



T.C.
KAHRAMANMARAŞ SÜTÇÜ İMAM ÜNİVERSİTESİ
SAĞLIK BİLİMLERİ ENSTİTÜSÜ

GENÇLİK MERKEZLERİNDE HİZMET KALİTESİ ALGISI AKDENİZ BÖLGESİ ÖRNEĞİ

OZAN İLKUTLU

YÜKSEK LİSANS TEZİ
BEDEN EĞİTİMİ VE SPOR ANABİLİM DALI

KAHRAMANMARAŞ 2019

T.C.
KAHRAMANMARAŞ SÜTÇÜ İMAM ÜNİVERSİTESİ
SAĞLIK BİLİMLERİ ENSTİTÜSÜ
BEDEN EĞİTİMİ VE SPOR ANA BİLİM DALI

GENÇLİK MERKEZLERİNDE HİZMET KALİTESİ ALGISI
AKDENİZ BÖLGESİ ÖRNEĞİ

OZAN İLKUTLU

YÜKSEK LİSANS TEZİ

DANIŞMAN

Doç. Dr. Hüseyin EROĞLU

Jüri Üyesi

Doç. Dr. Ümit YETİŞ

Jüri Üyesi

Dr. Öğrt. Üyesi Davut ATILGAN

KAHRAMANMARAŞ 2019

Kahramanmaraş Sütçü İmam Üniversitesi Sağlık Bilimleri Enstitüsü öğrencisi Ozan İLKUTLU tarafından hazırlanan “Gençlik Merkezlerinde Hizmet Kalitesi Algısı (Akdeniz Bölgesi Örneği)” adlı bu tez, jürimiz tarafından 06.09.2019 tarihinde oy birliği ile Beden Eğitimi Ve Spor Anabilim Dalında Yüksek Lisans tezi olarak kabul edilmiştir.

Doç. Dr. Hüseyin EROĞLU (DANIŞMAN)
Beden Eğitimi ve Spor Anabilim Dalı, KSÜ

Dr. Öğrt.Üyesi Davut ATILGAN (ÜYE)
Beden Eğitimi ve Spor Anabilim Dalı, KSÜ

Doç.Dr.Ümit YETİŞ (ÜYE)
Beden Eğitimi ve Spor Anabilim Dalı, ADYÜ

Yukarıdaki imzaların adı geçen öğretim üyelerine ait olduğunu onaylarım.

Prof. Dr. Mehmet BOŞNAK
Sağlık Bilimleri Enstitüsü Müdürü

TEZ BİLDİRİMİ

Tez içindeki bütün bilgilerin etik davranış ve akademik kurallar çerçevesinde elde edilerek sunulduğunu, ayrıca tez yazım kurallarına uygun olarak hazırlanan bu çalışmada, alıntı yapılan her türlü kaynağa eksiksiz atıf yapıldığını bildiririm.

Ozan İLKUTLU



Not: Bu tezde kullanılan özgün ve başka kaynaktan yapılan bildirişlerin, çizelge, şekil ve fotoğrafların kaynak gösterilmeden kullanımı, 5846 sayılı Fikir ve Sanat Eserleri Kanunundaki hükümlere tabidir.

ÖNSÖZ VE TEŞEKKÜR

Bu tez çalışması süresince engin bilgi ve tecrübelerinden faydalandığım ve çalışmamın her aşamasında sağladığı bilimsel katkılardan dolayı Doç. Dr. Hüseyin EROĞLU'na, her fırsatta bilgi ve birikimlerinden yararlandığım başta Ünal TÜRKÇAPAR ve tüm bölüm hocalarıma, tüm çalışmalarım süresince değerli görüş ve fikirlerini benimle paylaşan ve bana her konuda destek olan öğretim üyesi arkadaşlarıma teşekkür ederim.

Son olarak, bu günlere gelmemde her türlü maddi ve manevi desteklerini gördüğüm aileme ve nişanlıma sonsuz teşekkürlerimi sunarım.

26.08.2019

OZAN İLKUTLU

GENÇLİK MERKEZLERİNDE HİZMET KALİTESİ ALGISI AKDENİZ

BÖLGESİ ÖRNEĞİ

Yüksek Lisans Tezi

OZAN İLKUTLU

ÖZET

Serbest zamanın etkin ve verimli bir şekilde değerlendirilmesi modern toplumların önem verdiği bir kültür kavramı haline gelmiştir. Bu araştırma çalışmasında da, Akdeniz Bölgesinde bulunan Kahramanmaraş, Adana, Osmaniye, Hatay ve Mersin'de yaşayan 9-37 yaş arasındaki gençlerin okul dışında kalan zamanlarını etkin ve verimli bir şekilde değerlendirmeleri için olanak sağlayan gençlik merkezleri hakkında ne kadar bilgi sahibi olduklarını ve gençlerin boş zamanlarını etkin duruma dönüştürme amacıyla bu kurumlardan ne ölçüde faydalandıklarını öğrenmek ve aynı zamanda gençlik merkezlerinden hizmet alma açısından hangi etkinlikler yapılması gerekliliği ile ilgili öneriler ve düşünceler geliştirilmesi amaçlanmıştır.

Anket çalışması şeklinde olmak üzere hazırlanan anketler Gençlik Merkezlerine aktif olarak gelen farklı mesafelerde ikamet etmekte olan uzun ve kısa süreli üyeliği bulunan toplam 886 gönüllü kişilerin katılımıyla oluşturulmuştur. 2016 eğitim-öğretim yılında Akdeniz Bölgesinde bulunan (Adana, Osmaniye, Mersin, Hatay, Kahramanmaraş) Gençlik Merkezindeki boş zaman etkinliklerine katılan gençler araştırmanın evrenini oluşturmaktadır. Sahip oldukları serbest zaman değerlendirme alışkanlıkları ve gençlik merkezlerinden hizmet alma düzeyleri belirlenmeye çalışılmıştır.

Anket formuyla ulaşılmış olduğumuz araştırma bulgularına göre araştırmamıza katılmış olan gençlerin yaş, cinsiyet, eğitim, aile gelir seviyesi ve aktif olarak (kayıtlı) etkinliklere katılma, gençlik merkezine ulaşım süresi, aktivitelerden faydalanma sıklığı ve üyelik süreleri değişkenlerine göre istatistiksel olarak anlamlı farklılıklarının belirlenmesi amacıyla yapılan bu çalışmada literatüre katkı sağlayacak sonuçlara ulaşılmıştır. Yapılan çalışmanın sonuçlarına göre; araştırma grubunu oluşturan toplam 886 katılımcının 394'ü kadın iken 492'si erkektir.

Araştırmaya katılan bireylerin yaş değerleri ile hizmet kalitesi, fiziksel çevre kalitesi, etkileşim kalitesi değerleri arasında negatif yönlü ve düşük kuvvetli anlamlı bir ilişki belirlenmiş ($p < 0.01$), cinsiyetlerine göre algıladıkları hizmet kalitesi, etkileşim kalitesi alt boyutu ve çıktı kalitesi alt boyutu puanlarında anlamlı bir farklılık belirlenmiş ($p < 0.05$), hizmet aldıkları gençlik merkezinden faydalanma sürelerine göre algıladıkları

hizmet kalitesi, etkileşim kalitesi alt boyutu ve çıktı kalitesi alt boyutu puanlarında anlamlı bir farklılık bulunamamıştır ($p<0.05$). Eğitim seviyelerine göre fiziksel çevre kalitesi, etkileşim kalitesi ve çıktı kalitesi alt boyut puanlarında anlamlı bir farklılık belirlenmiştir ($p<0.05$), gençlik merkezlerindeki etkinliklere haftalık katılma sıklığına göre algıladıkları hizmet kalitesi, fiziksel çevre kalitesi, etkileşim kalitesi ve çıktı kalitesi alt boyut puanlarında anlamlı bir farklılık belirlenmiştir ($p<0.05$). Hizmet aldıkları gençlik merkezlerinde katılmayı tercih ettikleri etkinlik türüne göre algıladıkları etkileşim kalitesi ve çıktı kalitesi alt boyut puanlarında anlamlı bir farklılık belirlendi. Belirlenen bu farklılıklarda, hizmet kalitesinde; Osmaniye ve Hatay kentlerindeki gençlik merkezlerinde algılanan hizmet kalitesinin Mersin, Kahramanmaraş ve Adana kentlerindeki gençlik merkezlerinden daha yüksek, fiziksel çevre kalitesi alt boyutunda; Osmaniye ve Hatay kentlerindeki gençlik merkezlerinin Mersin, Kahramanmaraş ve Adana kentlerindeki gençlik merkezlerinden daha yüksek, etkileşim kalitesi alt boyutunda; Mersin, Osmaniye ve Hatay kentlerindeki gençlik merkezlerinin Kahramanmaraş ve Adana kentlerindeki gençlik merkezlerinden daha yüksek, çıktı kalitesi alt boyutunda; Osmaniye ve Hatay kentlerindeki gençlik merkezlerinin Mersin, Kahramanmaraş ve Adana kentlerindeki gençlik merkezlerinden daha yüksek, Mersin kentindeki gençlik merkezinin de Kahramanmaraş kentinde bulunan gençlik merkezinden daha yüksek puanlara sahip oldukları tespit edildi ($p<0.05$). Alan yazın incelendiğinde yaptığımız çalışmanın bu bulgusu ile ilgili herhangi bir sonuç bulunamamıştır. Bulduğumuz bu sonucun ise bundan sonra yapılacak olan çalışmalara katkı sağlayacağı düşünülmektedir. Araştırma bulgularına dayalı gerekli literatür taranarak, yorumlar yapılmış ve önerilerde bulunularak araştırma sonuçlandırılmıştır.

Anahtar Kelimeler: Gençlik, Gençlik Merkezi, Hizmet ve Hizmet kalitesi

Sayfa Adedi: 63

Danışman: Doç. Dr. Hüseyin EROĞLU

PERCEPTION OF SERVICE QUALITY IN YOUTH CENTERS

MEDITERRANEAN REGION EXAMPLE

Master Thesis

OZAN İLKUTLU

ABSTRACT

The effective and efficient evaluation of free time has become a cultural concept of importance to modern societies. In this research study, the youth who allow young people between the ages of 9 and 37 living in the Mediterranean region to evaluate their time outside the school effectively and efficiently how much they know about their centers and the extent to which young people benefit from these institutions in order to make their free time effective, as well as what activities should be held in terms of receiving services from youth centers. it is aimed to develop suggestions and thoughts on the necessity.

Surveys prepared in the form of survey scans were created with the participation of a total of 886 volunteers with long and short-term memberships who are actively residing at different distances to the Youth Centers. In the 2016 academic year, young people attending leisure activities in the Youth Center in the Mediterranean Region (Adana, Osmaniye, Mersin, Hatay, Kahramanmaraş) constitute the universe of research. Their free time assessment habits and their level of service from youth centers have been tried to be determined.

According to the findings of the survey, the results that will contribute to the literature were reached in this study, which was conducted to determine the statistically significant differences between the age, gender, education, family income level and active (registered) population participation, time to reach the youth center, frequency of use of activities and membership periods. According to the results of the study, 394 of the 886 participants in the research group were female and 492 were male.

With the values of the age of the individuals surveyed, service quality, physical environment quality, interaction quality, versatile and low values between a negative-strong determined a significant relationship ($p<0.01$), according to gender, perceived service quality, interaction quality, lower size and output quality sub-dimension scores determined a significant difference ($p<0.05$), according to the duration of the benefit they receive from the facility the Youth Service perceived service quality, there was no significant difference in interaction quality sub dimension and output quality sub dimension scores ($p<0.05$).Education according to the level of physical environment

quality, interaction quality and output quality sub-dimension scores determined a significant difference ($p<0.05$), frequency of weekly participation in activities in youth centres as perceived by service quality, physical environment quality, interaction quality and output quality sub-dimension scores, a significant difference was determined ($p<0.05$). In the youth centers where they received services, a significant difference was determined in the interaction quality and output quality lower dimension scores according to the type of activity they chose to participate in. The quality of Service perceived in the youth centres in Osmaniye and Hatay is higher than the youth centres in Mersin, Kahramanmaraş and Adana.; Youth centers in Osmaniye and Hatay are higher than youth centers in Mersin, Kahramanmaraş and Adana; youth centers in Mersin, Osmaniye and Hatay are higher than youth centers in Kahramanmaraş and Adana; and youth centers in Mersin, Osmaniye and Hatay are higher than youth centers in Kahramanmaraş and Adana.; The youth centres in Osmaniye and Hatay had higher scores than the youth centres in Mersin, Kahramanmaraş and Adana and the youth centres in Mersin had higher scores than the youth centres in Kahramanmaraş ($p<0.05$). When we examined the field literature, we did not find any results related to this finding. It is deduced that this result we have found will contribute to the studies that will be carried out after this. The necessary literature based on the findings of the research was scanned, comments were made and suggestions were made and the research was concluded.

Keywords: Youth, Youthcenter, Service and Service Quality

Number of Pages: 63

Consultant: Doç. Dr. Hüseyin EROĞLU

İÇİNDEKİLER

Sayfa No

ÖNSÖZ VE TEŞEKKÜR	I
ÖZET	II
İÇİNDEKİLER	VI
SİMGELER VE KISALTMALAR	VIII
1.GİRİŞ ve AMAÇ	1
1.1.Problem Durumu	1
1.2.Araştırmanın Amacı	3
1.3.Araştırmanın Önemi	3
1.4.Varsayımlar	3
1.5.Araştırmanın Sınırlılıkları	4
1.6.Tanımlar	4
2.GENEL BİLGİLER	5
2.1.Gençlik Kavramı ve Tanımı	5
2.2.Zaman Kavramı ve Tanımı	6
2.3.Serbest Zaman Kavramı ve Tanımı	7
2.4.Gençliğin Sınıflandırılması	8
2.4.1.Ulusal Gençlik Politikası	8
2.4.1.1.Ulusal Gençlik Politika Vizyonu	8
2.4.1.2.Gençlik Politikalarının Temel Amaçları	9
2.4.1.3.Gençlerin Gençlik Çalışmalarına Katılımına Etki Eden Unsurlar	9
2.5.Gençlik Merkezi	10
2.5.1.Gençlik Merkezinin Amaçları	10
2.5.2.Gençlik Merkezinin Görevleri	11
2.5.3.Gençlik Merkezinin Hedefleri	11
2.5.4.Gençlik Merkezi Üye Olma Şartları	12
2.5.5.Gençlik Merkezi Faaliyetleri	12
2.5.5.1.Gençlik Merkezleri Aracılığıyla Yürütülen Bakanlık Projeleri	12
2.5.5.2.Gençlik Merkezlerinde Yürütülen Yerel Projeler	13
2.5.5.3.Gençlik ve Spor Bakanlığı Gençlik Kampları	15
2.6.Hizmet Kavramı Ve Hizmet Kalitesi Kavramları	16

2.6.1.Hizmet kavramı	16
2.6.1.2.Hizmetlerin Temel Özellikleri.....	17
2.6.1.2.1.Soyutluk	17
2.6.1.2.2.Ayrılamazlık (eş zamanlılık).....	18
2.6.1.2.3.Değişkenlik.....	19
2.6.1.2.4.Dayanıksızlık ve Stoklanamazlık	19
2.6.2.Hizmetlerin Sınıflandırılması.....	20
2.6.3.Kalite Kavramı	21
2.6.3.1.Hizmet Kalitesi Kavramı	21
2.6.3.1.1.Hizmet kalitesinin önemi	22
2.6.3.2.Hizmet Kalitesinin Boyutları.....	22
2.6.3.3.Hizmet Kalitesinin Analizi (Ölçülmesi)	23
2.6.3.3.1.Servqual Yöntemi	24
3. GEREÇ ve YÖNTEMLER.....	26
3.1. Gereç.....	26
3.1.1. Araştırmanın yapıldığı yer ve izinler.....	26
3.1.2. Evren ve örneklem.....	26
3.1.3. Veri toplama araçları	26
3.2. Yöntem.....	27
3.2.1.Araştırmanın modeli	27
3.2.2. Araştırmanın prosedürleri	27
3.2.3.Verilerin analizi.....	28
4. BULGULAR.....	29
5.TARTIŞMA VE SONUÇ.....	41
6.ÖNERİLER	46
7.KAYNAKLAR	48
8.TABLolar DİZİNİ	54
9. EKLER DİZİNİ	56
10.EKLER	57
11.ÖZGEÇMİŞ.....	63

SİMGELER VE KISALTMALAR

X-:	Aritmetik Ortalama
N:	Kişi Sayısı
SD:	Serbestlik Derecesi
SS:	Standart Sapma
SFM-HKÖ:	Spor-fitness Merkezlerinde Algılanan Hizmet Kalitesi Ölçeği
ANOVA:	Varyans Analizi
F:	Tek Yönlü Varyans Analiz Test Değeri
T:	Test Değeri
Min:	Minimum
Max:	Maksimum
%:	Yüzde
No:	Numara
Ark:	Arkadaşları

1. GİRİŞ ve AMAÇ

Ülkemizde boş zaman aktivitelerinin planlamasında, kişilere boş zamanlarını değerlendirmeleri için katılabilecekleri aktivitelerin sunulmasında olanak sağlayarak en büyük imkanı günümüzde sistemi devlet oluşturmaktadır. Devletin anayasal yetkilerini yerine getirmek amacıyla oluşturduğu kurumların başında Gençlik ve Spor Genel Müdürlüğü bulunmaktadır. Gençlik ve Spor Genel Müdürlüğü yetkisini, şehirlerde gençlik ve spor il müdürlükleri, gençlik merkezleri ilçelerde ise gençlik ve spor ilçe müdürlükleri aracılığıyla ülke genelinde yerine getirmeyi amaçlamıştır.

Gençlik merkezleri; Genç bireylerin boş zaman aktivitelerinin çeşitli sanatsal, sosyal, sporsal, eğitimsel ve kültürel faaliyet olanaklarından faydalanmalarına olanak sağlayarak, kişisel gelişimlerine katkı sağlayan, genç bireyler tarafından projeler geliştirilen ve çözüm üreten, Gençlik ve Spor İl Müdürlükleri çatısı altında faaliyetler düzenleyen kurumlardır. Gençlik merkezlerinin etkinlik çeşitleri ve amaçları incelendiğinde, genç bireylerin duyuşsal, bilişsel ve psikomotor beceriler yönünden gelişmelerine olanak sağlayan kurumlar oldukları ve genç bireylerin serbest zaman aktivitelerini değerlendirmelerinde önemli bir görevi yerine getirdikleri net bir şekilde görülmektedir.

Gençlerin ihtiyaçlarını, isteklerini, beklentilerini araştırılması ve giderilmesi, yurdumuzun gelişmişlik faktörlerinden olduğu ve genç nesillerin mutluluğu, gelişimi açısından önemli bir etken olduğu bilinmelidir. Bu sebeple ülkemizde bulunan gençlik ve spor ile ilgili kamu kurum ve kuruluşlarıyla sivil toplum kuruluşlarının fikirleri, yaşantılarıyla birlikte gençlik politikalarının uygunluğu, gelişimi açısından önem arz etmektedir (1).

Bu araştırma; gençlik merkezlerinde boş zaman faaliyetlerinde bulunan bireylerin sosyal beceri düzeylerini etkileyen demografik değişkenler ile ilgili verilere ulaşıldığında bu verilerin sağlayacağı sonuçların yardımıyla gençlik hizmetlerinin kalitesini belirlemek amacıyla bilgi havuzuna zenginlik katacağı düşünüldüğü için önem taşımaktadır.

1.1. Problem Durumu

Gençlik, bedensel olmanın yanı sıra sosyolojik olarak da kavramını kapsamaktadır. Gençliğin, içinde buldukları dönem, toplumların sosyoekonomik, kültür, örf ve adetlerinin tanımı olarak ifade edilmektedir. Bu nedenle, subjektiflik içeren gençliğin

anlamları için evrensel kabul görmüş belirli bir yaş döneminden bahsedilemez. Yurdumuzun imkanları dikkate alınarak gençlik hizmetlerinin politikalarının amaç kategorisinde, 9-29 yaş aralığındaki kişiler olarak tanımlanmaktadır (2).

Gelişen teknolojik çağımızda bireyler üzerindeki etkisi yeni hayat tarzıyla benimsenmektedir. Aktiviteden yoksun yaşam tarzının etkin olduğu, bireyler arasındaki iletişimin reel olmayan ortamlarda yaygınlaştığı, sosyalleşmeden uzak hayat biçimi, genç bireyler açısından fazlasıyla benimsenmektedir. Teknolojik çağın sunduğu bu olumsuzluklardan uzaklaşmanın en iyi yöntemi boş zamanları pozitif şekilde değerlendirilmesini sağlamaktadır. Gelişmiş ülke kategorisinde yer almanın ölçütlerinden biri de boş zaman faaliyetlerine ayrılmış olan zaman dilimi ve bu zaman dilimi içerisindeki etkinliklerdir. Gelişmiş ülkelerdeki genç bireylere milli, toplumsal, kültürel, manevi, sanatsal ve kişisel değerlerin kazandırılmasında en etkili yöntemin boş zamanların verimli şekilde değerlendirildiği ve en önemlisi boş zaman faaliyetlerinin eğitim öğretimin içerisinde yer aldığı kabullenilmelidir. Genç bireylerin boş zamanlarını verimli şekilde değerlendirmemeleri bireylerin içerisinde yer alan psikolojik, toplumsal, ekonomik problemlerinin baskın şekilde meydana gelmesinde etkilidir. Genç bireylerin sosyal, fiziksel, psikolojik olarak bütüncül olarak gelişmesi açısından da dikkatlerini çekecek faaliyetlere katılım göstermesinde zorunluluk ve yarar vardır (2).

