



TÜRKİYE CUMHURİYETİ  
MARMARA ÜNİVERSİTESİ  
SAĞLIK BİLİMLERİ ENSTİTÜSÜ

**UNIVERSIADE 2011 ERZURUM KIŞ OYUNLARINDAKİ  
GÖNÜLLÜLERİN KATILMA MOTİVASYONLARI VE  
OYUNLAR SONRASI BEKLENTİ VE MEMNUNİYETLERİNİN  
DEĞERLENDİRİLMESİ**

KORAY EMRE KARA  
DOKTORA TEZİ

BEDEN EĞİTİMİ VE SPOR  
ANABİLİM DALI

DANIŞMAN  
PROF.DR. H. CAN İKİZLER

İSTANBUL-2012



REPUBLIC OF TURKEY  
MARMARA UNIVERSITY  
INSTITUTE OF HEALTH SCIENCES

**THE PARTICIPATION OF MOTIVATIONS, EXPECTATIONS  
AND THE SATISFACTION ASSESMENTS OF THE  
VOLUNTEERS, PARTICIPATED IN UNIVERSIADE 2011  
ERZURUM WINTER OLYMPIC GAMES**

KORAY EMRE KARA  
DOCTORATE THESIS

DEPARTMENT OF PHSICAL EDUCATION AND SPORT

SUPERVISOR  
PROF.DR. H.CAN İKİZLER

İSTANBUL-2012

## TEZ ONAYI

Kurum : Marmara Üniversitesi Sağlık Bilimleri Enstitüsü  
Programın seviyesi : Doktora  
Anabilim Dalı : Beden Eğitimi ve Spor  
Tez Sahibi : Koray Emre KARA  
Tez Başlığı : UNİVERSİADE 2011 ERZURUM KIŞ OYUNLARINDAKİ  
GÖNÜLLÜLERİN KATILMA MOTİVASYONLARI VE OYUNLAR  
SONRASI BEKLENTİ VE MEMNUNİYETLERİNİN  
DEĞERLENDİRİLMESİ  
Sınav Yeri : M.Ü. BESYO  
Sınav Tarihi : 13.07.2012

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

**Danışman (Unvan, Adı, Soyadı)**

**Prof.Dr.H.Can İKİZLER**

**Kurumu**

Marmara Üniversitesi

**İmza**



**Sınav Jüri Üyeleri (Unvan, Adı, Soyadı)**

Yrd.Doç.Dr.Zahit SERARSLAN

Marmara Üniversitesi

Yrd.Doç.Dr.Mehmet YORULMAZLAR

Marmara Üniversitesi

Yrd.Doç.Dr.Bilge DONUK

İstanbul Üniversitesi

Yrd.Doç.Dr.Ayşe TÜRKSOY

İstanbul Üniversitesi



Yukarıdaki jüri kararı Enstitü Yönetim Kurulu'nun 30/07/2012 tarih ve 2. sayılı kararı ile onaylanmıştır.



Prof. Dr. Feyza ARICIOĞLU

Sağlık Bilimleri Enstitüsü Müdürü

## BEYAN

Bu tezin kendi çalışmam olduğunu, planlanmasından yazımına kadar hiçbir aşamasında etik dışı davranışımın olmadığını, tezdeki bütün bilgileri akademik ve etik kurallar içinde elde ettiğimi, tez çalışmasıyla elde edilmeyen bütün bilgi ve yorumlara kaynak gösterdiğimi ve bu kaynakları kaynaklar listesine aldığımı, tez çalışması ve yazımı sırasında patent ve telif haklarını ihlal edici bir davranışımın olmadığını beyan ederim.

13.07.2012

Koray Emre KARA



## TEŞEKKÜR

Tez çalışmamızın başladığı ilk günden itibaren bilgi ve deneyimlerini paylasan, liderliği ile bana her zaman yol gösteren saygı değer danışman hocam, Sayın Prof.Dr. H. Can İKİZLER'e ve doktora programına kabulümde bana referans olan Sayın Prof.Dr. Turgay BİÇER'e

Doktora tez izleme jürimde bulunan, her konuda yardımcı olan Yrd.Doç.Dr.Zahit SERARSLAN ve Yrd.Doç.Dr. Bilge DONUK'a

Tez savunmamda olmayı kabul eden ve Yüksek Lisans ve Doktora Programları boyunca gerek bilimsel alanlarda gerekse özel yaşantımda rehberliğini, maddi ve manevi desteğini gördüğüm saygı değer hocalarım; Prof.Dr. H. Birol ÇOTUK, Prof.Dr. Tayfun AMMAN, Prof.Dr. Sami MENGÜTAY, Prof.Dr. Müslim BAKIR, Prof.Dr.Aysel PEHLİVAN, Yrd. Doç.Dr Ümit KESİM, Yrd. Doç.Dr. Mehmet YORULMAZLAR, Yrd. Doç.Dr. Cengiz KARAGÖZOĞLU ve Yrd. Doç.Dr. Serap MUNGAN AY ile Yrd. Doç. Dr. Ayşe TÜRKSOY hanıma, fikirlerinden dolayı Yrd. Doç.Dr. Serdar GERİ ve Yrd.Doç.Dr. Kürşat SERTBAŞ'a, Üniversiade 2011 Erzurum Kış Oyunları Gönüllü Yönetim Komitesi Başkanı ve çalışanlarına

Tezimin farklı aşamalarına sundukları katkıları nedeniyle arkadaşlarım, Volkan TOPAL, Coşkun USLUSOY, Eyup YAVUZ, Cemil BOZ, Av. Simge AYBEY, iş amirlerim ve arkadaşlarım Adnan KUZU, Sıtkı DEMİR, Şeyda AKBAY, Fuat DENLİ ve Yakup ÇELİK'e

Tüm zorluklara rağmen yetişmemde hiç bir fedakârlıktan kaçınmayan ve beni sürekli olarak destekleyen, sevgilerini benden esirgemeyen sevgili annem E.Asuman KARA, kıymettar babam M.Emin KARA'ya, desteklerinden dolayı kardeşim Eray Yunus KARA'ya ve sabırla beni bekleyen nişanlım Funda FENER'e teşekkürlerimi sunuyorum.

Koray Emre KARA

## İÇİNDEKİLER

<b>BEYAN</b> .....	<b>i</b>
<b>TEŞEKKÜR</b> .....	<b>ii</b>
<b>İÇİNDEKİLER</b> .....	<b>iii</b>
<b>ŞEKİLLER LİSTESİ</b> .....	<b>vii</b>
<b>TABLolar LİSTESİ</b> .....	<b>x</b>
<b>KISALTMALAR</b> .....	<b>viii</b>
<b>1.ÖZET</b> .....	<b>1</b>
<b>2.SUMMARY</b> .....	<b>2</b>
<b>3.GİRİŞ</b> .....	<b>3</b>
<b>4.GENEL BİLGİLER</b> .....	<b>7</b>
<b>4.1.UNIVERSIADE VE ULUSLARARASI ÜNİVERSİTE SPORLARI FEDERASYONU ( FISU )</b> .....	<b>7</b>
4.1.1.Universiade .....	7
4.1.2.Universiade Katılım Koşulları .....	8
4.1.3.Uluslararası Spor Organizasyonları .....	9
4.1.3.1. Universiade Yaz Oyunları.....	9
4.1.3.2. Universiade Kış Oyunları.....	11
4.1.3.3. Universiade 2005 İzmir Organizasyonu.....	12
4.1.3.4. Universiade 2011 Erzurum Organizasyonu .....	13
4.1.4.FISU Tarihçesi .....	20
4.1.5.Mevcut Yapı.....	23
4.1.6.FISU Felsefesi.....	24
4.1.7. Erzurum 2011 Gönüllü Yönetim Komitesi .....	25
<b>4.2.GÖNÜLLÜLÜK</b> .....	<b>30</b>
4.2.1.Gönüllülük Kavramı .....	30
4.2.2.Gönüllü Olma Sebepleri.....	34
4.2.3.Gönüllü Olmama Nedenleri .....	37
4.2.4.Gönüllülüğün Bireye Kazandırdıkları.....	38
4.2.5.Gönüllü Yönetimi Süreci .....	39

4.2.5.1. Gönüllü İş Tanımı .....	40
4.2.5.2. Planlama.....	41
4.2.5.3. Gönüllü Bulma Ve Kazanma .....	42
4.2.5.3.1. Gönüllü Bulma Kanalları .....	42
4.2.5.3.2. Gönüllü Kazanma Stratejileri.....	43
4.2.5.4. Gönüllü Eğitimi.....	45
4.2.5.4.1. Oryantasyon .....	45
4.2.5.4.2. Rutin Eğitim .....	46
4.2.5.5. Yönelme Ve Görevlendirme .....	47
4.2.5.6. Değerlendirme.....	48
4.2.6. Gönüllülük ve Katılım Kavramı .....	48
4.2.6.1. Katılımın Siyasal Boyutu .....	49
4.2.6.1.1. Katılımcı Demokrasi .....	49
4.2.6.1.2. Katılım ve Gönüllülük .....	50
4.2.7. Dünya Üzerinde Gönüllülerin Nüfusu .....	51
4.2.8. Spor Organizasyonları.....	53
4.2.9. Spor Organizasyonlarında Gönüllülük.....	55
4.2.10.Gönüllülerin Kazanımları.....	58
<b>4.3. MOTİVASYON VE GÖNÜLLÜLÜK PSİKOLOJİSİ.....</b>	<b>59</b>
4.3.1. Motivasyon Kavramına Genel Bir Bakış .....	59
4.3.2. Motivasyon Kavramı.....	59
4.3.3. Gönüllülük Psikolojisi.....	63
4.3.3.1. Gönüllülük ve Motivasyon.....	63
4.3.3.2. Gönüllülüğü Etkileyen Motivasyonel Faktörler.....	64
4.3.4. Motivasyonun Önemi.....	65
4.3.4.1. Motivasyonun Yönetici Açısından Önemi.....	65
4.3.4.2. Motivasyonun Çalışanlar Açısından Önemi .....	66
4.3.5. Motivasyon Çeşitleri .....	67
4.3.5.1. İç Motivler.....	67
4.3.5.2. Fizyolojik Motivler .....	68
4.3.5.3. Sosyal Motivler .....	69

4.3.5.4. Psikolojik Motivler .....	70
4.3.6. Motivasyon Amaçları.....	72
4.3.6.1. Etkinlik.....	72
4.3.6.2. Verimlilik .....	72
4.3.6.3. Kalite .....	73
4.3.7. Motivasyona Etki Eden Faktörler .....	74
4.3.7.1. Bireysel Faktörler.....	74
4.3.7.1.1.Çalışanların Fiziksel ve Genetiksel Özellikleri .....	74
4.3.7.1.2.Aile Faktörü ve Kişilik .....	75
4.3.7.1.3.Eğitim Düzeyi Faktörü.....	75
4.3.7.1.4.Sosyo-Kültürel Yapı .....	76
4.3.8. Motivasyonu Sağlamak İçin Kullanılacak Araç Ve Teknikler .....	76
4.3.8.1. Yetki ve Sorumluluk Verme .....	76
4.3.8.2. İş ve Görev Tasarımı.....	77
4.3.8.3. Örgütsel İletişim.....	78
4.3.8.4. İş Ortamı ve Koşulları.....	79
<b>4.4. BEKLENTİ ve TUTUM .....</b>	<b>80</b>
4.4.1. Beklenti .....	80
4.4.2. Tutum (Davranış).....	81
4.4.2.1. Tutumları Oluşturan Bileşenler.....	83
4.4.2.2. Tutumların Özellikleri.....	84
4.4.2.3. Tutumların Belirlenmesi Ve Ölçümü.....	84
<b>4.5. MEMNUNİYET .....</b>	<b>86</b>
<b>5.UNIVERSIADE 2011 ERZURUM KIŞ OYUNLARINDAKİ GÖNÜLLÜLERİN KATILMA MOTİVASYONLARI VE OYUNLAR SONRASINDA BEKLENTİ VE MEMNUNİYETLERİNİN DEĞERLENDİRİLMESİ .....</b>	<b>88</b>
5.1. Evren ve Örneklem .....	88
5.2. Sınırlılıklar .....	88



5.3. Hipotezler.....	89
5.4. Gereç ve Yöntem.....	89
5.5.Geçerlilik ve Güvenilirlik .....	90
5.6.Verilerin Analizi .....	91
<b>6.BULGULAR .....</b>	<b>92</b>
6.1.Spor Etkinliklerinde Gönüllülük Motivasyon Ölçeğine İlişkin Bulgular .....	92
6.1.1.Katılımcıların Universiade 2011 Erzurum Kış Oyunları'nda Gönüllü Olarak Çalışmaya Karar Vermelerinde Etkili Olan Faktörlere İlişkin Bulgular .....	99
6.2. Universiade 2011 Erzurum Kış Oyunları'ndaki Gönüllülerinin Beklenti ve Memnuniyet Ölçeğine İlişkin Bulgular.....	107
6.2.1.Katılımcıların Universiade 2011 Erzurum Kış Oyunları'ndaki Gönüllülükleri Sonrasında Beklenti ve Memnuniyetlerine İlişkin Bulgular ...	114
6.3. Hipotezlere İlişkin Bulgular .....	128
<b>7. TARTIŞMA VE SONUÇ.....</b>	<b>135</b>
<b>8. ÖNERİLER .....</b>	<b>142</b>
<b>9. KAYNAKLAR .....</b>	<b>144</b>
<b>10.EKLER.....</b>	<b>154</b>
10.1. Anket Formları ve İzin Yazıları .....	154
10.2. Özgeçmiş.....	166

## ŞEKİLLER LİSTESİ

<b>Şekil 1:</b> Universiade 2011 Erzurum Organizasyonu'nun Genel Yönetiminin Organizasyon Şeması.....	15
<b>Şekil 2:</b> Universiade 2011 Erzurum Organizasyon Logoları.....	19
<b>Şekil 3:</b> Gönüllülere Verilen Teşekkür Belgesi.....	19
<b>Şekil 4:</b> Universiade 2011 Erzurum Organizasyonu'nun Gönüllü Yönetim Komitesi Organizasyon Şeması.....	25
<b>Şekil 5:</b> Gönüllü Olmak İçin Başvuran Kişilerin Cinsiyetlerine Göre Dağılımı.....	26
<b>Şekil 6:</b> Gönüllü Olmak İçin Başvuran Kişilerin Erzurum İçi ve Erzurum Dışı Olarak Dağılımı .....	27
<b>Şekil 7:</b> Gönüllü Olmak İçin Başvuran Kişilerin Yaş Gruplarına Göre Dağılımı.....	27
<b>Şekil 8:</b> Gönüllü Yönetim Süreci.....	40
<b>Şekil 9:</b> Spor Organizasyonları Komitesi .....	54

## TABLolar LİSTESİ

<b>Tablo 1:</b> Universiade Yaz Oyunları .....	10
<b>Tablo 2:</b> Universiade Kış Oyunları .....	11
<b>Tablo 3:</b> Universiade 2011 Erzurum Organizasyonu'na Katılımcı Ülkeler.....	16
<b>Tablo 4:</b> Universiade 2011 Erzurum Kış Oyunlarına Katılan Ülkelerin Kazandıkları Madalyalar .....	17
<b>Tablo 5:</b> Universiade 2011 Erzurum Kış Oyunları Öncesi ve Süresince Aktif Çalışan Gönüllü Sayıları .....	29
<b>Tablo 6:</b> Güvenirlilik Analizi Sonuçları .....	91
<b>Tablo 7:</b> Gönüllülerin Cinsiyetlerine İlişkin Dağılımları.....	93
<b>Tablo 8:</b> Gönüllülerin Yaşlarına İlişkin Dağılımları.....	93
<b>Tablo 9:</b> Gönüllülerin Öğrenim Durumlarına İlişkin Dağılımları.....	94
<b>Tablo 10:</b> Gönüllülerin Çalışma Durumu/ Mesleklerine İlişkin Dağılımları.....	94
<b>Tablo 11:</b> Gönüllülerin Bu Organizasyondaki Görevlerine İlişkin Dağılımları .....	95
<b>Tablo 12:</b> Gönüllülerin Organizasyonun Yapıldığı Şehir İle Olan Bağlantılarına İlişkin Dağılımları .....	96
<b>Tablo 13:</b> Gönüllülerin Spor, Rekreasyon Ve Toplumsal Organizasyonlar İle İlgili Çalışmalar Yürüten STK'lara Üye Olma Durumlarına İlişkin Dağılımları.....	97
<b>Tablo 14:</b> Gönüllülerin Bu Organizasyondan Önce Herhangi Bir Spor, Rekreasyon Ve Toplumsal Organizasyonda Gönüllü Olarak Aktif Görev Alma Durumuna İlişkin Dağılımları .....	97
<b>Tablo 15:</b> Daha Önce Benzer Organizasyonlarda Yer Alan Gönüllülerin Katıldıkları Organizasyon Türüne İlişkin Verdikleri Cevapların Dağılımı.....	98
<b>Tablo 16:</b> Gönüllülük Motivasyonu Ölçeğinde Yer Alan Önermelere İlişkin Tanımlayıcı İstatistikler .....	99
<b>Tablo 17:</b> Katılımcıların Gönüllülük Motivasyonu Ölçeğindeki Kişisel Gelişimle İlgili Önermelere Verdikleri Cevapların Dağılımı.....	102
<b>Tablo 18:</b> Katılımcıların Gönüllülük Motivasyonu Ölçeğindeki İç Motivasyonla İlgili Önermelere Verdikleri Cevapların Dağılımı.....	103

<b>Tablo 19:</b> Katılımcıların Gönüllülük Motivasyonu Ölçeğindeki Sosyal Hayatla İlgili Önermelere Verdikleri Cevapların Dağılımı.....	105
<b>Tablo 20:</b> Katılımcıların Gönüllülük Motivasyonu Ölçeğindeki Zamannın Değerlendirilmesiyle İlgili Önermelere Verdikleri Cevapların Dağılımı .....	106
<b>Tablo 21:</b> Gönüllüleri Organizasyona Motive Eden Faktörlerin Dağılımı .....	107
<b>Tablo 22:</b> Beklenti ve Memnuniyet Ölçeğini Cevaplayan Gönüllülerin Cinsiyetlerine İlişkin Dağılım Tablosu.....	108
<b>Tablo 23:</b> Beklenti ve Memnuniyet Ölçeğini Cevaplayan Gönüllülerin Yaşlarına İlişkin Dağılımları .....	108
<b>Tablo 24:</b> Beklenti ve Memnuniyet Ölçeğini Cevaplayan Gönüllülerin Öğrenim Durumlarına İlişkin Dağılımları.....	109
<b>Tablo 25:</b> Beklenti ve Memnuniyet Ölçeğini Cevaplayan Gönüllülerin Çalışma Durumu/ Mesleklerine İlişkin Dağılımları.....	110
<b>Tablo 26:</b> Beklenti ve Memnuniyet Ölçeğini Cevaplayan Gönüllülerin Bu Organizasyondaki Görevlerine İlişkin Dağılımları.....	111
<b>Tablo 27:</b> Beklenti ve Memnuniyet Ölçeğini Cevaplayan Gönüllülerin Organizasyonun Yapıldığı Şehir İle Olan Bağlantılarına İlişkin Dağılımları.....	112
<b>Tablo 28:</b> Beklenti ve Memnuniyet Ölçeğini Cevaplayan Gönüllülerin Spor, Rekreasyon Ve Toplumsal Organizasyonlar İle İlgili Çalışmalar Yürüten STK'lara Üye Olma Durumlarına İlişkin Dağılımları .....	112
<b>Tablo 29:</b> Beklenti ve Memnuniyet Ölçeğini Cevaplayan Gönüllülerin Bu Organizasyondan Önce Herhangi Bir Spor, Rekreasyon Ve Toplumsal Organizasyonda Gönüllü Olarak Aktif Görev Alma Durumuna İlişkin Dağılımları .....	113
<b>Tablo 30:</b> Beklenti ve Memnuniyet Ölçeğini Cevaplayan Daha Önce Benzer Organizasyonlarda Yer Alan Gönüllülerin Katıldıkları Organizasyon Türüne İlişkin Verdikleri Cevapların Dağılımı.....	114
<b>Tablo 31:</b> Gönüllülerin Universiade 2011 Erzurum Kış Oyunları Sonrasındaki Kazanımlar İle İlgili Görüşlerine İlişkin Dağılımları .....	115
<b>Tablo 32:</b> Organizasyon ve Yönetim İle İlgili Görüşlerine İlişkin Dağılımları.....	117
<b>Tablo 33:</b> Universiade 2011 Erzurum Kış Oyunlarında Kullanılan Tesisler İle İlgili Görüşlerine İlişkin Dağılımları .....	118

<b>Tablo 34:</b> Gönüllük Eğitimi Sonrası Kazanımlarla İlgili Katılımcıların Görüşlerine İlişkin Dağılım .....	120
<b>Tablo 35:</b> Universiade 2011 Erzurum Kış Oyunları Öncesi Eğitim Veren Eğitimcilerle İlgili Katılımcıların Görüşlerine İlişkin Dağılım.....	122
<b>Tablo 36:</b> Katılımcıların Universiade 2011 Erzurum Kış Oyunlarıyla İlgili Genel Değerlendirmeye İlişkin Verdikleri Cevapların Dağılımı.....	125
<b>Tablo 37:</b> Gönüllülerin Organizasyon Sonrası Beklenti Memnuniyetlerinin Dağılımı .....	121
<b>Tablo 38:</b> Katılımcıların Daha Önce Benzer Bir Organizasyonda Gönüllü Olarak Bulunmaları İle Universiade 2011 Erzurum Kış Oyunları'ndaki Gönüllülük Ve Motivasyonlarına İlişkin Görüşleri Arasındaki İlişki .....	129
<b>Tablo 39:</b> Katılımcıların Daha Önce Benzer Bir Organizasyonda Gönüllü Olarak Bulunmaları İle Universiade 2011 Erzurum Kış Oyunları'nın Yapıladıkları Şehir İle Olan Bağlantılarına İlişkin Görüşleri Arasındaki İlişki .....	130
<b>Tablo 40:</b> Katılımcıların Cinsiyetleri İle Universiade 2011 Erzurum Kış Oyunları'yla İlgili Beklenti ve Memnuniyetlerine İlişkin Görüşleri Arasındaki İlişki.....	131
<b>Tablo 41:</b> Katılımcıların Organizasyondaki Görevleri İle Universiade 2011 Erzurum Kış Oyunları'yla İlgili Beklenti ve Memnuniyetlerine İlişkin Görüşleri Arasındaki İlişki .....	132
<b>Tablo 42:</b> Katılımcıların Bu Organizasyon Öncesi Herhangi Bir Organizasyonda Gönüllü Olma Durumları İle Universiade 2011 Erzurum Kış Oyunlarıyla İlgili Beklenti ve Memnuniyetlerine İlişkin Görüşleri Arasındaki İlişki.....	133

## KISALTMALAR

AKB AJANSI : Avrupa Kültür Başkenti Ajansı

CISU : Centro Informazione Stampa Universitaria (niversitelerarası Basın Bilgi Merkezi )

CTI : Uluslar Arası Teknik Komiteler

FISU : Fdration Internationale du Sport Universitaire: (Uluslararası niversite Sporları Federasyonu)

ICS : Uluslar Arası niversite Konfederasyonu

ISU : Uluslararası ğrenci Birliği

SGM : Spor Genel Müdürlüğü

STGM: Sivil Toplum Gönüllü Merkezi

STK : Sivil Toplum Kuruluşu

ST : Sivil Toplum rgt

TKY: Toplam Kalite Yönetimi

UNIVERSIADE : Dünya Universiad Spor Oyunları Komitesi

vb: Ve benzeri

vd: Ve devamı

vs: Ve saire

Winteruniversiade : Dünya niversitelerarası Kış Oyunları

WU : Winter Univesiade

Y..K: Yüksek ğretim Kurumu

## 1. ÖZET

Gönüllülük, bir organizasyonun temelinde var olan ve organizasyonun başarısını etkileyen önemli bir unsurdur. Bu çalışmada, Türkiye’de ilk olma özelliği taşıyan Universiade 2011 Erzurum Kış Oyunları’nda yer alan gönüllü çalışanlarını söz konusu fedakârlığa iten faktörleri ve onların beklentilerini analiz etmek amaçlanmıştır. Araştırmamızın modeli Tanımlayıcı Araştırma Modeli olarak belirlenip, veriler anket yöntemi ile toplanmıştır. Universiade 2011 Erzurum Kış Oyunları’nda görev alan 2.259 gönüllünün tamamına anket verilmiş fakat 1.000 tanesi “Gönüllülük Motivasyonu Anketi” ni cevaplamıştır. Yani tam sayıma ulaşılmıştır. Bu anketlerden de 963’ü değerlendirmeye alınmıştır. Oyunlar sonrasında da ilk ankete cevap veren 963 gönüllüden 320’si “Beklenti ve Memnuniyet Anketine” geri bildiriminde bulunmuşlardır. Söz konusu anketin hazırlanmasında spor organizasyonlarındaki gönüllülük üzerine geçerlilik ve güvenilirliği kanıtlanmış ölçeklerden gerekli izinler alındıktan sonra yararlanılmış ve nihai uyarlama yapılmıştır. Ölçeklerin güvenilirliğini tespit etmek için kullanılan Cronbach’s Alfa değeri, “Spor Etkinliklerinde Gönüllülük Motivasyon Ölçeği” için 0,883, “Spor Gönüllüleri Beklenti Ve Memnuniyet Ölçeği” içinse 0,924 olarak bulunmuştur. Anketteki tüm sorulara ve ölçekteki önermelere verilen cevaplara ait frekans ve yüzde dağılımları hesaplanmış, bu dağılımlar tablo ve grafiklerle gösterilmiştir. Hipotez testleri bölümünde, Bağımsız T testi ve Kruskal Wallis Testine başvurulmuştur. Çalışma sonucunda, benzer bir organizasyonda yer alan katılımcıların 2011 Kış Üniversite Oyunları’ndaki motivasyonlarına ilişkin önermelere katılım düzeyi ortalama puanları arasında büyük farklılık olduğu, benzer görevde yer alanların bu konu üzerinde motivasyonlarının daha yüksek olduğu ortaya çıkmıştır.

**Anahtar Sözcükler:** Uluslararası Üniversite Sporları Federasyonu, Gönüllülük, Motivasyon, Tutum ve Beklenti

## 2. SUMMARY

### EVALUATION OF VOLUNTEERS' PARTICIPATION MOTIVATIONS AND EXPECTATION AND SATISFACTION CONDITIONS AFTER THE GAMES IN 2011 WINTER UNIVERSIADE IN ERZURUM

Volunteerism is an important element existing in the basis of an organization and affecting the success of the organization. In this study, it is aimed at analyzing the factors that drive the volunteers participated in 2011 Winter Universiade in Erzurum, which is a first, to the mentioned sacrifice, and their expectations. The model of the research is determined as Descriptive Research Model; and the data is collected through survey method. It has been given survey to all 2.259 volunteers participated in 2011 Winter Universiade in Erzurum; but 1.000 of these volunteers have answered "Volunteer Motivation Survey". In other words, full counting couldn't be provided. Of these surveys, 963 have been evaluated. After the games 320 of who answered the first survey have given feedback to the "Expectation and Satisfaction Survey". In preparation of the mentioned survey, the scales regarding volunteerism in sports organizations of which validity and reliability were proved have been used after receiving the necessary permissions and then the final adaptation has been made. Cronbach's alpha value that was used for determining the reliability of the scales has been determined as 0,883 for "Volunteer Motivation Scale in Sports Activities", and as 0,924 for "Expectation and Satisfaction Scale for Sports Volunteers". Frequency and percentage distributions concerning the answers given to all the questions in survey and statements in the scale have been calculated; and these distributions have been shown by tables and graphs. In the chapter of tests of hypothesis, independent t test and Kruskal Wallis test have been used. As the result of the study, it has been defined that there are significant differences between the average points of volunteers who participated in a similar organization before regarding the acceptance of the statements concerning their motivations in 2011 Winter Universiade in Erzurum; and that the motivation level of who had participated in a similar organization before is higher.

**Keywords:** International University Sports Federation, Volunteerism, Motivation, Attitude and Expectation



### 3. GİRİŞ

Spor ve spor etkinlikleri, geniş bir kitle için özellikle de genç insanlar için önemli oranda gönüllü katılımcı kaynağını sağlamaktadır. Önemli spor etkinlikleri organizatörleri, gönüllü tedarik etmek için sık sık gençliği ve ihtiyaca göre yetenekli kişileri hedef almaktadır. Genç grubun spora karşı açık bir şekilde ilgisi vardır. Sonuç olarak, gönüllülüğün bir tür gelişme yeri olduğu öne sürülmektedir ve böylelikle, genç insanlar için sporda sağlanan deneyimler, onların gelecekteki gönüllü katılımları için önemli olabilmektedir. Sadece spor alanında değil daha geniş alanlarda da önemlidir. Ancak, gençliğin gönüllü davranışları ile ilgili çok az şey bilinmektedir. Bu çalışma, başta öğrenci durumundaki ve yetenekli kişilerin özelliklerini, gönüllü davranışlarını ve bu davranışların nedenleri ile spor etkinlikleri yöneticileri için sonuçlarını belirlemeyi amaçlamaktadır.

İki yılda bir düzenlenen, yaz ve kış oyunları olmak üzere ikiye ayrılan Üniversite oyunlarının 25. Kış Oyunları, 27 Ocak-6 Şubat tarihleri arasında Erzurum'da yapılmıştır. Erzurum, olimpiyatlardan sonraki en büyük etkinliklerden biri olan üniversite oyunlarına 10 gün süreyle ev sahipliği yapmıştır. Oyunlara 53 ülkeden 1768 sporcu, 940 delegasyon görevlisi, 258 FISU görevlisi, 113 uluslararası hakem ve jüri, 385 yerel-ulusal medya görevlisi, 54 uluslararası medya görevlisi katılmıştır. 3640 güvenlik görevlisi, 660 sağlık görevlisi de organizasyonda görev almıştır. (Sağlık, vd. 2011)

Özellikle olimpiyat oyunları gibi organizasyonlarda, gönüllü insan kaynakları önemli bir güç ve katkı oluşturmaktadır. Sydney 2000 yaz olimpiyat oyunlarında 50.000, Salt Lake kış olimpiyat oyunlarında 19.000, Atina 2004 yaz olimpiyat oyunlarında 60.000 gönüllü organizasyonda görev almıştır. (Karlis, 2003)

Gönüllülük, bir bireyin maddi karşılık ve başka bir çıkar beklentisi içinde olmadan, ailesi ya da yakın çevresi dışındaki bireyler için, toplumun yararına olduğu düşünülen bir hedefe ulaşmak amacıyla, kendi isteği ile veya ihtiyaç doğrultusunda, toplumsal girişim bünyesinde yer alarak ya da bir sivil toplum örgütünde (STÖ)

sürdüğü faaliyetler olarak tanımlanabilir (STGM, 2009: 4). Organizasyonlarda görev alan gönüllüler kendi istekleri ile kişisel niteliklerini organizasyon başarısı için değerlendirmektedirler.

Gönüllüleri organizasyonlarda görev almaya yönlendiren bir çok sebep vardır. Kendi kişisel becerilerini geliştirmek ve organizasyon sürecinde değerlendirmek, organizasyon başarısına katkıda bulunmak, toplumsal gelişim, sosyal çevrenin etkisi, iş yaşamında başarı gibi hedefler bireyleri spor organizasyonlarında gönüllü olarak görev almaya yönlendirmektedir.

Gönüllülük, toplumsal bütünlük ile refahın sağlanmasında, kişilerin ve kurumların gerek tüketici-üretici gerekse vatandaşlar olarak çevreye, içinde yaşadıkları topluma ve parçası oldukları çağdaş dünyaya karşı duyarlı olmalarının ifadesidir. Artı değer katan değişimler için kişiler, kurumlar ve toplumun sorumluluk almasıdır. Kişilerin veya kurumun; sosyal, ekonomik ve çevresel sorunlara çare üretme çabasıdır. Vatandaşların, toplumsal hayır programlarında aktif rol oynamalarıdır. Sivil toplum kurumlarının amaçlarını, somut hale dönüştüren eylemlerdir. Özel sektörün, insan kaynağı ve toplumla olan sosyal ilişkisidir (Akatay, Yelkikalan, 2007: 68).

Bu bağlamda gönüllülük; toplumsal sorumluluk anlayışıyla hareket eden kişiler ve kurumsal sosyal sorumluluk bilinciyle hareket eden kamu ve özel sektör şahıs işletmeleri gibi tüzel kişiliğe haiz kurum ya da kuruluşları kapsamaktadır. Bu durumda daha geniş bir bakış açısıyla gönüllülük; herhangi bir maddi çıkar beklentisi olmadan ve hiçbir şekilde dışardan bir baskı unsuru söz konusu olmaksızın, gerçek ve tüzel kişilerin bilgi, beceri, tecrübe, emek, vb. kaynaklarını toplumsal iyiye katkı sağlamak amacıyla inandığı, güven duyduğu bir sivil toplum kuruluşu, sivil platform, vb. oluşumların ya da teşekküllerin amacı doğrultusunda kullanmalarıdır (Akatay, Yelkikalan, 2007: 68).

İşte bu noktada araştırmacıların önem gösterdikleri konu, bireyleri spor organizasyonlarında gönüllü olarak görev yapmaya yönlendiren motivasyonel

faktörlerin neler olduğudur. Bireyleri, gönüllü olmaya yönlendiren motivasyonel faktörlerin belirlenmesi, spor organizasyonları yönetim stratejilerinin planlanmasında ve yeni sistemlerin hazırlanmasında önemli bir alanı oluşturmaktadır.

Gönüllü kişi örgüt felsefesini yazılı olarak açık ve net şekilde gördüğünde ve anladığında gönüllüğe olan motivasyonu güçlenecektir. Motivasyonun güçlenmesi ise örgütlerde kaynak ve olanakların rasyonel kullanılarak performans artışına yol açan bir olaydır.

Motivasyon insan ilişkilerine yön veren en önemli olgulardan biridir. Bütün işletmeler, kurum ve kuruluşların ortak hedefi, çalışanlarının çabalarını amacı gerçekleştirmeye doğru yoğunlaştırmaktır. İş ne olursa olsun sonuçta istenen, söz konusu işin yapılabilmesi ise insanın istekli olmasını ve işi benimsemesini gerektirir. İşte bu isteği sağlayan bireyin motivasyon düzeyidir.

Gönüllüleri organizasyonlarda görev almaya yönlendiren motivasyonel faktörlerin sistematik bir şekilde incelenerek, spor yönetimi ve organizasyonların planlamasında ihtiyaç duyulan insan kaynakları yönetiminde önemli bilgilere ulaşılabilecektir. Bireyleri organizasyonlarda gönüllü olarak görev almaya yönlendiren nedenlerin ve motivasyonel faktörlerin belirlenmesi, sadece hedef organizasyon sürecindeki bilgilendirme ile kalmayacaktır. Ulusal spor politikası içerisindeki Spor organizasyonlarında, gönüllü insan kaynakları yönetimi stratejilerinin planlamasında da etkili olacaktır. Toplumsal spor kültürünün gelişiminde önemli bir yer tutan gönüllü katılımcılık, birçok spor organizasyonunun başarı ile yönetilmesine katkı sağlayacaktır.

Etkinliğe katılan seyirci ve yarışmacıların memnuniyetleri, gönüllülerin ihtiyaç, beklenti ve memnuniyetlerinin karşılanması ile doğru orantılıdır. Bu yüzden, Universiade 2011 Erzurum Kış Oyunlarındaki gönüllülerin ihtiyaç, beklenti ve memnuniyetlerinin analizi, daha sonra ülkemizde yapılacak çeşitli sportif organizasyonlar öncesi ve esnasında uygulanacak gönüllü yönetiminin başarıya ulaşmasındaki temel verilerden biri olacağı düşünülebilir.

Çalışmanın birinci bölümünde, FISU tarihçesi, mevcut yapısı, FISU felsefesi, Universiade'a katılım koşulları, uluslararası spor organizasyonlarından bahsedilecek; ikinci bölümünde, gönüllülük kavramı, gönüllülük psikolojisi, gönüllü olma sebepleri, gönüllü olmama nedenleri, gönüllülüğün bireye kazandırdıkları, gönüllü yönetimi süreci, dünya üzerinde gönüllülerin nüfusu, sporda gönüllülük kavramlarına değinilecek; üçüncü bölümünde, motivasyon kavramı, motivasyonun önemi, motivasyonun özellikleri, motivasyonla ilgili temel kavramlar, motivasyon çeşitleri, motivasyon amaçları, motivasyon kuramları, motivasyona etki eden faktörler, motivasyonu sağlamak için kullanılacak araç ve teknikler konularının üzerinde durulacak; dördüncü bölümünde, tutum (davranış), tutumları oluşturan bileşenler, tutumların özellikleri, tutumların belirlenmesi ve ölçümü, beklenti, konularından bahsedilecek, beşinci bölümünde memnuniyet kavramına değinilecek ve son iki bölümde ise Unıversiade 2011 Erzurum Kış oyunlarındaki gönüllülerin katılma motivasyonları ve oyunlar sonrasında beklenti ve memnuniyetlerinin değerlendirilmesine ilişkin bulgulara yer verilecektir.

## **4.GENEL BİLGİLER**

### **4.1.UNIVERSIADE VE ULUSLARARASI ÜNİVERSİTE SPORLARI FEDERASYONU ( FISU )**

#### **4.1.1. Universiade**

Universiade, birçok spor dalını bir araya getiren bir kültür ve spor festivali olması nedeniyle dünyanın en önemli spor etkinliklerinden birisidir. Olimpiyat oyunlarından sonra Dünya'nın ikinci büyük spor organizasyonu olarak kabul edilen Dünya Üniversite Oyunları (The World University Plays), yani kısa adıyla 'Universiade', "Uluslar arası Üniversiteler Spor Federasyonu" FISU'nun (Fédération Internationale Sports Univercity) 1923'ten beri düzenlediği Üniversitelerarası Oyunların, 1959'da aldığı resmi ismidir (İştegenç, 2007).

Universiade veya World University Games, üniversite öğrencilerinin "Olimpik oyunları" olarak da ifade edilebilen Universiade ifadesi "üniversite" ve "olimpiyat" kelimelerinin birleşmesinden oluşmuştur. Olimpiyat oyunlarında olduğu gibi yaz ve kış oyunları olmak üzere iki ayrı organizasyon şeklinde düzenlenmektedir. Olimpiyatlardan farkı, üniversitelerarası oyunlar iki yılda bir ve tek rakamlı yıllarda yapılmaktadır (Koşan, 2009).

Universiade'nın yasal sahibi, oyunları ve yarışmaları düzenleyen ve aynı zamanda aday ülke üniversite spor federasyonlarına organizasyonları veren Uluslararası Üniversiteler Spor Federasyonu (FISU)'dur ([www.fisu.net/site/page.php](http://www.fisu.net/site/page.php), 2012).

#### 4.1.2. Universiade' a Katılım Koşulları

Universiade' a aşağıdaki niteliklerden birini taşıyan sporcular katılabilir.

1. Üniversite veya dengi okullarda öğrenci olmak,
2. Oyunların başlangıç tarihinden itibaren en fazla bir sene öncesinde bu kurumlardan mezun olmak,
3. **Tüm katılımcılar:** Adına katıldığı ülkenin vatandaşı ve 17-28 yaşları arasında olmalıdır.
4. **İstisna olarak:** Nüfusu 5.000.000'dan az olan ülkeler ile öğrenci sayısı 5000'den az olan ülkeler lise öğrencileri ile katılabilirler.

Türkiye Üniversite Sporları Federasyonu 2011 – 2012 öğretim Yılı Yarışma Talimatı Madde 7'de ise organizasyona katılım şartları ile ilgili hükümler şu şekilde sıralanmıştır:

1. Üniversiteler öğretim yılı başında hangi spor dallarına katılacaklarını bildirirler. Ayrıca, Üniversiteler bildirdikleri yarışmaya katılmayacak mazeretleri olduğunda 15 gün önceden Federasyona bildirmeleri zorunludur.
2. Yarışmalara 01. 01. 1984 tarihinden sonra doğanlar, okulun kayıtlı ve devamlı öğrencisi olup, rektörlüklerince üniversitesini temsil etme görevi verilen tüm öğrenciler katılabilir (öğrenim yılı göz önüne alınmaz). Öğrenci değişim programı ile üniversite öğrencisi olan yabancı uyruklu öğrenciler, yabancı öğrenci statüsünde yarışabilirler. Her branşta en fazla 2 yabancı uyruklu sporcu yer alabilir.
3. Sporcu iki üniversitenin birden kayıtlı öğrencisi ise, o öğretim yılı boyunca sadece bir (aynı) üniversite adına yarışabilir.

4. Bir sporcu eğitim-öğretim yılının herhangi bir döneminde mezun olursa o öğretim yılının faaliyetlerine katılabilir.
5. Spor Genel Müdürlüğüne bağlı ceza kurullarından veya federasyon ceza kurulundan yarışmalara girmekten men edilmiş olan sporcu, antrenör ve idareciler, özel öğrenci statüsünde veya kurumunda kayıt dondurmuş olanlar, ön lisans ve lisans eğitimi veren kurumların kapsamı dışında kalan ve Y.Ö.K. yasasına bağlı olarak eğitim veren kurumların dışında kalan kuruluşlardaki öğrenciler, Lisansüstü eğitim yapan sporcu öğrenciler yarışmalara katılamazlar (İl Ceza Kurulundan ceza alanlar buna dâhil değildir).
6. Faaliyetlerin tertip komitesi ve toplantıları, ilgili spor dalının açıklamalar bölümünde belirtilmiş olup, üniversitenin temsilcileri bu toplantıya katılmak zorundadırlar. Toplantıya katılmayacak üniversitelerin temsilcileri tertip komitesine Toplantıya geçerli bir nedenle katılmayacaklarını telefon veya faksla bildirmemişlerse yarışmaya alınıp, alınmamaları konusunda Tertip Komitesi yetkilidir (Türkiye Üniversite Sporları Federasyonu, 2011 – 2012 öğretim Yılı Yarışma Talimatı, Bölüm-1, Madde-7).

### **4.1.3.Uluslararası Spor Organizasyonları**

#### **4.1.3.1. Universiade Yaz Oyunları**

Dünyanın değişik ülkelerinden gelen üniversiteli sporcuların yarıştığı ve doğası gereği farklı kültürlerin karşılaşmasına olanak veren Universiade, iki yılda bir farklı bir kentte; Yaz ve Kış Oyunları olmak üzere iki şekilde düzenlenir. (İştegenç, 2007). Bugüne kadar yapılan ve 2013'te yapılacak olan Yaz Oyunları, Tablo 1'de yer almaktadır.

**Tablo 1: Universiade Yaz Oyunları**

<b>Tarihler</b>	<b>Üniversiteler Yaz Oyunları Sırası</b>	<b>Ülkeler</b>
1959	1.Üniversiteler Yaz Oyunları	Torino, İtalya
1961	2.Üniversiteler Yaz Oyunları	Sofya, Bulgaristan
1963	3.Üniversiteler Yaz Oyunları	Porto Alegre, Brezilya
1965	4.Üniversiteler Yaz Oyunları	Budapeşte, Macaristan
1967	5.Üniversiteler Yaz Oyunları	Tokyo, Japonya
1970	6.Üniversiteler Yaz Oyunları	Torino, İtalya
1973	7.Üniversiteler Yaz Oyunları	Moskova, Rusya
1977	8.Üniversiteler Yaz Oyunları	Sofya, Bulgaristan
1979	9.Üniversiteler Yaz Oyunları	Mexico City, Meksika
1981	10.Üniversiteler Yaz Oyunları	Bükreş, Romanya
1983	11.Üniversiteler Yaz Oyunları	Edmonton, Kanada
1985	12.Üniversiteler Yaz Oyunları	Kobe, Japonya
1987	13.Üniversiteler Yaz Oyunları	Zagreb, Hırvatistan
1991	14.Üniversiteler Yaz Oyunları	Sheffield, İngiltere
1993	15.Üniversiteler Yaz Oyunları	Buffalo, Amerika Birleşik Devletleri
1995	16.Üniversiteler Yaz Oyunları	Fukuoka, Japonya
1997	17.Üniversiteler Yaz Oyunları	Catania, İtalya
1999	18.Üniversiteler Yaz Oyunları	Mayorka, İspanya
2001	19.Üniversiteler Yaz Oyunları	Beijing, Çin
2003	20.Üniversiteler Yaz Oyunları	Daegu, Kuzey Kore
2005	21.Üniversiteler Yaz Oyunları	İzmir, Türkiye
2007	22.Üniversiteler Yaz Oyunları	Bangkok, Tayland
2009	23.Üniversiteler Yaz Oyunları	Belgrad, Sırbistan
2011	24.Üniversiteler Yaz Oyunları	Shenzhen, Çin
2013	25.Üniversiteler Yaz Oyunları	Kazan, Rusya



#### 4.1.3.2. Universiade Kış Oyunları

**Tablo 2: Universiade Kış Oyunları**

<b>Tarihler</b>	<b>Üniversiteler Kış Oyunları Sırası</b>	<b>Ülkeler</b>
1960	1.Üniversiteler Kış Oyunları	Chamonix, Fransa
1962	2.Üniversiteler Kış Oyunları	Villars, İsviçre
1964	3.Üniversiteler Kış Oyunları	Spindleruv Mlyn, Çekoslovakya
1966	4.Üniversiteler Kış Oyunları	Sestriere, İtalya
1968	5.Üniversiteler Kış Oyunları	Innsbruck, Avusturya Macaristan
1970	6.Üniversiteler Kış Oyunları	Rovaniemi, Finlandiya
1972	7.Üniversiteler Kış Oyunları	Lake Placid, Amerika
1975	8.Üniversiteler Kış Oyunları	Livigno, İtalya
1978	9.Üniversiteler Kış Oyunları	Spindleruv Mlyn, Çekoslovakya
1981	10.Üniversiteler Kış Oyunları	Jaca, İspanya
1983	11.Üniversiteler Kış Oyunları	Sofia, Bulgaristan
1985	12.Üniversiteler Kış Oyunları	Belluno, İtalya
1987	13.Üniversiteler Kış Oyunları	Strbske Pleso, Çekoslovakya
1989	14.Üniversiteler Kış Oyunları	Sofia, Bulgaristan
1991	15.Üniversiteler Kış Oyunları	Sapporo, Japonya
1993	16.Üniversiteler Kış Oyunları	Zakopane, Polonya
1995	17.Üniversiteler Kış Oyunları	Jaca, İspanya
1997	18.Üniversiteler Kış Oyunları	Chonju-Muju, Kore
1999	19.Üniversiteler Kış Oyunları	Poprad-Tatry, Slovakya
2001	20.Üniversiteler Kış Oyunları	Zakopane, Polonya
2003	21.Üniversiteler Kış Oyunları	Tarvisio, İtalya
2005	22.Üniversiteler Kış Oyunları	Innsbruck, Avusturya Macaristan
2007	23.Üniversiteler Kış Oyunları	Torino, İtalya
2009	24.Üniversiteler Kış Oyunları	Harbin, Çin
2011	25.Üniversiteler Kış Oyunları	Erzurum, Türkiye
2013	26.Üniversiteler Kış Oyunları	Maribor, Slovenya
2015	27.Üniversiteler Kış Oyunları	Granada, İspanya

Birincisi 1924 yılında Fransa'nın Chamonix şehrinde yapılan Olimpik Kış Oyunlarının başlangıç yıllarında az sayıda spor dalları yer alırken, geçen 85 yıl içinde oyunların yapıldığı süre ve programa alınan spor branşları yönünden değişiklik ve bunun yanında da gelişmeler göstermiştir (Ok ve Palacıoğlu, 2000: 4).

