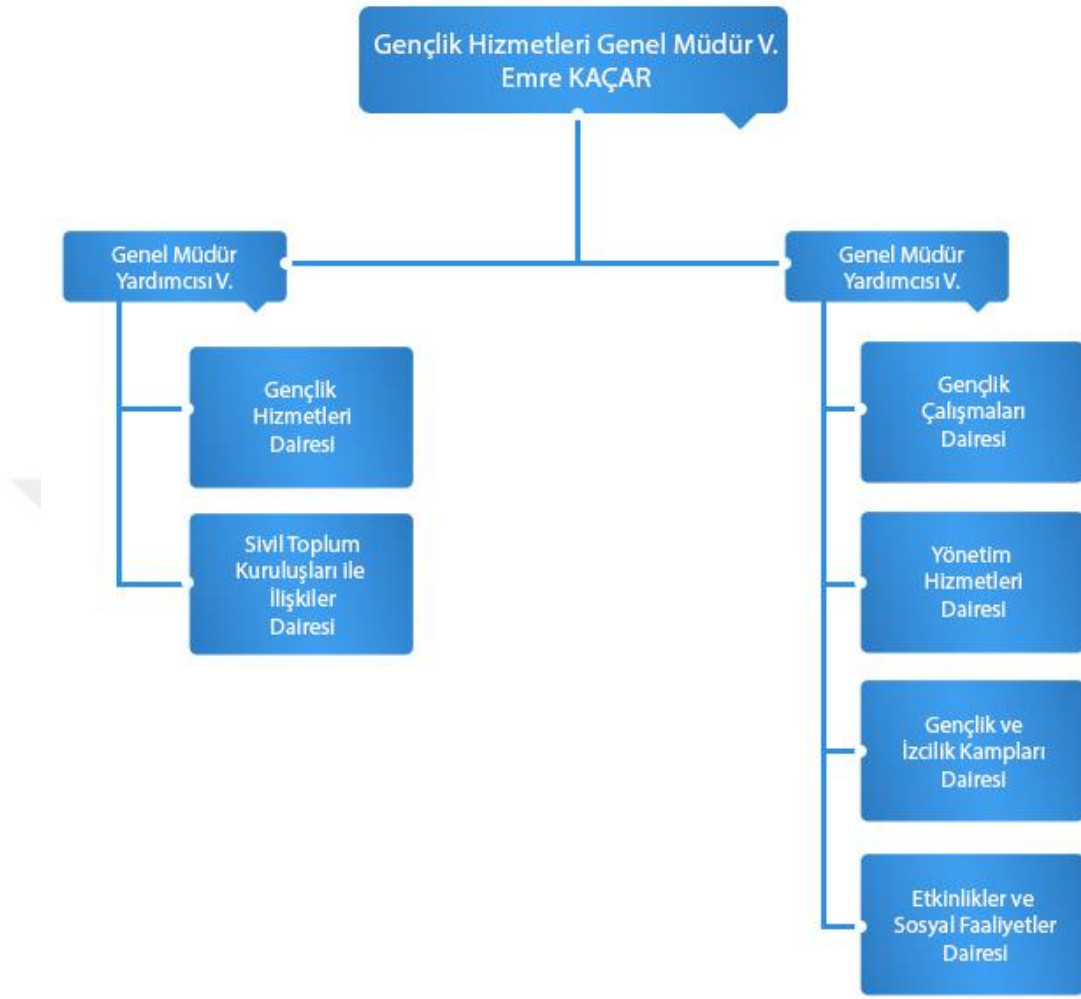
Gençlik Hizmetleri Genel Müdürlüğünün görevleri şunlardır.

08.06.2011 tarihli ve 27958 sayılı mükerrer Resmi Gazete 'de yayımlanarak yürürlüğe giren 638 Sayılı Kanun Hükmünde Kararnameye göre Bakanlığın hizmet

birimleri ve birimlerinden biri olan Gençlik Hizmetleri Genel Müdürlüğünün görevleri şunlardır:

- Gençlere yönelik istismarın ve şiddetin engellenmesi ile gençler arasında her türlü ayrımcılığın giderilmesi amacıyla gerekli tedbirleri almak ve bu hususlarda öneriler geliştirmek.
- Yurtiçi veya yurtdışında gençlikle ilgili toplantı, kurs, seminer ve benzeri faaliyetler düzenlemek, düzenlenen faaliyetlere katılmak ve bu faaliyetleri desteklemek.
- Gençlere hizmet veren Gençlik Merkezi ve benzeri tesisler ile gençlik ve izcilik kamplarının kurulması ve çalışmasına ilişkin usul ve esasları belirlemek, bunları geliştirici ve tanıtıcı faaliyetlerde bulunmak.
- Sosyal hayatın her alanına gençliğin etkin katılımını sağlayıcı öneriler geliştirmek.
- Gençlik derneklerinin tescil, vize ve aktarma işlemlerini yapmak.
- Gençleri kötü alışkanlıklardan koruyacak çalışmalar yapmak ve bu konuda faaliyetler yürütmek.
- Ulusal ve yerel düzeyde gençlik etkinlikleri düzenlemek.
- Gençlik haftası etkinliklerini düzenlemek.
- Gençlik alanında faaliyet gösteren sivil toplum kuruluşları ile kamu kurum ve kuruluşları, mahalli idareler ve üniversitelerin ilgili birimleriyle ilişkileri yürütmek.
- Bakan tarafından verilen benzeri görevleri yapmak (Gençlik ve Spor Teşkilat ve Görevleri Kararları Kanun Hükmünde Kararname).

3.1.7. Gençlik Hizmetleri Genel Müdürlüğünün Teşkilat Yapısı



Şekil 2. Gençlik Hizmetleri Genel Müdürlüğünün Teşkilat Yapısı

Gençlik ve Spor Bakanlığına bağlı hizmet birimlerinde biri olan Gençlik Hizmetleri Genel Müdürlüğü 110 personeli ile gençlere hizmet sunmaktadır.

Gençlik Hizmetleri Genel Müdürlüğünün teşkilat şemasında;

Genel Müdür,

2 tane Genel Müdür Yardımcısı,

6 Daire Başkanlığı bulunmaktadır, bu daire başkanlıkları;

Gençlik Hizmetleri Daire Başkanlığı,

Şivil Toplum Kuruluşları ile İlişkiler Daire Başkanlığı,

Gençlik Çalışması Dairesi,
Yönetim Hizmetleri Dairesi,
Gençlik ve İzcilik Dairesi Başkanlığı,
Etkinlik ve Sosyal Daire Başkanlığı bulunmaktadır.
Daire başkanlıklarının yaptığı faaliyet projeleri şunlardır.

3.1.8. Gençlik Merkezlerinin Vizyon Ve Misyonu

3.1.8.1. Vizyonu

Etik ve insani değerlere saygılı, sağlıklı ve güçlü bir gençlik yetiştirebilmek adına gençliğin ortak sorunlarına sürdürülebilir çözüm önerileri geliştiren, fırsatlar sunan ve bu fırsatlara herkesin ulaşmasını sağlayan, uluslararası düzeyde gençlik alanında tüm gelişmeleri yakından takip eden ve ülkemizde gençlik konusunda çalışma yapan tüm kurum ve kuruluşlar arasında eşgüdüm sağlayan bir birim olmak (67).

3.1.8.2. Misyonu

Gençler arasında her türlü ayrımcılığın giderilmesi, gençlerin kötü alışkanlıklardan korunması ve sosyal hayatın her alanına katılımlarının sağlanması amacıyla tüm gençlere insan odaklı bir yaklaşımla ulaşabilmek, gençlerin sorun ve beklentilerini tespit ederek çözüm için tüm paydaşlar ile işbirliği içerisinde gerekli politika ve stratejileri oluşturmak ve uygulanmasını sağlamak (67).

3.1.9. Gençlik Merkezinin Tanımı ve Amacı

18. yy'da yaşamış Fransız filozofu Helvetius 'Aldığınız eğitim ne ise o kadar oluruz.' demiştir. Gerçekten de insan geçmişte yaşamış ve öğrenmiş olduklarının ürünüdür. Eğitim, insana belirli konularda bilgi sağlar, değer sistemlerini ve inançlarını etkiler ve her açıdan hayata bakışını belirler. Belki bütün bunlardan daha da önemlisi eğitim, kişinin mesleğini ve toplumdaki mesleğinin ve toplumdaki statüsünün, kendi ailesine sağlayacak imkân ve itibarı belirler (68).

Bilgi ağı olarak da adlandırılan bu yüzyılımızda amaçlara ulaşmak için, sürekli değişime çabuk uyum sağlayan, üst düzeyde ve son derece iyi yetiştirilmiş kaliteli gençlere ihtiyaç vardır (69).

Kendilerinin sosyalleşmeleri ve hayata yönelik ihtiyaçlarını tespit edip toplumlar kendi varlıklarını devam ettirmek için türünü sürdürme eğilimindedir. Öte yandan günümüzün teknolojik gelişmeleri ve küresel süreçler toplumsal yapıda ekonomi, siyaset, eğitim kurumlarına etkide bulunduğu gibi aile kurumunu da derinden etkilemektedir. Gençlik konusundaki kuramların, farklı disiplinlerin kendi perspektifinden oluşturulmaya çalışıldığı görülür. Bu çerçevede biyolojik kuramlar, psikolojik kuramlar ve sosyolojik kuramlar olarak kategorilendirmek mümkündür (70).

Aile, çocuğun sosyalleşmesi sürecinde sahip olduğu işlevler gereği temel normları, değerleri, tutum ve davranışları aktarır. Gençlik hangi toplum için söz edilirse edilsin, her zaman bir değer olarak kabul görmüştür.

Karşılıklılık esasına göre değerlendirilirse, genç ve toplum, birbirine hem haklar hem de sorumluluklar bakımından bağlanmıştır. Karşılıklılık, sorumluluk ve uyum esasına dayandırılır ise o zaman toplum genci, gencin de toplumu tanınması,

bilmesi zorunluluk taşır. Fizyolojik ve psikolojik değişmelerin yoğun olduğu bu dönemde genç, aynı zamanda toplumun normlarına ve kalıp yargılarına uygun davranma konusunda toplum baskısının etkisi altında çoğunlukla bocalama geçirebilir. Bu bocalamayı aşmak adına gencin kendisiyle ve çevresiyle olan çatışmalarını gidermek için bu dönemde karşılıklı empati duygularını geliştirmek ve yaşatmak kaçınılmaz olmaktadır.

Gelişmiş toplumlarda gençliğin taşıdığı dinamizm ve girişim heyecanı, üretim ve kalkınma gibi alanlarda devletlerin öncelikli ihtiyaçlarının temelini oluşturmaktadır. Bütün bu özellikler göz önüne alındığında ülkemizde birçok alanda gençliğin ihtiyaçlarını karşılamaya yönelik çalışmaları Gençlik ve Spor Bakanlığı bünyesinde yer alan Gençlik Merkezleri yürütmektedir.

Gençlik Merkezleri, gençlerin serbest zamanlarını olumlu bir şekilde değerlendirmelerine yardımcı olmak, gençlerin gelişimine katkıda bulunmak, gençlere rehberlik ve danışmanlık yapmak, bununla birlikte gençleri zararlı alışkanlıklara karşı bilinçlendirmek ve onlardan uzak tutmak amacıyla sanatsal, sosyal, kültürel, eğitsel ve sportif faaliyetler, tarihi ve kültürel geziler, kamplar düzenleyen merkezlerdir (71).

Gençlik Merkezleri; gençlerin serbest zamanlarını çeşitli sosyal ve kültürel faaliyetlerle değerlendirmelerine imkân tanıyan, kişisel gelişimlerini destekleyen, gençler tarafından çözüm üretilen ve projeler geliştirilen, Gençlik ve Spor İl Müdürlükleri bünyesinde faaliyet gösteren kurumlardır (72).

Türkiye’de Gençlik ve Spor Bakanlığı 2011 yılında kurulmasına kadar gençlik politikaları alışlagelmiş biçimiyle spor ekseninden, gençlik çalışması eksenine getirilmiştir. Gençliğin enerjisini okul dışında sosyalleşmeye, Gençlik

Merkezleri gençlik çalışanları aracılığıyla gençlerin toplumda görünür olmaları ve dinamizminin ülke için bir durum olarak değerlendirilmelidir (70).

Ülkemizde hane sayısının fazla olması ve gençlerin okul ve aile ortamının iyi olmaması, gençlerin bu ortamların dışında sosyalleşme yerlerine ihtiyacını ortaya çıkarmaktadır. Genelde gençler rahat ve güvenli bir ortam bulamadıklarından internet mekânları gibi mekânları tercih etmektedir. Bu da gençlerin kişisel ve psikolojik gelişimleri üzerinde olumsuz etkiler yaratmaktadır (70).

Gençlik Merkezleri, gençlerin sosyal etkinliklere katılarak toplum içerisinde hem zihinsel hem de fiziksel olarak, kendilerini yetiştirerek topluma dahil olabilecekleri mekanlardır (70).

Gençlik Merkezleri, amaç olarak okul eğitimi dışında kalan zamanda merkeze gelen gençlerin kazanımlarının büyük bir bölümünü gönüllü temelli edindiği bir öğrenme sürecinin yaşandığı alanlardır. Gençlik Merkezinde gençlik liderleri, gönüllü gelen gençlere istedikleri faaliyetlerde bir hedef gösterecek ve onları yönlendirecek doğru kişilerdir (70).

3.1.10. Gençlik Merkezlerinin Amaçları ve Görevleri

Toplumun gelişimi, refahı ve ülkenin sürdürebilir kalkınmasında şüphesiz ki gençlerin önemi çok büyüktür. Bu doğrultuda sivil toplum kuruluşları ile kamu kurum ve kuruluşları, mahalli idareler ve üniversitelerle işbirliği yapmak suretiyle gençlerin serbest zamanlarını etkili ve verimli bir şekilde değerlendirmeleri amacıyla kişisel ve sosyal gelişimlerini destekleyici, farklı talep ve ihtiyaçları dikkate alan faaliyetlerin sunulması ve aynı zamanda onları kötü alışkanlıklarda koruyacak çalışmaların yürütülmesi gerekmektedir. Bu amaçlara ulaşmak için gençlerin karar alma sürecine dâhil edilmesi, onların sahip olduğu haklar konusunda

bilinçlendirilmesi ve sosyal hayatın her alanına gençliğin etkili katılımının sağlanması hedeflenmektedir (73).

Gençlik Merkezleri, Gençlik Hizmetleri Genel Müdürlüğünün illerde Gençlik Hizmetleri İl/İlçe Müdürlüklerine bağlı olarak, 7-29 yaş gençlerin serbest zamanlarını kaliteli bir şekilde geçirmek amacıyla sosyal, kültürel ve sportif faaliyetler içerisinde, formel eğitimlerinin dışında kalan zamanlarını değerlendirmelerine hizmet veren ve imkan hazırlayan kurumsal yerlerdir (74).

Gençlik Merkezlerinin amacı ve misyonu incelendiğinde, gençlerin geleceğe yönelik bilgilerinin yanında bilgilerini kullanacakları ve geliştirebilecekleri çok önemli bir sosyal sorumluluk görevini yerine getirmektedir.

Gençler yaşlıları arasında Gençlik Merkezlerinde aldıkları eğitim ile akranları arasında fark yaratmaktadır. Bu farklı beceriler gençler daha sağlıklı bilgiye ulaşmasına ve özgüven kazanması oluşmaktadır (75).

Gençlerin teknoloji ile bağımlılıktan uzak, doğru ve sağlıklı bir ilişki kurmaları bekleniyor ve isteniyor ise öncelikli bağımlılığın sebep olan risk faktörlerini ortadan kaldırmak gerekmektedir. Bu risk faktörlerinden en önemlileri gençlerin enerjilerini sağlıklı bir şekilde boşatabilecekleri, kendini gösterebilecekleri ve sosyalleşebilecekleri imkânlar ve mekânlar olmasının sağlayacak düzenlemeleri Gençlik Merkezleri bu vizyonu çalışanları ile birlikte sağlayabilir (76).

Teknolojinin gelişimiyle beraber paralel bir gelişim seyri izleyen sosyal medya günlük hayatın önemli bir kısmını ele geçirmiştir. Var olan tüm yaşam alanlarına giren sosyal medya, toplumsal olaylarda da etkisini hissettirerek önemli bir güç olduğunu gözler önüne sermiştir. Toplumun her alanında olduğu gibi burada da cinsiyetçi bakış açısı dikkat çekmektedir (77).

İl müdürlüklerine bağılı olarak, gençlerin sosyal, kültürel, sanatsal ve sportif faaliyetler çerçevesinde serbest zamanlarının ilgi, istek ve yetenekleri doğrultusunda değerlendirilmesine fırsat vererek topluma aktif vatandaşlar olarak katılmalarını sağlayan ve gençleri zararlı alışkanlıklardan korumaya yönelik çalışmaları yürüten kurumlardır (78).

Diyaloglar, sohbetler, yorumlar, çağlar öncesi yapıldığı gibi okullarda akademilerde, sokaklarda değil, teknolojinin baş sembolü olan bilgisayarlarda, internette yapılacaktır, Gençlerimize bu çağda verilecek değerlerden en önemlilerin başında dürüstlük ve sorumluluk öğretilmeli ve verilmelidir (79).

3.1.11. Gençlik Merkezlerinin Sağlayacağı Yararları Sayarsak:

Ülkelerin gelişimi kültürü olan kurumlar sayesinde ile oluşabilir. Ülkemizin bölgeleri arasında nitelik ve nicelik olarak birçok farklılıklar oluşmuştur. Gençlerin formel eğitimin dışında serbest zamanlarını geçirme zamanlarını ve kendilerine tahsis edilen alanları kullanma sıklıklarına bakılacaktır. Ülkenin kalkınmasını istiyorsak gelecekte nesli ve ülkeyi emanet edeceğimiz gençlerin donanımlı olmaları sadece bilgi düzeyleri ve serbest zamanlarını kullanım kalitesi ile mümkündür. Gençlik ve Spor Bakanlığına bağılı Gençlik Merkezlerinin gençler tarafından kullanılması ve becerilerinin burada kazanmaları, sayesinde gençlerin donanımları, bilgileri ve kültürel ve sanatsal gelişimlere katkıda bulunacak bir rol oluşmalıdır.

Kişisel yararları; bedensel, ruhsal, sosyal, psikolojik ve yaratıcılık bakımından aktiflik sağlar, ruhsal ve fiziksel sağlık gelişimi yaratır, bireye kendini ifade etme imkânı verir, yeni bilgi, beceri ve deneyimler kazandırır, yaratıcı gücü geliştirir. Bireyi sosyalleştirir, bedensel ve ruhsal dinlenmeyi sağlar, çalışma başarısı ve iş verimini artırır, ekonomik hareketi geliştirir, bireyi mutlu eder. Toplumsal

yararları; toplumsal dayanışma ve bütünlüğü sağlar, demokratik toplumun gelişmesini sağlar (80).

Gençlik Merkezleri bir eğitim kurumu gibidir. Yani gençlik için Gençlik Merkezleri bir eğitim kurumu vazifesi görmektedir. Bu kurumda gençlik, doğal ortamdaki gibi “büyüğe saygıyı, dürüstlüğü, dikkati, enerjik olmayı, sorumluluk duygusuna sahip olmayı, başkalarının haklarına saygılı olmayı ve toplumsal işlevdeki kuralları ve kültürümüzü de öğrenmektedir (81).

Ancak günümüzde hızlı toplumsal değişimlere maruz kalan aile gencin sosyalleşmesinde etkili olmak zorundadır. Kendi yolunu kendisinin bulmasında zorlanan genç, kimlik ve kişiliğini geliştirirken belirsiz ve güç durumlarla karşılaşabilir ve kuşaklar arası çatışma yaşayabilir (82).

Okul ve ev ortamı gençlere özel alan sağlayamamaktadır. Bu özellikle kalabalık ailelerin yaygın olduğu Kuzeydoğu, Ortadoğu ve Güneydoğu Anadolu Bölgeleri için geçerlidir. Gençler ev ortamında yaratamadıkları kendilerini ifade alanları için sokaklara/ kahvehanelere mahkûm kalmaktadırlar. Başta bu bölgeler olmak üzere, daha önce ele alınan Gençlik Merkezleri önemli bir boşluğu doldurabilir (83).

Ülkelerde yalnız okul eğitime ve diplomasına dayanan bir sistemle hayatın gerçek problemlerini çözecek insanlar yetiştirmek imkânsızdır (84).

Ergenlik döneminde bireylerin kendilerini yetiştirme kaynakları ne kadar alternatifli olursa bu dönemde yetiştirmeleri o kadar fazla zenginleşirler ve gençlerin yetişme çağlarında bilgi ve donanım kaynakları çoğalır (85).

Gençlik Merkezlerine gelen gençlere burada verilen eğitimin yanında gençlerin sahip olması beklenen mesleki becerileri vermeli gerekli hazırlıkları da

yapmalıdır. Bunlar “öğretim”, “danışmanlık”, “sosyal-yaşamsal beceriler” ve “gelişime açıklık” vb. Bu kavramların yaşamdaki karşılıkları okulda ve Gençlik Merkezlerinde öğretilmelidirler. Gençlerin modern hayatın içerisinde aldıkları yoğun bilgileri sağlıklı değerlendirmeleri ancak değerler eğitiminin doğru yürütülmesi ile mümkün olabilecektir. Gençlik Merkezlerinde gençlere; rehberlik, izleme, liderlik, rol model olma ve sosyal-yaşamsal becerileri arasında; etkili iletişim, zaman yönetimi, problem çözme; gelişime açıklık becerileri arasında; “irade/otokontrol, öğrenmeye açıklık ve ilgi becerileri öğretilmelidir (86).

3.1.12. Gençlik Merkezinde Yapılan Faaliyetler

Gençlik Merkezleri, il müdürlüklerine bağlı olarak, gençlerin sosyal, kültürel, sanatsal ve sportif faaliyetler çerçevesinde serbest zamanlarının ilgi, istek ve yetenekleri doğrultusunda değerlendirilmesine fırsat vererek topluma aktif vatandaşlar olarak katılmalarını sağlayan ve gençleri zararlı alışkanlıklardan korumaya yönelik çalışmaları yürüten kurumlardır (78).