Yurdumuzda genç bireylere yönelik boş zaman faaliyetlerinin plan ve programlarını hayata geçiren kamu kurumlarının ilk sırasında gençlik merkezleri gelmektedir. Günümüzdeki gelişmelere göre gençlik merkezlerinin faaliyetlerinin ve sayısında artış olduğu bilinmektedir. Gençlik Hizmetleri ve Spor İl Müdürlükleri bünyesinde faaliyet gösteren gençlik merkezlerinde genç bireylerin boş zamanlarını ilgililerini çeken talep ettikleri ve becerilerine göre değerlendirilerek, bireylerin sosyal alan, sanatsal alan, sportif faaliyetler ve kültürel alandaki etkinliklere yönlendirerek sosyal kişiliklerin gelişim göstermesine katkı sağlaması amacıyla çalışmalar yapılmaktadır (2).

Genç bireylere, aktif yurttaş olma, sosyalleşme, sorumluluk alabilme, kötü alışkanlıklardan korunma ve hayatını idare etme gibi faktörler kazandıran boş zaman faaliyetleri konusunda politikalar oluşturulurken, gençlerin cinsiyetleri, sosyoekonomik durumları, eğitim seviyeleri, tercih ve eğilimleri göz önünde bulundurularak onlarla uygun olan iletişim yollarının kurulması büyük bir öneme teşkil etmektedir (2).

1.2. Araştırmanın Amacı

Bu bilimsel çalışmanın amacı, gençlik merkezi faaliyetlerine gönüllü olarak katılan bireylerin buradan almış oldukları hizmetlerin incelenmesine yönelik çalışmalar yaparak var olan durumu ortaya çıkarmaktır.

1.3. Araştırmanın Önemi

Gençlik merkezleri; genç bireylerin sanatsal alan, sosyal alan, kültürel alan,ve sportif faaliyetler kapsamında boş vakitlerinin ilgi, yetenek ve taleplerine göre değerlendirilerek olanak sunarak, topluma çalışan yurttaşlar olarak katılmalarını, gençleri kötü alışkanlıklardan korumaya yönelik çalışmalar yapan, kişilik gelişimlerini zenginleştirmeleri ve kendilerini gerçekleştirmelerine olanak sağlayan kurumlardır (4). Bu araştırma ile Gençlik merkezlerinin artırılmasını ve etkinliklerinin gençlerin boş zamanlarını değerlendirmede daha faydalı hale getirilmesine katkı sağlayacağı düşünülmektedir. Gençlerin gençlik merkezleri etkinliklerine katılmaları, okul başarılarının artırılmasında önemli bir etken olacağı düşünülmektedir.

Bu araştırma ile Gençlik merkezlerinden yararlanan genç bireylerin, Gençlik merkezlerine ilişkin düşüncelerinin sonucunda ihtiyaçlarına ne kadar yönelik olduğu amaçlanmaktadır. Gençlerin, gençlik merkezlerine ilişkin ihtiyaçları belirlenerek etkinliklerin ve çalışmaların bu yönde planlanmasının daha yararlı olacağı ümit edilmektedir. Gençlik merkezlerinde verilen eğitim ve yapılan etkinliklerin gençlerin en kıymetli sermayesi olan vakitlerini ve gençlik dönemlerini, şu anları ve gelecekleri adına yararlı ve iyi çalışmalarla değerlendirebilmeleri amacıyla yönlendirilmesi ümit edilmektedir. Bu araştırma, Akdeniz Bölgesinde 5 ilde 9 gençlik merkezinde 886 genç bireylerin gönüllü olarak katılımıyla yapılmıştır.Gençlik Merkezleri'nde 9-37 yaş kategorisindeki genç bireylerin serbest zaman ve Gençlik Merkezine ilişkin duygu düşünce ve beklentileri incelenerek idareciler, gençlik merkezi personelleri ve araştırma yapan kişiler için kaynak oluşturmaktadır

1.4.Varsayımlar

Araştırmada veri toplanmasına yardımcı olacak gençlik merkezi üyelerinin anketi yanıtlarken görüşlerini içtenlikle ve tam olarak yansıtacakları düşünülmektedir.

1.5. Araştırmanın Sınırlılıkları

Araştırmada yer alan veya araştırmacı tarafından yapılan çalışma için öngörülecek başlıca sınırlılıklar aşağıda belirtildiği gibidir:

- Çalışmanın bulgularının kaynağı, 2016 faaliyet yılında Akdeniz Bölgesi illeri Adana, Kahramanmaraş,Osmaniye, Hatay ve Mersin Gençlik Hizmetleri ve Spor İl Müdürlüğüne bağlı Gençlik Merkezi'ndeki boş zaman faaliyetlerine katılmış olan kişiler ile sınırlandırılmıştır.
- Araştırma, örnekleme alınan gençlik merkezine devam eden bireyler ile sınırlıdır
- Çalışma için elde edilen verilerin geçerliliği, anket formunun uygulanmış olduğu zaman dilimi ile kısıtlandırılmıştır.
- Çalışma, konusuyla ilgili elde edilen kaynakların elde edildiği veriler ile kısıtlandırılmıştır.
- Ölçek formunun uygulanacağı zaman için kullanılacak süre 6 hafta ile kısıtlanmıştır.
- Çalışma uygulanan ölçek formundaki sorularla sınırlıdır.

1.6.Tanımlar

Gençlik: Kişilerin, fiziksel, mental, duyuşsal, sosyal, kültürel, ekonomik ve ahlaki bedensel, açıdan gelişimine fayda sağladığı; çocukluk ve ergenlik döneminde yer alan, ergenlik ve yetişkinlik özelliklerinin birleştiği, macera ve cesaret duygularının baskın geldiği, tutum ve davranış, duygu, düşünce, açısından kişiliğini geliştirerek hızlı bir gelişim sağladığı; kişiliği sosyal eringenliğe hazırlayan, 14-24 yaş kategorisinde bulunan bir geçiş sürecidir (3).

Gençlik Merkezi: Gençlik merkezleri; spor il müdürlüklerini çatısı altında olan, gençlerin, sosyal, kültürel, sportif ve sanatsal etkinlikler yönünden boş zaman aktivitelerinin arzu, talep ve becerileri açısından değerlendirilmesine olanak vererek topluma etkin bireyler olarak katılmalarını sağlar ve genç bireyleri zararlı alışkanlık edinmelerinden korunması için yürüten çalışmaları kapsayan kurumdur (4).

2. GENEL BİLGİLER

Araştırmanın genel bilgiler bölümünde gençlik, gençlik merkezi zaman, serbest zaman, hizmet ve hizmet kalitesi kavramları ile beraber ülkemizde gençliğe serbest zaman değerlendirme hizmeti sunan Gençlik Merkezleri'nin çalışmaları hakkında bilgiler verilmiştir.

2.1. Gençlik Kavramı ve Tanımı

Gençlik, kişinin hayatındaki çocukluk ile yetişkinlik dönemleri arasındaki bölümdür. Günümüzde var olan batı kültürleri için gençlik ifadesi, artık çocuk olmayan ve henüz yetişkin olmayan kişileri ifade etmektedir. Örneğin Birleşmiş Milletler 15-24 yaş arasındaki kişiler genç kategorisinde yer almaktadır (5).

Gençlik evresine ilişkin yapılan çalışmalarda farklı anlamdaki tanımlar yer almaktadır. Türk Dil Kurumundaki tanımları sözlükte "genç olma hali", "İnsan hayatının ergenlik ile olgunluk arasındaki dönemi", "tecrübesizlik ve toyluk" olarak ifade edilmektedir (6). UNESCO ise gençliğin tanımını şöyle ifade etmektedir:

1. Gençlik 15–25 yaş kategorisinden oluşan bireylerden meydana gelmektedir.
2. Genç, okuyan, hayatını idam ettirmek için çalışmayan ve kendine ait yaşam alanına sahip olmayan bireylerdir.
3. Genç, geniş hayaller kurabilen, macera isteğinin rahatlık duygusuna üstün geldiği birey” olarak belirtilmektedir (7).

Gençlik, ele alınırken genelde biyolojik olarak tanım yapılmıştır, ancak sosyolojik anlamda incelenmesi gereken bir kavramdır. Gençliğin, içinde olduğu dönem, toplumların sosyo-ekonomik gelişimleri, sosyal ve kültürel değerlerine göre tanımı yapılır. Böylece bireysellik içeren gençlik tanımlamaları için evrensel olarak kabul edilen tek bir yaş aralığı olduğu söylenemez. Ülkemizin ekonomik, sosyal ve kültürel şartları göz önünde bulundurulduğunda gençliğe yönelik yapılacak politikalarının hedef yaş grubu, 14-29 aralığını kapsayan kişiler olarak kabul edilmektedir (2).

Yapılan araştırmalarda, gençlik döneminden yetişkinlik dönemine geçişi belirleyen iki önemli faktör yer almaktadır. Bu faktörlerden ilki; aile sorumluluğunu üzerine almak, diğeri ise iş sorumluluğu üzerine almaktır. Günümüz yaşantılarda, eğitim yaşı yükseldikçe aile sorumluluğu ve iş sorumluluğunu bireylerin üzerine aldığı görülmektedir (8).

Gençlik dönemi, ekonomik, sosyal ve siyasal etkileşim ya da değişimlerden hızlıca etkilenmektedir. Gençlik üzerine kaynaklarda yer alan, bireylerin tarafından kabul görülen yaş aralığı ve gençlik tanımı bulunmamaktadır. Bazı yapılan araştırmalar, 12-24 yaş kategorisini, kimileri ise 15-24 ya da 15-30 yaş kategorisini genç olarak kabul edilmektedir (8).

Yaşamın genç olma (gençlik) olarak belirlenen dönemini içinde bulunulan toplumsal durumlara göre şekil aldığını ifade etmektedir. Aynı olmayan sosyal kategoriler içinde bulunan genç bireyler siyasal, toplumsal, ve ekonomik süreçleri değişik koşullarda deneyim kazanmakta ve bu değişiklikler de benzer bir genç olma (gençlik) tanımı yapmayı güçleştirmektedir.. Aynı zamanda, çocukluk ile yetişkinlik arasında bir geçiş dönemi olarak isimlendirilen gençliğin evrensel bir tanımını yapmanın, kendinden önceki çocukluk ve sonraki yetişkinlik sürecinin de evrensel tanımlarının olmamasından dolayı oldukça zor olduğunu belirtmektedir (9).

Gençlik tanımlanırken önemli olan bir konu da bakış açısidir. Bir biyoloğun ergenliğin başlama ve tamamlanması arasında olan zamana bir avukatın yasalarla düzenlenen yaş aralığına, bir eğitimcinin ise farklı sınıf düzeyindeki öğrenciler arasındaki farklılara yoğunlaşabileceği söylemekte ve gençliğin sadece belirli bir yaş aralığına indirgenmeden toplumsal, ekonomik ve siyasi koşullar içinde farklı ilgileri, ihtiyaçlarını ve önceliklerini heterojen bir bölüm olarak ele alınması gerektiğini ifade edilmektedir (10).

Türkiye’de gençlik ifade edilirken iki tür yaklaşımın söz konusu olduğu söylenilmektedir. Türkiye’de gençlik potansiyelinin enerjisini pozitif şekle dönüştürülmesi gereken yada daha algılayamadıkları için zararlı alışkanlıklardan ve kötü niyetli yönlendirmelerden korunması lazım olan bir grup” olarak belirtmişlerdir. İki yaklaşım da gençleri reel yaşama -yani yetişkinliğe- hazırlamak için yaşanan bir ön dönem olarak görmekte ve gençliğin yaşadıkları andaki ihtiyaçlarını görmemektir. Bu algılama Türkiye Cumhuriyeti Anayasasında da net bir şekilde hissedilmektedir (11).

2.2. Zaman Kavramı ve Tanımı

Zaman ile ilgili kavramları detaylı olarak açıklamaya geçmeden önce ülkemizde zaman kavramının ifade edilme durum ve yerlerine göre ortak bir tanım oluşturulamamış ve fikir birliğine ulaşamamıştır. Boş zaman, serbest zaman, gibi tanımları belirten kelimelerin çoğu zamanlarının uzmanları tarafından bile birbirlerinin yerlerine

kullanıldığını görmekteyiz. Bu bağlamda söz konusu kavramlarla ilgili tanımların farklılık, karışıklılık ve çokluk arz etmesini bunun bir göstergesi olarak görmek mümkündür.

Zaman insan hayatını farklı bölümlere ayıran bir özelliğe sahiptir. Yani bir günün ayın ya da senenin farklı bölümleri vardır ve bu bölümler insan yaşamındaki zaman çeşitliliğini gösterir. Örnek verecek olursak günün ortalama sekiz saati “çalışma vakti” olarak geçerken, aynı günün çalışma vakti dışında kalan süreyi de “dinlenme, uyuma, yeme-içme, eğlenme zamanı” olarak devam etmektedir (12).

Zamanın kullanımıyla ilgili araştırmalar insanların farklı faaliyetlerle vaktini değerlendirdiğini göstermektedir. De Grazia (1994) zamanın kullanım bölümlerini;

- Çalışma vakti
- Çalışmaya bağlı sosyal etkinliklere ayrılan vakit
- Hayatı devam ettirmeye yönelik faaliyetler için ayrılan vakit
- Kendine ayrılan (boş) zaman olarak adlandırmaktadır (12).

2.3. Serbest Zaman Kavramı ve Tanımı

Serbest zaman kavramı İngilizce “Leisure” sözcüğünden dilimize çevrilmiştir. Serbest zaman kelimesinin kökü, “izinli olmak” ve “özgür olmak” anlamlarına gelen Latince “licere” kelimesinden, Fransızca da ise “boş zaman” anlamına gelen “loisir”, İngilizcede “toplumsal zorunlulukların dışında kalan” anlamına gelen “license” ve imtiyaz anlamına gelen “liberty” kelimelerine dayanmaktadır. Bu kelimelerin hepsi serbest seçim ve mecburiyet olmamak gibi fikirler vermektedir. Erken Yunan döneminde “scole” ya da “skole” kelimeleri serbest zaman anlamına gelmekteydi. Latince “scola” ve İngilizce “school” kelimeleri serbest zaman ve eğitim arasında yakın bir bağ olduğunu ortaya koymaktadır. Aristoteles’e göre ise serbest zaman “bireyin kendi istekleri doğrultusunda uyguladığı performans”tır (13).

Serbest zaman kavramının literatürde birçok tanımlaması yapılmıştır. Serbest zaman, bireyin kendi kullanımındaki sahip olduğu zaman durumudur. Kişiler özgür ya da zorunlu olmadıkları zamanlarını istedikleri gibi harcarlar. Serbest zaman, genellikle hayatta ihtiyaçlar ve resmi görevlerden sonra kalan artık zaman düşüncesidir. Bu kişinin kendi tercihlerini yapmasına imkan veren zamandır (14).

2.4. Gençliğin Sınıflandırılması

Gençlik dünyada yaşayan bütün toplumunda ergenlikten yetişkinliğe geçiş döneminde olan milyonlarca insanı içine alan bir kavramdır (15). Gençlik, çalışma yapanlar tarafından farklı ölçütlere göre sınıflandırılmaktadır (16). Birçok ölçüt göz önüne alınarak uygulanan ve yaygın kabul gören bir sınıflandırmaya göre şöyle belirtilebilir (17):

- Öğrenci gurubu gençliği,
- Okul dışında kalan gençlik gurubu(Çalışmakta olan gençlik, İşsiz durumda olan gençlik, Askerde olan gençlik,
- Engelli durumda olan gençlik gurubu (Fiziki ve Zihni engelli olan gençlik, cezaevinde olan gençlik),
- Yurt dışında hayatını sürdüren Türk vatandaşı olan gençlik gurubu şeklinde sınıflandırılmaktadır.

2.4.1. Ulusal Gençlik Politikası

Ulusal gençlik politikaları yalnızca genç bireyleri kapsamaz. Aileyi, devlet kurum-kuruluşlarını ve toplumun tüm bireylerini ilgilendiren, şimdiki zamanı ve gelecek zamanı etkileyen önemli bir toplumsal değişken ve belirleyici bir faktördür. Ulusal gençlik politikaları, genç bireylerin toplumsal yapının bütün kısmına etkin bireyler olarak katılımı ve sahip oldukları beceri ve yeteneklerinin ortaya çıkarılması için vazgeçilmez bir unsurdur. Bununla birlikte gençlik politikaları genç bireyleri istismar ve ihmalden koruyan araçlar bütünüdür.Ülkede gençliğin gelişimi için temel değerler oluşturmak, amaçlar belirlemek, ana hedef gruplarını adlandırmak, ülkedeki genç bireyler ve tüm ilgili kurum/kuruluş ve gruplar arasında işbirliği ve koordinasyonu sağlamak, gençlik programlarını iyileştirmek ve öncelikleri belirlemek için etkin ve nitelikli gençlik politikalarına ve bu politikaların belirlemiş olduğu politika belgesine ihtiyaç vardır.

2.4.1.1.Ulusal Gençlik Politika Vizyonu

Ulusal gençlik politikalarının vizyonu; genç bireylerin evrensel ve ahlaki değerlere sahip, milli ve manevi emanetlerine bağlı, çevresine saygılı, bilgili ve özgüveni yerinde, aktif, girişimci, toplumsal aidiyet duygusu yüksek, toplumsal yaşama etkin katılan, temel hak ve hürriyetlerini aktif şekilde kullanmakta olan ve uluslararası alanda akranlarıyla rekabet edebilecek seviyede bireyler olarak kendi potansiyellerini gerçekleştirebilecekleri olanakları ve zemini oluşturmaktır.

2.4.1.2. Gençlik Politikalarının Temel Amaçları

- Gençliği anlaşılır bir hale getirmek.
- Gençliğin amaç, arzu talep ve olumsuz düşüncelerini belirlemek,
- Gençleri konu alan araştırma ya da yeni yapılacak olan araştırmalar yapacak kişi, kurum ve kuruluşlar arası bağlantıyı sağlamak,
- Gençlik alanındaki bütün sivil toplum kuruluşlarının plan ve projelerini etkin hale getirmek, desteklemek ve teşviki sağlamak,
- Gençliğin gelişimini arttıracak biçimde kaynakları kullanmak,
- Gençliğin merkezleri kapsayan tüm alanlarda gelişimini sağlamak,
- Gençliğe yurttaşlık algısını aşılama (2).

2.4.1.3. Gençlerin Gençlik Çalışmalarına Katılımına Etki Eden Unsurlar

Genç bireylerin katılımı, her çalışma zamanında ve her çalışma yerinde aynı derecede gerçekleşmeyebilir. Gençlerin dahiliyeti ya da sorumluluk alması, yerel duruma, var olan fırsatlara, kaynaklara, ihtiyaçlara ve deneyim düzeyine bağlı olarak farklı derecelerde gerçekleşebilir.

Genç bireylerin katılımından söz ederken katılım şekillerinin farklılaştırılmasına dikkat çekilmektedir. Genç toplumsal yapıda üzerine düşen vazifeleri yerine getiren bazı göstergeler bulunmaktadır. Bunlar; bireylerin oy kullanmanın yanında siyasi süreç hakkında bilgili olma ve süreci anlama, düşünme, yorumlama teknikleri, bilgi teknolojilerini kullanma kabiliyeti, medyaya katılma, etkileşim, iletişim ve tartışma yetenekleri, gönüllülük etkinliklerine katılım gibi göstergelerdir (18).

Genç bireylerin yapılan faaliyetleri katılımının sağlanması günümüz toplumları açısından oldukça önemlidir. Sebebi ise sosyal olarak kabul görmeme ve genç bireylerin katılımı ifadeleri karşıt iki kavram olarak görülmektedir. Sosyal içerme politikalarının, genç bireylerin katılımını gerçekleştirmediği olumlu yönde başarılı olamayacağı vurgulanmaktadır (19).

Eğitim, yoksulluk, din, dil, ırk, sosyal içerme gibi faktörler sebebiyle katılım sağlamakta zorluk yaşayan bireylerin toplumsal hayatta yer almalarının sağlanması anlamında kullanılmaktadır. Yani gençler de sosyal içerme kapsamına giren dezavantajlı gruplar içerisinde değerlendirilmektedir. Genç bireylerin katılımıyla ilgili araştırmalar, katılımın üç şekilde gerçekleştiğini belirtmektedir. Bunlar bireysel, kolektif ve resmi yollardır (20).

2.5. Gençlik Merkezi

Gençlik merkezleri; spor il müdürlüklerinin bünyesinde olan, genç bireylerin sosyal, sanatsal, kültürel ve sportif çalışmalar kapsamında boş vakitlerinin ilgi, ihtiyaç, beklenti ve yetenekleri doğrultusunda faydalanmasına imkan sağlayarak topluma faydalı yurttaşlar olarak katılmalarını amaçlayan ve genç bireyleri kötü alışkanlıklardan korumaya yönelik çalışmaları yapan kurumlardır (4).

Gençlik merkezlerinde genç bireylerin sosyalleşme, etkin yurttaş olma, sorumluluk sahibi olma, kötü alışkanlıklardan ve davranışlardan kaçınma ve zamanı iyi kullanma gibi özellikler kazandıran boş zaman faaliyetleri kapsamında politikalar oluşturulurken, gençlerin cinsiyetleri, sosyoekonomik durumları, eğitim seviyeleri, tercih ve yönelimleri göz önüne alınarak onlarla uygun iletişim kurulması önemli yere sahiptir (21).