Kış olimpiyatlarının; düzenleneceği ülke ve şehirlerle de ilgili, taşımaları gereken bir takım hususlar bulunmaktadır. Kış olimpiyatların organizasyonu için, kış turizminin geliştiği ülkelerin tercih edilmesindeki ana husus, kış turizminin kış olimpiyatları için bir alt yapı meydana getirmiş olmasıdır. Kış turizmi merkezlerinde yer alan konaklama, yiyecek içecek işletmeleri, mekanik tesisler, kayak pistleri ve buz patenleri gibi alanları kış olimpiyatlarında geniş şekilde değerlendirilmektedir. Ayrıca; kış olimpiyatları organizasyonlarının yapıldığı ülkenin kış turizmine de büyük katkılar sağlamaktadır. Kış olimpiyatlarının organize edilmesi, kış turizm merkezlerinin uluslararası standartlara yükselmesine ve kış turizmi turistik ürünlerin farklı turistik ürünler ile rekabet etmesine olanak sağlamaktadır (Özbayoğlu, vd., 2011).

#### **4.1.3.3. Universiade 2005 İzmir Organizasyonu**

11-21 Ağustos 2005 tarihleri arasında İzmir'de yapılan Universiade 2005 Dünya Üniversite Oyunları her şeyin ötesinde dünyanın birçok ülkesinden gelen farklı kültürleri birbirleriyle karşılaştırması bakımından kuşkusuz büyük önem taşımaktadır. "Medeniyetin doğduğu 5000 yıllık kent olan İzmir'de, tüm dünya gençlerini bir araya getirerek, üniversite gençleri arasında spor yoluyla kardeşliğin, dostluğun ve azmin teşvik edilmesine hizmet etmek, 23. Universiade 2005, İzmir Yaz Oyunları'nın amacı olmuştur" (İzmir Universiade 2005 Resmi Rapor, 2006: 9).

İzmir'de düzenlenen oyunlara 131 ülkeden 5 bin 348 sporcu, 2 bin 853 yönetici, bin 283 hakem ve 450 spor teknik görevlisi katıldı. Oyunlar süresince toplam 18 bin 536 personel görev yaptı. Oyunlarda 59 spor tesisi ve 9 bin 952 kapasiteli oyunlar köyü kullanıldı. Toplam 140 saat TV yayını yapıldı. Oyunları 1,091 yerli ve 31 ülkeden 170 yabancı basın mensubu izledi. Oyunları toplam 357

bin sporsever takip etti. Türkiye oyunları 10 altın, 11 gümüş ve 6 bronz madalya ile tamamladı (Arıkan, 2011: 13).

Daha önce 1971 yılında yine İzmir'de düzenlenen Akdeniz Oyunları'nda olduğu gibi, Universiade 2005 Yaz Oyunları'nın düzenlenmesi için Türkiye'nin gösterdiği çaba, spor yoluyla tüm dünya insanları arasında barışın paylaşılmasına ve yaygınlaşmasına verdiği büyük önemin bir göstergesidir. Universiade 2005 İzmir Yaz Oyunları kardeşliklerin ve dostlukların olduğu, sevginin paylaşıldığı ve en önemlisi barışın yaşandığı bir birliktelik olmuştur (İzmir Universiade 2005 Resmi Rapor 2006:9).

#### **4.1.3.4. Universiade 2011 Erzurum Organizasyonu**

Yirmi beşinci Universiade Kış Oyunları 27 Ocak-6 Şubat 2011 tarihleri arasında Erzurum-Türkiye'de yapıldı. Oyunlara 52 ülkeden 1593 sporcu ve 844 resmi görevli olmak üzere 2483 insan katıldı. Bu sayı, kış oyunları tarihinin en yüksek katılımlı sayısıdır. Bu sayıya en yakın katılım sayısına 2005 senesinde yapılan Avusturya Innsbruck oyunların da yaklaşmıştı (Bayramoğlu, vd., 2011: 76).

Erzurum'un Üniversite oyunlarına adaylığını destekleyici sebepler arasında, 41.000 öğrencisi ile Türkiye'nin en büyük üniversitelerinden olan Atatürk Üniversitesi'nin Erzurum'da bulunmasının, oyunlara gençlerin katılımını ve oyunlar için gerekecek olan yeterli sayıdaki gönüllünün sağlanmasını temin edeceği, bunun yanında Erzurum'un, Türkiye'nin en önemli kış turizm merkezlerinden biri olarak, her yıl ağırladığı çok sayıdaki yabancı ve yerli turistle halkta bir turizm kültürünün oluşmuş olması ön plana çıkmaktadır (Universiade Erzurum 2011 Tanıtım Kitapçığı, 2005: 13).

Ayrıca; Universiade 2011 Erzurum Kış Oyunları kapsamında;

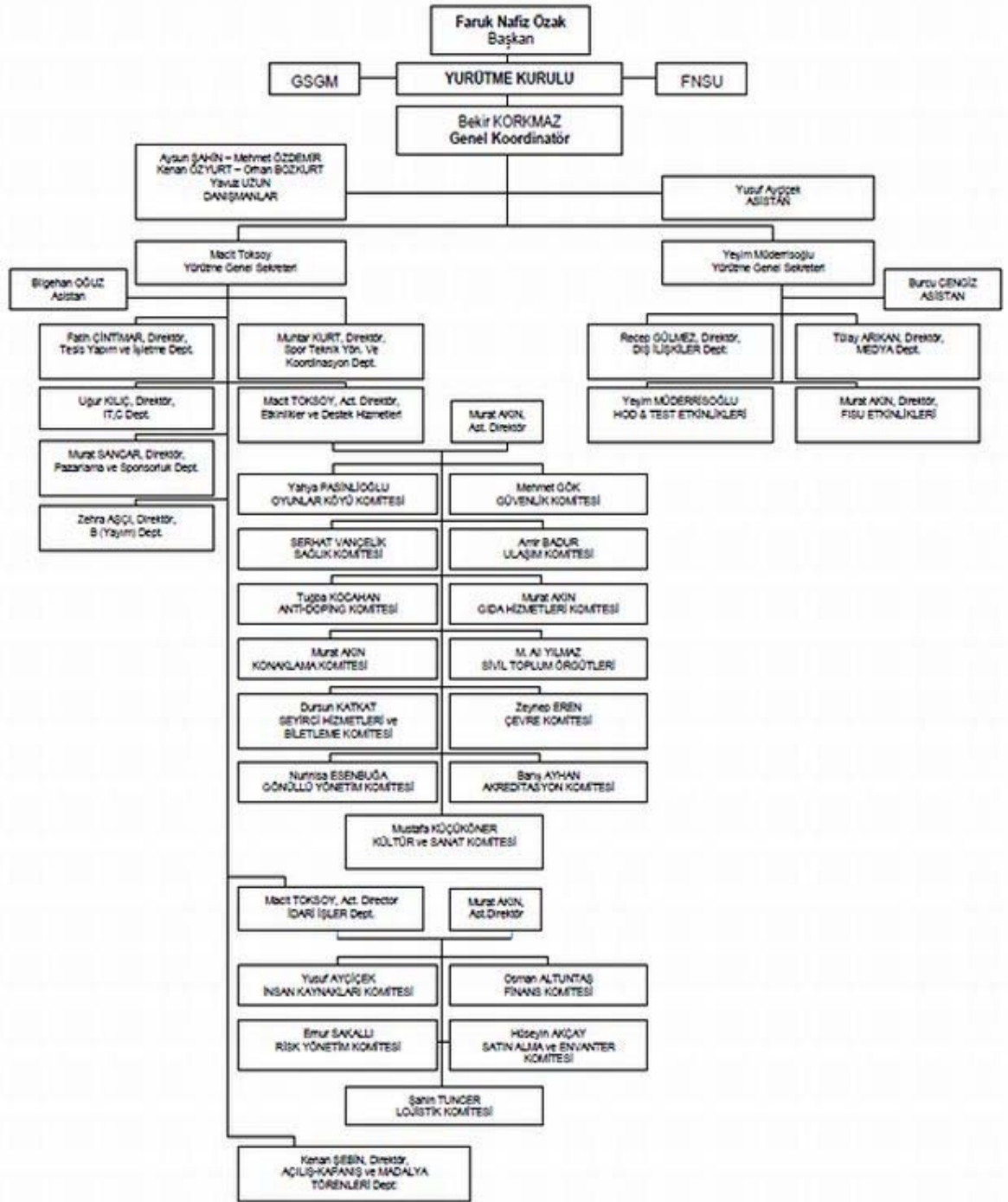
1. 5 adet Atlama Kulesi,
2. 3000 seyirci kapasiteli Buz Pateni Salonu ve Antrenman Salonu,

3. Buz Hokeyi Salonu,
4. Curling Salonu,
5. Basın Merkezi,
6. Konaklı Bölgesi kayak tesisleri, yol, gölet, kar yapma ve teleski-  
telesiej tesisleri,
7. Palandöken Bölgesi kayak tesisleri, gölet, kar yapma ve teleski-  
telesiej tesisleri,
8. Kandilli Bölgesi kayak tesisleri, gölet ve kar yapma sistemleri,
9. Erzurum Cemal Gürsel Stadyumu Modernizasyonu olmak üzere spor  
tesisleri yapılarak hizmete açılmış, spor organizasyonları başarıyla  
tamamlanmış ve 600 milyon liralık yatırım Erzurum ilimize  
kazandırılmıştır (Kılıç, 2012: 11 – 17).

Universiade 2011 Erzurum Organizasyonu'nun yarış programı aşağıda yer almaktadır:

- a. Alp Disiplini
- b. Artistik Paten
- c. Biathlon
- d. Buz Hokeyi
- e. Curling
- f. Kayakla Atlama
- g. Kayaklı Koşu
- h. Kuzey Kombine
- i. Snowboard
- j. Serbest Stil Kayak
- k. Short Track

Universiade 2011 Erzurum Organizasyonu'nun genel organizasyon şeması Şekil 1'de yer almaktadır.



**Şekil 1: Universiade 2011 Erzurum Organizasyonu'nun Genel Yönetiminin Organizasyon Şeması**













Universiade 2011 Erzurum Organizasyonu'na katılan ülkeler aşağıdaki Tablo 3'te yer almaktadır;

**Tablo 3: Universiade 2011 Erzurum Organizasyonu'na Katılan Ülkeler**

No	Ülkeler	No	Ülkeler
1	Australia ( Avusturalya )	30	Lithuania ( Litvanya )
2	Austria ( Avusturya )	31	F.Y.R. Macedonia ( Makedonya )
3	Azerbaijan ( Azerbaycan )	32	Malaysia ( Malezya )
4	Belarus ( Belarus )	33	Mexico ( Meksika )
5	Belgium ( Belçika )	34	Moldova ( Moldova )
6	Bosnia & Herzegovina ( Bosna Hersek )	35	Monaco ( Monako )
7	Brazil ( Brezilya )	36	Mongolia ( Moğolistan )
8	Bulgaria ( Bulgaristan )	37	Montenegro ( Karadağ )
9	Canada ( Kanada )	38	Nepal ( Nepal )
10	China ( Çin )	39	Netherlands ( Hollanda )
11	Chinese Taipei ( Tayvan )	40	New Zeland (Yeni Zellanda)
12	Colombia ( Kolonbiya )	41	Norway ( Norveç )
13	Croatia ( Hırvatistan )	42	Poland ( Polonya )
14	Czech Rep. ( Çek Cum. )	43	Rep.of Korea ( Kore Cum. )
15	Denmark ( Danimarka )	44	Russian Federation ( Rusya )
16	Estonia ( Estonya )	45	San Marino ( San Marino )
17	Finland ( Finlandiya )	46	Serbia ( Sırbistan )
18	France ( Fransa )	47	Slovakia ( Slovakya )
19	Germany ( Almanya )	48	Slovenia ( Slovenya )
20	Great Britain ( Büyük Britanya )	49	South Africa ( Kuzey Afrika )
21	Greece ( Yunanistan )	50	South Korea ( Kuzey Kore )
22	Hungary ( Macaristan )	51	Spain ( İspanya )
23	Iran ( İran )	52	Sweden ( İsveç )
24	Ireland ( İrlanda )	53	Switzerland ( İsviçre )
25	Italy ( İtalya )	54	Thailand ( Tayland )
26	Japan ( Japonya )	55	Turkey ( Türkiye )
27	Kazakhstan ( Kazakistan )	56	Ukraine ( Ukrayna )
28	Latvia ( Letonya )	57	U.S.A. (A.B.D.)
29	Lebanon ( Lübnan )	58	Venezuela ( Venezüella )

Universiade 2011 Erzurum Organizasyonu'na katılan ülkelerin kazandıkları madalyalar ise, Tablo 4'te yer almaktadır ;

**Tablo 4: Universiade 2011 Erzurum Kış Oyunlarına Katılan Ülkelerin Kazandıkları Madalyalar**

			
 Russia ( Rusya )	14	14	10
 South Korea ( Kuzey Kore )	7	3	5
 Ukraine ( Ukrayna )	6	5	4
 Slovakia ( Slovakya )	5	0	3
 France ( Fransa )	4	4	5
 Japan ( Japonya )	4	3	3
 United States of America ( A.B.D )	4	2	0
 China ( Çin )	3	3	4
 Germany ( Almanya )	3	3	1
 Czech Republic ( Çek Cumhuriyeti )	2	2	3
 Slovenia ( Slovenya )	2	2	3
 Switzerland ( İsviçre )	2	1	3
 Austria ( Avusturya )	2	1	1
 Canada ( Kanada )	1	3	1
 Italy ( İtalya )	1	2	4
 Finland ( Finlandiya )	1	2	0
 Kazakhstan ( Kazakistan )	1	0	5
 Great Britain ( Büyük Britanya )	1	0	0
 Poland ( Polonya )	0	6	2
 Sweden ( İsveç )	0	2	2
 Bulgaria ( Bulgaristan )	0	2	2
 Belarus ( Belarus )	0	1	1
 Turkey ( Türkiye )	0	1	0
 Spain ( İspanya )	0	1	0
 Hungary ( Macaristan )	0	0	1

Universiade 2011 Erzurum Organizasyonu'na ait logolar aşağıda verilmiştir;



  
**ERZURUM 2011**  
Dünya Üniversiteler  
Kış Oyunları



  
**ERZURUM 2011**  
winter universiade



  
**torch relay**  
ERZURUM 2011  
winter universiade







Şekil 2: Universiade 2011 Erzurum Organizasyon Logoları



Şekil 3: Gönüllülere verilen teşekkür belgesi

#### 4.1.4. FISU Tarihiçesi

Uluslararası Üniversite Sporları Federasyonu FISU, spor değerlerini yaymak, üniversite ruhu ile mükemmel bir sinerji oluşturmak ve tamamlayıcı spor uygulamalarını tanıtmak için, üniversite kurumlarında sporu yeşertmiştir.

19. yüzyılın başlarında modern olimpiyatların babası olarak adlandırılan ve öncülerinden biri olan Baron Pierre de Coubertin tarafından yönlendirilerek rekabete dayalı sporun ilk adımları atıldı. İlk Universiad karşılaşmaları Amerika Birleşik Devletleri, İngiltere ve İsviçre’de düzenlendi. Bu ülkeler yavaş yavaş üniversite spor derneklerinin doğmasını sağladı ve bunlardan ilki 1905 yılında Amerika Birleşik Devletlerinde ortaya çıktı. 1894 yılından beri Olimpik Hareketlerin uluslararası bir yapısı olmasına rağmen, Uluslararası Öğrenci Konfederasyonu 1919’a kadar kurulabilmiş değildi. 1923’te ilk Dünya Üniversite Oyunlarını başlatan kuruluş; Dünya Spor Komitesiydi (FISU History, <http://www.fisu.net/en/FISU-History-518.html>, 2012).

Uluslararası Üniversite Konfederasyonu (ICS) 1925–1939 seneleri arasında büyük çaplı spor faaliyetleri gerçekleştirmiştir. Bunlar; Monaco (1939), Paris (1937), Budapeşte (1935), Torino (1933), Domstadt (1930), Paris (1929), Roma (1927) ve Prag (1925)’dir. II. Dünya Savaşı esnasında bu spor karşılaşmaları gerçekleştirilememiştir. 1949 senesinde Uluslararası Öğrenci Birliği (ISU) nun düzenlediği oyunlara batı bloğu ülkelerinden az sayıda katılım olmuştur. Kuruluşundan hemen sonra FISU “Üniversite Spor Haftaları” organize etmeye başlamıştır. San Sebastian, Dortmund, Lüksemburg ve Merano’da gerçekleştirilen faaliyetlere sadece batılı ülke delegasyonları iştirak etmişlerdir. Fransa 1957 senesinde Dünya Üniversite Sporları Şampiyonası’nı düzenlenmiştir. Bu şampiyonada hem doğu, hem de batı bloğu ülkeleri yarışmışlardır. Bu durumda bütün ülkelerin üniversite öğrencilerinin karşılaşacağı müsabakaları organize etme arzusu tekrar ortaya çıkarılmıştır. 1959 senesinde İtalya’nın Torino kentinde FISU, ISU ve CISU ortaklaşa bir “öğrenci oyunları” gerçekleştirmiştir. Bu oyunları İtalyanlar “Universiade” diye ifade etmişlerdir “U” harfinin etrafında beş yıldızın

bulunduğu bir bayrak tasarlamışlardır. Torino'daki Universiade'a, 43 farklı devletten 1.400 katılım olmuştur. FISU' ya üye olan ülkelerin sayısı çoğalmaya başlamış, barış içinde yaşamayı öğreten Torino Oyunları'nın ardından milliyetçilik ruhunu gösteren ulusal marşların ve bayrakların kaldırılmasına ilave olarak "FISU, gayelerine, dinsel, ırksal ve siyasal tercihler veya ayrımları göstermeksizin ulaşmaya çalışır." cümlesine FISU'nun Ana Sözleşmesi'nde yer verilmiştir. Bu oyunlarda madalya törenlerindeki ulusal marşların yerini Gavdeomus Igitur almıştır (<http://www.erzurum2011.gov.tr/organizasyon/10168-fisu> , 2012).

Bu önemli organizasyon; her geçen gün çok daha fazla sayıda katılımcının ilgisi çekmektedir. En fazla katılımın Bangkok, Tayland 2007 Yaz Oyunlarında 9006 katılımcı ile sağlandığı tespit edilmiştir. Üniversiteler Kış Oyunları da, Yaz Oyunlarına benzer başarıyı göstermiştir. Aslında, yapılan istatistikler sonucu 1958'de Zell-Am-See, Avustralya'da Universiade'a 98 sporcunun iştirak ettiğini ifade ederken, bir başka kayda göre 2009'da Harbin, Çin'de Dünya Üniversiteler Kış Oyunlarına 44 ülkeden 2831 katılımcının iştirak sağladığı belirtilmiştir. Bundan dolayı FISU, 1960'ların başlarından itibaren Dünya Üniversiteler Şampiyonaları'nı denetleme görevini de üstlenmiştir. Otuz sekiz yıldır (Universiade sporları dışında) 135 ülkeden 25.500 sporcunun katıldığı 148 Şampiyona düzenlenmiştir. Çift yıllarda yapılan bu Şampiyonalar'ın yıllar içinde artan başarısı yarışma programlarının devamlılığını garantilemiştir. Böylelikle Universiade'ın dışında da çok sayıda öğrenci ve üniversite sporları liderinin bir araya gelmesi sağlanmıştır. 2000 yılında her biri değişik yer ve spor dalında yapılan yirmi Dünya Üniversiteler Şampiyonası'na toplam 3623 kişi katılmıştır. ([www.universiadeizmir.org](http://www.universiadeizmir.org)). 2002 yılında 83 ülkeden 4228 sporcuyla birlikte toplamda 24 şampiyona organize edilmiştir. 2004'te ise 4845 sporcuyla bir arada toplayan 25 şampiyona organize edilmiştir. 2006 yılında FISU toplamda 209 (90'ı farklı) ülkeden toplam 5852 katılımcıyla 27 şampiyona ve 2008 yılında ise 229 ülkeden (90'ı farklı) 6652 katılımcıyı bir arada toplayan 29 şampiyona organize etmiştir. 2010 yılı için ise 29 şampiyona atfedilmektedir. (FISU, <http://www.fisu.net/en/FISU-History-518.html>, 2012).

2011, 2013 ve 2015 Universiade Yaz Oyunları ise sırasıyla Shenzhen (Çin), Kazan (Rusya) ve Gwangju (Kore)'de organize edilecektir. 2011 Dünya Üniversiteler Kış Oyunları, Erzurum, Türkiye'de, 2013 ve 2015 karşılaşmaları ise sırasıyla Maribor (Slovenya), Granada (İspanya)'da yapılacaktır. FISU bu karşılaşmaları öğrenci ve sporcuların uzlaşma ve barış çerçevesinde bir arada buluşmalarına imkân sağlayarak yüksek hedeflere erişme sürecinde önemli bir adım olduğundan dolayı destek göstermektedir (<http://www.erzurum2011.gov.tr/organizasyon/10168-fisu,2012>).

Universiade üniversite ve olimpiyat kelimelerinden üretilmiştir. Çeşitli spor alanında kültür etkinliklerini ve yarışmayı bir araya getiren bir kültür ve spor festivalidir. İnsanlığın mevcut olmasından bu yana, yaşamın değerli yapı taşlarından biri olan spor, önemli düzenlemeler neticesinde çok geniş kitleleri bir arada toplayabilmektedir. Üniversite oyunları da bu bağlamda dünyanın beş kıtasını birleştirebilen bir görevdeşlik oluşturabilmekte, dünyanın geleceği adına dünya çapında bir görev üstlenmektedir. Rekabete dayalı işlevlerinde “centilmenliği” vurgularken, ruhsal gelişmenin yolunu da göstermiş olmaktadır. Bu bağlamda, spor vasıtasıyla insanlığın ortak değerlerini paylaşmayı amaçlayan FISU'nun organize ettiği üniversite oyunları, dünya gençliğinin umutlarına coşku veren bir etkinliktir. Gençler belki de bu faaliyetin sağladığı tecrübelerle hayal ettikleri dünyada yaşamak adına olumlu ilerlemeler gösterebileceklerdir. Bütün gençler, bugünlerde dünyanın en fazla ihtiyacı olan değerini dile getirmekte, “barış” demektedir. Oyunlar her iki senede bir, dünyanın değişik ülkelerinde düzenlenir (Yaz ve Kış).

1. Yaz oyunlarında 10 mecburi dala ve ev sahibi kentin belirleyeceği üç daldaki karşılaşmalar yapılmaktadır.
2. Türkiye 2005 yaz oyunlarında dört seçmeli dal tespit edilmiştir. Bunlar: Yelken, tekvando, güreş ve okçuluktur
3. Yaz Oyunları'nın 10 zorunlu dalı: Atletizm, Yüzme, Atlama, Eskrim, Tenis, Jimnastik, Basketbol, Futbol, Voleybol, Su Topudur.
4. Kış Oyunları'nda 6 mecburi dal ile ev sahibi kentin seçeceği 1 veya 2 daldaki müsabakalar yapılmaktadır.

5. Kış Oyunları'nın 6 mecburi dalı: Alp Disiplini, Kuzey Disiplini, Buz Hokeyi, Hız Pateni, Biatlon ve Artistik Patendir.

#### **4.1.5. Mevcut Yapı**

FISU, Uluslararası Üniversite Sporunun öncü organizasyonu ve dünya üzerinde çoklu spor karşılaşmalarını düzenlemede ikinci sırada olan etkili ve esnek bir yapıya sahiptir.

##### **a.Genel Kurul:**

Genel Kurul her iki senede bir FISU üyesi olan (2009'a kadar 144) üniversite spor faaliyetlerini bir araya toplar, dört senelik bir dönem için Yürütme Kurulu ve denetleyici atar. Genel Kurul, ayrıca FISU aktivitelerinin programını ve bütçesini saptar.

##### **b.Yürütme Kurulu:**

Yürütme Kurulu kapsamında 27 üye bulundurur. Kurul FISU'nun asli işlevini saptamak adına kararlar almak için yılda iki defa toplanır. Yönetim Kurulu başkan, kıdemli başkan yardımcısı, dört başkan yardımcısı, genel sekreter, mali işler müdürü ve kıdemli vergi tahakkuk görevlisinden meydana gelir. Kurul, başkanın çağrısı üzerine yürütme kuruluyla arasındaki toplantılar aracılığıyla FISU'nun faaliyetlerini yürütmek için periyodik olarak toplanır.

##### **c.Fisu Ofisleri:**

Genel sekreterlik FISU'nun idari işlevinin mesuliyetidir ve merkezi Belçika Brüksel,'dedir.

##### **d.Komiteler:**

Komiteler, FISU'nun genel yönetiminde İcra Komitesini desteklemekte ve önerilerde bulunmaktadır. FISU bünyesinde 12 adet daimi komite bulunmaktadır. Bunlar (Spor Genel Müdürlüğü, FISU Kış Üniversite Oyunları Organizasyonu İçin Minimum Gereklilikler: 11 –12);

1. Yaz Programı için Uluslararası Teknik Komiteler – CTI
2. Kış Programı için Uluslararası Teknik Komiteler – CTI
3. Şampiyona Programı için Uluslararası Teknik Komiteler – CTI
4. Spor Kuralları Komitesi
5. Sağlık Komitesi
6. Uluslararası Kontrol Komitesi
7. Üniversite Spor Çalışmaları Komitesi
8. Uluslararası Basın Komitesi
9. Universiade Yaz Denetleme Komitesi
10. Universiade Kış Denetleme Komitesi
11. Mali Komite
12. Üniversite Sporları Gelişim Komitesi

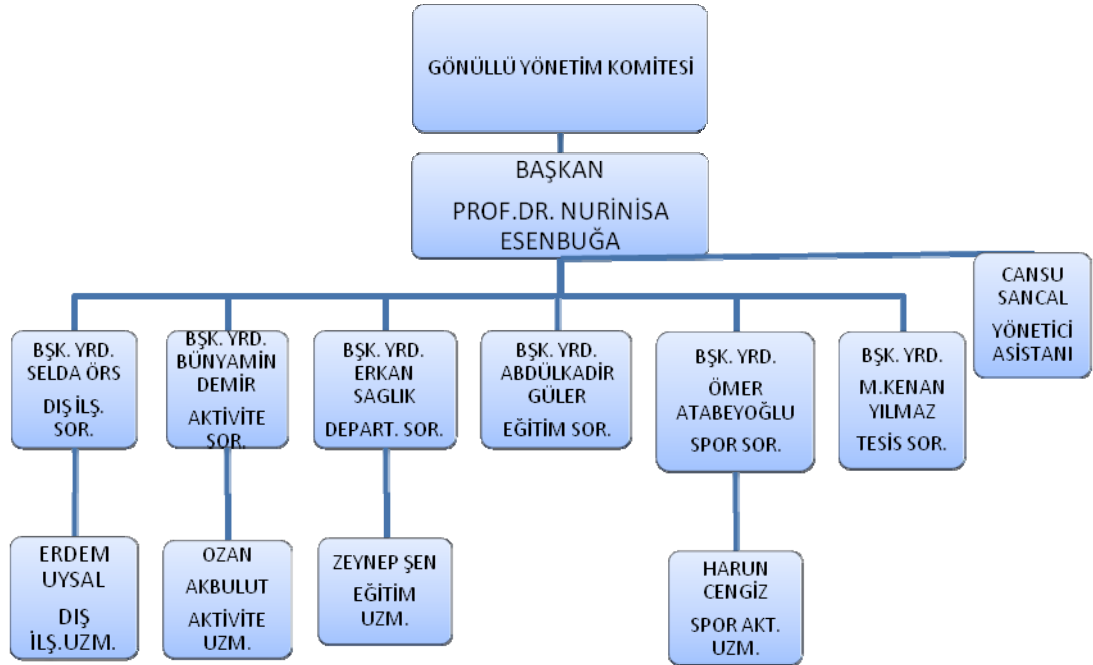
#### **4.1.6. FISU Felsefesi**

FISU (Uluslararası Üniversite Sporları Federasyonu), üniversitelerde sportif değerleri yaymak ve bunları üniversite ruhuyla beraberlik ve uyum içerisinde geliştirmek için meydana getirilmiştir. Sportif değerleri aşlamak, arkadaşlık, tarafsızlık, birlik, bütünlük, işbirliği ve sebat unsurlarını özendirmek ve mesuliyet üstlenecek olan öğrenciler içinde ve hatta ekonomi, endüstri, siyaset ve kültür gibi önemli konularda uygulamaya geçirmek anlamına gelir. Yarışmacı müttefik, hatta rakip olarak kadınlar ve erkekler bu değerlerde mevcut etik faktörlere saygı göstererek her türlü ihtimalle yüzleşip, güçbirliği yapmayı öğrenmiş olacaktır. Sportif eylemleri ve değerleri yaymak, üniversite ruhuna araştırma disiplin, ve çalışma alanlarında toplumun ve bireyin tüm olarak insancıl gelişimini teyit ederek yeni bir anlam kazandırmak demektir. Bu gelişim, yalnızca entelektüel alanı değil; fiziksel ve ahlaki alanları da kapsar.

#### 4.1.7.Erzurum 2011 Gönüllü Yönetim Komitesi

Aşağıdaki bilgiler; Erzurum 2011 Gönüllü Yönetim Komitesi'nin raporundan alınarak oluşturulmuştur.

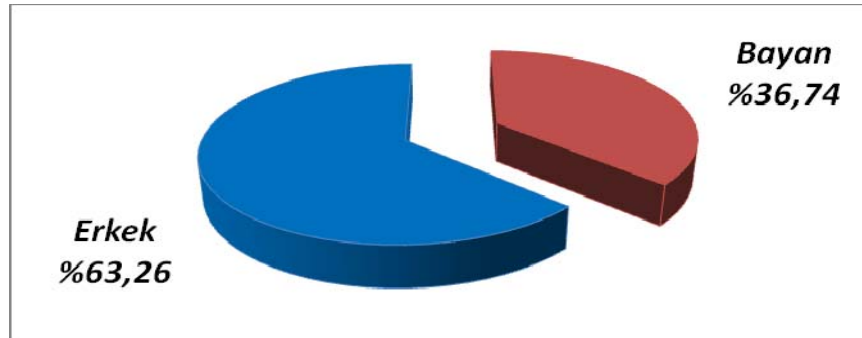
Gönüllü komitesinin görevi insan kaynağına ihtiyaç duyan birimler için gerekli olan gönüllü olarak çalışacak iş gücünü seçip, genel eğitimlerini vererek departmanlara dağıtmaktır. 04 Ocak 2010 tarihinde Gönüllü Yönetim Komitesi Başkanı olarak Prof.Dr. Nurinisa Esenbuğa'nın atanmasıyla birlikte gönüllü yönetim ve organizasyonu ile ilgili faaliyet ve planlamalar başlamıştır. Gönüllü Yönetim Komitesi 2010 Ağustos ayında alınan yeni personelle ile güçlendirilmiş ve organizasyon şeması planlanmıştır. Farklı görevlerden sorumlular, Komite Başkan Yardımcıları ve bu görevlerin yürütülmesinde destek olan uzman arkadaşlarla birlikte Gönüllü Yönetimi planlanarak sonuca ulaşılmıştır. Komite organizasyon şeması şu şekildedir:



Şekil 4: Universiade 2011 Erzurum Organizasyonu'nun Gönüllü Yönetim Komitesi Organizasyon Şeması

Erzurum 2011 Gönüllü Kayıt Formu oluşturularak [www.erkurum2011.gov.tr](http://www.erkurum2011.gov.tr) adresinden, gönüllü kayıtları 2010 Nisan ayında başlatılarak 10 Aralık 2010 Cuma günü sona erdirilmiştir. Bu süreç içerisinde internet üzerinden alınan toplam başvuru 7393 kişi olarak gerçekleşmiştir. Gönüllü başvuru sayfası açılışından sonraki ilk üç ayda toplam başvuru 2310 kişi iken son üç (Ekim-Kasım-Aralık) aylık dönemde yapılan başvuruların 5083 kişi olduğu görülmektedir. Ayrıca gönüllü kayıt sisteminin kapatıldığı 10 Aralık tarihinden sonra gönüllü olmak isteyen 1850 kişi başvurmuş, bu kişilerden sadece yabancı dili iyi olanlar değerlendirmeye tabi tutulmuşlardır. 2013 Yaz oyunlarının gerçekleştirileceği Rusya Federasyonuna bağlı Tataristan'ın başkenti Kazan'dan gelen talep doğrultusunda 30 gönüllü kabul edilmiş ve oyunlar esnasında bu gönüllülere aktif olarak görev verilmiştir. Azerbaycan'dan ise 10 gönüllü kabul edilmiştir (Gönüllü Yönetimi Komitesi, 2011).

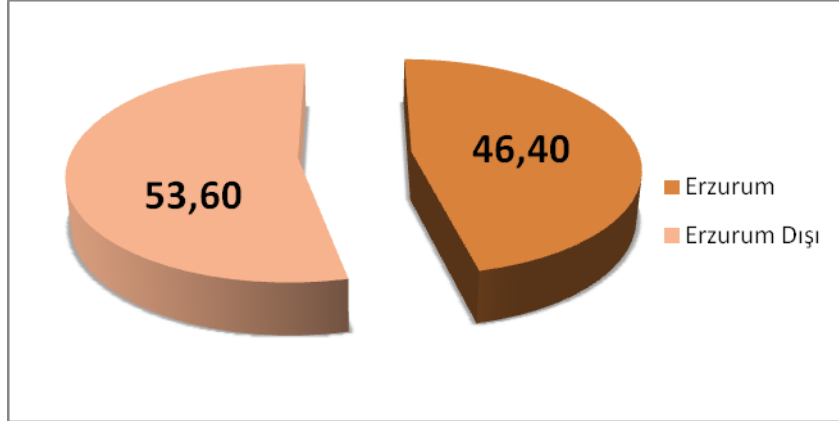
Gönüllü sayısını artırmak amacı ile 2010-2011 öğrenci kayıtları esnasında ve okul açılışında fakülte ve yüksek okullarda stantlar açılarak tanıtımlar yapılmıştır. Ayrıca çeşitli etkinlikler ( konserler, tenis turnuvaları, bowling turnuvası, tırmanma duvarı etkinliği) düzenlenerek gönüllülük özendirilmeye çalışılmıştır. (Gönüllü Yönetimi Komitesi, 2011).



**Şekil 5: Gönüllü olmak için başvuran kişilerin cinsiyetlerine göre dağılımı**

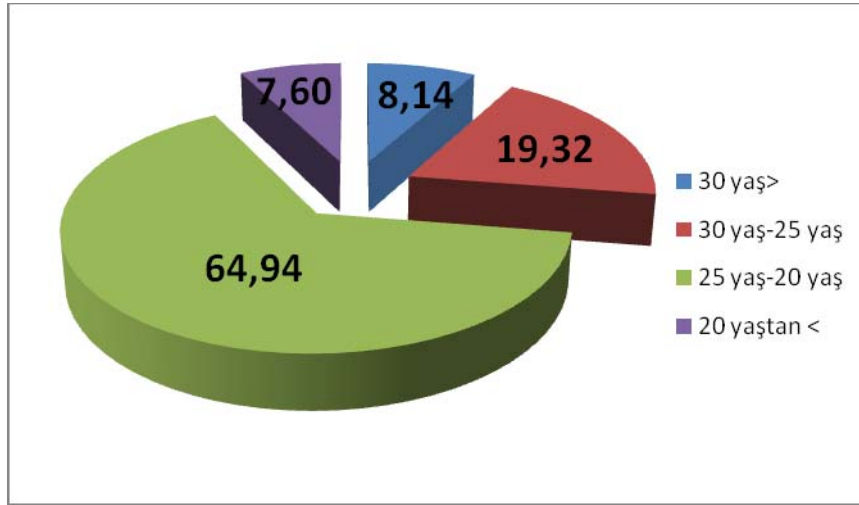
Web sayfasın üzerinden başvuru yapan gönüllülerin deskriptif özellikleri incelenecek olursa, başvuranlardan %63,3'ünün erkek (4676), %36,7'sinin ise kadın (2717) olduğu görülmektedir.





**Şekil 6: Gönüllü olmak için başvuran kişilerin Erzurum içi ve Erzurum dışı olarak dağılımı**

Başvuranların toplam 3430 kişinin Erzurum'da yaşadığı ve bunların 3110'unun Erzurum Atatürk Üniversitesi öğrencisi olduğu belirlenmiştir. Erzurum dışından ise 3963 kişi gönüllü olarak başvuru yapmıştır.



**Şekil 7: Gönüllü olmak için başvuran kişilerin yaş gruplarına göre dağılımı**

Yaş gruplarına baktığımızda ise gönüllü olarak başvuru yapan en yaşlı bireyimizin 1936 doğumlu olduğu, en geç gönüllümüzün ise 2000 doğumlu olduğu görülmektedir. Gönüllü başvurusu yapan kişileri yaş gruplarına göre incelediğimizde ise 30 yaş üzeri 602 kişi, 30-25 yaş arası 1428 kişi, 25-20 yaş arası 4801 kişi, 20 den küçük ise 562 kişi olduğu görülmektedir. 20 yaş altı başvuranlardan 132 tanesi 18 yaş altı oldukları için başvuruları iptal edilmiştir.

Web üzerinden kayıtları alınan gönüllüler, önce belirttikleri özelliklerine göre subjektif olarak ön elemenden geçirildikten sonra Erzurum'da yaşayanlar 29 Kasım 2010 tarihinden itibaren mülakatlar için Atatürk Üniversitesi Turizm İşletmeciliği ve Otelcilik Yüksekokulu'na davet edilmişlerdir. Kurban Bayramı tatilinin uzun olması ve gönüllü olarak başvuran öğrencilerimizin çoğunluğunun bayram tatiline gitmeleri mülakat tarihimizin de gecikmesine neden olmuştur. Koordinatörümüz tarafından Erzurum dışından çağrılacak gönüllü sayısının toplam gönüllülerin %10'u (250 kişi) olacağı yönündeki kararı nedeni ile Erzurum dışından başvuru yapanlar mülakatlar için Erzurum'a çağrılmayıp, özellikle yabancı dil durumlarına göre ve daha önce bu tür gönüllü organizasyonlarında tecrübeleri olup olmamalarına göre telefonla aranarak mülakatlara tabi tutulmuşlardır. Mülakatlar herkesle bireysel olarak gerçekleştirilmiş ve gönüllü olma isteği, bireyin kendini ifade etme yeteneği, talibi olduğu görevi yerine getirip getiremeyeceği, sosyal olması gibi özelliklerine göre değerlendirilmişlerdir. Mülakatlar için 3933 kişinin telefonlarına "SMS" mesajı ile mülakat günleri bildirilmiş ve 3200 kişi mülakatlara katılmışlardır. (Gönüllü Yönetimi Komitesi, 2011).

Oyunlar öncesi ve süresince aktif olarak toplam 2259 gönüllü görev almıştır. Bu gönüllülerin 851'i kadın (%37,7), 1409'u (%62,4) ise erkeklerden oluşmuştur.

Universiade 2011 Erzurum Kış Oyunları'ı öncesi ve süresince departmanlardan alınan bilgiler doğrultusunda aktif çalışan gönüllü sayıları aşağıdaki tablo 5'te listelenmiştir.

**Tablo 5: Universiade 2011 Erzurum Kış Oyunları'ı öncesi ve süresince aktif çalışan gönüllü sayıları**

<b>DEPARTMAN</b>	<b>KADIN</b>	<b>ERKEK</b>	<b>TOPLAM</b>
Dış İlişkiler	182	183	365
Akreditasyon	62	53	115
Ulaşım	109	229	338
Açılış-kapanış	63	70	133
Yayın	24	57	81
Medya	42	55	97
Anti doping	11	19	30
Tıbbi yardım	23	23	46
IT (teknoloji)	11	46	57
Biletleme	40	78	118
Oyunlar köyü	72	76	148
Spor (kar alanları)	37	103	140
Kültür sanat	30	19	49
Konaklama	29	29	58
Geçici Yapılar	5	23	28
Buz hokeyi	15	40	55
Buz pateni	20	12	32
Curling	52	16	68
Yiyecek-içecek	-	31	31
Çevre	6	15	21
Protokol ofisi	5	5	10
Finans	5	7	12
Sponsorluk ve pazarlama	4	9	13
Lojistik	1	7	8
Gönüllü iletişim merkezi	3	4	7
Hukuk	1	-	1
Güvenlik	1	201	202
<b>GENEL TOPLAM</b>	<b>851</b>	<b>1409</b>	<b>2259</b>

## 4.2.GÖNÜLLÜLÜK

### 4.2.1.Gönüllülük Kavramı

Latince “voluntas” kelimesinden türetilen gönüllü kavramı, çalışma ve ailelerine ayırdıkları sürelerin dışında başkalarına yardım etmek üzere kendi iradesiyle hiçbir ücret almadan faaliyette bulunmayı yükümlülük olarak kabul eden kişileri ifade etmektedir. (Sentedals, 2006,21)

Gönüllülük, insan davranışının en temel ifadelerinden biridir; karşılıklı alıp vermeye ve paylaşmaya dayanan eski ve köklü geleneklerden doğmuştur. Özünde, ilişkiler ve bu ilişkilerin bireylerin ve toplulukların refahını arttırma potansiyeli yatar. Örneğin, gönüllülüğün olduğu yerde sosyal bağlılık ve güven canlanır. Gönüllülük sadece sivil toplum kuruluşlarının, sosyal ve politik hareketlerin belkemiği olmakla kalmaz, aynı zamanda pek çok spor organizasyonu, sağlık, eğitim, barınma ve çevre programının, dünya çapındaki diğer sivil toplum, kamu ve özel sektör programının da belkemiğidir. Gönüllülük her toplumun ayrılmaz bir parçasıdır ve dünya üzerinde her toplumda görülen bir olgudur. Bu durumu tanımlayan terimler ve gönüllülüğün ifade biçimleri kültürden kültüre ve dilden dile değişiklik gösterse de gönüllülüğü güdüleyen değerler ortak ve evrenseldir: Özgür iradeyle ve dayanışma ruhu içinde, herhangi bir maddi karşılık beklemezsiniz kamu yararına katkıda bulunma arzusu (Dünyada Gönüllülüğün Durumu Raporu, 2011).

Gönüllülük, kişilerin vatandaş olarak toplumda var olma ve hayattaki farklılıklara katkı sağlamasının bir yolu olarak ifade edilmektedir. Genel anlamda incelendiğinde bireylerin gönüllülükle, hayırseverlik veya siyaset çerçevesinde ilgilendikleri bunun yanında kendi şahsi gelişimlerini de gözlemleyerek yeni meziyetlerde kazanmak için gönüllü faaliyetlere katıldıkları gözlemlenmektedir (Ellis, 1996; McCurley ve Rick 2001; akt. Yurttagüler, 2006: 58-59).

Türk Dil Kurumu, gönüllülük kavramını, bir işte kendi rızasıyla çalışmak olarak açıklamaktadır. Genel anlamıyla; gönüllülük herhangi bir karşılık

beklemeksizin ve kendi rızasıyla toplum faydasına bir şeyler yapmadır. Dolayısıyla bireyin iyi ve doğru olduğuna inandığı bir gaye uğruna emeğini sergilemesi, kimseden bir şey beklemeden kendini motive etmesidir. Özetle inanmak, emek vermek ve harekete geçmektir (Akatay ve Yelkikalan, 2007: 67).

Gönüllüler, ücretli çalışan kişilerin yerine geçmez ve çalışanları iş güvenliği için bir tehlike oluşturmaz. Gönüllülüğün pek çok unsurundan bahsederken, Noble (1991) bu aktivitenin hiçbir para karşılığı beklemeden yapıldığını belirtmiştir. Avustralya İstatistik Bürosunun (2002: 44) Avustralya’da gönüllü işi için yaptığı çalışmada, gönüllü kişiyi “bir organizasyon ya da grup aracılığıyla gönüllü olarak zaman, hizmet veya yetenek şeklinde parasız yardım sunan kişi” olarak tanımlamıştır. Gönüllü olduğu düşünülen kişilerin bazı kazançlar elde etmeleri engellenmemiştir. Harcamaların geri ödenmesi (tamamen ya da kısmi) ya da ufak hediyelerin verilmesi gibidir. Parasal bir kazanç olmayışı ya da harcamaların geri ödenmesi durumu (işin sağladığından daha az bir miktar) ücretli çalışanlarla gönüllü çalışanlar arasındaki farkı anlamamıza yardımcı olmaktadır.

Gönüllülük, kişinin bir çıkar beklentisi olmadan veya maddi karşılık beklemeden insanların genel olarak hayat şartlarını iyileştirmek, kamu yararı hedefine varmak için yapması gerektiğine ve doğru olduğuna dair inançla bir sivil toplum kuruluşu ya da gönüllü katılıma bir toplumsal girişime, imkân sağlayan hukuki, kurumsal yapılar kapsamında etkinliklere destek olması şeklinde ifade edilebilir. Gönüllüler, günlük hayatta birçok konuda değişik işlevler üstlenmektedirler. Öncelikle insan ve toplum olmak üzere; sağlık, eğitim, kültür, çevre koruma, sosyal hizmetler, spor ve yardım, trafik, park, özürllüler, kadın ve çocuklar, kütüphane, yaşlılara yardım, düşkünlere ve yoksullara yönelik ve başka hizmetler bunlar arasında sayılabilir. Bu anlamda daha çok demokratik toplumları işler kılan gönüllüler ve gönüllü kuruluşlarının toplumdaki öncelikli faaliyetlerini kısaca şu şekilde ifade edebiliriz. Bunlar: Hizmet sunumunda yeni yöntemlerin ve düşüncelerin geliştirilmesi; toplumdaki eşitli dezavantajlı grupların desteklenmesi; bazı kamusal hizmetlerin direkt gerçekleştirilmesi; kamu politikalarında yenilikler; kamu ve özel sektörün kamusal yarar amaçlı projelerde işbirliğine olanak sağlanması

piyasaların izlenmesi ve denetimi; devletin izlenmesi ve denetimi; uluslararası yardımlar ve demokratik hayatın seviyesini yükseltecek aktif yurttaşlığın geliştirilmesidir.

Gönüllülük, toplumsal bütünlükle refahın sağlanmasında, insanların ve işletmelerin tüketici, üretici ve insan olarak topluma ve parçası oldukları çağdaş dünyaya karşı duyarlı olmalarının ifadesidir. Büyük bir önem arz eden bireylerin, işletmelerin ve toplumun mesuliyet almasıdır. İnsanların veya işletmelerin; sosyal, ekonomik ve çevresel problemlere çare üretme gayretidir. Yurttaşların, toplumsal hayır programlarında aktif rol oynamalarıdır. Sivil toplum kuruluşlarının gayelerini, somutlaştıran faaliyetlerdir. Özel sektörün insan kaynağı ve toplumla olan sosyal ilişkisidir (Akatay ve Yelkikalan, 2007: 68).

Hür irade hali, gönüllülüğün öncelikli unsurudur. Alacak oldukları karşılığın sınırlı olduğu düşünüldüğünde, bireylerin belli bir organizasyona veya aktiviteye mecburi olmadan vakitlerini ayırmaları gönüllülük hakkında yürütülen çalışmalardan doğan önemli bir araştırma hususudur. Hür irade ve gönüllülük motivasyonu ile ilişkili olarak, sosyal zorunluluk ve akran baskısı etmenlerinin de belli bir etkiye sahip olduğu belirtilmiştir (Babchuck & Booth, 1969; Freeman, 1997).

Gönüllülük, insanların vaktini, emeğini, meziyetlerini ve iyi niyetini, bir yurttaki çocukların ödevlerine yardım edilmesi ya da çöplerin toplanması gibi birtakım işlerin yapılması arzusudur (Uluslararası Gönüllü Hizmet Eğitim Kılavuzu, 2000:9). Gönüllük üzerine birçok tanım yapılabilir. Fakat buradaki ortak noktalardan birincisi, STK'lara yönelen desteklerinde şahıs ya da işletmelerin kendi arzu ve isteklerinin belirleyici olmasıdır. İkincisi de, maddi herhangi bir karşılığın istenmemesidir.

Gönüllülük kavramıyla ilgili bir diğer boyut da söz edilen aktiviteden sağlanan gelirdir. Gönüllülükle (Davis Smith, 1999) yalnızca boş vakit ve faaliyet arasında bir fark görmektedir. Gönüllülük haricinde (veya buna ilave olarak) gerçekleştirilen faaliyetten yararlanan bir birey olması gerekmektedir. Bu yararlanan

bireyin alanı yorumuna açıktır. Örneğin, Parker’de sözü edilen (1992: 2), Darvill ve Munday (1984), gönüllüyü “kendisiyle hiçbir ilişkisi bulunmayan bir veya birden çok bireye doğrudan, parasız gönüllü olarak hizmette bulunan birey” olarak açıklamıştır.