Gençlik Merkezlerinde Yürütülen Kulüp Faaliyetleri

Gençlik Merkezlerinde ücretsiz olarak; gençlerin serbest zamanlarını değerlendirmelerine yardımcı olmak için sosyal, kültürel, sanatsal ve sportif faaliyetler düzenlemektedir. Bu faaliyetler;

- Müzik Kulübü (Gitar, Bağlama, Ney)
- El Sanatları Kulübü (Hat, Seramik)
- Gönüllülük kulübü (Kan Bağışı, Huzurevi Ziyaretleri, STK, Tarihi ve Kültürel Geziler, Fidan Dikimi)
- Yöresel Halk Dansları Kulübü (Halk Oyunları)
- Bilim ve Teknoloji Kulübü
- Sağlık Faaliyetleri kulübü

- Girişimcilik Kulübü
- Satranç Kulübü
- Dil Kulübü (İngilizce, Osmanlı Türkçesi)
- Spor Kulübü
- Güzel Sanatlar Kulübü (Resim, Drama, Rölyef)

Gençlik Merkezlerince Verilen Eğitimler

Akademik Eğitim Programları

- Konferans
- Kitap okuma
- Panel
- Sempozyum
- Söyleşi

Bilgisayar Eğitimleri

- Grafikerlik
- Mobil Uygulama ve Blog hazırlama
- Program Eğitimi ve Web tasarım

Kurslar

- Arama-kurtarma
- Hüsn-ü Hat
- Tezhip
- Ebru
- Kitap Okuma
- Tiyatro
- Etkili Konuşma ve Hitabet
- Edebiyat
- Fotoğrafçılık
- Sinema
- Ağaç Oymacılığı
- Ahşap Yazı
- Ahşap Boyama
- Kumaş Boyama

- Vitray (Cam Üzerine Boya)
- Filografi (Tel ve Çivi ile Örne Sanatı)
- Kaligrafi (Güzel Yazı Sanatı)
- Halk Oyunları
- Resim
- Müzik
- Bilgisayar İşletmenliği
- Fizik
- Tarih
- El Sanatları
- Güzel Sanatlar
- Hızlı Okuma
- Mesleki Eğitim
- Okul Derslerine Yardımcı Eğitimler
- Pazarlama ve Sponsorluk
- Yabancı Dil Eğitimleri
- Mental Aritmetik
- Proje Döngüsü
- Drama
- Müzakere Teknikleri
- Protokol ve Görgü Kuralları
- İşaret Dili
- Zaman Yönetimi
- Beden Dili
- Sportif Faaliyetler

Seminerler

- Hitabet ve Diksiyon
- Müzakere Teknikleri
- Duygusal Zeka
- Kariyer Planlama
- Kişisel Gelişim

- Liderlik Eğitimi
- Motivasyon
- Rehberlik ve Psikolojik Destek
- İlk Yardım
- Etkili Sunum Teknikleri
- Kriz Yönetimi
- Etkili İletişim
- Problem Çözme ve Karar Alma
- Liderlik
- Kariyer Planlama
- Motivasyon
- Diksiyon
- Öfke Kontrolü
- Takım Çalışması
- Etkili Sunum Teknikleri

Gençlik Merkezlerinde Yapılan Akademik Çalışma Atölyeleri

- Kurân-ı Kerim
- Kitap Okuma Halkaları
- İyilik Ağacı
- Kıraathaneler Aslına Dönüyor
- Gençler Sabah Namazında Buluşuyor
- Anne Kız Kur'an Öğreniyoruz
- Ensar-Muhacir Kardeşliği
- Anadolu'nun Manevi Kandilleri
- Sosyal Bilimler Atölyesi
- Kişisel Gelişim Atölyesi
- İnovasyon Atölyesi
- Dini İlimler Atölyesi
- Dil Eğitimleri Atölyesi
- Değerler Atölyesi

3.1.13. Gençlik Merkezi Müdürünün Görev, Yetki Ve Sorumlulukları

Gençlik Merkezi Müdürünün görev, yetki ve sorumlulukları şunlardır;

- a. Gençlik Merkezindeki eğitim, öğretim ve verimliliğin artırılmasını, gerekli araştırmaların yapılmasını ve sonuçlarının değerlendirilmesini sağlamak,
- b. Bütün faaliyetleri ilgililerle işbirliği yaparak planlamak ve düzenlemek, ihtiyaç duyulan uzman ve lider gibi öğreticilerin görevlendirilmesini sağlamak, merkezin gelişmesi konusunda çevre olanakları ve gençlerin isteklerini göz önünde bulundurarak plan ve programlar hazırlamak,
- c. Program geliştirme, yönetim ve bütçe konularında planlama yapmak ve yazılı olarak duyurmak,
- d. Talimat ve genelgelerin gereğini yerine getirmek ve ilgililere yazılı olarak duyurmak,
- e. Gençlik Merkezi üyelerinin aileleriyle işbirliği kurarak, merkezin faaliyetlerinde çevre ile bütünlük sağlanması konusunda özen göstermek,
- f. Haftalık faaliyet programı, günlük çalışma çizelgesi ile merkez personelinin nöbet çizelgelerinin düzenlenmesini sağlamak,
- g. Hizmetin aksamadan yürütülmesi için merkez elemanlarının, çalışma - izin günlerini ve saatlerini hizmetlerin yoğunluğuna, mevsim durumuna ve diğer ihtiyaçlara göre düzenleyerek bir programa bağlamak,
- h. Gerek duyulan araç-gereç ve onarımla ilgili malzemelerin bütçe olanaklarına göre satın alınması ve diğer usullerle giderilmesi için, ilgili belgelerin zamanında il müdürlüğüne ulaştırılmasını sağlamak ve teklifte bulunmak,

- i. Gençlik Merkezi faaliyetlerinin gençlere tanıtılması ve özendirilmesi için gerekli önlemleri almak, merkez çalışmaları ile ilgili istatistiklerin tutulmasını sağlamak,
- j. İl veya ilçe müdürlüğü bünyesinde yapılacak gençlik hizmet ve faaliyetlerinde görev almak,
- k. Gençlik Merkezi faaliyetlerini mutlaka yerel basın ve televizyonlar ile kamuoyuna duyurmak,
- l. Gençlik haftası kutlama komitesinde görev almak,

Gençlik Merkezi Müdürü, Gençlik Merkezinin amaçlarına uygun olarak, kanun, yönetmelik ve Genel Müdürlük ile il müdürlüğü talimatlarına göre yönetiminden ve gözetilmesinden sorumludur (87).

3.1.14. Yıllara Göre Gençlik Merkezleri Ve Gençlik Merkezi Üye Sayıları

Gençlik Merkezlerine 7-29 yaş aralığında olan tüm gençlerimiz üye olabilmekte ve tüm faaliyetlerden ücretsiz yararlanabilmektedir.

Yıllara bakıldığında Gençlik Merkezine üye olan gençlerin 2011 yılına kadar üyelik sayısı çok düşük olmasına rağmen, Teşkilatın Spor Genel Müdürlüğünden, Gençlik ve Spor Bakanlığı olmasında sonra Gençlik Hizmetleri Genel Müdürlüğü olduktan sonra Türkiye genelinde Gençlik Merkezlerine üye gençlerin hızlı bir şekilde arttığı görülmektedir.

Tablo 1. Yıllara Göre Gençlik Merkezleri Üye Sayıları

S. No	Yıllar	Üye Sayısı
1	2002	11.614
2	2003	13.648
3	2004	20.339
4	2005	26.808
5	2006	36.077
6	2007	46.254
7	2008	59.103
8	2009	65.313
9	2010	75.734
10	2011	87.419
11	2012	170.000
12	2013	510.278
13	2014	864.982
14	2015	1.270.070
15	2016	1.480.274

Kaynakça: Gençlik ve Spor Bakanlığı Gençlik Merkezleri Yönetim Sistemleri

2002 yılında başlayıp 2011 yılına kadar normal bir artış olan Gençlik Merkezleri kurumun 2011 yılında itibaren Gençlik Hizmetleri Genel Müdürlüğü olmasında sonra üye sayısı buna bağlı olarak artmıştır. 2002 yılında toplam üye sayısı 11.614 olan gençlik merkezler, 2016 yılında bu sayı 1.480.274 ulaşmıştır. Bu rakamlar 2011 yılına kadar Daire Başkanlığına bağlı bir birim olan Gençlik Merkezleri, Gençlik Hizmetleri Genel Müdürlüğü olduktan sonra çok büyük başarılarla ulaşmıştır. Yıllar arasındaki üye sayısına bakıldığında bu oranın yüzde 127 kat olduğu görülmektedir. Bu da Gençlik Merkezleri Genel Müdürlüğünün gençliği yönelik kurumsal misyonunu yerine getirdiği anlaşılmıştır.

3.1.14.1 Gençlik ve Spor Bakanlığına Bağlı Gençlik Merkezlerinde Çalışan Lider Sayısı

Tablo 2. Gençlik Merkezleri Genel Müdürlüğe Bağlı Gençlik Merkezlerinde Çalışan Lider Sayısı

Yıllar	Gençlik Lideri Kontenjanı
2010	160
2011	250
2012	504
2013	646
2014	1000
2015	1000
2016	750

Kaynakça: Gençlik ve Spor Bakanlığı Gençlik Merkezleri Yönetim Sistemleri

Gençlik Merkezlerinde gelen geçlere Gençlik Merkezinin amacını ve faaliyetlerini tanıtan gençlik liderleri yıllara göre artmasına rağmen yetersizliğini hala deva etmektedir. 2016 yılında 1.480.274 olan gençlik merkezi üye sayısı bulunurken, bu gençler Gençlik Merkezlerine yardımcı olan 750 gençlik lideri bulunmaktadır. Gençlik Merkezlerinde lider başına düşen üye sayısı 1.973 genç olmaktadır.

Tablo 3. Türkiye Geneli Gençlik Merkezlerine Üye Olan Kadın/ Erkek Sayısı

Merkez sayısı	Lider Erkek	Lider Erkek	Lider Sayısı Toplam	Üye Erkek	Üye Kadın	Toplam Üye Sayısı
240	379	371	750	715.197	765.077	1.480.274

Kaynakça: Gençlik ve Spor Bakanlığı Gençlik Merkezleri Yönetim Sistemleri

81 ilde 2016 yılı Aralık ayı itibariyle Türkiye’de mevcut Gençlik Merkezi sayısı 240’dır. Gençlik Merkezinde gelen üyelerle ilgilenen toplam 750 gençlik lideri görev almaktadır. Bu Gençlik Merkezlerine üye kadın 765.077, erkek üye sayısı 715.197 bulmuştur. Türkiye’de bulunan üyeler ile ilgilenen gençlik liderler sayısına bakıldığında kurumsal olarak çalışan liderlerin iş verimlilikleri aşırı derecede yoğun

olduğu ve lider başına düşen üye sayısı 1.973 üyeyi bulmuştur. Sistem içerisinde görülen üye sayısı Gençlik Merkezine gelen aktif üye olmamakta, sisteme bir kez girildiğinde 29 yaşını doldurana kadar üye olarak kabul edilmektedir.

Gençlik, toplumun sosyokültürel yapısını çözümleme ve geleceğe yönelik tahminler yapabilme yetilerinin kazanıldığı bir süreç olması açısından da üzerinde çalışılması gereken önemli bir sosyal kategoridir (88).

3.1.14.2. Türkiye’de Gençlik Merkezlerinin İllere Göre Dağılımı

2017 yılı itibariyle Türkiye’de 240 tane Gençlik Merkezleri bulunmaktadır. Türkiye’de illere göre dağılımı aşağıdaki tabloda gösterilmiştir.

Tablo 4. 2016 Yılında İllere Göre Dağılım Gösteren Gençlik Merkezleri Sayısı

Sıra No	İl	Gençlik Merkezi Sayısı
1	Adana	3
2	Adıyaman	2
3	Afyonkarahisar	2
4	Aksaray	1
5	Amasya	3
6	Ankara	5
7	Antalya	3
8	Ardahan	1
9	Artvin	6
10	Aydın	1
11	Ağrı	2
12	Balıkesir	5
13	Bartın	1
14	Batman	2
15	Bayburt	1
16	Bilecik	1
17	Bingöl	1
18	Bitlis	3
19	Bolu	2
20	Burdur	2
21	Bursa	4
22	Denizli	1
23	Diyarbakır	4
24	Düzce	2
25	Edirne	2
26	Elazığ	1
27	Erzincan	1

28	Erzurum	3
29	Eskişehir	2
30	Gaziantep	3
31	Giresun	3
32	Gümüşhane	2
33	Hakkâri	3
34	Hatay	4
35	Isparta	4
36	Iğdır	1
37	Kahramanmaraş	3
38	Karabük	2
39	Karaman	1
40	Kars	1
41	Kastamonu	1
42	Kayseri	2
43	Kilis	1
44	Kocaeli	6
45	Konya	5
46	Kütahya	2
47	Kırklareli	4
48	Kırşehir	3
49	Malatya	1
50	Manisa	8
51	Mardin	3
52	Mersin	3
53	Muğla	2
54	Muş	1
55	Nevşehir	3
56	Niğde	3
57	Ordu	3
58	Osmaniye	2
59	Rize	2
60	Sakarya	2
61	Samsun	10
62	Siirt	2
63	Sinop	4
64	Sivas	2
65	Tekirdağ	3
66	Tokat	7
67	Trabzon	9
68	Tunceli	4
69	Uşak	1
70	Van	8
71	Yalova	2
72	Yozgat	2
73	Zonguldak	6
74	Çanakkale	2
75	Çankırı	1
76	Çorum	3
77	İstanbul	4

78	İzmir	6
79	Şanlıurfa	9
80	Şırnak	3
81	Kırıkkale	1

Kaynakça: Gençlik ve Spor Bakanlığı Gençlik Merkezleri Yönetim Sistemleri

Türkiye’de Gençlik Merkezleri en çok Samsun ili 10 Gençlik merkezi ile birinci sırada, 9 tane Gençlik Merkezi Şanlıurfa, Trabzon, 8 tane Gençlik Merkezi ile Van, Manisa illeri devam etmektedir. Türkiye’de en kalabalık iller olan büyük şehirlerde İstanbul 4, Ankara 5, İzmir 6, gençlik merkezler ile gençlere hizmet vermektedir. Şehir merkezi nüfusu 100.000 üzerinde olan birçok il de Gençlik Merkezleri 1 tane olarak ildeki gençlere hizmet vermektedir.

3.1.14.3. Gençlik Merkezlerinin Bina Durumları

Tablo 5. Gençlik Merkez Bina Durumu

S.NO	Gençlik Merkezleri Bina Sayı Durumu	
1	İl Müdürlüğüne Ait	167
2	Tahsisli	42
3	Kiralık	31

Kaynakça: Gençlik ve Spor Bakanlığı Gençlik Merkezleri Yönetim Sistemleri

2011 yılında Gençlik Hizmetleri Genel Müdürlüğü olarak kurulan genel müdürlük, 2017 yılı başında 240 gençlik merkezine ulaşarak gençlerin hizmetine ulaşmıştır. Türkiye’de bulunan Gençlik Merkezlerinin bina durumu 167 müstakil bina durumu olarak, 42 Tahsisli bina durumu, 31 Gençlik Merkezi de kiralık olarak bulunmaktadır. Bu mevcut durum göstermiştir ki Gençlik Merkezlerinin mevcutlar içerisinde özel bir bina da hizmet vermekte, bu da yapılan etkinlikler ve faaliyetlerde başarısını bir katkısı olmuştur. Müstakil bina durumu il müdürlüğüne ait bina, tahsisli bina; mülkiyeti kendilerinde kalması koşuluyla kamu idarelerince, kanunlarında belirtilen kamu hizmetlerinin yerine getirilebilmesi amacıyla mülkiyetlerindeki taşınmazların, birbirlerine veya köy tüzel kişiliklerine; Hazineye ait taşınmazlar ile

Devletin hüküm ve tasarrufu altındaki yerlerin ise, Maliye Bakanlığınca hizmetin devamı süresince kamu idarelerinin veya köy tüzel kişiliklerinin bedelsiz olarak kullanımına bırakılmasını denir (89).

3.1.14.4. Çalışma Yapılan İllerde Gençlik Merkezlerinin Personel Sayısı

Tablo 6. Gençlik Merkezlerinde Çalışan Lider Sayıları

İller	Lider Erkek	Lider Kız	Toplam
Elazığ	5	5	10
Diyarbakır	2	4	6
Samsun	13	11	24
Denizli	2	4	6
Antalya	10	6	16
Bursa	7	8	15
Nevşehir	3	0	3
Toplam	42	38	80

Kaynakça: Gençlik ve Spor Bakanlığı Gençlik Merkezleri Yönetim Sistemleri

Uygulamanın gerçekleştirildiği illerde Gençlik Merkezlerinde 42 erkek lider, 38 kadın lider görev almaktadır. Çalışma yapılan illerde toplam 80 gençlik liderliği bulunmaktadır. Bu illerde toplam 253.531 üye bulunmaktadır. 7-29 yaş aralığında Gençlik Merkezlerine üye kaydı olan gençler lider başına 3.169 üye düşmektedir. Gençlik Merkezlerinde üyelik süresi 7 – 29 yaş aralığında, bir kez sisteme giren genç bu sistemde 29 yaşını bitirene kadar üye gözükmektedir.

3.1.14.5. Gençlik Merkezlerinin Tesis ve Mülkiyet Durumu

Tablo 7. Çalışma Yapılan İllerin Mülkiyet Durumları

No	İller	Bina Mülkiyet Durumu
1	Elazığ	Müstakil il müdürlüğüne ait bir tane Gençlik Merkezi
2	Diyarbakır	Üç tane müstakil bina, bir tane Gençlik Merkezi kiralık
3	Samsun	Sekiz tane il müdürlüğüne ait, bir tane tahsisli, bir tane kiralık
4	Denizli	Bir tane Gençlik merkezi, il müdürlüğüne ait
5	Antalya	İki tane il müdürlüğüne ait, bir Gençlik Merkezi tahsisli
6	Bursa	Üç tane il müdürlüğüne ait, bir tane il tahsisli ait
7	Nevşehir	İki tane il müdürlüğüne ait, bir tane tahsisli

Kaynakça: Gençlik ve Spor Bakanlığı Gençlik Merkezleri Yönetim Sistemleri

Çalışma yapılan illerde Gençlik Merkezi olarak Gençlik ve Spor İl Müdürlüklerine ait olarak müstakil bina durumunda 20 gençlik merkezi bulunmakta, iki Gençlik Merkezi kiralık, beş Gençlik Merkezi binası da Tahsisli olarak gençlere hizmet sunmaktadır. Bu durum Gençlik Merkezlerinin hizmetini kendine ait binalarda yaptığı anlaşılabılır.

3.1.14.6. Çalışma Yapılan İllerdeki Gençlik Merkezlerinin Üye Sayıları

Tablo 8. Çalışma Yapılan İllerdeki Gençlik Merkezi Üye Sayıları

No	İl	Erkek	Kadın	Toplam
1	Elazığ	14.694	16.176	30.870
2	Diyarbakır	11.754	11.686	23.440
3	Samsun	29.287	35.288	64.575
4	Denizli	8.120	11.207	19.327
5	Antalya	15.572	15.659	30.231
6	Bursa	33.829	29.220	63.049
7	Nevşehir	9.917	10.389	20.306
	Toplam	123.173	129.625	251.798

Kaynakça: Gençlik ve Spor Bakanlığı Gençlik Merkezleri Yönetim Sistemleri

Çalışma yapılan iller arasında erkek üye sayısının toplamı 123.173, kadın üye sayısı, 129, 625 erkek üye genç ile toplam da 251.798 genç Gençlik Merkezlerine üye olmuşlardır. İllerde en fazla sayı ile üye bulunduran il Samsun 64.575 üye

bulunmakta, bunu 63.049 genç üye ile Bursa gelmektedir. Türkiye’de genç nüfusa bakıldığında bu oran % 1.23 olarak çok düşük oran durumunda bulunmuştur.

Gençlik sosyalleşmesi gençlerin birbirlerine bilinçli olarak düşüncelerimizin kalitesi ve becerilerimiz ile yeteneklerimizin iyi olması yaşam kalitemizi etkiler. Gençler Gençlik Merkezlerinde olumlu bir düşünceler kazanabilirler.

Gençlerimiz serbest zamanlarını iyi kullanarak rahat ve mutlu bir genç olarak olumlu yönler ile diğer gençlere yansır ve gençlik merkezine gelmeyen gencin etkilenmesine yardımcı olabilir.

Çalışmanın yapıldığı illerde gençlik merkezlerin sayısı Elazığ ilinde 1 tane, Samsun ilinde 10, Diyarbakır 4, Denizli 1, Antalya 3, Bursa 4, Nevşehir 3 olmak üzere toplam 29 tane gençlik merkezleri bulunmaktadır.

Tablo 9. Türkiye’de Gençlik Merkezi ve Anket Yaptığım İllerdeki Gençlik Merkezi

Türkiye’de Gençlik Merkezi Sayısı	240
Uygulamanın Gerçekleştirildiği illerdeki Gençlik Merkezi Sayısı	26

Kaynakça: Gençlik ve Spor Bakanlığı Gençlik Merkezleri Yönetim Sistemleri

Türkiye’de 2016 yılında Gençlik ve Spor Bakanlığına bağlı olarak 81 bir ilde toplam 240 tane Gençlik Merkezi bulunmaktadır. Çalışma yaptığım illerde ise toplam olarak 26 Gençlik Merkezi bulunmaktadır. İllerdeki gençlik merkezi toplam içerisinde % 10.83’tür. Gençlik ve Spor Bakanlığına bağlı illerde faaliyetlerini sürdüren Gençlik Merkezlerinin üye sayısı toplam olarak 1.480.012 genç üye bulmuştur. Çalışma yaptığım illerde 26 gençlik merkezinin üye sayısı toplam 251.798 genç üye bulunmaktadır.

3.1.15. Araştırma Yapılan İllerde Gençlik Merkezleri ve Mevcut Durumları

Gençlik dönemi; insan hayatında kişilik arayışının, kimlik oluşumunun olduğu en hızlı ve en önemli dönem olarak kabul edilir. Gençler, bu yaş döneminde aileleri dışında farklı bir kültür ile temas ederek toplumsallaşmaya çalışırlar. Aileler de bu dönemde çocuklarının yetişmesi için kendileri dışında bir eğitim kurumuna ihtiyaç duyarlar. Bu dönemde gençlerin bilgi teknolojileri üzerinden edindikleri sanal grup arkadaşlarının yanında bir yere ait olmak adına güvenilir ve gelişimsel özellikler katacak bir grup ile etkileşim içinde bulunmaları önemlidir (90). Gençlik Merkezleri gençler için bu dönemde toplumsallaşabileceği ve kendilerini geliştirebileceği yerler olması bakımından önemli ve kritik kurumlardır.

Bu çalışma ile Türkiye’de gençlerin niceliksel olarak durumları ve Gençlik Merkezleri ile ilişkileri araştırılmıştır. 2016 yılı nüfusa dayalı kayıt sistemine göre Türkiye 20.453.776 genç nüfusa sahiptir. Bu genç nüfustan sadece 1.480.171 kişinin Türkiye genelinde mevcut 240 Gençlik Merkezine üye olduğu tespit edilmiştir. Türkiye’de bulunan genç sayısı ile Gençlik Merkezlerine üye olan genç sayısı kıyaslandığında Gençlik Merkezlerine üye gençlerin oranının çok düşük olduğu söylenebilir.

Tablo 10. Türkiye’nin 2016 Yılı Adrese Dayalı Nüfus Kayıt Sistemine Göre Toplam Nüfusu.

Cinsiyet	Nüfus
Erkek	40.043.650
Kadın	39.771.221
Toplam	79.814.871

Kaynakça: 2016 yılı Adrese Dayalı Nüfus Kayıt Sistemi (ADNKS)

2016 yılı adrese dayalı kayıt sistemine göre Türkiye'nin nüfusu toplam olarak 79.814.871 kişidir. Bu nüfusun 40.043.650 kişisi erkek, 39.771.221 kişisi ise kadından oluşmaktadır.

Tablo 11. 14 -29 Yaş Aralığındaki Gençlerin 2016 Yılı Nüfus Dağılımı.

Cinsiyet	Nüfus
Erkek	10.444.191
Kadın	10.009.585
Toplam	20.453.776

Kaynakça : 2016 yılı Adrese Dayalı Nüfus Kayıt Sistemi (ADNKS)

2016 yılı adrese dayalı nüfus kayıt sistemi sonuçlarına göre Türkiye'nin 14–29 yaş aralığındaki genç nüfusu 10.444.191 erkek, 10.009.585 kadın olmak üzere toplam 20.453.776'dır. Bu oran Türkiye nüfusunun % 25.62'sidir. Ülkemiz sahip olduğu bu genç nüfus ile dünya sıralamasında dokuzuncu sırada bulunmaktadır.

Tablo 12. Araştırmada Çalışılan İllerin 14–29 Yaş Aralığı Genç Nüfusu

	Cinsiyet	Nüfus
Antalya	Toplam	544.993
	Erkek	275.571
	Kadın	269.422
Bursa	Toplam	682.261
	Erkek	346.830
	Kadın	335.431
Denizli	Toplam	235.719
	Erkek	118.121
	Kadın	117.598
Diyarbakır	Toplam	519.108
	Erkek	264.781
	Kadın	254.327
Elazığ	Toplam	156.815
	Erkek	81.466
	Kadın	75.349
Nevşehir	Toplam	70.964
	Erkek	35.148
	Kadın	35.816
Samsun	Toplam	316.400
	Erkek	158.672
	Kadın	157.728

Kaynakça : 2016 yılı Adrese Dayalı Nüfus Kayıt Sistemi (ADNKS)

Çalışma yapılan illerin nüfus yoğunluğuna bakıldığında, genç nüfus yoğunluğunun en yüksek olduğu il 682.993 kişi ile Bursa olurken, genç nüfus yoğunluğunun en az olduğu il ise 70.964 genç nüfus ile Nevşehir'dir. Çalışma yapılan bölgelerdeki yedi ilin toplam genç sayısı 2.526.221 kişidir. Bu oran Türkiye'nin toplam genç nüfusunun % 12.35'idir

3.1.15.1. Antalya İli Gençlik Ve Spor İl Müdürlüğü Kurumsal Bilgileri

Tablo 13. Antalya İli Gençlik Merkezi İdarecilerinin Görev Tanımları.