2.5.1. Gençlik Merkezinin Amaçları

- Genç bireylerin Atatürk ilkeleri ve inkılapları doğrultusunda, vatanına, milletine, bayrağına, yararlı, araştırmacı, üretici, yeteneklerinin geliştirmesini sağlamak,
- Genç bireylerin boş vakitlerini istek, ihtiyaç ve becerileri doğrultusunda değerlendirmelerini yönlendirmek,
- Genç bireyleri sosyal, sanatsal, kültürel, ve sportif faaliyetlere yönlendirmeye çalışmak,
- Farklı şehirlerde bulunan gençlik merkezi aktif üyeler ile birlikte çalışmalar yaparak bu çalışmalar aracılığı ile aralarında etkileşim ve iletişim sağlamaya çalışmak,
- Yurt dışında bulunan gençlik kurumları ve kuruluşları ile uluslararası etkileşim uygulamaları gerçekleştirmek,
- Genç bireylerin kişiliklerinin gelişmesine katkıda bulunarak, sosyal alanda topluma faydalı bireyler yetiştirmeyi amaçlamak,
- Genç bireylerin ruh ve beden sağlıklarını koruyarak genç bireyleri sosyal, kültürel, sanatsal ve sportif faaliyetler aracılığıyla ulusal birlik ve beraberlik duygularını güçlendirmek,
- Genç bireylerin kültürel ve psiko-sosyal beklentilerini yerine getirerek, ilişkilerinde sağlıklı ve dengeli kişilik geliştirmelerine katkıda bulunmak,

- İstek ve yetenekleri doğrultusunda bilgi, beceri ve deneyimlerini arttırmak,
- Genç bireylerin problemlerine yardımcı olmak, rehberlik ve danışmanlık yapmak,
- İl kapsamında ve iller arası gerçekleştirilecek olan gençlik faaliyetlerinde diğer gençlik kuruluşları ile koordinasyonu sağlamak (2,4).

2.5.2. Gençlik Merkezinin Görevleri

- Gençlere yönelik yapılan istismarın engellenmesi için gençler arasında gereken önlemleri alarak bu konularda öneriler sunmak,
- Yurtiçi veya yurt dışında gençlikle ilgili yapılacak olan kurs, toplantı, eğitim tarzı çalışmalar düzenleyerek bu düzenlenen çalışmalara katılmak ve bu çalışmaları desteklemek,
- Genç bireylere hizmet vermekte olan gençlik merkezleri diğer tesisler ile izcilik ve gençlik kamplarının kurulması ve çalışmasına ilişkin gerekli usul ve esasları belirlemek, bunları tanıtıcı etkinliklerde bulunmak,
- Sosyal yaşamın bütün alanına gençliğin aktif katılmasını sağlayacak önerilerde bulunmak,
- Gençlik dernekleri ve kulüplerin vize, tescil, ve aktarma işlemlerini yapmak,
- Genç bireylerin zararlı alışkanlıklarından koruyacak faaliyetler yürütmek,
- Ulusal ve yerel seviyede gençlerin katılabileceği etkinlikler hazırlamak,
- Gençlik haftası, gençlerin buluşması etkinlikleri hazırlamak (4).

2.5.3. Gençlik Merkezinin Hedefleri

- Gençlik merkezlerini genç bireyler için ilgi odağı haline getirmek, merkezlerdeki etkinlik içeriğini ve sayılarını arttırmak,
- Yeteneği olan genç bireyleri bularak, onları teşvik edecek çalışmalar yapıp gelişimlerini sağlamak,
- Gençlik merkezleri arasında bilgi alış verişini sağlayarak, yeterince çalışmayan merkezleri daha aktif hale getirmek,
- Yurt çapında gençlik merkezlerinin sayısını arttırmak ve gençlik merkezlerine katılması istenen genç birey sayılarını artmasını sağlamak,
- Gençlik merkezlerinin ihtiyacı olan kalifiye lider ihtiyacını gidermek için Lider Yetiştirme Kursları açmak,

- Gençlik merkezi yöneticileri ve personellerinin verimli çalışmasını sağlamak amacıyla eğitim seminerleri düzenlemek,
- Gençlerimizin tarihimizi, benliğimizi, milli ve manevi değerlerimizi tanımalarını sağlamak amacıyla iller arası değişim programları gerçekleştirmek (2,4).

2.5.4. Gençlik Merkezi Üye Olma Şartları

- 12 ile 24 yaş aralığında olması,
- 2 adet biyometrik resim,
- Kimlik aslı ile birlikte fotokopisi,
- Gençlik merkezinde bulunan başvuru formunu eksiksiz doldurulması ve imzalanması,
- Gençlik merkezi etkinliklerine gereklilik durumunda, 12 yaşından küçük 24 yaşından büyük olanların da yarışmalara katılmamak şartıyla üye kayıtları yapılabilir,
- 18 yaşından küçük olup gençlik merkezine üye olmak isteyenlerin, velileriyle birlikte gelmeleri ve başvuru formundaki ilgili bölümün veliler tarafından doldurulması gerekir,
- Üye olacak gençten üyelik ücreti alınmaz. Gençlik merkezi üyelerine fotoğraflı birer üye kimlik kartı verilir (2,4).

2.5.5. Gençlik Merkezi Faaliyetleri

Geçmişten günümüze ulaşmış veya unutulmaya yüz tutmuş tüm kültürel değerlerimize hak ettikleri itibarın kazandırılması ve bu değerlerin gençlerimiz tarafından bilinmesi için gerekli çalışmaların çoğaltılması hedeflenmiştir

Geleneksel sanatların genç bireyler tarafından yapılması ve takip edilmesi için gerekli faaliyetler yapılacaktır. Bu bağlamda, Gençlik Merkezlerindeki klasik sanatlarımıza dair kurslar daha nitelikli hale getirilecek, geleneksel el sanatlarımız gençlik merkezlerimizde serbest zaman etkinlikleri kapsamında değerlendirilecektir. Aynı zamanda klasik sanatlarımıza ilişkin tematik gençlik kampları düzenlenecektir.

2.5.5.1. Gençlik Merkezleri Aracılığıyla Yürütülen Bakanlık Projeleri

Gençlik ve Spor Bakanlığı tarafından planlanan çeşitli etkinlik ve çalışmalar gençlik merkezleri tarafından yürütülmektedir.

- Genç Dönüşüm Projesi

- Uygulamalı Girişimcilik Eğitimi projesi
- Gençlerin İyilik Ağacı Projesi
- Tecrübe Konuşuyor Projesi
- Söz Sultanları Projesi
- Osmanlı Türkçesi Eğitimleri Projesi
- Gençlerden Ecdada Mektup Projesi
- Çanakkale – Bir Hilal Uğruna Projesi
- 57 Alay Vefa Yürüyüşü Projesi
- Şehirler ve Kültürler Projesi
- Tematik Gençlik Kampları Projesi
- Türk Müziği Yarışmaları Projesi
- Kuşaklar Buluşuyor Projesi Gençler Sabah Namazında Buluşuyor Projesi
- Kod adı 2023 Projesi
- Kıraathaneler Aslına Dönüyor Projesi
- Çaya Geliyoruz Projesi
- Kitap Okuma Halkaları Projesi
- Ensar-Muhacir Kardeşliği Projesi
- 10 Parmağında 10 Marifet Küçük Yaşam Becerileri
- Mobil Gençlik Merkezi Projesi
- Kitap Kafe Projesi

2.5.5.2. Gençlik Merkezlerinde Yürütülen Yerel Projeler

Eğitim Faaliyetleri :

- Sportif Kurslar
- Okul Derslerine Takviye Kursları
- Mesleki Eğitim Kursları
- İşaret İli Kursları
- Yabancı Dil Kursları
- Bilgisayar Eğitimleri
- Autocad, PhotoshoP Vb. Program Eğitimleri

Kültür Sanat Faaliyetleri

- Ebru
- Tezhip

- Hat sanatı
- Tiyatro
- Halk dansları
- Edebiyat
- Şiir
- Fotoğrafçılık
- Karikatür

Kişisel Gelişim Kursları:

- Kişisel Gelişim Seminerleri
- Kariyer Planlama Eğitimleri
- Kitap Okuma Kampanyaları
- Osmanlıca Kursları
- Hızlı Okuma Kursları
- Hitabet Ve Diksiyon

Spor Faaliyetleri:

- Basketbol
- Voleybol
- Futbol
- Hentbol
- Bocce-bowling
- Dart
- Satranç
- Yüzme
- Güreş
- Masa tenisi
- Badminton

Sosyal Sorumluluk Faaliyetleri:

- Yaşlı Bakım Evi Ziyaretleri
- Sağlık Merkezleri Ziyaretleri
- Yetiştirme ve Koruma Yurdu Ziyaretleri
- Engelli Eğitim Kurumları Ziyaretleri
- Gönüllülük Faaliyetleri

Yukarıda bahsedilen faaliyet ve etkinlikler yerelde gençlik merkezleri tarafından, oluşan ihtiyaç ve talepler dikkate alınarak planlanmakta ve yürütülmektedir. Ayrıca gençlerimiz, fidan dikme, geri dönüşüm, israfı önleme, temizlik kampanyaları gibi Doğal Yaşamı Koruma Faaliyetleri; tarihi ve kültürel geziler ile hobi ve sosyal faaliyetlere katılma fırsatını Gençlik Merkezinde bulmaktadır (4,2).

2.5.5.3. Gençlik ve Spor Bakanlığı Gençlik Kampları

Gençlik ve Spor Bakanlığı tarafından gençlere yönelik doğa ve deniz kampları gerçekleştirilmektedir. Kamplar genç bireylerin boş zamanlarını farklı sosyal, kültürel ve sportif etkinliklerle değerlendirmelerini sağlamak amacıyla kurulmuş tesislerdir.. Kamplara katılan gençlerin tüm ihtiyaçları (yeme-içme uyuma kalacak yer ulaşım) Gençlik ve Spor Bakanlığınca karşılanmaktadır. Gençlik kampları 12 – 15 yaş grupları için "Ücretsiz Deniz Kampları" 16 – 22 Yaş grupları için "Ücretsiz Doğa Kampları" adı altında düzenlenmektedir. Gençlik kamplarına gitmek isteyenler Gençlik ve Spor Bakanlığı resmi web sitesinden başvurularını gerçekleştirip gitmek istedikleri kamp dönemini seçerek kamplara katılım sağlayabilirler.

Gençlik kampları dönemleri Haziran ayı ve Eylül ayı da dâhil olmak üzere yaz mevsiminde Türkiye'nin çeşitli bölgelerinde “Deniz Kampları ve Doğa kampları” adı altında yapılmaktadır. Aydın - Kuşadası Davutlar Kampı, Osmaniye Aslantaş Kampı, Kampı, Trabzon Düzköy Doğa Kampı, Van Gevaş Doğa Kampı, Bolu Aladağ Doğa Kampı,Samsun 19 Mayıs Kampı, Hatay Arsuz Uluçınar Kampı, Kastamonu Yolkonak Doğa Kampı, Mersin Silifke Kapızlı Kampı, Kırşehir Karaman Doğa Kampı, Karabük Ovacık Doğa Kampı ve Manisa Kırkağaç Doğa Kampları düzenlenmektedir. Her kampın kendi dönemleri önceden planlanmaktadır.

Kampa katılan gençler kamp haftası boyunca doğa sporları, sportif ve kültür sanat etkinlikleri gerçekleştirmektedirler. Bu aktiviteler sırasıyla; At binme, okçuluk, masa tenisi, badminton tırmanma paintball, deniz ve havuz etkinlikleri, el sanatları, geziler, halk oyunları, ip parkuru, su kanosu, kişisel gelişim seminerleri, kitap okuma, mangal, matrak, mini golf, okçuluk, rafting, sokak oyunları, spor faaliyetleri, tiyatro, müzik, tırmanma duvarı ve doğa yürüyüşü aktivitelerini gerçekleştirirler.

Kampta görevlendirilen personel, “Gençlik ve Spor Bakanlığı Gençlik Liderliği Yetiştirme, Gelişim Eğitimleri İle Çalışma Usul ve Esasları Yönergesi” 03.08.2011 tarihli ve 638 sayılı Gençlik ve Spor Bakanlığının Teşkilat ve Görevleri Hakkında Kanun Hükmünde Kararname'nin 2, 7/c ve 8/a maddeleri ile 13.07.2003 tarihli ve 25167 sayılı

Resmi Gazete'de yayımlanarak yürürlüğe giren Gençlik Merkezleri Yönetmeliği' nin 4 üncü ve 9 uncu maddelerine dayanılarak bakanlık bünyesinde gerçekleştirilen “Gönüllü Kamp Liderliği” eğitimi programına katılırlar. Eğitimde başarılı olan eğitmenler kamplarda “Lider” olarak görev alırlar. Gençlik Lideri, gençlik merkezinde yönetim ile gençler arasında koordinasyonu sağlamak, onları yönlendirmek ve faaliyet programının hazırlanmasına ve uygulanmasına yardım etmek amacıyla Bakanlıkça açılan gençlik liderliği yetiştirme eğitimini başarı ile tamamlayarak gençlik lideri belgesi alan kişilerdir.

Gönüllü gençlik liderleri, üniversitelerin lisans bölümlerinde okuyan veya lisans mezunlardır. Bakanlık veya gençlik merkezleri tarafından yapılan her türlü gençlik ve spor faaliyetleri ile bu faaliyetler ile ilgili kamp, eğitim ve hazırlık çalışmalarında süreklilik arz etmeyecek şekilde gönüllü olarak herhangi bir ücret ödenmeksizin çalışmak üzere Bakanlıkça açılan gençlik liderliği yetiştirme eğitimini başarı ile tamamlayarak gençlik lideri belgesi alan kişileridir (2,4).

2.6. Hizmet Kavramı Ve Hizmet Kalitesi Kavramları

2.6.1. Hizmet kavramı

Hizmet kavramı karşımıza ilk olarak 1700’lü yıllarda, Fransız filozofların yapmış olduğu çalışmalarda sistematik bir şekilde konu edilmiş ve tarım faaliyetleri dışında kalan bütün faaliyetler olarak adlandırılmıştır. Bu adlandırmanın, günümüz olanakları düşünüldüğünde tarım ile uğraşan insanların fazlalığı sebebiyle ortaya çıktığı ifade edilmektedir. Fakat bu tanım, günümüz dünyasında yeterince anlamlı ve yeterli değildir (22).

Hizmet Kavramı, İktisat Terimleri Sözlüğü’nde, “ihtiyaçları giderme ve üretildiği andan itibaren tüketilmeye sahip bütün faaliyetler” olarak adlandırılmaktadır. Ana Britannica' da ise, “ekonomide, elle somut ürünler dışında kalan bütün faydalı araştırma ve etkinliğin ortaya çıkarıldığı sektör” olarak adlandırılmaktadır (23).

Temel olarak somut bir ürün ortaya çıkarma aşamasında üretim ve bu aşamanın sonunda elde edilen ürüne mal denmektedir. Mal piyasasında ortaya çıkan ürünlerin alınıp satılmasında oluşan bir fayda sağlaması söz konusu iken belirli bir ürüne bağlanmaksızın yarar edinilme durumu da söz konusudur. İşte belli bir ürüne bağlı olmaksızın fayda edinilmesi olayına hizmet denilmektedir. Hizmet, yapılmış olan çalışmalarda farklı şekillerde adlandırılmaktadır. Bu tanımlar aşağıda verildiği gibidir (23).

Hizmet, tüketicinin gereksinimlerini memnun etmek için oluşturulan ve maddi niteliği olmayan bir üründür (24).

Hizmet bir tarafın diğer tarafa sunmuş olduğu, özünde elle tutulamayan, gözle görülemeyen, (soyut) her hangi bir malın sahipliği ile sonuçlanmayan bir faaliyet ya da yarardır. Üretilmesi ise fiziksel bir ürüne bağlı olabilir ya da olmayabilir (25).

Bir başka tanıma göre hizmet, tüketici ile satıcı arasında fiziksel ürünler haricindeki diğer bütün faaliyetleri içeren etkileşimdir. Hizmetler ürünler gibi fiziksel olarak görünmeyen, somut özellik barındırmayan ancak ekonomik olarak bir değer ifade edebilen bütün faaliyetlerdir. Hizmetler yeme-içme gibi en temel taleplerimizden spor, eğlence, ulaşım gibi birçok aktiviteye kadar her alanda karşımıza çıkmaktadır (26).

Hizmet kavramının tanımlarına bakıldığında; hizmetin soyut özelliğe sahip olduğu ve tüketiciye çeşitli yönlerden yarar sağladığı gibi ortak noktalarının olduğu görülmektedir. Hizmetleri mallardan ayıran dört özellik vardır. Bunlardan ilki soyut oluşudur. Yani satın alınmadan hizmete dokunulamaz, görülemez ve değeri hesaplanamaz. Hizmet alımı deneyime dayalıdır. İkinci özellik ise üretim ve tüketimin birbirinden ayrılamaması yani eşzamanlı olmasıdır. Üçüncü özelliği de heterojen olmaları, dördüncü özelliği ise dayanıksızlık yani depolanamaz olmasıdır (27).

2.6.1.2. Hizmetlerin Temel Özellikleri

Hizmetlerin soyut bir varlık olması ve genellikle üretim ve tüketiminin eşzamanlı olması, aynı hizmetin yer ve zamana bağlı olarak aynı düzeyde sunulmasındaki zorluk ve algılamadaki farklılık ve hizmetlerin stoklanamaz oluşundan dolayı hizmetlerin mallardan farklı özelliklere sahip olduğunu göstermektedir. Hizmetler aşağıdaki gibi 4 başlık altında ele alınacaktır. Bunlar (28):

- Soyutluk
- Ayrılamazlık
- Değişkenlik
- Stoklanamaz Oluşu (Dayanıksızlık)

2.6.1.2.1. Soyutluk

Hizmet ile malı birbirinden ayıran en önemli özellik soyutluk kavramıdır. Bu kavramı çalışmalarda karşımıza çıkaran ilk araştırmacı J.B.Say' dır. Hizmet, insanların beş duyu organı tarafından somut olarak kolayca kavranamayan, hissedilemeyen soyut nitelikteki etkinliklerdir. Müşteri hizmetin kıymetini ve özelliğini, sadece ancak satın

aldıktan sonra ya da hizmetin tüketilmesi veya satın alınması zamanınca değerlendirebilir (29).

Hizmetlerin bu özelliğinden dolayı işletme, tüketicilerinin hizmetlerini nasıl algılayacağını ve hizmet kalitesini nasıl değerlendireceğini başlangıçta bilemeyeceği için satış öncesi garanti vermesi de oldukça zor olmaktadır (28). Bu nedenle tüketiciler verilen hizmet ile ilgili bir fikir sahibi olabilmek adına elle tutulur birer ipuçları aramaktadırlar. Dolayısıyla tüketiciler aldıkları hizmetlerin verileceği ortamın fiziksel koşulları, hizmeti sunan personelin görünümü, bu esnada kullanılan materyaller ve var olan tüketiciler gibi unsurlardan faydalanmaktadırlar (30).

Hizmetlerin soyut olması nedeniyle önemli olan bazı noktalar ortaya çıkmaktadır. Bunları şu şekilde belirtebiliriz (31);

- Hizmetler, "patentler ile korunamazlar. Bu sebeple basitçe kopyalanabilir,
- Hizmetler ürünler gibi sunulup, tanıtılmadıkları için vitrinlerde sergilenemezler.
- Hizmetlerin fiyatlandırılması fazlasıyla güçtür. Hizmetin maliyetini belirlemek ve kalite-fiyat ilişkisini kurmak çok zor olduğundan dolayı fiyat belirlemede objektif kriterler oluşturmak neredeyse imkansızdır.
- Soyut olduklarından dolayı kalitenin görülme, dokunulma, tadılma ve hissedilme gibi değerlendirilmesi müşteri açısından güçtür (31).

2.6.1.2.2. Ayrılamazlık (eş zamanlılık)

Hizmetin diğer bir özelliği ise eş zamanlı oluşudur. Bir hizmetin değerlendirilmesinin anlık izlenimlerin bileşkesinden oluştuğu; ancak bu izlenimlerin birinin dahi müşterinin ulaştığı sonucu yönlendirebileceğini söyleyen Esin A. eş zamanlılığı tanımlarken “hizmette sunum ürün, ürün sunumdur” ifadesini kullanmıştır.

Eş zamanlı üretim ve tüketimin bir sonucu olarak hizmet üretenler kendilerini ürünün bir parçası olarak tanımlamaktadırlar. Hizmetin üretiminin ve tüketiminin aynı zaman içinde olması, birçok durumda üretici ve satıcının aynı kişi olmasına, dağıtım ve pazarlamanın yüksek düzeyde interaktif olmasına sebep olmaktadır (32).

Hizmetlerin sağlayıcısından ayrılamamasının yanında aynı zamanda müşterilerden de etkilenmeleri söz konusudur. Müşteriler hizmetler konusunda sadece alıcı ve kullanıcı değil aynı zamanda hizmetlerin içerisinde yer alan unsurlardır. Bu nedenle hem hizmet sağlayıcılar hem de müşteriler hizmetin çıktısına etki etmektedir (33).

2.6.1.2.3. Değişkenlik

Hizmetin yapıldığı zaman, nerede hangi şartlarda oluştuğu, nasıl ve kimler tarafından sağlandığına bağlı olarak kalitesi büyük ölçüde değişebilmektedir. Çünkü hizmetler ayrışık nitelik taşımaktadır (34). Hizmetleri, fiziksel ürünlerle karşılaştırdığımızda, hizmetin tüketiciye sunumunda daha fazla yoğun çabanın olması, direkt olarak tüketici ile hizmeti sunan çalışanlar arasında bir ilişkinin doğmasına neden olacaktır. Bu ilişki, insanın doğası gereği her zaman aynı düzeyde ve tavırda kalamayacaktır (35).