Gönüllülük, çevrelerindeki mevcut problemleri paylaşan ve bunların çözümüne ilgi gösteren ve katkıda bulunan grubun çabalarıdır. Hizmet kavramının İngilizce karşılığı Latince "servitium" kelimesinden gelmektedir ve çoğunlukla görev, iş ve ödev gibi eş anlamlı kelimelerle açıklanmaktadır. Bir başka tanımlamaya göre hizmet, insan gereksinimlerinin fiziksel bir obje yoluyla, karşılıklı etkileşim süreci içinde karşılanmasını sağlayan etkinliktir (Diken, 1998: 88). Diğer bir ifadeye göre de, bireyin etkinliğinin başka bir bireyin faydasına olması durumudur (Tekin, vd., 2003: 259).

Gönüllülük; kişilerin toplumsal mesuliyet anlayışıyla, çıkar beklemezsiniz, kendi özgür iradeleriyle zaman, bilgi, beceri, tecrübe ve kaynaklarını bir sivil toplum örgütünün hedefi kapsamında kullanmaları şeklinde tanımlanabilir. Sözlük anlamıyla gönüllülük; ağır bir işte kendi isteğiyle faaliyet göstermektir. Bizde ise sivil toplum örgütlerinde faaliyet gösterenler gönüllü olarak görülmektedirler. Çünkü gönüllü olarak faaliyet gösterme aslında sivil toplum örgütlerinin mevcut olmalarının önemli unsurlarındandır. Gönüllülerle çalışmak, kurumun faaliyet alanının ve paydaş ağının genişlemesi, kadrosundaki personelin becerilerinin genişletilebilmesi yeni bağlantılar yapılması, gibi yararlar getirmektedir. Sivil toplum kuruluşları buna benzer değişik sebep yüzünden gönüllülerle faaliyette bulunmak istemektedir (Yaman, 2003).

Gönüllülük, para beklentisi olmaksızın belli bir kurumda veya organizasyondaki bireylerin, katılım ve hizmet aşamasında aktif vatandaşlık anlamında aynı zamanda Sivil Toplum Kuruluşlarında uygulamaya geçen ve toplumsal problemlere uzun dönemli ve etkili çözüm bulma aşamasında aktif olarak dâhil olmayı amaçlayanlardan meydana gelmiş bir alan olarak açıklanabilir. Bir devlet kuruluşu olan İstanbul 2010 AKB Ajansı, Gönüllü Programıyla, gönüllülük kavramını bu sivil anlayışla uygulamaktadır Gönüllü Programı, kültür-sanatla alakalı gönüllü faaliyetler

yürütmektedir. Ancak bu gün daha çok 1990'ların bitiminden günümüze dek sağlık, eğitim, turizm, demokrasi, yoksulluk spor, gibi hayatın bütün yönlerinde çözüm üretmede özel sektör, kamu ve STK'larla beraber güçlü bir dinamik olan "gönüllülük" olgusu bütün çalışma alanlarında zamanla çoğalan önemini daha çok hissettirmeye başlamıştır. Bu konuda sivil toplum kuruluşlarının, yerel yönetimlerin ve kamu kurumlarının hassasiyetlerinin zaman içinde artmasına sebep olmuştur Sivil toplum kuruluşlarında, yerel ve kamu idarelerde gönüllülük işlevini yerine getiren faaliyetlerin zamanla sayısı da artmıştır. Gönüllülük, uluslararası ve ulusal alanlarda karar alma mekanizmalarını değişik şekilde ve düzeyde etkilemeyi sürdürmektedir (<http://www.gonulluluk.org/2011/05/%E2%80%9Cgonulluluk-ve-katilim%E2%80%9D-uluslararası-gonulluluk-sempozyumu/>, 2012).

Gönüllülüğü, sonuç olarak üç aşamada özetlemek mümkündür. İlk olarak, faaliyet gönüllü olarak, yasanın, bir sözleşmenin veya akademik bir gerekliliğin dayattığı bir yükümlülük olarak değil, kişinin kendi özgür iradesi çerçevesinde gerçekleştirilmelidir. Gönüllü olma kararı, akran baskısından, kişisel değerlerden ya da kültürel veya sosyal yükümlülüklerden etkilenebilir, fakat faaliyeti gerçekleştirip gerçekleştirilmemeyi kişinin kendisi seçebilmelidir. İkinci olarak, faaliyet finansal bir ödül için yapılmamalıdır. Bazı gider tazminatları, yemek, ulaşım veya barınma karşılığı olarak yapılan ödemeler mazur görülebilir. Üçüncü olarak, faaliyet kamu yararına olmalıdır. Doğrudan ya da dolaylı olarak aile veya hane halkı dışındaki insanların hayat seviyesini yükseltmek veya genel olarak faydasına olmalı ya da gönüllü olan kişi de, normalde yarar sağlasa bile, bir davaya hizmet etmelidir. Zaten, pek çok kültürde gönüllü; "topluluğun refahı için çalışan kişi" olarak tanımlanır. (Dünyada Gönüllülüğün Durumu Raporu, 2011).

#### **4.2.2. Gönüllü Olma Sebepleri**

Gönüllü motivasyonu konusu çok yönlü ve karışıktır (Winniford, vd., 1997). Önemli derecede araç olmasına karşın, araştırmacılar arasında gönüllü sebepleriyle bağlantılı fazla düşünce birliği bulunmamaktadır (Cuskelly ve Harrington, 1997). Mesela, Noonan (1988: 124) şunu ileri sürmüştür: "Duyarlılık ruhunun haricinde,



kendi vakitlerini feda eden bu kişilerde ortak olan pek az şey bulunmaktadır." Sebepler çoğunlukla şunları kapsamaktadır: sosyal ilişki kurmak, önemsenmek, zaman doldurmak, diğerlerinin beklentilerini karşılamak, başka insanlara yardım etmek, kuruluşların hedeflerine varmasını sağlamak, başarıya duygusuna sahip olma, becerilerini geliştirme, eğlence ve zevk, bireysel zenginlik yaratma, kendi imajını geliştirme ve kendini ifade etme (Davies, 1998).

Gönüllülerin işletmede hangi psikolojiyle olduğunu anlamak, bir taraftan yapacağı pek çok organizasyon için kolaylık sağlarken diğer taraftan da beraber çalıştığı kişilerin görev memnuniyetine ulaşmasına, çatışmaların bitirilmesine ve grup davranışlarının kuvvetlendirilmesine katkı sağlayacaktır (Yaman, 2003: 100). Bu beklenti ve gayeleri; kişisel, sosyal ve yakın çevreden kaynaklanan sebepler olmak üzere üç grupta toplamak mümkündür.

- a. **Bireysel Nedenler:** Gönüllülüğün başlıca nedeni olan bireysel nedenler; saygı görmek, yeni arkadaşlar ve uğraşlar edinmek, yaşamına değişiklik katmak gibi temel insani gereksinimlerinin dışında, yeni bir şey öğrenmek, kendini kanıtlamak, statü kazanmak, ekip çalışmasına katılmak, sinerji yaratmak ve farklı insanlarla bir araya gelmek gibi daha üst beklentileri çözümlendirmeyi de içerebilir (Türkiye Ekonomik ve Toplumsal Tarih Vakfı, 2000: 235-239).
- b. **Sosyal Nedenler:** Sosyal motivelerle gönüllü olmanın ana nedeni, yeni arkadaşlar ve çevre edinmektir (Türkiye Ekonomik ve Toplumsal Tarih Vakfı, 2000: 237) gibi gayelerle de bireyler gönüllü olmak istemektedir. Yatay ilişkilerini geliştirebilmek, kapasitesini arttırmak ve paylaşmak üzere sosyal etkileşim ve arkadaşlık ortamlarının meydana gelmesine katkı sağlamaktadır (Yaman, 2002: 89) .
- c. **Yakın Çevreden Kaynaklanan Nedenler:** Çevresinden birinin teşvik veya baskısıyla, amirinin beklentisi için kendisinden yardım isteyenleri kıramadığından, bir aile geleneği olduğundan, bir arkadaşı ya da yakınıyla aynı

ortamı paylaşma arzusundan ya da o işi yapacak başka kimse olmadığından dolayı da gönüllü olunabilmektedir (Güder, 2006: 204).

İnsanları gönüllü olmaya iten nedenler bir veya iki güdüye indirgenemez. Bu alandaki araştırmalar organizasyonlarda gönüllü olarak çalışmadaki dominant güdülerin bir dizi listesini vermekle beraber “durum-pozisyon ve sosyodemografik veriler” gibi birçok farklı değişkene bağlı olduğu için araştırmalar doğrudan birbiriyle mukayese edilememektedir. Caldwell ve Andereck (1994) araştırmalarında spor organizasyonuna destek vermede, hem içsel hem de dışsal güdülerin neden olduğu saptanmıştır. Sonuçları itibariyle gönüllülerin güduları üç kategoride toplanmıştır:

1. Amaçlı (oriented) Güdüler: Toplum için yararlı olmak.
2. Sosyal (social) Güdüler: Grup deneyimi yaşamak, sosyal entegrasyon gibi.
3. Materyal (material) Güdüler: Materyalle ödüllendirmek, organizasyon giysisi elde etmek gibi.

Benzer sonuçlara Williams (1995), Whistler Kayak Kupası yarışmalarıyla yaptığı çalışmada ulaşmıştır. Araştırmalar sonucu elde edilen bilgilere dayalı olarak gönüllülükte insanı motive eden faktörler altı başlık altında toplanmıştır (Sport Volunteers and Other Volunteers, 2005:7);

1. Altruizm (Fedakârcılık),
2. Egoistik zorunluluk,
3. Sosyal ve etik sorumluluk,
4. Yeni deneyimler kazanma isteği,
5. Boş zamanlarını değerlendirme isteği,
6. Kişisel yetenekler.

Parker (1997) gönüllülükte 4 esas sebep bulunduğunu ifade etmiştir: özgecil, piyasa, amaca hizmet ve boş vakit. Fakat, Clary, Synder ve Stukas (1996) daha geniş olarak açıklamış ve altı sebep olduğunu belirtmiştir: kariyer, sosyal, anlayış, itibar, koruma ve geliştirme. Clary ve diğerleri, her ne kadar insanlar aynı gönüllü

faaliyetlerine iştirak etmiş bulunsalar da onların hedeflerinin farklı olacağını söylemişlerdir. Bütün bu araştırmalar, bu alanın kompleks olduğunu göstermektedir. İstihdam, devam ettirme ve günlük işler konularındaki yönetim gereksinimlerini etkin bir biçimde sağlayabilmek için, gönüllü davranışlarıyla alakalı daha derin bir anlayış sergilemek gerekir (Farrell ve arkadaşları, 1998: 289).

1. Meziyetleri paylaşmak,
2. Sosyalleşmek,
3. Toplumsal bir gereksinime aktif bir katılımcı olarak çözüml bulmak,
4. Belirli bir hususta tecrübe elde etmek,
5. Toplumsal mesuliyeti gerçekleştirmek,
6. Kendini iyi hissetmek,
7. Parasal desteğin bir alternatifi olduğu için,
8. Yeni bir toplumsal konum ve çevre edinmek, sayılabilecek başlıca sebeplerdir.

#### **4.2.3. Gönüllü Olmama Nedenleri**

İnsanların neden gönüllü olmadığını anlamak onların neden gönüllü olmayı amaçladığını bilmekten daha önemlidir. Zira bireyler hiçbir sebep olmaksızın, herhangi bir karşılık beklemeden gönüllü olabilmekteler, ancak niçin gönüllü olmadıkları araştırıldığında, genellikle altında önemli sebeplerin bulunduğu görölmektedir (Yaman, 2012). Bu sebepler; mesuliyet alma ya da kendini bir yere bağlı hissetmeme, kendisine gönüllü olup olmayacağının sorulmamış olması ve yapabileceği bir şeylerin olduğuna inanmamadır. Ayrıca insanlar; daha önce kendilerinin veya yakınlarının bu hususta olumsuz bir tecrübenin olması, beklentilerinin karşılanamaması, yaptıkları işin küçümsenmesi ya da tatsız bir biçimde sonuçlanması gibi sebeplerden kaynaklanan önyargı ve güvensizlik duygularına sahip olabilirler. Bunun yanında bireyin mevcut olan çok fazla mesuliyet altında olması, yapılan aktivitelerin sıkıcı olduğu düşünce ve özgüven eksikliğinden ötürü de böyle bir işe girişmek istemeyebilirler (Yaman, 2003: 100).

Bütün bunlara ilave yapılacak olunursa; bireyin "gönüllü olma" anlayışı bulunmamaktadır veya böyle bir alışkanlık ya da gelenek, yaşadığı yerde ve ailesinde meydana gelmemiştir. Birey, ek masraf getireceğinden çekinir ve bu masrafları üstlenmek istemeyebilir. Bilhassa Türk aile yapısının karakteristikleri, kadının toplumsal rolü ve mesuliyetleri de bu tür çalışmaları engelleyici özelliktedir (Çiğerdelen, 2005: 543).

Gönüllüğünün insanlara faydaları kadar zararları da bulunmaktadır. Bireyin ailesinden, arkadaşlarından, mesleğinin ve hobilerinden uzak kalması, mali sebepler, gönüllü pozisyonu ve ek vakit ayırması bunlardan bazılarıdır (Akatay ve Yelkialan, 2007: 81).

#### **4.2.4.Gönüllülüğün Bireye Kazandırdıkları**

Gönüllü olmanın kurumsal, toplumsal, ve kişisel olmak üzere faydaları bulunmaktadır. Gönüllüler tarafından yapılan faaliyetler, sonunda bir kazanç beklentisi olmasa da, bireylere birtakım özellikler kazandırabilir. Bu kazançlar, bir anlamda bireylere gönüllü olarak çalışmaya yönelten sebeplerle bağdaşmaktadır (Güder, N. (t.y.). STK'lar İçin İletişim ve Kampanya Hazırlama Rehberi, [panel.stgm.org.tr/vera/app/var/files/i/1/iletisim.pdf](http://panel.stgm.org.tr/vera/app/var/files/i/1/iletisim.pdf), 2012). Gönüllülüğünün insanlara kazandırdıkları (STGM, 2009: 5):

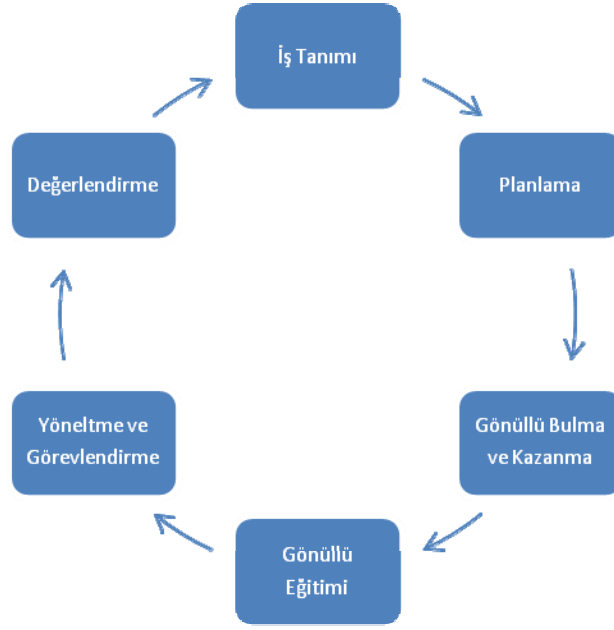
- 1. Haz ve manevî zenginleşme:** Gönüllü, gerçekleştirdiği çalışma neticesinde edindiği hayat tecrübesinin yanında, manevi zenginlik ve haz elde eder.
- 2. Özgüven gelişimi:** Kişinin kendini kanıtlama gereksinimi ile başladığı ve kendini faydalı hissettiği bir ortamla, özgüvenin artması arasında, paralellik olacaktır.
- 3. Ekip çalışması becerilerinde artış:** Daha önce bir iş deneyimi olsun ya da olmasın, gönüllülük faaliyetleri neticesinde işbirliği içinde başarı sağlama, iş bölümü yapma, gibi becerilerinin gelişimi takip edilebilecektir Ekip içinde daha fazla sorumluluk taşıyabilen kişiler ise, bu aşamada liderlik özelliklerini geliştirebilecektir.

4. **Toplumsal konum, yeni bir çevre ve arkadaşlıklar:** Kişilerin gönüllülük organizasyonları ile sahip oldukları yeni ortam kuşkusuz sosyal hayatlarının da gelişimine yararlı katkısı olacaktır. Bu gelişim gönüllülerin toplumsal rollerinin değişmesini, gelişmesini sağlar. Gönüllülük aktiviteleri ile kurulan yeni arkadaşlıklar; iş, aile ve okul hayatının yanında, farklı bir sosyal çevre meydana getirecektir.
5. **Yeni ilgi alanlar:** STÖ'nün aktivite ortamı veya gönüllünün içinde bulunduğu etkinlik, daha evvel hiç bilmediği bir alana adım atmasını, hatta yeni uzmanlık alanları ve iş imkânları sağlayabilir.

#### 4.2.5.Gönüllü Yönetimi Süreci

Gönüllü yönetimi; gönüllü seçimi kadar onların sürekli bilgilendirilmelerini, onları heyecanlandıracak görevlerle donatılmalarını, başarıların tanınmasını ve gelişim fırsatları yaratılmasını içerir. Başarılı gönüllü yönetimi, onların beyinlerine ve gönüllerine hitap edebilmeyi, onları sürekli olarak heyecanlandırabilmeyi gerektirir. Gönüllü yönetiminde de, insan kaynakları yönetimindeki sistemli yaklaşımlar ve temel prensipler aynıdır. Başlangıçta doğru planlamanın yapılması, uygulamada prensiplere uyulması ve gerçekleştirilen çalışmaların ölçülerek, değerlendirilmesi gerekmektedir. (Argüden, Y., Ilgaz, P., Gönüllü Kuruluşların Yönetimi, [http://www.arguden.net/arguden/UserFiles/File/kitaplar/gonullu\\_kuruluslar\\_in\\_yonetimi.pdf](http://www.arguden.net/arguden/UserFiles/File/kitaplar/gonullu_kuruluslar_in_yonetimi.pdf), 2012).

Gönüllü yönetimi, altı ana süreçten meydana gelmektedir. Bu süreçler, iş tanımı, planlama, gönüllü bulma ve kazanma, gönüllülerin eğitimi, yönlendirme ve görevlendirme, son olarak ta değerlendirmedir. (Akatay ve Yelkikalan, 2007: 87). Bu süreçler uygulamada döngüsel ve esnek bir yapıda gerçekleştirilebilir.



**Şekil 8: Gönüllü Yönetim Süreci**

#### 4.2.5.1. Gönüllü İş Tanımı

Organizasyonların nitelik ve nicelik olarak ne kadar profesyonel elemana ve gönüllüye ihtiyacı olduğu iş tanımlarının yapılması ile mümkün olacaktır. Bu aşamada yönetime profesyonellere ve gönüllülere ait işlerin neler olduğu belirlenerek iş tanımları yapılmalıdır. İşin nasıl yapılacağı, ne kadar süre gerektirdiği, kaç kişi ile yapılacağı, söz konusu kişilerin sahip olması gereken özelliklerin neler olduğu, gibi soruların cevapları ise işin tanımlanmasını sağlar.

Organizasyonun ihtiyaç duyduğu gönüllülerin ve yöneticilerin iş tanımları belirlenirken, yeni gönüllülerde ortaya çıkabilir. Bu durumda, gönüllüler kendi hoşlarına gidecek işleri yapmak istemelerinden dolayı, iş tanımları yeniden gözden geçirilmelidir. Burada dikkat edilmesi gereken en önemli nokta, gönüllünün isteğini kırmadan, organizasyonun ihtiyacına uygun ortak noktayı bulmaktır. Bu doğrultuda, Organizasyonun amacına uygun gönüllülerin seçilmesi, iş tanımının en uygun ve doğru bir şekilde hazırlanmasından geçer. İş tanımları, gönüllülere hem bilgi, beceri ve tecrübe kazandıracak, hem de organizasyona daha etkin ve verimli destek sağlamalarına olanak sağlayacaktır (Akatay, Yelkikalan, 2007: 88).

#### 4.2.5.2.Planlama

Planlama, tespit edilen hedeflere erişebilmek için en uygun araç ve metotların bulunması gayretidir. Diğer bir tanımda, ana hedeflere erişmek için ilgili politika ve prosedür mekanizmasını tasarlamaktır. Süreç anlamında planlama, gelecekte hangi gayelerin gerçekleşeceğine ve bu gayelere ulaşmak için neler yapılacağına karar vermeyi ifade eder. Planlama yapılmadan, işlerin doğru sırayla yapılıp yapılmadığından emin olmak mümkün değildir (Akatay ve Yelkikalan, 2007: 89). Planlama şu aşamaları göstermektedir (Gönüllü Yönetimi Çevrimi , [www.duyguguncesi.net/sunular/GonulluYonetimi.pdf](http://www.duyguguncesi.net/sunular/GonulluYonetimi.pdf), 2011):

1. Gerekli altyapının hazırlanması, gönüllü kaynaklarının belirlenmesi,
2. Gönüllü pozisyonlarının belirlenmesi,
3. Başvuru formlarının hazırlanması,
4. Uygulanabilir politika ve prosedürlerin geliştirilmesi,
5. Gönüllülerin eğitilmesi.

Planlama, örgütün o andaki ve ileriki bir zamandaki insan kaynağı potansiyelinin etkili, verimli ve rasyonel kullanılmasını sağlayan en önemli araçlardan birisidir. İnsan gücü planlaması yapmayan işletmeler, sahip oldukları insan kaynağını da etkin olarak kullanamazlar (Fındıkçı, 1999: 103).

Yapılacak proje ve faaliyetlerin tespit edilmesinin ardından; gönüllülerin kimler olabileceği ve bunlara nereden (üniversiteler, okullar, hastaneler, özel ve kamu sektörü, vb.) ulaşabileceği, saptanan gayelere doğru şekilde ulaşılabilmesi için gönüllülerin sahip olması gereken nitelikler ve gönüllülere ne kadar süreyle gereksinim duyulacağı planlanmalıdır. Dolayısıyla STK'lar; sahip oldukları misyon ve faaliyetlerle örtüşecek biçimde, hem kendi içlerinde hem de gönüllülere yönelik yaklaşımlarında bir gönüllülük profili tespit ederler. Gönüllülerin sayı ve nitelikleri, gerçekleştirmeyi düşündükleri gayelerine bağlı olarak farklılık göstermektedir (Akatay ve Yelkikalan, 2007: 91).

#### **4.2.5.3. Gönüllü Bulma ve Kazanma**

Çeşitli kaynaklarca üçüncü sektör olarak ifade edilecek kadar gelişmiş olan sivil toplum sektörü, bu gelişmeden sonra plânsız, programsız modası geçmiş organizasyonlarla kendisini ileriye taşıyamayacaktır. Finansal sorunlardan gönüllü bulmaya kadar pek çok güçlük karşılıklı olarak organizasyonlar ve STK'lar için, bulunan gönüllülerin idaresi de ayrı bir zorluk olarak ortaya çıkmaktadır. Bu alanda gerçekleştirilen bilimsel araştırmalar, gönüllülük konusunda çalışmalarda bulunan insanların idaresinin günümüz kuruluşlarında yürürlükte olan insan kaynakları yönetimine benzer olduğunu ancak aktivitelerin gönüllülük temeline dayandığı için daha zor ve farklı kısımları kapsadığını göstermiştir (Yaman, 2003).

Sivil toplum kuruluşlarının, gönüllüleri adına yaptıkları faaliyetlerin bütünü gönüllülerin ödüllendirilmesi olarak ifade edilir. Plâket, teşekkür notu, "...Gönüllüsü" sertifikası, gönüllünün adına bir gece düzenleme, doğum günü ve diğer özel günler için tebrik kartları, yurt dışında bir konferansa yollama, hediye, taziye, gibi çeşitli faaliyetler, kurum ile gönüllü arasındaki ilişkiyi kuvvetlendirmeye yarayacaktır. Çoğunlukla kurumla yeni tanışmış veya belli bir eğitim aşamasından geçmiş gönüllülere yapılan bu gibi sürprizler, gönüllülere kendilerinin doğru yolda olduklarını hissettirmesi bakımından önemlidir. Aynı zamanda bir davette/toplantıda kendisine insanların önünde teşekkür etme, ya da "ayın gönüllüsü" gibi ünvanlar verme, başka yayın organlarında veya kurumun yayın organında gönüllülerin çalışmalarını yayınlama, gibi sosyal birçok unsurlarla da gönüllüler ödüllendirilebilir (STGM, 2009).

##### **4.2.5.3.1.Gönüllü Bulma Kanalları**

Günümüzde hâla çeşitli organizasyonlara, gönüllü olarak katılma eğilimi içinde yer alan bireylerin çoğunluğu yakınlarının, dostlarının ya da akrabalarının tavsiyesi ya da kurumun tanınmışlığı ile olsa da, bu organizasyonlara gönüllü kazandırmada, genel olarak bazı kanalların kullanılması başarıyı artırabilecektir (Yaman, 2005: 49-50).



Gönüllü bulma kanallarından başlıcaları aşağıda yer almaktadır (Empowering America's Grassroots, 2-4; Ellis, 2005: 81):

- 1. Gönüllü Hizmet Organizasyonları** (Volunteer Service Organizations, VSOs): Gönüllüleri sürekli tarayarak potansiyel gönüllüleri bulmaya yardımcı olan kuruluslardır. Ayrıca yine bu bağlamda hizmet veren özel hünerli bireyleri belirlemeye çalışsan, Gönüllü Danışmanlık Hizmetleri'ni de unutmamak gerekmektedir.
- 2. Öğrenciler:** Öğrencilerin bireysel olarak kendileri ya da oluşturdıkları birlikler, kendi aile fertlerini, yakın ve uzak çevreyi etkileyebilen kitlelerdir.
- 3. İşletmeler:** Organizasyonlara; para, ekipman, hizmet ya da gönüllü yardım ve desteği sağlayabilmektedirler.
- 4. Eski Gönüllüler:** Eski gönüllüleri tekrar geri kazanmak mümkündür.
- 5. Emekliler:** Emekli bireyler gerek zamanlarını değerlendirmek ve sosyalleşmek, gerekse topluma faydalı olmak gönüllü olabilecek kesimdir.
- 6. Toplumsal Kuruluslar ve Diğer STK'lar:** Topluma hizmet amaçlı ulusal/uluslararası kuruluşlar ve diğer yerel, ulusal ya da uluslararası organizasyonlar da, gönüllü bulma açısından yardımcı olabilecek kuruluşlardır.

#### **4.2.5.3.2 Gönüllü Kazanma Stratejileri**

Organizasyona gönüllü alınmasına yönelik olarak, pozisyon tanımlaması bağlamında iki temel strateji izlenebilir. Birinci strateji; bir hedef gözetmeksizin (non-targeted) gönüllü kazanmaya yönelmektir. Bu stratejide yer alan bakış açısı ile Organizasyona, genel olarak sıradan hünerliliğe sahip bireylerin gelse dahi, özel hünerli gönüllüleri kazanma öngörülmektedir. Bu çoğu zaman önemli oranda Organizasyonun gönüllü kapasitesini olumlu etkileyen bir stratejidir. İkinci strateji ise; hedef gözeterek (targeted) gönüllü kazanmaya yönelmektir. Bu strateji özel hüner sahibi bireyleri Organizasyona kazandırmayı amaçlamaktadır. Örneğin, avukat, doktor, halkla ilişkiler uzmanı, çizelge sanatçısı, istatistikçi gibi bireylerin

uzmanlıklarından faydalanmak üzere ikinci stratejinin uygulanması gerekebilir (Özmutaf,2007:167).

Yukarıdaki stratejilerden hangisi belirlenirse belirlensin bazı alt faaliyetlerin ya da alt stratejilerin belirlenmesi bazı olumlu sonuçlar oluşturur.Aşağıda sözü edilen türde faaliyet örnekleri yer almaktadır (Empowering America's Grassroots, HHS-SAMHSA, Successful Strategies for Recruiting, Training and Utilizing Volunteers <http://www.hhs.gov/fbc/docs/Volhandbook.pdf> , 2011):

1. Organizasyonun, varsa Yerel Gönüllü Merkezi ile iletişime geçilmelidir.
2. Varolan gönüllülerin, yeni gönüllüler kazanmada aktif rol alması sağlanmalıdır. Onlar diğerlerini ikna edebilir, çünkü onlar Organizasyonun işleyişini ve ihtiyaçlarını bilen ve organizasyonun inançlarını yerine getiren bireylerdir.
3. Komşu gazeteler, haber mektupları ve organizasyonel bültenlerin yanı sıra, kitle medyası kullanılmalıdır (televizyon, radyo, gazete, ilanpanoları gibi).
4. Hizmet, eğitim toplantıları, toplantılar (mitingler) ve STK'nın ya da organizasyonunuzun, bir araya gelmeleri için tebligler/ bildirimler yapılmalıdır.
5. Uygun web sitelerine gönüllü fırsatları postalamalıdır.
6. Okullar, yaşlı merkezleri, kariyer fuarları ve diğer randevular ya da olaylarda insanlarla görüşmeler yapılmalıdır.
7. Video teyp ve slayt şovlar yapılmalıdır.
8. Özel olaylarda personel standları ve sergiler açılmalıdır.
9. E-mailler, kitle e-mailleri ve el yazı notları kullanılmalıdır.
10. Başkandan, personelden, arkadaşlardan ve yaygın liderlerden referans alınmalıdır.
11. Gönüllü referans organizasyonları kayıt altına alınmalıdır.
12. Eğitim Kurumlarıyla koordinasyon, mezuniyet için hizmet saatlerinde toplanılması sağlanmalıdır.
13. En iyi gönüllük için bireylere sürekli sorulmalı ve fikirleri alınmalıdır.
14. Faaliyetler için gerekli finansman kaynakları ve miktarı, gerekli materyal iyi planlanmalıdır.

#### **4.2.5.4. Gönüllü Eğitimi**

Gönüllü birey önceki süreçlerde yer alan şartlar açısından Organizasyona uygun bir kişi olarak belirlendikten sonra organizasyona kabul edilir. Bu asamada gönüllü birey belirli bir eğitimden geçirilmelidir. Bir Organiasyonda gönüllülük bağlamında eğitim iki ana boyutta yerine getirilmektedir. Bunlar; oryantasyon ve rutin eğitimidir. (Özmutaf, 2007: 174).

##### **4.2.5.4.1. Oryantasyon**

Oryantasyon faaliyetleri, kuruluşlarda pek fazla önemsenmeyen ancak oryantasyona tâbi tutulan bireyin dünyasında çok önemli yeri olan bir faaliyettir. Birey, oryantasyonda kuruma ait ilk izlenimlerini edinir. Oryantasyon sürecinde birey kuruluşun ciddiyeti, kendisiyle ilgilenip ilgilenilmeyeceği, başı sıkıştığında yardım alıp alamayacağı ve emeğinin boşa gidip gitmeyeceği, gibi pek çok çeşitli kritik sorulara yanıt arar. Bu sırada meydana gelen negatif izlenimler kalıcı izler bırakabilmektedir.

Oryantasyon eğitimleri yoluyla yetiştirme, gönüllünün gereksinim duyduğu ya da duyacağı işletmeye ve ilgili çalışmalara ait ön bilgilerin kazandırılması, çalışma ortamının ve ilişkilerinin tanıtılmasıdır (Yaman, 2003: 104).

Gönüllünün, kuruluşa oryantasyonunda göz ardı edilmemesi gereken husus, kuruluşun oryantasyon sürecinde gönüllüye ayracağı vakit ne kadar verimli ise, gönüllünün de kurumda geçecek vaktinin o oranda verimli olacaktır. Zamanının az bir bölümünü ayırsa dâhi, birey kendisinin kuruluşun önemli bir unsuru olarak görülmesini isteyecektir. Bu nedenle oryantasyon aşamasında (Yaman, 2012);

1. Kurumun misyon, vizyon ve hedeflerinin ne olduğu ve ne anlatmak istediği
2. Kurumun nasıl ve kimler tarafından kurulduğu,
3. Kurumdaki çalışanların ve birimlerin kimler ve neler olduğu,
4. Orada kendisinin hangi işi, nasıl yapacağı,

5. Kullanacağı oda, araç, gereç vs. bütün maddî unsurların ne olacağı ve bunları nasıl kullanacağı,
6. Kime karşı mesul olduğu ve bir sorunu olduğunda kimden yardım isteyebileceği,
7. İşinden kaynaklanabilecek güçlüklerin neler olabileceği ve kuruluşta ödüllendirmenin ve eğitimin nasıl yapıldığı gibi ana bilgilerin gönüllüye aktarılması gerekmektedir. Mümkünse bir de “Gönüllü El Kitabı” verilmelidir.

Oryantasyon eğitimleri, özel ve kamu sektöründeki işletmelerde işe alıştırma ve iş süreçlerini tanıtmaya gayesiyle gerçekleştirilen eylemlerdir. Bu eğitimlerde, işe yeni alınacak veya alınmış iş görenlere, yapacağı iş hakkında genel ve özel olarak birtakım bilgiler verilmektedir. Çalışan, hem yapacağı işe ve üretim sürecine hâkim olacak hem de girişimin işleyiş yapısı, sektördeki yeri, hedefleri ve politikaları gibi hususlarda bilgilenecektir (Dolgun, 2003: 70).

Esasında çatışmanın gelişime yaratıcı bir işlevinin de olduğu unutulmamalıdır. Bu bağlamda, kuruluşlarda devamlı olarak sürtüşmeleri önlemek yerine, onlardan olumlu neticeler çıkarılmalıdır. Peki gönüllünün, emeğinin sömürüldüğü duygusuna kapılmaması için aradaki ilişki nasıl kurulmalıdır? Bu hususta öncelikli olarak profesyonel işgörenlerin eğitim almış olması gerekmektedir. Ayrıca bilhassa oryantasyon sürecinde (profesyonellerin ve gönüllülerin birlikte yapacakları çalışmalarla) bireyler birlikte faaliyete yönlendirilmeli ve birbirleri ile kaynaştırılmalıdır (Yaman, 2012).

#### **4.2.5.4.2. Rutin Eğitim**

Gönüllülerin yetiştirilmesi ve eğitimi, onların kuruluşta yerine getirecekleri faaliyetlerin daha etkin ve verimli olmasını sağlamak hedefine yöneliktir. Gönüllülerin kuruluştan beklentilerini de gerçekleştiren bu çalışmalar ayrıca, sivil toplum kurumlarının, eğitim alma ve yetişme yeri olma fonksiyonlarının bir yansımasıdır. Verilen eğitimlerin üç boyutu bulunmaktadır. Görev boyutu; gönüllünün yaptığı ve yapacağı aktiviteler için yeterlilik kazandırılmasıdır. Sosyal ve beşerî boyut; grupla ve kendileri hakkında farkındalık kazanmaları, grup olabilme

becerilerinin ve sorun çözüme yeteneklerinin geliştirilmesidir. Üçüncüsü ise; kuruluştaki zamanla boşalacak kadrolar için gönüllü yetiştirmektir. Bu üçüncü boyut içinde de kariyer plânlamasının olabildiğini göstermesi bakımından, ilginç bir durumdur. Gönüllülerin yetiştirilmesi ve eğitimi dört başlıkta incelenebilir (Yaman, 2012):

- 1. Oryantasyon ile eğitim ve yetiştirme:** Gönüllünün gereksinim duyduğu/duyacağı işletmeye ve çalışmasına ait ön bilgilerin sağlanması, ilişkilerin ve çalışma ortamının tanıtılmasıdır.
- 2. Görevlendirme öncesi eğitim ve yetiştirme:** Gönüllünün yapacağı iş için kullanacağı malzeme, araç ve gerecin kullanımının öğretilmesidir. Bu tür eğitimler genellikle, birey eğer bir araç kullanacak veya özel uzmanlık isteyen bir iş yapacaksa bunun hakkında gerekli bilgilerin kazandırılması için verilir.
- 3. Görev başında eğitim ve yetiştirme:** Gönüllünün, görev aşamasında karşılaşılabileceği güçlükler için sahip olması gereken nitelikler/yetenekler kazandırılması. Görevini daha iyi yapabilmesi için rehberlik edilmesi ve taktik verilmesidir.
- 4. Sürekli eğitim:** Gönüllülerin, herhangi bir pozisyon veya iş gözetmeksizin bir program kapsamında devamlı olarak eğitime tâbi tutulmalarıdır.

#### **4.2.5.5. Yönelme ve Görevlendirme**

Gönüllülerin bağlı oldukları organizasyon içerisinde, istenen kalitede performans göstermeleri iyi bir yönelme süreci ile mümkün olur. Gönüllü yönetim sürecinde yönelme; planlanan organizasyona hazırlanan gönüllülerin faaliyet alanındaki çalışmalarının başlangıcıdır. Bu aşamada rehberlik etmek ve gönüllüleri tanımak en önemli iki etkidir (Özmutaf, 2007:178).

Gönüllülerin tanınmasından sonra iş tanımına göre görevlendirmeleri yapılır. Böylece kişiler nerede, ne şartlarda ve ne kadar sürede çalışmalarla, organizasyona katkı sağlayacaklarını bilmeleri sağlanır.

Gönüllülerin, ilk görevlerinde başarı sağlayıp, öz güven kazanmaları için önce küçük görevler, sonra daha büyük işler verilmelidir. Gönüllülere sürekli destek verilmeli ve içinde bulunduğu ortamda rahat hissetmesi sağlanmalıdır. Gönüllülere iş arkadaşlarından ve yetkililerden gelen olumlu geri bildirimler, öz güvenlerini artırıcı önemli unsurlardır (Akatay, Yelkikalan, 2007: 126).

#### **4.2.5.6. Değerlendirme**

Gönüllü yönetiminin sürecinin son safhası olarak değerlendirme ortaya konulabilir. Değerlendirme gönüllü yönetiminin işleyişine uygun olarak yapılması gereken ve dikkat edilmesi gerekli önemli bir süreçtir. Burada amaç gönüllüleri yargılamak değil, organizasyonun misyonu, vizyonu, amaçları ve hedefleri doğrultusunda gönüllülerin performansını desteklemek, hedef kitleye verilen hizmetin ve gönüllünün başarısını üst düzeye çıkarmaktır. Değerlendirme veri toplama, analiz ve raporlama aşamalarından oluşur.

Gönüllü yönetim sürecinin değerlendirmeye tabi tutulması çeşitli faydalar sağlamaktadır. Bunlar (Empowering America's Grassroots, ty: 5-1):

1. Organizasyonda görev alan yönetici heyet ve personelin değerlendirmesinde katkısını sağlar,
2. Program gelişmeleri hakkında bilgi verir,
3. Organizasyonun stratejik planlamasını destekler,
4. Gönüllüler kapsamında finansal kaynakların ve profesyonel insan kaynağın yeniden tahsis edilmesine imkân verir.

#### **4.2.6. Gönüllülük ve Katılım Kavramı**

Katılım; kelime anlamı olarak bir şeyden pay almak, bir şeye ortak olmak, bir şeylerin aktörü olmak demektir. Genel tanımı ile katılım, bireylerin kendilerini ilgilendiren fiziksel çevreler, programlar ve kurumlarda üretilen kararlarda ya da belirli bir çevrenin tasarlanması ve planlanmasında, bir program veya bir sonucun oluşturulmasında yer almaları ve işbirliğinde bulunmalarıdır (Altın A, 2010)

Gönüllülük ve katılım kavramı, bu bölümde katılımın siyasal boyutu başlığı altında, katılımcı demokrasi ve gönüllülüğün katılımı ile ilişkisi şeklinde bahsedilmektedir.

##### **4.2.6.1. Katılımın Siyasal Boyutu**

Siyasal anlamda katılım, demokrasinin bir gereği olarak kamu işlerinin yürütülmesine bütün vatandaşların doğrudan doğruya katılmasıdır. Böylece kamu politikaları ve kararların belirlenmesinde, katılımın yararından söz edilebilmektedir. (Öztürk,1994)

###### **4.2.6.1.1. Katılımcı Demokrasi**

Katılım ve demokrasi birbirine ilişkili olan iki kavramdır. Demokrasi klasik anlamıyla halkın kendi kendisini idare etmesidir. Katılımcı demokrasi halkın çeşitli yönlerden siyasete en geniş biçimde katılabilmesidir. Yönetimde halkın söz sahibi olması demokrasinin vazgeçilmez bir unsurudur ve bu kuralın gerçekleşmesi sadece toplumda katılımcı demokrasi fikrinin yerleşmesiyle mümkün olabilir. Demokrasiyi üstün kılan niteliği, halkın siyasal hayata iştirak ederek yönetimi etkileyebilmesi ve denetimi sağlamasıdır Böyle bir sistemde halk toplumu ilgilendiren kararların alınmasına etkin olarak katılırlar (Çukurçayır, 2000: 13).

Katılımcı demokrasilerin, temsili demokrasilerden farklı kılan tarafı, toplum hakimiyet haklarını yalnız seçtiği temsilciler vasıtasıyla kullanmayı kabul etmemesi, organize ettiği yasal örgütler sayesinde ara sıra sistemin idare edilmesinde karışarak

etkili olabilir. Demokrasi kültürü ilerlemiş olan ülkelerde toplumların örgütlenmesi, hak ve menfaatlerin sağlıklı bir biçimde korunabilmesi yönetimin sağlıklı olması için desteklenmektedir. Katılımcı demokrasilerde, ifade hürriyetinin rituel yapabilirliği, eski hiyerarşik yapıları güçsüzleştirir, demokrasinin katılımcı yapısını kuvvetlendirir. Hem toplum hem de kişiler için yararlı olacak “insandan-insana” şeklinde ifade edilebilecek yatay ilişkiler zinciri içinde, kişiler kendi yönetimleri hakkında bir rol alırlar. Yarı doğrudan demokrasi, halkın yönetime katılmasını sağlayacak tek siyasal sistemdir. Halkın, devlet idaresine iştirak etmesini teşvik edecek yöntemlerin uygulanması konusunda bilinçlendirilmesi gerekir. İyi bir devlet yönetimi için insanların siyasal hayata fiili olarak iştirak etmesi sağlanmalıdır. İdeal devletin bu yönü, 'Katılımcı Devlet' olarak ifade edilebilir (Can, 2003: 119).

#### **4.2.6.1.2. Katılım ve Gönüllülük**

Gönüllü ya da özerk katılım, bireyin kendi isteğiyle gerçekleştirdiği, diğer birey ve kurumların etkisinin olmadığı katılımdır. Gönüllü katılım, kişinin isteyerek yönetsel karar ve eylemleri etkilemek için hareket etmesidir (Çukurçayır, 2002).

Gönüllülüğün tartışıldığı durumda, gönüllü faaliyetinin gayesi ve sürecin nasıl yürütüldüğü tartışma konularından ikisidir. Gönüllülük tarihi bir kavram olarak yardıma ihtiyacı olan bireylere, bir sevap gibi dini temellere dayanan kavramlar çerçevesinde destek olunmasıyla bağdaştırılmıştır. Bu dönemlerde imarethaneler eğitim kurumları, hastaneler, vb. kuruluşlar vakıflar tarafından yapılıyor ve gereksinim sahiplerine hizmet veriyorlardı. Zaman içinde modern yurttaşlık ve devlet ilişkisinin gelişmesiyle bu hususlar devletin gerçekleştirmesi gereken ana hizmetler olarak ifade edildi. Fakat günümüzde hala dini temellere dayanan yardım temelli faaliyetler gönüllü faaliyetlerin içinde önemli bir orana sahiptir. Buna paralel, yoksul insanların yalnız yardımlarla desteklenmesi yerine sosyal, bireysel ve mesleki bakımdan güçlendirilmesine ve böylelikle yoksul insanların kendi gereksinimlerini bizzat kendisinin tespit edilmesine ve bulunmasına yönelik gönüllü faaliyetler artmıştır. Fakat son senelerde ortaya çıkan yeni bir hareket ise, gönüllü kurumların ihtiyaç sahibi birey ve gruplara hizmet getirmesi yerine bu hizmetlerin sosyal devlet



ilkesi gereği merkezi ya da yerel yönetimler vasıtasıyla bulunması üstüne baskı grupları ortaya çıkarma biçiminde belirlemektedir. Bu bağlamda gönüllü kurumların hizmet vermesi mi, yoksa hizmetlerin yönetimler tarafından sağlanması için savunuculuk mu yapılması günümüzde aşırı tartışılmaktadır.

Gönüllü katılımın toplumda çeşitli işlevleri vardır. Bu işlevler dört ana başlık altında bahsedilmektedir (Çukurçayır, 2002: 223):

1. Gönüllü katılım çalışmalarının katılanlarda zevk uyandırıyor olması,
2. Gönüllü çalışmaların katılanların sosyalleşmesine yardımcı olması,
3. Gönüllü çalışmaların katılanların değer sistemlerini yeniden sorgulamalarına ve bunları pekiştirmelerine sebep olması,
4. Gönüllü çalışmaların neticesinde mal ve hizmet üretiminin gerçekleştirilmesidir.

Demokratikleşmeye paralel olarak, belli zamanlarda yapılan seçimlerin halkın karar alma sistemlerine katılımı için yetersiz olduğu hemen her hususta politika geliştirilirken ve uygulanırken birey ve grupların bu zamana aktif katılımının sağlanması yaklaşımı gelişmiştir. Bu katılımın en önemli aracı ise gönüllü kuruluşlar olarak gösterilmektedir. Bu bağlamda bireyler kendilerini etkileyen hususlarda kendi aralarında tartışıp yönetimlerin geleceğe yönelik veya mevcut politikaları konusunda eleştiri geliştirmekte ve bu eleştirilerini örgütlü biçimde dile getirip baskı grubu oluşturmaya çalışmaktadır. Bütün bu aşamada belki de en çok gözden kaçan ve aslında gönüllülük konusunda en önemli hususlardan biri olan kurum içi katılım aşamaları dikkatle incelenmelidir. Zira sivil toplum kurumu olarak kendini adlandıran ve yönetim aşamalarına katılma hakkı konusunda baskı grubu meydana getiren birçok kuruluşun kendi içinde demokratik olup olmadığı, gönüllülerinin eleştirilerine ve katılımına ne kadar açık olduğu tartışmalıdır. Kuruluş ve gönüllü arasındaki ilişkinin türü, gönüllünün nasıl güçlendirildiği gönüllülerin projelere nasıl aktif sağladığı ve gönüllüye ne kadar yetki devri yapıldığı gibi hususlar işte bu sebeplerle önemli problemler ortaya çıkarmaktadır. (Altın, A. 2010)

#### 4.2.7. Dünya Üzerinde Gönüllülerin Nüfusu

Dünya üzerinde gönüllülük etiği, her toplumda biçimleri değişse bile vardır. 2001 senesinden beri yapılan ayrıntılı araştırmalar, bu kavrama dair algılarımıza büyük katkılarda sağlamıştır. Ama gönüllülüğün doğasına ve katkılarına dair yanlış algılamalar Batı Dünyası'nda ve başka yerlerde yaygın olarak varlığını devam ettirmektedir. Gönüllü katılımın ölçeğini tespit etmek için üzerinde düşünce birliğine varılmış bir metodoloji bulunmamaktadır. Diğer taraftan çoğu araştırma gönüllülüğün evrenselliğini, evrensel yayılımını, geniş ölçekli varlığını ve etkisini doğrulamaktadır (Dünyada Gönüllülüğün Durumu Raporu, 2011).

Gönüllülerin gerek organizasyon içindeki paylarının, gerek katkılarının önemi yapılan birçok spor aktiviteleri sonucunda da kendini göstermiştir. Örneğin; 1992 Albertville ve Savoie olimpiik oyunlarında paydaşların oranları bir raporla belirtilmekte ve gönüllülerin önemini ortaya koymaktadır. Rapora göre olimpiyat oyunlarında görev alan toplam 9310 personelin 8700'ü gönüllülerden oluşmaktadır. Bu veri toplam personelin %93,4'ünü oluşturmaktadır. Atletissima toplantı organizasyonunda toplam 912 personelin 800'ü gönüllülerden oluşturulmuştur (Sentedalps, 2006:21).