	Antalya İli Gençlik Merkezi	Müdür Görev Asil/Vekil
1	Cavide Faruk Kadem Gençlik Merkezi	Vekil
2	Özgecan Arslan Gençlik Merkezi	Vekil
3	Alanya Gençlik Merkezi	Vekil

Kaynakça: Gençlik ve Spor Bakanlığı Gençlik Merkezleri Yönetim Sistemleri

Kurum yöneticileri, sorumlu oldukları kurumun vizyonunu ve misyonunu belirlemekle, görevlerini stratejik planlarda belirtilen program çerçevesinde gerçekleştirmekle sorumludurlar. Bu zor ve yüksek sorumluluk gerektiren görevi yerine getirirken kadro durumlarının asaleten veya vekâleten olmaları karar almalarına ve kurumun işleyişine önemli etkiler yapabilmektedir. Antalya Gençlik Hizmetleri ve Spor İl müdürlüğüne bağlı üç tane gençlik merkezi müdürlüğü bulunmaktadır. Gençlik Merkezi Müdürlüğüne bakan yöneticiler görevlerini vekâleten yürütmektedirler. Vekâleten yapılan yönetim işlerinde karar alma sürecinin asaleten yürütülen görevlere göre daha uzadığı görülmüştür.

Tablo 14. Antalya İli Gençlik Merkezi Üye Sayısı

Antalya İli Gençlik Merkezi Üye Sayısı	
Üye Kadın	15.659
Üye Erkek	14.572
Toplam	30.231

Kaynakça: Gençlik ve Spor Bakanlığı Gençlik Merkezleri Yönetim Sistemleri

Antalya Gençlik Hizmetler ve Spor İl Müdürlüğüne bağlı bulunan Gençlik Merkezi üye sayısı 15.659 kadın, 14.572 erkek olmak üzere toplam olarak 30.231 gençtir. Bu oran Antalya İli TÜİK bilgilerine göre toplam gençlerin % 5.54'üdür.

Tablo 15. Antalya İli Genç Nüfus Sayıları

Antalya İli 14 – 29 Yaş Arası Adrese Dayalı Kayıt Sistemi Sonuçları	
Kadın	269.422
Erkek	275.571
Toplam	544.993

Kaynakça : 2016 yılı Adrese Dayalı Nüfus Kayıt Sistemi (ADNKS)

2016 yılı adrese dayalı nüfus sayımına göre Antalya İli, 14-29 yaş arasında 275.571 erkek, 269.422 kadın olmak üzere toplam 544.993 genç nüfusa sahiptir.

Tablo 16. Antalya İli Genç Nüfus İle Gençlik Merkezine Üye Sayıları

Antalya İli Genç Nüfus Sayısı İle Gençlik Merkezlerine Üye Sayısı	
Toplam genç sayısı (14-29) yaş arası	544.993
Antalya İli Gençlik Merkezi Üye Sayısı (7-29)	30.231

Bir insanın toplumda anlamlı bir yer edinebilmesi için çalışıp çabalayacağı, bilgi, meslek, inanç edineceği dönem çocukluktan gençliğe geçiş dönemidir (107). İnsan sosyal bir varlıktır ve belirli bir toplum içinde yaşamak zorundadır. Bu birlikteliğin sürdürülebilmesi için toplumu yönlendiren, organize ve disipline eden bir düzenlemenin olması gerekir (92). Bu anlamda Antalya'da 14–29 yaş arasında 544.993 genç bulunmakta ve fakat bu gençlerin sadece 30.231 kişisi Antalya'daki Gençlik Merkezlerine üye olmaktadır.

Tablo 17. Antalya Gençlik Merkezinde Çalışan Sayısı

Antalya Gençlik ve Spor İl Müdürlüğüne Bağlı Gençlik Merkezi Çalışanları	
Yönetici	3 (Vekil)
Lider	16

Kaynakça: Gençlik ve Spor Bakanlığı Gençlik Merkezleri Yönetim Sistemleri

Antalya Gençlik Hizmetleri ve Spor İl Müdürlüğüne bağlı bulunan üç Gençlik Merkezinde de yöneticiler görevlerini vekâleten yürütmektedirler. Bu merkezlerde 10 erkek lider, 6 kadın lider çalışmaktadır. Bu merkezlerin 30.613 olan toplam üye sayısı düşünüldüğünde liderlerin yoğun bir çalışma temposu yaşadıkları söylenebilir.

Antalya Türkiye'nin tesis ve spor organizasyonları bakımından en yoğun illerinden biridir. Bu bakımdan bu merkezlerde çalışan yöneticilerin iş yoğunluğu düşünülerek özlük durumlarının kadro bakımından netleştirilmesi, yöneticilerin motivasyonlarına katacağı olumlu etki ile kurumsal verimliliğe dönüşebilir. Aynı şekilde üye sayısı oranına göre lider sayısı da yetersiz görünmektedir.

2.14.1. Elazığ İli Gençlik Ve Spor İl Müdürlüğü Kurumsal Bilgileri

Tablo 18. Elazığ Gençlik Hizmetleri ve Spor İl Müdürlüğü Gençlik Merkezi Sayısı

Gençlik Merkezi Adı		Müdür Görev Asil/Vekil
1	Elazığ Gençlik Merkezi	Vekil

Kaynakça: Gençlik ve Spor Bakanlığı Gençlik Merkezleri Yönetim Sistemleri

2011 yılında hizmete açılan Elazığ Gençlik Merkezi'nin yöneticisi, merkezin kuruluşundan beri görevini vekâleten yürütmektedir. Gençlik Merkezlerinin hedef kitleleri genç nüfus olduğundan ve bu hedef kitle sabit olmayıp zaman geçtikçe sürekli değiştiğinden, etkin ve zamanında hizmet sunabilmek çok önemlidir. Bunun için bu merkezlerde çalışan yöneticilerin görevlerine yüksek motivasyon ile sarılmaları, hızlı ve doğru kararlar alabilmeleri için kendilerini geliştirmeleri, yeni projeler üretebilmeleri, çalışanlarını yönlendirebilmeleri, zorunluluk değil gönüllülük esası ile çalışabilmeleri yani işleri ile özdeşleşebilmeleri gerekir. Bunun olabilmesi özellikle yöneticilerin kendilerini güvende hissetmelerine bağlıdır. Fakat bir

yöneticinin vekâleten bulunduğu bir görevde asaleten çalışanlar gibi verimlilik gösterebileceği de söylenemez.

Tablo 19. Elazığ İli Gençlik Merkezi Üye Sayısı

Elazığ İli Gençlik Merkezi Üye Sayısı	
Üye Kadın	16.176
Üye Erkek	14.694
Toplam	30.870

Kaynakça: Gençlik ve Spor Bakanlığı Gençlik Merkezleri Yönetim Sistemleri

Elazığ Gençlik Hizmetler ve Spor İl Müdürlüğüne bağlı bulunan Gençlik Merkezi üye sayısı 16.176 kadın, 14.694 erkek olmak üzere toplam olarak 30.870 gençtir. Bu oran Elazığ ilinde TÜİK bilgilerine göre toplam genç nüfusun % 19.68’idir.

Tablo 20. Elazığ İli Genç Nüfus Sayıları

Elazığ İli 14 – 29 Yaş Arası Adrese Dayalı Kayıt Sistemi Sonuçları	
Kadın	81.466
Erkek	75.349
Toplam	156.815

Kaynakça : 2016 yılı Adrese Dayalı Nüfus Kayıt Sistemi (ADNKS)

2016 yılı adrese dayalı nüfus sayımına göre Elazığ İli, 14-29 yaş arasında 81.466 erkek, 75.349 kadın olmak üzere toplam 156.349 genç nüfusa sahiptir.

Tablo 21. Elazığ İli Genç Nüfus İle Gençlik Merkezine Üye Sayıları

Elazığ İli Genç Nüfus Sayısı İle Gençlik Merkezlerine Üye Sayısı	
Toplam genç sayısı (14-29) yaş arası	156.815
Elazığ İli Gençlik Merkezi Üye Sayısı (7-29)	30.870

Elazığ’da 14–29 yaş arasında 156.815 genç nüfus bulunmaktadır. Bu genç nüfusun sadece 30.870 kişisi Elazığ’daki Gençlik Merkezine üye durumundadır. Bu rakamlara ortaokul öğrencilerinin sayıları da dâhil edildiğinde Gençlik Merkezlerine üye olan gençlerin oranının çok düşük olduğu görülmektedir.

Tablo 22. Elazığ Gençlik Merkezinde Çalışan Sayısı

Elazığ Gençlik ve Spor İl Müdürlüğüne Bağlı Gençlik Merkezi Çalışanları	
Yönetici	1 (Vekil)
Lider	10

Kaynakça: Gençlik ve Spor Bakanlığı Gençlik Merkezleri Yönetim Sistemleri

Elazığ Gençlik Hizmetleri ve Spor İl Müdürlüğüne bağlı bulunan bir Gençlik Merkezi bulunmakta ve bu merkezin yöneticisi görevini vekâleten yürütmektedir. Bu merkezde 5 erkek lider, 5 kadın lider çalışmaktadır. Bu merkezin 30.870 olan toplam üye sayısı düşünüldüğünde liderlerin yoğun bir çalışma temposu yaşadıkları söylenebilir. Elazığ Gençlik Merkezinde de etkin ve verimli hizmet sunabilmeyi zorlaştıran yöneticinin vekâleten çalışması durumu ve üye sayılarına oranla lider sayılarının düşük olduğu görülmektedir.

3.1.15.2. Samsun İli Gençlik ve Spor İl Müdürlüğü Kurumsal Bilgileri

Tablo 23. Samsun Gençlik Hizmetleri ve Spor İl Müdürlüğü Gençlik Merkezi Sayıları

No	Gençlik Merkezi Adı	Müdür görev Asil/Vekil
1	Fazılkadı Gençlik Merkezi	Vekil
2	Çarşamba Gençlik Merkezi	Asil
3	Alaçam Gençlik Merkezi	Vekil
4	Vezirköprü Gençlik Merkezi	Asil
5	Atakum Gençlik Merkezi	Vekil
6	Terme Gençlik Merkezi	Vekil
7	19 Mayıs Gençlik Merkezi	Asil
8	İlkadım Gençlik Merkezi	Asil
9	Bafra Gençlik Merkezi	Vekil
10	Havza Gençlik Merkezi	Vekil

Kaynakça: Gençlik ve Spor Bakanlığı Gençlik Merkezleri Yönetim Sistemleri

Kurumsal verimlilik ve sürdürülebilir başarılı çalışmalar kurumsal aidiyet ve özverili çalışma ile sağlanabilir. Bunun için özellikle kurum yöneticilerinin kendilerini kuruma bağlı ve güvende hissetmeleri, donanımlı, temsil yeteneği ve gençlerle iletişim kurabilme yeteneği yüksek olmaları gerekmektedir. Fakat kurumlarda vekâleten çalışan yöneticilerde bu aidiyet ve güven duygusunun

oluşturduğunu söyleyebilmek çok zordur. Samsun İli Gençlik Merkezlerinde de çalışan yöneticilerin çoğu görevini vekâleten yürütmektedir.

Tablo 24. Samsun İli Gençlik Merkezi Üye Sayısı

Samsun İli Gençlik Merkezi Üye Sayısı	
Üye Kadın	35.286
Üye Erkek	29.287
Toplam	64.575

Kaynakça: Gençlik ve Spor Bakanlığı Gençlik Merkezleri Yönetim Sistemleri

Samsun Gençlik Hizmetler ve Spor İl Müdürlüğüne bağlı bulunan Gençlik Merkezi üye sayısı 35.286 kadın, 29.287 erkek olmak üzere toplam olarak 64.575 gençtir. Bu oran Samsun İlinde TÜİK bilgilerine göre toplam genç nüfusun % 20.44’üdür.

Tablo 25. Samsun İli Genç Nüfus Sayıları

Samsun İli 14 – 29 Yaş Arası Adrese Dayalı Kayıt Sistemi Sonuçları	
Kadın	157.728
Erkek	158.672
Toplam	316.400

Samsun, Gençlik Merkezi bulunan iller arasında en fazla Gençlik Merkezine sahip ildir. 2016 yılı adrese dayalı nüfus sayımına göre Samsun İli, 14-29 yaş arasında 158.672 erkek, 157.728 kadın olmak üzere toplam 316.400 genç nüfusa sahiptir.

Tablo 26. Samsun İli Genç Nüfus İle Gençlik Merkezine Üye Sayıları

Samsun İli Genç Nüfus Sayısı İle Gençlik Merkezlerine Üye Sayısı	
Toplam Genç Sayısı (14-29) Yaş Arası	316.400
Samsun İli Gençlik Merkezi Üye Sayısı (7-29)	64.578

Samsun’da 14–29 yaş arasında 316.400 genç nüfus bulunmaktadır. Bu genç nüfusun sadece 64.578 kişisi Samsun’daki Gençlik Merkezlerine üye durumundadır.

İlde var olan 10 Gençlik Merkezi başına yaklaşık olarak 7.000 genç düştüğü görülmektedir.

Tablo 27. Samsun Gençlik Merkezinde Çalışan Sayısı

Samsun Gençlik ve Spor İl Müdürlüğüne Bağlı Gençlik Merkezi Çalışanları	
Yönetici	4 (Asil), 6 (Vekil)
Lider	21

Kaynakça: Gençlik ve Spor Bakanlığı Gençlik Merkezleri Yönetim Sistemleri

Samsun Gençlik Hizmetleri ve Spor İl Müdürlüğüne bağlı 10 Gençlik Merkezi bulunmakta ve bu merkezlerin yöneticilerinden dördü asil, altısı vekâleten görev yapmaktadır. Bu merkezlerde toplamda 21 lider görev yapmaktadır.

3.1.15.3. Bursa İli Gençlik ve Spor İl Müdürlüğü Kurumsal Bilgileri

Tablo 28. Bursa Gençlik Hizmetleri ve Spor İl Müdürlüğü Gençlik Merkezi Sayıları

No	Gençlik Merkezi Adı	Müdür görev Asil/Vekil
1	Yunus Emre Gençlik Merkezi	Vekil
2	Osmangazi Gençlik Merkezi	Asil
3	Nilüfer Gençlik Merkezi	Asil
4	İnegöl Gençlik Merkezi	Vekil

Kaynakça: Gençlik ve Spor Bakanlığı Gençlik Merkezleri Yönetim Sistemleri

Bursa Gençlik Hizmetleri ve Spor İl Müdürlüğüne bağlı olarak dört adet Gençlik Merkezi gençlerin hizmetinde faaliyet yürütmektedir. Bursa İli Gençlik Merkezlerinde çalışan yöneticilerin ikisi asaleten, ikisi vekâleten görevlerini yürütmektedir.

Tablo 29. Bursa İli Gençlik Merkezi Üye Sayısı

Bursa İli Gençlik Merkezi Üye Sayısı	
Üye Kadın	29.220
Üye Erkek	33.829
Toplam	63.049

Kaynakça: Gençlik ve Spor Bakanlığı Gençlik Merkezleri Yönetim Sistemleri

Bursa Gençlik Hizmetler ve Spor İl Müdürlüğüne bağlı bulunan Gençlik Merkezi üye sayısı 29.220 kadın, 33.829 erkek olmak üzere toplam olarak 63.049 gençtir. Bu oran Bursa İlinde TÜİK bilgilerine göre toplam genç nüfusun % 9.24’üdür.

Tablo 30. Bursa İli Genç Nüfus Sayıları

Bursa İli 14 – 29 Yaş Arası Adrese Dayalı Kayıt Sistemi Sonuçları	
Kadın	335.431
Erkek	346.830
Toplam	682.261

2016 yılı adrese dayalı nüfus sayımına göre Bursa ili, 14-29 yaş arasında 346.830 erkek, 335.431 kadın olmak üzere toplam 682.261 genç nüfusa sahiptir. Çalışma yapılan iller içerisinde 682.261 genç ile en kalabalık genç nüfusa sahip il Bursa’dır.

Tablo 31. Bursa İli Genç Nüfus İle Gençlik Merkezine Üye Sayıları

Bursa İli Genç Nüfus Sayısı İle Gençlik Merkezlerine Üye Sayısı	
Toplam genç sayısı (14-29) yaş arası	682.261
Bursa İli Gençlik Merkezi Üye Sayısı (7-29)	63.049

Bursa’da 14–29 yaş arasında 682.261 genç nüfus bulunmaktadır. Bu genç nüfusun sadece 63.049 kişisi Bursa’daki Gençlik Merkezlerine üye durumundadır. İlde var olan dört Gençlik Merkezine toplam genç nüfusun % 9.24’ü üyedir. Bu oran çok düşük bir orandır. Muhtemelen diğer gençler örgün eğitimleri dışında kalan zamanlarını Gençlik Merkezleri yerlerine başka alternatif yerlerde kullanmaktadırlar. Bu alternatifler belediyelerin veya sivil toplum kuruluşlarının sundukları imkânlar olabilir.

Tablo 32. Bursa Gençlik Merkezinde Çalışan Sayısı

Bursa Gençlik ve Spor İl Müdürlüğüne Bağlı Gençlik Merkezi Çalışanları	
Yönetici	2 (Asil), 2 (Vekil)
Lider	14

Kaynakça: Gençlik ve Spor Bakanlığı Gençlik Merkezleri Yönetim Sistemleri

Bursa Gençlik Hizmetleri ve Spor İl Müdürlüğüne bağlı dört Gençlik Merkezi bulunmakta ve bu merkezlerin yöneticilerinden ikisi asil, ikisi vekâleten görev yapmaktadır. Bu merkezlerde toplamda 14 lider görev yapmaktadır. 63.049 gencin üye olduğu Gençlik Merkezlerinde gençlere gençlik merkezinin faaliyetlerini anlatan, yapılan etkinliklerin duyurusunu yapan, gençlik merkezlerinin işlevini ve çalışmasını organize eden gençlik lider sayısı 14'tür. Bu sayı gelen gençlik üyelerine bölündüğünde lider başına 4.500 genç düşmektedir.

3.1.15.4. Diyarbakır İli Gençlik ve Spor İl Müdürlüğü Kurumsal Bilgileri

Tablo 33. Diyarbakır Gençlik Hizmetleri ve Spor İl Müdürlüğü Gençlik Merkezi Sayıları

No	Gençlik Merkezi Adı	Müdür görev Asil/Vekil
1	Diyarbakır Gençlik Merkezi	Asil
2	Diyarbakır Evim Gençlik Merkezi	Asil
3	Yenişehir Gençlik Merkezi	Asil
4	Sur Gençlik Merkezi	Asil

Kaynakça: Gençlik ve Spor Bakanlığı Gençlik Merkezleri Yönetim Sistemleri

Diyarbakır genç nüfusa sahip illerin başında gelen illerdendir. Yoğun bir genç nüfusa sahip olmasına rağmen 4 tane Gençlik Merkezi bulunmaktadır. Bu Gençlik Merkezleri kısa zaman öne açılmış ve bu merkezlere atanan yöneticiler asaleten görev yapmaktadırlar. Diyarbakır ilinde bulunan Gençlik Merkezlerine yöneticilerin asaleten atanması gençler ve şehir için önemli bir avantaj olduğu düşünülmektedir.

Tablo 34. Diyarbakır İli Gençlik Merkezi Üye Sayısı

Diyarbakır İli Gençlik Merkezi Üye Sayısı	
Üye Kadın	11.686
Üye Erkek	11.754
Toplam	23.440

Kaynakça: Gençlik ve Spor Bakanlığı Gençlik Merkezleri Yönetim Sistemleri

Diyarbakır Gençlik Hizmetler ve Spor İl Müdürlüğüne bağlı bulunan Gençlik Merkezi üye sayısı 11.686 kadın, 11.754 erkek olmak üzere toplam olarak 23.440 gençtir. Bu oran Diyarbakır İlinde TÜİK bilgilerine göre toplam genç nüfusun % 4.51'idir.

Tablo 35. Diyarbakır İli Genç Nüfus Sayıları

Diyarbakır İli 14 – 29 Yaş Arası Adrese Dayalı Kayıt Sistemi Sonuçları	
Kadın	254.327
Erkek	264.781
Toplam	519.108

2016 yılı adrese dayalı nüfus sayımına göre Diyarbakır İli, 14-29 yaş arasında 264.781 erkek, 254.327 kadın olmak üzere toplam 519.108 genç nüfusa sahiptir. Diyarbakır, son yıllarda şehir nüfusunun hızlı bir şekilde arttığı, köyden şehre göçün hızlandığı illerin başında gelmektedir. Okul çağındaki gençlerde sayıldığında şehir nüfusunun % 40'ına yakınının gençlerden oluştuğu görülmektedir.

Tablo 36. Diyarbakır İli Genç Nüfus İle Gençlik Merkezine Üye Sayıları

Diyarbakır İli Genç Nüfus Sayısı İle Gençlik Merkezlerine Üye Sayısı	
Toplam genç sayısı (14-29) yaş arası	519.108
Diyarbakır İli Gençlik Merkezi Üye Sayısı (7-29)	23.440

Diyarbakır'da 14–29 yaş arasında 519.108 genç nüfus bulunmaktadır. Bu genç nüfusun sadece 23.440 kişisi Diyarbakır'daki Gençlik Merkezlerine üye durumundadır. İlde var olan dört Gençlik Merkezine toplam genç nüfusun % 4.52'si üyedir. İnsan hayatının kritik dönemi olan gençlik döneminde, gençlerin kurumsal

kimliği olan mekânlara olan ihtiyaçları düşünüldüğünde bu oranın çok düşük olduğu görülmektedir.

Tablo 37. Diyarbakır Gençlik Merkezinde Çalışan Sayısı

Diyarbakır Gençlik ve Spor İl Müdürlüğüne Bağlı Gençlik Merkezi Çalışanları	
Yönetici	4 (Asil)
Lider	10

Kaynakça: Gençlik ve Spor Bakanlığı Gençlik Merkezleri Yönetim Sistemleri

Diyarbakır Gençlik Hizmetleri ve Spor İl Müdürlüğüne bağlı dört Gençlik Merkezi bulunmakta ve bu merkezlerin yöneticilerinin dördü de görevlerini asaleten yürütmektedir. Lider başına düşen genç sayısı 2.344 kişidir. Lider başına düşen genç sayısı az olmasına rağmen, ilde bulunan gençlerle kıyaslandığında gençlik lider sayısı yetersiz olduğu, şehirde Gençlik Merkezinin tanıtımını yapmakta zorluk çekildiği, okullarda gençlere ulaşmakta yeterli olunmadığı görülebilir.

4.15.5. Nevşehir İli Gençlik Ve Spor İl Müdürlüğü Kurumsal Bilgileri

Tablo 38. Nevşehir Gençlik Hizmetleri ve Spor İl Müdürlüğü Gençlik Merkezi Sayıları

No	Gençlik Merkezi Adı	Müdür görev Asil/Vekil
1	Nevşehir Ürgüp Gençlik Merkezi	Vekil
2	Nevşehir Gençlik Merkezi	Asil
3	Nevşehir Gülşehir Gençlik Merkezi	Vekil

Kaynakça: Gençlik ve Spor Bakanlığı Gençlik Merkezleri Yönetim Sistemleri

Çalışmanın yapıldığı iller arasında en az genç nüfusa sahip il Nevşehir'dir. Nevşehir'de genç nüfus sayısı az olmasına rağmen üç tane Gençlik Merkezi bulunmaktadır. Bu Gençlik Merkezlerinde yöneticilerin biri asaleten diğer ikisi ise vekâleten görev yapmaktadırlar.

Tablo 39. Nevşehir İli Gençlik Merkezi Üye Sayısı

Nevşehir İli Gençlik Merkezi Üye Sayısı	
Üye Kadın	10.389
Üye Erkek	9.917
Toplam	20.206

Kaynakça: Gençlik ve Spor Bakanlığı Gençlik Merkezleri Yönetim Sistemleri

Nevşehir Gençlik Hizmetler ve Spor İl Müdürlüğüne bağlı bulunan Gençlik Merkezi üye sayısı 10.389 kadın, 9.917 erkek olmak üzere toplam olarak 20.206 gençtir. Bu oran Nevşehir İlinde TÜİK bilgilerine göre toplam genç nüfusun % 28.47'sidir. Genç nüfus ve Gençlik Merkezlerine üye olan gençlerin oranı diğer illere göre daha iyi durumdadır.

Tablo 40. Nevşehir İli Genç Nüfus Sayıları

Nevşehir İli 14 – 29 Yaş Arası Adrese Dayalı Kayıt Sistemi Sonuçları	
Kadın	35.148
Erkek	35.816
Toplam	70.964

2016 yılı adrese dayalı nüfus sayımına göre Nevşehir İli, 14-29 yaş arasında 35.816 erkek, 35.148 kadın olmak üzere toplam 70.964 genç nüfusa sahiptir.

Tablo 41. Nevşehir İli Genç Nüfus İle Gençlik Merkezine Üye Sayıları

Nevşehir İli Genç Nüfus Sayısı İle Gençlik Merkezlerine Üye Sayısı	
Toplam genç sayısı (14-29) yaş arası	70.964
Nevşehir İli Gençlik Merkezi Üye Sayısı (7-29)	20.206

Nevşehir'de 14–29 yaş arasında 70.964 genç nüfus bulunmaktadır. Bu genç nüfusun 20.206 kişisi Nevşehir'deki Gençlik Merkezlerine üye durumundadır. İlde var olan üç Gençlik Merkezine toplam genç nüfusun % 28.47'si üyedir. Bu oran çalışma yapılan diğer iller göre oldukça iyidir.