Hizmet oluşturan çalışan, müşterinin gözünde hizmetin kendisidir. Hizmeti alan müşteri ise bu üretim döngüsü içerisinde bulunmaktadır. Müşteri temasının yüksek olduğu sektörlere örnek olarak; eğitim, otel, banka, lojistik, sağlık, spor ve yurt hizmetleri verilebilir. Bu hizmetlerde hizmeti alanın ve verenin karşı karşıya gelmesi nedeniyle bir ürüne göre çok daha farklı bir durum söz konusudur (36). Değişken olmasının bir diğer nedeni ise, iki tüketicinin de her zaman farklı olmasıdır. Tüketicilerin birbirinden farklı olması, her tüketicinin kendine ait talep, ve arzularının olması, onların hizmet tecrübelerine farklı yansımaktadır (37), ve hizmet sunumundaki standartlaşmaya önemli sınırlamalar getirmektedir. Bu durumda, müşterilerin aldıkları hizmete yönelik duygu,düşünceleri ve önerileri önemlidir (38).

Sonuç olarak; Hizmet, kimin, ne zaman,nerede ne şekilde ve nasıl sunulduğuna bağlı olduğu için değişiklik gösterebilmektedir (39).

2.6.1.2.4. Dayanısızlık ve Stoklanamazlık

Dayanısızlık hizmetlerin stoklanamaması, saklanamaması, geri verilememesi ve yeniden satılamaması anlamına gelir (40). Elle tutulup gözle görülür şekilde olmaması sebebiyle hizmetler müşteriye sunulmadan önce ve sunulduktan sonra varlıklarını koruyamazlar, yani hizmetler bir sonraki satış için saklanamazlar (37): Örneğin hazırlanmış bir otel odası ya da bir restorandaki masalar müşteriler için hazırlık yapılmış ve boş kalmışsa depolanamaz veya stoklanamazlar.Spor hizmeti verilen işletmelerde ise isteğin düzensiz oluşu hizmetlerin dayanısızlığını artırır. Hizmetlere karşı istek sene içinde mevsimlere, günlere ve hatta gün içinde saatlere göre değişiklik gösterebilir. Hizmetlerin stoklanamazlığı ve isteğin inişli çıkışlı olması hizmet işletmesi personellerinin istek ve talebi eşleştirmek için hizmet planlaması, fiyatlama ve satış çabalarına ilişkin önlemler almasını gerektirir (40). Bu uygulamalardan biri de, ön-ödemeli hizmet satışı yapmaktır. Örneğin; uçak ve otobüs biletlerinin daha önceden satılması gibi. Ayrıca talebi

düzenlemek için özel fiyatlamalara başvurmak ikinci bir uygulama türü olabilir. Buna örnek olarak da otellerin sezon dışında farklı fiyat uygulamasına gidilmesi gösterilebilir. Bazı hizmet türlerinde üçüncü tür uygulama olarak da, mevsimsel ve dönemsel olarak hizmet personelinin sayısını artırmak önerilebilir (41).

2.6.2. Hizmetlerin Sınıflandırılması

Hizmetleri farklı konulara göre sınıflandırılabilir: sektörel olarak, soyutluk ve hizmet alıcının kendine ya da eşyalarına yönelik olmasına göre, fiziksel olarak hazır bulunma durumuna göre, istek zamanına ve istek yerine göre, bireyselleştirme derecesi, işgücü yoğunluk derecesi gibi özelliklere göre çeşitli sınıflandırmalar yapılabilmektedir (42).

Hizmet kavramının tanımından yola çıkıldığında, hizmet işletmelerinin sektörel olarak;

- Toptan ve perakende,
- Taşımacılık, dağıtım ve depolama,
- Bankacılık
- Emlak konut
- Sigorta hizmetleri
- İletişim ve bilgi sektörü
- Kamu sektörü
- Sağlık sektörü
- İşletme, profesyonel ve kişisel hizmetler,
- Gezi ve turizm hizmetleri
- Eğitim hizmetleri
- Diğer kar amacı gütmeyen etkinlikler biçiminde sınıflandırıldığı görülmektedir (42).

Hizmetlerin sınıflandırılmasında sıklıkla kullanılan bir diğer sınıflama, soyutluk düzeyine göre ve hizmet alıcının kendine ya da eşyalarına yönelik olmasına göre yapılmaktadır. Güzellik salonu, berber, lokanta gibi hizmetler hizmet alıcıya yönelik somut; eğitim, müze, sinema vb. hizmetler, hizmet alıcıya yönelik soyut; makine-bina bakımı, kuru temizleme gibi hizmetler eşyaya yönelik somut ve banka, güvenlik, sigorta hizmetleri ise eşyaya yönelik soyut hizmetlere örnektir (43).

Hizmetleri sınıflandıran bir diğer özellik de müşterilerin sistemde fiziksel olarak hazır bulunmaları durumudur. Sağlık hizmetleri, oteller, restoran gibi işletmelerde yüksek temas söz konusu iken posta hizmetleri gibi hizmetlerde düşük temas gözlemlenmektedir (44).

Hizmetlerin insan gücüne veya makineye bağlı olup olmaması yönünde yapılan bir çalışmada, insan gücüne dayalı hizmetler üçe ayrılmıştır. Birinci bölüm olan profesyonellik gerektiren hizmetlere avukatlık, danışmanlık vb. hizmetler örnek verilmektedir. İkinci bölüm olan nitelikli işgücü gerektiren hizmetlerde aşçılık, tamircilik vb. örnekler sayılmaktadır. Nitelikli işgücü gerektirmeyen hizmetlere örnek olarak da amelelik verilebilmektedir. Makine, araç ve gerece dayalı hizmetlere örnek olarak otomat büfeler verilebilmektedir. Kısmen işgücüne kısmen de makineye bağlı hizmetlere örnek olarak da kuru temizleme söylenebilir (45).

2.6.3. Kalite Kavramı

Kalite kavramı farklı uzmanlar tarafından “kullanım için uygunluk” , “taleplere uyumluluk” ve “değişim özgürlüğü” şekillerinde açıklanmakla birlikte, bir ürün veya hizmetin ihtiyaç duyulan gereksinimlerini karşılama özelliklerinin toplamı olarak adlandırılabilir. Bu adlandırma genel anlamda hizmet alan odaklı bir adlandırmadır ve eğer ürün veya hizmet hizmeti alanın taleplerini karşılayabiliyorsa kalitelidir. anlamına ulaşılabilir (46).

Ünlü kalite gurusu Juran' a (1979:12) göre ise kalite kullanıma uygunluktur. Kalite, kaynakların etkili kullanımını gerçekleştiren mal ve hizmetlere kullanım uygunluğu kazandıran, müşteri ihtiyaçlarına uygun üretim ve hizmet anlayışını hakim kılan ve böylece işletmelerin kamusal vazifelerini olumlu olarak gerçekleştirmelerine imkan yaratan bir performans boyutudur (47).

2.6.3.1. Hizmet Kalitesi Kavramı

Kalite kavramının özünden yola çıkarak hizmet kalitesi, müşterilerine hizmet sunumu yapan bir işletmenin, müşterilerinin taleplerini karşılayabilme veya onları tatmin edilebilme kabiliyeti şeklinde ifade edilebilir. Müşterinin tatmin edilebilmesi, müşteri beklentileri ile almış oldukları hizmete ilişkin tecrübeleri arasındaki uyumluluktur (48).

Başka bir ifadeye göre ise hizmet kalitesi, müşterilerin taleplerini karşılamak amacıyla sunulan en yüksek seviyedeki hizmettir (49).

Hizmet kalitesi, hizmeti alanın taleplerini ile hizmetin reel performansının müşterilerce algılanması arasındaki ayrımdır. Eğer alınan hizmet, taleplerden daha iyi seviyede ise hizmet kalitesi yüksek, daha kötü seviyede ise hizmet kalitesi düşük olarak algılanacaktır. Müşteri m, memnuniyeti hizmet kalitesi kavramı ile doğrudan ilişkili olup hizmet kalitesinin yüksek olduğu durumlarda oluşan bir kavram olarak karşımıza çıkmaktadır. Hizmet kalitesi, müşteri tatmini ile yakından ilişkili olduğundan, müşterilerin gelecekteki davranışlarının da belirleyicisidir. Hizmet kalitesinin yüksek olduğu durumlarda, müşteriler hizmeti aldıkları firma lehine övgü dolu ifadeler kullanacak ve çevresine de tavsiyelerde bulunacaklardır (50).

Hizmet kalitesi en geniş tanımıyla, hizmet alanların isteklerini karşılamak için üstün ya da mükemmel hizmetin verilmesidir (51).

2.6.3.1.1. Hizmet kalitesinin önemi

- Hizmet kalitesinin müşteri memnuniyeti üzerinde önemli etkisi bulunmaktadır. Müşterilerin aldıkları hizmetten memnun kalması için algılamalarının beklentilerine denk veya beklentilerinden yüksek olması gereklidir.
- Hizmet kalitesi müşteri sadakati oluşturma konusunda baş aktörlerdendir. Müşteri sadakati, işletmelerin sunduğu hizmetlerden algılanan kalitenin rakip işletme hizmetlerinin kalitesinden yüksek olması durumunda gerçekleşmektedir. Bu sebeple işletmeler müşterilerinin sadakatini elde etmek için sunmuş oldukları hizmetlerin kalitesinin sürekli olarak yüksek algılanmasını sağlamalıdır.
- Hizmet kalitesi işletmeler için rekabet avantajı sağlamaktadır. Üretim alanındaki gelişmeler sayesinde birçok ürün ve hizmetin sunumu çok sayıda işletme tarafından gerçekleştirilebilmektedir. Bu nedenle birçok işletme tüketicilere benzer hizmeti sunarken, ayırt edici unsur müşterilere sunulan hizmetin kalitesi olmaktadır.
- Müşterilerin kaliteli hizmet sunan işletmeler ile uzun süreli ilişkiler içerisinde olmak istemeleri sebebiyle hizmet kalitesi, kişi ve kurumlar arası ilişkiler ile ilişkiyel pazarlamayı etkilemektedir.
- Hizmet kalitesi karlılık ve maliyetler üzerine etki etmektedir (52).

2.6.3.2. Hizmet Kalitesinin Boyutları

Hizmet kalitesi üzerine yapılan çalışmalar sonucunda hizmet alanların hizmet kalitesini değerlendirirken faydalandıkları 10 ölçüt vardır.ölçütler aşağıda açıklanmaktadır:

Somutluk: Kullanılan aletlerin, personelin, iletişim araçları ve hizmet verilen bölgenin fiziki görünümü anlamına gelmektedir. Bankanın iç görünümü göze hitap ediyor mu? Vezne çalışanı güzel giyimli mi (53)?

Güvenilirlik: Hizmetin zamanında ve istenilen şekilde tam olarak yerine getirilmesi (54). Firma hizmeti ilk seferinde doğru bir şekilde sunabildi mi? Firma kayıtları düzgün tutabiliyor mu? Faturalamada bir hata var mı (55)?

Cevap Verebilme: Müşteriye yardım etme isteğidir. Hizmeti veren görevliler müşterilere sürekli yardım etme isteği içinde mi? Gerektiği zamanlarda müşteriler geri aranarak bilgilendiriliyorlar mı (56)?

Yetkinlik: Hizmeti sunabilmek için gerekli yetenek ve bilgiye sahip olunmasıdır. Çalışanlar işlerini iyi yapıyorlar mı? Çalışanlar yeterince bilgiye sahip mi (57)?

Güvenlik: Personelin yeterince bilgili olup müşteriye güven vermesidir. İşletmedeki çalışanların bilgi ve nezaketi ile müşterilerde güven duygusunu hissettirmesidir. Tehlike, risk ve şüphenin olmamasıdır.

Nezaket: Personelin müşterilere kibar, nezaketli ve saygılı davranmasıdır. Hizmeti sunan görevli saygılı bir üsluba sahip mi? Müşteri aldığı hizmetten memnun kalıyor mu ?

Tutarlılık: Hizmet sağlayıcının dürüstlüğü ve inanılabilirliğidir. Otelin olumlu bir ünü var mı? danışmanım alım yapmam konusunda baskı uygulamaktan kaçınıyor mu? Bankamdan aldığım hizmetler sonucunda alınan komisyonlar, bana sunulan hizmetlerle tutarlı mı? Tamir firması hizmetlerine garanti sunuyor mu?

İletişim: Müşterileri, anlayabilecekleri şekilde bilgilendirmek ve onları dinleyerek ihtiyaçlarına karşılık verebilmek. Hizmet işletmesi, çalışanlarını ve müşterilerini sürekli olarak bilgilendiriyor mu?

Müşteriyi Anlamak: Müşterinin ihtiyaçlarını anlayabilmek için emek sarf etmektir. operatörüm beni sürekli müşterilerden biri olarak görüyor mu? Tamir firması benim uygun olduğum saatlere göre hizmetini ayarlayabiliyor mu?

Empati: Müşterilere önemli olduğunu hissettirme, onlar ile yakından ve kişisel olarak ilgilenme, çalışanın kendini müşterinin yerine koyması.

2.6.3.3. Hizmet Kalitesinin Analizi (Ölçülmesi)

Hizmet sektöründe kalite tanımlaması ve ölçülmesi diğer sektörlere göre daha zor bir kavramdır. Bu sebeple hizmetin analizinde doğru model ve yöntemlerle çalışmak, hizmet kalitesinin doğru bir şekilde analiz edilmesi ve işletme yönetimlerine yönlendirmesi bakımından önemlidir (58).

Müşterilerin aldığı hizmetin kalitesini belirlemek soyut bir süreçtir ve somut bir ürün gibi rahatça görüş belirtilememektedir. Bu nedenle kaliteyi ölçmek isteyen hizmet işletmeleri, müşterilerin algılarını ölçebilmek için farklı yöntemler geliştirmiş olup, müşterilerin algıları ile beklentileri arasındaki fark hizmet kalitesinin ölçüm indeksi olarak kabul görmektedir (59).

Hizmet kalitesinin iyileştirme ve geliştirme sürecinin ilk adımını Hizmet kalitesinin ölçülmesi, oluşturmaktadır hakkında net bilgilere ulaşan bir işletme, daha sonrada yapılması gerekenler konusunda da sağlıklı adımlar atabilecektir. Hizmet kalitesinin ölçülmesinde birçok yöntem vardır. Bunlar (60);

- Servperf Yöntemi
- Servqual Yöntemi
- Toplam Kalite Endeksi Yöntemi
- Kritik Olay Yöntemi
- Hizmet Barometresi (Linjefly) Yöntemi
- İstatistiksel Yöntem
- Diğer Yöntemler

Servqual modeli, (analizi) hizmet kalitesi ölçme çalışmalarda, en fazla kullanılan modeldir(61).

2.6.3.3.1. Servqual Yöntemi

Servqual yöntemi Parasuraman, Zeithaml ve Berry'nin geliştirmiş olduğu çok boyutlu ve kapsamlı bir modeldir. Bu modele hizmet kalitesi ölçümü konusunda daha geniş bir pencereden bakarak, öncelikle onu tanımlamaya ve onu etkileyen faktörleri bulmaya, daha sonra da ölçülebilir hale getirmek için her hizmet türüne uygulanabilecek genel bir model geliştirmeye amaçlamışlardır Bu model, bu konuda yapılan çalışmalar içerisinde konuyu ele alış tarzı, kapsamı ve geçerliliği bakımından göze çarpan ilk ve en kapsamlı çalışmadır.

Servqual modelinin ilk bölümünde 22 ve ikinci bölümde de 22 soru olmak üzere 44 (beklentiler için 22, algılamalar için 22) maddeden oluşmaktadır (62). Parasuraman vd. tarafından müşteri beklentilerini karşılamak ve beklentilerinin üstüne çıkmak olduğu savulan bu modelin ilk bölümünde bireylerin hizmet işletmesinden taleplerini, ikinci bölümde ise işletmeden algıladığı hizmet performansı aynı maddeler kullanılarak ayrı ayrı ölçülmektedir (60). Ölçekte kesinlikle katılıyorum ile kesinlikle katılmıyorum arasında değişen yedili likert ölçeği kullanılmaktadır. Parasuraman vd. hizmet kalitesini

tanımlamaya, onu etkileyen faktörleri bulmaya ve ölçülebilir hale getirebilmek için her hizmet türüne uygulanabilecek genel bir model geliştirmeye çalışmışlardır (63).

Alınan hizmet talepleri karşıyor ise hizmetin kaliteli, eğer hizmet beklentileri karşılamıyorsa arada bir boşluk olduğu sonucuna varılmakta ve böylece tatminsizlik söz konusu olmaktadır. Bundan dolayı da Servqual Yönteme “Boşluk” modeli adı da verilmektedir (40).



3. GEREÇ ve YÖNTEMLER

Bu bölümde araştırmada kullanılan gereç ve yöntemden bahsedilecek olup, sırasıyla araştırmanın yapıldığı yer ve izinler, evren ve örneklem, veri toplama araçları, araştırma modeli, araştırma prosedürü ve istatistik hakkında bilgi verilecektir.

3.1. Gereç

Bu bölümde, araştırmanın yapıldığı yer ve izinler, evren ve örneklem ve veri toplama araçlarına ilişkin bilgilere yer verilmektedir.

3.1.1. Araştırmanın yapıldığı yer ve izinler

Bu Araştırma, Kahramanmaraş Sütçü İmam Üniversitesi, Tıp Fakültesi, Bilimsel Araştırmalar Etik Kurulu'nun 05.08.2015 tarih 2015-14 sayılı yazısında belirtilen 19.10.2015 tarihli Etik Kurul onayı ile yapıldı (EK-1).

Buna ek olarak; bu araştırma Gençlik ve Spor Bakanlığı'nın 15.01.2016 tarih 339 sayılı yazısında belirtilen 16.02.2016 tarihli yasal izni ile yapıldı (EK-2).

Araştırma, Kahramanmaraş Sütçü İmam Üniversitesi, Sağlık Bilimleri Enstitüsü, Beden Eğitimi ve Spor Ana Bilim Dalı'nda merkez olmak üzere; Kahramanmaraş, Osmaniye, Adana, Mersin ve Hatay illerinde gerçekleştirildi.

3.1.2. Evren ve örneklem

Araştırmanın evrenini 01.02.2016 - 15.03.2016 tarihleri arasında Kahramanmaraş, Mersin, Adana, Osmaniye ve Hatay illerindeki gençlik merkezlerinden hizmet alan bireyler oluştururken; örneklemine ise Kahramanmaraş, Mersin, Adana, Osmaniye ve Hatay illerindeki gençlik merkezlerinden hizmet alan yaş ortalaması $16.2 \pm 4,0$ (yıl) olan ve yaşları 9 (yıl) ile 37 (yıl) arasında değişen, 492 erkek ve 394 kadın olmak üzere toplam 886 gönüllü araştırmanın örneklemine oluşturdu. Örneklem seçiminde ise rastgele (randomise) örneklem seçim yöntemi kullanıldı.

3.1.3. Veri toplama araçları

Araştırmada Veri toplama aracı olarak birinci bölümde katılımcıların demografik bilgileri edinmeye yönelik araştırmacı tarafından oluşturulan kişisel bilgi formu, ikinci bölümde ise Aycan (2005) tarafından geliştirilen ve hazırlanan (64), tarafından tekrar

geçerlik ve güvenilirlik çalışması yapılan“Gençlik Merkezlerinde Algılanan Hizmet Kalitesi” ölçeği ile elde edildi.

Kişisel Bilgi formu; araştırmaya katılan gönüllülerin yaş, cinsiyet, eğitim durumu, aylık gelir gibi kişisel bilgilerinin yanında gönüllülerin hangi kentteki gençlik merkezinden hizmet aldığı, hizmet aldığı gençlik merkezine ulaşım süresi, hizmet aldığı gençlik merkezinden haftalık faydalanma sıklığı ve hizmet aldıkları gençlik merkezinden ne kadar süre hizmet aldıkları ile ilgili araştırmanın amacına yönelik olarak sorulmuş soruları içermektedir (EK-4,EK-5).

Gençlik Merkezlerinde Algılanan Hizmet Kalitesi Ölçeği (14); tarafından geliştirilen ve hazırlanan (64), tarafından tekrar geçerlik ve güvenilirlik çalışması yapılan 5’li likert tipli ve toplam 23 maddeden olmak üzere 3 alt boyuttan (Fiziksel Çevre Kalitesi, Etkileşim kalitesi ve Çıktı Kalitesi) oluşan bir ölçektir. Polat ve ark. (2013) tarafından yapılan tekrar geçerlik ve güvenilirlik çalışmasında ölçeğin toplam puanının Cronbach’s Alpha katsayısı $\alpha= 0.89$, fiziksel çevre alt boyutu için $\alpha= 0.81$, etkileşim kalitesi alt boyutu için $\alpha= 0.89$ ve çıktı kalitesi alt boyutunda ise $\alpha= 0.62$ olarak belirtilmiştir.

Bu araştırmada ise ‘Gençlik Merkezlerinde Algılanan Hizmet Kalitesi’ ölçeğinin ölçek toplam puanının Cronbach’s Alpha katsayısı $\alpha= 0.83$, fiziksel çevre alt boyutu için $\alpha= 0.80$, etkileşim kalitesi alt boyutu için $\alpha= 0.84$ ve çıktı kalitesi alt boyutunda ise $\alpha= 0.71$ olarak bulundu.

3.2. Yöntem

Bu bölümde, araştırmada kullanılan araştırma modeli, araştırma prosedürü ve verilerin analizi hakkında bilgi verilmektedir.

3.2.1.Araştırmanın modeli

Bu araştırma nicel araştırma türlerinden betimsel araştırma modeline uygun olarak yapıldı (65).

3.2.2. Araştırmanın prosedürleri

Araştırma örneklemini oluşturan tüm gönüllüler araştırma hakkında bilgilendirildiler. Araştırma gönüllü olarak katılmak isteyen gönüllüler ile yüz yüze görüşme tekniği kullanarak araştırma veri toplandı.

Araştırmaya katılan tüm gönüllülere bilgilendirilmiş gönüllü olur formu (BGOF) imzalatıldı (EK-3).