WU Innsbruck 2005'de görev alan toplam 801 gönüllünün; %90'ı Innsbruck, diğerleri ise komşu şehirlerden gelen, partner üniversite öğrencilerinden oluşmuştur. Gönüllüler bu organizasyonda toplam 13.968 iş günü karşılığı çalışma yapmışlardır. Bir diğer ifadeyle her gönüllü ortalama 17.44 gün ve gün başına 10 saat çalışmışlardır (Tiroler Landtag, 2006:73). Bu sonuçlar organizasyonun tartışmasız paydaşları olarak, gönüllülerin katkılarının önemini gösteren verilerdir. Büyük çaplı organizasyonların büyük bir bölümünü, kısa süreli bir eğitimden geçmiş gönüllüler oluşturmaktadır. Bu tür organizasyonların başarısında gönüllülerin niteliği ve katkıları yadsınamaz durumdadır.

Uluslararası Üniversite Sporları Federasyonu "FISU" raporunda bu güne kadar düzenlenenler arasında en başarılı Universiade etkinliğinin Çin'in Pekin kentinde gerçekleştirilen Universiade Yaz Oyunları Organizasyonu olduğu

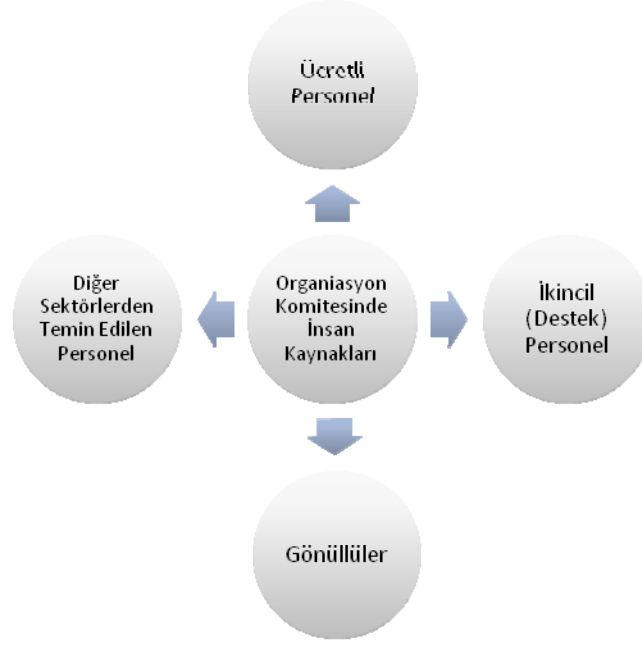
belirtilmiştir. Bu başarıda en büyük faktörün 45 bin nazik, güler yüzlü ve nitelikli gönüllüler olduğu vurgulanmaktadır (Yenipınar ve Aydın, 2006:115).

FISU ailesinin ve sporcuların gereksinimlerinin karşılanması, memnun kalmalarının sağlanması yanında, kamuoyunun bilgilendirilmesi, yarışma sürecinin aksamadan sürekliliği, tesislerin fonksiyonelliği v.b. konular genellikle gönüllülerin performanslarına bağlıdır (Koşan ve Güneş, 2009: 5).

#### **4.2.8. Spor Organizasyonları**

Spor organizasyonları; katılımcıların ve seyircilerin hareketliliğinin söz konusu olduğu, ekonomik etkiler doğuran, sınırlı bir süre içerisinde gerçekleştirilen ve genel olarak, yoğun bir medya ilgisine sahip olan organizasyonlar olarak ifade edilmektedir (Ecmt 2003:13).

Organizasyonların psikolojik, politik ve yönetsel etkileri yanında özellikle ekonomik, sosyal ve ekolojik sonuçlar doğuran yönü de ilgili literatürde tartışılmaktadır (Thoni ve Philippovich 2005:7). Olimpiyatlar gibi organizasyonların odağında, sportif yarışmalar ve buna bağlı olarak da ulaştırma, teknik, yiyecek-içecek gibi hizmetler bulunmaktadır. Hizmetler; hem yarışmacılara, yardımcı personele ve antrenörlere, hem de seyircilere sunulur. Organizasyonların odağında yarışmalar ve hizmetler (ulaştırma, teknik, yiyecek-içecek) bulunur. Düzenlemeler sadece yarışmalarla sınırlı kalmamakta, bir dizi farklı etkinliği de (tanıtımlar, festivaller, açılış-kapanış seremonileri gibi) içermektedir. Organizasyonlarda verilen hizmetin maddi olmayan doğası, hizmetin önemini artırmaktadır. Spor organizasyonlarında; ücretli personel, ikincil (destek) personel, diğer sektörlerden temin edilen personel ve gönüllüler yer almaktadır.



**Şekil 9: Spor Organizasyonları Komitesi**  
**Kaynak: Sentedalps, 2006:20**

Sportif aktiviteler çeşitli statüde bulunan çok sayıda insan tarafından yürütülür. Aktivite hazırlandığında organizasyon komiteleri farklı statüde bulunan kişileri bünyesinde toplar. Hizmetlerinin etkinliğinde organizasyonda görev alan ve destek veren içeriden ve dışardan tüm çalışanlar (sporcular, antrenörler, yardımcıları ve gönüllüler), müşteri beklentilerine cevap vermede yetkili ve sorumludurlar (Coleman, 2002). Bir etkinliğin başarısı farklı orijin ve profile sahip olan bir grup insanın, takım ruhu ile çalışmasına bağlıdır. Özellikle takım ruhu içerisinde yaptıkları görev karşılığında hiçbir ücret almayan gönüllülerin katkılarının önemi göz ardı edilemez. Bu nedenle gönüllüleri motive eden faktörlerin organizasyonu yürütenler tarafından göz önünde bulundurulması kaçınılmazdır.

Bir veya daha fazla etkinliğin yapıldığı ve farklı branşları bir araya getiren spor organizasyonlarında; etkinlikler, başlangıçtan itibaren talebe yönelik olarak planlanmakta, organize edilmekte ve yürütülmektedir. Amaç sadece sporla sınırlı değildir, “marka, pazarlama ve deneyim yaşama” organizasyonların diğer önemli enstrümanlarıdır. Medyanın çapraz etkisi spor etkinliklerinin başarısında belirleyici olan önemli bir unsurdur. Günümüzde spor organizasyonları genellikle uluslararası

düzyeyde yapılmakta ve gelişen teknoloji sonucu kitle iletişim aracılığıyla anında tüm dünya tarafından izlenebilmektedir. Bu nedenle, medya ve spor etkinlikleri yoğun bir ilişki içerisinde dirler (Milts, 2005:6).

#### **4.2.9. Spor Organizasyonlarında Gönüllülük**

Son senelerde spor organizasyonları içerisindeki gönüllü katılımçılık, değişik alanlarda artmaktadır. Çoğunlukla uluslararası alandaki spor organizasyonlarındaki işgören sıkıntısı, profesyonel spor yöneticilerini birtakım arayışlar içerisine sokmuştur. Yöneticiler, organizasyonlardaki gereksinimlerine göre gönüllü kişilerin kendileriyle veya gönüllü kuruluşlarla girdikleri diyaloglar neticesi, etkinlik içerisindeki gereksinim duyulan alanlara gönüllü işgören almaktadırlar. Sporda gönüllülük kavramı, değişik şartlarda ve platformlarda yaşanmaktadır. Uluslararası spor karşılaşmalarında ve olimpiik oyunlarda gönüllüler, artık profesyonel personel kadar etkin konumlarda görev almaktadırlar. Çevremizde gelişen her türlü spor etkinliğine gönüllü katılım sağlanabilmektedir ( Fernandez ve Recuena, 1999).

Spor aktivitelerine gönüllü katılım büyük organizasyonların dışında lokal bir takım spor etkinliklerinde de görülmektedir. Bir çok veli, çocuğunun spor yaptığı kulüp içerisinde, yönetim alanında ya da teknik konularda gönüllü katılım göstermektedir. Sporda gönüllülük çalışmalarının belli bir sistem içerisinde uygulanması ve organizasyonlarının ihtiyaçlarına göre aktif hale getirilmesi, hem spor etkinliklerine katılımçılığı arttıracak hem de toplumsal spor bilincinin yükselmesini sağlayacaktır. (Sertbaş, 2006 )

Winteruniversiade gibi spor organizasyonlarındaki gönüllülerin büyük bir bölümü kendi istekleriyle ortaya çıkmaktadır. Gönüllülere organizasyona verecekleri katkı neticesinde nasıl faydalarının olacağı hususunda bilgi verilir ve buna inandırılırlar. ([www.ausport.gov.au](http://www.ausport.gov.au)).

Araştırmalara göre; spor gönüllülüğüyle en bağlantılı olduğu düşünülen ve göze çarpan beş sebebi vardır. Bunlar; 1-Özgecil Değer, 2-Kişisel Gelişim, 3-Toplumsal

Endiçe, 4-Ego Tatmini ve 5-Sosyal Adaptasyondur. Bu çok boyutlu yapıyı ya da kavramsallaştırmayı benimsemenin iki önemli sebebi bulunmaktadır. Metodolojik yönden değerlendirildiğinde, gönüllülük üzerine yapılan son faaliyetlerin daha önceki faaliyetlere göre daha özenli olduğu ifade edilebilir. Bu sebepten, bu araştırmada spor gönüllüğü sebeplerini incelemeye başlama noktası olarak son deneysel araştırmalardan faydalanılmıştır.

- 1. Özgecil Değer:** Gönüllülük, kendi doğasında özgecil ve toplum yanlısıdır. Özgecil değer, bireyin içinden gelen, diğer insanlara yardım etmek ve topluma katkıda bulunmak ile ilgili inançlarını yansıtır. Özgecil değeri olan bir insan, diğer insanlara yardım etmeye, onlarla empati kurmaya ve onlara yarar sağlayacak şekilde hareket etmeye meyillidir. Önemli bir olay için gönüllü olmak insanlara insancıl kaygılarını ifade etme ve içten benimsedikleri değerleri hareketlere dökme fırsatı sağlar. Araştırmalar gönüllü olma amacının özgecil değerle mutlak bir şekilde alakalı olduğunu göstermektedir ve gönüllüler gönüllü olacakları aktiviteler hiçbir karşılık beklemeden seçmektedir.
- 2. Kişisel Gelişim:** Kişisel gelişim, yeni yetenekler öğrenme ve gönüllünün kişisel yükseliş gibi kendisiyle ilgili yarar sağlama amacını ifade eder. Bireysel gelişim amaçlayan gönüllüler yalnız yeni deneyim ve bilgi kazanmaya değil her durumda var olan bilgi ve becerilerini sınamaya ve kendilerini zorlamaya da önem verirler. Gönüllülük konusunda yapılan kaynak taraması belirtiyor ki gönüllü olmak için özgecil sebepler olduğu gibi, bencil değerler de var (Philips 1982; Smith 1981). Kişisel gelişim önemli bencil nedenlerden biridir. Gönüllülük insanlara işle alakalı becerileri öğrenme fırsatı sağlar ve iş alanına girmemiş kişilere iş becerilerini kazanma ve bunu devam ettirme olanağı sağlar.
- 3. Toplumsal Kaygı:** Toplumsal kaygı, bireyin diğer toplumlara karşı olan sorumluluk duygusu ve/veya onlara katılma duygusu anlamındadır. Toplumsal hizmet olarak gönüllülük, sivil toplumun ayrılmaz bir parçası olarak algılanır. Bonjean, Markham, ve Macken (1994) toplumsal katılımın gönüllü

organizasyonlarında kendini ifade etmenin önemli bir boyutu olduğunu ileri sürmüşlerdir.

4. **Ego Tatmini:** Ego tatmini, egonun olumlu gayretlerini kapsayan sebepleri içerir (Clary ve arkadaşları 1998). Ruh hali ve yardım davranışı üzerine yapılan çalışma kişilerin yardımlaşmayı kendileri ile ilgili pozitif duyguları sürdürmek veya geliştirmek için bir yöntem olarak kullandıklarını ortaya koymaktadır (Carlson, Charlin, ve Miller 1988). Kişinin kendisiyle ilgili iyi şeyler hissetmesi gönüllülük için güçlü bir nedendir. Örneğin; Clary ve arkadaşları (1988) ego tatmininin gönüllülükten memnun kalma ve gönüllü olma amacı ile oldukça alakalı olduğunu bulmuşlardır. Olimpiyat oyunları zamanında yardımcı olmak, pek çok insanın hayatında bir kez yaşayacağı deneyimlerden biridir. Bu yüzden, olimpiyat oyunları gibi uluslararası bir spor etkinliğinde gönüllü olmak çok heyecan verici olabilir ve spor gönüllülerinde gurur ve kendini beğenme duygularını aşılabilir.
5. **Sosyal Adaptasyon:** Sosyal adaptasyon, insan ilişkileriyle ilgili nedenleri yansıtır. Son çalışmalar, kişilerin davranış amacı geliştirdiklerinde sosyal beklentileri düşündüklerini kanıtlamıştır. Deneysel araştırmalar, grup üyelerinin, grup ihtiyacı yüksek olduğunda ve takdir edilme söz konusu olduğunda, gönüllü olacaklarını göstermiştir. Clary ve arkadaşları (1998) sosyal adaptasyonun, gönüllülü olma amacı ve gönüllükten memnun kalma durumu ile önemli derece bağlantılı olduğunu ileri sürmüştür. Gönüllü işi önemli kişilerin uygun olarak gördüğü ve bireyin arkadaşlarıyla katılabileceği organizasyonlarda yer alabileceği bir faaliyettir (Clary ve arkadaşları 1994, 1998).

#### 4.2.10. Gönüllülerin Kazanımları

Spor gönüllülerinin kazanımları şu şekilde ifade edilmektedir (Gönüllü El Kitabı, 2011: 34):

1. Büyük bir spor organizasyonunda görev alarak önemli bir tecrübe kazanacaklardır.
2. Tamamlanan eğitim programlarına ait bir sertifika elde edeceklerdir.
3. Olimpiyat etkinliklerine katılım belgesi elde edeceklerdir.
4. Katılımları ve aldıkları belgelerle, bireysel özgeçmişlerinde oldukça önemli bir artı sağlayacaklardır.
5. İleride dünyanın herhangi bir yerinde düzenlenecek benzer bir organizasyon için başvuru yapması durumunda, öncelik hakkı kazanacaktır.
6. Takım çalışması hususunda tecrübe kazanacaklardır.
7. Ulusal ve uluslararası bağlantılar geliştireceklerdir.
8. Sosyal aktivitelerde hem eğlenecek hem de bireysel gelişimlerine katkı sağlayacaklardır.
9. Arkadaşlıklar ve geleceğe taşıyabilecek güzel anılar edineceklerdir.



### **4.3. MOTİVASYON VE GÖNÜLLÜLÜK PSİKOLOJİSİ**

#### **4.3.1. Motivasyon Kavramına Genel Bir Bakış**

İnsan davranışlarının doğası hakkında herkesin çeşitli görüşleri vardır. Bu görüşler, insanların neden çalıştığına organizasyonları ve etkinlikleri nasıl başardığına dair beklenti, tutum ve değerleri içerir. Çevre ile etkileşim sonucunda başkaları tarafından öğrenilir. İhtiyaçların tatmin edilmesiyle de insanda bu değerler, güçlenir ve yerleşir. Yöneticiler, işyerindeki tutumlarını ve yapacakları faaliyetleri çalışanların davranışlarına göre yönlendirir. Kişilerin davranışları hakkındaki yöneticilerin gözlemleri, etkili yönetimin ilkeleri ve kavramları için baz oluşturur.

Örgütlenmesini tamamlamış, amaçlarına ulaşmış ve verimliliği sağlamış olan organizasyonlar, çalışanların kişisel ihtiyaçlarını tatmin etmiş olanlardır. Çalışanların performanslarının niteliği, genellikle o kişinin motivasyonuna bağlıdır. Fakat insanlar birbirinden farklı olduğu için çalışanların organizasyondaki davranışlarını anlamak zordur. Yani çalışanın davranışı, diğer kişilerle olan etkileşiminden dolayı, onlar için motive edici faktörleri saptamak oldukça zordur. Örgüt yönetimi; hem kişisel, hem de örgüt hedeflerine ulaşmak için, çalışanların ihtiyaçlarını tatmin ederek, onlardan en etkili biçimde yararlanmaya ve çalışanları organizasyonun amaçlarına doğru motive etmeye çalışır.

#### **4.3.2. Motivasyon Kavramı**

“Motive” kavramının karşılığı güdü ve faaliyete geçirici olarak belirlenebilmektedir. Güdü, bir bireyi belirli bir hedef için harekete geçiren güç anlamı taşımaktadır (Argon ve Eren, 2004: 115). Güdüleme ise “Örgütün ve kişilerin gereksinimlerini tatminle neticelendirerek bir iş ortamı meydana gelerek, kişilerin harekete geçmesi için etkilenmesi ve isteklendirilmesi”dir (Can, 2002: 187).

Bireylerin davranışları ile ilgili bir kavram niteliğinde olan motivasyon, Latince “movere” kelimesinden geldiği görülmektedir (Bingöl, 1990: 190). Bu

kavram Türkçe’de, teşvik etme ya da güdülenme olarak geçmektedir. Türk Dil Kurumu sözlüğüne göre güdü kelimesi “Kaynağı dürtüde olduğu gibi duygulanım olmayıp akıl olan sebep” olarak ifade edilmektedir. Yine, Türk Dil Kurumu sözlüğüne göre teşvik “isteklendirme, özendirme” olarak tanımlanmaktadır. Başka açıklamalarda ise motivasyon; insanları davranışa itmekte olan, bu davranışın düzenlilik ve sürekliliğini belli eden, davranışa yön ve hedef kazandıran, çeşitli iç ve dış faktörler ile bunların işleyişini sağlayan sistemler olarak tanımlanmaktadır.

“Hareket etme” anlamı taşıyan “mot” kökünden türetilen ve İngilizce’de “motivation” kelimesinin karşılığı şeklinde ifade edilen bir kavramdır (Karatepe, 2005: 3). İsteklendirme, teşvik etme ve yönlendirme gibi anlamlarıda taşımaktadır. Türkçe yazım alanlarında motivasyon kelimesi ile aynı anlamı taşımak şartıyla “güdüleme” kavramı da kullanıldığı görülmektedir. En çok bilinen şekli ile motivasyon; kişiyi davranışa sevk eden içsel bir güç olarak ifade edilmektedir. Daha geniş bir anlatımla motivasyon; bir kişinin içinde bulunan, o bireyin olumlu veya olumsuz belli bazı hareketlerde bulunmasını ve belirli kişisel isteklerine ulaşmasını ve böylelikle tatmin olmasını sağlayan güç şeklinde ifade edilmektedir.

Motivasyonun; davranışların harekete geçmesi, yönü ve sürekliliği olmak üzere üç ortak noktası’nın varlığı ifade edilmektedir. Bunun anlamı ise güdülenme; insan eylemlerini harekete geçiren, onun yönünü ve süresini belirlemekle yükümlü olan bazı öğeleri kapsamaktadır. Bu öğelerden kastedilen ise, kişilerin kendilerinden veya onların dışındaki birtakım şartlardan kaynaklanan bir enerjiyi anlatmaktadır (Ergin, 2002: 162).

Motivasyon veya güdüleme, “bireyi eyleme geçiren ve hareketlerinin yönlerini saptayan, onların fikirleri, inançları, umutları özetle istek, gereksinim ve korkuları olarak ifade edilmektedir (Fındıkçı, 2000: 373). Motivasyon, bir bireyin veya iş grubunun gayretlerinin harekete geçirilmesi, yöneltmesi, önem kazanması ve devamlılığının sağlanması açısından sevk edilmesi olarak kabul edilir. İş motivasyonu, kültürel ve kişisel eğilimlerle ilgili olan bağlamsal öğelerle

ilişkilendirilerek, örgütsel hedeflere ulaşmak amacıyla yüksek seviyede gayret göstermeye isteklilik olarak da ifade edilebilir (Dündar, Özutku, Taşpınar, 2007: 2).

Motivasyonun içindeki en önemli mevzu, personel eylemlerini ve bunların sebeplerini bilmektir. Her davranışın arkasında bir arzu, önünde ise hedef vardır. Hedeflere varmak amacıyla, bireyin arzularının doyurulması gerekmektedir. Kişiler, kendi dünyasına uygun ve kendine has özellikte çizdiği hedeflere ulaştığı ölçüde mutludur. Çalışanlar işletmeden pek çok şeyler beklemektedirler; güvenlik, ekonomik kaynaklar, eğitim imkânları...vb. Örgütler de personelin zekâ gücünü ortaya koymasını istemektedir. Bu iki arzu grubu arasında en iyi dengenin kurulması gerekmektedir. Bu dengeyi sağlayabilmenin en geçerli yolu, şirketin hedeflerini olduğu kadar, çalışan hedeflerini de yakından tanımaktır. Bu hedef doğrultusunda öncelikli olarak çalışanları işe yönelten güdeleri ve bunların kaynaklandığı ihtiyaç türlerini incelemek gerekmektedir (Sabuncuoğlu ve Tüz, 2003: 85-86).

Motivasyon; bireylerin belirli bir hedefi gerçekleştirmeleri için kendi istekleri doğrultusunda davranışları gerekmektedir. Kişileri, beklenen ve istenen yönlerde hareket etmelerine ve davranış göstermelerine teşvik eden; kendisinden ya da çevrelerinden kaynaklanan bir takım güdü ve güdüler topluluğudur. Motivasyon; örgütün ve kişilerin gereksinimlerini karşılayacak bir iş ortamı oluşturmaları için bireyin harekete geçmesi amacıyla etkilenmesi ve teşvik edilme süreçlerini kapsamaktadır (Küçükahmet, 2000: 11). Motivasyon; Bir şey yapma arzudur ve yapılan eylemin insanların gereksinimlerini karşılamadaki kabiliyeti devam ettikçe bulunur. Motivasyon; güdülerin etkisi ile harekete geçme ve gerçekleştirme sürecini kapsamaktadır (Fidan, 1997: 13).

Motivasyon, çalışan kişilerin örgütsel hedefler doğrultusunda isteyerek çalışması ve verimli olmasından dolayı gerekli koşulların araştırılması ve oluşturulması şeklinde de ifade edilmektedir.

Psikolojik bir olgu niteliğinde olan motivasyon değişik açılardan da ele alındığından dolayı değişik bir çok tanımın yapılmasına sebep olmuştur. Bu tanımlar ise şu şekildedir:

1. Bireyin, istediği bir neticeye veya gereksinimlerini tatmin edecek bir amaca ulaşmak için isteyerek çaba göstermesidir (Balçık, 2004: 135).
2. Motivasyon, bir gereksinimi gidermek amacıyla gerekli davranışları başlatan bir kuvvettir (Genç, 2004: 223).
3. Bireyin içinde bulunan ve iş yaşantısında bireyi yükselmeye ve başarılı olmayı teşvik eden bir anlamı çağrıştırmaktadır (Adair, 2003: 9).
4. İnsan davranışını belirleyen ve yönelten bir enerji olarak kabul edilmektedir (Şimşek, 1998: 97).

Motivasyonun bir yönetim fonksiyonu olarak önemi, örgüt içinde yer alan insanın gereksinimleri ile örgütsel gereksinimler arasında bir çelişki olduğu düşüncesi kabul edildikten sonra artış göstermiştir. Kişinin hareketlerini etkileyen ve davranışlarını belirleyen istek ve hedeflerin yanında, çevresel şartlar, bireysel izlenimler, sosyal içerikli alışkanlıklar ve tutumlar gibi bazı çevresel öğeler de bulunmaktadır. Kişi, istek ve gereksinimlerini tatmin edemedikçe, bir iç dengesizlik durumu meydana gelebilmektedir (Şimşek, vd., 2003: 130). Kişinin istek ve gereksinimlerini belirleyen güdüler bireyseldir ve bunlar, sosyal çevre ve kültürün etkisi ile, süreç içinde yön değiştirebilmekte, gücünü kaybedebilmekte ya da arttırabilmektedir. Güdülerin yanı sıra özendirme araçları da kişilerin davranışlarının belirlenmesine etki etmektedir. Arzu ve gereksinimleri yönetimin kendisine atfettiği özendirme araçları sayesinde tatmin edilen kişinin iş yapma isteği de bu sayede artış gösterecektir. İnsanların hedeflerine ulaşmasına yardım eden bu araçlar, ayrıca örgüt gayelerini de benimsemesini ve bu gayede faaliyetlerini yoğun bir hale gelmesini sağlar.

### 4.3.3. Gönüllülük Psikolojisi

#### 4.3.3.1. Gönüllülük ve Motivasyon

Gönüllüyü organizasyonlarda faaliyet göstermeye yönlendiren pek çok neden bulunmaktadır. Organizasyon başarısına katkıda bulunmak, kendi bireysel becerilerini geliştirmek ve organizasyon aşamasında değerlendirmek, sosyal çevrenin etkisi, iş hayatında başarı toplumsal gelişim, gibi hedefler kişileri spor kuruluşlarında gönüllü olarak çalışmaya yöneltmektedir. Burada araştırmacıların önem verdikleri konu, kişileri spor kuruluşlarında gönüllü olarak faaliyet göstermeye yönelten motivasyon sağlayan faktörlerin hangileri olduğudur. Kişileri, gönüllü olmaya yönlendiren motivasyon sağlayan etmenlerinin saptanması, yeni sistemlerin hazırlanmasında ve spor organizasyonları yönetim stratejilerinin planlanmasında önemli bir alanı meydana getirmektedir.

Örgütsel ve yönetsel verimlilik, motive edilmiş bir işgücü şeklinde gerçekleşmektedir. Motivasyon sözcüğü, hareket etmek anlamına gelen Latince "movere" kelimesinden gelmektedir. Motivasyon, insan davranışını yönelten ve saptayan enerji olarak açıklanabilir. Bu açıklama, motivasyonun üç belirgin özelliğine vurgu yapması yönünden önemlidir: Birincisi, insanları belli bir tavırsa davranmaya yönelten bir enerji gücüdür. İkincisi, bu yönelme bir gayeye yöneliktir. Üçüncüsü de motivasyon düşüncesi bir sistem içindeki görüş açısını iyice anlamaktır. Bunun anlamı bireyin motivasyonunu anlamak için, insanları ve etrafındaki güç unsurlarını anlamak gerekir (Akatay ve Yelkikalan, 2007: 134).

Avustralya'da gerçekleştirilen araştırmalarda, kişilerin spor organizasyonlarında çalışmaları için pek çok değişik sebep olduğu saptanmıştır. Bu sebeplerden bir bölümü; başkalarına yardım etme, kariyer geliştirme, bir takıma ait olma, toplumsal sorumluluk, yeni meziyetler kazanma gibi sıralanabilir. Bundan başka gönüllüleri faaliyetlerde görev üstlenmeye yönlendiren motivasyon sağlayan faktörler değerlendirildiğinde ise, egoizm, sosyal ve toplumsal sorumluluk, boş zaman değerlendirme, yeni meziyetler kazanma, olarak belirlenmiştir. Spor

faaliyetlerinin toplumsal hayat boyutundaki gücü, insanları gönüllü faaliyete yöneltmekte etkin olarak görülmektedir (Australian Sport Commission. (t.y.). [www.ausport.gov.au](http://www.ausport.gov.au), 2012).

Gönüllülerin motivasyonunu yüksek tutmaya özen gösterilmelidir. Handy, motivasyonu "e-güçleri" olarak isimlendirilmektedir: Enerji, heyecan ve heves. Gönüllüler, e-güçlerini bazı gereksinimlerinin karşılanması durumunda harcamayı göze alırlar. Gönüllü, emeğinin sağlamış olduğu yarara karşılık gelip gelmediğinin hesabını planlamaktadır. Fakat büyük ihtimalle, bunu yaptığının farkına varamamaktadır. Bu, fırsatçı bir yaklaşım gibi gözlemlenebilir fakat gönüllüler, verdiği katkıların karşılığında daha çok sembolik ya da toplumsal bir kazanç elde etmeyi beklemektedirler. Gönüllü yönetimi de, bu insanların gönüllü olmaktan mutluluk duymalarını gerçekleştirmektedir. Gönüllüler, hizmet vermeyi severler ya da işi bırakıp giderler (Uluslararası Gönüllü Hizmet Eğitim Kılavuzu, 2000: 55-56).

#### **4.3.3.2. Gönüllülüğü Etkileyen Motivasyonel Faktörler**

Motivasyonel faktörler aşağıda sıralanmaktadır (Strigas ve Jackson, 2003):

1. **Materyal Etkenler Faktörü:** Sosyal statü kazanma, sosyal kazanç elde etme kariyer geliştirme, özelliklerini içerir
2. **Dış Etkenler Faktörü:** Toplumsal gelenekleri ve değerleri özelliklerini içerir.
3. **Amaç Faktörü:** Organizasyonun başarılı olmasına katkıda bulunma isteği özelliklerini içerir.
4. **Egoizm Faktörü:** Kendini gerçekleştirme, başarı, sosyal iletişim, takdir edilme, özelliklerini içerir.
5. **Boş zaman aktivitesi faktörü:** Boş vakit değerlendirme isteğini kapsar.

Dışsal ve içsel faktörler farklı olmakla beraber, motive edilen insanlar için motivasyon sağlayıcı çeşitli genel önerileri dile getirmek mümkündür. Bunlar aşağıda sıralanmaktadır (Yaman, 2003: 57):

- a. İnsanlar kendilerini iyi hissetmek ve takdir edilmek istemektedirler. Gönüllülere yapılan geri bildirimlerde, olumlu davranışlar sergilenmelidir.
- b. Bir eleştirinin, gönüllüyle ilişkisi iyi olan ya da gönüllünün saygı duyduğu bir birey tarafından yapılması uygundur.
- c. Gönüllüler bir hata yaptıklarında, onlara kendilerini kötü hissedecekleri şekilde davranılmamalıdır.
- d. İş ortamında hoşnutsuzluk kaynağı olan unsurlar ve bireysel ilişkilerin kurulamaması gibi durumlar çözüme kavuşturulmalıdır.

#### **4.3.4. Motivasyonun Önemi**

##### **4.3.4.1. Motivasyonun Yönetici Açısından Önemi**

Yönetimde motivasyon; çalışan kişileri farklı biçimlerde davranmaya teşvik eden unsurların saptanması, bu unsurların işgörenlerin davranışlarını neden ve nasıl yönlendirdiğinin belirlenmesi ve olumlu hareketler devam ettirmelerinin nasıl sağlanabileceğinin araştırmaktır (Ay, 2006: 7). Bir yöneticinin motivasyon konusuyla ilgilenmesi zorunlu olmaktadır. Bunun nedeni yöneticinin başarısı, astlarının örgütsel hedefler doğrultusunda iş görmesine ve astlarının bilgi, kabiliyet ve güçlerini tam olarak bu hedefler doğrultusunda harcamasına ve götürmesine bağlı olmaktadır. Başka bir ifadeyle motivasyon ile performans çok yakından ilişkili olmaktadır. Motive olmayan çalışanın performans göstermesi beklenmemelidir. Avrupalı yüksek kademe kurum yöneticileri arasında gerçekleştirilen bir araştırma, bu yöneticilerin en önemli problemlerinden birisinin çalışanın motivasyonu olduğunu, yöneticilerin mevkiye dayanmış yetkiyi kullanamadıkları görülmektedir. Atatürk'ün Kurtuluş Savaşı sırasında verdiği "Ben sizlere savaşmayı değil, ölmeyi emrediyorum" komutu, motivasyon konusunda anlamlı bir örneği oluşturmaktadır.

Motivasyonun iki tane önemli niteliği vardır. Bunlardan birincisi; motivasyonun bireysel bir olay oluşudur. Bir kişiyi motive edecek herhangi bir durum veya olay başka bir insanı motive etmeyebilir. Diğer bir nitelik ise; motivasyonun ancak bireyin sergilediği davranışlar neticesinde görülebilmesidir.

Bunun sebebi ise, motivasyon konusu kişinin iş yapma, faaliyette olma ve kişinin sonuç elde etme isteğiyle ilgili olmasıdır. Bu bağlamda kişi sahip olduğu nitelikleri ve beklentileri ile yapılan iş arasında yakın bir ilişki bulunmaktadır. Bu bakımdan birey işten, iş de bireyden yakın derecede etkilenmektedir. İşin gelişmesi işi yapan kişiye bağlıdır. Bu bağlam da kişinin sahip olduğu bilgiyi, yetenek ve meziyetlerini, kararlılığını ve isteğini ise taşımakta ve iş performansını üst düzeye çıkarmak amacıyla gayret sarf etmektedir. Motivasyon bakımından önemli olan nokta, kişilerin uygun bir ortam içinde kendileri için anlam ve başka işleri gerçekleştirmeleridir. Kişinin kendisini başarılı hissetmesini sağlayabilmek oldukça önem taşımaktadır. Bu başarının ise bir kurala dayalı olup olmaması pek önemli değildir. Yönetici, kişinin sahip olmak istediklerini, diğer bir deyişle ihtiyaçlarını anlar ve onlara bu ihtiyaçları karşılayabilecek imkânları sağlar ise, insanları belirli bir davranışa yönlendirebilir (Koçel, 2005: 635).

Yöneticinin meydana getireceği başarı, motivasyon ile sıkı sıkıya ilişki içindedir. Yönetici, personelin içten duyulan memnuniyet neticesinde, yüksek motivasyonla iş görmesini, kendisi için olduğu kadar örgüt için de önemli olduğunu bilmesi gerekmektedir.

#### **4.3.4.2. Motivasyonun Çalışanlar Açısından Önemi**

Çalışanlar, örgüte ürün veya hizmet üretmek gibi bir hedefi yerine getirmek üzere bulunan kişiler olmaktadır. Saptanan hedeflere ulaşmak üzere gösterdikleri gayretin karşılığında kendilerine bir takım şeyler vaat edilerek belirli bir yöne doğru kanalize edilmektedir. Genel olarak çalışan kişiler, ekonomik ve psiko-sosyal araçlarla teşvik edilmeyi isterler. Esasen hedeflere ulaşmak için gösterdikleri gayretin karşılığında yeterli düzeyde bir ücret ve güvenlik içinde olmayı istemektedirler. Endüstrileşme aşaması ile birlikte kentleşme artmış, üretim ve kişilerin refah seviyesi yükselerek çeşitli gereksinimler ortaya çıkarak tüketim toplumuna geçiş teşvik edilmiştir (Özalp, 2000). Bunun neticesinde ise bireyler daha fazla tüketim de bulunmak amacıyla daha fazla gelir elde etmek ve harcamak halindedirler. Bunlardan dolayı etkin bir motivasyona duyulan gereksinim artmıştır.



### 4.3.5. Motivasyon Çeşitleri

#### 4.3.5.1. İç Motivler

İnsanlar, açlık veya dış olaylar gibi fiziksel etkilerden çok, bunları yorumlama biçimlerine göre tepki verirler. Bu sebeple dışsal güdülenme yerine içsel güdülenme üzerinde durulmalıdır. Mesela, birey kendisi için ilginç ve önemli bir proje üzerinde çalışıyorsa uykusuzluğunu veya açlığını algılayamayabilir. Başka bir söyleyişle, kişinin davranışlarını pekiştireç ve ceza gibi dış uyarıcılardan ziyade kişinin beklentileri, değerleri inançları, amaçları vb. saptar (Erden ve Akman, 1995: 237).

Kişinin içten hissettiği istekler ve ihtiyaçlar onu içten güdülemektedir. Mesela; iyi bir not alabilmek için bir öğrenci neler yapması gerektiğini düşünür. Durumu ayrıntılı bir şekilde düşündükten sonra otaya koyduğu davranış, onun A notu alabilmek için uygun bulduğu ve gerekli gördüğü davranışı yansıtır. İçten güdülenme hususunda bilinmesi gerekli en önemli boyut, bir kişinin isteklerinin ve ihtiyaçlarının kendine has olduğudur. Başka kişiler onu etkilemek için harekete geçebilirler. Ancak neye ihtiyaç duyduğu ve ne istediği hakkında karar verme durumuna gelindiğinde son söz kendisindedir. Kişinin istek ve ihtiyaçları kendi kişiliğini meydana getiren psikolojik ve biyolojik yapısı ile öğrenme tecrübelerini etkileyen faktörler ile tespit edilir (Aydın, 1986: 78).

İçsel motivasyon, öğrenme ihtiyacı, merak, yarışma duygusu ve büyüme gibi öğrencinin içinde bulunan isteklere verilen yanıttır (Küçükahmet, 2000: 2). İçsel motivasyon teorileri; iç yetenekleri, istekleri ve motifleri ile kişiyi incelemekte ve bu teorilerde içsel araçlarla motive etme büyük önem göstermektedir. İçsel motivasyon, bireyin içinden gelen etkilerle (merak, ihtiyaç, ilgi vb.) meydana gelir. Örneğin matematiğe ilgili bir çocuk “çalış” denmeden, kendi isteğiyle matematik çalışıyorsa içsel olarak motive olmuş demektir. İçsel motivasyonun bulunmadığı durumlarda dışsal motivasyona ihtiyaç olabilir. Tüm bu açıklamaların neticesinde ihtiyaç ve istek biçiminde kendini gösteren içsel faktörlerin insan davranışlarında çok etkili

olduğunu, ancak içsel etmenlerin tek olarak insan motivasyonunu açıklayamayacağını, motive edicilerin önemli bir katkı ve etkisinin bulunduğunu kabul etmek gerekmektedir (Koçel, 1989: 25).

#### **4.3.5.2. Fizyolojik Motivler**

Fizyolojik güdüler insanın hayatını devam ettirebilmesi için olması gereken birincil veya temel ihtiyaçların sağlanmasıyla ilgili güdülerdir. Fizyolojik güdüler yarı bilinçli, yarı bilinçsiz güdüler olarak da ifade edilebilir. Kaynağı, fizyolojik ihtiyaçlardan gelen güdülere örnek olarak; giyinmek, ısınmak, barınmak, beslenmek, vb. gösterilebilir (Sabuncuoğlu ve Tüz, 1998: 100). Doyuma varmış bir gereksinim, bu doyumun etkisi kayboluncaya dek davranışlar üzerinde etkide bulunmayacaktır. Mesela, yemek yemek gibi fizyolojik bir gereksinimini istediği yiyeceklerden yiyerek tatmin eden bir kişi, yeniden açlık duyuncaya dek, açlığın vermiş olduğu tatminsizlik içinde olmayacak veya davranışları açlık duygusunun etkisinde kalmayacaktır. Ancak, şu da bir gerçektir ki bir kişi hayatını devam ettirdiği zaman içinde açlık hissi duyacaktır ve çoğu zaman davranışlarının bir bölümü bu fizyolojik gereksinimin doyumuna yönelecektir (Eren, 1993: 318).

Bu motivler hayatın ana fizyolojisinden kaynaklandığı gibi, insan ırkının sürmesi ve korunması için de büyük önem taşırlar. Bu sebeple fizyolojik ihtiyaçlara dayanan motivler, bütün herkeste bulunmakla beraber, kuvvet ve şiddet, bireyden bireye değişiklik gösterir. Fizyolojik gereksinimlerin bir kısmı biyolojiktir. Mesela hayatın devam ettirilebilmesi için hava alma mecburi bir ihtiyaçtır. Havasız kalan bir bireyin bol oksijenli ve temiz bir hava solumak için harekete geçmesi biyolojik bir motivasyondur. Belirli bir zaman zarfında faaliyet gösteren insanın dinlenme isteği de fizyolojik bir ihtiyaç örneğidir. Kişi temel özellik taşıyan fizyolojik ihtiyaçlardan etkilenmez ve motive edilemez (Sabuncuoğlu ve Tüz, 1998: 100-101).

#### 4.3.5.3. Sosyal Motivler

İnsanları diğer canlılardan farklı kılan en büyük nitelik sosyal bir varlık olmasıdır. İnsanları bir araya getiren ve toplumsal hayata iten güç bilinçtir. İnsanlar bir araya gelip, iş ve güç birliği oluşturup, birlikte yaşamaya uğraşırken, bu uğraşa toplum yasaları, yetenekleri, alışkanlıkları, kuralları, yön çizer. Toplumsal yaşamın düzenini ve devamını sağlayan kurallar yaşam içerisinde davranış alışkanlıkları sağlar. Toplumun beğendiği davranışlar bireyin ulaşmak istediği davranış biçimleri için birer güdü rolü oynar. Rol oynayan bu güdüler sosyal içeriklidir. Birey toplumun beğendiği davranışlara ulaşabilmede, bu güdüleri ve istekleri gerçekleştirebildiği oranda mutlu olur. Diğer taraftan bu güdülerin meydana gelmesi toplumsal şartlarla net olarak ilgilidir. Toplumun bir kısmında hoş karşılanan hareketler diğer kısmında yadırganabilir. Bunun anlamı, sosyal güdüler niteliklerine göre değişiklik gösterirler (Sabuncuoğlu ve Tüz, 1998: 102).

Bu motivler sosyal kapsamlıdır. Bunlar, toplumsal hayat içinde öğrenme, alışkanlıklar ve eğitim neticesi oluşan iç itilmeleri etkileyen güçlerdir. Toplum düzenini kuran kurallar, fizyolojik nitelikteki motivlerin meydana gelişlerini etkileyerek onların farklı biçimde görünmelerini sağlarlar. Bazen de sosyal motivler fizyolojik motivleri geçebilir. Mesela, savaş esnasında dinsel inançların etkisiyle "ölürse şehit, kalırsa gazi" olmak, motive olmuş kişinin fizyolojik gücünden daha etkili olabilir. Bu sosyal motivlerin eseridir (Başaran, 1991: 144).

Sosyal kapsamlı motivler; toplumların değerli olarak gördüğü olgulardır. Kişi de bunlara erişmek için tüm kuvvetini tüketir. Bunlar; başkalarına yardım etmek, tanınmak, sevmek, sevilmek, bir gruba üye olmak, beğenilmek gibi kişiyi harekete geçiren sosyal kapsamlı duygu ve düşüncelerdir. Fakat sosyal motivler insanın kişilik yapısına göre değişik zamanlarda ve farklı biçim ve önemde meydana gelirler. Diğer taraftan bu motivlerin meydana gelmesi tamamen toplum şartlarıyla da ilgili olabilir. Toplumun farklı kısımlarında bulunan kişilerin farklı sosyal motivlere sahip olması olağandır. Bir toplumda normal karşılanan diğer topluluk da hoş görülmeyebilir. Toplumun niteliklerine göre sosyal motivler farklılık gösterebilir (Ertürk, 2000: 15).

Kişi toplumun bir parçasıdır ve ondan ayrılamaz. Her toplumun kendine has kanunları gelenek, baskı ve kuralları vardır. Bunlar toplumun düzenini oluşturan unsurlardır. Kişi toplumsal düzen içinde bu unsurlara saygılı davranmak mecburiyetindedir. Ancak aynı zamanda kişi toplumun ideal iyi ve güzel olarak kabul ettiği seviyeye erişmek ister. Mesela eğitilmek, tanınmak, başkalarının beğenisini kazanmak, özgürce düşünmek, yükselmek, arkadaşlık kurmak, yaşamak ve iyi bir işte çalışmak, başkalarına yardım etmek, sevmek, sevilmek, gibi duygu ve düşünceler kişiyi harekete geçiren sosyal kapsamlı motivlerdir. Kişi bu isteklere eriştiği zaman kendini iyi hissedecektir. Bu tür motivler insan hayatındaki gelişmelerle beraber ilerlerler. Okul zamanında başarılı bir öğrenci olma özlemini taşıyan kişi iş hayatına başladığında iyi bir statüye ve göreve sahip olma özlemini duyar. Fakat sosyal motivler insanların kişilik yapısına göre değişik önem ve biçimde ve değişik zamanlarda gerçekleşirler. Diğer taraftan bu motivlerin ortaya çıkması sadece toplum kurallarına da bağlı olabilir. Toplumun farklı birimlerinde bulunan kişilerin farklı sosyal motivlere sahip olması doğaldır (Öztabağ, 1970: 44).

#### **4.3.5.4. Psikolojik Motivler**

Sosyal motivlerin haricinde kişilerin davranışlarını yönlendiren veya biçimlendiren psikolojik nitelikli motivler de bulunmaktadır. Bu motivler ruhsal ve düşünsel ihtiyaçlardan oluşabilir. Mesela birşeye ilgi ya da bir kişiye sevgi duyma duygusal bir işi başarma düşünsel, bir ihtiyaçtır. Psikolojik motivler, kişinin sonradan kazandığı veya doğuştan gelen motivlerdir. Bu motivlerin yapısı kişilerin davranış ve kişilik modellerini oluşturur. Diğer taraftan psikolojik ihtiyaçlardan doğan motivlerin akışını takip etmek belki mümkündür, ancak sebeplerini bulmak ve anlamak o kadar kolay olmamaktadır. Psikolojik motivlerin analizini yapmak sosyal ve fizyolojik motivlerden daha güçtür. Hakikaten psikolojik motivler önemli ölçüde karışıktır. Kişilere kişiliklere ve olaylara, göre farklı özellik taşırlar. Mesela bazı hadiseler karşısında oldukça soğukkanlı davranan bireylere karşılık, benzer vakalar karşısında çabuk sinirlenen ve etkilenen insanlar bulunmaktadır. Öte taraftan, başkalarına karşı hoşgörülü ve saygılı davranan bireylerden değişik olarak, bazı bireylerin kırıncı ve saldırgan, hareket ettikleri görülebilir. Benzer şekilde bazı şeylere karşı aşırı

ilgisizlik veya düşkünlük, korku, kuruntu, sıkıntı veya mutluluk duygusu insanlara göre oldukça değişken özellik gösterirler. Psikolojik motiv, bazen bağımsız olma isteğidir, bazen de kendini gösterme isteğidir. Fakat bunları birleştiren bağ, iktidar olma isteğidir. Kişiler başarı kazanmak ve yükselmek arzusundadırlar ve bu alanda ihtirasa dek giden mücadelelere girişirler (Eren, 1993: 390).

Bu tip güdüler de, değişik şartlar içinde deneyimin ve eğitimin etkisi çok fazladır. Bu bağlamda davranışı etkileyen dürtülerin kompleks bir yapı göstermesi, güdüleme analizini karmaşıklaştıran diğer bir konudur. Bir kişi, bir takım gereksinimlerini karşılaması için yapacağı davranışların ve tutumların sebep ve neticesini görerek, ya bu gereksinim ve tutkularının bütününden vazgeçer ya da onların şiddet seviyelerini daha da azaltır veya artırır. İnsanların incelediğimiz bu gereksinimleri o derece gizlidir ki bunu insan kendisi bile evelden algılayamayabilir. Bu gereksinimler önceden algılanamadığı için, hem idareciler, hem de işgörenler var olan doyumsuzluklarının sebeplerini kurumdan sağladıkları parasal çıkarların azlığına bağlarlar. Bazı durumlarda fizyolojik gereksinimler karşılanmadığında, bu halin ikinci tip psikolojik gereksinimlere etki ettikleri, onları da olumsuz olarak etkiledikleri görülmüştür (Eren, 1993: 320-321).

Psikolojik motivleri genel kalıplar içinde incelemek ve çoğunlukla, bunlardan doğan etki ve tepkileri ve bunların sebeplerini değerlendirmek son derece güçtür. Sadece kişiler arasında değil, bizzat kişinin kendi içinde dahi zaman zaman farklılık olabilir. İlginç ve zor olan tarafı ise diğerlerinin hareketleri bir tarafa, kişi'nin kendi davranışlarını ve değişme sebeplerini tam olarak bilemeyiştir. Zira bu davranışlar soya çekimden kalıtım yoluyla geçebildiği gibi, çocukluk yaşlarından, yetişkinlik yaşlarına dek geçen zaman içinde gelişen birçok hadisenin bilinçaltına itilmesiyle de meydana gelir. Ortaya çıkan bu gerçek, insanların kişilik yapısıyla direkt ilişkilidir. Kişilik, genellikle insanları birbirinden ayıran davranışların tümüne verilen addır. Bu bağlamda kişilik, dünyada hayatı devam ettirmenin temelidir. Tutumlar, hoşlanılan ve hoşlanılmayan şeyler, beceriler ve kişinin kendini nasıl gördüğü, bir insanın hayatı süresince yinelediği, belirgin bir şekilde tek bir bireye ait olan hareketin kökleridir. Kişiliğin temeli aile hayatında küçük yaşlarda atılır. Çocuk üzerinde ailenin kalıcı

etkileri vardır. Köklü ve derin alışkanlıklar küçüklük yaşlarında kazanılır. Aile çevresinde başlayan kişilik okul çağlarında gelişir, aile ve okul dönemi izlerini ve etkilerini taşıyarak çalışma hayatına dek uzanan zaman içinde tam anlamıyla olgunlaşır. Değişik süreçlerden geçerek gelişen kişilik yapısı, doğal olarak psikolojik motivlerin oluşma şeklini etkiler ve yönünü belirler (Baykal, 1982: 23).