Tablo 42. Nevşehir Gençlik Merkezinde Çalışan Sayısı

Nevşehir Gençlik ve Spor İl Müdürlüğüne Bağlı Gençlik Merkezi Çalışanları

Yönetici	1 Vekil, 1Görevlendirme, 1 Asil
Lider	10

Kaynakça: Gençlik ve Spor Bakanlığı Gençlik Merkezleri Yönetim Sistemleri

Nevşehir Gençlik Hizmetleri ve Spor İl Müdürlüğüne bağlı üç Gençlik Merkezi bulunmakta bu gençlik merkezlerinde idarecilik yapan müdürler 1 tanesi vekil 1 tane görevlendirme, 1 tane asil ile görevlerini yürütmektedir. Lider başına düşen genç sayısı 2.020 kişidir.

3.1.15.6. Denizli İli Gençlik Ve Spor İl Müdürlüğü Kurumsal Bilgileri

Tablo 43. Denizli Gençlik Hizmetleri ve Spor İl Müdürlüğü Gençlik Merkezi Sayıları

No	Gençlik Merkezi Adı	Müdür görev Asil/Vekil
1	Denizli Gençlik Merkezi	Asil

Kaynakça: Gençlik ve Spor Bakanlığı Gençlik Merkezleri Yönetim Sistemleri

Denizli’de bir adet Gençlik Merkezi bulunmaktadır. Bu Gençlik Merkezinde göreve yapan yönetici görevini asaleten yürütmektedir.

Tablo 44. Denizli İli Gençlik Merkezi Üye Sayısı

Denizli İli Gençlik Merkezi Üye Sayısı

Üye Kadın	29.220
Üye Erkek	33.829
Toplam	63.049

Kaynakça: Gençlik ve Spor Bakanlığı Gençlik Merkezleri Yönetim Sistemleri

Denizli Gençlik Hizmetler ve Spor İl Müdürlüğüne bağlı bulunan Gençlik Merkezi üye sayısı 29.220 kadın, 33.829 erkek olmak üzere toplam olarak 63.049 gençtir. Bu oran Denizli İlinde TÜİK bilgilerine göre toplam genç nüfusun %

27.07'sidir. Denizli'de bir adet Gençlik Merkezi olmasına rağmen, gençlere ulaşımın çok başarılı olduğu anlaşılmaktadır.

Tablo 45. Denizli İli Genç Nüfus Sayıları

Denizli İli 14 – 29 Yaş Arası Adrese Dayalı Kayıt Sistemi Sonuçları	
Kadın	117.598
Erkek	118.121
Toplam	235.719

2016 yılı adrese dayalı nüfus sayımına göre Denizli ili, 14-29 yaş arasında 118.121 erkek, 117.598 kadın olmak üzere toplam 235.719 genç nüfusa sahiptir.

Tablo 46. Denizli İli Genç Nüfus İle Gençlik Merkezine Üye Sayıları

Denizli İli Genç Nüfus Sayısı İle Gençlik Merkezlerine Üye Sayısı	
Toplam genç sayısı (14-29) yaş arası	235.719
Denizli İli Gençlik Merkezi Üye Sayısı (7-29)	63.049

Denizli'de 14–29 yaş arasında 235.719 genç nüfus bulunmaktadır. Bu genç nüfusun 63.049 kişisi Denizli'deki Gençlik Merkezlerine üye durumundadır. İlde var olan bir Gençlik Merkezine toplam genç nüfusun % 26.75'i üyedir. Bu oran çalışma yapılan diğer iller göre oldukça iyidir.

Tablo 47. Denizli Gençlik Merkezinde Çalışan Sayısı

Denizli Gençlik ve Spor İl Müdürlüğüne Bağlı Gençlik Merkezi Çalışanları	
Yönetici	1 (Asil)
Lider	6

Kaynakça: Gençlik ve Spor Bakanlığı Gençlik Merkezleri Yönetim Sistemleri

Denizli Gençlik Hizmetleri ve Spor İl Müdürlüğüne bağlı bir Gençlik Merkezi bulunmakta ve bu merkezin yöneticisi görevini asaleten yürütmektedir. Gençlik Merkezinde 6 lider bulunmakta, lider başına düşen genç sayısı 10.508 kişidir ve bu oran çok yüksektir.

4. GEREÇ ve YÖNTEM

Bu çalışmada yöntem olarak karma yaklaşım benimsenmiştir. Nicel ve nitel aşamaların eş zamanlı uygulandığı ve sonuçların birleştirildiği desen olan yakınsayan paralel desen tercih edilmiştir. Yakınsayan paralel desende aynı konu üzerinde farklı ama birbirini tamamlayan veri toplanır (93). Bu desen nicel yöntemlerle (geniş örneklem, genelleme gibi) nitel yöntemlerin (küçük örneklem, derinlik gibi) farklılaşan güçleri ve örtüşmeyen zayıflıkları bir araya getirme amacıyla Patton, (94) tercih edilmiştir.

Nicel verilerin toplanmasında tarama metodu kullanılmış ve betimsel bir yaklaşım tercih edilmiştir. Tarama araştırmaları geniş kitlelerin görüşlerini ve özelliklerini betimlemeyi amaçlayan araştırmalardır. Bu araştırmaların amacı genellikle var olan durumla ilgili bir fotoğraf çekmektir. Bu metotta veriler daha çok araştırmanın hedef kitlesi olan topluluğu temsil eden bir parçasından, örneklemden toplanır (95).

4.1. Problem Cümlesi

Bu araştırmada ülkemizdeki Gençlik Merkezlerinin hizmet kalitesi düzeyi nedir? sorusuna cevap aranmaktadır. Bu doğrultuda aşağıdaki sorulara da cevap aranmıştır:

1. Üyelerinin algılarına göre Gençlik Merkezlerinin fiziksel çevre kalitesi düzeyi nedir?
2. Üyelerinin algılarına göre Gençlik Merkezlerinin etkileşim kalitesi düzeyi nedir?
3. Üyelerinin algılarına göre Gençlik Merkezlerinin çıktı kalitesi düzeyi nedir?

4. Üyelerinin algılarına göre Gençlik Merkezlerinin hizmet kalitesi cinsiyet, yaş, öğrenim durumu, uğraş, üyelik süresi ve merkezde bulunma sıklığı değişkenlerine göre anlamlı şekilde farklılaşmakta mıdır?
5. Gençlik merkezlerinin üyelerinin görüşlerine göre hizmet kalitesi (fiziksel çevre, etkileşim ve çıktı kalitesi açısından) ne düzeydedir?

4.2. Amaç

Bu araştırmanın amacı, ülkemizdeki Gençlik Merkezlerinin hizmet kalitesini fiziksel çevre, etkileşim ve çıktı kalitesi boyutlarında üyelerinin algılarına ve görüşlerine göre incelemektir. Bu amaçla Gençlik Merkezlerinin hizmet kalitesi nicel ve nitel açıdan irdelenmeye çalışılmıştır.

4.3. Önem

Gençlik Merkezleri, gençlerin okul eğitimi dışında zamanlarını kullanabilecekleri, kültürel ve sosyal faaliyetlerine katılabilecekleri mekanlar olarak önemli bir işlev olarak gençlere hizmet sunan kurumlardır. Gençlik Merkezlerinin hizmet kalitesi boyutlarının yeterince araştırılmaması kurumsal imkanların gençlerin hizmetine sunumları ve gençlik politikaları için bir eksikliktir. Bu çalışmanın gençlik merkezlerinde bulunan eksiklikleri gidermeye katkı sağlayacağı beklenmektedir.

4.4. Sayıtlar

1. Araştırmada kullanılan veri toplama araçlarının Gençlik Merkezlerinin hizmet kalitesini ölçebilecek yeterlikte olduğu varsayılmıştır.
2. Araştırmanın örneklem grubunun evrenini temsil ettiği varsayılmıştır.

3. Araştırmaya katılan örneklem grubu ve katılımcıların geçerli ve güvenilir algı ve görüş belirttiği varsayılmıştır.

4.5. Sınırlılıklar

1. Bu araştırma Türkiye'deki 7 bölgeyi temsil ettiği varsayılan 7 ille sınırlıdır.
2. Araştırma verileri sadece anket ve görüşme formuyla sınırlıdır.
3. Nicel araştırma 715 örneklem grubuyla, nitel araştırma 23 katılımcıyla sınırlıdır.

4.6. Evren ve Örneklem

Çalışmanın evrenini ülkemizdeki gençlik merkezleri oluşturmaktadır. Ülkemizdeki yedi bölgeyi temsil edecek yedi şehirdeki gençlik merkezi de örneklemini oluşturmaktadır. Yedi bölgeden her şehir kolay ulaşılabilirlik örneklem yöntemiyle belirlenmiştir. Gençlik Merkezlerindeki örneklem grubu buraya kayıtlı olan üyeler arasından seçkisiz olarak tespit edilmiştir. Gönüllülük ilkesi dikkate alınarak seçkisizlik sağlanmıştır.

4.7. Çalışma Grubu

4.7.1. Nicel Çalışma Grubu

Nicel çalışma grubuna ilişkin demografik bilgiler Tablo 48’de sunulmuştur.

Tablo 48. Örneklem Grubuna İlişkin Demografik Bilgiler

Değişken		n	%
Cinsiyet	Kadın	379	53.0
	Erkek	336	47.0
	Toplam	715	100.0
Yaş	11-15 arası	94	13.1
	16-20 arası	343	48.0
	21-25 arası	183	25.6
	26-30 arası	95	13.3
	Toplam	715	100.0
Öğrenim durumu	İlkokul-ortaokul	23	3.2
	Lise	287	40.1
	Üniversite	359	50.2
	Lisansüstü	46	6.4
	Toplam	715	100.0
Uğraş	Öğrenciyim	520	72.7
	Çalışıyorum	111	15.5
	Öğrenciyim ve Çalışıyorum	84	11.7
	Toplam	715	100.0
Üyelik süresi	Bir yıldan az	351	49.1
	Bir yıl	219	30.6
	2-3 yıl	76	10.6
	4-5 yıl	22	3.1
	Altı yıl ve üstü	47	6.6
	Total	715	100.0
Bulunma sıklığı	Her Gün	147	20.6
	Haftada Birkaç Gün	349	48.8
	İki Haftada Birkaç Gün	74	10.3
	Ayda Birkaç Gün	33	4.6
	Düzensiz	112	15.7
	Toplam	715	100.0
Şehir	Elazığ	140	19.6
	Antalya	115	16.1
	Samsun	136	19.0
	Denizli	31	4.3
	Diyarbakır	119	16.6
	Nevşehir	90	12.6
	Bursa	84	11.7
	Toplam	715	100.0

Tablo 48’de katılımcıların demografik bilgileri verilmiştir. Örneklem grubunun %53’ü (n=379) kadın ve %47’sii (n=336) erkek katılımcıdan oluşmaktadır. Katılımcıların %13.1’i (n=94) 11-15, %48’i (n=343) 16-20, %25.6’sı (n=183) 21-25 ve %13.3’ü (n=95) 26-30 yaş aralığındadır. Katılımcıların %3.2’si (n=23) ilkokul-ortaokul, %40.1’i (n=287) lise, %50.2’si (n=359) üniversite ve %46’sı (n=6.4) lisansüstü mezunudur. Katılımcıların %72.7’si (n=520) öğrenci, %15.5’i (n=111) çalışıyor ve %11.7’si (n=84) öğrenci ve çalışıyor. Katılımcıların %49.1’i (n=351) bir yıldan daha az süredir üye, %30.6’sı (n=219) bir yıldır üye, %10.6’sı (n=76) 2-3 yıldır üye, %3.1’i (n=22) 4-5 yıldır üye ve %6.6’sı (n=47) 6 yıldan daha fazla süredir üye. Katılımcıların %20.6’sı (n=147) her gün, %48.8’i (n=349) haftada birkaç gün, %10.3’ü (n=74) iki haftada birkaç gün, %4.6’sı (n=33) ayda birkaç gün ve %15.7’si (n=112) düzensiz bir şekilde bulunmaktadır. Katılımcıların , %19.6’sı (n=140) Elazığ, %16.1’i (n=115) Antalya, %19’u (n=136) Samsun, %4.3’ü (n=31) Denizli, %16.6’sı (n=119) Diyarbakır, %12.6’sı (n=90) Nevşehir ve %11.7’si (n=84) Bursa’dan katılmıştır.

4.7.2. Nitel Çalışma Grubu

Örneklem sürecini Patton (94), örneklem büyüklüğünün ne bilmek istediğimize, araştırmanın amacına, neyin kullanışlı ve inanılır olacağına, eldeki zaman ve kaynaklarla neyin yapılabileceğine bağlı olduğunu belirterek açıklamıştır. Olgubilim veri kaynakları araştırmanın odaklandığı olguyu yaşayan ve bu olguyu dışa vurabilecek veya yansıtabilecek bireyler ya da gruplardır (96)

Çalışmanın nitel kısmında ülkemizdeki 7 bölgeyi temsil edecek her ilden zengin bilgiye sahip ve gönüllü kişiler çalışma grubuna alınmıştır. Bu nedenle amaçlı örneklem doğrultusunda her ilden 10 kişi olmak üzere bir katılımcı grubu

belirlenmiştir. Antalya, Bursa, Diyarbakır, Edirne, Elazığ, Nevşehir ve Samsun Gençlik merkezlerine devam eden 70 üye ile yüz yüze görüşme yapılması planlanmış ancak gönüllü olmama ve ulaşılabilirliğin zorlaşması nedenlerinden dolayı 30 katılımcıya ulaşılabilmektedir. 30 katılımcıdan 23 katılımcının verileri değerlendirmeye alınmıştır.

Tablo 49. Katılımcılara İlişkin Demografik Bilgiler

Değişken	n
Cinsiyet	Kadın
	Erkek
	Toplam
Yaş	19-25 arası
	25-30 arası
	Toplam
Öğrenim durumu	Lise mezunu ve Üniversite öğrencisi
	Üniversite Mezunu
	Toplam
Şehir	Antalya
	Bursa
	Denizli
	Diyarbakır
	Elazığ
	Nevşehir
	Samsun
	Toplam

Nitel çalışma grubunda 19-25 yaş aralığındaki üniversite mezunu erkekler ve kadınlar mevcuttur. Ancak sayı olarak eşitsizlik söz konusu olmamıştır.

4.8. Veri Toplama Araçları

Veriler nicel ve nitel olmak üzere iki farklı şekilde toplanmıştır. Nicel veriler 40 maddelik “Algılanan Hizmet Kalitesi Ölçeği”, nitel veriler ise “Yarı-

Yapılandırılmış Görüşme Formu” aracılığıyla araştırmacı ve araştırmaya yardımcı olan kişiler tarafından toplanmıştır.

Nicel ölçme aracı iki bölümden oluşmaktadır. Birinci bölümde demografik bilgiler ikinci bölümde hizmet kalitesi soruları yer almaktadır (74)

4.8.1. Nicel Veri Toplama Araçları

Bu araştırmada nicel veriler Gençlik Merkezlerinde Algılanan Hizmet Kalitesi Ölçeği ve Kişisel Bilgi Formu ile toplanmıştır.

4.8.1.1. Gençlik Merkezlerinde Algılanan Hizmet Kalitesi Ölçeği

Aycan (74) tarafından geliştirilen Gençlik Merkezlerinde Algılanan Hizmet Kalitesi Ölçeği 45 madde ve üç alt boyuttan oluşmaktadır. Açıklayıcı Faktör Analizi sonucundan Gençlik Merkezlerinde Algılanan Hizmet Kalitesi Ölçeği’nin Fiziksel Çevre Kalitesi, Etkileşim Kalitesi ve Çıktı Kalitesi olmak üzere üç alt boyuttan oluştuğu saptanmıştır. Fiziksel Çevre Kalitesi Boyutu; hizmetin sunulduğu ortamın çevresel atmosferi (ısı, ışık, koku, müzik vb.), çevre dizaynı (araç-gereçlerin ve mobilyaların görünüşleri, düzenleri ve işlevleri) ve sosyal işaretlerini (yönlendirici-bilgilendirici işaretler; giriş, çıkış ve sigara içilmez vb.) içeren 15 maddeden oluşturulmuştur. Etkileşim kalitesi boyutu; hizmet verenin tutum, davranış ve uzmanlığı ile müşterilerin birbirlerine karşı olan tutum ve davranışlarını içeren 15 maddeden oluşturulmuştur. Çıktı kalitesi boyutu ise; temel hizmetin özelliklerini ve müşterinin hizmetten beklediği faydayı belirlemeye yönelik 10 madden oluşturulmuştur. Ölçme aracı 5’li likert tipi (1=tamamen katılmıyorum - 5=tamamen katılıyorum) bir yapıya sahiptir.

4.8.1.2. Kişisel Bilgi Formu

Bu araştırmada katılımcılara ilişkin demografik bilgiler Kişisel Bilgi Formu ile toplanmıştır. Kişisel Bilgi Formu'nda katılımcıların Cinsiyet, Yaş, Öğrenim durumu, Uğraş, Üyelik süresi, Bulunma sıklığı ve bulundukları şehre ilişkin sorular yer almaktadır.

4.8.2. Nitel Veri Toplama Aracı

Nitel veri toplama aracı iki bölümden oluşan yarı-Yapılandırılmış Görüşme Formu'dur. İlk bölümde cinsiyet, yaş, öğrenim durumu bilgileri yer alırken ikinci bölümde 5 açık uçlu soru yer almaktadır. Yarı-Yapılandırılmış Görüşme Formu aşağıdaki sorulardan oluşmaktadır:

1. Gençlik Merkezinde yapılan etkinlikler hakkında neler düşünüyorsunuz?
2. Gençlik Merkezinin fiziki yapısı hakkında neler söyleyebilirsiniz?
3. Gençlik Merkezdeki iletişim hakkında (çalışanların tavırları, ilgisi, samimiyeti, vs. hakkında neler söyleyebilirsiniz?
4. Gençlik Merkezinin sizlere ne katkıları oldu?
5. Gençlik Merkezlerinde beklentileriniz nelerdir?

Görüşme formu katılımcıların bazılarına yüz yüze görüşülerek not alma tekniğiyle uygulanmış, bazı katılımcılara ise yazılı olarak sunulmuştur.

Katılımcılar bulundukları illere göre kodlanmış, buna göre Antalya (A_K1, A_K2..), Bursa (B_K1, B_K2,...), Denizli (De_K1, De_K2,...), Diyarbakır (Di_K1, Di_K2,...), Elazığ (E_K1, E_K2,...), Nevşehir (N_K1, N_K2,...) ve Samsun (S_K1, S_K2,...) şeklinde kodlanmıştır.

4.8.2.1. Geçerlik ve Güvenirlik

Araştırmanın nitel soruları nicel veri toplama aracı ölçeğin boyutları dikkate alarak hazırlanmış ve Yarı-Yapılandırılmış Görüşme Formu, Beden Eğitim ve Spor Bilimleri alanında iki (Doç. Dr. ve Yrd. Doç. Dr.) uzman tarafından incelenmiş ve uygunluğu değerlendirilmiştir.

Güvenirlik sürecinde iki bağımsız araştırmacı verileri kodlamış ve kodlar arası uyuma bakılmıştır. Kodların %90'lık kısmında görüş birliğine varılırken %10'luk kısmında görüş ayrılığı yaşanmıştır. Görüş ayrılığı yaşanan kodlar ağırlıklı olarak fiziksel çevre ve çıktı boyutlarında ortaya çıkmıştır. Kodları temalandırma kısmında ise fiziksel çevre kalitesiyle ilgili “yeterlilik ve uygunluk” temaları arasında kalınmış, en son yeterli olup olmaması adlandırmasının daha uygun olduğuna karar verilmiştir. Çıktı kalitesi boyutunda ise “mesleki gelişim” ya da “eğitsel boyut” teması konusunda bir tereddüt oluşmuş, son olarak “kişisel ve sosyal gelişim” temalarına “mesleki gelişim” adlandırmasının tema olarak daha uygun tutarlı olduğuna karar verilmiştir.

4.9. Verilerin Analizi

Veriler nicel ve nitel olarak ayrı ayrı analiz edilmiştir.

4.9.1. Nicel Verilerin Analizi

Nicel verilerin analizinde her bir değişkene ait histogram, Q-Q grafiği ve çarpıklık ve basıklık katsayıları (-1 ile +1) incelenmiştir. Analizler sonucunda verilerin normal dağılım gösterdiği görülmüştür. Bu nedenle parametrik istatistiki yöntemler kullanılmıştır. Araştırma verileri t Testi, Tek Yönlü Anova, yüzde ve frekanslar aracılığıyla analiz edilmiştir. Veri analizinde örneklem grubuna ilişkin

betimleyici analizler yüzde ve frekanslar aracılığıyla incelenmiştir. Anlamlı farklılaşmanın olduğu belirlenen analizlerde farkın kaynağını belirlemek için çoklu karşılaştırma testlerinden Scheffe test tekniği kullanılmıştır. Araştırma verileri SPSS 20.0 paket programı ile çözümlenmiştir.

4.9.2. Nitel Verilerin Analizi

Nitel verilerin analizinde ise İçerik Analizi Yöntemi kullanılmıştır. İçerik analizi sürecinde tümdengelim ve tümevarım yaklaşımları birlikte kullanılmıştır. Tümdengelim metodu kullanılarak araştırmanın alt problemleri dikkate alınarak üç ana tema belirlenmiştir. Kodlama ve kategorilerin tespitinde ise tümevarım metodu tercih edilmiştir. Katılımcılar tarafından sık ve nadir olarak tekrarlanan kodlar tespit edilmiş ve bunlar sayısal olarak ifade edilmiştir. Toplamda 28 sayfalık veri dokümanı transkript edilmiştir. Veri dokümanları önce soru soru analiz edilmeye başlanmış, ardından katılımcılar arası karşılaştırma yapılmıştır. Karşılaştırmalar benzer ve farklı kodların tespit edilmesi amacıyla yapılmıştır. Toplam 50 benzer kod tespit edilmiş ve bunların bir kısmı birleştirilerek kodlara son hali verilmiştir. Benzer kodlar sınıflandırma metoduyla çeşitli gruplar altında sıralanmıştır. Sınıflamalara ve gruplara uygun tema isimleri belirlenmiştir. Belirlenen temalar kodlarıyla birlikte tablo şeklinde özetlenmiştir.

5. BULGULAR

5.1. Nicel Araştırma Bulguları

5.1.1. Hizmet Kalitesinin Cinsiyet Açısından İncelenmesi

Hizmet kalitesi algısının cinsiyet değişkenine göre farklılaşıp farklılaşmadığı bağımsız gruplar için *t* testi ile incelenmiş ve analize ilişkin sonuçlar Tablo 50’de sunulmuştur.

Tablo 50. Hizmet Kalitesi Algısının Cinsiyet Değişkenine Göre Farklılaşıp Farklılaşmadığına İlişkin Bağımsız Gruplar İçin *t* Testi Sonuçları

Değişkenler	Cinsiyet	N	$\bar{X}$	ss	t	P
Fiziksel Çevre Kalitesi	Kadın	379	30,8030	9,36237	1.812	.070
	Erkek	336	29,5444	9,19114		
Etkileşim Kalitesi	Kadın	379	28,9333	9,86868	-.409	.683
	Erkek	336	29,2613	11,39377		
Çıktı Kalitesi	Kadın	379	19,6119	7,21943	.711	.478
	Erkek	336	19,2524	6,30951		

Tablo 50’de katılımcıların hizmet kalitesi algısının cinsiyet değişkenine göre farklılaşıp farklılaşmadığına ilişkin bağımsız gruplar için *t* testi sonuçları verilmiştir. Buna göre Fiziksel Çevre Kalitesi açısından kadınların puan ortalamaları $\bar{X}$ =30.80 ve erkeklerin puan ortalamaları $\bar{X}$ =29.54, Etkileşim Kalitesi açısından kadınların puan ortalamaları $\bar{X}$ =28.93 ve erkeklerin puan ortalamaları $\bar{X}$ =29.26 ve Çıktı Kalitesi açısından kadınların puan ortalamaları $\bar{X}$ =19.61 ve erkeklerin puan ortalamaları $\bar{X}$ =19.25 olarak saptanmıştır. Ortalamalar arasındaki bu farkın anlamlı olup olmadığını belirlemek amacıyla bağımsız örneklem için *t* testi yapılmıştır. Analiz sonucunda Fiziksel Çevre Kalitesi (*t*=1.812; *p*> .05), Etkileşim Kalitesi (*t*=-.409; *p*> .05) ve Çıktı Kalitesine (*t*=.711; *p*> .05) ait puan farklılıklarının anlamlı düzeyde olmadığı görülmüştür. Buna göre katılımcıların hizmet kalitesine ilişkin algıları

(Fiziksel Çevre Kalitesi, Etkileşim Kalitesi ve Çıktı Kalitesi) cinsiyet açısından farklılaşmamaktadır.