Araştırma gurubundaki gönüllülere uygulanan anket ve ölçekler 01.02.2016-15.03.2016 tarihleri arasında, 6 haftada toplam 30 iş gününde, günün daima aynı saatleri arasında (10.00-16.00) uygulandı.

3.2.3.Verilerin analizi

Verilerin analizi Windows için SPSS 17.0 istatistik paket programında yapıldı. Demografik bilgiler için aritmetik ortalama, standart sapma, en yüksek ve en düşük değerler belirlendi. Verilerin normallik dağılımı için Kolmogorov-Smirnov normallik testi kullanılırken, bağımsız guruplar arası farklılıklar da bağımsız örneklem t-testi (Independentsamples t-test), tek yönlü varyans analizi (One-Way-ANOVA - Bonferroni Post Hoc Test) ile belirlendi. Anlamlılık $p<0.05$ olarak kabul edildi (66).

4. BULGULAR

Araştırmadan elde edilen tüm bulgular tablolar halinde detaylı olarak verilmektedir.

Tablo 4.1. Araştırmaya Katılan Bireylerin Cinsiyet Dağılımları

Cinsiyet	f	%
Erkek	492	55,5
Kadın	394	44,5
Toplam	886	100,0

Tablo 1’de araştırmaya katılan bireylerin cinsiyet dağılımları detaylı olarak verilmektedir.

Tablo 4.2. Araştırmaya Katılan Bireylerin Ailelerinin Aylık Maddi Gelir Dağılımları

Aylık Gelir(TL)	f	%
499 ve altı	60	6,8
500-999	155	17,5
1000-1499	292	33,0
1500-1999	190	21,4
2000 ve üzeri	189	21,3
Toplam	886	100,0

Tablo 3’de araştırmaya katılan bireylerin ailelerinin aylık gelir dağılımları detaylı olarak verilmektedir.

Tablo 4.3. Araştırmaya Katılan Bireylerin Eğitim-Öğretim Düzeyi Dağılımları

Eğitim-Öğretim Düzeyi	f	%
Ortaokul	336	37,9
Lise	425	48,0
Üniversite	125	14,1
Toplam	886	100,0

Tablo 3’de araştırmaya katılan bireylerin eğitim-öğretim düzeyi dağılımları detaylı olarak verilmektedir.

Tablo 4.4. Araştırmaya Katılan Bireylerin Hizmet Aldıkları Kentlerin Dağılımları

Kent	f	%
Mersin	296	33,4
Kahramanmaraş	190	21,4
Adana	160	18,1
Osmaniye	123	13,9
Hatay	117	13,2
Toplam	886	100,0

Tablo 4’de araştırmaya katılan bireylerin hizmet aldıkları gençlik merkezlerinin buldukları kentlerin dağılımları detaylı olarak verilmektedir.

Tablo 4.5. Araştırmaya Katılan Bireylerin Hizmet Aldıkları Gençlik Merkezlerine Ulaşım Sürelerinin Dağılımları

Ulaşım Süresi(dk)	f	%
1-15	190	21,4
16-30	338	38,1
31 ve Üzeri	358	40,4
Toplam	886	100,0

Tablo 5’de araştırmaya katılan bireylerin hizmet aldıkları gençlik merkezlerine ulaşım sürelerinin dağılımları detaylı olarak verilmektedir.

Tablo 4.6. Araştırmaya Katılan Bireylerin Hizmet Aldıkları Gençlik Merkezlerinden Haftalık Faydalanma Sıklıklarının Dağılımları

Hizmet Sıklığı(seans)	f	%
1-2	334	37,7
3-4	275	31,0
5 ve Üzeri	277	31,3
Toplam	886	100,0

Tablo 6’da araştırmaya katılan bireylerin hizmet aldıkları gençlik merkezlerinden haftalık faydalanma sıklıklarının dağılımları detaylı olarak verilmektedir.

Tablo 4.7. Araştırmaya Katılan Bireylerin Hizmet Aldıkları Gençlik Merkezlerinden Faydalanma Sürelerinin Dağılımları

Faydalanma Süresi(yıl)	f	%
1'den daha az	412	46,5
1 ve üzeri	474	53,5
Toplam	886	100,0

Tablo 7'de araştırmaya katılan bireylerin hizmet aldıkları gençlik merkezlerinden faydalanma sürelerinin dağılımları detaylı olarak verilmektedir.

Tablo 4.8. Araştırmaya Katılan Bireylerin Hizmet Aldıkları Gençlik Merkezlerindeki Tercih Ettikleri Etkinliklerin Dağılımları

Etkinlik Türü	f	%
Öğrenim Etkinlikleri	361	40,7
Sanatsal Etkinlikler	78	8,8
Sosyal Etkinlikler	131	14,8
Sportif Etkinlikler	316	35,7
Toplam	886	100,0

Tablo 8'de araştırmaya katılan bireylerin hizmet aldıkları gençlik merkezlerindeki tercih ettikleri etkinliklerin dağılımları detaylı olarak verilmektedir.

Tablo 4.9. Araştırmaya Katılan Bireylerin Yaş Değerleri

Parametre	n	Min.	Maks.	\bar{X}	Ss.
Yaş(yıl)	886	9,0	37,0	16,2	4,0

Tablo 9'da araştırmaya katılan bireylerin yaş değerleri detaylı olarak verilmektedir.

Tablo 4.10. Araştırmaya Katılan Bireylerin Hizmet Aldıkları Gençlik Merkezlerinde Algılanan Hizmet Kalitesi Ölçeğinden Elde Ettikleri Puanlar

Parametre	n	Min.	Maks.	\bar{X}	SS.
Hizmet Kalitesi(Toplam)	886	23,0	115,0	91,2	19,3
Fiziksel Çevre Kalitesi(Alt boyut)	886	10,0	50,0	37,6	10,3
Etkileşim Kalitesi(Alt boyut)	886	8,0	40,0	33,4	7,4
Çıktı_Kalitesi(Alt boyut)	886	5,0	25,0	20,3	4,6

Tablo 10’da araştırmaya katılan bireylerin Gençlik Merkezlerinde Algılanan Hizmet Kalitesi leği’nden elde ettikleri puanlar detaylı olarak verilmektedir.

Tablo 4.11. Araştırmaya Katılan Bireylerin Yaş Değerleri ile Algıladıkları Hizmet Kalitesi Değerlerinin İlişkisi

Parametre	Hizmet Kalitesi	Fiziksel evre Kalitesi	Etkileşim Kalitesi	ıktı Kalitesi
Yaş	-,123**	-,109**	-,095**	-,071*
	,000	,001	,005	,036
	886	886	886	886

*p<0.05, **p<0.01

Tablo 11’e göre; araştırmaya katılan bireylerin yaş değerleri ile hizmet kalitesi, fiziksel evre kalitesi, etkileşim kalitesi değerleri arasında negatif yönlü ve düşük kuvvetli anlamlı bir ilişki belirlendi (p<0.01). Buna ek olarak; araştırmaya katılan bireylerin yaş değerleri ile çıktı kalitesi değerleri arasında negatif yönlü ve düşük kuvvetli anlamlı bir ilişki bulundu(p<0.05).

Tablo 4.12. Araştırmaya Katılan Bireylerin Cinsiyetlerine Göre Hizmet Aldıkları Gençlik Merkezlerinden Algıladıkları Hizmet Kalitesi Değerlerinin Karşılaştırılması

Parametre	Grup	N	\bar{X}	Ss.	t	Sd.
Hizmet Kalitesi (lek Toplam)	Erkek	492	89,9	20,1	-2,262*	873,964
	Kadın	394	92,8	17,9		
Fiziksel evre Kalitesi (Alt boyut)	Erkek	492	37,3	10,3	-,630	884
	Kadın	394	37,8	10,2		
Etkileşim Kalitesi (Alt boyut)	Erkek	492	32,6	7,7	-2,999*	879,218
	Kadın	394	34,1	6,7		
ıktı Kalitesi (Alt boyut)	Erkek	492	19,8	4,8	-3,307*	876,773
	Kadın	394	20,8	4,2		

*p<0.05

Tablo 12’ye göre; araştırmaya katılan bireylerin cinsiyetlerine göre algıladıkları hizmet kalitesi, etkileşim kalitesi alt boyutu ve çıktı kalitesi alt boyutu puanlarında anlamlı bir farklılık belirlendi (p<0.05). Belirlenen bu farklılıkta; kadın bireylerin algıladıkları hizmet kalitesi, etkileşim kalitesi ve çıktı kalitesi puanlarının erkek bireylerden daha yüksek olduğu saptandı.

Tablo 4.13. Araştırmaya Katılan Bireylerin Hizmet Aldıkları Gençlik Merkezinden Faydalanma Sürelerine Göre Algıladıkları Hizmet Kalitesi Değerlerinin Karşılaştırılması

Parametre	Grup	N	\bar{X}	Ss.	t	Sd.
Hizmet Kalitesi (Ölçek Toplam)	1 yıldan daha az	412	91,4	20,3	,339	835,678
	1 yıl ve üzeri	474	91,0	18,3		
Fiziksel Çevre Kalitesi (Alt boyut)	1 yıldan daha az	412	38,3	9,7	2,057*	884
	1 yıl ve üzeri	474	36,9	10,7		
Etkileşim Kalitesi (Alt boyut)	1 yıldan daha az	412	33,0	7,7	-1,237	837,743
	1 yıl ve üzeri	474	33,6	7,0		
Çıktı Kalitesi (Alt boyut)	1 yıldan daha az	412	20,1	4,8	-1,172	884
	1 yıl ve üzeri	474	20,4	4,4		

***p<0.05**

Tablo 13'e göre; araştırmaya katılan bireylerin hizmet aldıkları gençlik merkezinden faydalanma sürelerine göre algıladıkları hizmet kalitesi, etkileşim kalitesi alt boyutu ve çıktı kalitesi alt boyutu puanlarında anlamlı bir farklılık bulunamadı ($p<0.05$). Ancak, araştırmaya katılan bireylerin hizmet aldıkları gençlik merkezinden faydalanma sürelerine göre fiziksel çevre kalitesi puanlarında anlamlı bir farklılık belirlendi. Belirlenen bu farklılıkta; gençlik merkezlerinden bir yıldan daha az faydalanan bireylerin fiziksel çevre kalitesi puanlarının gençlik merkezlerinden 1 yıl ve üzerinde faydalanan bireylerden daha yüksek olduğu bulundu.

Tablo 4.14. Araştırmaya Katılan Bireylerin Eğitim Seviyelerine Göre Hizmet Aldıkları Gençlik Merkezlerinden Algıladıkları Hizmet Kalitesi Puanlarının Karşılaştırılması

	No	Grup	N	\bar{X}	Ss.	Min.	Maks.	F	Sd	Post-Hoc
Hizmet Kalitesi (Ölçek Toplam)	1	Ortaokul	336	93,1	17,1	23,0	115,0	2,812	2	
	2	Lise	425	90,1	21,2	23,0	115,0			
	3	Üniversite	125	89,7	17,1	38,0	115,0			
Fiziksel Çevre Kalitesi (Alt boyut)	1	Ortaokul	336	38,6	9,0	10,0	50,0	6,804*	2	1>3*
	2	Lise	425	37,5	10,6	10,0	50,0			2>3*
	3	Üniversite	125	34,6	11,3	10,0	50,0			
Etkileşim Kalitesi (Alt boyut)	1	Ortaokul	336	33,9	6,4	8,0	40,0	3,358*	2	1>2*
	2	Lise	425	32,6	8,1	8,0	40,0			
	3	Üniversite	125	33,8	6,7	9,0	40,0			
Çıktı Kalitesi (Alt boyut)	1	Ortaokul	336	20,5	4,3	5,0	25,0	4,582*	2	3>1*
	2	Lise	425	19,8	4,9	5,0	25,0			
	3	Üniversite	125	21,1	3,8	10,0	25,0			

*p<0.05

Tablo 14'e göre; araştırmaya katılan bireylerin eğitim seviyelerine göre fiziksel çevre kalitesi, etkileşim kalitesi ve çıktı kalitesi alt boyut puanlarında anlamlı bir farklılık belirlendi(p<0.05). Belirlenen bu farklılıklarda; fiziksel çevre kalitesi alt boyutunda eğitim seviyesi ortaokul ve lise olan grubun eğitim seviyesi üniversite olan gruptan daha yüksek, etkileşim kalitesi alt boyutunda eğitim seviyesi ortaokul olan grubun eğitim seviyesi lise olan gruptan daha yüksek, çıktı alt boyutunda ise eğitim seviyesi üniversite olan grubun eğitim seviyesi ortaokul olan gruptan daha yüksek puanlara sahip oldukları tespit edildi (p<0.05).

Tablo 4.15. Araştırmaya Katılan Bireylerin Gençlik Merkezlerindeki Etkinliklere Haftalık Katılma Sıklığına Göre Algıladıkları Hizmet Kalitesi Puanlarının Karşılaştırılması

	No	Grup(seans)	N	\bar{X}	Ss.	Min.	Maks.	F	Sd.	Post-Hoc
Hizmet Kalitesi (Ölçek Toplam)	1	1-2	334	94,0	20,0	23,0	115,0	7,973*	2	1>3*
	2	3-4	275	91,3	17,9	25,0	115,0			
	3	5 ve üzeri	277	87,7	19,1	23,0	115,0			
Fiziksel Çevre Kalitesi(Alt boyut)	1	1-2	334	38,8	10,0	10,0	50,0	4,635*	2	1>2*
	2	3-4	275	36,4	11,4	10,0	50,0			
	3	5 ve üzeri	277	37,1	9,2	10,0	50,0			
Etkileşim Kalitesi (Alt boyut)	1	1-2	334	34,3	7,2	8,0	40,0	14,731*	2	1>3*
	2	3-4	275	34,1	6,6	8,0	40,0			2>3*
	3	5 ve üzeri	277	31,3	7,6	8,0	40,0			
Çıktı Kalitesi (Alt boyut)	1	1-2	334	20,8	4,7	5,0	25,0	11,797*	2	1>3*
	2	3-4	275	20,8	4,2	5,0	25,0			2>3*
	3	5 ve üzeri	277	19,2	4,5	5,0	25,0			

*p<0.05

Tablo 15'e göre; araştırmaya katılan bireylerin gençlik merkezlerindeki etkinliklere haftalık katılma sıklığına göre algıladıkları hizmet kalitesi, fiziksel çevre kalitesi, etkileşim kalitesi ve çıktı kalitesi alt boyut puanlarında anlamlı bir farklılık belirlendi (p<0.05). Belirlenen bu farklılıklarda; hizmet kalitesinde gençlik merkezlerindeki etkinliklere haftalık 1-2 seans katılan grubun haftalık 5 ve üzeri seansa katılan gruptan daha yüksek, fiziksel çevre kalitesi alt boyutunda haftalık 1-2 seansa katılan grubun haftalık 3-4 seansa katılan gruptan daha yüksek, etkileşim kalitesi alt boyutunda haftalık 1-2 seans katılan grubun haftalık 5 ve üzeri seansa katılan gruptan daha yüksek, haftalık 3-4 seansa katılan grubun haftalık 5 ve üzeri seansa katılan gruptan daha yüksek eğitim seviyesi lise olan gruptan daha yüksek, çıktı alt boyunda ise haftalık 1-2 seans katılan grubun haftalık 5 ve üzeri seansa katılan gruptan daha yüksek, haftalık

3-4 seansa katılan grubun haftalık 5 ve üzeri seansa katılan gruptan daha yüksek eğitim seviyesi lise olan gruptan daha yüksek puanlara sahip oldukları tespit edildi ($p<0.05$).

Tablo 4.16. Araştırmaya Katılan Bireylerin Hizmet Aldıkları Gençlik Merkezlerine Ulaşım Sürelerine Göre Algıladıkları Hizmet Kalitesi Puanlarının Karşılaştırılması

	No	Grup(süre/dk)	n	\bar{X}	Ss.	Min.	Maks.	F	Sd.	Post-Hoc
Hizmet Kalitesi (Ölçek Toplam)	1	1-15	190	95,6	17,9	25,0	115,0	21,565*	2	1>3* 2>3*
	2	16-30	338	94,0	17,1	23,0	115,0			
	3	30 ve üzeri	358	86,2	20,7	23,0	115,0			
Fiziksel Çevre Kalitesi (Alt boyut)	1	1-15	190	39,9	8,7	12,0	50,0	19,390*	2	1>3* 2>3*
	2	16-30	338	38,8	9,1	10,0	50,0			
	3	30 ve üzeri	358	35,0	11,5	10,0	50,0			
Etkileşim Kalitesi (Alt boyut)	1	1-15	190	34,7	6,7	8,0	40,0	16,196*	2	1>3* 2>3*
	2	16-30	338	34,3	6,4	8,0	40,0			
	3	30 ve üzeri	358	31,6	8,0	8,0	40,0			
Çıktı Kalitesi (Alt boyut)	1	1-15	190	20,9	4,1	5,0	25,0	9,698*	2	1>3* 2>3*
	2	16-30	338	20,8	4,3	5,0	25,0			
	3	30 ve üzeri	358	19,5	4,9	5,0	25,0			

* $p<0.05$

Tablo 16'ya göre; araştırmaya katılan bireylerin hizmet aldıkları gençlik merkezlerine ulaşım sürelerine göre algıladıkları hizmet kalitesi, fiziksel çevre kalitesi,

etkileşim kalitesi ve çıktı kalitesi alt boyut puanlarında anlamlı bir farklılık belirlendi ($p<0.05$). Belirlenen bu farklılıkların tamamında; hizmet aldıkları gençlik merkezine 1-15 dakika ve 16-30 dakika aralığında ulaşan grupların 30 dakikadan daha fazla sürede gençlik merkezlerine ulaşan gruptan daha yüksek puanlara sahip oldukları tespit edildi ($p<0.05$).

Tablo 4.17. Araştırmaya Katılan Bireylerin Ailelerinin Aylık Maddi Gelir Düzeylerine Göre Algıladıkları Hizmet Kalitesi Puanlarının Karşılaştırılması

	No	Grup(Gelir/TL)	n	\bar{X}	Ss.	Min.	Maks.	F	Sd.	Post-Hoc
Hizmet Kalitesi (Ölçek Toplam)	1	499 ve altı	60	88,2	22,0	23,0	115,0	3,314*	4	3>4* 5>4*
	2	500-999	155	90,6	18,0	35,0	115,0			
	3	1000-1499	292	93,1	19,3	23,0	115,0			
	4	1500-1999	190	87,8	19,9	23,0	115,0			
	5	2000 ve üzeri	189	93,2	18,1	23,0	115,0			
Fiziksel Çevre Kalitesi (Alt boyut)	1	499 ve altı	60	32,4	15,5	10,0	50,0	8,103*	4	2>1* 3>1* 4>1* 3>4* 4>5*
	2	500-999	155	37,7	8,9	10,0	50,0			
	3	1000-1499	292	38,9	9,3	10,0	50,0			
	4	1500-1999	190	35,5	10,9	10,0	50,0			
	5	2000 ve üzeri	189	39,0	9,1	10,0	50,0			
Etkileşim Kalitesi (Alt boyut)	1	499 ve altı	60	34,4	7,9	8,0	40,0	1,794	4	
	2	500-999	155	33,0	6,9	10,0	40,0			
	3	1000-1499	292	33,7	7,2	8,0	40,0			
	4	1500-1999	190	32,2	7,9	8,0	40,0			
	5	2000 ve üzeri	189	33,6	6,7	8,0	40,0			
Çıktı Kalitesi (Alt boyut)	1	499 ve altı	60	21,3	5,3	8,0	40,0	1,648	4	
	2	500-999	155	19,8	4,2	10,0	40,0			
	3	1000-1499	292	20,4	4,5	8,0	40,0			
	4	1500-1999	190	19,8	4,9	8,0	40,0			
	5	2000 ve üzeri	189	20,5	4,3	8,0	40,0			

* $p<0.05$

Tablo 17'ye göre; araştırmaya katılan bireylerin hizmet aldıkları gençlik merkezlerine ulaşım sürelerine göre algıladıkları hizmet kalitesi ve fiziksel çevre kalitesi alt boyut puanlarında anlamlı bir farklılık belirlendi ($p<0.05$). Belirlenen bu farklılıklarda, hizmet Kalitesinde; aile aylık gelir düzeyi 1000-1499 TL ve 2000 TL ve üzeri olan grubun 1500-1999 TL olan gruptan daha yüksek; fiziksel çevre kalitesi alt boyutunda; aile gelir düzeyi aylık 500-999 TL, 1000-1499 TL ve 1500-1999 TL olan grupların 499 TL ve altı olan gruptan daha yüksek, aile gelir düzeyi aylık 1000-1499 TL olan grubun 1500-1999 TL olan gruptan daha yüksek ve aile aylık gelir düzeyi 1500-1999 TL olan grubun da 2000 TL ve üzeri olan gruptan daha yüksek puanlara sahip oldukları tespit edildi ($p<0.05$).