#### **4.3.6. Motivasyon Amaçları**

##### **4.3.6.1. Etkinlik**

Etkinlik, bugün vazgeçilemez bir konuma gelmiştir. Etkinlik, işletmenin kuruluş hedeflerine ne kadar ulaştığının bir ifadesidir. Kurumda verimliliğin sağlanması, büyüme ve gelişme, çevreye uyum, rekabet edebilme durumu, işgörenlerin tatmini ve sosyal yükümlülüklerin yerine getirilmesi gibi durumlar etkinliğin meydana geldiğinin göstergeleridir (Drucker, 1992: 12).

Bir çalışmanın etkili olması onun hedeflenen neticeyi vermesi demektir. Bir örgütün ideal etkinlik derecesine erişebilmesi için amaçlanan şekilde çalışması gerekir. Diğer bir söyleyişle etkinlik; çaba ve faaliyetlerin hedefe erişmesindeki derecesini anlatan bir kavramdır. Örgüt, hedeflerine önceden planladığı gibi erişebilmişse etkin demektir. Örgütün hedeflerine ulaşabilmesi, iç ve dış kaynaklarına uyum gösterebilmesi için bütün olanaklarını harekete geçirme becerisidir. Örgüt etkin faaliyet gösterebilmek için bir takım araçlardan faydalanır. Öncelikle insan gücü olmak üzere, iyi araç-gereç kullanımı, hammadde ve enerji kullanımı, yönetim ve teknoloji ile ilgili yeniliklerden faydalanma gibi. Çalışanın grup veya birey olarak etkinliğini artırmanın yolu, güdeleyici veya özendirici araçların kullanılmasıdır (Kaldırımıcı, 1985: 87).

##### **4.3.6.2. Verimlilik**

Bir işi yapmaya zorlanabilecek kişi, o işi istemeyerek yapmaya zorlanamaz. Bir işi severek yerine getirmek içten gelen istekle olur ve çalışanda bu isteği

uyandırmak için onu değişik metodlarla motive etmek gerekir. Verimliliğin kişisel olarak, işgörenler yönünden taşıdığı değer iki taraflı olarak incelenebilir: Birincisi, verimlilik artışı neticesi işgörenlerin alacakları ekstra ücret. İkincisi, işgörenlerde oluşan verimlilik artışının, onlarda işten zevk alma duygusuna sebep olması ve onların motivasyonunu artırması. Motive olmayan çalışanların, etkili performans göstermesi ve verimli iş görmesi beklenmemelidir. İşgören, becerilerine uygun bir iş yapmıyorsa bu hal onda tedirginlik ve hoşnutsuzluk meydana getirir. Yeteneklerine uymayan, anlamsız işlerle uğraşan üstün yetenekli işgörende, bıkkınlık, bedensel düşünsel gerilme hayatla olan bağlarda gevşeme, gibi belirtiler görülür. İş yerleri bu gereksinimleri karşılayacak biçimde organize edildiğinde, işgören de güvenli uyumlu ve huzurlu olacaktır. Bu durum işgörenin performansını ve motivasyonunu arttıracaktır (Özdemir, S., Muradova, T. (2008). Örgütlerde motivasyon ve verimlilik ilişkisi, Journal of Qafqaz University, [http://journal.qu.edu.az/article\\_pdf/1006\\_70.pdf](http://journal.qu.edu.az/article_pdf/1006_70.pdf), 2012).

Son senelerde, gelişmiş veya az gelişmiş tüm ülkelerde üzerinde önemle durulan temel konulardan birisi de hiç şüphesiz verimlilik konusudur (Talas, 1952: 45). Verimlilik konusu, az gelişmiş ülkeler için çok daha önemlidir. Zira, verimliliğin ve bunun neticesinde milli gelirin yükselmesi böyle ülkelerde yaşam standartlarının yükselmesinin en önemli koşullarından birisini teşkil etmektedir.

#### **4.3.6.3. Kalite**

Kalite çok boyutlu bir kavramdır. Performans, uygunluk, estetik, servis olanakları, dayanıklılık, güvenilirlik gibi birçok karakteristiği içermektedir. Klasik yönetim anlayışında, motivasyon, iş tatmini gibi kavramlara yalnız verimliliği artırmak, daha çok üretmek ve daha çok satmak için ilgi duyulmuştur. 1970’li senelerde General Motors, Japonlara karşı rekabet başlatarak her seviyedeki çalışanın aktif katılımı ve yaratıcı gücü olmaksızın, gerçek bir gelişimin meydana gelemeyeceğini bu sebeple bireye her zamankinden daha fazla değer verilmesi gerektiğini belirterek “Toplam Kalite Yönetimi (TKY)” anlayışını ortaya atmıştır (Yenersoy, 1997: 86). Toplam kalite yönetimi, bütün işletme süreçlerinin devamlı

iyileştirilmesi, geliştirilmesi, müşteri bağımlılığının ve memnuniyetinin sağlanmasına yönelik, modern katılımcı bir yönetim anlayışıdır (Türkmen, 1996: 146).

#### **4.3.7. Motivasyona Etki Eden Faktörler**

##### **4.3.7.1. Bireysel faktörler**

###### **4.3.7.1.1.Çalışanların Fiziksel ve Genetiksel Özellikleri**

Her kişinin yaşlılık-gençlik, kadınlık-erkeklik, uzunluk-kısalık gibi değişik nitelikleri vardır. Bunların bazısında genetik nitelikler de belirleyicidir. İster genetiksel kökenli olsun, ister olmasın bu niteliklere bağlı olarak yerine getirilecek işin durumu da değişiklik arz etmektedir. Mesela fiziksel güç gerektiren işleri yapabilmek için işgörenin fiziksel yapısının da buna uygun olması şarttır. Bu özelliklerden motivasyonu etkileyen en önemlileri yaş, cinsiyet ve genetik özellikleridir. Yaş, motivasyonu birebir etkileyen bir unsurdur. Gençlerde yaşlılara göre motivasyon gücü çoğunlukla daha yüksektir. Herzberg'in yaptığı araştırmalar neticesi işgörenlerde moralin en yoğun yaşandığı dönem 20'li yaşlar olarak belirlenmiştir. Bu genellemenin yanında durumun sürekli bu şekilde olmadığı da bir gerçektir. Böylelikle bazı işgörenlerde motivasyonun en yüksek olduğu yaş daha geç zamanlara, hatta emekliliğe yakın döneme rastladığı görülmüştür. Fakat bu istisnai dönemler haricinde bir genellemeye gidilecek olursa motivasyonun genç yaşlarda daha yoğun yaşandığı, yaş ilerledikçe düştüğü ifade edilebilir (Ehtiyar, 1995: 73).

Motivasyonu etkileyen işgörenin fiziksel özelliği ile ilgili başka bir önemli etken de cinsiyettir. Bu faktöre göre yapılan genellemede, kadınların motivasyon seviyeleri erkeklerinkinden daha düşüktür. Smith ve Hullin gerçekleştirdikleri istatistiksel işlevler neticesinde kadınların daha düşük iş tatmini sağladıklarını belirlemişlerdir. Kuhlen de bu tezi destekleyip aynı zamanda; terfi imkânı, kazanç, vb. koşullara göre de neticenin farklılaşacağını ifade etmiştir (Ehtiyar, 1995: 73).



#### **4.3.7.1.2.Aile Faktörü ve Kişilik**

Aile, kişinin içinde olduğu ilk sosyal gruptur. Bu sebeple kişinin sosyo-kültürel niteliklerinin de öncelikli bir belirleyicisi olması sebebi ile son derece önemlidir. Aileden kazanılan örfler, tecrübe ve bilgiler, yetiştirilme tarzı, kişilik yapısının gelişimini etkiler. Bu anlamda ailenin davranış kalıpları o ortamda büyüyen çocuklarınkine de yansır. Demokratik aile ortamında yetişen kişi rahat bir çevre de yetiştirildiğinden daha rasyonel hareket eder, ilişki kurmakta çok zorlanmaz, faal olur. Aksi durumda otoriter aile içinde yetişen kişi ise içine kapalı, otoriter ve daha çekingen kişilik yapısına sahip olur. Aile içi ilişkiler, “bireyin beklentilerinin özelliğinde, ideallerin belirlenmesinde, tatmin olma düzeylerinde, bencil veya paylaşımcı olmasında sorumluluk duygularının oluşmasında, yönlendirici olur” (Akıncı, 2001: 51).

Demokratik ailede yaşayanlar, otoriter ailelere nazaran daha başarılı, yüksek motivasyonlu ve mutlu olurlar. Aile, insanın kişiliğinin yapısını etkilediği için ayrıcalıklı bir öneme sahiptir. Kişiliğin meydana gelmesinde insanın kalıtsal niteliklerinin yanında, içinde bulunduğu ortamın da önemli etkisi olduğunu vurgulamak gerekir (Tınar, 1999: 93). Birey, kişiliğini çevresine uyum gösteren bir varlıktır. Bu sürecin başlangıcı ailedir. Kişiliğin gelişiminde öğrenme yeteneği ve zekâ düzeyi gibi niteliklerin önemli bir temel oluşturduğu bilinmektedir (Tolan, vd., 1991: 108-109).

#### **4.3.7.1.3.Eğitim Düzeyi Faktörü**

İnsanlar gördükleri eğitim ve doğuştan getirdikleri nitelikler ile, çevre arasında meydana getirdikleri köprü vasıtasıyla, kendileri ve dış dünya hususunda belli bir görüş sahibi olurlar. Eğitim, işgücünün özellik kazanmasını sağlar. Nitelikli işgücü, kaliteyi ve verimliliği doğrudan etkiler. Eğitilmiş işgücü, üretimde daha yüksek tatmin seviyesine ulaşır ve daha fazla verim elde eder, motivasyonu da daha güçlüdür (Akıncı, 2001: 51-52). Aynı ölçüde çalışan, farklı eğitim almış bireylerin

motivasyon düzeyleri farklıdır. Eğitim seviyesi yüksek kişilerin motivasyon seviyeleri, eğitim seviyesi düşük olanlardan daha fazladır.

#### **4.3.7.1.4.Sosyo-Kültürel Yapı**

Kişilerin içinde buldukları sosyal hayat alanı ve sosyal statüleri, kişiliklerini etkiler, kişilerin çevreye uyumlarına temel oluşturur. Sosyal yapısı zayıf ortamda yaşayanlar içine kapalı, durağan bir kişiliğe sahip olurlar. Bunlar pasif davranışlar sergilerler. Sorumluluk duyguları ve beklentileri de zayıf olan bu bireylerde motivasyon seviyesi düşüktür. Demokratik yapının hâkim olduğu, sosyalleşmiş bir ortamda yaşayanlar ise kendine güvenen, faal, fazla sorumluluk üstlenebilen, işine bağlı, beklentileri yüksek insanlardır. Bu tip kişileri gelişmelere ve yeniliklere açık, işlerine bağlı ve katılımcı oldukları için, örgüt hedefleri doğrultusunda motive etmek daha kolay olacaktır. Personelin içinde buldukları sosyo-kültürel yapı, ayrıca değer yargılarını da etkiler. Kimi işgörenler, çalışma alanlarını kendileri seçmek ister. Kendilerini gerçekleştirebilecekleri uzmanlık isteyen ve zor netice elde edebilecekleri işleri yaparlar. Kimi işgörenler ise kendilerini zorlamadan, daha rahat ortamda, sadece verilen talimatları gerçekleştirerek çalışmak isterler (Akıncı, 2001: 53).

#### **4.3.8. Motivasyonu Sağlamak İçin Kullanılacak Araç Ve Teknikler**

Motivasyonu sağlayan araç ve tekniklerle ilgili literatür incelendikten sonra, gönüllülerin spor etkinliklerindeki motivasyonunu yönlendirmede aşağıdaki tekniklerin etkili olduğu anlaşılmıştır.

##### **4.3.8.1. Yetki ve Sorumluluk Verme**

Yetki, bir bireye sorumluluk yüklenmesini ve geniş bir hareket serbestisi sağlayan, işgörenin tanınma ve saygı gereksinimlerini tatmin eden bir motivasyon aracıdır (Tortop, 1999: 252). Yetki hiyerarşik bir sistem içinde, biri ast diğeri üst

durumunda olan iki birey arasındaki ilişkidir. Yetki örgütte koordinasyonu kolaylaştırır. Yetki kendisi ile birlikte sorumluluk da getirir ve hangi idareci yetkili kılınmışsa o idareci sorumluluk altına sokulur. Sorumluluğun aslı yetkiyi kullanma mecburiyetidir. Sorumluluk çoğunlukla alt düzeydekilere yüklenir. Yetki ve sorumluluk verme işgörenler üzerinde uygulanan motivasyon araçlarından.

#### **4.3.8.2. İş ve Görev Tasarımı**

Bir kişinin bir işi meydana getirmek için ortaya koymuş olduğu faaliyetlere veya çabalara iş (görev) denmektedir. Bu işlemin veya üretimin meydana getirilmesi için yapılması gereken iş ve sorumluluğun, işi gerçekleştirme yöntemlerinin ve iş ortamının önceden saptanması eylemi ise “iş tasarımı” olarak adlandırılmaktadır (Barutçugil, 1988: 200). Kısaca iş tasarımı üretim sistemleri dâhilinde insan unsurunun rolünü saptamaya çalışır. İş tasarımının, iki öncelikli hedefi vardır. Birincisi, üretimde verimlilik, kârlılık ve kalitenin gerçekleşmesinin hedeflemesidir. İkincisi ise, işgörenlerin yapacağı işlerin doyurucu ya da tatmin edici, güdüleyici ve güvenli olmasını sağlamasıdır. İş tasarımının diğer bir hedefi de işgörenin motivasyonunun yükseltilmesidir. İşgörenlerin tercihleri ve ihtiyaçları arasında farklılıklar vardır. Bazı gereksinimler diğer gereksinimlere göre daha öncelikli ve güçlü motive edici niteliğe sahiptir. Bunun gibi öncelikli olan motivasyonlar iş tasarımında göz önünde bulundurulmalıdır.

Herkesin bazı güçlü yönleri bulunmaktadır. Kimi bireyler detaylı işlerde kimileriye daha genel işlerde başarılı olurlar. Bazı kişiler yalnız olduklarında bile yüksek performans gösterirler; diğerleri ise bir yol göstericiye gereksinim duyarlar. Yöneticinin işgörenin kişisel niteliklerini görevin gerekleri ile dengeleyebildiği oranda işgörenler işi iyi yapma konusunda motive olacaklardır (Baysal ve Tekarslan 1996: 187). Bu bağlamda yöneticiler, kişilerin işlerini severek yapmalarının önemini takdir etmeli, işgörenlerin işlerinde ne derece iyi olduklarını belirleme yeteneğine sahip olmalıdır. Kişiler ve yaptıkları işler birbirine uymuyorsa netice olarak işlerinden memnun değilse bunu değiştirmek için yöneticiler iş yüklerini tekrar değiştirmek isteyeceklerdir.

İş tasarımı; bir işin etkin bir şekilde nasıl yapılması gerektiği ile ilgili sürecin saptanmasının yanında, işin kişi için doyurucu ve ilginç olması için gerekli unsurlarında bulundurulmasını içermektedir.

Çoğunlukla iş hayatı kalitesi yaklaşımı, iş tasarımında bazı ilerlemelere sebep olmuştur. Bu konudaki son gelişmeler, temel iş nitelikleri ile motivasyon arasındaki alakayı saptama araştırmalarında ortaya çıkmıştır. Bu araştırmalarda, kişide üç psikolojik durum yaratan, beş iş özelliği saptanmış ve bunlar vasıtasıyla hem işgören hem de kurum yönünden tatminkâr neticeler sağlandığı bildirilmiştir. İşin tamamından sorumlu olma, beceri çeşitliliği, işin önemi, geri besleme ve bağımsızlık etkenleri işin beş esas özelliğini meydana getirmektedir. Bu özellikler işgörende anlamlı bir iş yaptığı (çalıştığına değen bir iş hissi), neticelerin bilinmesi (başarı düzeyi hakkında fikir sahibi olma) ve sorumluluk duygusu gibi psikolojik etkiler yaratmaktadır.

#### **4.3.8.3. Örgütsel İletişim**

İletişim en az iki kişi arasında sözel ya da sözel olmayan iletilerin sunulması ve alınması aşamasıdır. Bu aşamada tarafların her biri diğer tarafı etkilemeye çalışır. Bilinçli ve bilinçli olmadan birini etkilemek için yapılan her şey iletişim olarak adlandırılabilir (Karip, 1999: 77). İletişim enerjinin anlam ve duyguya dönüşmesidir. Bir başka tanımda, Açıkalin'a (1997: 38) göre iletişim, birey için anlamlı olan her öge ve durum iletişimin konusunu simgeler. Bir yöneticinin en çok vaktini alan süreç iletişimdir. İletişim, insanlar arasında bazı sembollerden faydalanarak oluşturulan mesaj alma ve verme sürecidir (Altuğ, 1997: 97).

Örgütsel iletişim, örgütü meydana getiren değişik kısımlar arasında ve örgüt kapsamında (diğer örgütler, devlet ve tüketiciler) örgütün işleyişinin sürekliliğini ve hedeflerin gerçekleştirilmesini sağlamak için devamlı fikir ve bilgi alışverişi yapan toplumsal bir süreçtir (Güney, 2001: 199). İletişim, örgütün can damarı olarak kabul edilmektedir. Zira iletişimle, örgütle bireyler arasında bir ilişki kurma ve karşılıklı duygu ve düşüncelerin yayılması sağlanmaktadır. Birçok araştırma, etkin bir örgütsel

iletişim sistemi olan örgütlerde; şikâyet, işe devamsızlık ve iş değiştirme oranlarında azalma olduğunu, buna rağmen üretkenlikte iş motivasyonunun da ve iş tatmininde artış olduğunu ve bütün bunların neticesi olarak da örgüt kârının arttığını göstermiştir (Özarallı, 1996: 72). Örgütsel iletişim, örgüt amaçlarıyla bireysel amaçlar arasında bilinçli bir dengenin oluşturulmasını sağlamaktır. Kurumlarda işgörenlerin üstleriyle ve birbiriyle aralarındaki iyi bir iletişim, işgörenlerin şevkini artıracaktır. Bu da işletmede verimliliği yükseltecektir. Örgüt içinde iyi bir iletişim ağı, gerek yöneticiler için gerekse çalışanlar için motive edici bir özelliğe sahiptir.

#### **4.3.8.4. İş Ortamı ve Koşulları**

İş koşulları; ışıklandırma, havalandırma, makinelerin tasarım ve yerleştirilmesi ısı, gürültü, vs. olarak sıralanabilecek olan fiziksel şartlar; geniş anlamı ile ergonomi bilimine girmektedir. Ergonomi ise özetle, kişinin psikolojik biyolojik, niteliklerini göz önünde bulundurarak; insan-makina-çevre uyumunun teknik ve doğal koşullarını araştıran, disiplinler arası uygulama, araştırma ve geliştirme faaliyetleri olarak izah edilmektedir (Aygın, Behar, 2005: 3). Fiziksel şartların insanlar üzerindeki etkisini belirtmeye çalışan bir bilim dalının mevcudiyetinden yola çıkarak kurumların çalışma konumlarını işgörenlerin bu şartlardan asgari seviyede etkilenmelerini sağlayacak biçimde seçme ve düzenlemeleri gerektiği neticesine varılmaktadır. Kâr sağlamak amacı ile meydana gelmiş olan kurumlar için, işgörenlerin performans seviyeleri önemlidir; bu sebeple de işgörenlerin isteklerine önem vermeleri gerekir. Çalışma şartlarının yön ve şeklini istedikleri gibi değiştiren işgörenlerin performanslarının artacağı kabul edilmektedir.

## 4.4. BEKLENTİ ve TUTUM

### 4.4.1. Beklenti

Beklenti kelimesinin Türkçe sözlükte genel anlamı itibarı ile, gerçekleşmesi beklenen şey ve bireyin belli şart ve durumların alacağı biçimler veya kendisinden beklenenler konusundaki öngörüsü olarak karşımıza çıkmaktadır (Şebin K, 2009).

Beklenti kavramı, hangi hareketin hangi neticeye sebep olacağına ilişkin beslenen inançtır. Özellikle kişilerin, gelecek meslek hayatlarında mesleklerinden ne beklediklerine ait fikirlerini araştırmak dikkate değerdir. Zira bir öğretmenin mesleğinin gereklerine inanması, mesleğinden tatmin olmasında ve başarılı olmasındaki önemi küçümsenemez bir gerçektir. Kişiler, bir mesleğin eğitimini alacakları andan itibaren, seçtikleri meslekle ilgili olarak beklentiler oluştururlar. Öğrenci iken meydana gelen bu beklentiler, beklentilerinin gerçekleşmesini düşündükleri düzeyler, mesleklerindeki ilk senelerde morallerine etkisi önemlidir. Kişinin işinden beklentilerinin yerine getirilmesi, iş tatmini ile alakalıdır. Örneğin, üst kademedeki işinden tatmin olan kişilerin; şikâyet vb. yakınmalarının daha az olduğu ve üretken oldukları, iş tatmini düşük olan kişilerin ise, işlerine geç gittikleri ve işlerine karşı isteksiz oldukları belirtilmektedir (Çevik, vd., 2012: 41).

Beklentiler insanların hayatlarının her kısmına ve sorumluluk durumuna göre değişiklik gösterir. Diğer bir ifade ile bulunduğu ortam, içinde yetiştiği kültür yapısı, önem verdiği değerler ve beklentilerde farklılık gösterir. Bu ifadeleri örneklendirecek olursak; çocukluk devresindeki bireyin beklentileri ile aile sorumluluğu taşıyan aile reisinin beklentileri tamamen farklıdır. Ayrıca bireyler birden çok beklenti içerisinde de olabilir, birkaç konuda daha az beklentiler içerisinde de olabilir. Buna; ekonomik, sosyokültürel, eğitim, cinsiyet, inanç, konum, sağlık, sahip oldukları-olamadıkları vb. birçok değişken, beklentilerin farklılaşmasına neden olur (Şebin K,2009).

Çalışma hayatında çok çeşitli iş seçeneği vardır. Kişi kapasitesi, nitelikleri ilgisi ve yeteneği oranında kendine uygun olduğunu düşündüğü işletmeyi ve işi

seçer. Bu hususta da kariyer girişiminde bulunmuş olur. Beklentilerine ve özelliklerine uygun işlere giren kişilerin, örgütün verimli ve etkin olması konusunda en önemli katkıyı sağlayacakları açıktır. Çalışma hayatı ile çalışan birey arasında verimli ve sağlıklı bir uyum sağlayacak çözüm yollarının oluşturulabilmesi, psikolojik ortamda kişinin incelenmesi ile mümkündür. Bu sebeple örgüt içinde ilk önce kişinin beklentilerinin karşılanması önem arz etmektedir (İkizler, 2002: 94).

Spor gönüllüleri de etkinlikler süresince devamlı olarak doğrudan “müşteriler” ile bağlantı içindedirler ve beklentilerin yerine getirilmesi gereksinimlerinin giderilmesinden, sorumludurlar. Kendilerine parasal herhangi bir ödeme yapılmazken, buna rağmen gönüllüler etkinlik boyunca sorun halletmede becerilerini göstererek, zaman ve emeklerini tüketirler. Bu sebeple organizasyon komitesinin gönüllülerin ihtiyaçlarını, beklentilerini yeteneklerini, göz önüne alarak onları motive etmeleri önemli bir husustur. Gönüllülerin beklentilerinin ve gereksinimlerinin giderilmesi, aynı zamanda organizasyona katılan bütün tarafların memnuniyetlerini de sebep olacaktır (Koşan ve Güneş, 2009: 5).

#### **4.4.2. Tutum (Davranış)**

Tutum, en geniş anlamda bir kişinin belirli bir objeye veya bir kimseye karşı zihinsel bakımdan hazır oluş hâli veya belirli bir şekildeki vaziyet alışıdır. Başka bir deyişle, kişilerin belirli objelere karşı geçirmiş oldukları çeşitli tecrübeler neticesinde, düzenli bir tavır alışları ve davranış şekilleridir (Özkalp, 1999: 66). Tutum bir objeye yönelik olarak geliştirilen duygu, düşünce ve davranışların bütününe verilen isimdir. Dolayısı ile tutumların geliştirilmesinde öğrenme, algısal süreçler, geçmiş deneyimlerimiz, çevresel faktörler ve kişilik gibi tüm öğeler rol oynar. Tutumlar, uyaranlar karşısında ortaya çıkan duyuşsal, bilişsel ve davranışsal öğelerden oluşurlar. Bir tutumun duyuşsal ögesi, uyaran neticesinde ortaya çıkan duygulara ve hissi reaksiyonlara dayanmaktadır. Bir tutumun bilişsel ögesini, bireyin sözü geçen objeye yönelik inanışları simgeler. Davranışsal öge ise, bireyin eylemleriyle ilişkilidir (Freyer, 2011).

Tutumlar gözle görülebilen bir davranış olmadığından, sadece davranışa hazırlayıcı bir eğilim olarak nitelendirildiği için ve gözle görülebilen bazı davranışlara sebep olduğundan, bu davranışların gözlenmesi neticesi tutumun var olduğu ifade edilebilir. Aynı zamanda duygu, düşünce ve davranışların düzenliliği söz konusu olmaktadır. Kısaca bir tutumun oluşturduğu, sadece bir duygu veya sadece bir davranış eğilimi değil, duygu-düşünce-davranış eğilimi bütünleşmesidir (Kağıtçıbaşı, 1996: 84-100).

Tutumların tanımı, çalışılan alana göre farklı olmasına karşın, çoğunlukla bir kişinin; ele alınan bir nesneye, bir olaya veya duruma karşı olan, olumlu veya olumsuz davranışı olarak kabul edilir. Daha geniş tutum izahları da bulunmaktadır. Cüceloğlu (1996) tutumu, “oldukça organize olmuş uzun zamanlı inanç duygu ve davranış eğilimi” olarak ifade etmektedir. Kağıtçıbaşı (1999)’na göre tutum, kendileri gözlenemeyen, fakat gözlenebilen bazı davranışlara sebep olduğu farzedilen bazı eğilimlerdir. Tutum doğrudan ölçülemez, fakat dolaylı olarak davranış yoluyla ölçülebilir. Bu ölçümede genellikle davranış, sorulara yanıt vermek ya da fikir belirtme halinde beliren sözel davranıştır (Özgen, Bindak ve Birel, t.y.: 59).

Tutum hakkında bir diğer kapsamlı tanım ise Katz tarafından yapılmaktadır. Tutumu, toplumsallaşma ile ilişkilendirerek tanımlamaya çalışan Katz’a göre tutum, “kişinin çevresindeki bir nesneyi bir olayı veya bir simgeyi olumlu ya da olumsuz bir biçimde değerlendirme eğilimidir”. Bu tanımda kişinin içinde bulunduğu çevreye karşı sergilediği duruş, aldığı tavır öne çıkmaktadır. Kişi, bulunduğu çevre ile uyum içinde olabilmek için ilk önce kendi yerini saptamalıdır. Bu bağlamda kendi konumundan hareketle dış çevresindeki öğelerle, nesnelere durumlarla, diğer bireylerle ve olaylarla, ilişkilerine yön çizebilir, kendi konumunu, dolayısıyla da üstlenmesi gereken rol ve işlevleri saptayabilir. Kişinin kendi rol ve işlevlerini belirlemesi, aynı zamanda çevresindeki olay, nesne durum olgu ve diğer kişilerin rol ve işlevlerine ilişkin ayrımları da daha kolay yapabilmesi, dolayısıyla da onların konumlanış ve duruş şekillerine ait değerlendirmeler yapabilmesi becerisini geliştirmesini de kolaylaştırır (İnceoğlu, 2010: 9).



#### 4.4.2.1. Tutumları Oluşturan Bileşenler

İncelenebilen davranışları ortaya çıkaran eğilimlerin incelenmesi, tutumu meydana getiren bileşenlerin de birlikte incelenmesini mecburi tutmuştur. Araştırmacılar genelde tutumları, değer ve inanç ilişkileri olarak ifade etseler de, böyle bir yaklaşımın tutum kavramını tam olarak izah etmede yetersiz olduğu da savunulduğundan, üç bileşenli (1. bilişsel bileşen, 2. duygusal bileşen, 3. davranışsal bileşen) tutum açıklaması daha yaygın olarak kabul edilmektedir. Her bileşen bir diğerini etkilediği için her birinin tek tek incelenmesi gereklidir (Odabaşı ve Barış, 2003: 158).

- 1. Bilişsel Bileşen:** Bireyin bir nesneye yönelik bilgi düşünce ve inançlarını meydana getirir. Burada eldeki bilgi ve duyulan ilgiler farklılaştıkça tutum da değişiklik gösterir. Bilgilerin farklılaşması halinde tutum da farklılaşacaktır. Tutuma konu olan nesne hakkında bireyin tüm inançlarını içerir ve doğru veya gerçek olmaları gerekmez.
- 2. Duygusal Bileşen:** Bilişsel bileşene göre daha basit bir yapıya sahip olmakla beraber, bireyin bir nesneye yönelik duygusal tepkileridir. Birey, bir nesneyi olumlu ya da olumsuz olarak değerlendirip ona göre duygular besler.
- 3. Davranışsal Bileşen:** Duygusal ve Bilişsel bileşenlere uygun davranarak ek tutumsal davranışlara yönelik bir eğilim gösterir. Belirli bir yönde davranma niyeti söz konusudur. Fakat her zaman birey niyetine göre davranmayabilir. Faktörler niyetinin tam tersine yönelik davranışlarda bulunabilir (Blythe, 2001: 42).

Tutum çalışmalarında öncelikle kişisel bileşenin, sonra duygusal bileşenin olduğu ve akabinde bu iki bileşeni de davranışsal bileşenin izlendiği kabul edilmiştir. Kısaca tutum oluşturan bahsi geçen üç bileşenin belli bir hiyerarşik sıra kapsamında bir araya gelerek bir nesneye yönelik tutumlarını meydana getirdiği söylenmektedir. Bu açıdan öncelikle bilişsel bileşenin, daha sonra duygusal bileşenin ve daha sonra da davranışsal bileşenin meydana geldiği görülmektedir (Elden, vd., 2005: 233).

#### 4.4.2.2. Tutumların Özellikleri

Tutumların; hem bileşenleri için, hem de tüm olarak bazı özellikleri vardır (Kağıtçıbaşı, 1996: 84-100). Bu özellikler (Odabaşı ve Barış, 2003: 158):

- 1. Güç Derecesi:** Her tutumun bir gücü vardır. Bu güç, üç bileşenin güçlerinin toplamı olarak düşünülebilir. Güçlü tutumların değiştirilmesi güçsüz tutumlara nazaran daha zordur. Tutulan futbol takımı gibi,
- 2. Karmaşıklık:** Tutumlar bileşenlerinin karmaşıklık derecesine göre değişik olabilir. Bileşenleri yalın olan tutumların yalın olmaları ifade edilebilir.
- 3. Bileşenler Arası Tutarlılık:** Yapılan araştırmalarda tutum bileşenleri arasında genellikle tutarlılık olduğu belirlenmiştir. Diğer Tutumlarla İlişki ve Merkezlik, Bireylerin tutumları, diğer tutumlarla ilişkilerinde değişiklik gösterir. Bazı tutumların, başka tutumlarla bağlantıları sıkı iken bazıları kopuk olabilir. Bundan başka bir tutum diğer tutumların etkisinde kalabilir.
- 4. Tutumlar Arası Tutarlılık:** Bireylerin tutumları genellikle tutarlı olma eğilimi göstermesine rağmen, tutumların var olması için tutumlar arası tutarlılık şart değildir.
- 5. Tutumlar Öğrenilir:** Tutumların gelişmesine, bilgi, aile, nesnelere doğrudan ilişki(deneyim) ve sosyal sınıf arkadaş grubunun etkisi vardır.
- 6. Bireyler bir tek tutum değil, tutumlar bölümü meydana getirirler:** Birey bir nesnenin kendisine özgü birçok niteliğinden etkilenmesi örnek olarak verilebilir.
- 7. Tutumlar Değiştirilebilir:** Tutumlar öğrenildiğine göre değiştirilebilirler. Fakat olumsuz tutumların değiştirilmesi güçtür.

#### 4.4.2.3. Tutumların Belirlenmesi Ve Ölçümü

Tutumlar zihinsel temele dayalı bilişsel (cognitive) bir sistem oluşturmak yoluyla, birey-çevre ilişkilerinin uyumlu ve tutarlı duruma getirilmesine yardımcı olurlar. Diğer bir ifadeyle tutumlar, bireylerin çevrelerine uyum göstermelerine katkıda bulunurken aynı zamanda onların hayatlarını kolaylaştırıcı bir rol de üstlenmiş olurlar. Bu bağlamda tutumların, insanların eylem ve davranışlarına yön

verici etkilerinden bahsetmek yanlış olmaz. Bu sebepten de tutum, sosyal psikolojide, bireyin toplumsal davranışını ve toplumsallaşma sürecini izah etmede özel bir önem kazanır. Öyle ki birçok düşünür ve araştırmacı sosyal psikolojiyi, tutumların bilimsel inceleme alanı olarak açıklarken, özellikle toplum ve birey ilişkilerinin düzenlenmesinde etkili olan, birçok etkenin tutumlarla yakından alakalı olduğunu ileri sürerler (İnceoğlu, 2010: 50).

Tutumun meydana gelmesinde etkili olan bilgi kaynaklarının bilinmesi, tutum hakkındaki araştırmalarda önemli bir konuma sahiptir. Bireylerin tutumlarının meydana gelmesinde etkili olan temel kaynaklar, deneyim, kişisel etkilenme, kitle iletişim araçları ve kişilik olup, tutumların davranışlarımızı saptayabilmesi için aşağıdaki şartların mevcut olması gerekir (Odabaşı ve Barış, 2003: 158):

1. Tutumlar gerçekleştirilebilir ise,
2. Tutumlara olan inançlar yüksek ise,
3. Tutumların ne olduğunu tam olarak biliniyor ise,
4. Durumsal faktörler kendini hissetmiyor (örneğin ekonomik gerçekler) ise,
5. Yüksek seviyede bilgi var ise ve bilişsel bileşen hemen oluşturuluyorsa.

Tutumları merkezi konumda ele alan ve gören bu tür indirgemeci eğilimler artarak sürerken çoğunlukla sosyal psikoloji konusundaki yöntembilimsel ve kuramsal gayretlerin de yine tutum merkezli bir gelişme trendi sergiledikleri gözlenmektedir. Tutum oluşumu, gelişimi ve değişimini ölçmeye yarayan değişik tutum ölçeklerinin geliştirilmesi de bu alandaki gelişmelerin somut bir göstergesi olarak dikkati çekmektedir (İnceoğlu, 2010: 50).

Bu gün bilimsel faaliyetlerde ölçmenin büyük bir yer tuttuğu her geçen zaman içerisinde daha da önem arz etmektedir. Bir bilim dalına has ölçme yöntemlerinin ve araçlarının bulunmasıyla o bilim dalındaki bilimsel faaliyetler hızlanmıştır. Ölçme, bilim için çok önemli bir duruma gelmiştir. Farklı bilim alanları için ölçme teorileri geliştirilmiştir. Bilim, bir taraftan deneysel veri, diğer taraftan kuramsal yapıların bulunduğu bir sistemdir. Ölçmenin bilimdeki değeri, deneysel yöntemin

oluşturulmasına esas teşkil eden geçerli ve güvenilir ölçme neticelerinin sağlanmasında yarar (Baykul, 2000: 87).

Tutum ölçekleri yönünden belirli bir tekniğe dayalı olarak hazırlanan, yine bu tekniğin kendi koşullarına uygun tarzda hazırlanarak sınanan tutum ifadeleri, tutum boyutu üzerinde değişik dereceleri birbirinden ayırt edebilme ve ölçülmek istenen tutumla ilişkili olup olmadığı özellikleri açısından incelenir. Tutumla ilişkisi ayırt edici ya da güçlü olanlar ölçeğe konulmak üzere seçilebilir. Tutum ölçekleri için madde analizi yapılmasının bir amacı da ‘hangi maddelerden oluşturulacak ölçeğin geçerliği ve güvenilirliği daha yüksek olur’ sorusuna yanıt aramaktır. Taslak ölçekten sağlanan verilere farklı madde analizleri uygulayarak, her maddenin nihai ölçeğe alınıp alınmayacağına karar verilebilir (Tezbaşaran, 1996).

#### 4.5. MEMNUNİYET

Bireyin memnuniyeti, tam olarak karşısındaki faktörün kendisine göre tatmin edici olup olmadığını saptama aşamasıdır ve bireyin karşısındaki etmen üzerine görüşüne bağlıdır. Her kişinin memnuniyet hususunda kendine göre biçimlendirdiği belirli standartları vardır. Bu standartlar memnuniyet aşamasını saptamada etkilidir. Memnuniyet, kişinin bir etmen karşısındaki fikirleriyle biçimlenmektedir. Olumlu düşünce memnuniyeti, olumsuz düşünce ise memnuniyetsizliği ortaya çıkarır. Engin Enüstün’e (2009) göre; kişi için memnuniyet, psikolojik bir gereksinimdir. En kapsamlı açıklaması ile memnuniyet (zevk veya haz); yapılan işlerin bir neticesi ve ödülüdür. Yaşamdan zevk alan, haz duyan bir kişi yaşamının değerinin farkındadır. Hayatın savaş vermeye ve yaşamaya değer olduğu duygusunu hisseder. Zevk veya haz olarak tanımlanabilecek memnuniyet duygusu, hem başarılı bir hareketin duygusal olarak karşılığının alınması, hem de yerine getirilen bir işin sürmesi için bir özendirmedir (Enüstün, E., 2009 (t.y.). Ekonomi Köse Yazısı, <http://arsiv.ntvmsnbc.com/news/136067.asp>, 2012).

Yaşam memnuniyeti ve üretkenlik yönünden iş memnuniyeti önemlidir. İş memnuniyeti bireyin fizik ve ruh sağlığını direkt etki ederek yaşam memnuniyetini

beraberinde getirmektedir. Aynı zamanda işinden memnun kişiler stres yaşamamakta, takım çalışmasına uymakta ve üretkenliklerini arttırmaktadırlar (Murat ve Çelik, 2008: 2).

Çalışan memnuniyetinin oluşmasına teşkil eden faktörlerin neler olduğuyla ilgili farklı bölgelerde farklı sektörleri konu alan olay ve alan araştırmaları gerçekleştirilmiştir. Var olan araştırmalarda genel olarak; ücret, örgüt kültürü, örgüt yapısı, yönetim anlayışı, çalışma koşulları, çalışma arkadaşları, adalet, terfi ve yükselme fırsatları ve iş güvencesi gibi faktörlere vurgu yapılmıştır. Yönetimin üslubu ve kültürü, işgörenlerin katılımı, yetkilendirme ve otonom toplulukların olması, çalışan memnuniyetini etkileyen önemli etkenler arasında düşünülmektedir. Bilhassa memnun olmayan işgörenlerin işlerinden ayrılmayı arzu etmeleri varsayımları son derece yüksektir. Dolayısıyla çalışanların memnuniyetini ya da memnuniyetsizliklerini sağlayan sebeplerin bir organizasyon tarafından bilinmesi istikrarlı başarı elde etmeleri için önem arz etmektedir (Zaim ve Koçak, 2010: 2987).

Gönüllü çalışanlar, her insanın toplumun bir parçası olduğunun bilinci ve “Geleceğin daha iyi olması için ben de bir şeyler yapabilirim” düşüncesi ile maddi imkânlarını, zaman, emek ve bilgilerini, insani ya da toplumsal bir amaç için gerçekleştiren insanlardır. Bu yalnızca toplumsal projelere karşılıksız katılmak ve hayır işi yapmak olarak düşünülmektedir. Gönüllülük, bireyin iyi ve doğru olduğuna inandığı bir amaç için emek vermesi, insanlardan bir karşılık beklemeden kendisini motive etmesidir; emek vermek, inanmak ve harekete geçmektir. Gönüllü çalışmalar kapsamında bireyler topluma faydalı olmanın mutluluğunu ve doyumunu yaşarlar. Bir işe yaradıklarını, bir işe başladıkları ve tamamladıklarını görerek kendilerine olan güvenlerini arttırdılar. Aynı zamanda bir grup içerisinde, kendisi gibi düşünen fertlerle bir arada olarak ait olma duygusunu yaşarlar (Özgen, 2007: 5).

## **5.UNIVERSIADE 2011 ERZURUM KIŞ OYUNLARINDAKİ GÖNÜLLÜLERİN KATILMA MOTİVASYONLARI VE OYUNLAR SONRASINDA BEKLENTİ VE MEMNUNİYETLERİNİN DEĞERLENDİRİLMESİ**

### **5.1 Evren ve Örneklem**

Araştırmanın evreni, 27 Ocak 2011 – 6 Şubat 2011 tarihleri arasında Erzurum ilinde organize edilen Universiade 2011 Erzurum Kış Oyunlarında görev yapan 2259 gönüllünün tamamıdır. Araştırma örneklem grubunu ise organizasyona katılan gönüllülerin içersinden tesadüfî olarak seçilen 1000 kişi oluşturmaktadır.

Oyunları’nda görev alan 2.259 gönüllünün tamamına anket verilmiş fakat 1.000 tanesi “Gönüllülük Motivasyonu Anketi” ni cevaplamıştır. Yani tam sayıma ulaşılmıştır. Bu anketlerden de 963’ü değerlendirmeye alınmıştır. Oyunlar sonrasında da ilk anketi cevap veren 963 gönüllüden 320’si “Beklenti ve Memnuniyet Anketine” geri bildiriminde bulunmuşlardır.

### **5.2. Sınırlılıklar**

Araştırmanın sınırlılıklarını ise, motivasyon anketinin değerlendirmeye alınan 963 gönüllü ile beklenti ve memnuniyet anketinin değerlendirmeye alınan 320 gönüllü oluşturmaktadır

Araştırma ;

1. Universiade 2011 Erzurum Kış Oyunları’ndaki, tesadüfî örneklem yöntemine göre seçilen gönüllüler ile sınırlandırılmıştır.
2. Veri toplama aracı mevcut boyut ve maddeleriyle sınırlı olacaktır.

### 5.3. Hipotezler

- H<sub>1</sub>: Katılımcıların daha önce benzer bir organizasyonda gönüllü olarak bulunmalarının, Universiade 2011 Erzurum Kış Oyunları'ndaki gönüllülük ve motivasyonlarına ilişkin görüşleri üzerinde etkisi bulunmaktadır.
- H<sub>2</sub>: Katılımcıların yaşadıkları şehre göre, Universiade 2011 Erzurum Kış Oyunları'yla ilgili gönüllülük ve motivasyonlarına ilişkin görüşleri arasında farklılık bulunmaktadır.
- H<sub>3</sub>: Katılımcıların Universiade 2011 Erzurum Kış Oyunları sonrasındaki beklenti ve memnuniyetleri, cinsiyetlerine göre farklılık göstermektedir.
- H<sub>4</sub>: Katılımcıların Universiade 2011 Erzurum Kış Oyunları sonrasındaki beklenti ve memnuniyetleri, organizasyondaki görevlerine göre farklılık göstermektedir.
- H<sub>5</sub>: Katılımcıların Universiade 2011 Erzurum Kış Oyunları sonrasındaki beklenti ve memnuniyetleri, daha önce benzer bir organizasyonda gönüllü olarak bulunmalarına göre farklılık göstermektedir.

### 5.4. Gereç ve Yöntem

Araştırmacı tarafından tez konusu ile ilgili birincil ve doğrudan kaynaklara ulaşmaya özen gösterilerek, Türkiye ve yurtdışında bu konuda yapılmış araştırmalar taranmış ve yararlı olabilecekleri düşünülenler temin edilmiştir. Kuramsal temeller ışığında, bu konuda yerli ve yabancı literatürdeki benzer nitelikli çalışmalar, makaleler incelenerek bilim adamları tarafından daha önce geliştirilmiş, geçerliliği ve güvenilirliği test edilmiş anket örnekleri araştırmacı tarafından bir araya getirilerek özgün bir anket formu oluşturulmuştur. Araştırmada kullanılan anket formları, ölçülmesi düşünülen değişkenlere göre belirlenmiştir.

Çalışmada kullanılması düşünülen ölçekleri oluştururken yararlanılan anketlerin kullanımına yönelik izin yazıları ilgili bilim insanlarından temin edilmiştir. Araştırma ölçekleri hazırlanırken şu çalışmalardan yararlanılmıştır:

-“Strigas A. ve Jackson N. (2001)” tarafından geliştirilen ve 40 sorudan oluşan MSSV (Motivational Scale for Sport Volunteers) “Spor Gönüllüleri Motivasyon Ölçeği” anketi. Bu anketi Kürşad Sertbaş 2006 yılı Kocaeli Üniversitesi Sağlık Bilimleri Enstitüsü Beden Eğitimi ve Spor Anabilim dalında “Universiade 2005 İzmir Oyunlarında Görevli Gönüllü İnsan Kaynaklarının, Organizasyona Katılım Nedenleri ve Motivasyonel Faktörlerin Analizi” isimli Doktora çalışmasında kullanmış, geçerlilik ve güvenilirlik çalışmalarını yaparak Türkçeye kazandırmıştır.

-Serap PALAZ ve İsmet BOZ’un “Üniversite Mezunu Yetişkinlerin Farklı Organizasyonlarda Gönüllü Hizmet Vermesini Etkileyen Faktörler” adlı çalışmada kullandıkları ve geçerlilik ve güvenilirlik çalışması yapılmış anket.

-Abdulkadir KOŞAN ve Erkan GÜNEŞ ’in yapmış olduğu “Gönüllülük ve Erzurum 2011 Üniversitelerarası Kış Oyunları” çalışmada kullandıkları ve geçerlilik ve güvenilirlik çalışması yapılmış anket.

-Evren ÖZBAY’ın “Formula 1’in Türkiye’de Düzenlenme Süreci, Ekonomik Etkileri, Bu Etkilerin Algılanması ve İstanbul Park İzleyici Memnuniyeti ” başlıklı yüksek lisanas tezinde kullanmış olduğu ve geçerlilik ve güvenilirlik çalışması yapılmış anket.

## **5.5.Geçerlilik ve Güvenilirlik**

Geçerlilik çalışması için, organizasyona katılan gönüllü sayısının, belirlenen %10’u, on gün sonra anketi yeniden doldurmuştur. 2. kez düzenlenen ankete verilen cevaplarla ilki arasında % 95,75 oranında aynı olduğu görülmüştür. Verilerin değerlendirmesi ve analizinde önce ankette kullanılan ölçeğin, elde edilen veriler ile geçerliği ve iç tutarlılığı analiz edilmiştir. Ölçeğin verilen cevaplar doğrultusunda güvenilir sonuçlar verip vermeyeceği bilinmelidir. Bunun için de güvenilirlik analizi yapılarak Cronbach’s Alfa değeri hesaplanmıştır.



Güvenilirlik analizinin amacı verilerin rastlantısallığını ölçmektir. Ankete verilen cevaplar rastgele dağılım gösteriyorsa anket sonuçlarının güvenilir olduğuna karar verilir. Güvenilirlik analizi, seçilen örneğin güvenilirliğini, tesadüflüğünü ve tutarlılığını test etmekte kullanılmaktadır. Sonucun güvenilir olup olmadığına Cronbach's Alpha ( $\alpha$ ) değerine göre karar verilir (Kalaycı, 2009: 405).