5.1.2. Hizmet Kalitesinin Yaş Açısından İncelenmesi

Hizmet kalitesi algısının yaş değişkenine göre farklılaşıp farklılaşmadığı Tek Yönlü ANOVA ile incelenmiştir. Analize ilişkin betimleyici istatistikler Tablo 51’de ve Tek Yönlü ANOVA sonuçları Tablo 52’de sunulmuştur.

Tablo 51. Hizmet Kalitesi Algısının Yaş Değişkenine Göre İncelenmesine İlişkin Betimleyici İstatistikler

	Yaş	N	$\bar{X}$	ss
Fiziksel Çevre Kalitesi	11-15 arası	94	31,2864	10,84058
	16-20 arası	343	28,8362	8,93546
	21-25 arası	183	31,3557	8,62037
	26-30 arası	95	31,9097	9,61183
	Total	715	30,2115	9,29709
Etkileşim Kalitesi	11-15 arası	94	31,9199	12,99653
	16-20 arası	343	28,2804	10,88056
	21-25 arası	183	29,2935	8,36887
	26-30 arası	95	28,8013	10,51094
	Total	715	29,0874	10,60640
Çıktı Kalitesi	11-15 arası	94	20,2274	8,09548
	16-20 arası	343	18,8961	6,77067
	21-25 arası	183	20,1917	6,09591
	26-30 arası	95	19,1989	6,72886
	Total	715	19,4430	6,80467

Tablo 51’de görüldüğü gibi Fiziksel Çevre Kalitesi puanı açısından 11-15 yaş arasında bulunan katılımcıların puan ortalamaları $\bar{X}=31,28$, 16-20 yaş arasında bulunan katılımcıların puan ortalamaları $\bar{X}=28,83$, 21-25 yaş arasında bulunan katılımcıların puan ortalamaları $\bar{X}=31,35$ ve 26-30 yaş arasında bulunan katılımcıların puan ortalamaları $\bar{X}=31,90$ olarak saptanmıştır. Etkileşim Kalitesi

puanı açısından 11-15 yaş arasında bulunan katılımcıların puan ortalamaları $\bar{X}=31,91$, 16-20 yaş arasında bulunan katılımcıların puan ortalamaları $\bar{X}=28,28$, 21-25 yaş arasında bulunan katılımcıların puan ortalamaları $\bar{X}=29,29$ ve 26-30 yaş arasında bulunan katılımcıların puan ortalamaları $\bar{X}=28,28$ olarak saptanmıştır. Çıktı Kalitesi puanı açısından 11-15 yaş arasında bulunan katılımcıların puan ortalamaları $\bar{X}=20,22$, 16-20 yaş arasında bulunan katılımcıların puan ortalamaları $\bar{X}=18,89$, 21-25 yaş arasında bulunan katılımcıların puan ortalamaları $\bar{X}=20,19$ ve 26-30 yaş arasında bulunan katılımcıların puan ortalamaları $\bar{X}=19,19$ olarak saptanmıştır.

Tablo 52. Hizmet Kalitesi Algısının Yaş Değişkenine Göre Farklılaşp Farklılaşmadığına İlişkin Tek Yönlü ANOVA Sonuçları

	Varyansın Kaynağı	Kareler Toplamı	sd	Kareler Ortalaması	F	P
Fiziksel Çevre Kalitesi	Gruplararası	1270,896	3	423,632	4,983	,002
	Gruplariçi	60444,277	711	85,013		
	Toplam	61715,173	714			
Etkileşim Kalitesi	Gruplararası	993,076	3	331,025	2,967	,031
	Gruplariçi	79328,851	711	111,574		
	Toplam	80321,927	714			
Çıktı Kalitesi	Gruplararası	268,681	3	89,560	1,942	,121
	Gruplariçi	32792,086	711	46,121		
	Toplam	33060,767	714			

Tablo 52’teki analiz sonuçlarına göre yaş değişkeni açısından katılımcıların Çıktı Kalitesi ($F=1.942$, $p>.05$) puanları anlamlı düzeyde bir farklılaşma göstermemiştir. Bu bulgu yaş değişkeninin Çıktı Kalitesi algısı üzerinde etkili bir faktör olmadığını göstermektedir. Öte yandan Fiziksel Çevre Kalitesi ($F=4.983$, $p<.05$) ve Etkileşim Kalitesi ($F=2.967$, $p<.05$) yaş değişkeni açısından bir farklılaşma göstermiştir. Farkın anlamlı olup olmadığını ve kaynağını belirlemek amacıyla çoklu karşılaştırma testlerinden Scheffe testi yapılmıştır. Scheffe testi sonucunda Fiziksel Çevre Kalitesi ve Etkileşim Kalitesi ait farkın anlamlı olmadığı görülmüştür. Farkın

kaynağı incelendiğinde, Fiziksel Çevre Kalitesi puanında anlamlı farklılaşmanın 16-20 yaş aralığındaki bireyler ile 21-25 ve 26-30 yaş aralığındaki bireyler arasında olduğu görülmektedir. Buna göre 16-20 yaş aralığındaki bireylerin Fiziksel Çevre Kalitesi puanı sırasıyla 21-25 ve 26-30 yaş aralığındaki bireylerin puanlarından daha düşüktür. Etkileşim Kalitesi puanında anlamlı farklılaşma 11-15 yaş aralığındaki bireyler ile 16-20 yaş aralığındaki bireyler arasında olduğu görülmektedir. Buna göre 11-15 yaş aralığındaki bireylerin Etkileşim Kalitesi puanı 16-20 yaş aralığındaki bireylerin puanından daha yüksektir.

5.1.3. Hizmet Kalitesinin Öğrenim Durumu Açısından İncelenmesi

Hizmet kalitesi algısının öğrenim durumu değişkenine göre farklılaşıp farklılaşmadığı Tek Yönlü ANOVA ile incelenmiştir. Analize ilişkin betimleyici istatistikler Tablo 53'te ve Tek Yönlü ANOVA sonuçları Tablo 54'te sunulmuştur.

Tablo 53. Hizmet Kalitesi Algısının Öğrenim Durumu Değişkenine Göre İncelenmesine İlişkin Betimleyici İstatistikler.

	Öğrenim Durumu	N	$\bar{X}$	ss
Fiziksel Çevre Kalitesi	İlkokul-Ortaokul	23	28,2868	6,39643
	Lise	287	30,7901	10,21191
	Üniversite	359	29,7908	8,89236
	Lisansüstü	46	30,8474	7,33056
	Total	715	30,2115	9,29709
Etkileşim Kalitesi	İlkokul-Ortaokul	23	25,7399	9,35856
	Lise	287	30,8134	12,35339
	Üniversite	359	27,9631	9,23049
	Lisansüstü	46	28,7673	7,71162
	Total	715	29,0874	10,60640
Çıktı Kalitesi	İlkokul-Ortaokul	23	16,4243	4,73505
	Lise	287	20,1064	7,47095
	Üniversite	359	19,0430	6,49170
	Lisansüstü	46	19,9346	4,97339
	Total	715	19,4430	6,80467

Tablo 53'te görüldüğü gibi Fiziksel Çevre Kalitesi puanı açısından İlkokul-Ortaokul mezunu katılımcıların puan ortalamaları $\bar{X}=28,28$, lise mezunu katılımcıların puan ortalamaları $\bar{X}=30,79$, üniversite mezunu katılımcıların puan ortalamaları $\bar{X}=29,79$ ve lisansüstü mezunu katılımcıların puan ortalamaları $\bar{X}=30,84$ olarak saptanmıştır. Etkileşim Kalitesi puanı açısından İlkokul-Ortaokul mezunu katılımcıların puan ortalamaları $\bar{X}=25,73$, lise mezunu katılımcıların puan ortalamaları $\bar{X}=30,81$, üniversite mezunu katılımcıların puan ortalamaları $\bar{X}=27,96$ ve lisansüstü mezunu katılımcıların puan ortalamaları $\bar{X}=28,76$ olarak saptanmıştır. Çıktı Kalitesi puanı açısından İlkokul-Ortaokul mezunu katılımcıların puan ortalamaları $\bar{X}=16,42$, lise mezunu katılımcıların puan ortalamaları $\bar{X}=20,10$, üniversite mezunu katılımcıların puan ortalamaları $\bar{X}=19,04$ ve lisansüstü mezunu katılımcıların puan ortalamaları $\bar{X}=19,93$ olarak saptanmıştır.

Tablo 54. Hizmet Kalitesi Algısının Öğrenim Durumu Değişkenine Göre Farklılaşp Farklılaşmadığına İlişkin Tek Yönlü ANOVA Sonuçları

	Varyansın Kaynağı	Kareler Toplamı	Sd	Kareler Ortalaması	F	p
Fiziksel Çevre Kalitesi	Gruplararası	263,423	3	87,808	1,016	,385
	Gruplariçi	61451,750	711	86,430		
	Toplam	61715,173	714			
Etkileşim Kalitesi	Gruplararası	1571,263	3	523,754	4,729	,003
	Gruplariçi	78750,664	711	110,760		
	Toplam	80321,927	714			
Çıktı Kalitesi	Gruplararası	404,429	3	134,810	2,935	,033
	Gruplariçi	32656,338	711	45,930		
	Toplam	33060,767	714			

Tablo 54'teki analiz sonuçlarına göre öğrenim durumu değişkeni açısından katılımcıların Fiziksel Çevre Kalitesi ($F=1.016$, $p>.05$) puanları anlamlı düzeyde bir farklılaşma göstermemiştir. Bu bulgu öğrenim durumu değişkeninin Fiziksel Çevre

Kalitesi algısı üzerinde etkili bir faktör olmadığını göstermektedir. Öte yandan Etkileşim Kalitesi ($F=4.729$, $p<.05$) ve Çıktı Kalitesi ($F=2.935$, $p<.05$) öğrenim durumu değişkeni açısından bir farklılaşma göstermiştir. Farkın anlamlı olup olmadığını ve kaynağını belirlemek amacıyla çoklu karşılaştırma testlerinden Scheffe testi yapılmıştır. Scheffe testi sonucunda Çıktı Kalitesine ait farkın anlamlı olmadığı ve Etkileşim Kalitesi ait farkın anlamlı olduğu görülmüştür. Farkın kaynağı incelendiğinde, Etkileşim Kalitesi puanında anlamlı farklılaşmanın lise mezunları ile üniversite mezunları arasında olduğu görülmüştür. Buna göre lise mezunu katılımcıların Etkileşim Kalitesi Puanı üniversite mezunu katılımların puanlarından daha yüksektir.

5.1.4. Hizmet Kalitesinin Uğraş Açısından İncelenmesi

Hizmet kalitesi algısının uğraş değişkenine göre farklılaşıp farklılaşmadığı Tek Yönlü ANOVA ile incelenmiştir. Analize ilişkin betimleyici istatistikler Tablo 55’da ve Tek Yönlü ANOVA sonuçları Tablo 56’da sunulmuştur.

Tablo 55. Hizmet Kalitesi Algısının Uğraş Değişkenine Göre İncelenmesine İlişkin Betimleyici İstatistikler

	Uğraş	N	$\bar{X}$	ss
Fiziksel Çevre Kalitesi	Öğrenciyim	520	29,9268	9,36615
	Çalışıyorum	111	31,3767	9,39000
	Öğrenciyim ve Çalışıyorum	84	30,4345	8,70542
	Total	715	30,2115	9,29709
Etkileşim Kalitesi	Öğrenciyim	520	29,2241	11,09406
	Çalışıyorum	111	28,8633	9,57455
	Öğrenciyim ve Çalışıyorum	84	28,5373	8,72589
	Total	715	29,0874	10,60640
Çıktı Kalitesi	Öğrenciyim	520	19,5299	6,91083
	Çalışıyorum	111	19,3266	6,78897
	Öğrenciyim ve Çalışıyorum	84	19,0585	6,19544
	Total	715	19,4430	6,80467

Tablo 55’da görüldüğü gibi Fiziksel Çevre Kalitesi puanı açısından öğrenci olan katılımcıların puan ortalamaları $\bar{X}=29,92$, çalışan katılımcıların puan ortalamaları $\bar{X}=31,37$ ve hem öğrenci olan hem de çalışan katılımcıların puan ortalamaları $\bar{X}=30,43$ olarak saptanmıştır. Etkileşim Kalitesi puanı açısından öğrenci olan katılımcıların puan ortalamaları $\bar{X}=29,22$, çalışan katılımcıların puan ortalamaları $\bar{X}=28,86$ ve hem öğrenci olan hem de çalışan katılımcıların puan ortalamaları $\bar{X}=28,53$ olarak saptanmıştır. Çıktı Kalitesi puanı açısından öğrenci olan katılımcıların puan ortalamaları $\bar{X}=19,52$, çalışan katılımcıların puan ortalamaları $\bar{X}=19,32$ ve hem öğrenci olan hem de çalışan katılımcıların puan ortalamaları $\bar{X}=19,05$ olarak saptanmıştır.

Tablo 56. Hizmet Kalitesi Algısının Uğraş Değişkenine Göre Farklılaşp Farklılaşmadığına İlişkin Tek Yönlü ANOVA Sonuçları

	Varyansın Kaynağı	Kareler Toplamı	sd	Kareler Ortalaması	F	p
Fiziksel Çevre Kalitesi	Gruplararası	197,020	2	98,510	1,140	,320
	Gruplariçi	61518,154	712	86,402		
	Toplam	61715,173	714			
Etkileşim Kalitesi	Gruplararası	40,709	2	20,354	,181	,835
	Gruplariçi	80281,218	712	112,755		
	Toplam	80321,927	714			
Çıktı Kalitesi	Gruplararası	17,852	2	8,926	,192	,825
	Gruplariçi	33042,915	712	46,409		
	Toplam	33060,767	714			

Tablo 56’deki analiz sonuçlarına göre uğraş değişkeni açısından katılımcıların Fiziksel Çevre Kalitesi ($F=1.140$, $p>.05$), Etkileşim Kalitesi ($F=.181$, $p>.05$) ve Çıktı Kalitesi ($F=.192$, $p>.05$) puanları anlamlı düzeyde bir farklılaşma göstermemiştir. Bu bulgu uğraş değişkeninin Fiziksel Çevre Kalitesi, Etkileşim Kalitesi ve Çıktı Kalitesi algısı üzerinde etkili bir faktör olmadığını göstermektedir.

5.1.5. Hizmet Kalitesinin Üyelik Süresi Açısından İncelenmesi

Hizmet kalitesi algısının üyelik süresi değişkenine göre farklılaşıp farklılaşmadığı Tek Yönlü ANOVA ile incelenmiştir. Analize ilişkin betimleyici istatistikler Tablo 57’de ve Tek Yönlü ANOVA sonuçları Tablo 58’da sunulmuştur.

Tablo 57. Hizmet Kalitesi Algısının Üyelik Süresi Değişkenine Göre İncelenmesine İlişkin Betimleyici İstatistikler

	Üyelik Süresi	N	$\bar{X}$	ss
Fiziksel Çevre Kalitesi	Bir yıldan az	351	30,6035	8,96303
	Bir yıl	219	28,7983	9,56793
	2-3 yıl	76	31,0348	9,89135
	4-5 yıl	22	32,6151	10,06268
	Altı yıl ve üstü	47	31,4129	8,64601
	Total	715	30,2115	9,29709
Etkileşim Kalitesi	Bir yıldan az	351	29,7773	10,07633
	Bir yıl	219	27,9782	11,83695
	2-3 yıl	76	28,9613	10,01715
	4-5 yıl	22	28,4789	8,87294
	altı yıl ve üstü	47	29,5925	10,00425
	Total	715	29,0874	10,60640
Çıktı Kalitesi	Bir yıldan az	351	19,6538	6,69664
	Bir yıl	219	18,7341	6,76071
	2-3 yıl	76	19,9197	7,62356
	4-5 yıl	22	21,0910	6,96872
	altı yıl ve üstü	47	19,6293	6,28631
	Total	715	19,4430	6,80467

Tablo 57’de görüldüğü gibi Fiziksel Çevre Kalitesi puanı açısından üyelik süresi bir yıldan az olan katılımcıların puan ortalamaları $\bar{X}=30,60$, üyelik süresi bir yıl olan katılımcıların puan ortalamaları $\bar{X}=28,79$, üyelik süresi 2-3 yıl olan katılımcıların puan ortalamaları $\bar{X}=31,03$, üyelik süresi 4-5 yıl olan katılımcıların puan ortalamaları $\bar{X}=32,61$ ve üyelik süresi 6 yıl ve üstünde olan katılımcıların puan ortalamaları $\bar{X}=31,41$ olarak saptanmıştır. Etkileşim Kalitesi puanı açısından üyelik süresi bir yıldan az olan katılımcıların puan ortalamaları $\bar{X}=29,77$, üyelik süresi bir yıl olan katılımcıların puan ortalamaları $\bar{X}=27,97$, üyelik süresi 2-3 yıl olan

katılımcıların puan ortalamaları $\bar{X}=28,96$, üyelik süresi 4-5 yıl olan katılımcıların puan ortalamaları $\bar{X}=28,47$ ve üyelik süresi 6 yıl ve üstünde olan katılımcıların puan ortalamaları $\bar{X}=29,59$ olarak saptanmıştır. Fiziksel Çevre Kalitesi puanı açısından üyelik süresi bir yıldan az olan katılımcıların puan ortalamaları $\bar{X}=19,65$, üyelik süresi bir yıl olan katılımcıların puan ortalamaları $\bar{X}=18,73$, üyelik süresi 2-3 yıl olan katılımcıların puan ortalamaları $\bar{X}=19,91$, üyelik süresi 4-5 yıl olan katılımcıların puan ortalamaları $\bar{X}=21,09$ ve üyelik süresi 6 yıl ve üstünde olan katılımcıların puan ortalamaları $\bar{X}=19,62$ olarak saptanmıştır.

Tablo 58. Hizmet Kalitesi Algısının Üyelik Süresi Değişkenine Göre Farklılaşp Farklılaşmadığına İlişkin Tek Yönlü ANOVA Sonuçları

	Varyansın Kaynağı	Kareler Toplamı	sd	Kareler Ortalaması	F	p
Fiziksel Çevre Kalitesi	Gruplararası	737,772	4	184,443	2,148	,073
	Gruplariçi	60977,402	710	85,884		
	Toplam	61715,173	714			
Etkileşim Kalitesi	Gruplararası	457,876	4	114,469	1,018	,397
	Gruplariçi	79864,051	710	112,485		
	Toplam	80321,927	714			
Çıktı Kalitesi	Gruplararası	204,298	4	51,075	1,104	,354
	Gruplariçi	32856,469	710	46,277		
	Toplam	33060,767	714			

Tablo 58'deki analiz sonuçlarına göre üyelik süresi değişkeni açısından katılımcıların Fiziksel Çevre Kalitesi ($F=2.148$, $p>.05$), Etkileşim Kalitesi ($F=1.018$, $p>.05$) ve Çıktı Kalitesi ($F=1.104$, $p>.05$) puanları anlamlı düzeyde bir farklılaşma göstermemiştir. Bu bulgu üyelik süresi değişkeninin Fiziksel Çevre Kalitesi, Etkileşim Kalitesi ve Çıktı Kalitesi algısı üzerinde etkili bir faktör olmadığını göstermektedir.

5.1.6. Hizmet Kalitesinin Bulunma Sıklığı Açısından İncelenmesi

Hizmet kalitesi algısının bulunma sıklığı değişkenine göre farklılaşıp farklılaşmadığı Tek Yönlü ANOVA ile incelenmiştir. Analize ilişkin betimleyici istatistikler Tablo 59’da ve Tek Yönlü ANOVA sonuçları Tablo 60’de sunulmuştur.

Tablo 59. Hizmet Kalitesi Algısının Bulunma Sıklığı Değişkenine Göre İncelenmesine İlişkin Betimleyici İstatistikler

	Bulunma Sıklığı	N	$\bar{X}$	ss
Fiziksel Çevre Kalitesi	Her Gün	147	30,6656	10,30368
	Haftada Birkaç Gün	349	29,3931	8,33482
	İki Haftada Birkaç Gün	74	30,1724	8,63914
	Ayda Birkaç Gün	33	32,8269	9,66893
	Düzensiz	112	31,4212	10,79951
	Total	715	30,2115	9,29709
Etkileşim Kalitesi	Her Gün	147	29,0448	9,91537
	Haftada Birkaç Gün	349	28,1608	9,02599
	İki Haftada Birkaç Gün	74	27,0840	10,42833
	Ayda Birkaç Gün	33	32,4905	11,54092
	Düzensiz	112	32,3517	14,47070
	Total	715	29,0874	10,60640
Çıktı Kalitesi	Her Gün	147	19,5609	7,66238
	Haftada Birkaç Gün	349	19,1113	6,10957
	İki Haftada Birkaç Gün	74	18,2176	7,26740
	Ayda Birkaç Gün	33	21,2046	6,47281
	Düzensiz	112	20,6122	7,28801
	Total	715	19,4430	6,80467

Tablo 59’de görüldüğü gibi Fiziksel Çevre Kalitesi puanı açısından bulunma sıklığı her gün olan katılımcıların puan ortalamaları $\bar{X}=30,66$, haftada birkaç gün olan katılımcıların puan ortalamaları $\bar{X}=29,39$, iki haftada birkaç gün olan katılımcıların puan ortalamaları $\bar{X}=30,17$, ayda birkaç gün olan katılımcıların puan ortalamaları $\bar{X}=32,82$ ve düzensiz olan katılımcıların puan ortalamaları $\bar{X}=31,42$

olarak saptanmıştır. Fiziksel Çevre Kalitesi puanı açısından bulunma sıklığı her gün olan katılımcıların puan ortalamaları $\bar{X}=29,04$, haftada birkaç gün olan katılımcıların puan ortalamaları $\bar{X}=28,16$, iki haftada birkaç gün olan katılımcıların puan ortalamaları $\bar{X}=27,08$, ayda birkaç gün olan katılımcıların puan ortalamaları $\bar{X}=32,49$ ve düzensiz olan katılımcıların puan ortalamaları $\bar{X}=32,35$ olarak saptanmıştır. Fiziksel Çevre Kalitesi puanı açısından bulunma sıklığı her gün olan katılımcıların puan ortalamaları $\bar{X}=19,56$ haftada birkaç gün olan katılımcıların puan ortalamaları $\bar{X}=19,11$, iki haftada birkaç gün olan katılımcıların puan ortalamaları $\bar{X}=18,21$, ayda birkaç gün olan katılımcıların puan ortalamaları $\bar{X}=21,20$ ve düzensiz olan katılımcıların puan ortalamaları $\bar{X}=20,61$ olarak saptanmıştır.

Tablo 60. Hizmet Kalitesi Algısının Bulunma Sıklığı Değişkenine Göre Farklılaşp Farklılaşmadığına İlişkin Tek Yönlü ANOVA Sonuçları

	Varyansın Kaynağı	Kareler Toplamı	sd	Kareler Ortalaması	F	p
Fiziksel Çevre Kalitesi	Gruplararası	653,838	4	163,459	1,901	,109
	Gruplariçi	61061,336	710	86,002		
	Toplam	61715,173	714			
Etkileşim Kalitesi	Gruplararası	2172,492	4	543,123	4,934	,001
	Gruplariçi	78149,436	710	110,070		
	Toplam	80321,927	714			
Çıktı Kalitesi	Gruplararası	407,081	4	101,770	2,213	,066
	Gruplariçi	32653,687	710	45,991		
	Toplam	33060,767	714			

Tablo 60'deki analiz sonuçlarına göre bulunma sıklığı değişkeni açısından katılımcıların Fiziksel Çevre Kalitesi ($F=1.901$, $p>.05$) ve Çıktı Kalitesi ($F=2.213$, $p>.05$) puanları anlamlı düzeyde bir farklılaşma göstermemiştir. Bu bulgu üyelik süresi değişkeninin Fiziksel Çevre Kalitesi ve Çıktı Kalitesi algısı üzerinde etkili bir faktör olmadığını göstermektedir. Öte yandan Etkileşim Kalitesi ($F=4.934$, $p<.05$)

bulunma sıklığı değişkeni açısından bir farklılaşma göstermiştir. Farkın anlamlı olup olmadığını ve kaynağını belirlemek amacıyla çoklu karşılaştırma testlerinden Scheffe testi yapılmıştır. Scheffe testi sonucunda Etkileşim Kalitesi ait farkın anlamlı olduğu görülmüştür. Farkın kaynağı incelendiğinde, Etkileşim Kalitesi puanında anlamlı farklılaşmanın düzensiz bulunma ile haftada birkaç gün ve iki haftada birkaç gün bulunma arasında olduğu görülmüştür. Buna göre düzensiz bulunan katılımcıların Etkileşim Kalitesi puanı sırasıyla haftada birkaç gün ve iki haftada birkaç gün bulunan katılımcıların puanlarından daha yüksektir.