Tablo 4.18. Araştırmaya Katılan Bireylerin Hizmet Aldıkları Gençlik Merkezlerindeki Katıldıkları Etkinliklere Göre Algıladıkları Hizmet Kalitesi Puanlarının Karşılaştırılması

	No	Grup	n	\bar{X}	Ss.	Min.	Maks.	F	Sd.	Post-Hoc
Hizmet Kalitesi (Ölçek Toplam)	1	Sportif Etkinlikler	316	88,7	19,3	23,0	115,0	2,972*	3	
	2	Sanatsal Etkinlikler	78	94,4	19,1	30,0	115,0			
	3	Öğrenim Etkinlikleri	361	92,3	16,7	29,0	115,0			
	4	Sosyal Etkinlikler	131	92,1	24,5	23,0	115,0			
Fiziksel Çevre Kalitesi (Alt boyut)	1	Sportif Etkinlikler	316	37,7	9,0	10,0	50,0	1,418	3	
	2	Sanatsal Etkinlikler	78	35,2	13,8	10,0	50,0			
	3	Öğrenim Etkinlikleri	361	37,8	9,0	10,0	50,0			
	4	Sosyal Etkinlikler	131	37,6	13,2	10,0	50,0			
Etkileşim Kalitesi (Alt boyut)	1	Sportif Etkinlikler	316	31,8	7,3	8,0	40,0	10,519*	3	2>1*
	2	Sanatsal Etkinlikler	78	36,5	6,5	8,0	40,0			3>1*
	3	Öğrenim Etkinlikleri	361	33,8	6,4	11,0	40,0			2>3*
	4	Sosyal Etkinlikler	131	33,6	9,2	8,0	40,0			2>4*
Çıktı Kalitesi (Alt boyut)	1	Sportif Etkinlikler	316	19,1	4,5	5,0	25,0	14,708*	3	2>1*
	2	Sanatsal Etkinlikler	78	22,6	3,7	5,0	25,0			3>1*
	3	Öğrenim Etkinlikleri	361	20,6	4,2	5,0	25,0			4>1*
	4	Sosyal Etkinlikler	131	20,8	5,4	5,0	25,0			2>3*
										2>4*

* $p<0.05$

Tablo 18'e göre; araştırmaya katılan bireylerin hizmet aldıkları gençlik merkezlerinde katılmayı tercih ettikleri etkinlik türüne göre algıladıkları etkileşim kalitesi ve çıktı kalitesi alt boyut puanlarında anlamlı bir farklılık belirlendi ($p<0.05$). Belirlenen bu farklılıklarda, etkileşim kalitesi alt boyutunda; sanatsal ve öğrenim etkinliklerine katılan grubun sportif etkinliklere katılan gruptan daha yüksek, sanatsal etkinliklere katılan grubun öğrenim ve sosyal etkinliklere katılan gruptan daha yüksek, çıktı kalitesi alt boyutunda; sanatsal, öğrenim ve sosyal etkinliklere katılan grubun sportif etkinliklere katılan gruptan daha yüksek, sanatsal etkinliklere katılan grubun öğrenim ve sosyal etkinliklere katılan gruptan daha yüksek puanlara sahip oldukları tespit edildi ($p<0.05$).

Tablo 4.19. Araştırmaya Katılan Bireylerin Hizmet Aldıkları Gençlik Merkezlerinin Buldukları Kente Göre Algıladıkları Hizmet Kalitesi Puanlarının Karşılaştırılması

	No	Grup(Kent)	n	\bar{X}	Ss.	Min.	Maks.	F	Sd.	Post-Hoc
Hizmet Kalitesi (Ölçek Toplam)	1	Mersin	296	88,0	18,5	35,0	115,0	39,358*	4	4>1*
	2	Kahramanmaraş	190	85,0	19,8	23,0	115,0			5>1*
	3	Adana	160	86,2	16,7	23,0	115,0			4>2*
	4	Osmaniye	123	104,2	18,4	23,0	115,0			5>2*
	5	Hatay	117	102,5	11,9	45,0	115,0			4>3*
Fiziksel Çevre Kalitesi (Alt boyut)	1	Mersin	296	33,9	11,7	10,0	50,0	36,427*	4	4>1*
	2	Kahramanmaraş	190	36,4	8,8	10,0	50,0			5>1*
	3	Adana	160	36,5	8,0	10,0	50,0			4>2*
	4	Osmaniye	123	44,6	8,3	10,0	50,0			5>2*
	5	Hatay	117	42,5	7,3	10,0	50,0			4>3*
Etkileşim Kalitesi (Alt boyut)	1	Mersin	296	33,7	6,8	13,0	40,0	34,816*	4	1>2*
	2	Kahramanmaraş	190	30,3	8,1	8,0	40,0			1>3*
	3	Adana	160	30,4	6,8	8,0	40,0			4>2*
	4	Osmaniye	123	36,9	6,6	8,0	40,0			5>2*
	5	Hatay	117	37,3	4,3	9,0	40,0			4>3*
Çıktı Kalitesi (Alt boyut)	1	Mersin	296	20,3	4,6	8,0	25,0	31,089*	4	1>2*
	2	Kahramanmaraş	190	18,2	4,7	5,0	25,0			4>1*
	3	Adana	160	19,2	3,9	5,0	25,0			5>1*
	4	Osmaniye	123	22,6	4,4	5,0	25,0			4>2*
	5	Hatay	117	22,7	2,7	14,0	25,0			5>2*

* $p<0.05$

Tablo 19'a göre; araştırmaya katılan bireylerin hizmet aldıkları gençlik merkezlerine ulaşım sürelerine göre algıladıkları hizmet kalitesi, fiziksel çevre kalitesi, etkileşim kalitesi ve çıktı kalitesi alt boyut puanlarında anlamlı bir farklılık belirlendi ($p<0.05$). Belirlenen bu farklılıklarda, hizmet kalitesinde; Osmaniye ve Hatay kentlerindeki gençlik merkezlerinde algılanan hizmet kalitesinin Mersin, Kahramanmaraş ve Adana kentlerindeki gençlik merkezlerinden daha yüksek, fiziksel çevre kalitesi alt boyutunda; Osmaniye ve Hatay kentlerindeki gençlik merkezlerinin Mersin, Kahramanmaraş ve Adana kentlerindeki gençlik merkezlerinden daha yüksek, etkileşim kalitesi alt boyutunda; Mersin, Osmaniye ve Hatay kentlerindeki gençlik merkezlerinin Kahramanmaraş ve Adana kentlerindeki gençlik merkezlerinden daha yüksek, çıktı kalitesi alt boyutunda; Osmaniye ve Hatay kentlerindeki gençlik merkezlerinin Mersin, Kahramanmaraş ve Adana kentlerindeki gençlik merkezlerinden daha yüksek, Mersin kentindeki gençlik merkezinin de Kahramanmaraş kentinde bulunan gençlik merkezinden daha yüksek puanlara sahip oldukları tespit edildi ($p<0.05$).

5. TARTIŞMA VE SONUÇ

Bu çalışmada 2016 yıllarında Akdeniz Bölgesinde bulunan Kahramanmaraş, Osmaniye, Adana, Hatay, Mersin illerinde bulunan gençlik merkezlerine hizmet alımı amaçlı giden bireylerin gittikleri gençlik merkezlerinden almış oldukları hizmet kalitesinin çeşitli değişkenlere göre incelenmesi amaçlanmıştır.

Tablo 12'ye göre; araştırmaya katılan bireylerin cinsiyetlerine göre algıladıkları hizmet kalitesi, etkileşim kalitesi alt boyutu ve çıktı kalitesi alt boyutu puanlarında anlamlı bir farklılık belirlendi ($p<0.05$). Belirlenen bu farklılıkta; kadın bireylerin algıladıkları hizmet kalitesi, etkileşim kalitesi ve çıktı kalitesi puanlarının erkek bireylerden daha yüksek olduğu saptandı.

Konu ile ilgili olarak literatürde yapılan çalışmalara bakıldığında (67), Yerel Yönetimlerin Sunduğu Spor Hizmetlerinde Hizmet Kalitesi isimli yüksek lisans tezinde elde etmiş olduğu sonuç bizim çalışmamızı destekler niteliktedir ve gözlenen farklılık kadınlar lehinedir. Başka bir ifade ile kadınlar, program ve personel boyutunda beklentilerinin daha çok karşılandığını düşünmektedirler. Diğer alt boyutlara yönelik hizmet kalitesi puanlarında beklenen ve algılanan hizmet kalitesi açısından anlamlı bir farklılık bulunamamıştır. (68), Rekreatif Spor/Fitnes Programı Sunan İşletmelerde Hizmet Kalitesi isimli tezinde araştırmaya katılan üyelerin beklenen hizmet kalitesinin cinsiyetler bakımından karşılaştırılmasında, bayanların program ve personel hizmet kalitesi puanları erkeklerin program ve personel hizmet kalitesi puanlarından yüksektir (69).

Aslan'ın (70) seçilmiş üniversitelerin spor ve fitness merkezleri arasında hizmet kalitesini belirlemek amacıyla yapmış olduğu çalışma program, personel, tesis ve soyunma odaları alt boyutlarında cinsiyetler açısından anlamlı bir farklılık olmadığı sonucuna varmıştır. Kim ve Kim'in (71) spor ve fitness merkezlerinde yapmış olduğu araştırmasında hizmet kalitesi algısının cinsiyetler açısından farklılık göstermediği, özel ve kamu spor tesisi kullanıcılarının da hizmet kalitesi algı düzeylerinin temelde aynı olduğu bulunmuştur. Aycan (14), Gençlik Merkezlerinde Örgütsel Etkililik ve Hizmet Kalitesinin Değerlendirilmesi isimli tezinde de cinsiyetler arasında anlamlı farklılığa rastlanılmamıştır. Yapılan bu çalışmalar ise çalışmamızı desteklememektedir.

Tablo 13'e göre; araştırmaya katılan bireylerin hizmet aldıkları gençlik merkezinden faydalanma sürelerine göre algıladıkları hizmet kalitesi, etkileşim kalitesi alt boyutu ve çıktı kalitesi alt boyutu puanlarında anlamlı bir farklılık bulunamadı ($p<0.05$). Ancak, araştırmaya katılan bireylerin hizmet aldıkları gençlik merkezinden faydalanma

sürelerine göre fiziksel çevre kalitesi puanlarında anlamlı bir farklılık belirlendi. gençlik merkezlerinden 1 yıl ve üzerinde faydalanan bireylerden daha yüksek Belirlenen bu farklılıkta; gençlik merkezlerinden bir yıldan daha az faydalanan bireylerin fiziksel çevre kalitesi puanlarının olduğu bulundu.

Konu ile ilgili olarak literatürde yapılan çalışmalara bakıldığında, Yıldız (72) Fitness Merkezlerinde Müşteri Tatmininin Müşteri Sadakati Üzerindeki Etkisinin Araştırılması isimli çalışmasında, üyelik süresinin algılanan hizmet kalitesi ile negatif ilişkili olduğunu vurgulamaktadır. Yapılan bu çalışma bizim çalışmamızı desteklerken; Yavuz'un (73) yapmış olduğu Türkiye'deki Gençlik Merkezlerinin Kurumsal Yönetimleri ile Hizmet Kalitesinin Değerlendirilmesi isimli doktora tezinde Katılımcıların fiziksel çevre kalitesi, etkileşim kalitesi ve çıktı kalitesine ilişkin puan ortalamaları üyelik süresi açısından farklılaşmamaktadır. Yıldız ve ark. (74) Spor ve Rekreasyon Hizmetlerinde Algılanan Hizmet Kalitesinin incelenmesi: Fitness Merkezi Örneği isimli çalışmalarında göre algılanan hizmet kalitesi üyelik süresine göre farklılaşmaktadır. Buna göre yeni üyeler hizmet kalitesini daha olumlu yönde algılamaktadır. Yıldız ve ark. çalışmaları bu çalışmayı destekler nitelikte değildir.

Tablo 14'e göre; araştırmaya katılan bireylerin eğitim seviyelerine göre fiziksel çevre kalitesi, etkileşim kalitesi ve çıktı kalitesi alt boyut puanlarında anlamlı bir farklılık belirlendi ($p<0.05$). Belirlenen bu farklılıklarda; fiziksel çevre kalitesi alt boyutunda eğitim seviyesi ortaokul ve lise olan grubun eğitim seviyesi üniversite olan gruptan daha yüksek, etkileşim kalitesi alt boyutunda eğitim seviyesi ortaokul olan grubun eğitim seviyesi lise olan gruptan daha yüksek, çıktı alt boyutunda ise eğitim seviyesi üniversite olan grubun eğitim seviyesi ortaokul olan gruptan daha yüksek puanlara sahip oldukları tespit edildi ($p<0.05$).

Konu ile ilgili olarak literatürde yapılan çalışmalara bakıldığında, Yavuz'un (73) yapmış olduğu Türkiye'deki Gençlik Merkezlerinin Kurumsal Yönetimleri ile Hizmet Kalitesinin Değerlendirilmesi isimli doktora tezinde 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. 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 araştırmamızın bu

bulgusunu destekleyen Yüzgenç ve Özgül (75) Yerel Yönetimlerin Sunduğu Spor Hizmetlerinde Hizmet Kalitesi (Gençlik Merkezleri ve Aile Yaşam Gençlik Merkezleri Örneği) isimli çalışmaları ve Ceyhun (76) Spor işletmelerinde Hizmet Kalitesi isimli doktora tezinde bulunan sonuçlar çalışmamızı desteklerken; Boz (77) Yerel Yönetimlerin Spor Tesislerinde Toplam Kalite Yönetimi Uygulamaları (İstanbul Büyükşehir Belediyesi Örneği) isimli tezinde ise bulunan sonuç bu çalışmayı destekler nitelikte değildir.

Tablo 15'e göre; araştırmaya katılan bireylerin gençlik merkezlerindeki etkinliklere haftalık katılma sıklığına göre algıladıkları hizmet kalitesi, fiziksel çevre kalitesi, etkileşim kalitesi ve çıktı kalitesi alt boyut puanlarında anlamlı bir farklılık belirlendi ($p<0.05$). Belirlenen bu farklılıklarda; hizmet kalitesinde gençlik merkezlerindeki etkinliklere haftalık 1-2 seans katılan grubun haftalık 5 ve üzeri seansa katılan gruptan daha yüksek, fiziksel çevre kalitesi alt boyutunda haftalık 1-2 seansa katılan grubun haftalık 3-4 seansa katılan gruptan daha yüksek, etkileşim kalitesi alt boyutunda haftalık 1-2 seans katılan grubun haftalık 5 ve üzeri seansa katılan gruptan daha yüksek, haftalık 3-4 seansa katılan grubun haftalık 5 ve üzeri seansa katılan gruptan daha yüksek eğitim seviyesi lise olan gruptan daha yüksek, çıktı alt boyunda ise haftalık 1-2 seans katılan grubun haftalık 5 ve üzeri seansa katılan gruptan daha yüksek, haftalık 3-4 seansa katılan grubun haftalık 5 ve üzeri seansa katılan gruptan daha yüksek eğitim seviyesi lise olan gruptan daha yüksek puanlara sahip oldukları tespit edildi ($p<0.05$).

Yapılan çalışmayla ilgili olarak literatürde yapılan araştırmalara bakıldığında, Yavuz'un (73) çalışmış olduğu Türkiye'deki Gençlik Merkezlerinin Kurumsal Yönetimleri ile Hizmet Kalitesinin Değerlendirilmesi isimli doktora tezinde 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. Yapılmış olan bu çalışma çalışmamızı desteklemektedir.

Tablo 16'ya göre; araştırmaya katılan bireylerin hizmet aldıkları gençlik merkezlerine ulaşım sürelerine göre algıladıkları hizmet kalitesi, fiziksel çevre kalitesi, etkileşim kalitesi ve çıktı kalitesi alt boyut puanlarında anlamlı bir farklılık belirlendi ($p<0.05$). Belirlenen bu farklılıkların tamamında; hizmet aldıkları gençlik merkezine 1-15 dakika ve 16-30 dakika aralığında ulaşan grupların 30 dakikadan daha fazla sürede gençlik merkezlerine ulaşan gruptan daha yüksek puanlara sahip oldukları tespit edildi

($p<0.05$). Alan yazın incelendiğinde yaptığımız çalışmanın bu bulgusu ile ilgili bir sonuç bulunamamıştır. Bulduğumuz bu sonucun ise bundan sonra yapılacak olan çalışmalara katkı saylayacağı düşünülmektedir.

Tablo 17'ye göre; araştırmaya katılan bireylerin hizmet aldıkları gençlik merkezlerine ulaşım sürelerine göre algıladıkları hizmet kalitesi ve fiziksel çevre kalitesi alt boyut puanlarında anlamlı bir farklılık belirlendi ($p<0.05$). Belirlenen bu farklılıklarda, hizmet Kalitesinde; aile aylık gelir düzeyi 1000-1499 TL ve 2000 TL ve üzeri olan grubun 1500-1999 TL olan gruptan daha yüksek; fiziksel çevre kalitesi alt boyutunda; aile gelir düzeyi aylık 500-999 TL, 1000-1499 TL ve 1500-1999 TL olan grupların 499 TL ve altı olan gruptan daha yüksek, aile gelir düzeyi aylık 1000-1499 TL olan grubun 1500-1999 TL olan gruptan daha yüksek ve aile aylık gelir düzeyi 1500-1999 TL olan grubun da 2000 TL ve üzeri olan gruptan daha yüksek puanlara sahip oldukları tespit edildi($p<0.05$).

Alan yazın incelendiğinde; Güçlü' nün (78) Yerel Yönetimlere Ait Fitness Merkezlerinde Algılanan Hizmet Kalitesi (Ankara İli Örneği) isimli tezine göre gelir düzeyi değişkenine göre yapılan ANOVA sonucu SFM-HKÖ puanlarının, fitness tesisine kayıtlı bireylerin gelir düzeylerinden etkilendiğini görülmektedir. Yani kayıtlı bireylerin gelir düzeylerindeki farklılıklar, SFM-HKÖ puanlarında bir değişime sebep olmuştur. SFM-HKÖ alt boyutları incelendiğinde etkileşim, fiziksel çevre, egzersiz alet ve ekipmanları ve program alt boyutlarında değişiklik saptanmıştır. Yüzgeç' in (67) Yerel Yönetimlerin Sunduğu Spor Hizmetlerinde Hizmet Kalitesi isimli yüksek lisans tezinde kayıtlı bireylerin gelir düzeylerindeki farklılıklar, ölçek puanlarında bir değişime sebep olmuştur. Gözlenen bu farklılık, gelir düzeyi “1500 TL'den fazla” olan kayıtlı üyeler lehinedir. Yani geliri yüksek kayıtlı üyelerin, çalışana ilişkin hizmet kalitesi algı düzeyleri gelir düzeyi düşük üyelerden daha yüksektir. Diğer bir ifade ile yüksek gelir sahibi üyeler, çalışan için beklentilerinin daha çok karşılandığını düşünmektedir. Bu durum genelde alan yazınla ters düşmektedir. Bu durum gelir düzeyi 1500 TL'den fazla olan üyelerin çalışanlar konusunda beklentilerinin düşük olmasıyla açıklanabilir. Ceyhun'un (76) araştırmasına göre, ailenin ortalama aylık gelir seviyeleri bakımından program alt boyutunda, düşük gelir düzeyine sahip üyelerden elde edilen puanların daha yüksek olduğu bulunmuştur. Yani gelir düzeyi arttıkça program alt boyutunda memnuniyet azalmaktadır. Tesisin fiziksel özellikleri ile ilgili sorulardan elde edilen cevaplar ailelerin gelir düzeyleri ile karşılaştırıldığında en yüksek gelir düzeyine sahip üyelerden elde edilen puanların daha yüksek olduğu bulunmuştur. Yani gelir düzeyi arttıkça tesisin

fiziksel özellikleri bakımından memnuniyet düzeyi de artmaktadır. Yapılan bu çalışmalar yaptığımız çalışmayı destekler niteliktedir.

Tablo 18'e göre; araştırmaya katılan bireylerin hizmet aldıkları gençlik merkezlerinde katılmayı tercih ettikleri etkinlik türüne göre algıladıkları etkileşim kalitesi ve çıktı kalitesi alt boyut puanlarında anlamlı bir farklılık belirlendi ($p<0.05$). Belirlenen bu farklılıklarda, etkileşim kalitesi alt boyutunda; sanatsal ve öğrenim etkinliklerine katılan grubun sportif etkinliklere katılan gruptan daha yüksek, sanatsal etkinliklere katılan grubun öğrenim ve sosyal etkinliklere katılan gruptan daha yüksek, çıktı kalitesi alt boyutunda; sanatsal, öğrenim ve sosyal etkinliklere katılan grubun sportif etkinliklere katılan gruptan daha yüksek, sanatsal etkinliklere katılan grubun öğrenim ve sosyal etkinliklere katılan gruptan daha yüksek puanlara sahip oldukları tespit edildi ($p<0.05$). Alan yazın incelendiğinde yaptığımız çalışmanın bu bulgusu ile ilgili herhangi bir sonuç bulunamamıştır. Bulduğumuz bu sonucun ise bundan sonra yapılacak olan çalışmalara katkı saylayacağı düşünülmektedir.

Tablo 19'a göre; araştırmaya katılan bireylerin hizmet aldıkları gençlik merkezlerine ulaşım sürelerine göre algıladıkları hizmet kalitesi, fiziksel çevre kalitesi, etkileşim kalitesi ve çıktı kalitesi alt boyut puanlarında anlamlı bir farklılık belirlendi ($p<0.05$). Belirlenen bu farklılıklarda, hizmet kalitesinde; Osmaniye ve Hatay kentlerindeki gençlik merkezlerinde algılanan hizmet kalitesinin Mersin, Kahramanmaraş ve Adana kentlerindeki gençlik merkezlerinden daha yüksek, fiziksel çevre kalitesi alt boyutunda; Osmaniye ve Hatay kentlerindeki gençlik merkezlerinin Mersin, Kahramanmaraş ve Adana kentlerindeki gençlik merkezlerinden daha yüksek, etkileşim kalitesi alt boyutunda; Mersin, Osmaniye ve Hatay kentlerindeki gençlik merkezlerinin Kahramanmaraş ve Adana kentlerindeki gençlik merkezlerinden daha yüksek, çıktı kalitesi alt boyutunda; Osmaniye ve Hatay kentlerindeki gençlik merkezlerinin Mersin, Kahramanmaraş ve Adana kentlerindeki gençlik merkezlerinden daha yüksek, Mersin kentindeki gençlik merkezinin de Kahramanmaraş kentinde bulunan gençlik merkezinden daha yüksek puanlara sahip oldukları tespit edildi ($p<0.05$). Alan yazın incelendiğinde yaptığımız çalışmanın bu bulgusu ile ilgili herhangi bir sonuç bulunamamıştır. Bulduğumuz bu sonucun ise bundan sonra yapılacak olan çalışmalara katkı saylayacağı düşünülmektedir.