$\alpha$ değeri,	$0,00 \leq \alpha < 0,40$	ise	Güvenilir değil
	$0,40 \leq \alpha < 0,60$	ise	Düşük güvenilirlikte
	$0,60 \leq \alpha < 0,80$	ise	Oldukça güvenilir
	$0,80 \leq \alpha \leq 1,00$	ise	Yüksek güvenilirdir.

**Tablo 6: Güvenirlik Analizi Sonuçları**

Ölçekler	Cronbach's Alpha	Madde Sayısı
Spor Etkinliklerinde Gönüllülük Motivasyon Ölçeği	0,883	34
Spor Gönüllüleri Beklenti Ve Memnuniyet Ölçeği	0,924	31

Tablo 6'daki Cronbach's alpha değerlerinin sırasıyla 0,883 ve 0,924 olması, ankette kullanılan Spor Etkinliklerinde Gönüllülük Motivasyon Ölçeği ve Spor Gönüllüleri Beklenti Ve Memnuniyet Ölçeğinin yüksek güvenilir kategorisinde olduğunu göstermektedir. Buna göre ölçekteki önermelere verilen cevapların tutarlı olduğu ve bu verilerin kullanılabilir olduğu belirlenmiştir.

## 5.6. Verilerin Analizi

Toplanan verilerin değerlendirilmesi ve çözümlenmesinde SPSS 18.0 istatistik paket programı kullanılmıştır. Anketteki tüm sorulara ve ölçekteki önermelere verilen cevaplara ait frekans ve yüzde dağılımları hesaplanmış, bu dağılımlar tablo ve grafiklerle gösterilmiştir. Hipotez testleri bölümünde, Bağımsız T testi, Non Parametik testlerden Kruskal Wallis Testine başvurulmuştur.

Ortalamaların karşılaştırılmasına ilişkin hipotez testlerinin tamamında hipotezler şu şekilde kurulmaktadır (Kalaycı 2009: 82-131):

*H<sub>0</sub>: Ortalamalar incelenen değişkenin grupları arasında farklı değildir.*

*H<sub>1</sub>: Ortalamalar incelenen değişkenin grupları arasında farklıdır.*

Testin karar aşamasında p değeri 0,05 anlamlılık değerinden küçük ise H<sub>0</sub> hipotezi reddedilir ve ortalamaların, incelenen değişkenin grupları arasında farklı olduğu şeklinde yorum yapılır. Aksi takdirde yani p değeri 0,05 anlamlılık değerinden büyük ise, H<sub>0</sub> hipotezi reddedilemez ve ortalamaların incelenen değişkenin grupları arasında farklı olmadığı şeklinde yorum yapılır (Ergün 1995: 86).

## **6. BULGULAR**

Bu bölümde anketteki sorulara verilen cevapların frekans dağılımları tablo ve grafiklerle gösterilmiş ve yorumlanmıştır. Bu cevapların analiz edilmesi ve yapılan hipotez testler sonucunda elde edilen bulguların yorumlanması ile araştırmanın sonuçlarına ulaşılmıştır.

### **6.1. Spor Etkinliklerinde Gönüllülük Motivasyon Ölçeğine İlişkin Bulgular**

Yapılan araştırmada, ilk olarak Universiade 2011 Erzurum Kış Oyunlarındaki gönüllü olarak çalışan spor gönüllülerinin, bu organizasyondaki motivasyon düzeyleri, motive eden faktörler ve gönüllülük motivasyonları araştırılmış, katılımcılara uygulanan “spor etkinliklerinde gönüllülük motivasyonu” ölçeğinde yer alan kişisel bilgilerine ilişkin verdikleri cevaplar incelenmiştir. Tablo 7’de spor gönüllülerinin cinsiyetlerine ilişkin dağılımları yer almaktadır.

**Tablo 7: Gönüllülerin Cinsiyetlerine İlişkin Dağılımları**

	Frekans	Yüzde	Geçerli Yüzde	Kümülatif Yüzde
Kadın	418	43.4	43.5	43.5
Erkek	545	56.4	56.5	100.0
Toplam	963	99.8	100.0	

Erzueum Kış Oyunlarında yer alan spor gönüllülerinin cinsiyetlerine ilişkin dağılımlarına bakıldığında; katılımcıların % 57'sinin erkek, % 43'ünün kadın olduğu belirlenmiştir. Bu duruma göre örneklem grubunda yer alan spor gönüllülerinin büyük çoğunluğunu erkekler oluşturmaktadır. Tablo 8'de çalışmada yer alan katılımcıların yaşlarına ilişkin dağılımları yer almaktadır.

**Tablo 8: Gönüllülerin Yaşlarına İlişkin Dağılımları**

	Frekans	Yüzde	Geçerli Yüzde	Kümülatif Yüzde
15-20 yaş arası	304	31.5	31.6	31.6
21-25 yaş arası	538	55.8	55.9	87.4
26-30 yaş arası	68	7.1	7.1	94.5
31-35 yaş arası	14	1.5	1.5	96.0
36 yaş ve üzeri	39	4.0	4.0	100.0
Toplam	963	99.9	100.0	

Organizasyonda yer alan spor gönüllülerinin yaşlarına ilişkin dağılıma bakıldığında; katılımcıların % 56'sının 21-15 yaş aralığında, % 32'sinin 15-20 yaş, % 7'sinin 26-30 yaş,% 1'inin 31-35 yaş aralığında bir yaşa sahip olduğu, % 4'ünün ise 36 yaş ve üzerinde olduğu belirlenmiştir. Bu duruma göre örneklem grubunda yer alan spor gönüllülerinin büyük çoğunluğunu 21-25 yaş aralığında kişilerden oluştuğu görülmektedir. Tablo 9'da çalışmada yer alan katılımcıların öğrenim durumlarına ilişkin dağılımları yer almaktadır.

**Tablo 9: Gönüllülerin Öğrenim Durumlarına İlişkin Dağılımları**

	Frekans	Yüzde	Geçerli Yüzde	Kümülatif Yüzde
Lisansüstü	44	4.6	4.6	4.6
Üniversite mezunu	71	7.3	7.3	11.9
Üniversite öğrencisi	800	83.0	83.2	95.0
Lise mezunu	20	2.1	2.1	97.1
Diğer	28	2.9	2.9	100.0
Toplam	963	99.8	100.0	

Kış oyunların'daki spor gönüllülerinin öğrenim durumlarına ilişkin Tablo 9'a bakıldığında; katılımcıların % 83'ünün üniversite öğrencisi olduğu, % 7'sinin üniversite mezunu, % 5'inin lisansüstü eğitim mezunu, % 2'sinin 31-35 lise mezunu olduğu, % 3'ünün ise diğer öğrenim durumuna sahip olduğu belirlenmiştir. Bu duruma göre örneklem grubunda yer alan spor gönüllülerinin büyük çoğunluğunu üniversite öğrencileri oluşturmaktadır. Tablo 10'da örneklem grubunda yer alan katılımcıların çalışma durumu mesleklerine ilişkin dağılımları gösterilmektedir.

**Tablo 10: Gönüllülerin Çalışma Durumu/ Mesleklerine İlişkin Dağılımları**

	Frekans	Yüzde	Geçerli Yüzde	Kümülatif Yüzde
Öğrenci	843	87.4	87.7	87.7
Öğretmen	16	1.7	1.7	89.4
Devlet Memuru	43	4.4	4.4	93.8
Ünv Personeli	14	1.5	1.5	95.2
Ev Hanımı	1	.1	.1	95.3
Çalışmıyor	15	1.6	1.6	96.9
Emekli	3	.3	.3	97.2
Sporcu	4	.4	.4	97.6
Diğer	24	2.4	2.4	100.0
Toplam	963	99.7	100.0	

Araştırmada yer alan spor gönüllülerinin öğrenim durumlarına ilişkin tablo 10'daki dağılımları incelendiğinde; katılımcılardan 843 kişinin (%88'i) öğrenci olduğu, 42 kişinin (%4'ü) devlet memuru olduğu, 23 kişinin (%2'si) diğer meslek grubunda yer aldığı görölmektedir. Bunun aynı sıra katılımcılardan 16'sının öğretmen olduğu, 15 kişinin herhangi bir işte çalışmadığı, 14 kişinin üniversite personeli olduğu, 4 kişinin sporcu, 3 kişinin emekli, 1 kişinin ise ev hanımı olduğu belirlenmiştir. Bu duruma göre örneklem grubunda yer alan spor gönüllülerinin büyük çoğunluğunun öğrenci olduğu görölmektedir. Tablo 11'de katılımcıların bu organizasyondaki görevine ilişkin dağılımları yer almaktadır.

**Tablo 11: Gönüllülerin Bu Organizasyondaki Görevlerine İlişkin Dağılımları**

Organizasyondaki Göreviniz	Frekans	Yüzde	Geçerli Yüzde	Kümülatif Yüzde
Rehberlik	79	8.2	8.2	8.2
Danışma	23	2.4	2.4	10.6
Bilgi işlem	27	2.8	2.8	13.4
Ulaşım	227	23.5	23.6	37.0
Akreditasyon	90	9.3	9.3	46.3
Medya	54	5.6	5.6	51.9
Müsabakalar	72	7.5	7.5	59.4
Bilet	77	8.0	8.0	67.4
Takım	37	3.8	3.8	71.2
Yönetici	12	1.2	1.2	72.5
Olimpiyat köyü	30	3.1	3.1	75.6
Yiyecek içecek	31	3.2	3.2	78.8
Konaklama	59	6.1	6.1	84.9
Diğer	145	15.0	15.1	100.0
Toplam	963	99.9	100.0	

Çalışmada yer alan spor gönüllülerinin organizasyondaki görevlerine ilişkin tablo 11'e bakıldığında; katılımcıların %24'ünün ulaşım görevlisi olduğu, %9'unun akreditasyon, % 8'inin müsabakalarda, % 8'inin bilet satışında,% 8'inin rehber olarak görev aldığı belirlenmiştir. Bunun yanı sıra kişilerin % 6'sı konaklamada, % 6'sı medyada, %4'ü takımlar içinde; % 3'ü olimpiyat köyünde, % 3'ü yiyecek içecek ikram görevinde,% 3'ü bilgi işlemde, % 2'si danışmada, %1'i yönetici olarak, % 15'inin ise diğer konularda görev aldıkları belirlenmiştir. Tablo 12'de örneklem grubunda yer alan katılımcıların organizasyon yapıldığı şehir olan Erzurum ile bağlantılarına ilişkin dağılımlarına yer verilmiştir.

**Tablo 12:Gönüllülerin Organizasyonun Yapıldığı Şehir İle Olan Bağlantılarına İlişkin Dağılımları**

	Frekans	Yüzde	Geçerli Yüzde	Kümülatif Yüzde
Erzurum'da yaşıyorum	825	85.5	85.9	85.9
Erzurum dışında yaşıyorum.	138	14.0	14.1	100.0
Toplam	963	99.5	100.0	

Çalışmada yer alan spor gönüllülerinin organizasyonun yapıldığı şehir ile olan bağlantılarına ilişkin verdikleri cevaplar incelendiğinde; katılımcıların % 86'sının Erzurum'da yaşadığı, sadece % 14'ünün Erzurum dışında yaşadığı görülmektedir Bu duruma göre organizasyonda görev alan gönüllülerin büyük çoğunluğu Erzurum'da yaşamaktadır.

Örneklem grubunda yer alan gönüllülerin Spor, Rekreasyon ve Toplumsal organizasyonlar ile ilgili çalışmalar yürüten Sivil Toplum Kuruluşlarına üye olup olmadıkları incelenmiş, bu duruma ilişkin verdikleri cevapların dağılımı tablo 13'de gösterilmiştir.

**Tablo 13: Gönüllülerin Spor, Rekreasyon Ve Toplumsal Organizasyonlar İle İlgili Çalışmalar Yürüten STK'lara Üye Olma Durumlarına İlişkin Dağılımları**

Spor Ve Çesitli Organizasyonlar Yürüten STK 'ya Üyemisiniz?	Frekans	Yüzde	Geçerli Yüzde	Kümülatif Yüzde
Evet	248	25.7	25.8	25.8
Hayır	715	74.0	74.2	100.0
Toplam	963	99.7	100.0	

Araştırmaya katılan spor gönüllülerinin Spor, Rekreasyon ve Toplumsal organizasyonlar ile ilgili çalışmalar yürüten Sivil Toplum Kuruluşlarına üye olup olmadıklarına ilişkin verdikleri cevaplar incelendiğinde; katılımcıların % 74'ünün sivil toplum kuruluşlarına üye olmadığı, sadece % 26'sının spor, rekreasyon ve toplumsal organizasyonlar ile ilgili çalışmalar yürüten Sivil Toplum Kuruluşlarına üye olduğu görülmektedir. Bu duruma göre, organizasyonda görev alan gönüllülerin büyük çoğunluğunun sivil toplum kuruluşlarına üye olmadığını belirlenmiştir.

Örneklem grubunda yer alan katılımcılara bu organizasyondaki görevlerinden önceki dönemlerde spor, rekreasyon ve toplumsal organizasyonlarda gönüllü olarak aktif görev yapıp yapmadıkları sorulmuş, katılımcıların bu konuya ilişkin verdikleri cevapların dağılımı ise tablo 14'te gösterilmiştir.

**Tablo 14: Gönüllülerin Bu Organizasyondan Önce Herhangi Bir Spor, Rekreasyon Ve Toplumsal Organizasyonda Gönüllü Olarak Aktif Görev Alma Durumuna İlişkin Dağılımları**

Bu Organizasyon Öncesi Herhangi Bir Organizasyonda Gönüllü Görev Yaptınız mı?	Frekans	Yüzde	Geçerli Yüzde	Kümülatif Yüzde
Evet	308	31.8	32.0	32.0
Hayır	655	67.7	68.0	100.0
Toplam	963	99.6	100.0	

Tablo 14'e bakıldığında; örneklem grubunda yer alan katılımcıların % 68'sinin bu organizasyon öncesi herhangi bir spor, rekreasyon ve toplumsal organizasyonlarda gönüllü olarak aktif görev almadığı, katılımcıların sadece % 32'sinin bu tip organizasyonlarda daha önce görev aldığını görülmektedir. Bu duruma göre Universiade 2011 Erzurum Kış Oyunları organizasyonu, katılımcıların büyük çoğunluğunun gönüllü olarak görev aldığı ilk organizasyondur. Universiade 2011 Erzurum Kış Oyunları'ndan önceki dönemlerde buna benzer organizasyonlarda yer alan katılımcıların hangi tür organizasyonlara katıldıkları incelenmiş, tablo 15'de bu duruma ilişkin katılımcıların verdikleri cevapların dağılımı gösterilmektedir.

**Tablo 15: Daha Önce Benzer Organizasyonlarda Yer Alan Gönüllülerin Katıldıkları Organizasyon Türüne İlişkin Verdikleri Cevapların Dağılımı**

	Frekans	Yüzde	Geçerli Yüzde	Kümülatif Yüzde
Spor ve Rekreasyon	105	10.9	32.7	32.7
Kültürel (Festival, tiyatro vb.)	92	9.5	28.7	61.4
Toplumsal Gelişim (Dernek vb.)	73	7.5	22.4	83.8
Diğer	38	5.1	16.2	100.0
Toplam	308	33.0	100.0	

Universiade 2011 Erzurum Kış Oyunları organizasyondan önceki dönemlerde buna benzer organizasyonlarda yer alan katılımcıların daha önce çalıştıkları organizasyon türlerine ilişkin verdikleri cevaplara bakıldığında; gönüllerin % 33'ünün yine spor ve rekreasyon organizasyonlarında görev aldığını görülmektedir. Bunun yanı sıra katılımcıların % 29'unun daha önce tiyatro, festival gibi kültürel organizasyonlarda görev aldığı, % 22'sinin toplumsal gelişim organizasyonlarında, % 16'sının benzer diğer organizasyonlarda görev aldıkları görülmektedir.



### 6.1.1. Katılımcıların Üniversiade 2011 Erzurum Kış Oyunları'nda Gönüllü Olarak Çalışmaya Karar Vermelerinde Etkili Olan Faktörlere İlişkin Bulgular

Üniversiade 2011 Erzurum Kış Oyunları'nda gönüllü olarak çalışanların spor etkinliklerinde gönüllülük motivasyonu ile ilgili ifadelerle ilişkin verdikleri cevaplar incelenmiş, Tablo 16'da gönüllülük motivasyonu ölçeğinde yer alan önermelere ilişkin tanımlayıcı istatistiklere yer verilmiştir.

**Tablo 16: Gönüllülük Motivasyonu Ölçeğinde Yer Alan Önermelere İlişkin Tanımlayıcı İstatistikler**

Önermeler	N	Ortalama	Std. Sapma	Medyan	Mod	Min. Değer	Max. Değer
Yeni bir sosyal çevre edinme isteğim(sosyal ilişkilerimi geliştirmek)	963	4.2420	.96327	4.000	5.00	1.00	5.00
Takdir edilme isteğim(başkalarının beni tanınması ve saygı duyması)	963	3.1745	1.3765	4.000	4.00	1.00	5.00
Spora olan ilgim ve sevgim	963	3.9927	1.1367	4.000	5.00	1.00	5.00
Bu organizasyonda gönüllü olarak çalışmamın özgeçmişimi zenginleştireceği düşüncesi	963	4.3427	.9193	5.000	5.00	1.00	5.00
Başkalarına yardım etme isteğim	963	4.2378	.8618	4.000	4.00	1.00	5.00
Günlük hayatın sorumluluklarından uzaklaşma isteğim	963	2.7453	1.4218	3.000	1.00	1.00	5.00
Yeni deneyimler edinme isteğim	963	4.6324	.6653	5.000	5.00	1.00	5.00
Sorunları çözebilecek potansiyelim olduğunu görme isteğim	963	4.1558	1.0107	4.000	5.00	1.00	5.00
Aile bireylerimin beni bu yönde teşvik etmesi	963	2.7653	1.4658	3.000	1.00	1.00	5.00
Değer verdiğim akraba ve arkadaşlarımın beni bu yönde teşvik etmesi	963	2.8577	1.4667	3.000	1.00	1.00	5.00
Yeteri kadar boş zamanımın olması	963	3.2980	1.4503	4.000	4.00	1.00	5.00
İş yaşamımda ve kariyerimde bana yardımcı olacak yeni bağlantılar kurma isteğim	963	4.1817	1.0920	5.000	5.00	1.00	5.00
Kendimi tanımak, zayıf ve kuvvetli tarafımı ortaya çıkarma isteğim	963	3.8401	1.2018	4.000	4.00	1.00	5.00
Yeni ilgi alanları keşfetme isteğim	963	4.2773	.9613	5.000	5.00	1.00	5.00
Yapılan işe kendini kaptırma duygusunu tecrübe etme isteğim	963	3.8982	1.1197	4.000	4.00	1.00	5.00

Bilgi ve tecrübelerimi uygulamaya dökme isteğim	963	4.1745	.9676	4.000	5.00	1.00	5.00
Yeteneklerime meydan okuma isteğim	963	3.4901	1.3020	4.000	4.00	1.00	5.00
Organizasyona ait hediyeleri ücretsiz alabilme imkanı	963	2.2482	1.3806	2.000	1.00	1.00	5.00
Gönüllülüğü çok eğlenceli ve faydalı bulmam	963	4.2814	.9857	5.000	5.00	1.00	5.00
Bu organizasyonu çok eğlenceli ve faydalı bulmam	963	4.2274	1.1156	5.000	5.00	1.00	5.00
Aile bireylerimin bu organizasyonda çalışıyor olması	963	1.4517	1.0627	1.000	1.00	1.00	5.00
Değer verdiğim akraba ve arkadaşlarımın bu organizasyonda çalışıyor olması	963	2.2129	1.4899	1.000	1.00	1.00	5.00
Bağlı bulunduğum kurumun (iş-okul) bu organizasyonda çalışıyor olması	963	2.3053	1.5510	1.000	1.00	1.00	5.00
2011 Erzurum kış oyunlarının başarılı bir organizasyon olmasına ve uluslararası arenada ilimizin pozitif imajına katkıda bulunma isteğim	963	4.4860	.8448	5.000	5.00	1.00	5.00
Yurt dışından gelen sporcu ve katılımcılarla tanışma ve arkadaşlık kurma isteğim	963	4.1153	1.0954	4.000	5.00	1.00	5.00
Organizasyon takımı içinde olma isteğim	963	4.4330	.8311	5.000	5.00	1.00	5.00
Doğrudan deneyim kazanarak ve yaparak öğrenme isteğim	963	4.5306	.7491	5.000	5.00	1.00	5.00
Farklı karakterdeki insanlarla çalışma ve nasıl ilişki kurabileceğimi öğrenme isteğim	963	4.4507	.7940	5.000	5.00	1.00	5.00
Farklı kariyer seçeneklerini görme isteğim	963	4.2243	1.0234	5.000	5.00	1.00	5.00
Profesyonel kişilerle bir arada olmak ve çalışmak isteğim	963	4.4818	.8070	5.000	5.00	1.00	5.00
Gönüllü çalışmak kendimi daha iyi hissettirir	963	4.2015	.9784	4.000	5.00	1.00	5.00
Gönüllü olarak çalışarak kendimi önemli hissetme isteğim	963	3.7934	1.2420	4.000	5.00	1.00	5.00
İnsanlara yardım ettikçe kendi başarımın arttığını hissetme isteğim	963	4.1641	1.0288	4.000	5.00	1.00	5.00
Ait olma duygusunu yasma isteğim	963	3.6438	1.3060	4.000	4.00	1.00	5.00

Tablo 16'da katılımcıların gönüllülük motivasyonu ölçeğinde yer alan ifadelerin motivasyonları üzerindeki etki düzeyi ortalama puanları hesaplanmış ve ortalama puanlarının 3.7517 olduğu belirlenmiştir. Bu ifadeleri incelendiğinde

çalışmada yer alan spor gönüllülerinin en çok etkilidir yönünde cevap verdikleri önermeler şu şekilde olduğu görülmektedir:

1. Yeni deneyimler edinme isteğim.
2. Doğrudan deneyim kazanarak ve yaparak öğrenme isteğim.
3. 2011 Erzurum Kış Oyunlarının başarılı bir organizasyon olmasına ve uluslararası arenada ilimizin pozitif imajına katkıda bulunma isteğim.
4. Profesyonel kişilerle bir arada olmak ve çalışmak isteğim.
5. Farklı karakterdeki insanlarla çalışma ve nasıl iliksi kurabileceğimi öğrenme isteğim.
6. Organizasyon takimi içinde olma isteğim.

Çalışmada yer alan katılımcıların motivasyonları ilgili etki düzeyi ortalamaları en az olan, motivasyonları üzerinde etkili olmadığı düşündükleri önermeler ise şu şekildedir:

- a. Bağlı bulunduğum kurumun (iş-okul) bu organizasyonda çalışıyor olması
- b. Organizasyona ait hediyeleri ücretsiz alabilme imkânı
- c. Değer verdiğim akraba ve arkadaşlarımla bu organizasyonda çalışıyor olması
- d. Aile bireylerimin bu organizasyonda çalışıyor olması

Çalışmada Universiade 2011 Kış Oyunları'nda gönüllü olarak çalışanların, bu etkinlikte görev almaya iten faktörler incelenmeye ve katılımcıların bu konudaki görüşleri belirlenmeye çalışılmıştır. Bu doğrultuda Universiade 2011 Kış Oyunları'nda gönüllü olarak çalışanların spor etkinliklerinde gönüllülük motivasyonu ile ilgili ifadelerle ilişkin verdikleri cevapların dağılımları incelenmiştir. Tablo 17'de katılımcıların gönüllülük motivasyonları göz önüne alınarak, Universiade 2011 Kış Oyunları'nın kişisel gelişimlerine etkisine ilişkin verdikleri cevapların dağılımı yer almaktadır.

**Tablo 17: Katılımcıların Gönüllülük Motivasyonu Ölçeğindeki Kişisel Gelişimle İlgili Önermelere Verdikleri Cevapların Dağılımı**

	Hiç Etkili Değil		Biraz Etkilidir		Kararsızım		Etkilidir		Tamamen Etkilidir	
	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%
4.Bu organizasyonda gönüllü olarak çalışmamın özgeçmişimi zenginleştireceği düşüncesi	20	2.1	41	4.3	55	5.7	320	33.2	527	54.7
7.Yeni deneyimler edinme isteğim	7	.7	14	1.5	17	1.8	250	26.0	675	70.1
8.Sorunları çözebilecek potansiyelim olduğunu görme isteğim	34	3.5	46	4.8	86	8.9	367	38.1	430	44.7
12.İş yaşamımda ve kariyerimde bana yardımcı olacak yeni bağlantılar kurma isteğim	42	4.4	57	5.9	79	8.2	291	30.2	494	51.3
13.Kendimi tanımak, zayıf ve kuvvetli tarafımı ortaya çıkarma isteğim	67	7.0	91	9.4	109	11.3	358	37.2	338	35.1
14.Yeni ilgi alanları keşfetme isteğim	23	2.4	55	5.7	45	4.7	349	36.2	491	51.0
15.Yapılan işe kendini kaptırma duygusunu tecrübe etme isteğim	44	4.6	87	9.0	132	13.7	360	37.4	340	35.3
16.Bilgi ve tecrübelerimi uygulamaya dökme isteğim	22	2.3	55	5.7	84	8.7	374	38.8	428	44.4
17.Yeteneklerime meydan okuma isteğim	120	12.5	88	9.1	202	21.0	306	31.8	247	25.6
25.Yurt dışından gelen sporcu ve katılımcılarla tanışma ve arkadaşlık kurma isteğim	40	4.2	70	7.3	78	8.1	326	33.9	449	46.6
26.Organizasyon takımı içinde olma isteğim	12	1.2	32	3.3	46	4.8	310	32.2	563	58.5
27.Doğrudan deneyim kazanarak ve yaparak öğrenme isteğim	8	.8	21	2.2	39	4.0	279	29.0	616	64.0
28.Farklı karakterdeki insanlarla çalışma ve nasıl iliksi kurabileceğimi öğrenme isteğim	11	1.1	23	2.4	49	5.1	318	33.0	562	58.4
29.Farklı kariyer seçeneklerini görme isteğim	33	3.4	48	5.0	78	8.1	315	32.7	489	50.8
30.Profesyonel kişilerle bir arada olmak ve çalışmak isteğim	9	.9	35	3.6	34	3.5	290	30.1	595	61.8

Tablo 17'deki dağılıma bakıldığında; çalışmada yer alan katılımcıların % 60'ından fazlası yeni deneyimler elde etme isteğinin, doğrudan deneyim kazanarak ve yaparak öğrenme isteğinin ve profesyonel kişilerle bir arada olmak ve çalışma isteğinin bu organizasyonda gönüllü olarak çalışmaya karar vermesinde tamamen etkili olduğunu ifade etmiştir. Bunun yanı sıra çalışmada yer alan katılımcıların

%50'sinden fazlası farklı kariyer seçeneklerini görme isteği, farklı karakterdeki insanlarla çalışma ve nasıl iletişim kurabileceğini görme, yeni ilgi alanları keşfetme istediğinde olmasının bu organizasyonda yer almasında tamamen etkili olduğunu, yine organizasyon takımında yer almak istemesinin tamamen etkili olduğunu ifade etmiştir.

Ayrıca katılımcıların % 30'undan fazlası yurtdışından gelen sporcularla tanışma ve iletişim kurma, bilgi ve tecrübelerinin uygulamaya koymak istemesinin bu organizasyonda görevli olmasında etkili olduğunu düşünmektedir. Katılımcıların % 32'si yeteneklerine meydan okuma istediğinin bu organizasyonda görev almasında kısmen etkili olduğunu, % 21'i etkisi konusunda kararsız olduğu, % 12'si ise bu durumun aksine yeteneğine meydan okumamanın tamamen etkisiz olduğu görüşündedir. Tablo 18'de katılımcıların gönüllülük motivasyonları göz önüne alınarak, Universiade 2011 Kış Oyunları'nda gönüllü olmaya karar vermelerinde iç motivasyonlarının etkisine ilişkin verdikleri cevapların dağılımı yer almaktadır.

**Tablo 18: Katılımcıların Gönüllülük Motivasyonu Ölçeğindeki İç Motivasyonla İlgili Önermelere Verdikleri Cevapların Dağılımı**

	Hiç Etkili Değil		Biraz Etkilidir		Kararsızım		Etkilidir		Tamamen Etkilidir	
	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%
3.Spora olan ilgim ve sevgim	40	4.2	99	10.3	88	9.1	337	35.0	399	41.4
6.Günlük hayatın sorumluluklarından uzaklaşma isteğim	276	28.7	161	16.7	193	20.1	196	20.4	136	14.1
24.2011 Erzurum kış oyunlarının başarılı bir organizasyon olmasına ve uluslararası arenada ilimizin pozitif imajına katkıda bulunma isteğim	13	1.3	32	3.3	49	5.1	249	25.9	620	64.4
31.Gönüllü çalışmak kendimi daha iyi hissettirir	24	2.5	51	5.3	86	8.9	348	36.1	454	47.1
32.Gönüllü olarak çalışarak kendimi önemli hissetme isteğim	77	8.0	90	9.3	130	13.5	324	33.6	342	35.5
33.İnsanlara yardım ettikçe kendi başarımın arttığını hissetme isteğim	32	3.3	59	6.1	74	7.7	352	36.6	446	46.3
34.Ait olma duygusunu yasma isteğim	104	10.8	97	10.1	138	14.3	323	33.5	301	31.3

Çalışmada yer alan katılımcıların Universiade 2011 Erzurum Kış Oyunları'nda gönüllü olmaya karar vermeleri ve bu organizasyondaki iç motivasyonlarıyla ilgili olarak verdikleri cevaplara bakıldığında; katılımcıların % 60'ından fazlası gönüllü olarak bu organizasyonda çalışmaya karar vermesinde, 2011 Erzurum Kış Oyunları'nın başarılı bir organizasyon olması ve uluslararası arenada Erzurum ilinin pozitif imajına katkıda bulunma isteğinin etkili olduğunu ifade etmiştir. Bunun yanı sıra katılımcıların yine büyük çoğunluğu organizasyonda gönüllü olarak çalışmalarını ve iç motivasyonları üzerinde spora olan ilgisi ve sevgisinin, insanlara yardım ettikçe başarısının arttığını hissetmesinin, ait olma duygusunun ve gönüllü olarak çalışmanın kendisini iyi hissettirdiği, bu durumların etkili olduğunu belirtmiştir.

Ayrıca spor gönüllülerinin % 20'sinden fazlası günlük hayatın sorumluluklarından uzaklaşma isteğinin, organizasyonda gönüllü olarak çalışmasında etkili olduğunu ifade ederken, katılımcıların % 25'inden fazlası ise etkisi olmadığını düşünmektedir. Buna göre katılımcıların bu organizasyonda gönüllü olarak çalışmaya karar vermelerinde pek çok sebebin etkili olduğu ve iç motivasyonlarının yüksek olduğu görülmektedir. Tablo 19'da ise katılımcıların gönüllülük motivasyonları göz önüne alınarak, Universiade 2011 Kış Oyunlarında gönüllü olmaya karar vermelerinde sosyal hayatlarının etkisine verdikleri cevapların dağılımı yer almaktadır.

**Tablo 19: Katılımcıların Gönüllülük Motivasyonu Ölçeğindeki Sosyal Hayatla İlgili Önermelere Verdikleri Cevapların Dağılımı**

	Hiç Etkili Değil		Biraz Etkilidir		Kararsızım		Etkilidir		Tamamen Etkilidir	
	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%
1.Yeni bir sosyal çevre edinme isteğim(sosyal ilişkilerimi geliştirmek)	24	2.5	63	6.5	25	2.6	395	41.0	456	47.4
2.Takdir edilme isteğim(başkalarının beni tanınması ve saygı duyması)	172	17.9	157	16.3	134	13.9	331	34.4	169	17.5
9.Aile bireylerimin beni bu yönde teşvik etmesi	291	30.2	165	17.1	121	12.6	251	26.1	135	14.0
10.Değer verdiğim akraba ve arkadaşlarımın beni bu yönde teşvik etmesi	272	28.2	146	15.2	143	14.8	251	26.1	151	15.7
21.Aile bireylerimin bu organizasyonda çalışıyor olması	788	81.8	42	4.4	43	4.5	53	5.5	37	3.8
22.Değer verdiğim akraba ve arkadaşlarımın bu organizasyonda çalışıyor olması	506	52.5	121	12.6	67	7.0	163	16.9	106	11.0

Çalışmada yer alan katılımcıların Universiade 2011 Erzurum Kış Oyunları'nda gönüllü olmaya karar vermelerinde sosyal hayatlarının etkisine ilişkin verdikleri cevaplara bakıldığında; katılımcıların % 50'ine yakını yeni bir sosyal çevre edinmek için oyunlarda gönüllü olarak çalışmaya karar vermesinden tamamen etkili olduğunu belirtmiştir. % 30'undan fazlası ise, genel olarak takdir edilme istediğinin, aile bireylerinin teşviki, değer verdi akraba ve arkadaşlarının teşvikinin gönüllü olarak çalışmaya karar vermesinden etkili olduğunu ifade etmiştir.

Örneklem grubundaki spor gönüllülerinin % 53'ü değer verdiği akraba ve arkadaşlarının bu organizasyonda çalışmaya karar vermesinde etkisi olmadığını ifade ederken, gönüllülerin sadece % 28'i etkisi olduğunu ifade etmiştir. Bunun yanı sıra katılımcıların % 82'si ise aile bireylerinin bu organizasyonda olmasının gönüllü olarak çalışmaya karar vermesinde tamamen etkisiz bir durum olduğunu, sadece % 9'una yakının bu durumun etkisi olduğunu düşünmektedir. Tablo 20'de ise katılımcıların gönüllülük motivasyonları göz önüne alınarak, Universiade 2011 Erzurum Kış Oyunlarında gönüllü olmaya karar vermelerinde, serbest zamanlara sahip olma durumunun etkisine ilişkin verdikleri cevapların dağılımı yer almaktadır.

**Tablo 20: Katılımcıların Gönüllülük Motivasyonu Ölçeğindeki Zamanın Değerlendirilmesiyle İlgili Önermelere Verdikleri Cevapların Dağılımı**

	Hiç Etkili Değil		Biraz Etkilidir		Kararsızım		Etkilidir		Tamamen Etkilidir	
	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%
5.Başkalarına yardım etme isteğim	13	1.3	46	4.8	54	5.6	436	45.3	414	43.0
11.Yeteri kadar boş zamanımın olması	178	18.5	137	14.2	108	11.2	300	31.2	240	24.9
18.Organizasyona ait hediyeleri ücretsiz alabilme imkanı	430	44.7	176	18.3	130	13.5	142	14.7	85	8.8
19.Gönüllülüğü çok eğlenceli ve faydalı bulmam	29	3.0	45	4.7	61	6.3	319	33.1	509	52.9
20.Bu organizasyonu çok eğlenceli ve faydalı bulmam	60	6.2	38	3.9	40	4.2	310	32.2	515	53.5
23.Bağlı bulunduğum kurumun (is-okul) bu organizasyonda çalışıyor olması	496	51.5	95	9.9	95	9.9	136	14.1	141	14.6

Çalışmada yer alan katılımcıların Universiade 2011 Erzurum Kış Oyunları'nda gönüllü olmaya karar vermelerinde boş zamanlarının değerlendirilmesinin ve serbest zamanlarının etkisine ilişkin verdikleri cevaplara bakıldığında; spor gönüllülerinin %54'ü bu organizasyonu çok eğlenceli ve faydalı bulduklarını ve bu durumunun tamamen etkisi olduğunu düşünmektedir. Bunun yanı sıra katılımcıların % 53'ü yine gönüllülüğü çok eğlenceli ve faydalı bulmasının tamamen etkisi olduğunu, % 40'ından fazlası başkalarına yardım etme istediğinin ve yeteri kadar boş zamanının etkisi olduğunu ifade etmiştir. Katılımcıların % 20'sinden fazlası organizasyona ait hediyeleri ücret alabilme imkânının etkisi olduğunu ifade ederken, % 60'ından fazlası ise etkisi olduğunu düşünmemektedir. Buna göre katılımcıların büyük çoğunluğu organizasyonun eğlenceli olduğunu düşünmelerinin ve boş zamanlarının fazlalığının organizasyonda gönüllü olarak katılımlarında etkisi bulunmaktadır.



**Tablo 21: Gönüllüleri Organizasyona Motive Eden Faktörlerin Dağılımı**

Soru Başlıkları	Soru Sayısı	Hiç Etkili Değil (%)	Biraz Etkili (%)	Kararsızım (%)	Etkili (%)	Çok Etkili (%)
Kişisel Gelişim	15	3.40	5.28	7.84	33,32	50.16
İç Motivasyon	7	8.10	8.72	11.23	31.58	40.05
Serbest Zaman Değerlendirme	6	20.86	9.30	8.45	28.43	32.96
Sosyal Yaşam ve Aile	6	35.51	11.95	9.23	25.00	18.31

Erzurum 2011 Kış Oyunları Gönüllülerini motive eden faktörleri 4 başlık altında incelediğimizde, gönüllüler için kişisel gelişim (%84 ) en önemli etken olmaktadır. İkinci önemli etkenin ise toplamda %71’lik bir orana sahip olan iç motivasyonun olduğu görülmüştür. Serbest zaman değerlendirmesi ile sosyal yaşam ve ailenin motivasyona olan etkisinin diğer iki etkene göre, daha az önem arz ettiği görülmektedir.

## **6.2. Universiade 2011 Erzurum Kış Oyunları’ndaki Gönüllülerinin Beklenti ve Memnuniyet Ölçeğine İlişkin Bulgular**

Çalışmada ikinci olarak Universiade 2011 Erzurum Kış Oyunları’ndaki gönüllü olarak çalışanların beklentileriyle ilgili gerçekleştirmeler ve bu kişilerin organizasyona yönelik memnuniyetleri araştırılmış, bu konuya ilişkin olarak katılımcılara uygulanan spor gönüllüleri beklenti ve memnuniyet ölçeğinde yer alan ifadelere verdikleri cevaplar incelenmiştir. Çalışmada yer alan beklenti ve memnuniyet ölçeği ile ilgili ilk olarak gönüllülerin kişisel bilgilerine ilişkin verdikleri cevaplara ilişkin dağılımları incelenmiştir. Tablo 22’de spor gönüllülerinin cinsiyetlerine ilişkin dağılımları yer almaktadır.

**Tablo 22: Beklenti ve Memnuniyet Ölçeğini Cevaplayan Gönüllülerin Cinsiyetlerine İlişkin Dağılım Tablosu**

	Frekans	Yüzde	Geçerli Yüzde	Kümülatif Yüzde
Kadın	170	53.1	53.1	53.1
Erkek	150	46.9	46.9	100.0
Toplam	320	100.0	100.0	

Çalışmada yer alan beklenti ve memnuniyet ölçeğini cevaplayan katılımcıların cinsiyetlerine ilişkin dağılımlarına bakıldığında; katılımcıların % 47'sinin erkek, % 53'ünün kadın olduğu belirlenmiştir. Bu duruma göre örneklem grubunda yer alan beklenti ve memnuniyet ölçeğini cevaplayan katılımcıların büyük çoğunluğunu kadınlardan oluşturmaktadır. Tablo 23'de çalışmada yer alan beklenti ve memnuniyet ölçeğini cevaplayan katılımcıların yaşlarına ilişkin dağılımları yer almaktadır.

**Tablo 23: Beklenti ve Memnuniyet Ölçeğini Cevaplayan Gönüllülerin Yaşlarına İlişkin Dağılımları**

	Frekans	Yüzde	Geçerli Yüzde	Kümülatif Yüzde
15-20 yaş arası	37	11.6	11.6	11.6
21-25 yaş arası	223	69.7	69.7	81.3
26-30 yaş arası	41	12.8	12.8	94.1
31-35 yaş arası	12	3.8	3.8	97.8
36 yaş ve üzeri	7	2.2	2.2	100.0
Toplam	320	100.0	100.0	

Çalışmada yer alan beklenti ve memnuniyet ölçeğini cevaplayan spor gönüllülerinin yaşlarına ilişkin dağılıma bakıldığında; katılımcıların % 70'inin 21-15 yaş aralığında, % 13'ünün 26-30 yaş, 511'inin 15-20 yaş, % 4'ünün 31-35 yaş aralığında bir yaşa sahip olduğu, % 2'sinin ise 36 yaş ve üzerinde olduğu

belirlenmiştir. Bu duruma göre örneklem grubunda yer alan beklenti ve memnuniyet ölçeğini cevaplayan spor gönüllülerinin büyük çoğunluğunu 21-25 yaş aralığında kişilerden oluştuğu görülmektedir. Tablo 24’de çalışmada beklenti ve memnuniyet ölçeğini cevaplayan katılımcıların öğrenim durumlarına ilişkin dağılımları yer almaktadır.

**Tablo 24: Beklenti ve Memnuniyet Ölçeğini Cevaplayan Gönüllülerin Öğrenim Durumlarına İlişkin Dağılımları**

	Frekans	Yüzde	Geçerli Yüzde	Kümülatif Yüzde
Lisansüstü	32	10.0	10.0	10.0
Üniversite mezunu	66	20.6	20.6	30.6
Üniversite öğrencisi	207	64.7	64.7	95.3
Diğer	15	4.7	4.7	100.0
Toplam	320	100.0	100.0	

Çalışmada yer alan beklenti ve memnuniyet ölçeğini cevaplayan spor gönüllülerinin öğrenim durumlarına ilişkin şekil 12’deki grafiğe bakıldığında; katılımcıların % 65’inin üniversite öğrencisi olduğu, % 20’sinin üniversite mezunu, % 10’unun lisansüstü eğitim mezunu, % 5’inin ise diğer öğrenim durumuna sahip olduğu belirlenmiştir. Bu duruma göre örneklem grubunda yer alan spor gönüllülerinin büyük çoğunluğunu üniversite öğrencileri oluşturmaktadır. Tablo 25’de örneklem grubunda yer alan beklenti ve memnuniyet ölçeğini cevaplayan katılımcıların çalışma durumu/ mesleklerine ilişkin dağılımları gösterilmektedir.

**Tablo 25: Beklenti ve Memnuniyet Ölçeğini Cevaplayan Gönüllülerin Çalışma Durumu/ Mesleklerine İlişkin Dağılımları**

	Frekans	Yüzde	Geçerli Yüzde	Kümülatif Yüzde
Öğrenci	229	71.6	71.6	71.6
Öğretmen	11	3.4	3.4	75.0
Devlet Memuru	26	8.1	8.1	83.1
Ünv. Personeli	16	5.0	5.0	88.1
Çalışmıyor	17	5.3	5.3	93.4
Emekli	2	.6	.6	94.1
Diğer	19	5.9	5.9	100.0
Toplam	320	100.0	100.0	

Çalışmada yer alan beklenti ve memnuniyet ölçeğini cevaplayan spor gönüllülerinin öğrenim durumlarına ilişkin tablo 18 ve şekil 13'teki dağılımlar incelendiğinde; katılımcılardan 229 kişinin (%72'si) öğrenci olduğu, 26 kişinin (%8'i) devlet memuru olduğu, 19 kişinin (%6'sı) diğer meslek grubunda yer aldığı görülmektedir. Bunların yanı sıra katılımcılardan 17'sinin (%5'i) hiçbir yerde çalışmadığı, 16 kişinin (%5'i) üniversite personeli olduğu, 11 kişinin (% 3'ü) öğretmen olduğu, 2 kişinin (1'i) ise emekli olduğu belirlenmiştir. Bu duruma göre örneklem grubunda yer alan spor gönüllülerinin büyük çoğunluğunun öğrenci olduğu görülmektedir. Tablo 26'de beklenti ve memnuniyet ölçeğini cevaplayan katılımcıların bu organizasyondaki görevine ilişkin dağılımlarına yer almaktadır.

**Tablo 26: Beklenti ve Memnuniyet Ölçeğini Cevaplayan Gönüllülerin Bu Organizasyondaki Görevlerine İlişkin Dağılımları**

Organizasyondaki Göreviniz	Frekans	Yüzde	Geçerli Yüzde	Kümülatif Yüzde
Rehberlik	42	13.1	13.1	13.1
Danışma	6	1.9	1.9	15.0
Bilgi işlem	11	3.4	3.4	18.4
Ulaşım	84	26.3	26.3	44.7
Akreditasyon	20	6.3	6.3	50.9
Medya	2	.6	.6	51.6
Müsabakalar	23	7.2	7.2	58.8
Bilet	34	10.6	10.6	69.4
Olimpiyat köyü	28	8.8	8.8	78.1
Yiyecek içecek	3	.9	.9	79.1
Konaklama	8	2.5	2.5	81.6
Diğer	59	18.4	18.4	100.0
Toplam	320	100.0	100.0	

Çalışmada yer alan beklenti ve memnuniyet ölçeğini cevaplayan spor gönüllülerinin organizasyondaki görevlerine ilişkin şekil 14'te grafiğe bakıldığında; katılımcıların %26'sının ulaşım görevlisi olduğu, % 13'ünün rehber olarak görev aldığı, % 11'inin bilet satışında, % 7'sinin müsabakalarda, %6'sının akreditasyonda görev aldığı belirlenmiştir. Bunun yanı sıra kişilerin % 9'u olimpiyat köyünde, % 3'ü konaklamada, % 3'ü bilgi işlemde, % 2'si danışmada, % 1'i medyada, % 1'i yiyecek içecek ikram görevinde çalıştığı, % 18'inin ise diğer konularda görev aldığı belirlenmiştir. Tablo 27'de beklenti ve memnuniyet ölçeğini cevaplayan örneklem grubundaki katılımcıların organizasyon yapıldığı şehir olan Erzurum ile bağlantılarına ilişkin dağılımlarına yer verilmiştir.

**Tablo 27: Beklenti ve Memnuniyet Ölçeğini Cevaplayan Gönüllülerin Organizasyonun Yapıldığı Şehir İle Olan Bağlantılarına İlişkin Dağılımları**

	Frekans	Yüzde	Geçerli Yüzde	Kümülatif Yüzde
Erzurum da yaşıyorum	247	77.2	77.2	77.2
Erzurum dışında yaşıyorum.	73	22.8	22.8	100.0
Toplam	320	100.0	100.0	

Çalışmada yer alan beklenti ve memnuniyet ölçeğini cevaplayan spor gönüllülerinin organizasyonun yapıldığı şehir ile olan bağlantılarına ilişkin verdikleri cevaplar incelendiğinde; katılımcıların % 77'sinin Erzurum'da yaşadığı, sadece % 23'ünün Erzurum dışında yaşadığı görülmektedir. Bu duruma göre organizasyonda görev alan gönüllülerin büyük çoğunluğu Erzurum'da yaşamaktadır.

Örneklem grubundaki beklenti ve memnuniyet ölçeğini cevaplayan gönüllülerin Spor, Rekreasyon ve Toplumsal organizasyonlar ile ilgili çalışmalar yürüten Sivil Toplum Kuruluşlarına üye olup olmadıkları incelenmiş, bu duruma ilişkin verdikleri cevapların dağılımı Tablo 28'de gösterilmiştir.

**Tablo 28: Beklenti ve Memnuniyet Ölçeğini Cevaplayan Gönüllülerin Spor, Rekreasyon Ve Toplumsal Organizasyonlar İle İlgili Çalışmalar Yürüten STK'lara Üye Olma Durumlarına İlişkin Dağılımları**

Spor Ve Çeşitli Organizasyonlar Yürüten STK 'ya Üyemisiniz?	Frekans	Yüzde	Geçerli Yüzde	Kümülatif Yüzde
Evet	86	26.9	26.9	26.9
Hayır	234	73.1	73.1	100.0
Toplam	320	100.0	100.0	

Çalışmada yer alan beklenti ve memnuniyet ölçeğini cevaplayan spor gönüllülerinin spor, rekreasyon ve toplumsal organizasyonlar ile ilgili çalışmalar yürüten Sivil Toplum Kuruluşlarına üye olup olmadıklarına ilişkin verdikleri

cevaplar incelendiğinde; katılımcıların % 73'ünün sivil toplum kuruluşlarına üye olmadığı, sadece % 27'sinin spor, rekreasyon ve toplumsal organizasyonlar ile ilgili çalışmalar yürüten Sivil Toplum Kuruluşlarına üye olduğu görülmektedir. Bu duruma göre organizasyonda görev alan gönüllülerin büyük çoğunluğunun sivil toplum kuruluşlarına üye olmadığını belirlenmiştir.