5.2. Nitel Araştırma Bulguları

Bu bölümde nicel verilere destek olarak toplanan nitel verilerle ilgili bulgular yer almaktadır.

5.2.1. Fiziksel Çevre Kalitesine Yönelik Bulgular

Bu temada fiziksel çevre kalitesiyle ilgili *yeterli ve yetersiz* olarak algılanan ve değerlendirilen iki alt tema ön plana çıkmıştır. Yetersiz temasının daha sık vurgulandığı göze çarpmaktadır. Yetersiz olarak belirlenen temada daha çok beklentiler ve ihtiyaç doğrultusunda oluşan kodlar dikkat çekmektedir. Gençlik merkezinin görüntü ve işlev boyutları fiziksel çevre olarak algılanmıştır. Yeterli oluşu ise etüt odaları ve bu odaların sayısı dikkate alınarak belirtilmiştir. Gençlik merkezinin yeterli oluşu konusunda çok ayrıntılı bir açıklama yapılmadığı da ayrıca dikkat çekicidir. Temalar ve kodlar aşağıdaki tabloda ifade edilmiştir.

Tablo 61. Fiziksel Çevre Kalitesinin Değerlendirilmesi

Alt Temalar	
Yetersiz (f=15)	Yeterli (f=8)
Kodlar	
• Kullanım amacı yetersizliği (3), • Eski yapı (3) • Kütüphane eksikliği (2), • Atölye sayısının yetersizliği (1), • Teknolojik yetersizlik (1), • Kantinin nitelik yetersizliği (1), • Çok amaçlı salonun amaca uygun olmaması (1), • Spor salonu klimaları problemlili ve soğuk (1), • Düzenli bahçe eksikliği (1) • Kötü (1),	• Uygun etüt odaları (5) • Yeterli (3)

Tabloda fiziksel çevrenin kalitesinin değerlendirilmesiyle ilgili ortaya çıkan iki alt temanın altında sıklık derecesine göre dile getirilen kodlar yer almaktadır. Gençlik Merkezi'nin fiziki görüntüsü ve işlevi üzerine vurgular daha çok dikkat çekmektedir. Bu vurgulardan bazıları şu şekilde belirtilmiştir:

“Fiziki yapısını pek fazla ilginç bulmuyorum. Burada ağaçlı parklı daha ilgi çekici herkesin gelip dinlenip ziyaret edebileceği rahat bir bahçesi bulunabilir. Ayrıca kütüphane de bulunabilir. Herkesin gelip her türlü kitap okuyabileceği bir yer olabilir (K_El4)”.

“ Büyük bir kütüphanesi olabilir. Bahçesi daha düzenli ve bakımlı olabilir. Öğrenmek ve gönüllülük yapmak için serası olabilir (K_S1)”.

“ Gençlik Merkezi'nin önü çok boş, renklendirilebilir (K_S3)”.

Bu ifadelerden çıkarılacağı üzere, gençlik merkezlerinin cazip bir fiziki konumda olması önem arz etmektedir.

Fiziki çevreyi yeterli olarak algılayan katılımcıların sadece “yeterli” ifadesini kullanması bu yeterli oluşu isimlendirememeleri olarak da değerlendirilebilir.

Fiziksel çevre kalitesinin nicel bulgular kısmında yaş değişkenine göre anlamlı farklılaşması, nitel verilerle de desteklendiği söylenebilir. Buna göre 16-20 yaş aralığındaki katılımcılar 20-25 ve 25-30 yaş aralığındaki katılımcılara göre fiziksel çevre kalitesini daha düşük puanlamışlardır. Nitel verilerde yetersiz algısına sahip katılımcıların yaş aralığı ağırlıklı olarak 19-23 arasındadır.

5.2.2. Etkileşim Kalitesine Yönelik Bulgular

Bu temada Gençlik Merkezleri'ndeki etkileşim kalitesi *pozitif ve negatif* olmak üzere iki alt tema olarak değerlendirilmiştir. Fiziksel çevrenin kalitesinin ağırlıklı olarak yetersiz değerlendirilmesine karşılık etkileşim kalitesinde pozitif tutum dikkat çekmiştir. Gençlik merkezi üyeleri samimi, içten ve sıcakkanlı bir ortamdan bahsetmişlerdir. Bu ortamın oluşmasında liderlerin payını sıklıkla vurgulamışlardır. Sadece iki kişi negatif olarak değerlendirilebilecek ifadeler yer vermiştir. Bahsedilen negatif hususların az oluşu da ayrıca dikkat çekicidir. Bu bölümdeki temalar ve kodlar aşağıdaki tabloda ifade edilmiştir.

Tablo 62. Etkileşim Kalitesinin Değerlendirilmesi

<i>Alt Temalar</i>	
Pozitif Tutum (f=24)	Negatif Tutum (f=2)
<i>Kodlar</i>	
• Samimiyet, içtenlik (9), • Gülyüzlülük (5), • Yeterince ilgi (5), • Aile ortamı (3), • Sıcakkanlılık (2), • Arkadaş canlısı liderler (2) • Problem çözmeye yardımcı (1),	• Çalışanlar arasında iletişim kopukluğu (1) • Fikirleri dikkate almama (1)

Tabloda etkileşim kalitesinin değerlendirilmesiyle ilgili ortaya çıkan iki alt temanın altında sıklık derecesine göre dile getirilen kodlar yer almaktadır.

Gençlik merkezlerinin etkileşim kalitesi genellikle ve çoğunlukla pozitif olarak değerlendirilmiştir. Pozitif tutum olarak en fazla “samimiyet ve içtenlik” vurgulanmış; bununla birlikte “problem çözmeye yardımcı” bir tutumun da varlığı dikkat çekmektedir.

Bu temada genel olarak gençlik merkezleri bir aile ortamı olarak değerlendirilmiş ve liderlere de vurgu yapılmıştır.

Katılımcıların bazı ifadeleri şu şekildedir:

“Aile ortamı sıcaklığı hissediyorum (De_K3)”.

“İletişim sorunu yaşamamız pek mümkün değil, herkes oldukça samimi ve iyi davranıyor (De_K4)”.

“Çalışanların özellikle liderlerin samimiyetini ve ilgisini beklerim, bu merkezde de çok olmasa da yeterli diyebilirim (El_K2)”.

“Gençlik merkezimizdeki liderlerimiz samimi, kendi evimizde gibi hissediyoruz (S_K4)”.

Ortamı negatif olarak değerlendiren az sayıda katılımcı vardır. Bu negatif tutumu şu şekilde belirtmişlerdir:

“Çalışanlar arasında ekip birliği zayıf, iletişim fazla kopuk. Yani bir şey hakkında bilgi almak istediğimizde, görevi olmasına rağmen başkasına yönlendiriyor. Görevlerine hakim olmakta yeterli değiller (S_K1)”.

Nicel bulgulara göre katılımcıların etkileşim kalitesi puanları yaş ve öğrenim durumuna göre anlamlı şekilde farklılaşmaktadır. Yaş gruplarına göre daha genç olan ve lise mezunu üyeler gençlik merkezlerinin etkileşim kalitesini daha yüksek olarak değerlendirmişlerdir. Nitel veriler de bu anlamlı farklılığı lise mezunları lehine

desteklemektedir. Gençlik merkezinin ortamını pozitif olarak değerlendiren katılımcılar genellikle lise mezunu ya da üniversite öğrencisidir.

5.2.3. Çıktı Kalitesine Yönelik Bulgular

Bu temada Gençlik Merkezi üyeleri aldıkları eğitimlerin kendilerine kazandırdıkları olarak çıktı kalitesini değerlendirmişlerdir. Buna göre bu çıktılar *kişisel, sosyal ve mesleki ve akademik gelişim* olmak üzere ortaya çıkarılmıştır.

Tabloda çıktı kalitesinin değerlendirilmesiyle ilgili ortaya çıkan üç alt temanın altında sıklık derecesine göre dile getirilen kodlar yer almaktadır.

Tablo 63. Çıktı Kalitesinin Değerlendirilmesi

<i>Alt Temalar</i>		
Kişisel gelişim (f=18)	Sosyal gelişim (f=19)	Mesleki ve Akademik gelişim (f=7)
<i>Kodlar</i>		
• Yetenek ve ilgi alanı keşfi (6), • Kişisel gelişim (4), • Boş zamanı değerlendirme (3), • Farkındalık kazandırma (2), • Kitap okuma alışkanlığı (2), • Bakış açısı zenginliği kazandırma (1),	• Sosyalleşme, farklı kişileri tanıma (8) • Kurs, gezi, kampa katılma imkanı (3) • Kötü alışkanlıklardan uzak kalma (3) • Aile, vatan ve millet sevgisi (2) • Takım çalışması (1) • Yardımseverlik (1) • Doğa sevgisi (1)	• Eğitici-öğretici (3) • Derslerde başarıya katkı (2) • Sertifika kazanımı (2)

Tespit edilen kodlar sınıflandırıldığında “kişisel, sosyal ve mesleki ve akademik gelişim” olarak değerlendirilen temalar ortaya çıkarılmıştır. En fazla sıklığın sosyal gelişim temasında olduğu görülmektedir. Katılımcılar gençlik merkezini kendilerine daha çok sosyalleştirme sürecinde katkısı olduğunu belirtmişlerdir. Bu bulgunun, gençlik merkezlerinin ortaya çıkış amaçlarını ve misyonunu desteklediği söylenebilir. Katılımcılar kişisel anlamda özellikle yetenek ve ilgi alanlarını keşfetme olanağı elde ettiklerini de dile getirmişlerdir. Bu bulgu,

ilköğretimden yükseköğretime kadar olan eğitim kademelerinin işlevi olarak da dikkat çekmekle birlikte, bu işlevden hareketle çocukluktan gençlik merkezine gelene kadar yeteneğini /ilgisini keşfetmemiş kişilerin de varlığından söz edilebilir.

“Farkında olmadığım yeteneklerimi keşfetme imkanı buldum. Gönüllülük faaliyetleri sayesinde hem sosyalleşip hem sosyal sorumluluk projelerine yöneldim (B_K2)”.

“Ne çok şeye sahipmişim, onu anladım (Di_K3)”.

Bunun dışında kişisel gelişim noktasında katılımcılardan birkaçına “farkındalık, kitap okuma alışkanlığı ve boş zamanları değerlendirme” kazandırdığı da ayrıca dikkat çekicidir.

“Katıldığım birkaç projesiyle görmediğim yerleri görme fırsatını yakaladım. Daha fazla kitap okuma şansım oldu (A_K2)”.

“Daha çok sosyal faaliyetlerde bulunmama ve boş zamanlarımı değerlendirmemde çok katkısı oldu (De_K1)”.

“Farklı kişilerle tanıştım. Projelere katılma fırsatı buldum. En çok da birlikte yol almayı öğrendim. Hep beraber bir şeyler yapmamı sağladı. Eleştirebilmemi, öneri sunabilmemi sağladı. Kötü alışkanlıklar, kötü çevre ve ortamlara karışmamam konusunda yardımcı oldu (S_K1)”.

“...İkinci büyük katkısı ise hayatım boyunca deneyim edinmek isteyip deneyim edinemediğim şeyler denedim. Maddi imkanımızın olmaması isteklerimi gerçekleştirmeme engel olmaktan kalktı (N_K1)”.

“Bakış açımın zenginleşmesine katkısı oldu ve dahi doğa kamplarında gördüklerim öğrendiklerim merkezde açılan kulüp faaliyetlerinin kattıkları vs (S_K2)”.

Sosyal gelişim teması en fazla vurgulanan tema olarak ön plana çıkmıştır. Bu da gençlik merkezlerinin kazanım olarak odak noktasını gösterebilir. Sosyal kazanımlardan bazıları şu şekildedir:

“Sosyalleşmede yeni çevre oluşması bakımından bir numaralı kurum B_K4)”.

“Daha çok sosyal faaliyetlerde bulunmama ve boş zamanlarımı değerlendirmemde çok katkısı oldu (D_K1)”.

“Sosyal etkinliklere katılarak kendini kanıtlama, özgüven, içe kapanıklılığı yenme, grup çalışmalarında etken olma, ekip çalışmasında görev yapmak. Bireysellikten ayrılıp takım çalışmasının önemini kazanmak (E1_K3)”.

Bu ifadelerin dışında belirtilen bir ifade ise hayırlı vatandaş olma bilincini açıkça ifade eden bir tespittir:

“Aileme, vatanıma, ülkeme hayırlı bir vatandaş olmamı sağladı (Di_K1)”.

Aile, vatan sevgisi dışında yardımseverlik ve doğa sevgisi kazandırma gibi farklı değerlerden de bahsedilmiştir.

Gençlik merkezinin üyelere mesleki ve akademik gelişim konusunda kazandırdığı birkaç kazanımdan da bahsedilebilir. Bunlar derslere katkı, sertifika kazanımı olarak ön plana çıkmıştır. İfadelerden bazıları şu şekildedir:

“Daha kaliteli bir eğitim alıyorum (De_K2)”.

“Almak istediğim birçok eğitim ve belgeyi almak için güzel bir fırsat oldu (S_K4)”.

Gençlik merkezlerinin çıktısı olarak üyelerine sundukları her anlamda önem arz etmektedir. Farklı boyutlarda katkılar olduğu söylenebilir. Gençlerin ya da üyelerin bu durumun farkında olması önemli bir bulgudur. Çıktılarla ilgili olumsuz bir durum da belirtilmediği görülmektedir.

6. TARTIŞMA

6.1. Nicel Bulgulara İlişkin Sonuç Tartışma

6.1.1. Hizmet Kalitesinin Cinsiyet Açısından İncelenmesine İlişkin Sonuç ve Tartışma

Katılımcıların fiziksel çevre kalitesi, etkileşim kalitesi ve çıktı kalitesine ilişkin puan ortalamaları cinsiyet açısından farklılaşmamaktadır (bakınız **Tablo 50**) Bu bulgu kadın ve erkek katılımcıların fiziksel çevre kalitesi, etkileşim kalitesi ve çıktı kalitesine ilişkin benzer puan ortalamalarına sahip olduğunu, cinsiyetin fiziksel çevre kalitesi, etkileşim kalitesi ve çıktı kalitesi üzerinde etkili bir faktör olmadığını göstermektedir. Literatürde araştırmanın bu bulgusunu destekleyen Aycan (74), Yüzgenç ve Özgül (97) ve araştırmanın bu bulgusuyla çelişen, Memiş ve Ekenci (98); (Sönmezoğlu ve Aycan (98), araştırmalara rastlanmaktadır. Dolayısıyla gençlik merkezlerinde algılanan hizmet kalitesinde cinsiyet etkisine ilişkin bir konsensüs sağlanamamıştır. Araştırmanın bu bulgusunun açıklanmasında ileri düzeyde araştırmalara ihtiyaç duyulmaktadır. Örneğin gençlik merkezlerinde algılanan hizmet kalitesinin cinsiyet açısından farklılaşıp farklılaşmadığına ilişkin literatürde yer alan araştırmalar derlenerek bir meta analiz araştırması gerçekleştirilebilir. Ancak araştırmanın bu sonucu gençlik merkezlerinin cinsiyet farklılıklarını dikkate alan uygulamalarının yetersizliği ile açıklanabilir. Şöyle ki; gençlik merkezlerinde sunulan hizmet ve uygulamaların cinsiyete duyarlı olmaması durumunda kadın ve erkekler arasında benzer algıları ortaya çıkardığı söylenebilir. Örneğin etkileşim kalitesinin kadın ve erkeklerde benzer olması, gençlik merkezlerinde kadın ve erkek üyelere benzer iletişim ve etkileşim kalıplarının yansıtıldığını göstermektedir. Benzer şekilde fiziksel çevre kalitesi algısının erkek ve kadın üyelere benzer olması,

gençlik merkezlerinin fiziksel çevre açısından kadın ve erkeklerde aynı izlenimi uyandırdığı söylenebilir.

6.1.2. Hizmet Kalitesinin Yaş Açısından İncelenmesine İlişkin Sonuç ve Tartışma

Katılımcıların çıktı kalitesine ilişkin puanları yaşa göre anlamlı bir farklılaşma göstermemiştir. Bu bulgu yaştan çıktı kalitesi üzerinde etkili bir faktör olmadığını göstermektedir. Öte yandan katılımcıların fiziksel çevre kalitesi ve etkileşim kalitesi puan ortalamaları yaş açısından anlamlı bir farklılaşma göstermiştir (bakınız **Tablo 51** ve **52**). Fiziksel çevre kalitesinde 16-20 yaş aralığındaki bireyler sırasıyla 21-25 ve 26-30 yaş aralığındaki bireylere göre daha negatif algılara sahiptir. Diğer bir ifadeyle 16-20 yaş aralığındaki bireyler 21-25 ve 26-30 yaş aralığındaki bireylere göre gençlik merkezlerinin fiziksel çevre kalitesini daha olumsuz görmektedir. Etkileşim kalitesi puanında anlamlı farklılaşma 11-15 yaş aralığındaki bireyler ile 16-20 yaş aralığındaki bireyler arasında olduğu görülmüştür. Buna göre 11-15 yaş aralığındaki bireyler 16-20 yaş aralığındaki bireylere göre gençlik merkezlerindeki etkileşim kalitesini daha pozitif algılamaktadır. Araştırmanın bu bulgusu gençlik merkezlerinde verilen hizmetin farklı yaş gruplarında farklı düzeylerde algılandığını göstermektedir. Literatürde algılanan hizmet kalitesinin yaş değişkenine göre farklılaştığına ilişkin araştırmalar mevcuttur (74, 100). Gençlik merkezlerinde algılanan hizmet kalitesinin yaş değişkenine göre farklılaşması “gelişim dönemleri” ile açıklanabilir. 16-20 yaş aralığındaki katılımcılar fiziksel çevre kalitesini 21-30 ve üstü yaş aralığındaki katılımcılara göre daha olumsuz algılamaktadır. 16-20 yaş aralığındaki katılımcılar ergenlik dönemi içerisindeydir. Dolayısıyla bu katılımcıların algıları içerisinde bulundukları yaş döneminden

soyutlanamaz. Ergenler ergenlik döneminin spesifik özelliklerinden benmerkezcilik, asilik ve otoriteye başkaldırma gibi davranış kalıpları ile hareket ederler (101). 16-20 yaş aralığındaki bireylerin gençlik merkezlerinde fiziksel çevre kalitesine ilişkin olumsuz algılara sahip olması bu kavramlarla açıklanabilir. Nitekim ergenlik döneminde benmerkezcilik ergenin gerçeği değerlendirme yetisini olumsuz bir şekilde etkileyebilir. Benzer şekilde ergenler ilişkilerinde asilik ve otoriteye başkaldırma eğilimindedir. Bu durum katılımcıların fiziksel çevre kalitesine ilişkin algısını etkilemiş olabilir. Öte yandan gençlik merkezleri fiziksel çevre açısından 16-20 yaş aralığındaki katılımcıların ihtiyaçlarını karşılamamış olabilir. Nitekim ergenlik döneminin spesifik özellikleri farklı ihtiyaçların doğmasına neden olmaktadır (101).

16-20 yaş aralığındaki katılımcılar merkezlerindeki etkileşim kalitesini 11-15 yaş aralığındaki katılımcılara göre gençlik daha olumsuz algılamaktadır. Araştırmanın bu sonucu ergenlik dönemi ile açıklanabilir. 16-20 yaş aralığındaki katılımcılar gençlik merkezlerinde hizmet verenlerin ve yöneticilerin iletişim ve etkileşim stillerine karşı daha hassas davranıyor olabilir. Nitekim ergenlik dönemi bireyin ilişkilere karşı hassaslaştığı bir dönemdir. Ergenler iletişim kurdukları bireylerin eksik veya kusurlarına odaklanabilir.

6.1.3. Hizmet Kalitesinin Öğrenim Durumu Açısından İncelenmesine İlişkin Sonuç ve Tartışma

Katılımcıların fiziksel çevre kalitesi ve etkileşim kalitesi puanları öğrenim durumu değişkeni açısından bir farklılaşma göstermemiştir. Bu bulgu öğrenim durumunun fiziksel çevre kalitesi ve etkileşim kalitesi üzerinde etkili bir faktör olmadığını göstermektedir. Öte yandan etkileşim kalitesinin öğrenim durumu

açısından anlamlı bir farklılaşma gösterdiği saptanmıştır (bakınız **Tablo 53** ve **54**)

Buna göre lise mezunu katılımcıların etkileşim kalitesi puanı üniversite mezunu katılımların puanlarından daha yüksektir. Diğer bir ifadeyle üniversite mezunlarının gençlik merkezlerini etkileşim kalitesi açısından lise mezunlarından daha olumlu görmektedir. Literatürde araştırmanın bu bulgusunu destekleyen (97, 102) ve araştırmanın bu bulgusu ile çelişen (103) araştırmalara rastlanmaktadır. Araştırmanın bu sonucu üniversite eğitiminin birey üzerinde etkisi ile açıklanabilir. Nitekim üniversite öğrenimi gören bireylerin kişilerarası ilişkilerde iletişimin ipuçlarını daha iyi yakaladıkları ve etkileşim-iletişime daha açık oldukları söylenebilir. Birey üniversite süresi boyunca birçok kişi ve grup ile etkileşime geçme olanağına kavuşmaktadır. Bu durum bireyin kişilerarası ilişkilerdeki becerilerini arttırabilir. Benzer şekilde (97) üniversite eğitimi alan kişilerin, aldıkları eğitim sonucu iletişim kurma becerilerinin geliştiğini ve bu sayede iletişim kurdukları kişileri daha iyi anladıklarını vurgulamaktadır. Ancak Aycan'ın (74) çalışmasında eğitim düzeyi daha düşük bireylerin hizmet kalitesini eğitim düzeyi daha yüksek bireylere göre olumlu olarak algılamaktadır. Bu bağlamda araştırmanın bu bulgusunu açıklamak amacıyla farklı ve detaylı parametrelere ihtiyaç duyulabilir. Dolayısıyla araştırmanın bu bulgusunun açıklanmasında gençlik merkezlerinin bireye karşı tutum ve davranışları da son derece etkili bir faktördür. Gençlik Merkezleri eğitim düzeyi yüksek bireylere daha iyi davranma eğiliminde olabilir. Eğitim düzeyi yüksek bireyler etkileşim kalitesini daha olumlu bir şekilde algılamış olabilir. Benzer şekilde gençlik merkezi çalışanları öğrenim düzeyi düşük bireylere öğrenim düzeyi yüksek bireylere göstermiş olduğu samimiyet ve yakınlığı göstermemiş olabilir. Bu nedenle öğrenim düzeyi düşük bireyler haksızlığa uğramış duygusuna kapılmış olabilir.

Dolayısıyla bu bireyler gençlik merkezlerinin etkileşim kalitesini olumsuz bir şekilde algılamış olabilir.

6.1.4. Hizmet Kalitesinin Uğraş Açısından İncelenmesine İlişkin Sonuç ve Tartışma

Katılımcıların fiziksel çevre kalitesi, etkileşim kalitesi ve çıktı kalitesine ilişkin puan ortalamaları yapılan uğraş açısından farklılaşmamaktadır. Bu bulgu öğrenci, çalışan ve öğrenci-çalışan katılımcıların fiziksel çevre kalitesi, etkileşim kalitesi ve çıktı kalitesine ilişkin benzer puan ortalamalarına sahip olduğunu, yapılan uğraşın fiziksel çevre kalitesi, etkileşim kalitesi ve çıktı kalitesi üzerinde etkili bir faktör olmadığını göstermektedir (bakınız **Tablo 55** ve **56**). Gençlik merkezlerinde algılanan hizmet kalitesinin uğraş değişkenine göre incelendiği az sayıda araştırmaya rastlanmıştır. Literatürde algılanan hizmet kalitesinin yapılan uğraşa göre farklılaştığına, (104) ve farklılaşmadığına, (105) ilişkin araştırma sonuçlarına rastlanmaktadır. Bu araştırmada öğrenciler, çalışanlar ve hem çalışıp hem öğrenci olanlar gençlik merkezlerinde verilen hizmetin kalitesini benzer şekilde algılamıştır. Araştırmanın bu bulgusu yapılan uğraş değişkeninde birbirine benzer soruların sorulmasından kaynaklandığı söylenebilir. Bu araştırmada katılımcılara öğrenci, çalışan ve hem çalışıp hem öğrenci olanlar şeklinde üç kategorili bir soru sorulmuştur. Dolayısıyla katılımcıların algılanan hizmet kalitesi farklılaşmamış olabilir. Özellikle “çalışan” seçeneği genişletilebilirdi. Bu durumda algılanan hizmet kalitesi uğraş değişkenine göre farklılaşma gösterebilirdi.