6.ÖNERİLER

1. Gençlik merkezleri 14-29 yaş arası gençlerin katılımıyla anlamını bulan kurumlardır. Bundan dolayı, ülkemizdeki gençlik tanımında belirtilen yaş aralığındaki her bireyin gençlik merkezlerini tanınması ve gençlik merkezlerinin faaliyetlerinden haberdar edilmesi sağlanabilir.
2. Bu konuda, Kredi ve Yurtlar Kurumu'nda gençlik ofisleri, üniversitelerde irtibat ofisleri ve illerde tüm liselere gençlik liderleri tarafından gençlik merkezleri tanıtımı yapılması çok faydalı olmaktadır. Gençlik merkezi faaliyetlerinin gençlere ulaştırılması adına bu çalışmaların artırılarak sürdürülebilirliğinin sağlanmasının uygun olacağı önerilir.
3. Gençlik merkezlerine üye olan/olmayan gençlere serbest zamanları değerlendirme alışkanlığı ve bilinci yerleştirmek için serbest zamanlarını aktif ve etkin şekilde değerlendirme eğitimleri verilebilir. Bu eğitimler gençlik merkezlerinde de verilmesi sağlanarak aynı zamanda gençlik merkezlerinin faaliyetleri ve gençlere sunduğu imkanlar hakkında bilgilendirme yapılabilir.
4. Gençlik merkezlerinde sunulan hizmetlerin, genç bireylerin beklentilerini karşılama yönünden, gençleri zararlı alışkanlıklardan koruma yönüyle etki çalışmaları yapılabilir.
5. Gençlik merkezlerinde yapılan etkinliklerin planlanması; yapılan ihtiyaç analizleri ve anket sonuçlarına göre gerçekleştirilebilir.
6. Gençlik merkezlerine üye gençlerin spor faaliyetlerinden faydalanmaları için, spor il müdürlüklerine bağlı spor merkezlerine yönlendirilmektedir. Bu konuda Gençlik Hizmetleri ve Spor İl Müdürlükleri ile koordineli olarak çalışmaya devam edilmeli gençlerin istedikleri spor faaliyetinden faydalanmalarına destek sağlanabilir.
7. Gençlik merkezlerine üye gençlerin sorunlarına, ergenlik döneminde yaşadıkları psikolojik sorunlara çözüm üretmek ve gençlere yardımcı olabilmek için, birim kurulabilir.
8. Başka ülkelerdeki gençlik merkezlerinde uygulanan iyi örnek ve uygulamaların araştırılarak ülkemizdeki gençlik merkezlerinde uygulanması uygun olabilir.
9. Ülkemizde gençlere sunulan hizmetin tüm ülkede eşit ölçüde verilmesi ve bu sayede tüm gençlerin gelişimine katkı sağlamaları için ülkemizde bütüncül, kapsamlı ve sistemli çalışmalara ihtiyaç duyulmaktadır. Araştırma sonuçlarına

da bakılarak, gençlerin kişisel,sosyal, kültürel ve sporsal gelişimi üzerinde olumlu ve büyük bir etkisi olan gençlik merkezlerinin daha yaygın hale getirilme politikaları izlenmesi öngörülebilir.



7.KAYNAKLAR

1. Dereli İman, E. Çocuklar için sosyal problem çözme ölçeğinin 6 yaş grubu için Türkiye uyarlaması ve okul öncesi davranış problemleri ile sosyal problem çözme becerileri arasındaki ilişkiler. Kuram ve Uygulamada Eğitim Bilimleri, 2013 13 (1), 479-498.
2. Ulusal Gençlik ve Spor Politikası Belgesi, Gençlik ve Spor Bakanlığı Yayın No:57, Ankara, 2013 Erişim Tarihi 15 Ağustos 2019.
3. Güçlü, M. Gençlik döneminde boş zaman faaliyetlerinin yeri ve önemi. Gençlik Araştırmaları Dergisi, 2013 1 (1), 158-169.
4. Mevzuat Geliştirme ve Yayın Genel Müdürlüğü, Gençlik ve Spor Bakanlığının Görevleri [http:// www.mevzuat.gov.tr](http://www.mevzuat.gov.tr). 15 Ağustos 2019.
5. Heaven C, Tubridy M, Global Youth Culture and Youth Identity, chapter 11, page 150, 2002.
6. Gençlik Tanımı ve Anlamı <http://www.tdk.gov.tr> 15 Ağustos 2019
7. Aydın, E. Üniversite öğrencilerinin boş zamanlarını değerlendirmeleri ile sosyal uyum ve iletişim becerileri arasındaki ilişkilerin incelenmesi. Yüksek Lisans Tezi, Karadeniz Teknik Üniversitesi Eğitim Bilimleri Enstitüsü, Trabzon 2012.
8. Gür, B., Dalmış, İ., Kırmızıdağ, N., Çelik, Z., Boz, N., Türkiye'nin Gençlik Profili, Pelin Ofset, Ankara, 2012.
9. Alemdaroğlu, Ayça, Bir İmkan Olarak Gençli, Birikim Dergisi, Sayı 196, 2005.
10. Steinberg, Laurence, Ergenlik, İmge Yayınevi, Ankara, 2007
11. Yentürk, Nurhan Nemutlu, Gülesin Kurtaran, Yörük, Türkiye'de Gençlik Çalışması ve Politikaları Gençlik Çalışmaları Temelinde Gençlik Politikaları Önerileri Türkiye Sivil Alanında Gençlik Çalışmasının Tarihsel Gelişimi, Bilgi Üniversitesi Yayınları, İstanbul, 2008.
12. Tamer K. Sportif Rekreasyon Etkinliklerine Liderlik Eden Antrenörlerin Lider Davranış Boyutları (Polis Akademisi Örneği). G.Ü. Sağlık Bilimleri Enstitüsü, Yüksek Lisans Tezi, Ankara, 1998.
13. Mclean D.D. Hurd R.A. Rogers B.N., Kraus Recreation in Modern Society. Jonesand Bartlett Publishers, 8.Baskı, s.33-34. USA 2008.
14. Aycan A. (2005). Gençlik Merkezlerinin Örgütsel Etkililik ve Hizmet Kalitesinin Değerlendirilmesi. M.Ü. Sağlık Bilimleri Enstitüsü, Doktora Tezi, İstanbul.

15. Geçtan, E. Çağdaş Yaşam ve Normal Dışı Davranışlar, Remzi Kitabevi, İstanbul, 1988.
16. Tezcan M. Sosyolojik Açından Boş Zamanların Değerlendirilmesi, Ankara, Ankara Üniversitesi. Eğitim Bilimleri Fakültesi 164-165, 1982.
17. Erkal, Mustafa E. Sosyolojik Açından Spor, Türk Dünyası Araştırmaları Vakfı Yayını; 63-64, İstanbul,1992.
18. Schusler, T.M ve M. E. Kasny, Youth Participation in Local Environmental Action: an Avenuefor Scienceand Civic Learning?,Participation And Learning 2008.
19. Edwards, K., Social Inclusionand Youth Participation: A New Deal For Australia'sYoung People?, Youth Studies Australia 2008.
20. Pavlidis, A. ve S. Barker., Who Participates?,Youth Studies Australia 2010.
21. Bozgeyikli, H. Üniversite gençlerinin serbest zaman kullanım alışkanlıkları araştırması. Gençlik ve Spor Bakanlığı, Ankara, 2013.
22. Korkmaz E. Otel İşletmelerinin Yiyecek-İçecek Hizmetlerinde Dış Kaynak Kullanımı (Outsourcing): Hizmet Kalitesine : Hizmet Kalitesine Yönelik Yönetici ve Müşteri Algılamalarının Antalya Örneği İle Değerlendirilmesi Yüksek Lisans Tezi 2006.
23. Eleren, A. ve Kılıç, B. Turizm Sektöründe Servqual Analizi İle Hizmet Kalitesinin Ölçülmesi ve Bir Termal Otelde Uygulama. Afyon Kocatepe Üniversitesi İ.İ.B.F. Dergisi, 2007, 9 (1), 235-263.
24. Süheyla Rahman, Ramazan Erdem, Nevzat Devebakan, “Hizmet Kalitesinin SERVQUAL Ölçeği ile Değerlendirilmesi: Elazığ’daki Hastaneler Üzerinde Bir Çalışma” Dokuz Eylül Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi, Cilt: 9, Sayı: 3, 2007, s. 39.
25. Philip Kotler, Gary,Armstrong, Marketing, An Introduction, 4. Baskı, PrenticeHall, 1997, s. 18.
26. Angelova, A. ve Zekiri, Y., “Measuring Customer Satisfaction with Service Quality Using American Customer Satisfaction Model (Acı Model), International Journal of Academic Research in Business and Social Sciences, 1(3), 2011, 232-258.
27. Altan İ.,Ediz A. M., “Servqual Analizi ile Toplam Hizmet Kalitesinin Ölçümü ve Yüksek Eğitimde bir Uygulama” 12. Ulusal Kalite Kongresi Kalder-Türkiye Kalite Derneği, 13-15 Ekim, 2003.
28. Nakip, M.,Varinli, İ., Gülmez, M., Güncel pazarlama yönetimi, Detay Yayıncılık, Ankara 2012.

29. Uçan Y. Spor-Fitness Merkezlerinin Algılanan Hizmet Kalitesi Ölçeğinin Geliştirilmesi. Abant İzzet Baysal Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Doktora Tezi. Bolu 2007.
30. Yılmaz, İ. Otel İşletmelerinde Hizmet Kalitesinin Müşteriler ve Yöneticiler Açısından Ölçülmesi. Doktora Tezi, Dokuz Eylül Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, İzmir 2007.
31. Yumuşak, N. U. Hizmet Kalitesinin Ölçümü ve Hizmet Kalitesini Etkileyen Faktörler: Uşak Ticaret ve Sanayi Odası Uygulaması. Yüksek Lisans Tezi, Dokuz Eylül Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, İzmir 2006.
32. Esin A. ISO 9001:2000 Işığında Hizmette Toplam Kalite. 2. baskı. Ankara: ODTU Yayıncılık; 2004
33. Kotler, Philip ve Gary, Armstrong, Principles of Marketing, Global Edition, 15th Edition, Pearson Prentice Hall, 2014.
34. Kotler, P., Armstrong, G. Principles Of Marketing. International Edition. Indiana: Prentice Hall: 306, 2003.
35. Karatepe, O.M. Algılanan Hizmet Kalitesi, Müşteri Tatmini Ve Müşteri Satın Alma Niyeti Arasındaki İlişki: K.K.T.C Gazi Magusa İlçesinde Banka Müşterileri Üzerine Bir Araştırma, Yayımlanmamış Doktora Tezi, Hacettepe Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Şubat, Ankara 2002.
36. İkiz, M. Yüksek Öğrenim Kredi ve Yurtlar Kurumu'nda Hizmet Kalitesi ve Müşteri Tatmin Düzeyinin Ölçülmesi: Edirne Selimiye Öğrenci Yurdu Müdürlüğü Örneği. Trakya Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Yüksek lisans Tezi, Edirne, 2008.
37. Koç, E. Hizmet Pazarlaması ve Yönetimi, Global ve Yerel Yaklaşım, Ankara: Seçkin Yayıncılık 2017.
38. Karakaya, K. Konaklama Hizmetlerinde Hizmet Kalitesinin Ölçümü Üzerine Bir Uygulama. Yüksek Lisans Tezi, Niğde Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Niğde . 2009.
39. Tütüncü, Ö. Ağırlama Hizmetlerinde Kalite Sistemleri. (1. Baskı). Ankara: Detay Yayınları 2009.
40. Öztürk, S.A., Hizmet Pazarlaması, Ekin Yayın, Eskişehir, s.27, 2007.
41. Odabaşı, Y. ve Oyman, M. Sağlık Hizmetleri Pazarlaması, Anadolu Üniversitesi Açık Öğretim Fakültesi Yayınları, 6.Baskı, Eskişehir 2002.
42. Payne, Adrian, The Essence of Services Marketing, Prentice Hall International, 1993.

43. Islamoglu, A. Hamdi, Hizmet Pazarlaması, İstanbul, Beta Bas. Yay. Dağ. A., 1. Baskı, Ekim 2006.
44. Seyran, Deniz, Hizmet Kalitesi-Modeller Ve Hizmet Kalitesine Yeni Bir Bakış Açısı, İstanbul, Kalder Yayınları, 2004.
45. İçöz, Orhan, Hizmet Pazarlaması, Ankara, Turhan Kitabevi, 2005.
46. Kotler, Philip ve Keller, Kevin Lane, Marketing Management, 14th Edition, Prentice Hall, New Jersey, 2012.
47. Doğan, Ö. Kalite Uygulamalarının İşletmelerin Rekabet Gücü Üzerine Etkisi, Dokuz Eylül Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi, 2(1): 22. 2000.
48. Ross, G. F., "Service Quality Ideals Among Hospitality Industry Employees", Tourism Management, 15(4), 273-280, 1994.
49. Uzel, E. ve Tuna, O. The Effect of Logistics Service Quality on Past Purchase Behavioral Intention in On-Line Shopping, Journal of Management Marketing and Logistics, 1(3), 241-258, 2014.
50. Remzi Altunışık, Suayip Özdemir, Ömer Torlak, Pazarlamaya Giriş, Sakarya Yayıncılık, Genişletilmiş 2. Baskı, İstanbul, s. 176, 2007.
51. Odabaşı, Y. ve Gülfidan Barış Tüketici Davranışı, İstanbul: Media Cat Akademi. Okumuş, Abdullah Tüketicilerin Fiyat Algılaması Üzerinde Etkili Olan Sosyo-Demografik Özellikler ile Fiyata Yönelik Algılamaları Arasındaki İlişkinin İncelenmesi, (yayınlanmamış doktora tezi), İstanbul Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Pazarlama Anabilim Dalı 2003.
52. Berndt, Adele, "Investigating Service Quality Dimensions in South African Motor Vehicle Servicing", African Journal of Marketing Management, 1(1), 1-9, 2009.
53. Takan, Mehmet, Bankalarda Toplam Kalite Yönetimi, İstanbul, Türkiye Bankalar Birliği Yay. No:217, 2000.
54. Acuner, S. A., Bir Hizmet Kalitesi Ölçüm Metodu Olarak Servqual. Anahtar, Agustos, s.6-7,37 2004.
55. Grönroos, Christian, Service Management and Marketing A Customer Relationship Management Approach, John Wiley and Sons Ltd., Second Edition, 2000.
56. Bergman, Bo, Klefsjö, Bengt, Quality From Customer Needsto Customer Satisfaction, McGraw Hillbook Company, 1994.
57. Dickens, Paul, Quality and Excellence in Human Services, The Wiley Series In Clinical Psychology, John Wiley and Sons, s.22, 1994.

58. Kılıç, B. ve Eleren, B., Termal otel işletmelerinde hizmet kalitesinin ölçülmesi, Süleyman Demirel Üniversitesi İktisadi Ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi,5(3),119-142, 2010.
59. Ersöz, S. , Pınarbaşı, M.,Türker,A. K. , Yüzükırmızı, M., Hizmet kalitesinin servqual metodu ile ölçümü ve sonuçların yapısal eşitlik modelleri ile analizi: öğretmen evi uygulaması, Int.J.Eng.Research & Development, 1(1), 19-27, 2009.
60. Yücel, M., Toplam hizmet kalitesinin servqual analizi ile ölçümü: bankacılık sektöründe bir araştırma, Elektronik Sosyal Bilimler Dergisi, 12(44), 82-106, 2013.
61. Örs H., “Kurumsal Bankacılık Sektöründe Algılanana Toplam Hizmet Kalitesini Ölçmeye Yönelik Olarak Geliştirilen Çok Parçalı Bir Ölçek”, Pazarlama Dünyası, Sayı 2003-3, Mayıs- Haziran, s.16, 2017.
62. Jain, S. K. ve Gupta, G., Measuring service quality: servqual vs. servperfscases, Vikalpa, 29(2), 25-37, 2004.
63. Altan, Ş., Ata M., Ediz, A., Servqual analizi ile toplam hizmet kalitesinin ölçümü ve yüksek eğitimde bir uygulama, 12.Ulusal Kalite Kongresi, 13-15 Ekim,Türkiye Kalite Derneği Lütfi Kırdar Kongre ve Sergi Sarayı, 2003.
64. Polat, E , Aycan, A , Üzüm, H , Polat, E . & Quot;Gençlik Merkezlerinde Algılanan Hizmet Kalitesi Ölçeği & Quot; Geçerlik Ve Güvenilirlik Çalışması.Spor Bilimleri Dergisi, 24, 2013.
65. Alpar, R. Uygulamalı çok değişkenli istatistiksel yöntemler. Detay Yayıncılık, Ankara. Ss. 311.312, 2013.
66. Alpar, R. Spor, sağlık ve eğitim bilimlerinden örneklerle uygulamalı istatistik ve geçerlik-güvenirlik. Detay Yayıncılık, Ankara. Ss. 47, 84, 177, 192-195, 2014.
67. Yüzgenç, A. A. Yerel Yönetimlerin Sunduğu Spor Hizmetlerinde Hizmet Kalitesi (Ankara İli Örneği), Yüksek Lisans Tezi, Gazi Üniversitesi Sağlık Bilimleri Enstitüsü, Ankara 2010.
68. Demirel, H Rekreasyonel Spor/Fitnes Programı Sunan İşletmelerde Hizmet Kalitesi, Doktora Tezi, Gazi Üniversitesi Sağlık Bilimleri Enstitüsü Beden Eğitimi ve Spor Ana Bilim Dalı, Ankara 2013.
69. Theodorakis N, Alexandris K, Rodriguez P, Sarmiento Pj, Measuring Customer Satisfaction in the Contextof HealthClubs in Pottugal, International Sports Journal. Winter; 8 (1) : 4453, 2004.

70. Aslan M.,Determination Of The Service Quality Among Sport And Fitness Centers Of The Selected Universities, Submitted To Ankara: Middle East Technical University, Ankara 2006.
71. Kım D.,Kım Sy., An Instrument For Assessing The Service Qyality Of Sport Centers in Korea, Journal of Sport Management 1995;9:208-220.
72. Yıldız Y. Onağ Z. Onağ AO.. Spor ve Rekreasyon Hizmetlerinde Algılanan Hizmet Kalitesinin incelenmesi: Fitness Merkezi Örneği. Uluslararası Hakemli Beşeri ve Akademik Bilimler Dergisi, 2: 114-130, 2013.
73. Yavuz C. Türkiye'deki Gençlik Merkezlerinin Kurumsal Yönetimleri İle Hizmet Kalitesinin Değerlendirilmesi, Fırat Üniversitesi, Sağlık Bilimleri Enstitüsü, Beden Eğitimi ve Spor Ana Bilim Dalı, Doktora Tezi, Elazığ, 2007
74. Yıldız Y. Fitness Merkezlerinde Müşteri Tatmininin Müşteri Sadakati Üzerindeki Etkisinin Araştırılması, Selçuk Üniversitesi Beden Eğitimi ve Spor Bilim Dergisi, 2012; 14: 217-216
75. Yüzgenç A.A, Özgül SA Yerel yönetimlerin sunduğu spor hizmetlerinde hizmet kalitesi (gençlik merkezleri ve aile yaşam gençlik merkezleri örneği). Spor Bilimleri Dergisi, 25(2), 079-093, 2014.
76. Ceyhun, S Spor İşletmelerinde Hizmet Kalitesi, Doktora Tezi, Gazi Üniversitesi, Ankara, 2006.
77. Boz C., Yerel Yönetimlerin Spor Tesislerinde Toplam Kalite Yönetimi Uygulamaları (İstanbul Büyükşehir Belediyesi Örneği). Yüksek Lisans Tezi, Marmara Üniversitesi. İstanbul, 2007.
78. Güçlü, N. Yerel Yönetimlere Ait Fitness Merkezlerinde Algılanan Hizmet Kalitesi (Ankara İli Örneği), Yüksek Lisans Tezi, Abant İzzet Baysal Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Bolu, 2013.