Çalışmada ayrıca örneklem grubundaki beklenti ve memnuniyet ölçeğini cevaplayan katılımcılara bu organizasyondaki görevlerinden önceki dönemlerde spor, rekreasyon ve toplumsal organizasyonlarda gönüllü olarak aktif görev yapmış, katılımcıların bu konuya ilişkin verdikleri cevapların dağılımı ise tablo 29'da gösterilmiştir.

**Tablo 29: Beklenti ve Memnuniyet Ölçeğini Cevaplayan Gönüllülerin Bu Organizasyondan Önce Herhangi Bir Spor, Rekreasyon Ve Toplumsal Organizasyonda Gönüllü Olarak Aktif Görev Alma Durumuna İlişkin Dağılımları**

Bu Organizasyon Öncesi Herhangi Bir Organizasyonda Gönüllü Görev Yaptınız mı?	Frekans	Yüzde	Geçerli Yüzde	Kümülatif Yüzde
Evet	98	30.6	30.6	30.6
Hayır	222	69.4	69.4	100.0
Toplam	320	100.0	100.0	

Tablo 29'a bakıldığında; beklenti ve memnuniyet ölçeğini cevaplayan katılımcıların % 69'unun bu organizasyon önce herhangi bir spor, rekreasyon ve toplumsal organizasyonlarda gönüllü olarak aktif görev almadığı, katılımcıların sadece % 31'inin bu tip organizasyonlarda daha önce görev aldığını görülmektedir. Bu duruma göre Universiade 2011 Erzurum Kış Oyunları organizasyonu, katılımcıların büyük çoğunluğunun gönüllü olarak görev aldığı ilk organizasyondur. Universiade 2011 Erzurum Kış Oyunları organizasyondan önceki dönemlerde buna benzer organizasyonlarda yer alan katılımcıların hangi tür organizasyonlara katıldıkları incelenmiş, tablo 29'da beklenti ve memnuniyet ölçeğini cevaplayan

katılımcıların bu duruma ilişkin katılımcıların verdikleri cevapların dağılımı gösterilmektedir.

**Tablo 30: Beklenti ve Memnuniyet Ölçeğini Cevaplayan Daha Önce Benzer Organizasyonlarda Yer Alan Gönüllülerin Katıldıkları Organizasyon Türüne İlişkin Verdikleri Cevapların Dağılımı**

	Frekans	Yüzde	Geçerli Yüzde	Kümülatif Yüzde
Spor ve Rekreasyon	29	9.1	29.0	29.0
Kültürel (Festival, tiyatro vb.)	32	10.0	32.0	61.0
Toplumsal Gelişim (Dernek vb.)	31	9.7	31.0	92.0
Diğer	8	2.5	8.0	100.0
Toplam	100	31.3	100.0	

Universiade 2011 Erzurum Kış Oyunları organizasyondan önceki dönemlerde buna benzer organizasyonlarda yer alan katılımcıların daha önce çalıştıkları organizasyon türlerine ilişkin verdikleri cevaplara bakıldığında; beklenti ve memnuniyet ölçeğini cevaplayan gönüllülerin % 32'sinin daha önce tiyatro, festival gibi kültürel organizasyonlarda görev aldığı, % 31'inin toplumsal gelişim organizasyonlarında, % 29'unun spor ve rekreasyon organizasyonlarında, % 8'inin ise buna benzer çeşitli diğer organizasyonlarda görev aldıkları görülmektedir.

#### **6.2.1. Katılımcıların Universiade 2011 Erzurum Kış Oyunları'ndaki Gönüllülükleri Sonrasında Beklenti ve Memnuniyetlerine İlişkin Bulgular**

Çalışmada yer alan katılımcılara Universiade 2011 Erzurum Kış Oyunları organizasyonundan sonunda gerçekleşen beklenti ve memnuniyetlerine ilişkin olarak çeşitli sorular yöneltilmiş, kişilerin bu sorulara verdikleri cevaplara ilişkin bulgular aşağıda yer almaktadır.

İlk olarak örneklem grubunda yer alan Universiade 2011 Erzurum Kış Oyunları organizasyonunda çalışan gönüllülerinin Erzurum Kış Oyunları



sonrasındaki kazanımlarla ilgili önermelere verdikleri cevapların dağılımı tablo 31’de gösterilmektedir.

**Tablo 31: Gönüllülerin Üniversiade 2011 Erzurum Kış Oyunları Sonrasındaki Kazanımlar İle İlgili Görüşlerine İlişkin Dağılımları**

Erzurum Kış Oyunları Sonrasındaki Kazanımlar		Hiç Katılmıyorum	Katılmıyorum	Kararsızım	Katılıyorum	Tamamen Katılıyorum	Toplam
Organizasyon’daki görevim, mesleki gelişimime olumlu katkı sağladı.	f	34	32	64	88	102	320
	%	10.6	10.0	20.0	27.5	31.9	100.0
Organizasyon’daki görevim, kişisel gelişimime olumlu katkı sağladı	f	10	18	36	104	152	320
	%	3.1	5.6	11.3	32.5	47.5	100.0
Organizasyon’daki görevim, yeni bilgi ve beceriler kazandırdı	f	8	14	22	112	164	320
	%	2.5	4.4	6.9	35.0	51.3	100.0
Organizasyon’daki görevim, gönüllülüğe olan ilgimi arttırdı	f	12	18	36	86	168	320
	%	3.8	5.6	11.3	26.9	52.5	100.0
Organizasyon’daki görevim, iletişim kurma becerilerimi arttırdı	f	8	22	30	76	184	320
	%	2.5	6.9	9.4	23.8	57.5	100.0

Çalışmada yer alan, beklenti ve memnuniyet ölçeğini cevaplayan katılımcıların Erzurum Kış Oyunları sonrasındaki kazanımlarıyla ilgili görüşleri incelendiğinde; spor gönüllülerinin % 27’si organizasyondaki görevinin mesleki gelişimine olumlu yönde katkı sağladığı görüşüne katıldığını, % 32’si bu görüşe kesinlikle katıldığını ifade etmiştir. Katılımcıların % 20’sinin bu konuda kararsız kaldığı görülmektedir. Gönüllülerin % 10’u organizasyondaki görevinin mesleki gelişimine olumlu yönde katkı sağladığını düşünmediğini, % 11’i ise organizasyondaki görevinin mesleki gelişimine olumlu yönde katkı sağladığı görüşüne hiç katılmadığını dile getirmiştir.

Katılımcıların % 32’si organizasyondaki görevinin kişisel gelişimine olumlu yönde katkı sağladığı görüşüne katıldığını, %48’i bu görüşe kesinlikle katıldığını ifade etmiştir. Katılımcıların % 11’i bu konuda kararsız kaldığını, % 6’sı

organizasyondaki görevinin kişisel gelişimine olumlu yönde katkı sağladığını düşünmediğini, %3'ü ise organizasyondaki görevinin kişisel gelişimine olumlu yönde katkı sağladığı görüşüne hiç katılmadığını dile getirmiştir.

Çalışmada yer alan spor gönüllülerinin organizasyondaki görevinin, yeni bilgi ve beceriler kazandırmasıyla ilgili olarak görüşleri incelendiğinde; katılımcıların % 35'inin bu görüşe katıldığı, % 51'inin organizasyondaki görevinin yeni bilgi ve beceriler kazandırdığı görüşüne tamamen katıldığı belirlenmiştir. Bunun yanı sıra katılımcıların % 7'si bu konuda kararsız kaldığını ifade ederken, % 4'ü organizasyondaki görevinin yeni bilgi ve beceriler kazandırdığı görüşüne katılmadığını, % 3'ü ise bu görüşe hiç katılmadığını ifade etmiştir.

Katılımcıların % 27'si organizasyondaki görevinin, gönüllülüğe olan ilgisini arttırdığı görüşüne katıldığını, %52'si bu görüşe tamamen katıldığını ifade etmiştir. Katılımcıların % 11'i bu konuda kararsız kaldığını, % 6'sı organizasyondaki görevinin, gönüllülüğe olan ilgisini arttırdığını düşünmediğini, %4'ü ise organizasyondaki görevinin gönüllülüğe olan ilgisini arttırdığı görüşüne hiç katılmadığını dile getirmiştir.

Son olarak Universiade 2011 Erzurum Kış Oyunları sonrasındaki kazanımlarla ilgili olarak, katılımcıların organizasyondaki görevlerinin iletişim kurma becerilerini artırıp artırmadığıyla ilgili görüşlerine bakıldığında; gönüllülerin % 24'ü organizasyondaki görevinin iletişim kurma becerilerini artırdığını, % 58'i bu görüşe tamamen katıldığını dile getirmiştir. Katılımcıların % 9'u bu konuda kararsız kaldığını ifade ederken, % 7'si organizasyondaki görevinin iletişim kurma becerilerini artırdığı görüşüne katılmadığını, % 2'si ise bu görüşe hiç katılmadığını ifade etmiştir.

Çalışmada beklenti ve memnuniyet ölçeğini cevaplayan spor gönüllülerinin Universiade 2011 Erzurum Kış Oyunlarındaki organizasyon ve yönetim ile ilgili görüşleri araştırılmış, katılımcıların bu konuyla ilgili aşağıda yer alan ifadelere verdikleri cevapların dağılımı Tablo 32'de gösterilmiştir.

**Tablo 32: Organizasyon ve Yönetim İle İlgili Görüşlerine İlişkin Dağılımları**

Organizasyon ve Yönetim		Hiç Katılmıyorum	Katılmıyorum	Kararsızım	Katılıyorum	Tamamen Katılıyorum	Toplam
Gönüllüler koordinatörünün tutum ve davranışları genelde olumluydu.	f	28	50	68	108	66	320
	%	8.8	15.6	21.3	33.8	20.6	100.0
Yöneticilerin tutum ve davranışları genelde olumluydu.	f	20	66	62	122	50	320
	%	6.3	20.6	19.4	38.1	15.6	100.0
Tesislerdeki görevlilerin tutum ve davranışları genelde olumluydu.	f	32	40	80	124	44	320
	%	10.0	12.5	25.0	38.8	13.8	100.0

Çalışmada yer alan beklenti ve memnuniyet ölçeğini cevaplayan katılımcıların Universiade 2011 Erzurum Kış Oyunları organizasyon ve yönetimi ile ilgili görüşleri incelendiğinde; katılımcıların % 34'ü gönüllüler koordinatörünün tutum ve davranışlarının genelde olumlu olduğu görüşüne katıldığını, % 21'i bu görüşe tamamen katıldığını, gönüllüler koordinatörünün tutum ve davranışlarının genelde olumlu olduğunu ifade etmiştir. Katılımcıların % 21'i bu konuda kararsız kaldığını ifade ederken, % 15'i gönüllüler koordinatörünün tutum ve davranışlarının genelde olumlu olduğunu düşünmediğini, % 9'u ise gönüllüler koordinatörünün tutum ve davranışlarının genelde olumlu olduğu görüşüne hiç katılmadığını dile getirmiştir.

Katılımcıların % 38'i organizasyondaki yöneticilerin tutum ve davranışlarının genelde olumlu olduğu görüşüne katıldığını, %16'sı bu görüşe tamamen katıldığını ifade etmiştir. Katılımcıların % 19'u bu konuda kararsız kaldığını, % 21'i organizasyondaki yöneticilerin tutum ve davranışlarının genelde olumlu olduğunu düşünmediğini,% 6'sı ise organizasyondaki yöneticilerin tutum ve davranışlarının genelde olumlu olduğu görüşüne hiç katılmadığını dile getirmiştir. Buna göre katılımcıların % 30'una yakınının organizasyonda yöneticilerin tutum ve davranışlarıyla ilgili olumlu düşünmediği belirlenmiştir.

Son olarak Universiade 2011 Erzurum Kış Oyunları'ndaki tesislerdeki görevlilerin tutum ve davranışlarıyla ilgili olarak, katılımcıların görüşlerine bakıldığında; gönüllülerin % 39'u tesislerdeki görevlilerin tutum ve davranışlarının genelde olumlu olduğu görüşüne katıldığını, % 14'ü bu görüşe tamamen katıldığını dile getirmiştir. Katılımcıların % 25'i bu konuda kararsız kaldığını ifade ederken, %12'si tesislerdeki görevlilerin tutum ve davranışlarının genelde olumlu olduğu görüşüne katılmadığını, % 10'u ise bu görüşe hiç katılmadığını ifade etmiştir. Buna göre katılımcıların tesislerdeki görevlilerin tutum ve davranışlarıyla ilgili çok olumlu düşünmediği belirlenmiştir.

Çalışmada beklenti ve memnuniyet ölçeğini cevaplayan spor gönüllülerinin Universiade 2011 Erzurum Kış Oyunları'nda kullanılan tesisler ile ilgili görüşleri araştırılmış, katılımcıların bu konuyla ilgili aşağıda yer alan ifadelere verdikleri cevapların dağılımı tablo 33'de gösterilmiştir.

**Tablo 33: Universiade 2011 Erzurum Kış Oyunlarında Kullanılan Tesisler İle İlgili Görüşlerine İlişkin Dağılımları**

Erzurum Kış Oyunlarında Kullanılan Tesisler		Hiç Katılmıyorum	Katılmıyorum	Kararsızım	Katılıyorum	Tamamen Katılıyorum	Toplam
		f	%	f	%	f	%
Konaklama hizmetleri yeterliydi	f	18	26	58	98	120	320
	%	5.6	8.1	18.1	30.6	37.5	100.0
Temizlik hizmetleri ve yemeklerin kalitesi iyiydi	f	32	36	66	90	96	320
	%	10.0	11.3	20.6	28.1	30.0	100.0
Sağlıkla ilgili ihtiyaçların karşılanması yeterliydi	f	16	16	70	112	106	320
	%	5.0	5.0	21.9	35.0	33.1	100.0
Fiziki donanım (ısı, ışık, havalandırma vb.) uygundu	f	6	20	46	134	114	320
	%	1.9	6.3	14.4	41.9	35.6	100.0
Teknik donanımı (bilgisayar, projeksiyon, ses sistemi vb.) uygundu	f	10	14	66	124	106	320
	%	3.1	4.4	20.6	38.8	33.1	100.0

Çalışmada yer alan beklenti ve memnuniyet ölçeğini cevaplayan katılımcıların Universiade 2011 Erzurum Kış Oyunları'nda kullanılan tesisler ile ilgili görüşleri incelendiğinde; katılımcıların % 31'i konaklama hizmetlerinin yeterli olduğu görüşüne katıldığını, % 38'i bu görüşe tamamen katıldığını ifade etmiştir. Katılımcıların % 18'sinin ise bu konuda kararsız kaldığı görülmektedir. Gönüllülerin %8'i kullanılan tesislerdeki hizmetlerin yeterli olduğunu düşünmediğini, % 5'i ise kullanılan tesislerdeki hizmetlerin yeterli olduğu görüşüne hiç katılmadığını dile getirmiştir.

Katılımcıların % 28'i organizasyonda kullanılan tesislerin temizlik hizmetleri ve yemeklerinin yeterli olduğunu düşündüğü, %30'u tesislerdeki temizlik hizmetleri ve yemeklerin yeterli olduğu görüşüne kesinlikle katıldığını ifade etmiştir. Katılımcıların % 21'i bu konuda kararsız kaldığını, % 11'i kullanılan tesislerin temizlik hizmetleri ve yemeklerinin yeterli olduğunu düşünmediğini, %10'u ise organizasyonda kullanılan tesislerin temizlik hizmetleri ve yemeklerinin yeterli olduğunu görüşüne hiç katılmadığını dile getirmiştir. Buna göre katılımcıların % 20'sinden fazlasının kullanılan tesislerdeki temizlik hizmetleri ve yemekleri yeterli bulmadığı görülmektedir.

Çalışmada yer alan spor gönüllülerinin organizasyonda sağlık ile ilgili ihtiyaçların sağlanması konusundaki görüşleri incelendiğinde; katılımcıların % 35'i sağlık ile ilgili ihtiyaçların karşılanmasının yeterli olduğu görüşüne katıldığı, % 33'ü ise bu görüşe tamamen katıldığı belirlenmiştir. Bunun yanı sıra katılımcıların % 22'si bu konuda kararsız kaldığını ifade ederken, % 5'i organizasyonda sağlık ile ilgili ihtiyaçların karşılanmasının yeterli olduğu görüşüne katılmadığını, % 5'i ise bu görüşüne hiç katılmadığını ifade etmiştir.

Katılımcıların % 42'si organizasyondaki tesislerin ısı, ışık, havalandırma vb. fiziki donanımın uygun olduğu görüşüne katıldığını, %36'sı bu görüşe tamamen katıldığını ifade etmiştir. Katılımcıların % 14'ü bu konuda kararsız kaldığını, % 6'sı organizasyonda kullanılan tesislerdeki ısı, ışık, havalandırma vb. fiziki donanımın uygun olduğunu düşünmediğini, %2'si ise kullanılan tesislerdeki ısı, ışık,

havalandırma vb. fiziki donanımın uygun olduğu görüşüne hiç katılmadığını dile getirmiştir.

Son olarak Universiade 2011 Erzurum Kış Oyunları'nda kullanılan tesislerin teknik donanımıyla ilgili katılımcıların görüşlerine bakıldığında; gönüllülerin % 39'u kullanılan tesislerin bilgisayar, projeksiyon, ses sistemi vb. teknik donanımının uygun olduğu görüşüne katıldığı, % 33'ü bu görüşe tamamen katıldığını dile getirmiştir. Katılımcıların % 21'i bu konuda kararsız kaldığını ifade ederken, % 4'ü organizasyonda kullanılan tesislerin teknik donanımının uygun olduğu görüşüne katılmadığını, % 3'ü ise bu görüşe hiç katılmadığını ifade etmiştir.

Çalışmada beklenti ve memnuniyet ölçeğini cevaplayan katılımcıların gönüllülük eğitimi sonrasındaki kazanımlar ile ilgili görüşleri araştırılmış, katılımcıların bu konuyla ilgili aşağıda yer alan ifadelere verdikleri cevapların dağılımı tablo 34'te gösterilmiştir.

**Tablo 34: Gönüllük Eğitimi Sonrası Kazanımlarla İlgili Katılımcıların Görüşlerine İlişkin Dağılım**

Gönüllük Eğitimi Sonrası Kazanımlar		Hiç Katılmıyorum	Katılmıyorum	Kararsızım	Katılıyorum	Tamamen Katılıyorum	Toplam
Oyunlar öncesi aldığım eğitim, mesleki gelişimime olumlu katkı sağladı.	f	32	38	54	96	100	320
	%	10.0	11.9	16.9	30.0	31.3	100.0
Oyunlar öncesi aldığım eğitim, kişisel gelişimime olumlu katkı sağladı.	f	10	24	58	96	132	320
	%	3.1	7.5	18.1	30.0	41.3	100.0
Oyunlar öncesi aldığım eğitim, yeni bilgi ve beceriler kazandırdı.	f	8	20	56	118	118	320
	%	2.5	6.3	17.5	36.9	36.9	100.0
Oyunlar öncesi aldığım eğitim, gönüllülüğe olan ilgimi arttırdı.	f	18	24	44	100	134	320
	%	5.6	7.5	13.8	31.3	41.9	100.0
Oyunlar öncesi aldığım eğitim, iletişim kurma becerilerimi arttırdı.	f	8	24	52	106	130	320
	%	2.5	7.5	16.3	33.1	40.6	100.0

Çalışmada yer alan spor gönüllüleri beklenti ve memnuniyet ölçeğini cevaplayan katılımcıların gönüllülük eğitim sonrasındaki kazanımlarıyla ilgili görüşleri incelendiğinde; katılımcıların % 30'u oyunlar öncesi aldığı eğitimin, mesleki gelişimine olumlu yönde katkı sağladığı görüşüne katıldığını, % 31'i bu görüşe kesinlikle katıldığını ifade etmiştir. Katılımcıların % 17'sinin bu konuda kararsız kaldığı görülmektedir. Gönüllülerin % 12'si oyunlar öncesi aldığı eğitimin, mesleki gelişimine olumlu yönde katkı sağladığını düşünmediğini, % 10'u ise oyunlar öncesi aldığı eğitimin, mesleki gelişimine olumlu yönde katkı sağladığı görüşüne hiç katılmadığını dile getirmiştir.

Katılımcıların % 30'u oyunlar öncesi aldığı eğitimin, kişisel gelişimine olumlu yönde katkı sağladığı görüşüne katıldığını, %41'i bu görüşe tamamen katıldığını ifade etmiştir. Katılımcıların % 18'i bu konuda kararsız kaldığını, % 8'i oyunlar öncesi aldığı eğitimin, kişisel gelişimine olumlu yönde katkı sağladığını düşünmediğini, %3'ü ise oyunlar öncesi aldığı eğitimin, kişisel gelişimine olumlu yönde katkı sağladığı görüşüne hiç katılmadığını dile getirmiştir.

Çalışmada yer alan spor gönüllülerinin oyunlar öncesi aldığı eğitimin, yeni bilgi ve beceriler kazandırmasıyla ilgili olarak görüşleri incelendiğinde; katılımcıların % 37'sinin bu görüşe katıldığı, % 37'sinin oyunlar öncesi aldığı eğitimin, yeni bilgi ve beceriler kazandırdığı görüşüne tamamen katıldığı belirlenmiştir. Bunun yanı sıra katılımcıların % 17'si bu konuda kararsız kaldığını ifade ederken, % 6'sı oyunlar öncesi aldığı eğitimin, yeni bilgi ve beceriler kazandırdığı görüşüne katılmadığını, % 3'ü ise bu görüşe hiç katılmadığını ifade etmiştir. Gönüllülerin % 70'inden fazlasının aldıkları gönüllülük eğitiminin kendilerine yeni bilgi ve beceriler kazandırdığına inandıkları görülmektedir.

Katılımcıların % 31'i oyunlar öncesi aldığı eğitimin, gönüllülüğe olan ilgisini arttırdığı görüşüne katıldığını, %42'si bu görüşe tamamen katıldığını ifade etmiştir. Katılımcıların % 14'ü bu konuda kararsız kaldığını, % 7'si oyunlar öncesi aldığı eğitimin, gönüllülüğe olan ilgisini arttırdığını düşünmediğini, %6'sı ise oyunlar

öncesi aldığı eğitimin, gönüllülüğe olan ilgisini arttırdığı görüşüne hiç katılmadığını dile getirmiştir.

Son olarak Universiade 2011 Erzurum Kış Oyunları'ndaki gönüllülük eğitimi ilgili olarak, katılımcıların oyunlar öncesi aldığı eğitimin iletişim kurma becerilerini artırıp artırmadığıyla ilgili görüşlerine bakıldığında; gönüllülerin % 33'ü oyunlar öncesi aldığı eğitimin, iletişim kurma becerilerini artırdığını, % 41'i bu görüşe tamamen katıldığını dile getirmiştir. Katılımcıların % 16'sı bu konuda kararsız kaldığını ifade ederken, % 7'si oyunlar öncesi aldığı eğitimin, iletişim kurma becerilerini artırdığı görüşüne katılmadığını, % 3'ü ise bu görüşe hiç katılmadığını ifade etmiştir.

Çalışmada beklenti ve memnuniyet ölçeğini cevaplayan spor gönüllülerinin Universiade 2011 Erzurum Kış Oyunları öncesinde eğitim veren eğitmenlerle ilgili görüşleri araştırılmış, katılımcıların bu konuyla ilgili aşağıda yer alan ifadelere verdikleri cevapların dağılımına tablo 35'te yer verilmiştir.

**Tablo 35: Universiade 2011 Erzurum Kış Oyunları Öncesi Eğitim Veren Eğitmenlerle İlgili Katılımcıların Görüşlerine İlişkin Dağılım**

Kış Oyunları Öncesi Eğitim Veren Eğitmenler		Hiç Katılmıyorum	Katılmıyorum	Kararsızım	Katılıyorum	Tamamen Katılıyorum	Toplam
Konuya hâkimiyetleri yeterliydi	F	8	16	32	102	162	320
	%	2.5	5.0	10.0	31.9	50.6	100.0
Dersi uygun yöntem ve tekniklerle sundular	F	8	12	36	98	166	320
	%	2.5	3.8	11.3	30.6	51.9	100.0
İletişim kurma becerileri kuvvetliydi	F	2	10	30	92	186	320
	%	.6	3.1	9.4	28.8	58.1	100.0
Katılımcıların derse aktif katılımını teşvik ettiler	F	4	6	14	106	190	320
	%	1.3	1.9	4.4	33.1	59.4	100.0
Faaliyet içeriğini katılımcıların görev alanı ile ilişkilendirdiler.	F	22	14	48	102	134	320
	%	6.9	4.4	15.0	31.9	41.9	100.0



Beklenti ve memnuniyet ölçeğini cevaplayan katılımcıların Universiade 2011 Erzurum Kış Oyunları öncesinde eğitim veren eğitimciler ile ilgili görüşleri incelendiğinde; katılımcıların % 32'si eğitimcilerin konuya hâkimiyetlerinin yeterli olduğu görüşüne katıldığını, % 51'i bu görüşe tamamen katıldığını, eğitimcilerin konuya tamamen hakim olduğunu ifade etmiştir. Katılımcıların % 10'u bu konuda kararsız kaldığını ifade ederken, % 5'i eğitimcilerin konuya hâkimiyetlerinin yeterli olduğunu düşünmediğini, % 3'ü ise eğitimcilerin konuya hâkimiyetlerinin yeterli olduğu görüşüne hiç katılmadığını dile getirmiştir. Buna göre bakıldığında; katılımcıların çoğunluğunun eğitimcilerin konularına hâkim olduğunu düşündüğü görülmektedir.

Çalışmada yer alan katılımcıların; eğitimcilerin dersi uygun yöntem ve teknikleri sunup sunmadıklarına ilişkin görüşleri incelendiğinde; % 31'i eğitimcilerin dersi uygun yöntem ve teknikleri sunduğu görüşüne katıldığını, % 52'si bu görüşe tamamen katıldığını ifade etmiştir. Katılımcıların % 11'i bu konuda kararsız kaldığını ifade ederken, % 4'ü eğitimcilerin dersi uygun yöntem ve teknikleri sunduğunu düşünmediğini, % 2'si ise eğitimcilerin dersi uygun yöntem ve teknikleri sunduğu görüşüne hiç katılmadığını dile getirmiştir. Buna göre bakıldığında; katılımcıların çoğunluğunun eğitimcilerin dersi uygun yöntem ve teknikleri sunduğunu düşünmektedir.

Spor gönüllülerinin % 29'u eğitimcilerin iletişim kurma becerilerinin kuvvetli olduğu görüşüne katıldığını, %58'i bu görüşe tamamen katıldığını ifade etmiştir. Katılımcıların % 9'u bu konuda kararsız kaldığını, % 3'ü eğitimcilerin iletişim kurma becerilerinin kuvvetli olduğunu düşünmediğini, % 1'i ise eğitimcilerin iletişim kurma becerilerinin kuvvetli olduğu görüşüne hiç katılmadığını dile getirmiştir. Buna göre katılımcıların % 85'inden fazlası eğitimcilerin iletişim kurma becerilerinin kuvvetli olduğu düşünmektedir.

Çalışmada yer alan gönüllülerin; eğitimcilerin, katılımcıları derse aktif olarak katılımını konusunda teşvik edip etmediklerine ilişkin görüşleri incelendiğinde; %

33'ü eğitimcilerin, katılımcıları derse aktif olarak katılımını konusunda teşvik ettiği görüşüne katıldığını, % 59'u bu görüşe tamamen katıldığını ifade etmiştir. Katılımcıların % 5'i bu konuda kararsız kaldığını ifade ederken, % 2'si eğitimcilerin katılımcıları derse aktif olarak katılımını konusunda teşvik etmediğini, %1'si ise eğitimcilerin katılımcıları derse aktif olarak katılımını konusunda teşvik ettiği görüşüne hiç katılmadığını dile getirmiştir. Buna göre katılımcıların % 90'ından fazlası eğitimcilerin katılımcıları derse aktif olarak katılımını konusunda teşvik ettiğini düşünmektedir.

Son olarak eğitimcilerin, faaliyet içeriğini katılımcılarının görev alanı ile ilişkilendirip ilişkilendirmediklerine ilişkin katılımcıların görüşlerine bakıldığında; gönüllülerin % 32'si eğitimcilerin, faaliyet içeriğini katılımcılarının görev alanı ile ilişkilendirdiği görüşüne katıldığını, % 42'si bu görüşe tamamen katıldığını dile getirmiştir. Katılımcıların % 15'i bu konuda kararsız kaldığını ifade ederken, %4'ü eğitimcilerin, faaliyet içeriğini katılımcılarının görev alanı ile ilişkilendirdiği görüşüne katılmadığını, % 7'si ise bu görüşe hiç katılmadığını ifade etmiştir. Buna göre katılımcıların büyük çoğunluğu eğitimcilerin, faaliyet içeriğini katılımcılarının görev alanı ile ilişkilendirdiği görüşündedir.

Çalışmada beklenti ve memnuniyet ölçeğini cevaplayan spor gönüllülerinin Erzurum Kış Oyunları'nda genel değerlendirilmesiyle ilgili olarak aşağıda yer alan ifadeleri ilişkin görüşleri araştırılmış, tablo 36'da katılımcıların bu konuyla ilgili ifadelerine verdikleri cevapların dağılımına yer verilmiştir.

**Tablo 36: Katılımcıların Universiade 2011 Erzurum Kış Oyunlarıyla İlgili Genel Değerlendirmeye İlişkin Verdikleri Cevapların Dağılımı**

Erzurum Kış Oyunlarıyla İlgili Genel Değerlendirme		Hiç Katılmıyorum	Katılmıyorum	Kararsızım	Katılıyorum	Tamamen Katılıyorum	Toplam
Faaliyetin süresi yeterliydi.	F	10	20	72	110	108	320
	%	3.1	6.3	22.5	34.4	33.8	100.0
Oyunlarla ilgili bilgilendirme dökümanları yeterliydi.	F	10	40	60	128	82	320
	%	3.1	12.5	18.8	40.0	25.6	100.0
Organizasyon öncesi eğitimlerin süresi yeterliydi.	F	26	46	70	90	88	320
	%	8.1	14.4	21.9	28.1	27.5	100.0
Gönüllü olarak katılmış olduğum etkinlik oldukça tatmin ediciydi.	F	20	26	50	88	136	320
	%	6.3	8.1	15.6	27.5	42.5	100.0
Bundan sonra başka sportif faaliyetlere de gönüllü katılmak isterim.	F	12	12	20	64	212	320
	%	3.8	3.8	6.3	20.0	66.3	100.0
Gönüllülere verilen yemekler kaliteliydi.	F	74	44	46	60	96	320
	%	23.1	13.8	14.4	18.8	30.0	100.0
Gönüllülere verilen kıyafetler kaliteliydi.	F	28	26	32	96	138	320
	%	8.8	8.1	10.0	30.0	43.1	100.0
Faaliyetin düzenlendiği tarih uygundu.	F	10	14	28	106	162	320
	%	3.1	4.4	8.8	33.1	50.6	100.0

Çalışmada yer alan spor gönüllüleri beklenti ve memnuniyet ölçeğini cevaplayan katılımcıların Universiade 2011 Erzurum Kış Oyunları'nın faaliyet süresiyle ilgili görüşleri incelendiğinde; katılımcıların % 34'ü Erzurum Kış Oyunları'nın genel değerlendirmesiyle ilgili olarak faaliyet süresinin yeterli olduğu görüşüne katıldığını, % 34'ü bu görüşe tamamen katıldığını ifade etmiştir. Katılımcıların % 23'ünün ise bu konuda kararsız kaldığı görülmektedir. Gönüllülerin % 6'sı Erzurum Kış Oyunları faaliyet süresinin yeterli olduğunu düşünmediğini, % 3'ü ise faaliyet süresinin yeterli olduğunu görüşüne hiç katılmadığını dile getirmiştir.

Spor gönüllülerinin % 40'ı oyunlarla ilgili bilgilendirme dokümanlarının yeterli olduğu görüşüne katıldığını, gönüllülerin %26'sı ise bu görüşe tamamen katıldığını ifade etmiştir. Katılımcıların % 19'u bu konuda kararsız kaldığını, % 12'si oyunlarla ilgili bilgilendirme dokümanlarının yeterli olduğunu düşünmediğini, %3'ü ise oyunlarla ilgili bilgilendirme dokümanlarının yeterli olduğu görüşüne hiç katılmadığını dile getirmiştir. Buna göre çalışmada yer alan gönüllülerin büyük çoğunluğu oyunlarla ilgili bilgilendirme dokümanlarının yeterli olduğu düşünülmektedir.

Çalışmada yer alan spor gönüllülerinin organizasyon öncesi eğitim süresinin yeterli olup olmadığıyla ilgili görüşleri incelendiğinde; katılımcıların % 28'sinin bu görüşe katıldığı, % 28'inin organizasyon öncesi eğitim süresinin yeterli olduğu görüşüne tamamen katıldığı belirlenmiştir. Bunun yanı sıra katılımcıların % 22'si bu konuda kararsız kaldığını ifade ederken, % 14'ü oyunlar öncesi aldığı eğitimin, yeni bilgi ve beceriler kazandırdığı görüşüne katılmadığını, % 8'i ise bu görüşe hiç katılmadığını ifade etmiştir. Gönüllülerin % 50'inden fazlasının organizasyon öncesi eğitim süresinin yeterli olduğunu düşündükleri görülmektedir.

Katılımcıların % 28'i gönüllü olarak katıldığı bu etkinliğin oldukça tatmin edici olduğunu düşündüğünü, %42'si gönüllü olarak katıldığı bu etkinliğin oldukça tatmin edici olduğu görüşe tamamen katıldığını ifade etmiştir. Katılımcıların % 16'sı bu konuda kararsız kaldığını, % 8'i gönüllü olarak katıldığı bu etkinliğin oldukça tatmin edici olduğunu düşünmediğini, % 6'sı ise gönüllü olarak katıldığı bu etkinliğin oldukça tatmin edici olduğu görüşüne hiç katılmadığını dile getirmiştir. Bu doğrultuda çalışmada yer alan gönüllülerin büyük çoğunluğunun, gönüllü olarak katıldığı bu etkinliğin oldukça tatmin edici olduğunu düşünmektedir.

Gönüllülerin bundan başka sportif faaliyetlere de gönüllü katılmak isteyip istemediklerine ilişkin görüşleri incelendiğinde; katılımcıların % 20'si bundan başka sportif faaliyetlere de gönüllü olarak katılacağını, % 66'sı bundan başka sportif faaliyetlere de gönüllü olarak kesinlikle katılacağı görüşünde olduğunu ifade etmiştir. Katılımcıların % 6'sı bu konuda kararsız kaldığını, % 4'ü bundan başka

sportif faaliyetlere de gönüllü katılmayı düşünmediğini, yine % 4'ü bundan başka sportif faaliyetlere de gönüllü katılma görüşünde hiç olmadığını belirtmiştir. Bu doğrultuda bakıldığında çalışmada yer alan gönüllülerin % 85'inden fazlasının bundan başka sportif faaliyetlere de gönüllü olarak katılmayı düşündüğü görülmektedir.

Çalışmada yer alan spor gönüllülerinin verilen yemeklerin kalitesi konusundaki görüşleri incelendiğinde; katılımcıların % 19'unun gönüllülere verilen yemeklerin kaliteli olduğu görüşüne katıldığı, % 30'unun ise bu görüşe tamamen katıldığı belirlenmiştir. Bunun yanı sıra katılımcıların % 14'ü bu konuda kararsız kaldığını ifade ederken, % 14'ü gönüllülere verilen yemeklerin kaliteli olduğu görüşüne katılmadığını, % 23'ü ise bu görüşe hiç katılmadığını ifade etmiştir. Gönüllülerin % 50'ine yakını gönüllülere verilen yemeklerin kaliteli olduğunu düşünmektedir.

Çalışmada yer alan spor gönüllülerinin verilen kıyafetlerin kalitesi konusundaki görüşleri araştırıldığında; katılımcıların % 30'u gönüllülere verilen kıyafetlerin kaliteli olduğu görüşüne katıldığı, % 43'ünün ise bu görüşe tamamen katıldığı belirlenmiştir. Bunun yanı sıra katılımcıların % 10'u bu konuda kararsız kaldığını ifade ederken, % 8'i gönüllülere verilen kıyafetlerin kaliteli olduğu görüşüne katılmadığını, % 9'u ise bu görüşe hiç katılmadığını ifade etmiştir. Gönüllülerin % 70'inden fazlası gönüllülere verilen kıyafetlerin kaliteli olduğunu düşünmektedir.

Son olarak Universiade Universiade 2011 Erzurum Kış Oyunları'nın düzenlediği tarihin uygun olup olmadığıyla ilgili görüşleri incelendiğinde; gönüllülerin % 33'ü faaliyetin düzenlendiği tarihin uygun olduğu görüşünde olduğu, % 51'i faaliyetin düzenlendiği tarihin uygun olduğu görüşe tamamen katıldığını dile getirmiştir. Katılımcıların % 9'u bu konuda kararsız kaldığını ifade ederken, % 4'ü faaliyetin düzenlendiği tarihin uygun olduğu görüşüne katılmadığını, % 3'ü ise bu görüşe hiç katılmadığını ifade etmiştir.

Tablo 37: Gönüllülerin Organizasyon Sonrası Beklenti ve Memnuniyetleri Dağılımı

Soru Başlıkları	Soru Sayısı	Hiç Katılmıyor (%)	Katılmıyor (%)	Kararsız (%)	Katılıyor (%)	Tamamen Katılıyor (%)
Genel Kazanımlar Hakkında	5	4.50	6.50	11.00	28.5	49.5
Organizasyon Yönetimi ve Yöneticileri Hakkında	3	8.36	16.23	21.91	36.93	15.67
Kullanılan Tesisler Hakkında	5	5.12	7.02	19.12	34.88	33.86
Gönüllülük Eğitimi Hakkında	5	4.78	8.14	14.52	32.26	38.40
Eğitmenler Hakkında	5	2.76	3.64	10.02	31.26	51.78
Organizasyonun Geneli Hakkında	8	7.38	8.92	14.78	29.00	39.92

Gönüllülerin organizasyon sonundaki memnuniyetleri değerlendirildiğinde, en çok eğitim veren kişilerden memnun oldukları, daha sonrada , organizasyondan elde ettikleri genel kazanımlardan memnun oldukları görülmüştür. Gönüllüler in en az memnuniyetleri, organizasyon yönetimi ve yöneticileri hakkında olmuştur.

### 6.3. Hipotezlere İlişkin Bulgular

Çalışmada Universiade 2011 Erzurum Kış Oyunları'nda gönüllü olarak katılımlarında etkili olan durumlar ve motivasyonları üzerindeki farklılaşmalar incelenmektedir. Bunun yanı sıra yine katılımcıların Universiade 2011 Erzurum Kış Oyunları sonrasındaki beklenti ve memnuniyetlerindeki farklılaşmalar incelenmektedir. İlk olarak çalışmada yer alan katılımcıların daha önce benzer bir organizasyonda gönüllü olarak bulunmalarının, Universiade 2011 Erzurum Kış Oyunları'ndaki gönüllülük ve motivasyonlarına ilişkin görüşleri üzerinde etkisi olup olmadığı araştırılmıştır. Tablo 38'de buna ilişkin analiz sonuçları yer almaktadır.

**Tablo 38: Katılımcıların Daha Önce Benzer Bir Organizasyonda Gönüllü Olarak Bulunmaları İle Universiade 2011 Erzurum Kış Oyunları'ndaki Gönüllülük Ve Motivasyonlarına İlişkin Görüşleri Arasındaki İlişki**

Bu Organizasyon Öncesi Herhangi Bir Organizasyonda Gönüllü Olma Durumları	N	Ortalama	Std. Sapma	T Değeri	P
Evet	308	3,8194	,52501	2,739	,006
Hayır	655	3,7210	,50727		

Çalışmada yer alan katılımcıların; daha önce benzer bir organizasyonda gönüllü olarak bulunmalarının, Universiade 2011 Erzurum Kış Oyunları'yla ilgili gönüllülük ve motivasyonlarına ilişkin görüşleri üzerinde etkisi olup olmadığını belirlemek amacıyla bağımsız T Testi uygulanmış, buna ilişkin analiz sonuçları şu şekilde belirlenmiştir.

H<sub>1</sub>: “Katılımcıların daha önce benzer bir organizasyonda gönüllü olarak bulunmalarının, Universiade 2011 Erzurum Kış Oyunları'ndaki gönüllülük ve motivasyonlarına ilişkin görüşleri üzerinde etkisi bulunmaktadır.” hipoteziyle ilgili yapılan analiz sonucunda; katılımcıların daha önce benzer bir organizasyonda gönüllü olarak bulunmalarının, Universiade 2011 Erzurum Kış Oyunları'ndaki gönüllülük ve motivasyonlarına ilişkin görüşleri üzerinde istatistiksel olarak ( $p=0,006 < 0,05$  olduğundan dolayı) kuvvetli anlamlı bir etkisi olduğunu sonucuna ulaşılmıştır. Buna göre daha önce benzer bir organizasyonda yer alan katılımcıların; Universiade 2011 Erzurum Kış Oyunları'ndaki motivasyonlarıyla ilişkin önermelere katılım düzeyi ortalama puanları arasında büyük farklılık olduğu; benzer görevde yer alanların bu konu üzerinde motivasyonlarını daha yüksek olduğu görülmektedir. Tablo 39'da ise katılımcıların organizasyonda gönüllü olarak bulunmalarının, Universiade 2011 Erzurum Kış Oyunları'nın yapıldığı şehre göre değişim değişmediği araştırılmaktadır.

**Tablo 39: Katılımcıların Daha Önce Benzer Bir Organizasyonda Gönüllü Olarak Bulunmaları İle Universiade 2011 Erzurum Kış Oyunları'nın Yapıldıkları Şehir İle Olan Bağlantılarına İlişkin Görüşleri Arasındaki İlişki**

Organizasyonun Yapıldığı Şehirle Bağlantınız	N	Ortalama	Std. Sapma	T Değeri	p
Erzurum'da yaşıyorum.	825	3,7611	,52220	1,294	,197
Erzurum Dışında yaşıyorum.	138	3,7037	,46979		

Çalışmada yer alan katılımcıların; yaşadıkları şehre göre, Universiade 2011 Erzurum Kış Oyunları'ndaki gönüllülük ve motivasyonlarına ilişkin görüşleri arasında farklılıklar olup olmadığını belirlemek amacıyla bağımsız T Testi uygulanmış, buna ilişkin analiz sonuçları şu şekilde belirlenmiştir.

H<sub>2</sub>:“ Katılımcıların yaşadıkları şehre göre, Universiade 2011 Erzurum Kış Oyunları'yla ilgili gönüllülük ve motivasyonlarına ilişkin görüşleri arasında farklılık bulunmaktadır.” hipotezine ilgili yapılan analiz sonucunda; katılımcıların yaşadıkları şehre göre, Universiade 2011 Erzurum Kış Oyunları'ndaki gönüllülük ve motivasyonlarına ilişkin görüşleri arasında istatistiksel olarak ( $p=0,197 > 0,05$  olduğundan dolayı) anlamlı bir farklılık olmadığı sonucuna ulaşılmıştır. Buna göre Erzurum da yaşayan ve organizasyona katılan katılımcılar ile Erzurum dışında yaşayan ve organizasyonlara katılan katılımcıların; Universiade 2011 Erzurum Kış Oyunları'ndaki motivasyonlarıyla ilişkin önermelere katılım düzeyi ortalama puanları arasında büyük farklılık oluşmadığı, 2011 Kış Üniversite Oyunları'nın yapıldığı şehrin bu konuda etkili olmadığı belirlenmiştir. Tablo 40'ta ise katılımcıların Universiade 2011 Erzurum Kış Oyunları sonrasındaki beklenti ve memnuniyetlerine ilişkin görüşleri arasında cinsiyete göre farklılıklar olup olmadığı araştırılmaktadır.



**Tablo 40: Katılımcıların Cinsiyetleri İle Universiade 2011 Erzurum Kış Oyunları'yla İlgili Beklenti ve Memnuniyetlerine İlişkin Görüşleri Arasındaki İlişki**

Cinsiyetiniz	N	Ortalama	Std. Sapma	T Değeri	p
Kadın	170	3,9586	,64552	1,124	,262
Erkek	150	3,8817	,57846		

Çalışmada yer alan katılımcıların cinsiyetlerine göre, Universiade 2011 Erzurum Kış Oyunları sonrasındaki beklenti ve memnuniyetlerine ilişkin görüşleri arasında farklılıklar olup olmadığını belirlemek amacıyla bağımsız T Testi uygulanmış, buna ilişkin analiz sonuçları şu şekilde belirlenmiştir.

H<sub>3</sub>:“ Katılımcıların Universiade 2011 Erzurum Kış Oyunları sonrasındaki beklenti ve memnuniyetleri, cinsiyetlerine göre farklılık göstermektedir.” hipotezine ilgili yapılan analiz sonucunda; katılımcıların cinsiyetlerine göre, Erzurum 2011 Kış Üniversite Oyunları sonrasındaki beklenti ve memnuniyetlerine ilişkin görüşleri arasında istatistiksel olarak ( $p=0,262 > 0,05$  olduğundan dolayı) anlamlı bir farklılık olmadığı sonucuna ulaşılmıştır. Buna göre organizasyona katılan kadın katılımcılar ile erkek katılımcıların; Universiade 2011 Erzurum Kış Oyunları sonrasındaki beklenti ve memnuniyetlerine ilişkin önermelere katılım düzeyi ortalama puanları arasında büyük farklılık oluşmadığı, gönüllü olarak Universiade 2011 Erzurum Kış Oyunları'na katılan kişilerin cinsiyetlerinin, oyunlar sonrasındaki beklenti ve memnuniyetlerine ilişkin görüşleri üzerinde etkili olmadığı belirlenmiştir.

Tablo 41'de ise araştırmada yer alan katılımcıların Universiade 2011 Erzurum Kış Oyunları sonrasındaki beklenti ve memnuniyetlerine ilişkin görüşleri arasında organizasyondaki görevlerine göre farklılıklar olup olmadığı araştırılmaktadır.

**Tablo 41: Katılımcıların Organizasyondaki Görevleri İle Universiade 2011 Erzurum Kış Oyunları'yla İlgili Beklenti ve Memnuniyetlerine İlişkin Görüşleri Arasındaki İlişki**

Organizasyondaki Göreviniz Nedir	N	Sıra Ortalama	Kruskal Wallis Değeri	Serbestlik Derecesi	p
Rehberlik	42	176,12	8,992	11	,623
Danışma	6	159,83			
Bilgi İşlem	11	145,86			
Ulaşım	84	163,51			
Akreditasyon	20	165,60			
Medya	2	43,50			
Müsabakalar	23	148,67			
Bilet	34	153,38			
Olimpiyat Köyü	28	179,14			
Yiyecek İçecek	3	82,83			
Konaklama	8	163,25			
Diğer	59	153,57			
Total	320				

Çalışmada yer alan katılımcıların organizasyondaki görevlerine göre, Universiade 2011 Erzurum Kış Oyunları sonrasındaki beklenti ve memnuniyetlerine ilişkin görüşleri arasında farklılık olup olmadığını belirlemek amacıyla ANOVA analizi uygulanmış, ancak ANOVA analizi varsayımları sağlanmadığından dolayı bu testin alternatifi olan Non Parametrik Testlerden biri olan Kruskal Wallis Testi uygulanmıştır. Kruskal-Wallis Testi sonuçları aşağıda yer almaktadır.