6.1.5. Hizmet Kalitesinin Üyelik Süresi Açısından İncelenmesine İlişkin Sonuç ve Tartışma

Katılımcıların fiziksel çevre kalitesi, etkileşim kalitesi ve çıktı kalitesine ilişkin puan ortalamaları üyelik süresi açısından farklılaşmamaktadır (bakınız **Tablo 57 ve 58**) Bu bulgu üyelik süresi ne olursa olsun katılımcıların fiziksel çevre kalitesi, etkileşim kalitesi ve çıktı kalitesine ilişkin benzer puan ortalamalarına sahip olduğunu, üyelik süresinin fiziksel çevre kalitesi, etkileşim kalitesi ve çıktı kalitesi üzerinde etkili bir faktör olmadığını göstermektedir. Gençlik Merkezlerine üye bireylerin üyelik süresi algılanan hizmet kalitesini farklılaştırmamaktadır. Araştırmanın bu bulgusu gençlik merkezlerinin verdiği hizmetin zamana bağlı olarak değişmediği ile açıklanabilir. Eski üyelerin Gençlik Merkezlerinde sunulan hizmet kalitesini algılayışları zamana bağlı olarak değişmemiştir ve yeni üyelere benzer algılara sahiptir. Öte yandan araştırmanın bu bulgusu ile çelişen araştırmalar da mevcuttur. Yıldız ve ark. (106) göre algılanan hizmet kalitesi üyelik süresine göre farklılaşmaktadır. Buna göre yeni üyeler hizmet kalitesini daha olumlu yönde algılamaktadır. Benzer şekilde Yıldız (107) üyelik süresinin algılanan hizmet kalitesi ile negatif ilişkili olduğunu vurgulamaktadır. Bu bağlamda üyelik süresinin hizmet kalitesine etkisine ilişkin bir konsensüsün sağlanamadığı söylenebilir.

6.1.6. Hizmet Kalitesinin Bulunma Sıklığı Açısından İncelenmesine İlişkin Sonuç ve Tartışma

Katılımcıların fiziksel çevre kalitesi ve çıktı kalitesi puanları gençlik merkezlerinde bulunma sıklığı değişkeni açısından bir farklılaşma göstermemiştir. Bu bulgu gençlik merkezlerinde bulunma sıklığı fiziksel çevre kalitesi ve çıktı

kalitesi üzerinde etkili bir faktör olmadığını göstermektedir. Öte yandan etkileşim kalitesinin Gençlik Merkezlerinde bulunma sıklığı açısından anlamlı bir farklılaşma gösterdiği saptanmıştır (bakınız **Tablo 59** ve **60**) Buna göre gençlik merkezlerinde düzensiz bulunan katılımcıların etkileşim kalitesi puanı sırasıyla haftada birkaç gün ve iki haftada birkaç gün bulunan katılımcıların puanlarından daha yüksektir. Araştırmanın bu bulgusu Gençlik Merkezi personeli ile tanışıklık üzerinden açıklanabilir. Buna göre Gençlik Merkezlerinde düzensiz bir şekilde bulunan bireyler gençlik merkezlerinde çalışan personelle yakın ilişkiler geliştirememiş olabilir. Bu durum daha profesyonel ilişki ve iletişimin kurulmasına katkı sağlamış olabilir. Nitekim yakın ilişkilerin kurulduğu kurumlarda profesyonel işleyiş zarar görebilir. Dolayısıyla bu kurumlarda bulunan bireyler etkileşim kalitesini olumsuz bir şekilde algılayabilir. Bir örnekle açıklamak gerekirse, eğitmen öğrenci ilişkisi değerlendirilebilir. Eğitmen-öğrenci ilişkisinde profesyonellikten ziyade yakın ilişki ve samimiyetin ön planda olduğu düşünüldüğünde, hem eğitmen rolü hem de öğrenci rolü zarar görmektedir. Dolayısıyla kalitesizleşen bir etkileşim ortaya çıkabilir. Aynı problem yönetici ve gençlik merkezi üyeleri arasındaki ilişki açısından da geçerli olabilir. Yöneticilik rollerini yerine getiremeyen yöneticiler, etkileşim kalitesine zarar verebilir. Dolayısıyla üyeler etkileşim kalitesini olumsuz algılayabilir.

6.2. Nitel Araştırmaya Yönelik Sonuç ve Tartışma

Bu bölümde araştırmadan elde edilen bulgular tartışılarak sonuçlar değerlendirilmiştir. Araştırmanın nicel ve nitel kısımları ayrı ayrı tartışılmıştır.

Bu araştırma karma yöntemle yürütülmüş olup hem nicel hem nitel yaklaşımla gençlik merkezlerinin hizmet kalitesinin üyeleri tarafından nasıl algılandığını tespit etmek amacıyla yapılmıştır. Gençlik Merkezlerinin hizmet

kalitesi “fiziksel çevre, etkileşim ve çıktı kalitesi” olmak üzere üç farklı boyutta incelenmiş ve katılımcıların görüşleriyle değerlendirilmiştir.

6.2.1. Fiziksel Çevre Kalitesine Yönelik Tartışma ve Sonuç

Gençlik Merkezlerinin fiziksel çevre kalitesi değerlendirildiği zaman; yetersizlik algısının ön planda olduğu görülmektedir (bakınız **Tablo 61**) Bu araştırmada ortaya çıkan çok amaçlı spor salonunun yetersizliği, Aycan (74)’ın araştırmasında elde ettiği çok amaçlı spor salonunun akustiği ve zemininin kötü olması ve Demiröz (108)’ün fiziki ortamın yetersizliği bulgularıyla örtüşmektedir. Gediz (109)’in Batı Akdeniz Bölgesi Gençlik Merkezlerine yönelik yaptığı analiz sonucunda ise bu bölgedeki gençlik merkezlerinin fiziki ortamıyla ilgili çok yeterli ve yeterli algısının ön planda olduğu ortaya çıkmıştır. Bu durum, Batı Akdeniz Bölgesine özgü bir durum olarak düşünülebilir.

Ortaya çıkan sonuçlardan biri de binaların eski yapısının sıklıkla vurgulanmasıdır. Gençlik Merkezlerinin fiziki yapısının gençlerin dikkatini ve ilgisini çekecek özellikte olması gerektiği de ortaya çıkmıştır. Özellikle 18-24 yaş arası grubu gençlerin Gençlik Merkezini cazibe merkezi olarak görmeleri burada önem taşımaktadır. Sıradan bir bina çok da etkileyici olmamaktadır. Gençler zaman harcadıkları ortamın da özelliğine dikkat etmektedirler.

Katılımcıların bir kısım Gençlik Merkezlerinin fiziki ortamını “uygun etüt odaları”nın olmasıyla yeterli olarak değerlendirmişlerdir. Bu da, gençler tarafından fiziki ortamın algılanma farklılığı hakkında bilgi vermektedir. Bazı katılımcılar, kütüphane, kantin, bahçeyi ilk etapta değerlendirirken bazıları da etüt odası şeklinde değerlendirmiştir. Burada gençlerin ihtiyaç ve beklentilerine göre bir değerlendirme

algısına sahip oldukları da görülebilir. Gençlerin ihtiyaçları ve beklentileri karşılandığı sürece yeterlilik algılarının ön plana çıktığı söylenebilir.

6.2.2. Etkileşim Kalitesine Yönelik Tartışma ve Sonuç

Gençlik Merkezlerinin etkileşim kalitesi değerlendirildiğinde, pozitif bir sonucun ortaya çıktığı belirtilebilir. Katılımcılar özellikle “samimi ve içten” bir ortam ve iletişimin olduğunu belirtmişlerdir (bakınız **Tablo 62**) Aynı zamanda “ilgi” görmeleri, “aile ortamı hissi”, “güleryüz” gibi bulgular iletişim ortamına dair pozitif sonuçlardır. Bu pozitif tutumu lise ve üniversite öğrencilerinin ağırlıklı olarak belirtmiş olması, bu dönemdeki gençlerin ihtiyacını da gündeme getirmektedir. Pozitif iletişimin kendileri için önemli olduğunu ve bu hususta farkındalıklarının olduğu da söylenebilir. Gençlik Merkezlerinin bu yapısı informal iletişimin gücünü de ortaya çıkarmıştır. Baş (110)’ın yapmış olduğu araştırmadaki gençlik merkezi üyelerinin “ortam ve ilgiyi gördükten sonra geliş amaçlarının değiştiği ve sevginin eğitimde ne kadar önem arz ettiğini belirtmeleri bulgusu, araştırmamızda ortaya çıkan samimiyet ve ilgi odaklı pozitif iletişimin gençler tarafından özellikle vurgulandığını göstermektedir. Aynı zamanda benzer ve destekleyici mahiyette bir sonuç elde edildiği söylenebilir.

Araştırmamızda ortaya çıkan “arkadaş canlısı liderler” algısı, iletişim ortamında liderlerin önemini de gündeme getirmiştir. Gençlik Merkezindeki liderlerin bu ortamın dinamizmini belirlemede, iletişim ortamını sıcak tutmada önemli bir etken olarak düşünülebilir.

Gençler Gençlik Merkezlerindeki ortamı görmekle okul ortamını da bir anlamda kritik etmektedirler. Bu da eğitimcilere ayrı bir bakış açısı sunmaktadır. Bu dönütler okul yöneticileriyle paylaşıldığı zaman, eğitim kurumlarıyla gençlik

merkezleri arasında yapılacak işbirliğinin eksik noktaları tamamlayabileceği düşünülebilir.

Araştırmamız sonucunda iletişim ortamı ile ilgili ortaya çıkan diğer bir bulgu da, çok az belirtilmiş olsa da, Gençlik Merkezindeki çalışanlar arasında iletişim kopukluğunun ve fikirlerin dikkate alınmamasıdır. Bu bulguya sadece bir kişinin ifadesi sonucu ulaşılmıştır. Bu durum da araştırmamıza farklı bir bakış açısı sunmuştur. Gençlik Merkezindeki çalışanların kendi aralarındaki iletişim kopukluğu fark edilmiştir. Bu bulgu yapılacak bir başka çalışmanın habercisi olarak düşünülebilir.

6.2.3. Çıktı Kalitesine Yönelik Tartışma ve Sonuç

Bu araştırmada Gençlik Merkezlerinin “kişisel, sosyal ve akademik gelişim” açısından katkıları olduğu ortaya çıkmıştır. Araştırma sonucunda katılımcılar gençlik merkezlerinin kendilerine daha çok “sosyalleşme” ortamı sağladığını vurgulamışlardır (bakınız **Tablo 63**) Bu sonuç Gediz (109)’in çalışmasında da gençlik merkezi üyelerinin gençlik merkezini tanımış ve onun bir parçası olmalarının hayatlarına pozitif katkılarda bulunması sonucuyla çıktı kalitesinin düzeyi anlamında örtüşmektedir. Araştırmamızda katılımcıların vurguladığı “kişisel gelişime katkı, sosyalleşme ve farklı kişileri tanıma, yardımseverlik, takım çalışması gibi sonuçlar, Kırca (111)’in gençlik kampları araştırmasında ortaya çıkan özgüven, grup işbirliği becerileri, bir gruba aitlik duygusu, zamanı iyi kullanma ve problem çözme becerisini geliştirme, ahlaklı ve yardımsever olma, yeni insanlar tanımaya, bireysel gelişime katkı gibi çıktılarla benzer bir sonuç olarak görülmektedir.

Bu araştırmada Gençlik Merkezlerinin amaçlarına uygun sonuçların elde edildiği söylenebilir. Özellikle “sosyalleşme ve kişisel gelişim” gibi çıktılar bu

noktada büyük önem kazanmaktadır. Ayrıca okullarda edinilen kötü alışkanlıklardan uzaklaşma ya da kötü alışkanlıklardan alıkoyma amacı günümüz için hayati derecede önem kazanmıştır. Eğitimde ve gençlerin hayatında yaşanan şiddet olaylarına karşı bu amaç koruyucu bir özellik gösterebilir.

Katılımcılar Gençlik Merkezinin kendilerine kişisel anlamda “boş zamanını değerlendirebilme” ye katkıda bulunduğunu özellikle belirterek, gençlik merkezlerinin serbest zamanı değerlendirebilme amacına hizmet eden bir sonucu ortaya çıkarmışlardır. Bulgulardan hareketle Gençlik Merkezlerinin belli boyutlarda işlevlerini yerine getirdiği sonucuna da ulaşılabilir.

6.3. Öneriler

Türkiye’de gençlerin yetiştirilmesinde paydaş olan birçok kurum bulunmaktadır. Başta Milli Eğitim Bakanlığı olmak üzere, Gençlik ve Spor Bakanlığı da gençlerin yetiştirilmesinde öncü konumundadır. Söz konusu kurumların devletin diğer kurumlarıyla yapacağı eşgüdümlü çalışmalarla ülke çapında nitelikli ve sürdürülebilir politikalar geliştirilebilir. Doğru belirlenen politikalar da beraberinde nitelikli ve sürdürülebilir çalışmalar getirecektir. Bu bağlamda politikaların belirlenmesinde üniversiteler, sivil toplum örgütleri ve gönüllü kuruluşların da fikirleri, destekleri ve birikimleri verimi artıracaktır.

İçinde bulunduğumuz çağın bilgi çağı olması, bilginin sanal dünyada çok hızlı bir şekilde dünyanın her tarafına insan ayırt etmeksizin (genç, ihtiyar, kadın, erkek vb.) yayılması söz konusu olmaktadır. Bu hızlı yayılım ile bilgi sahibi olan gençlerin bilgilerini yetenekleri doğrultusunda değişik hobi ve işlerde kullanmaları kaçınılmaz bir hal almaktadır. Gençlerin bilgi ve yeteneklerini başka alanlarda da kullanmaları ve kendilerini geliştirebilmeleri için, gelecekte sağlıklı ve kaliteli bir

hayat için, sosyal dokunun korunabilmesi için hayatın en verimli şekilde devam edebilmesi için vs. Gençlik Merkezleri'nin önemi her geçen gün bir kat daha artmaktadır.

- 1- Gençlik Merkezleri, gençlere yönelik hizmetleri yeniden ele alarak, illerin kültürel yapısına göre yeniden yapılandırılabilir.
- 2- Gençlik Merkezleri, yerelde çok iyi tanıtılmalı, Gençlik Merkezlerinin misyonu, ne olduğu, hangi alanda ne tür faaliyetlerde ve etkinliklerde bulunduğu gençlere nasıl hizmet sunumları yapıldığı hususlarının tanıtımları yapılabilir.
- 3- Gençlik Merkezleri, gençlerin zaman geçireceği ve eğitim göreceği alanlar ile donatılabilmesi, gençler merkezde geçireceği zamanın eğitim dışında kalan kısmında, yeni hobiler ve faaliyetler için her türlü alt yapı ve desteği hazır bulabilmeli ve bu faaliyetlere katılma konusunda özendirilmeli, heyecan duyabilmeli ve rol alabilmelidir.
- 4- Gençlik Merkezleri adına yakışır şekilde fiziksel anlamda ve görsel anlamda yapılandırılmalı; dekorasyon, mobilya ve teknolojik donanım ya da hizmetler noktasında gençliğin ifade ettiği dinamizmi hissettirebilmelidir.
- 5- Gençlik merkezlerinin etkileşim kalitesi değerlendirildiğinde, özellikle liderlerin pozitif gücü ve katkısı farklı süreçlerde de değerlendirilebilir.
- 6- Gençlik merkezlerinin çıktı kalitesi değerlendirildiğinde, gençlerin yeteneklerini ve ilgi alanlarını keşfetmeleri eğitim kurumlarıyla güçlü bir işbirliğini akla getirmektedir. Gençlik merkezleri bu verileri eğitim kurumlarıyla paylaşarak rolünü etkinleştirebilir.

- 7- Türkiye genelinde üye sayılarına bakıldığında kadın üye sayısının fazla olduğu görülen merkezlerde bayan personel sayısının artırılması yoluna gidilerek bayanlara yönelik alanlarda da yenilikler yapılabilir.
- 8- Gençlik Merkezinde çalışan personelin -gençlik çalışanları dışında kalan çalışanların- gençlik ile ilgili vizyonlarının olmaması, çalışanlarının yaş ortalamalarının liderlerden büyük olması, liderlere şirket elemanı veya geçici elaman gözüyle bakılması sonucunda liderlerin çalışma verimlerinin düşmesi hususu değerlendirilerek giderilebilir.
- 9- Gençlik Merkezleri ile sivil toplum kuruluşları arasında koordineli çalışma konusunda yeterli ve dengeli bir alt yapı oluşturulabilir.
- 10- Gençlik Merkezleri 7-29 yaş aralığına hitap edecek şekilde, çağın gerektirdiği şekilde donatılmalı; eğitim kurumu kimliğinden sıyrılarak adeta bireysel gelişim merkezi kimliğine bürünmeli ve gençlerin her şeyi rahatlıkla danışıp öğrenebilecekleri danışma merkezi gibi çalışabilir.
- 11- Gençlerin sorunlarıyla ilgili bölgesel planlama çalışmaları yapılabilir.
- 12- Gençlik Merkezleri'nin daha etkin görev yapabilmesi için merkezlerin il müdürlükleri statüsünde olmaları etkili olabilir.
- 13- Gençlik Merkezlerinin fiziksel anlamda var olmasının, kaliteli ve yeterli bir eğitim hizmeti sunduğu anlamına gelmediğinin farkına varılmalı. Giderek artan üye sayısına bağlı olarak Gençlik Merkezleri'nin maddi imkânları, personel sayıları vb. aynı oranda artırılmalıdır.
- 14- Gençlik Merkezleri'nde yapılan faaliyetlerin sayısı, içeriği, zamanını; gençlerle gençlik liderleri ortak planlayabilmelidir.

7. KAYNAKÇA

1. Eker M, Beşer SY, Bedel S. Gençlik ve Kültürel Mirasımız. Uluslararası Kongre, Samsun: Ceylan Ofset, 2017; 2: 19.
2. Çağlayan Y. Osmanlıdan Ortadoğu'ya Sosyolojik Savaş, İstanbul: Etkileşim Yayınları, 2013.
3. Gençlik ve Spor Bakanlığı, Ulusal Gençlik ve Spor Politikası Belgesi, Ankara 2013: 4: 1-3.
4. Ulusoy DM, Demir NÖ, Baran AB. Ebeveynin Çocuk Yetiştirme Biçimi ve Ergen Problemleri: Ankara İli Örneği, Türk Eğitim Bilimleri Dergisi, 2005; 3: 367-386.
5. Nemutlu, G. Gençlik Çalışması Özne Özel Sınıflandırma Medeli, (Der. Kurtaran Y, Nemutlu G, Yentürk N.) Türkiye'de Gençlik Çalışması ve Politikaları, İstanbul Bilgi Üniversitesi Yayınları, 1. Baskı, İst. 2008: 83-101.
6. Can B, Aydın M, Doğruer İM, Tekin M, Yaman A, Özdemir Ş. Türkiye'de Gençlik Raporu, Gençliğin Özellikleri, Sorunları, Kimlikleri ve Beklentileri, İstanbul: Sekam Yayınları, 2014: 1.
7. Çetin SK. Türkiye'de Gençlik Ankara: Türkiye Çocuk ve Genç Psikiyatrisi Derneği Yayınları, 2012: 45.
8. Suavi T. Türkiye'de Gençlik Sorunlarının Psikolojik Boyutu, Sosyal ve Beşeri Bilimler Araştırmaları Dergisi, 2011; 1: 235.
9. Dereboy Ç. Türkiye'de Gençlik, Türkiye Çocuk ve Genç Psikiyatrisi Derneği Yayınları, Ankara: HYB Basım Yayın, 2012: 152.
10. Erol SI. Gençlere Yönelik Aktif İstihdam Politikaları: Japonya, Kore, Çin ve Türkiye Örnekleri, TÜİS İş Hukuk ve İktisat Dergisi, 2013; 6.
11. Tamar M. Öztürk Ö. Türkiye'de Gençlik, Türkiye Çocuk ve Genç Psikiyatrisi Derneği Yayınları, Ankara: HYB Basım Yayın, 2012: 338.
12. Gönül Ö. Yörükoğlu G. Arabacı LB. Lise öğrencilerinin şiddet algıları, şiddet eğilim düzeyleri ve etkileyen faktörler. Psikiyatri Hemşireliği Dergisi, 2001; 2: 53-60.
13. Gençlik ve Spor Bakanlığı, Gençlik Şurası, Demokrasi Bilinci ve Katılım Ön Komisyon Raporu, Ankara, 2012.
14. T.C. Başbakanlık Devlet Planlama Teşkilatı, İkinci Beş Yıllık Kalkınma Planı, Ankara, DPT Yayını 1979: 155
15. T.C. Başbakanlık Devlet Planlama Teşkilatı (DPT), Üçüncü beş Yıllık Kalkınma Planı, Ankara, DPT Yayını. 1995
16. T.C. Başbakanlık Devlet Planlama Teşkilatı, Dördüncü Beş Yıllık Kalkınma Planı, Ankara, DPT Yayını 1979: 155
17. T.C. Başbakanlık Devlet Planlama Teşkilatı Müsteşarlığı, Beşinci Beş Yıllık Kalkınma Planı, Ankara, DPT Yayını sf 149
18. T.C. Başbakanlık Devlet Planlama Teşkilatı Müsteşarlığı, Beşinci Beş Yıllık Kalkınma Planı, Ankara, DPT Yayını sf 149
19. Jones, G. Youth, Family and Citizen ship, London, 1988: 707.
20. Düzgüner S. Değişen Dünyada Gençlik ve Değerler, Gençlik Araştırmalar Dergisi, 2015; 7: 105-126.
21. Lüküslü, D. Günümüz Türkiye Gençliği: Ne Kayıp Bir Kuşak Ne De Ülkenin Aydınlik Geleceği, Türkiye'de Gençlik Çalışması ve Politikaları, (Der.: Y. Kurtaran, G. Nemutlu, N. Yentürk), İstanbul: Bilgi Üniversitesi Yayınları, 2003: 287-297
22. Jean M. Twenge. Öztürk E (Çeviren), Ben Nesli, Kaktüs yayınları, 2. Baskı, 2013: 7.
23. Gençlik Temalı Lisansüstü Tez Bibliyografyası, Akademi Yayınları, Ankara, 2013: 1.