8.TABLolar DİZİNİ

	<u>Sayfa No</u>
Tablo 4.1. Araştırmaya Katılan Bireylerin Cinsiyet Dağılımları	29
Tablo 4.2. Araştırmaya Katılan Bireylerin Ailelerinin Aylık Maddi Gelir Dağılımları.....	29
Tablo 4.3. Araştırmaya Katılan Bireylerin Eğitim-Öğretim Düzeyi Dağılımları.....	29
Tablo 4.4. Araştırmaya Katılan Bireylerin Hizmet Aldıkları Kentlerin Dağılımları	30
Tablo 4.5. Araştırmaya Katılan Bireylerin Hizmet Aldıkları Gençlik Merkezlerine Ulaşım Sürelerinin Dağılımları	30
Tablo 4.6. Araştırmaya Katılan Bireylerin Hizmet Aldıkları Gençlik Merkezlerinden Haftalık Faydalanma Sıklıklarının Dağılımları.....	30
Tablo 4.7. Araştırmaya Katılan Bireylerin Hizmet Aldıkları Gençlik Merkezlerinden Faydalanma Sürelerinin Dağılımları	31
Tablo 4.8. Araştırmaya Katılan Bireylerin Hizmet Aldıkları Gençlik Merkezlerindeki Tercih Ettikleri Etkinliklerin Dağılımları	31
Tablo 4.9. Araştırmaya Katılan Bireylerin Yaş Değerleri	31
Tablo 4.10. Araştırmaya Katılan Bireylerin Hizmet Aldıkları Gençlik Merkezlerinde Algılanan Hizmet Kalitesi Ölçeğinden Elde Ettikleri Puanlar.....	31
Tablo 4.11. Araştırmaya Katılan Bireylerin Yaş Değerleri ile Algıladıkları Hizmet Kalitesi Değerlerinin İlişkisi	32
Tablo 4.12. Araştırmaya Katılan Bireylerin Cinsiyetlerine Göre Hizmet Aldıkları Gençlik Merkezlerinden Algıladıkları Hizmet Kalitesi Değerlerinin Karşılaştırılması	32
Tablo 4.13. Araştırmaya Katılan Bireylerin Hizmet Aldıkları Gençlik Merkezinden Faydalanma Sürelerine Göre Algıladıkları Hizmet Kalitesi Değerlerinin Karşılaştırılması.....	33
Tablo 4.14. Araştırmaya Katılan Bireylerin Eğitim Seviyelerine Göre Hizmet Aldıkları Gençlik Merkezlerinden Algıladıkları Hizmet Kalitesi Puanlarının Karşılaştırılması	34
Tablo 4.15. Araştırmaya Katılan Bireylerin Gençlik Merkezlerindeki Etkinliklere Haftalık Katılma Sıklığına Göre Algıladıkları Hizmet Kalitesi Puanlarının Karşılaştırılması	35
Tablo 4.16. Araştırmaya Katılan Bireylerin Hizmet Aldıkları Gençlik Merkezlerine Ulaşım Sürelerine Göre Algıladıkları Hizmet Kalitesi Puanlarının Karşılaştırılması.....	36

Tablo 4.17. Araştırmaya Katılan Bireylerin Ailelerinin Aylık Maddi Gelir Düzeylerine Göre Algıladıkları Hizmet Kalitesi Puanlarının Karşılaştırılması	37
Tablo 4.18. Araştırmaya Katılan Bireylerin Hizmet Aldıkları Gençlik Merkezlerindeki Katıldıkları Etkinliklere Göre Algıladıkları Hizmet Kalitesi Puanlarının Karşılaştırılması.....	38
Tablo 4.19. Araştırmaya Katılan Bireylerin Hizmet Aldıkları Gençlik Merkezlerinin Buldukları Kente Göre Algıladıkları Hizmet Kalitesi Puanlarının Karşılaştırılması.....	39



9. EKLER DİZİNİ

	<u>Sayfa No</u>
Ek 1: Etik Kurul Onay Yazısı.....	57
Ek 2: Gençlik ve Spor Bakanlığı İzin Yazısı	58
Ek 3: Bilgilendirilmiş Gönüllü Olur Formu (BGOF)	60
Ek 4: Kişisel Bilgi Formu.....	61
Ek 5: Gençlik Merkezlerinde Algılanan Hizmet Kalitesi Ölçeği	62



10.EKLER

Ek 1: Etik Kurul Onay Yazısı

KAHRAMANMARAŞ SÜTÇÜ İMAM ÜNİVERSİTESİ TIP FAKÜLTESİ BİLİMSEL ARAŞTIRMALAR ETİK KURULU KARAR FORMU					
BAŞVURU BİLGİLERİ	Araştırmanın Başlığı	Gençlik Merkezlerindeki Hizmet Kalitesi Algısı			
	Sorumlu Araştırmacı	Yrd. Doç. Dr. Hüseyin EROĞLU			
	Başvuru Tarihi	05.08.2015			
	Protokol No	165			
ARAŞTIRMANIN TÜRÜ	Anket Çalışmaları				
ARAŞTIRMAYA KATILAN MERKEZLER	TEK MERKEZ <input checked="" type="checkbox"/>	ÇOK MERKEZLİ <input type="checkbox"/>	ULUSAL <input type="checkbox"/>	ULUSLARARASI <input type="checkbox"/>	
KARAR BİLGİLERİ	Oturum No: 2015/14	Karar No: 05	Tarih: 19.10.2015		
	Yukarıda başvuru bilgileri verilen araştırma dosyası; araştırmanın gerekeçe, amaç, yaklaşım ve yöntemleri dikkate alınarak incelenmiş ve araştırmanın gerçekleştirilmesinde etik ve bilimsel yönden sakınca bulunmadığı toplantıya katılan üyelerin oy birliği ile KABUL EDİLMİŞTİR.				
KAHRAMANMARAŞ SÜTÇÜ İMAM ÜNİVERSİTESİ TIP FAKÜLTESİ BİLİMSEL ARAŞTIRMALAR ETİK KURULU					
BAŞKANIN UNVANI / ADI / SOYADI		Prof. Dr. Gökhan ÖZDEMİR			
Unvanı/Adı/Soyadı	Uzmanlık Alanı	Kurumu	Araştırma ile ilişkisi	Katılım	İmza
Prof. Dr. Gökhan ÖZDEMİR Başkan	Göz Hastalıkları	KSU Tıp Fakültesi	E <input type="checkbox"/> H <input checked="" type="checkbox"/>	E <input checked="" type="checkbox"/> H <input type="checkbox"/>	
Prof. Dr. Metin KILINÇ Üye	Tıbbi Biyokimya	KSU Tıp Fakültesi	E <input type="checkbox"/> H <input checked="" type="checkbox"/>	E <input type="checkbox"/> H <input checked="" type="checkbox"/>	KATILMADI
Prof. Dr. Ertan BÜLBÜLOĞLU Üye	Genel Cerrahi	KSU Tıp Fakültesi	E <input type="checkbox"/> H <input checked="" type="checkbox"/>	E <input checked="" type="checkbox"/> H <input type="checkbox"/>	
Prof. Dr. Mustafa GÖKÇE Üye	Nöroloji	KSU Tıp Fakültesi	E <input type="checkbox"/> H <input checked="" type="checkbox"/>	E <input checked="" type="checkbox"/> H <input type="checkbox"/>	
Doç. Dr. Perihan ÖZTÜRK Üye	Dermatoloji	KSU Tıp Fakültesi	E <input type="checkbox"/> H <input checked="" type="checkbox"/>	E <input type="checkbox"/> H <input checked="" type="checkbox"/>	KATILMADI
Doç. Dr. Kamile GÜL Üye	Endokrinoloji	KSU Tıp Fakültesi	E <input type="checkbox"/> H <input checked="" type="checkbox"/>	E <input checked="" type="checkbox"/> H <input type="checkbox"/>	
Doç. Dr. Ekrem KİREÇCI Üye	Tıbbi Mikrobiyoloji	KSU Tıp Fakültesi	E <input type="checkbox"/> H <input checked="" type="checkbox"/>	E <input checked="" type="checkbox"/> H <input type="checkbox"/>	
Yrd. Doç. Dr. Hamide SAYAR Üye	Patoloji	KSU Tıp Fakültesi	E <input type="checkbox"/> H <input checked="" type="checkbox"/>	E <input type="checkbox"/> H <input checked="" type="checkbox"/>	KATILMADI
Yrd. Doç. Dr. B. Nürten SERİNGEÇ Üye	Fizyoloji	KSU Tıp Fakültesi	E <input type="checkbox"/> H <input checked="" type="checkbox"/>	E <input checked="" type="checkbox"/> H <input type="checkbox"/>	
ŞERH (VARSA)					

Ek 2: Gençlik ve Spor Bakanlığı İzin Yazısı



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



Sayı : 59777454-180.99/E.7835
Konu : İzin Talebi

09.02.2016

KAHRAMANMARAŞ SÜTÇÜ İMAM ÜNİVERSİTESİ REKTÖRLÜĞÜNE
(Sağlık Bilimleri Enstitüsü Müdürlüğü)

İlgi : 15.01.2016 tarihli ve 339 sayılı yazı.

Üniversiteniz Beden Eğitimi ve Spor Anabilim Dalı yüksek lisans öğrencisi Ozan İLKUTLU'nun "Gençlik Merkezlerinde Hizmet Kalitesi Algısı (Akdeniz Bölgesi Örneği)" konulu tez çalışması kapsamında 01.02.2016-15.03.2016 tarihleri arasında Gençlik Hizmetleri ve Spor İl Müdürlüklerimizden Kahramanmaraş, Osmaniye, Adana, Mersin, Hatay ve İskenderun Gençlik Merkezleri üyelerine yönelik etkinlik dışı saatlerinde gönüllülük esasına göre anket çalışması yapılmasının planlandığı belirtilerek, anket çalışmasının yapılabilmesi için tarafımızdan izin talep edilmektedir.

Bu kapsamda, belirtilen İl Müdürlüklerine bağlı gençlik merkezlerinde söz konusu anket çalışmasının yapılmasında Genel Müdürlüğümüzce herhangi bir sakınca bulunmamaktadır.

Bilgilerinize rica ederim.

e-İmzalıdır
Emre KAÇAR
Bakan a.
Genel Müdür V.

Kahramanmaraş Sütçü İmam Üniversitesi Sağlık Bilimleri Enstitüsü			
Tarih	16.02.2016	Gelen Evrak	X
Sayı	77	Gelen Evrak	

Güvenli Elektronik İmzalı
Aslı ile Aynıdır.

T.C. K.S.Ü.	
TARİH	15.02.16
SAYI	2667
İMZA BİRİMİ	

Sağ. Bil. Ens. Md.
15.02.16
M

Anabilim Dalına Biliririz
16.02.2016

ASLININ AYNISIDIR
Türker FİDAN
Enstitü Sekreteri

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

Evrak Doğrulama Kodu : XMUHGYPAYSYCOJYRCYXA Evrak Takip Adresi : <https://www.turkiye.gov.tr/gsb-eimzali-belge-dogrulama>
Örnek Mah. Oruç Reis Cad. No:13
Tel: (0312) 596 61 00Faks: (0312) 596 61 98
web: www.gsb.gov.tr

Bilgi için: Çiğdem OLCAY KARAER
Veri Hazırlama ve Kontrol İşletmeni



T.C.
KAHRAMANMARAŞ SÜTÇÜ İMAM ÜNİVERSİTESİ
Sağlık Bilimleri Enstitüsü Müdürlüğü

Sayı : 98318344-302/82
Konu : İzin Talebi (Ozan İLKUTLU)

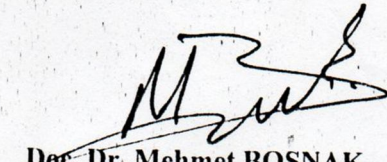
16/02/2016

BEDEN EĞİTİMİ VE SPOR ANABİLİM DALI BAŞKANLIĞINA

İlgi : Gençlik ve Spor Bakanlığı, Gençlik Hizmetleri Genel Müdürlüğünün 09.2016 tarih ve 7835 sayılı yazısı.

14240400152 numaralı Anabilim Dalımız yüksek lisans öğrencisi Ozan İLKUTLU'nun "Gençlik Merkezlerinde Hizmet Kalitesi Algısı (Akdeniz Bölgesi Örneği)" konulu tez çalışması kapsamında, 01.02.2016-15.03.2016 tarihleri arasında, Gençlik Hizmetleri Genel Müdürlüğünün Kahramanmaraş, Osmaniye, Adana, Mersin, Hatay ve İskenderun Gençlik Merkezleri üyelerinin etkinlik dışı saatlerinde gönüllük esasına göre anket çalışmasının uygun olduğu, Gençlik Hizmetleri Genel Müdürlüğünün ilgi yazısı ile bildirilmektedir. İlgi yazı yazımız ekinde gönderilmektedir.

Gereğini bilgilerinize rica ederim.


Doç. Dr. Mehmet BOŞNAK
Enstitü Müdürü

EKİ : İlgi Yazı (1 sayfa)

*- Adigeçen öğrenciye
duygulan.*

KSÜ BESYO BED. EĞT. VE SP. ANABİLİM DALI	
TARİH	17.02.2016
SAYI	17
VELİDİĞİ BİRİM	

Ek 3: Bilgilendirilmiş Gönüllü Olur Formu (BGOF)

BİLGİLENDİRİLMİŞ GÖNÜLLÜ OLUR FORMU(BGOF)

Değerli Gönüllü,

Bu çalışma ‘‘Gençlik merkezlerindeki hizmet kalitesi algısı’’ başlıklı bir bilimsel araştırma dır.

Araştırmanın amacı gençlik merkezleri faaliyetlerine gönüllü olarak katılan bireylerin almış oldukları hizmetin kalitesini ölçmektir.

Bu araştırma kapsamında zihinsel dayanıklılığınız ‘‘Gençlik Merkezlerinde Algılanan Hizmet Kalitesi Ölçeği’’ ile değerlendirilecektir. ‘

Bu araştırmaya katılımınız tamamen isteğinize bağlı olup ve isteğiniz zaman, herhangi bir cezaya veya yaptırıma maruz kalmaksızın, hiçbir hakkınızı kaybetmeksizin araştırmaya katılmayı reddedebilirsiniz veya araştırmadan çekilebilirsiniz.

İzleyiciler, yoklama yapan kişiler, Etik Kurul, Bakanlık ve diğer ilgili sağlık otoritelerinin sizin orijinal veri kayıtlarınıza doğrudan erişimlerinin bulunabilecektir. Ancak bu bilgiler tamamen gizli tutulacaktır. Yazılı bilgilendirilmiş gönüllü olur formunun imzalanmasıyla birlikte yasal temsilciniz veya siz, belirtilen bu söz konusu erişime izin vermiş olursunuz.

İlgili mevzuat gereğince kimliğinizi ortaya çıkaracak kayıtların gizli tutulacağı, kamuoyuna açıklanamayacak, araştırma sonuçlarının yayımlansa dahi kimliğiniz gizli kalacaktır.

Araştırma konusuyla ilgili ve sizin araştırmaya katılmaya devam etme isteğinizi etkileyebilecek yeni bilgiler elde edildiğinde siz veya yasal temsilciniz zamanında bilgilendirileceksiniz.

Araştırmaya katılması beklenen tahmini gönüllü sayısı dokuz yüz (900)’dür.

Bilgilendirilmiş Gönüllü Olur Formundaki tüm açıklamaları okudum. Bana, yukarıda konusu ve amacı belirtilen araştırma ile ilgili yazılı ve sözlü açıklama aşağıda adı belirtilen araştırmacılar tarafından yapıldı. Araştırmaya gönüllü olarak katıldığımı, isteğiğim zaman gerekeçeli veya gerekeçsiz olarak araştırmadan ayrılabilmeğimi ve kendi isteğime bakılmaksızın araştırmacı tarafından araştırma dışı bırakılabileceğimi biliyorum.

Söz konusu araştırmaya, hiçbir baskı ve zorlama olmaksızın kendi rızamla katılmayı kabul ediyorum.

Gönüllünün Adı-Soyadı / İmzası / Tarih

Yürütölen bu bilimsel araştırmanın ilerleyişi, sonuçları ve araştırma hakkındaki daha detaylı bilgiyi aşağıda irtibat numarası belirtilmiş olan Araştırma Koordinatörü Doç. Dr. Hüseyin EROĞLU ve Yardımcı Araştırmacı Ozan İLKUTLU’ dan isteğiğiniz zaman alabilirsiniz.

Araştırma Koordinatörü İrtibat Tel: +905324851469

Yardımcı Araştırmacı İrtibat Tel: +95438001680

Araştırma Ekibinde Yer Alan ve Yetkin Bir Araştırmacının Adı-Soyadı / İmzası / Tarih

Ek 4: Kişisel Bilgi Formu

Sayın Katılımcı;

Elinizde bulunan bu anket formu “Gençlik Merkezlerinde Algılanan Hizmet Kalitesi”ni ölçmek amacıyla hazırlanmıştır. Elde edilen veriler sadece bu araştırma kapsamında kullanılacaktır. Vereceğiniz samimi cevaplarınız için teşekkür eder, saygılar sunarız.

OZAN İLKUTLU

KİŞİSEL BİLGİ FORMU

1. Yaşınız:	2. Cinsiyetiniz: () Bay () Bayan
3. Okulunuz: () Ortaokul () Lise () Üniversite	

4. Ailenizin aylık ortalama geliri?

499 TL ve altı	500-999 TL	1000-1499 TL	1500-1999 TL	2000 TL ve üstü
----------------	------------	--------------	--------------	-----------------

5. Gençlik Merkezinde hangi etkinliklere katılıyorsunuz?

	1
	2
	3
	4
	5
	6

6. Aktivitelere katıldığınız gençlik merkezine ulaşım süreniz?

1-15 dakika	16-30 dakika	31 dakika ve üzeri
-------------	--------------	--------------------

7. Yararlandığınız merkezden haftalık faydalanma sıklığınız?

1-2 defa	3-4 defa	5 defa ve daha fazla
----------	----------	----------------------

8. Yararlandığınız merkeze üyelik süreniz?

1 yıl ve daha az	1 yıldan fazla
------------------	----------------

Ek 5: Gençlik Merkezlerinde Algılanan Hizmet Kalitesi Ölçeği

GENÇLİK MERKEZLERİNDE ALGILANAN HİZMET KALİTESİ ÖLÇEĞİ

Her bir ifade için size göre uygun olan alanı işaretleyiniz.

Kesinlikle Katılmıyorum	Katılmıyorum	Kararsızım	Katılıyorum	Kesinlikle Katılıyorum						
1	2	3	4	5	Kesinlikle Katılmıyorum	Katılmıyorum	Kararsızım	Katılıyorum	Kesinlikle Katılıyorum	
1	Bu merkezin içi rahat etmek için yeteri kadar geniştir.				1	2	3	4	5	
2	Bu merkezin içi güzel görünümlü döşenmiştir.				1	2	3	4	5	
3	Bu merkezin ışıklandırması mükemmeldir.				1	2	3	4	5	
4	Bu merkezin içi hoş kokar				1	2	3	4	5	
5	Bu merkezde çalınan fon müziği kulağa hoş gelir.				1	2	3	4	5	
6	Bu merkezin hizmet binası her türlü tehlikeye karşı (yangın, deprem vb.) güvenlidir.				1	2	3	4	5	
7	Bu merkezin hizmet binası gençlik merkezi olarak kullanılmaya uygundur.				1	2	3	4	5	
8	Bu merkezde faaliyet dışı zamanlarda birlikte vakit geçirmek için elverişli alanlar vardır.				1	2	3	4	5	
9	Bu merkezin ısısı hava koşullarına uygun şekilde ayarlanmaktadır.				1	2	3	4	5	
10	Bu merkezin faaliyetlerinde kullanılan araç gereçler miktar ve kalite açısından yeterlidir.				1	2	3	4	5	
11	Bu merkezin çalışanları kibar ve saygılıdır.				1	2	3	4	5	
12	Bu merkezin çalışanları dürüst ve güvenilirdir.				1	2	3	4	5	
13	Bu merkezin çalışanları bilgili ve işinin ehlidir.				1	2	3	4	5	
14	Bu merkezin çalışanları hoş görülüdür.				1	2	3	4	5	
15	Bu merkezin çalışanları samimi ve güler yüzlüdür.				1	2	3	4	5	
16	Bu merkezin çalışanları ile iletişim kurmak kolaydır.				1	2	3	4	5	
17	Bu merkezin çalışanları işlerini severek yapmaktadır.				1	2	3	4	5	
18	Bu merkezin çalışanları üye gençlerin isteklerini yerine getirmeye gayret etmektedir.				1	2	3	4	5	
19	Bu merkezde çok çeşitli faaliyetler düzenlenmektedir.				1	2	3	4	5	
20	Bu merkezde faaliyetler üye gençler için uygun saatlerde düzenlenmektedir.				1	2	3	4	5	
21	Bu merkezde faaliyetler planlanırken üye gençlerin ilgi ve istekleri yeterince dikkate alınmaktadır.				1	2	3	4	5	
22	Bu merkeze üye olan gençler merkeze katılım amaçlarını gerçekleştirmektedir.				1	2	3	4	5	
23	Bu merkezde düzenlenen faaliyetler üye gençlerin yaşamlarında olumlu değişimlere neden olmaktadır.				1	2	3	4	5	

11.ÖZGEÇMİŞ

Kişisel Bilgiler

Adı Soyadı : Ozan İLKUTLU

Uyruğu : Türkiye Cumhuriyeti

Doğum tarihi ve yeri : 16.01.1991 / LEFKOŞE

Medeni hali : Bekar

Telefon : +905438001680

E-posta : ozanilkutlu@gmail.com

Eğitim

Derece	Eğitim Birimi	Mezuniyet Tarihi
Yüksek Lisans	Kahramanmaraş Sütçü İmam Üniversitesi Sağlık Bilimleri Enstitüsü Eğitimi ve Spor Anabilim Dalı	2019
Lisans	Erciyes Üniversitesi Spor Bilimleri Fakültesi	2014
Lise	Osmaniye 80.Yıl Cumhuriyet Lisesi	2009

Yayınlar

1. ÜNİVERSİTE ÖĞRENCİLERİNİN İLETİŞİM BECERİ DÜZEYLERİNİN ÇEŞİTLİ DEĞİŞKENLERE GÖRE İNCELENMESİ İHSAN KUYULU,FATİH BÜYÜKÇAPAR, EMEL ŞENOL, ABDÜSELAM ERDİMEZ, ONUR OKÇUOĞLU, **OZAN İLKUTLU** 8. ULUSAL SPOR BİLİMLERİ ÖĞRENCİ KONGRESİ 14-16 MAYIS 2015 MERSİN/TÜRKİYE
2. GÜLEROĞLU, F.,KALAYCI, M.C., **İLKUTLU, O.**, EROĞLU, H. (2016) INVESTIGATION OF THE SPORT ACHIEVEMENT RESPONSIBILITY ON WHEELCHAIR BASKETBALL PLAYERS, III. INTERNATIONAL SPORTS SCIENCE, TOURISM AND RECREATION STUDENT CONGRESS, 27-29 MAY, GAZIANTEP/TURKEY

Hobiler

Playstation, kumpçılık,badminton