24. Vatandaş C, Can B, Doğruer İM, Özcan A, Yaman E. Üniversite Öğrencilerinin Hayat Tarzı ve Toplumsal Değerler, SEKAM yayınları, İstanbul, 2014: 2
25. Can B, Mahitapoğlu H, Yaman V, Kırbasoğlu Z. Türkiye’de Gençlik ve Uyuşturucu Madde Sorunu. İstanbul: SEKAM yayınları, 2014: 8.
26. Türkiye’de Gençlik Raporu, Gençliğin Özellikleri, Sorunları, Kimlikleri ve Beklentileri, SEKAM yayınları, İstanbul, 2014: 9
27. Türkiye’de Gençlik Raporu, Gençliğin Özellikleri, Sorunları, Kimlikleri ve Beklentileri, SEKAM yayınları, İstanbul, 2014: 7
28. Kramer SN, Çiğ MH (Çevirmen), Türk Tarih Kurumu, 3. Baskı, Tarih Sümerlerde Başlar, Ankara, 1998: 20-24
29. Coban B. Çoşkun. Z. Analysys of Nasyonl Educatyon Mynystry Youth Camps' party cypant Satysfacyon. sport sciences 2010; 5.1: 17-20
30. Türk Dil Kurumu “genç” maddesi. www.tdk.gov.tr, 26.9.2014
31. Yıldız TT, Atasoy AR, Bayraktar P. Ünlülebici B. Gençlik Araştırmaları Üzerine Bir Karar Destek Sistemi Önerisi: Gençlik Veri Tabanı, Gençlik Araştırmaları Dergisi, 2013; 1: 210-223
32. Güzel M. Küreselleşme, internet ve gençlik kültürü, Küresel İletişim Dergisi, 2006; 1: 12.
33. Kerim B, Ekergil V. Muhasebe meslek mensuplarının hizmet kalitesi: sunulan hizmetlerin kalitesi ile müşteri memnuniyeti ilişkisi Eskişehir Uygulaması. 2010; 10: 39-60.
34. Öznlbant Z. Sağlık sektöründe Hizmet Kalitesi Ölçümü, Afyon Kocatepe Üniversitesi, 2010
35. Eroğlu E. Yükseköğretimde Hizmet Kalitesi, Nobel Yayınları, Ankara, 2004: 16.
36. Gürbüz E. Ergülen A. Yükseköğretim Kurumlarında Hizmet Kalitesi Ölçü ve Modelleri, Detay Yayıncılık, Ankara, 2008: 4
37. Yılmaz M. Kalite Yönetim Sisteminin İş Doyumuna Etkisi: Kalite Belgesi Bulunan Ve Bulanmayan Matbaa İşletmelerinde Bir Uygulama, Gazi Üniv. Fen Bilimleri Enstitüsü. Ankara, 2007.
38. Simsek M. Kalite Yönetimi, İstanbul: Marmara Üniversitesi Yayınları, 1988; 584: 5.
39. Alınacı K. Özbek V. Otobüs İşletmelerinde Hizmet Kalitesinin Ölçümü Kandıra Gürkan Turizm Örneği." Uluslararası İktisadi ve İdari İncelemeler Dergisi 2009; 3: 125-160.
40. Işığışok E. Toplam Kalite Yönetimi Bakış Açısıyla İstatistiksel Kalite Kontrol, Ezgi Kitapevi yayınları, Bursa, 2004: 4.
41. Usta R, Memiş S. Hizmet kalitesi ve marka bağlılığı arasındaki ilişki üzerine müşteri tatmininin aracılık etkisi. Erzurum: Atatürk Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Dergisi 2009: 89.
42. Bayrak B. Yükseköğretim Kurumlarından Beklenen Hizmet Kalitesi Ve Hizmet Kalitesinin Algılanmasına Yönelik Bir Araştırma, Marmara Üni. Sosyal Bilimler Enst. İşletme Anabilim Dalı Yönetim ve Organizasyon Bilim Dalı, Doktora Tezi, İstanbul,
43. Zeithaml VA, Bitner MJ. Services Marketing. Singapore: McGraw Hill, 1996: 46.
44. Öztürk AS. Hizmet Pazarlaması, Eskişehir: Anadolu Üniversitesi, 1998: 58.
45. Bowen DE. Managing Customers as Human Resources in Service Organizations. Human Resource Management, 1986; 25: 372.
46. Palmer, H. Defining Relationship: An İnternational Perspevtive Management Decision 1997, sf 4
47. Cook DP, Goh CH, Chung CH. Service Typologies: a State of the art survey. Production and Operations Management, 1999; 325.
48. Berkowitz EN. Essentials of health care marketing. Jones & Bartlett Publishers, 2010: 210

49. Gözlü S. Hizmet İşletmelerinde Kalite Yönetimi. Standart Dergisi, 1994: 390.
50. Kovancı A. Toplam Kalite Yönetimi Fakat Nasıl, Sistem Yayıncılık, 3. Baskı, İstanbul, Kurtiş Matbacılık, 2001: 3
51. Yıldırım HA Eğitimde Toplam Kalite Yönetimi, Ankara: Nobel yayınları, 2002: 9.
52. Kaya Z. Avrupa Birliğine Üyelik Sürecinde Türk Eğitim Sisteminde Toplam Kalite Yönetimi ve İstanbul İlindeki Okullarda Toplam Kalite Yönetiminin Uygulanması Konusunda Bir Araştırma, İstanbul Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü İktisat Anabilim Dalı, Doktora Tezi, 2010: 5.
53. Yusof, Sha'ri Mohd, and Elaine Aspinwall. Critical success factors for total quality management implementation in small and medium enterprises. Total Quality Management 1999: 807
54. Demirel Y, Yoldaş MA, Divanoğlu SU. Algılanan Hizmet Kalitesinin Tatmin, Tavsiye Davranışı ve Tercih Üzerine Etkisi: Sağlık Sektöründe Bir Araştırma. Akademik Bakış, Uluslararası Hakemli Sosyal Bilimler E-Dergisi, 16, 2009; 16: 2-6.
55. Zengin E. Erdal A. Hizmet Sektöründe Toplam Kalite Yönetimi. Journal of Qafqaz University 2000: 47
56. Türkiye Cumhuriyeti Anayasası: Kanun No: 2709, Kabul Tarihi 7.11.1982, Madde 58 ve Madde 59.
57. Karayel M. Türkiye’de Kurumsal Yönetimin Dünü, Bugünü Ve Yarını: İMKB 100 Şirketlerinde Kurumsal Yönetim Derecelendirme Çalışması, Doktora Tezi, Isparta: Süleyman Demirel Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü İşletme Ana Bilim Dalı, Isparta, 2011
58. Karayel M. Kurumsal Yönetim ve Derecelendirmesi: Halka Açık Şirketler İçin Talepsiz Kurumsal Yönetim Derecelendirme Model Önerisi, Doktora Tezi, Eskişehir: Anadolu Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, İşletme Anabilim Dalı, 2009
59. Öztürk MB. Demirgüneş K. Kurumsal Yönetim Bakış Açısıyla Entellektüel Sermaye. Selçuk University Social Sciences Institute Journal 2008; 19: 394-411.
60. Gürbüz A, Ergincan O, Kurumsal Yönetim Türkiye’deki Durumu ve Geliştirilmesine Yönelik Öneriler, Literatür Yayıncılık, İstanbul, 2004: 6.
61. Zengin AN. Kurumsal Yönetim İlkeleri ve Borsa’da İşlem Gören Şirketlerin Kurumsal Yönetim İlkeleri Çerçevesinde Performanslarının Değerlendirilmesi, Bahçeşehir Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Yüksek Lisans Tezi, İstanbul, 2015
62. Mesci Z. Kurumsal Yönetim Uygulamalarının Turizm Şirketleri Üzerine Etkileri: BİST Örneği, Sakarya Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Turizm İşletmeciliği, Doktora Tezi, Sakarya, 2014
63. Önder Ş. İşletmelerin Kar Yönetimi Uygulamalarında Kurumsal Yönetim Yapılarının Etkisi: İMKB Üzerine Bir Uygulama, Dumlupınar Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, İşletme Ana Bilim Dalı, Doktora Tezi, Kütahya, 2012
64. Güçlü H. Kurumsal Yönetim Uyum Derecelendirmesi, İMKB Yayınları, İstanbul, 2010: 9.
65. Tuna M. Tuna AA. Kurumsal Kimlik Yönetimi, Ankara: Detay Yayıncılık, 2007,
66. Gençlik ve Spor Bakanlığının Teşkilat ve Görevleri Hakkında Kanun Hükmünde Kararname
67. <http://genclikmerkezi.gsb.gov>
68. Baltaş A. Öğrenme ve Sınavlarda Üstün Başarı İstanbul: Remzi Kitapevi, 2004: 13
69. Eriş B. Avrupa Kalite Yönetimi Vakfı Mükemmellik Modelinin Eğitim Fakülteleri İçin Uyarlanması, Anadolu Üniversitesi yayınları, Eskişehir, 2005:385
70. Kurtaran, Y, Nemutlu, G, Yentürk, N. Gençler Hakkında Gençlik İçin Gençlerle, Türkiye’de Gençlik Çalışması ve Politikaları, İç, Der.: Y. Kurtaran, G. Nemutlu, N. Yentürk, İstanbul Bilgi Üniversitesi Yayınları, 2008: 3-20.

71. Yılmaz M. Gençlik Merkezi Gönüllülerinin Faaliyetlere Katılım Nedenleri ve Motivasyonel Faktörlerin Analizi, Gençlik ve Spor Bakanlığı Gençlik Hizmetleri Genel Müdürlüğü, Gençli ve Spor Uzmanlık tezi, Ankara, 2015: 61
72. Öртеş G. Gençlik Ve Spor İl Müdürlüklerine Bağlı Gençlik Merkezlerinin 15-26 Yaş Arasındaki Gençler Tarafından Bilinirlik Düzeyi (Kocaeli İli Uygulaması). Yüksek Lisans Tezi, İstanbul: Marmara Üniversitesi, Sağlık Bilimleri Enstitüsü, Beden Eğitimi ve Spor Anabilim Dalı, 2010.
73. Gençlik ve Spor Bakanlığı, Stratejik Plan, 2013-2017: 41
74. Aycan A. Gençlik Merkezlerinde Örgütsel Etkililik ve Hizmet Kalitesinin Değerlendirilmesi, Marmara Üniversitesi, Sağlık Bilimleri Enstitüsü, Beden Eğitimi ve Spor Ana Bilim Dalı, Doktora Tezi, İstanbul, 2005: 4
75. Sekman M. Kesintisiz Öğrenme, Alfa Yayınları, 4. Baskı, İstanbul, 2000: 113
76. Dinç M. Gençlik Araştırmaları Dergisi, Ankara, Sayı 2015; 7: 31-54
77. Batur M. Gezi Park olaylarında Sosyal Medya Yansıma Biçiminin, Toplumsal Cinsiyet Bağlamında Değerlendirilmesi Facebook Örneği, Atatürk Üniv. Sosyal Bilimler Esnt. Radyo ve Televizyon ve Sinema Anabilim Dalı, Erzurum, 2014
78. Gençlik Merkezi Yönetmenliği, 13.07.2003 Tarih ve 29167 sayılı Resmi Gazete.
79. Paradiso G. Philosophia 2010 Online, İstanbul: Goa yayıncılık, 2010: 9.
80. Önder S. Selçuk Üniversitesi Öğrencilerinin Rekreatif Eğilim ve taleplerinin belirlenmesi Üzerine bir araştırma. SÜ Ziraat Fakültesi Dergisi, 2003; 32: 31-38.
81. Tezcan M. Gençlik Kültür ve Toplum, Anı Yayıncılık, 1. Baskı, Ankara. 2015
82. Baran AG. Gençlik ve Gençlik Sosyolojik Bakış, Gençlik Araştırmalar Dergisi, yıl 1, Sayı 1, Ankara, 2013: 6-24
83. Yentürk N. Gençlerin Yaşamlarını Çevreleyen Alanlarda Gençlik Politikaları Önerileri, Der.(Kurtaran Y. Nemutlu G. Yentürk N. Türkiye’de Gençlik Çalışması ve Politikalar Bilgi Üniversitesi Yayınları, İstanbul, 2008: 48-79.
84. Nüvit Osmay, İnsan Mühendisliği, 28. Baskı, Alfa Yayınları, İstanbul, 2016: 520.
85. Uğuz HE. Kişisel ve Kurumsal Gelişmeye Farklı Bir Yaklaşım. Sosyal Sermaye, Ankara, Orion Kitabevi, 2010.
86. V. Türkiye Lisansüstü Çalışmaları Kongresi, Bildiriler Kitabı, Isparta, 2016: 260
87. Gençlik Merkezi Müdürünün Görev ve Sorumlulukları. <http://bilgiedinme.gsb.gov.tr/Dokuman/4.5.638.pdf>, 18.01.2016.
88. Altekin D. Toplumsal Aidiyet ve Gençlik, Nobel Akademik Yayıncılık, Ankara, 2012: 79
89. Resmi Gazete, kamu idarelerine ait taşınmazların tahsis ve devri hakkında yönetmelik, sayı 26315, 2006
90. Akan MH. Gençlik Toplumsallaşmasında Akran ve Arkadaşlık Grupları, Gençlik Araştırmalar Dergisi, 2014; 4: 8-21
91. Hoffer E. Kesin İnaçlılar, (Çev. Erkil GÜNÜR), 7. Baskı, İstanbul, İm Yayın Tasarım, İstanbul, 2010: 40
92. Erdem H. Siyasi Ahlak Bağlamında Uluslar Arası Siyaset Ahlakı, Konya İlahiyat Derneği Yayınları, 1. Baskı, Yayın No: 7, Konya, 2012: 37-54
93. Creswell JW, Plano-Clark VL, Karma yöntem araştırmalarının tasarımı ve yürütülmesi (Çev. Eds. Y. Dede ve S. B. Demir). Ankara: Anı Yayıncılık. 2015.
94. Patton, MQ. Nitel araştırma ve değerlendirme yöntemleri (3. Baskıdan Çeviri, Çeviri Editörleri: M. Bütün & S.B. Demir.). Ankara: Pegem Akademi, 2014.

95. Büyüköztürk Ş, Çakmak K, Akgün EA, Karadeniz ÖE ve Demirel F. Bilimsel araştırma yöntemleri (17. Baskı). Ankara: Pegem Akademi. 2014.
96. Yıldırım A ve Şimşek H. Sosyal Bilimlerde Nitel Araştırma Yöntemleri (8. Baskı). Ankara: Seçkin Yayıncılık, 2011.
97. Yüzgeç AA. Özgül SA. Yerel Yönetimlerin Sunduğu Spor Hizmetlerinde Hizmet Kalitesi (Gençlik Merkezleri ve Aile Yaşam Gençlik Merkezleri Örneği). Spor Bilimleri Dergisi, 2014; 25: 79-93
98. Memiş UA, Ekenci G. Spor merkezlerinde müşteri memnuniyeti (Ankara İli Örneği). Gazi Beden Eğitimi ve Spor Bilimleri Dergisi, 2007; 12: 33-48.
99. Sönmezoğlu, U. Polat, E. Aycan, A. Gençlik Merkezi Üyeleri ve Bazı Değişkenlere Göre Serbest Zaman Tatmin Düzeyleri. International Journal of Science Culture and Sport, Special Issue 1, 2015: 219-229.
100. Gencer, RT. Demir, C. Kayak Merkezlerindeki Spor Turistlerinin Hizmet Kalitesi Algılarını Etkileyen Değişkenler. Ege Academic Review, 2008; 8: 437-450.
101. Santrock, JW. Adolescence (15th ed.). New York: Mc Graw-Hill. 2014
102. Ceyhun S. Spor İşletmelerinde Hizmet Kalitesi. Yayımlanmamış Doktora Tezi. Gazi Üniversitesi. Sağlık Bilimleri Enstitüsü, 2006
103. Boz C. Yerel Yönetimlerin Spor Tesislerinde Toplam Kalite Yönetimi Uygulamaları (İstanbul Büyükşehir Belediyesi Örneği). Yayımlanmamış Yüksek Lisans. Tezi. Marmara Üniversitesi. Sağlık Bilimleri Enstitüsü. 2007
104. Bucak T. Turan, Ö. Restoranlarda hizmet kalitesinin misafir memnuniyetine etkisi: Çanakkale merkezinde bir araştırma. The Journal of Academic Social Science Studies, 2016; 49: 287-304.
105. Şirin, ME. Aksu M. Otel İşletmelerinde Hizmet Kalitesinin Müşteri Memnuniyeti, Tekrar Satın Alma ve Tavsiye İsteği Üzerine Etkisi: Trabzon Ortahisar Örneği. Karabük Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi, 2016; 6: 521-535.
106. Yıldız Y. Onağ Z. Onağ AO.. Spor ve Rekreasyon Hizmetlerinde Algılanan Hizmet Kalitesinin İncelenmesi: Fitness Merkezi Örneği. Uluslararası Hakemli Beşeri ve Akademik Bilimler Dergisi, 2013; 2: 114-130.
107. Yıldız Y. Fitness Merkezlerinde Müşteri Tatmininin Müşteri Sadakatı Üzerindeki Etkisinin Araştırılması, Selçuk Üniversitesi Beden Eğitimi ve Spor Bilim Dergisi, 2012; 14: 217-216
108. Demiröz MV. Gençlik Ve Spor İl Müdürlüğü' ve Ait Spor Tesislerinin, Fiziksel Özelliklerinin ve İşletmecilik Alayışının, Sporcu ve Antrenörlerin İhtiyaç ve Beklentileri Açısından Değerlendirilmesi (Kahramanmaraş İli Örneği), Kahramanmaraş Sütçü İmam Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Beden Eğitimi Ve Spor Ana Bilim Dalı, 2009.
109. Gediz, S. Kamu Hizmeti Olarak Rekreasyon Etkinliklere Kapsamında “Gençlik Hizmetleri ve Spor İl Müdürlükleri Batı Akdeniz Bölgesi Gençlik Merkezleri Analizi, Spor Yöneticiliği Ana Bilim Dalı, Yüksek Lisans Tezi, Akdeniz üniversitesi, Antalya, 2012
110. Baş, H. Yerel Yönetimlerin Gençlere Yönelik Hizmetleri: İstanbul: Esenler Gençlik Merkezi Örneği, İstanbul Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Çalışma Ekonomisi ve Endüstri İlişkileri Ana Bilim Dalı Yüksek Lisans Tezi, İstanbul, 2016
111. Kırçan T. Gençlik ve Spor Bakanlığı Gençlik Kamplarına Katılan Bireylerin Sosyal Uyumlarının Bazı Değişkenlere Göre Araştırılması, Muğla Sıtkı Koçman Üniversitesi Sağlık Bilimleri Enstitüsü Beden Eğitimi ve Spor Anabilim Dalı, Muğla, 2015

8. EKLER

Ek 1: 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.

Cumaali YAVUZ

1. Cinsiyetiniz : ☐ Bayan ☐ Erkek
2. Doğum Yılı :
3. Öğrenim Durumunuz : ☐ İlkokul öğr. ☐ Ortaokul ☐ Lise ☐ Üniversite
☐ Lisansüstü
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 katılmıyorum
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 ışıklandırılması 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 kullanmaya 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 görülür.					
22. Bu merkezin çalışanları samimi ve güler yüzlüdür.					
23. Bu merkezin çalışanları ile iletişim kurmak kolaydır.					
24. Bu merkezin çalışanları işlerini severek yapmaktadır.					
25. Bu merkezin çalışanları üye gençlerin her birine yakın ilgi göstermektedir.					
26. Bu merkezin çalışanları üye gençlerin isteklerini yerine getirmeye gayret göstermektedir.					
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 birbirilerine 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 yeteneklerine 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 faaliyet planlanırken üye gençlerin ilgi ve istekleri yeterince dikkate alınmaktadır.					
43. Bu merkeze üye olan gençler merkeze katılım amaçlarını gerçekleştirmektedir.					
44. Bu merkezde düzenlenen faaliyetlerin üye gençlerin yaşamlarında olumlu değişimlere neden olmaktadır.					
45. Bu merkezde düzenlenen faaliyet türü azdır.					

EK 2: Görüşme Formu

Türkiye’deki Gençlik Merkezlerinin Kurumsal Yönetimleri ile Hizmet Kalitesinin Değerlendirilmesine Yönelik Görüşme Formu.

Değerli katılımcı, bu görüşme formunda Türkiye’deki Gençlik Hizmetleri ve Spor İl Müdürlüğü bünyesine bağlı gençlik merkezlerine aktif üye olan gençlerin “**Türkiye’deki Gençlik Merkezlerinin Hizmet Kalitesinin Değerlendirilmesi**” ne yönelik görüşleriniz sorulmaktadır. Formun üzerine isim yazmanıza gerek yoktur. Verdiğiniz cevaplar sadece bilimsel amaçlar için kullanılacak ve kişisel bilgileriniz gizli tutulacaktır. Bu yüzden lütfen soruları hiç kimseden çekinmeden, samimiyetle ve açıklayarak cevaplandırınız. Değerli katkılarınız için teşekkürler.

Cumaali YAVUZ

Fırat Üniversitesi Doktora Öğrencisi

Danışman

Doç. Dr. Sebahattin DEVECİOĞLU

1- Cinsiyetiniz

() Bayan

() Erkek

2 Doğum Yılıınız

3 Öğrenim Durumunuz

() Ortaokul Öğrencisi

() Ortaokul Mezunu

() Lise Öğrencisi

() Lise Mezunu

() Üniversite Öğrencisi

() Üniversite Mezunu

() Yüksek Lisans Öğrencisi

() Doktora Öğrencisi

() Belirtiniz

4 Aylık Gelir Düzeyiniz

650 TL ve Altı () 651-1500 TL () 1501- 2500 TL () 2501- 3500 TL () 3501 TL ve üzeri ()

5- Gençlik Merkezine Üyelik süreniz

SORULAR

- 1- Gençlik Merkezinde yapılan Etkinlikler hakkında neler düşünüyorsunuz?
- 2- Gençlik Merkezinin fiziki yapısı hakkında neler söyleyebilirsiniz?
- 3- Gençlik Merkezdeki iletişim hakkında (çalışanların tavırları, ilgisi, samimiyeti, vs. hakkında neler söyleyebilirsiniz?
- 4- Gençlik Merkezi sizlere ne katkıları oldu?
- 1- Gençlik merkezlerinde beklentileriniz nelerdir.
 - Kurslar
 - Faaliyetler / Etkinlikler
 - Davranış kazanımları / Değerler Eğitimi

Ek 3: Anket İzin Belgesi



T.C.
GENÇLİK VE SPOR BAKANLIĞI
Gençlik Hizmetleri Genel Müdürlüğü



Sayı : 59777454-180.99-E.63062

24.03.2017

Konu : Anket Çalışması

ELAZIĞ GENÇLİK HİZMETLERİ VE SPOR İL MÜDÜRLÜĞÜNE

İlgi : 17.01.2017 tarihli ve 33628420-19766743/1398 sayılı yazınız.

İl Müdürlüğünüzde Şube Müdürü olarak görev yapmakta olan Cumali YAVUZ'un "Türkiye'deki Gençlik Merkezlerinin Kurumsal Yönetimleri ile Hizmet Kalitesinin Değerlendirilmesi" konulu doktora tezi çalışması ile ilgili gençlik merkezlerindeki üye gençlere yönelik olarak "Hizmet Kalitesi Değerlendirilmesi" anketinin uygulanabilmesi için ilgi yazınız ile tarafımızdan izin talep edilmektedir.

Bu kapsamda; söz konusu anketin gençlik merkezlerinde uygulanması Genel Müdürlüğümüzce uygun görülmüş olup, anket sonucundan tarafınıza bilgi verilmesi hususunda gereğini rica ederim.

e-imzalıdır

Emre TOPOĞLU
Genel Müdür V.

24.03.2017 Bilgisayar İşletmeni : Çiğdem OLCAY KARAER
24.03.2017 Şube Müdürü : Kezban KIZILASLAN
24.03.2017 Genel Müdür Yardımcısı : Tuncay ULUSAN
24.03.2017 Daire Başkanı : Ahmet Cemil BEDİR

Not: Bu belge, 5070 sayılı Elektronik İmza Kanununun 5. maddesi gereğince güvenli elektronik imza ile imzalanmıştır.

Örnek Mah. Oruç Reis Cad. No:13 Kat:1 Altındağ/ANKARA
Telefon No: (0 312) 596 61 00 Faks No: (0 312) 596 61 98
İnternet Adresi: www.gsb.gov.tr

Bilgi için: Çiğdem OLCAY KARAER
Bilgisayar İşletmeni
Telefon No:(312) 596 61 82

9. ÖZGEÇMİŞ

1967 yılında Elazığ'da Kovancılar İlçesi Çaybağı beldesinde doğdum. İlk orta ve liseyi Elazığ'da tamamladım. 1988 yılında Gazi Üniversitesi Beden Eğitimi ve Spor Bölümü Lisans Eğitimine başladım. 1992 yılında aynı bölümde mezun oldum. Aynı yıl Malatya Milli Eğitiminde Öğretmen olarak atandım, 1994 yılında Van Yüzüncü Yıl Üniversitesinde Sağlık Bilimleri Enstitüsü Beden Eğitimi ve Spor Anabilim Dalında Yüksek Lisans ve Araştırma görevlisi olarak çalıştım. 2001-2014 yılları arasında Elazığ Kaya Karakaya Fen Lisesinde, Müdür Başyardımcısı olarak görev yaptım. 2014 yılında Gençlik Hizmetleri ve Spor İl Müdürlüğüne İl müdürü olarak atandım. 1998 yılında Samsun 19 Mayıs Üniversitesinde Sağlık Bilimleri Enstitüsü Beden Eğitimi ve Spor Anabilim dalında eğitime başladım. Özel sebeplerden dolayı eğitime ara vermek zorunda kaldım. 2013 yılında öğrenci affından yararlanarak. F.Ü. Sağlık Bilimleri Beden Eğitimi ve Spor Anabilim Dalında Doktora eğitime başladım. Halen devam etmekteyim. Şu an Gençlik Hizmetleri ve Spor İl Müdürlüğünde Şube Müdürü olarak görev yapmaktadır. Evli 3 erkek, 1 kız çocuğu babasıyım. Orta düzeyde İngilizce bilmekteyim.