H<sub>4</sub>:“ Katılımcıların Universiade 2011 Erzurum Kış Oyunları sonrasındaki beklenti ve memnuniyetleri, organizasyondaki görevlerine göre farklılık göstermektedir.” hipotezine ilgili yapılan analiz sonucunda; gönüllülerin organizasyondaki görevlerine göre, Universiade 2011 Erzurum Kış Oyunları sonrasındaki beklenti ve memnuniyetlerine ilişkin görüşleri arasında istatistiksel

olarak ( $p=0,623>0,05$  olduğundan dolayı) anlamlı bir farklılık bulunmadığı sonucuna ulaşılmıştır. Buna göre organizasyonda çok çeşitli görevlerde bulunsalar bile, katılımcıların Universiade 2011 Erzurum Kış Oyunları sonrasındaki beklenti ve memnuniyetlerinin hemen hemen eşit olduğu ve beklentilerin karşılandığı görülmektedir.

Son olarak ise çalışmada yer alan katılımcıların daha önce benzer bir organizasyonda gönüllü olarak bulunmalarına göre, Universiade 2011 Erzurum Kış Oyunları sonrasındaki beklenti ve memnuniyetlerine ilişkin görüşleri arasında farklılıklar olup olmadığı araştırılmaktadır. Buna ilişkin analiz sonuçları ise tablo 42’de yer almaktadır.

**Tablo 42: Katılımcıların Bu Organizasyon Öncesi Herhangi Bir Organizasyonda Gönüllü Olma Durumları İle Universiade 2011 Erzurum Kış Oyunlarıyla İlgili Beklenti ve Memnuniyetlerine İlişkin Görüşleri Arasındaki İlişki**

Bu Organizasyon Öncesi Herhangi Bir Organizasyonda Gönüllü Olma Durumları	N	Ortalama	Std. Sapma	T Değeri	p
Evet	98	4,0092	,52307	1,678	,094
Hayır	222	3,8843	,64923		

Çalışmada yer alan katılımcıların; daha önce herhangi bir organizasyonda gönüllü olarak bulunma durumlarına göre, Oyunları sonrasındaki beklenti ve memnuniyetlerine ilişkin görüşleri arasında farklılıklar olup olmadığını belirlemek amacıyla bağımsız T Testi uygulanmış, buna ilişkin analiz sonuçları şu şekilde belirlenmiştir.

H<sub>5</sub>: “Katılımcıların Universiade 2011 Erzurum Kış Oyunları sonrasındaki beklenti ve memnuniyetleri, daha önce benzer bir organizasyonda gönüllü olarak bulunmalarına göre farklılık göstermektedir.” hipotezine ilgili yapılan analiz sonucunda; gönüllülerin daha önce herhangi bir organizasyonda gönüllü olarak bulunmalarına göre, Universiade 2011 Erzurum Kış Oyunları sonrasındaki beklenti

ve memnuniyetlerine ilişkin görüşleri arasında istatistiksel olarak ( $p=0,094 > 0,05$  olduğundan dolayı) anlamlı bir farklılık olmadığı sonucuna ulaşılmıştır.

Buna göre daha önce benzer bir organizasyonda gönüllü olarak katılan katılımcıların, katılmayanlara göre; Universiade 2011 Erzurum Kış Oyunları sonrasındaki beklenti ve memnuniyetlerine ilişkin önermelere katılım düzeyi ortalama puanları arasında büyük farklılık oluşmadığı, katılımcıların daha önce benzer bir organizasyonda yer almasının Universiade 2011 Erzurum Kış Oyunları sonrasındaki beklenti ve memnuniyetleri üzerinde çok etkili olmadığı belirlenmiştir.

## 7. TARTIŞMA VE SONUÇ

Araştırmamızda; Türkiye’de ilk kez düzenlenen Universiade 2011 Erzurum Kış Oyunları’nda (WINTER UNIVERSIADE) gönüllü olarak çalışan katılımcıları, söz konusu bu fedakârlığa iten faktörler analiz edilmiştir. Kış oyunlarında gönüllü olarak çalışanların, yarışma sonrası beklentileriyle ilgili gerçekleşen durumlar ve bu kişilerin organizasyona yönelik memnuniyetleri araştırılmıştır.

Araştırmamıza katılan bireyleri bu organizasyonda gönüllü olmaya iten faktörler arasında spora olan ilgi ve sevgi (ortalama: 3,99), beklentilerin çok altında kalmıştır. Bu durum, toplumumuzdaki spora yönelik ilgi ve bağlılığın derecesini göstermesi bakımından da önemlidir. Sporun ülke genelinde daha da yaygınlaşması ve çeşitlilik kazanmasıyla birlikte spordaki başarılar da yükselecek ve çok daha fazla başarı hikayesi gençlerin önünde duracaktır. Günümüzde Türkiye’de sosyal bir süreç olarak yaşanmakta olan bu gelişmenin doğal sonuçlarından birisi de hem spora katılım boyutunda hem de organizasyonlarda gönüllü olarak çalışmak isteyenlerin sayısında anlamlı bir artışın ortaya çıkması olacaktır.

Erzurum 2011 Kış Oyunları Gönüllülerini motive eden faktörleri 4 başlık altında incelediğimizde, gönüllüler için kişisel gelişim (%84 ) en önemli etken olmaktadır. İkinci önemli etkenin ise toplamda %71’lik bir orana sahip olan iç motivasyonun olduğu görülmüştür. Serbest zaman değerlendirme (%61) ile sosyal yaşam ve ailenin (%43.3) motivasyona olan etkisinin diğer iki etkene göre, daha az önem arz ettiği görülmektedir.

Slaughter L., Home R.(2004), tarafından yapılan bir diğer araştırmada, spor gönüllüleri ve uzun dönem sosyal gönüllüler ile ilgili araştırmalarında gönüllülerin organizasyonlarda görev alma nedenlerinde öncelikle, boş zamanlarının fazlalığı, niteliklerini geliştirme, iş yaşamında kariyer yapmak isteği öncelikli motivasyonel neden olarak belirlenmiştir (Slaughter L., Home R.2004).

Gönüllülerin organizasyon sonundaki memnuniyetleri değerlendirildiğinde, en çok eğitim veren kişilerden memnun oldukları, daha sonrada, organizasyondan elde ettikleri genel kazanımlardan memnun oldukları görülmüştür. Gönüllüler in en az memnuniyetleri, organizasyon yönetimi ve yöneticileri hakkında olmuştur.

Universiade 2005 İzmir gönüllüleri üzerine yapılan bir çalışmada, gönüllülerin en az memnun oldukları durumun, organizasyon idarecileri olduğu ortaya konmuştur (Sertbaş, K. 2006).

Spor gönüllülerinin cinsiyetlerine ilişkin dağılımlarına bakıldığında; katılımcıların % 57'sinin erkek, % 43'ünün kadın olduğu belirlenmiştir. Yaşlarına bakıldığında; spor gönüllülerinin büyük çoğunluğunu 21-25 yaş aralığında kişilerden oluştuğu ve % 83'ünün üniversite öğrencisi olduğu, % 7'sinin üniversite mezunu, % 5'inin lisansüstü eğitim mezunu, % 2'sinin 31-35 lise mezunu olduğu, % 3'ünün ise diğer öğrenim durumuna sahip olduğu belirlenmiştir. Mesleklerine baktığımızda da yine büyük çoğunluğunun öğrenci olduğu, bunun yanı sıra gönüllüler arasında devlet memuru, öğretmen üniversite personeli, sporcu, emekli ve ev hanımları yer almaktadır.

Gönüllülerinin organizasyondaki görevleri incelediğinde ise; %23.5'i ulaşım görevlisi, %9.3'ü akreditasyon, % 7,5'i müsabakalarda, % 8'i bilet satışında, % 8.2'si rehber olarak görev aldığı belirlenmiştir. Bunun yanı sıra kişilerin % 6.1'i konaklamada, % 5.6'sı medyada, %3.8'i takımlar içinde; % 3.1'i olimpiyat köyünde, % 3.2'si yiyecek içecek ikram görevinde, % 2.8'i bilgi işlemde, % 2.4'ü danışmada, %1.2'si yönetici olarak, % 15'inin ise diğer konularda görev aldıkları belirlenmiştir.

Çalışmamıza katılan gönüllülerin % 85.5'inin Erzurum'da yaşadığı ve bunların % 25.7'sinin spor, rekreasyon ve toplumsal organizasyonlar ile ilgili çalışmalar yürüten Sivil Toplum Kuruluşları'na üye olduğu tespit edilmiştir. Yine araştırmaya katılan spor gönüllülerin % 31.8'inin bu tip organizasyonlarda daha

önce görev aldığı ve görev aldıkları organizasyon türlerine bakıldığında ise % 32.7'sinin spor ve rekreasyon organizasyonlarında görev aldığını ortaya çıkmıştır.

Universiade 2011 Erzurum Kış Oyunları'nda gönüllü olarak çalışanların, bu etkinlikte görev almaya iten faktörler incelenmeye ve katılımcıların bu konudaki görüşleri belirlenmeye çalışılmıştır. Katılımcıların kişisel gelişimleriyle ilgili olarak, bu organizasyon gönüllü olarak çalışmaya karar vermelerinde etkili olan durumlar incelenmiş ve katılımcıların % 60'ından fazlasında yeni deneyimler elde etme isteği, doğrudan deneyim kazanarak ve yaparak öğrenme isteği ve profesyonel kişilerle bir arada olmak ve çalışma isteği bulunduğu için bu etkinlikte yer aldıkları belirlenmiştir.

Bunun yanı sıra katılımcıların % 50'sinden fazlası farklı kariyer seçeneklerini görme isteği, farklı karakterdeki insanlarla çalışma ve nasıl iletişim kurabileceğini görme, yeni ilgi alanları keşfetme istediği ve organizasyon takımında yer almak isteğinin olmasının bu organizasyonda yer almasında tamamen etkili olduğu görüşündedir. Yine katılımcıların % 30'undan fazlasının yurtdışından gelen sporcularla tanışma ve iletişim kurma, bilgi ve tecrübelerinin uygulamaya koymak istemesinin bu organizasyonda görevli olmasında etkili olduğunu, % 32'sinin yeteneklerine meydan okuma istediğinin bu organizasyonda görev almasında kısmen etkili olduğunu düşündüğü ortaya çıkmıştır. Araştırma sonucunda; katılımcıların % 10'undan fazlası ise yeteneğine meydan okumamanın tamamen etkisiz olduğu düşündüğü görülmüştür.

Katılımcıların büyük çoğunluğunun, gönüllü olarak bu organizasyonda çalışmaya karar vermesinde, Universiade 2011 Erzurum Kış Oyunları'nın başarılı bir organizasyon olması ve Uluslararası arenada Erzurum ilinin pozitif imajına katkıda bulunma isteğinin, spora olan ilgisi ve sevgisinin, insanlara yardım ettikçe başarısın arttığını hissetmesinin, ait olma duygusunun ve gönüllü olarak çalışmanın kendisini iyi hissettirdiği, bu durumların etkili olduğunu belirtmiştir. Buna göre katılımcıların bu organizasyonda gönüllü olarak çalışmaya karar vermelerinde pek çok sebebin etkili olduğu ve iç motivasyonlarının yüksek olduğu sonucuna ulaşılmıştır.

Çalışmada yer alan katılımcıların Universiade 2011 Erzurum Kış Oyunları'nda gönüllü olmaya karar vermelerinde sosyal hayatlarının etkisine ilişkin verdikleri cevaplara bakıldığında; katılımcıların % 50'ine yakını yeni bir sosyal çevre edinmek için oyunlarda gönüllü olarak çalışmaya karar vermesinden tamamen etkili olduğunu belirtmiştir. % 30'undan fazlası ise, genel olarak takdir edilme istediğinin, aile bireylerinin teşviki, değer verdiği akraba ve arkadaşlarının teşvikinin gönüllü olarak çalışmaya karar vermesinden etkili olduğunu ifade etmiştir.

Çalışmada yer alan katılımcıların Universiade 2011 Erzurum Kış Oyunları'nda gönüllü olmaya karar vermelerinde boş zamanlarının değerlendirilmesinin ve serbest zamanlarının etkisine ilişkin görüşleri alındığında; katılımcıların büyük çoğunluğunu bu organizasyonu çok eğlenceli ve faydalı bulduklarını ve bu durumunun tamamen etkisi olduğunu düşünmektedir.

Bunun yanı sıra % 40'ından fazlası başkalarına yardım etme istediğinin ve yeteri kadar boş zamanının etkisi olduğunu düşünürken % 60'ından fazlası organizasyona ait hediyeleri ücretsiz alabilme imkânının etkisi olduğunu düşünmemektedir. Buna göre katılımcıların büyük çoğunluğu organizasyonun eğlenceli olduğunu düşünmelerinin ve boş zamanlarının fazlalığının organizasyonda gönüllü olarak katılımlarında etkisi bulunmaktadır.

Araştırmamızda ikinci olarak, Universiade 2011 Erzurum Kış Oyunları'ndaki gönüllü olarak çalışanların beklentileriyle ilgili gerçekleştirmeler ve bu kişilerin organizasyona yönelik memnuniyetleri araştırılmış, bu konuya ilişkin olarak katılımcılara uygulanan spor gönüllüleri beklenti ve memnuniyet ölçeğinde yer alan ifadelere verdikleri cevaplar incelenmiştir. Çalışmada yer alan beklenti ve memnuniyet ölçeğinde ilk olarak katılımcıların kişisel bilgilerine ilişkin verdikleri cevaplara ilişkin dağılımları incelenmiştir.

Çalışmada yer alan spor gönüllülerinin cinsiyetlerine ilişkin dağılımlarına bakıldığında; katılımcıların % 47'sinin erkek, % 53'ünün kadın olduğu belirlenmiştir. Yaşlarına bakıldığında; örneklem grubunda yer alan beklenti ve



memnuniyet ölçeğini cevaplayan spor gönüllülerinin büyük çoğunluğu 21-25 yaş aralığındaki kişilerden oluştuğu ve büyük çoğunluğunun üniversite öğrencisi olduğu, organizasyonda daha çok ulaşım, rehberlik, bilet satışı gibi görevlerde yer aldıkları belirlenmiştir.

Çalışmada yer alan spor gönüllülerinin % 75'inden fazlasının Erzurum'da yaşadığı ve % 25,3'ünün spor, rekreasyon ve toplumsal organizasyonlar ile ilgili çalışmalar yürüten Sivil Toplum Kuruluşları'na üye oldukları görülmektedir.

Yapılan bir araştırmaya göre, İngiltere'de 5.821.400 spor gönüllüsü birçok farklı projede görev yapmaktadır. Gönüllülerin 106.400 spor kulübüne üye olarak çalışmaktadırlar. Araştırmaya göre, İngiltere'deki toplam gönüllülerin %26'sı spor organizasyonlarında gönüllü olarak görev yapmaktadırlar (Carter P.2002).

Daha önce gönüllü olarak çalışan katılımcıların görev türlerine bakıldığında gönüllülerin daha önce tiyatro, festival gibi kültürel organizasyonlarda ve toplumsal gelişim organizasyonlarında görev aldıkları sonucuna ulaşılmıştır.

Universiade 2011 Erzurum Kış Oyunları sonrası gerçekleşen beklenti ve memnuniyetlerine ilişkin elde edilen diğer bulgulara bakıldığında; katılımcıların oyunlar sonrası kazanımlarıyla ilgili olarak, organizasyondaki görevinin mesleki kişisel gelişimine olumlu yönde katkı sağladığını, yeni bilgi ve beceriler kazandırdığını, iletişim kurma becerilerini ve gönüllülüğe olan ilgisini artırdığını düşünmektedir.

Spor gönüllüleri beklenti ve memnuniyet ölçeği anketini cevaplayan katılımcıların % 46,4'ü organizasyon yönetimi, yöneticileri ve tesislerdeki görevlilerin tutum ve davranışlarını olumsuz bulmuştur.

Katılımcıların Universiade 2011 Erzurum Kış Oyunları'nda kullanılan tesisler ile ilgili görüşlerine bakıldığında ise; büyük çoğunluğu konaklama hizmetlerinin yeterli olduğu ve tesislerin temizlik hizmetleri ve yemeklerinin yeterli olduğunu

düşünmektedir. Bunun yanı sıra katılımcıların % 60'ından fazlası organizasyonda sağlık ile ilgili ihtiyaçların karşılanmasının yeterli olduğuna inanmakta ve organizasyondaki tesislerin ısı, ışık, havalandırma vb. fiziki donanımın uygun olduğunu, tesislerin bilgisayar, projeksiyon, ses sistemi vb. teknik donanımının uygun olduğunu düşündüğü ortaya çıkmıştır.

Gönüllük eğitimine ilişkin beklenti ve memnuniyetlerine incelendiğinde; katılımcıların eğitmenleriyle ilgili % 80'i, konuya hâkimiyet, dersi uygun yöntem ve teknikleri bakımından sunuş, faaliyet içeriğini katılımcılarının görev alanı ile ilişkilendirme, katılımcıları aktif olarak derse katılması konusunda teşvik etme ve iletişim sağlama açısında yeterli görmüş, eğitmenlerinden memnun olduğu ortaya çıkmıştır.

Faaliyet süresiyle ilgili olarak; katılımcıların büyük çoğunluğu faaliyet süresinin, gönüllülere verilen eğitim süresinin, organizasyonun düzenlendiği tarihin uygun olduğunu, oyunlarla ilgili bilgilendirme dokümanlarının yeterli, verilen kıyafetlerin kaliteli olduğu görülmektedir.

Yapılan istatistiksel çalışmaların hipotezlerimize yönelik sonuçlarında; katılımcıların yaşadıkları şehre göre, Universiade 2011 Erzurum Kış Oyunları'ndaki gönüllülük ve motivasyonlarına ilişkin görüşleri arasında istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık olmadığı sonucuna ulaşılmıştır. Buna göre Erzurum'da yaşayan ve organizasyona katılan gönüllüler ile Erzurum dışında yaşayan gönüllülerin oyunlara katılma motivasyonları arasında büyük farklılık oluşmadığı, organizasyon şehrinin bu konuda etkili olmadığı ortaya çıkmıştır.

Gönüllülerin cinsiyetlerine göre, Universiade 2011 Erzurum Kış Oyunları sonrasındaki beklenti ve memnuniyetlerine ilişkin görüşleri arasında istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık olmadığı belirlenmiştir. Bu durum, gönüllü olarak Universiade 2011 Erzurum Kış Oyunlarındaki kadın ve erkeklerin oyunlar sonrasındaki beklenti ve memnuniyetlerine ilişkin görüşlerine, cinsiyetin etkili olmadığını göstermektedir.

Çalışmada yer alan gönüllülerin; daha önce benzer bir organizasyonda gönüllü olarak bulunmalarının, Universiade 2011 Erzurum Kış Oyunları'yla ilgili gönüllülük ve motivasyonlarına ilişkin görüşleri üzerinde etkisi olup olmadığını incelenmiş ve yapılan analiz sonucunda; istatistiksel olarak anlamlı bir etkisi olduğunu sonucuna ulaşılmıştır. Buna göre daha önce benzer bir organizasyonda yer alan katılımcıların bu konu üzerinde motivasyonlarını daha yüksek olduğu ortaya çıkmıştır.

Kış oyunlarında yer alan gönüllülerin organizasyondaki görevlerine göre, Universiade 2011 Erzurum Kış Oyunları sonrasındaki beklenti ve memnuniyetlerine ilişkin görüşleri arasında farklılık olup olmadığı araştırılmış ve istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık bulunmadığı sonucuna ulaşılmıştır. Buna göre organizasyonda çok çeşitli görevlerde bulunsalar bile, katılımcıların Universiade 2011 Erzurum Kış Oyunları sonrasındaki beklenti ve memnuniyetlerinin hemen hemen eşit olduğu ve beklentilerin karşılandığı görülmektedir.

Son olarak çalışmada yer alan katılımcıların; daha önce herhangi bir organizasyonda gönüllü olarak bulunma durumlarına göre, Oyunlar sonrasındaki beklenti ve memnuniyetlerine ilişkin görüşleri arasında farklılıklar olup olmadığını belirlenmeye çalışılmıştır. Buna ilişkin yapılan analiz sonucunda; katılımcıların daha önce herhangi bir organizasyonda gönüllü olarak bulunmalarına göre, Universiade 2011 Erzurum Kış Oyunları sonrasındaki beklenti ve memnuniyetlerine ilişkin görüşleri arasında istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık olmadığı sonucuna ulaşılmıştır.

Universiad İzmir 2005 organizasyonundaki gönüllüleri ile Erzurum Kış Oyunları'ndaki çalışmaların sonuçları karşılaştırıldığında özellikle oyunların yönetimi konusunda büyük bir memnuniyetsizlik yaşandığı ortaya çıkmıştır. Eğiticilerden hoşnut olduklarını belirten gönüllülerin yöneticilere yönelik olumsuz tavırlarının objektif kriterlere dayandığı anlaşılmaktadır.

## 8. ÖNERİLER

1. Özellikle spor yüksekokullarında bireylerin spor organizasyonlarında gönüllü insan kaynakları olarak görev yapabilmelerini sağlayacak yeni araştırmalar üzerinde çalışılmalı ve kişisel gelişim başta olmak üzere motivasyonel faktörler dikkate alınarak sistematik projeler hazırlanmalıdır.
2. Özellikle genç nüfusun gönüllü olarak yeni deneyimler kazanmak ve aynı zamanda yeni insanlarla tanışmak için gönüllü olmak istedikleri söylenebilir.
3. Universiad 2005 İzmir ile Erzurum Kış Oyunları'ndaki çalışmaların sonuçları karşılaştırıldığında özellikle oyunların yönetimi konusunda büyük bir memnuniyetsizlik yaşandığı ortaya çıkmıştır. Eğiticilerden hoşnut olduklarını belirten gönüllülerin, yöneticilere yönelik olumsuz tavırlarının objektif kriterlere dayandığı anlaşılmaktadır. Organizasyon çalışanlarının görüş ve önerileri anketi organizasyon sırasında yapıp, anında çözüm üretilebilir.
4. Bundan sonraki organizasyonlarda alınması gereken en önemli tedbir, yönetici konumundaki bürokratların iletişim ve halkla ilişkiler konularında temel eğitim almaları olmalıdır.
5. Bu tür organizasyonlarda görev alan gönüllülerin emir komuta altında bu işe girmediklerinin düşünülmesi gerektiğine inanılmaktadır. Bu durumun özellikle de yöneticiler tarafından dikkate alınması iyi olur.
6. Universiade 2011 Erzurum Kış Oyunları gerek katılımcı ülke sayısı ve gerekse olimpiyatlardan sonra en önemli organizasyon olmasıyla, büyük başarılar elde etmiş ve daha büyük organizasyonlara kapı açabilir.

7. Günümüzde artık bu organizasyonlara sadece sportif bir faaliyet olarak bakılmamakta, faaliyetlerin gerçekleştirildiği illere ekonomik, sosyal, kültürel, üst ve alt yapıya olan katkıları da göz önünde bulundurulmalıdır.
8. Ülkeler, olimpiyat oyunlarında iyi birer ev sahibi olabilmek için tüm imkânlarını seferber ederek topluma bilgi aktararak tüm halkın organizasyona sahiplenmesi sağlanmalıdır.

## 9. KAYNAKLAR

1. Açıkalın, A. (1997). Toplumsal Kuramsal ve Teknik Yönleriyle Okul Yöneticiliği. Pegem Yayınları, Ankara.
2. Adair, J. (2003). Etkili Motivasyon: İnsanlardan En İyi Verimi Nasıl Alabilirsiniz, Babıali Kültür Yayıncılık, İstanbul.
3. Akatay, A., Yelkikalan, N. (2007). Sivil Toplum Kuruluşlarında Gönüllülük ve İnsan Kaynaklarının Yönetimi. Ekin Basım Yayın Dağıtım, Bursa.
4. Akıncı, Z. (2001). Antalya Bölgesindeki Beş Yıldızlı ve Birinci Sınıf Konaklama İşletmelerinde Çalışan İşgörenlerin İş Tatminlerinin Değerlendirilmesi, Yüksek Lisans Tezi, Antalya.
5. Aktan, C. C. (2003). Değişim Çağında Devlet. Çizgi Kitabevi.
6. Altın, A., (2010). Belediye Hizmetlerine Gönüllü Katılım : Çanakkale İli Örneği, Yüksek Lisans Tezi, Çanakkale 18 Mart Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Kamu Yönetimi Anabilimdalı, Çanakkale
7. Altuğ, D. (1997). Örgütsel Davranış. Haberal Eğitim Vakfı Yayınları, Ankara.
8. Argon, T., Eren, A. (2004). İnsan Kaynakları Yönetimi, Nobel Yayın Dağıtım, Ankara.
9. Australian Bureau of Statistics. (2002). Voluntary Work 2000. No. 4441.0, ABS, Canberra.
10. Ay, F. A., (2006). İşletmelerde Çalışanların Motivasyonlarını Etkileyen Faktörler: Bir Alan Araştırması. Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Cumhuriyet Üniversitesi, Sivas.
11. Aydın, M. (1986). Çağdaş Eğitim Denetim, İM Eğitim Araştırma Yayın Danışmanlık A.Ş. Ankara, 1986, s.78.
12. Aygün, A. N., Behar, R. (2005). Endüstri Kuruluşlarında, Çalışma Ortamının Ergonomik Standartların Altında Olması, 1-3 Yıl Arası Çalışan, Mavi Yakalı İşgören Motivasyonu Üzerindeki Etkisi. Seminer Dersi Araştırma Projesi, İstanbul.
13. Babchuk, N., Booth, A. (1969). Voluntary association membership: a longitudinal analysis. *American Sociological Review*, s. 31-45.
14. Balçık, B. (2004). İşletme Yönetimi. 4. Baskı, Atlas kitapevi, Konya.

15. Barutçugil, İ. S. (1998). Üretim Sistem ve Yönetim Teknikleri. Uludağ Üniv.Yayını.
16. Başaran, İ. E. (1991). Örgütsel Davranış. Gül Yayınevi, Ankara
17. Baykal, B. (1982). Motivasyon Kavramına Genel Bir Bakış.İst. Üniv. Yay., No: 2524, İstanbul.
18. Baykul, Y. (2000). Eğitimde ve Psikolojide Ölçme, Klasik Test Teorisi ve Uygulaması. Ösym Yayınları, Ankara.
19. Bayramoğlu, A., Akoz, A., Cakır, Z., Aslan, Ş., Kadağan, S., Yüksel, O., Vancelik, S., Avcı, M. (2011). Winter Universiade 2011- Erzurum sağlık organizasyonu nasıl gerçekleşti. *Akademik Acil Tıp Dergisi*, s. 67.
20. Baysal, A. C. Tekarslan, E. (1996). İşletmeciler İçin Davranış Bilimleri. İstanbul.
21. Bingöl, D. (1990). Personel Yönetimi ve Beşeri İlişkiler. Atatürk Üniversitesi Yayınları, Erzurum.
22. Blythe J. (2001). Essentils of Marketing, Odabaşı Y., Barış G. (akt.), 2. Baskı, England.
23. Caldwell,Linda L. ve Andereck, Kathleen L. (1994). “Motives for Initiating and Continuing Rembership in Recreation Related Voluntary Associations”, *Leisure Sciences*, 16 (1), pp.33-40.
24. Can, H. (2002). Organizasyon ve Yönetim. Siyasal Kitabevi, Ankara
25. Carlson, M., Ventura, C., Norman, M., (1988). Positive mood and helping behavior: a test of six hypotheses. *Journal of Personality and Social Psychology*, s. 211-229.
26. Carter P. (2002) Sports Volunteering in England in 2002, a Summary Report.
27. Clary, E. G., Mark, S., Robert, D. R., Peter, K. M., Haugen, J. (1994). Matching messages to motives in persuasion: a functional approach to promoting volunteerism. *Journal of Applied Social Psychology*, s. 1129-1149.
28. Clary, E. G., Mark, S., Robert, D., Ridge, J., Copeland, A. A., Stukas, J. H., Peter, M., (1998). Understanding and assessing the motivations of volunteers:. a functional approach. *Journal of Personality and Social Psychology*, s. 1516-1530

29. Clary, E., Snyder, M., Stukas, A. (1996). Volunteers' motivations: findings from a national survey. *Nonprofit & Voluntary Sector Quarterly*, S. 4, s. 485-505
30. Coleman, R. (2002). "Characteristics of Volunteering in Uk Sport: Lesson From Cricket", *Meaning Leisure*, (7), pp.220-238
31. Cuskelly G., Harrington, M. (1997). Volunteers and leisure: evidence of marginal and career voluntarism in sport. *World Leisure and Recreation*, S. 3, s. 11-18
32. Çevik, D. B., Perkmen, S., Alkan, M. (2012), Müzik öğretmeni adaylarının mesleklerinden beklentileri. *Eğitim ve Öğretim Araştırmaları Dergisi*, Şubat, Mart, Nisan 2012 Cilt 1 Sayı 1 ISSN: 2146-9199.
33. Çiğerdelen, T. (2005). Sivil toplum kuruluşlarında insan kaynaklarının yapısı ve özellikleri. II. *Ulusal Sivil Toplum Kuruluşları Kongresi: Küresel Eşitlik*, Çanakkale, Gürcan Banger, ESYO
34. Çukurçayır, M. A. (2000). Siyasal Katılma ve Yerel Demokrasi. Çizgi Kitabevi, Konya.
35. Çukurçayır, M. A. (2002). Yeni yönetim modeli arayışları çerçevesinde halkın yönetim sürecine katılım olanakları, *Yerel Yönetimler Sempozyumu Bildiriler Kitabı*, TODAİE, Yayın No: 12, Ankara.
36. Darvill, G., Munday, B. (1984). Volunteers in the personal social services. Tavistock, London.
37. Davies, J. (1998). The value of volunteers, *Australian Parks & Recreation*, S. 1, s. 33-35.
38. Davis Smith, J. (1999). Volunteering and social development: a background paper for discussion at an expert group meeting. New York, November 29-30, United Nations Volunteers. *Institute for Volunteering Research*, London.
39. Diken, A. (1998). Sanayi ve Hizmet İşletmelerinde Toplam Kalite Yönetimi. Konya Ticaret Odası Yayınları No:8.
40. Dinçer, Ö., Fidan, Y. (1996). İşletme Yönetimi. 1.ci baskı, Beta Yayınları.
41. DüNDAR, S., ÖZUTKU, H., TASPINAR, F. (2007). İçsel ve dışsal motivasyon araçlarının işgörenlerin motivasyonu üzerindeki etkisi: ampirik bir inceleme, *Gazi Üniversitesi Ticaret Ve Turizm Eğitim Fakültesi Dergisi*, s. 105-119.
42. Dünyada Gönüllülüğün Durumu Raporu, (2011).



43. Ehtiyar, R. (1995). Otel İşletmelerinde Çalışan Personelin İş Tatmini ve Verimliliğin Bir Göstergesi Olan İşgören Devir Hızı İle İlişkisinin Değerlendirilmesine Yönelik Antalya Yöresindeki Beş Yıldızlı Otel İşletmelerinde Araştırmalı Bir Uygulama, Yüksek Lisans Tezi, Antalya.
44. Elden, M., Ulukök, Ö., Yeygel, S. (2005). Şimdi Reklamlar. İletişim yayınları, İstanbul.
45. Elmacı, O., Kara, H., Çalık, M., (2000). Toplam Kalite Yönetimi, Abacılar Ofset,. Kütahya
46. Erden, M., Akman, Y., (1995). Eğitim Psikolojisi. Arkadaş Yayınevi, Ankara.
47. Erdogan, İ. (1996). İşletme Yönetiminde Örgütsel Davranış. İstanbul Üniversitesi İşletme Fakültesi, Avcıol Basım Yayın, İstanbul.
48. Eren, E. (1989). Yönetim Psikolojisi” İstanbul Üniversitesi İşletme Fakültesi , İİE Yayınları, 3. Baskı, İstanbul.
49. Eren, E. (1993). Yönetim Psikolojisi. Yenilenmiş 4. Baskı, Beta Basım Yayınları Dağıtım A.Ş., İstanbul.
50. Eren, E. (2001). Örgütsel Davranış ve Yönetim Psikolojisi. Beta Yayınları, İstanbul.
51. Eren, E. (2009). Yönetim ve Organizasyon. Beta Yayınevi, İstanbul.
52. Ergin, C. (2002). İnsan Kaynakları Yönetimi: Psikolojik Bir Yaklaşım. Academyplus Yayınevi, Ankara.
53. Ertürk, M. (2000). İşletmelerde Yönetim ve Organizasyon. 3.baskı. Beta Yayınları, İstanbul.
54. European Conference of Ministers of Transport (ECMT). (2003). Transport and Exeptional Public Events Report on The Hundred and Twenty Secound Round Table on Transport Economics, Paris.
55. Farrell, J. M., Johnston, M. E., Twynam, G. D. (1998). Volunteer motivation, satisfaction and management of an elite sporting competition. *Journal of Sport Management*, S. 4, s. 288-300.
56. Fernandez, A., Reguena, G., (1999). Volunteering versus olimpizm. *Volunteers Global Society and the Olympic Movement. Papers of Symposium Held In Lausuenne*, s. 2-5.
57. Fındıkçı, İ. (1999). İnsan Kaynakları Yönetimi. Alfa Yayınları İstanbul.

58. Fındıkçı, İ. (2000). İnsan Kaynakları Yönetimi. Alfa Yayınevi, İstanbul.
59. Fidan, N. (1997). Okulda Öğrenme Ve Öğretme. Alkım Kitabevi, İstanbul.
60. Freeman, R. B. (1997). Working for nothing: the supply of volunteer labor. *Journal Of Labor Economics*, s. 140-166.
61. Freyer W. (2011). Sport-Marketing: Modernes Marketing-Management für die Sportwirtschaft. 4. Auflage, Erich Schmidt Verlag, Berlin.
62. Genç, N. (1990). Kamu ve Özel Sektör Yöneticilerinin “Astların Motivasyonu” Açısından Değerlendirilmesi, Yayınlanmamış Doktora Tezi, T.C.Atatürk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Erzurum.
63. Genç, N. (2004). Yönetim ve Organizasyon, Seçkin Yayıncılık, Ankara.
64. Genç, N., Demirdöğen, O. (2000). Yönetim El Kitabı Temel Kavramlara Giriş. 2. Baskı, Birey Yayıncılık, İstanbul.
65. Gönüllü El Kitabı. (2011). Trabzon 2011 Avrupa Gençlik Olimpik Oyunları, Trabzon.
66. Gönüllü Yönetimi Komitesi Sonuç Raporu (2011). (Erzurum 2011 25. Üniversitelerarası Kış Oyunları)
67. Gönüllülük Ve Katılım. (t.y.). Uluslararası Gönüllülük Sempozyumu
68. Güney, S. (2001). Yönetim ve Organizasyon. Nobel Yayınları, Ankara.
69. İkizler, C. (2002). Sporda Sosyal Bilimler. 2. Alfa Yayınları, İstanbul.
70. İnceoğlu, M. (2010). Tutum Algı İletişim, 5. Baskı, İstanbul, Beykent Üniversitesi Yayınevi.
71. Kağıtçıbaşı Ç. (1996). İnsan ve İnsanlar, Evrim basım Yayın, s.84-100, İstanbul.
72. Kaldırımçı, N. (1985). Yönetim etkinliği bakımından yönetime katılma. *Erciyes Üniv., İ.İ.B.F., Dergisi*, s.87.
73. Karatepe, S. (2006). Örgütlerde İletişim-Güdüleme İlişkisi. Siyasal Kitabevi, Ankara.
74. Karip, E. (1999). Çatışma Yönetimi. Pegem Yayınları, Ankara.
75. Karlis, G., (2003), “Volunteerism and Multiculturalism: A Linkage for Future Olympics”, The Sport journal, Published by United States Sport Academy, Vol:6, N:3
76. Kaya, Y. K. (1996). Eğitim Yönetimi Kuram Ve Türkiye’deki Uygulama. Ankara: Bilim Yayınları
77. Keser, A. (2006), Çalışma Yaşamında Motivasyon. Alfa Aktüel, İstanbul.

78. Koçel, T. (1989). İşletme Yöneticiliği. İstanbul Üniversitesi İşletme Fakültesi Yayınları Yayın No:65 , İstanbul.
79. Koçel, T. (2005). İşletme Yöneticiliği, İstanbul, Arıkan Yayıncılık.
80. Koşan, A., Güneş, E. (2009). Gönüllülük ve Erzurum 2011 üniversitelerarası kış oyunları. *Atatürk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, s. 1-18.
81. Küçükahmet, L. (2000), Sınıf Yönetiminde Yeni Yaklaşımlar. Nobel Yayınları.
82. Milts, H. (2005). Sportevents und Nachhaltigkeit, Ein Projekt, Wuppertal Institut für Klima, Umwelt, Energie GmbH.
83. Murat, G., Çevik, E. İ. (2008). İç paydaş olarak akademik personel memnuniyetini etkileyen faktörlerin analizi: Zonguldak karaelmas üniversitesi örneği, *ZKÜ Sosyal Bilimler Dergisi*, C. 4, S. 8, 2, s. 1-18.
84. Noonan, D. (1998). The health care volunteer. *Hospitals & Health Networks*, S. 13, s. 124.
85. Odabaşı Y, Barış G. (2003). Tüketici Davranışı, s.158, Kapital Medya, 2.Baskı, İstanbul.
86. Oral, S., Kuşluvan Z. (1997). Motivasyon konusunda oluşturulan yaklaşımlar ve işletmelerde motivasyonu arttırmaya yönelik olarak kullanılan araçlar. *Verimlilik Dergisi*, MPM Yayınları, Sayı 3. Ankara.
87. Ömer, S. (1998). İnsan Kaynakları Yönetiminin Tanımı, Önemi ve Çevresel Faktörler. İnsan Kaynakları Yönetimi, Dönence Basım, İstanbul.
88. Önen, L., Tüzün, M. B. (2005). Motivasyon. 1. Basım, Epsilon Yayınları, İstanbul.
89. Özalp, İ. (2000). Yönetim ve Organizasyon, 3.Baskı, Eskişehir Anadolu Üniversitesi Yayınları.
90. Özarallı, N. (1996). Etkin Örgütsel İletişim Olarak, Etkin Kaynak Alışverişi, İstanbul.
91. Özgen, E. (2007) Kurumsal sosyal sorumluluk kavramı ve çalışan memnuniyetine etkisi, *D.Ü.Ziya Gökalp Eğitim Fakültesi Dergisi*, C. 8, S. 1-6.
92. Özgen, N., Bindak, R. Birel, F. K. (t.y.). Coğrafya dersine yönelik bir tutum ölçeğinin geliştirilmesi, Mehmet Akif Ersoy Üniversitesi Eğitim Fakültesi Dergisi, efd.mehmetakif.edu.tr/arsiv/haziran2007/sonsayi/58-64.pdf (Erişim Tarihi: 08.05.2012).

- 93.Özkalp, E. (1999). Örgütsel Davranış, Anadolu Üniversitesi Yayınları, Eskişehir.
- 94.Özmutaf, N.M.,(2007) Sivil Toplum Kuruluşlarının Misyonlarını Gerçekleştirmede İnsan Kaynaklarının Rolünün Gönüllü Yönetim Yaklaşımları Bağlamında İncelenmesi,Doktora Tezi Süleyman Demirel Üniv., Sosyal Bilimler Enstitüsü İşletme Anabilimdalı, Isparta.113.
- 95.Öztabag, L.(1970). Psikolojide İlk Adım. Remzi Kitabevi, İstanbul
96. Öztürk, A. “Türkiye’de Halkın Yönetime Katılması, Mevcut Yerel Yönetim Anlayışı ve Çözüm Bekleyen Temel Sorunlar”, Türk İdare Dergisi, Sayı: 405, Yıl: 66, Aralık 1994
97. Parker, S. (1992). Volunteering as serious leisure. *Journal of Applied Recreational Research*, 17 (1), 1- 11.
98. Parker, S. (1997). Volunteering – altruism, markets, causes and leisure. *World Leisure and Recreation*, S. 3, s. 4-5
99. Peter F. D. (1992). Etkin Yöneticilik. Ahmet Özde, Nuray Tunalı (Çev.), 2. Baskı Eti Kitapları, İstanbul.
100. Phillips, M. (1982). Motivation and expectation in successful volunteerism. *Journal of Voluntary Action Research*, s. 118-125.
- 101.Sabuncuoglu, Z. (1997). Personel Yönetimi: Politika ve Yönetim Teknikleri.Ezgi Kitabevi, Bursa.
102. Sabuncuoglu, Z. (2000). İnsan Kaynakları Yönetimi. Ezgi Kitabevi. Bursa.
103. Sabuncuoglu, Z., Tüz M. (1998). Örgütsel Psikoloji. Alfa Yayınları, Bursa.
104. Sabuncuoglu, Z., Tüz M. (2003). Örgütsel Psikoloji. (4.Basım), Furkan Ofset, Bursa.
105. Sağlık, E., Erdoğan, M., Sereçoğlu, N., Selçuk, GN., Esenbuğa, N., (2011). Spor Organizasyonlarında Gönüllülük: Üniversitelerarası 2011 Erzurum Kış Oyunları Örneği, Erzurum.
106. Sapancalı, F. (1992). İşletmelerde Kullanılan Özendirici Araçların Gütülenme Üzerine Etkisi. D.E.Ü. Yayınları, İzmir.

- 107.Sentetalps, (2006), Sports Event Network for Tourism and Economis Development of the Alpine Space, Guide Book for the Management of Sport Event Volunteers, “How to Manage Human Resources?”, Alain Ferrand (Editor), Nicolas Chanavat et al., Chavannes Lausanne: IDHEAP
108. Sertbaş, K. (2006). Üniversiade 2005 İzmir Oyunlarında Görevli Gönüllü İnsan Kaynaklarının, Organizasyona Katılım Nedenleri ve Motivasyonel Faktörlerin Analizi, Doktora Tezi, Kocaeli Üniversitesi Sağlık Bilimleri Enstitüsü, Kocaeli.
- 109.Smith, D. H. (1981). Altruism, volunteers, and volunteerism. *Journal of Voluntary Action Research*, s. 21-36.
- 110.Sport Volunteers and Other Volunteers. (2005). Some Data From the 2002 General Social Survey National Centre for Culture and Recreation Statistics, Report prepared for the Standing Committee on Recreation and Sport, May 2005.
- 111.STGM. (2009). Stö’ler İçin Gönüllülük Ve Gönüllü Yönetimi Rehberi, Genişletilmiş İkinci Baskı, Fersa Matbaacılık, Ankara.
- 112.Strigas A., Jackson N. (2003). Motivating volunteers to serve and succeed: design and results of a pilot study that explores demographics and motivational factors in sport volunteerism. *International Sports Journal Article*.
- 113.Şebin K.,(2009). Erzurum Kış Sporları Turizmi İle İlgili Yöre Halkının Tutum Ve Beklentileri, Doktora Tezi, Marmara Üniversitesi Sağlık Bilimleri Enstitüsü, İstanbul
- 114.Şimşek, M. (1998). Kalite Yönetimi, 2. Basım, Alfa Basım, İstanbul.
- 115.Şimşek, M. Ş., Akgemci, T., Çelik, A. (2003). Davranış Bilimlerine Giriş ve Örgütlerde Davranış, Konya.
- 116.Talas, C. (1952). Verimliliğin Artırılmasında Psikolojik Faktörlerin Rolü. *A.Ü.S.B.F. Dergisi*, C. 7, S. 1-4, Ankara.
- 117.Tekin, M., Kürşat H. G., Öğüt, A. (2003). Değişim Çağında Teknoloji Yönetimi. 2.Baskı, Nobel Yayın Dağıtım, Ankara.
- 118.Tezbaşaran A. (1996). Likert Tipi Ölçek Geliştirme. Psikologlar Derneği Yayınları, Ankara.

- 119.Thöni, Erich ve Philippovich, Tassilo. (2005). Sportökonomik, Sozio-  
ökonomische ex-ante Evaluierung, Ders Winteruniversiade  
Innsbruck/Seefeld 2005
120. Tınar, M. Y. (1999). Çalışma yaşamı ve kişilik. *Mercek Dergisi*, MESS.
121. Tolan, B., İsen, G., Batmaz, V. (1991). Sosyal Psikoloji, Adım Yayıncılık,  
Ankara.
122. Topaloğlu, M., Koç, H. (2005). Büro Yönetimi Kavramlar ve İlkeler. 2.b.,  
Seçkin Yayınevi, Ankara.
123. Tortop, N. (1999). Personel Yönetimi, Yargı Yayınları,6.Baskı, Ankara.
124. Türkiye Ekonomik ve Toplumsal Tarih Vakfı. (2000). Sivil Toplum Kuruluşları  
ve Yasalar-Etik-Deprem, Numune Matbaacılık, İstanbul.
125. Türkmen, İ. (1996). Toplam Kalite Yönetimine Geçiş ve Uygulamada Başarıyı  
Engelleyecek Faktörler, *M.P.M., Verimlilik Dergisi*, Özel sayı, 2. Basım, s.  
146.
- 126.Uğur, D. (2003). Girişimcilik. Alfa Yayınları, İstanbul.
- 127.Uluslar arası Gönüllü Hizmet Eğitim Kılavuzu 2. (2000). Tarih Vakfı, Avrupa  
Konseyi ve Avrupa Komisyonu.
- 128.Vahdet, A. (1969). İşletme Organizasyonundaki Gelişmeler. A.Ü. SBF Yay.,  
Ankara.
- 129.Williams, P.W., Dossa, K.B., ve Tompkins, L. (1995). “Volunteerism and  
special event management: A case study of Whistler’s Men’s World Cup  
of Skiing”. *Festival Management and Event Tourism*, (3), pp. 83-95.
- 130.Winniford, J. C., Carpenter, D. S., Grider, C. (1997). Motivations of college  
student volunteers: a review. *NASPA Journal*, s. 134-146
- 131.Yaman, Y. (2002). STK’larda Gönüllük ve Gençlik. İstanbul, Numune  
Matbaacılık, 2002.
- 132.Yaman, Y. (2003). Gönüllülük psikolojisi ve gönüllü yönetimi. *Sivil Toplum  
Dergisi*, S. 2, s. 57-100.
- 133.Yaman, Y.(2005), “Gönüllülük Psikolojisi ve Gönüllü Yönetimi”, Sivil Toplum  
Kuruluşları İçin Yönetim Rehberi, Kaknüs Yay., İstanbul
- 134.Yenersoy, G., (1997). Toplam Kalite Yönetimi. 1.B., Rota Yayınları.

- 135.Yenipınar, U., Aydın Ş. (2006). 23. Uluslararası Üniversite Olimpiyatları (Universiade), İzmir 2005 Yaz Oyunlarında Gönüllülerin Etik Davranışları ve Yönetimine ilişkin Bir Araştırma, Haftasonu Turizm Konferansı X, Turizmde İş Ahlakı (11-13 Kasım) Nevşehir, Erciyes Üniversitesi Nevşehir Turizm İşletmeciliği ve Otelcilik Yüksekokulu
- 136.Yurttagüler, L. (2006). “Gönüllülük ve katılım” gönüllülerle işbirliği. İstanbul Bilgi Üniversitesi Yayınları, İstanbul.
- 137.Zaim, H., Koçak, O. (2010). Bilgi çalışanının memnuniyeti, *Journal of Yasar University*, 18(5), s. 2985-2994

## 10.EKLER

### 10.1. Anket Formları ve İzin Yazıları

#### **SPOR ETKİNLİKLERİNDE GÖNÜLLÜLÜK MOTİVASYONU ÖLÇEĞİ**

Bu çalışma Marmara Üniversitesi Sağlık Bilimleri Enstitüsü Beden Eğitimi ve Spor Anabilim Dalı Spor Yönetim Bilimleri Doktora Programı'nda yapılmakta olan "UNIVERSIADE 2011 ERZURUM KIŞ OYUNLARINDAKİ GÖNÜLLÜLERİN KATILMA MOTİVASYONLARI VE OYUNLAR SONRASI BEKLENTİ VE MEMNUNİYETLERİNİN DEĞERLENDİRİLMESİ" konulu bilimsel araştırma ile ilgilidir. Bu çalışmanın ve aşağıdaki anketin öncelikli amacı, spor faaliyetlerinin yönetiminde görev alan gönüllüleri bu tercihe iten faktörlerin etki derecesini belirlemektir. Bu doğrultuda elde edilebilecek bilgiler, spor organizasyonlarının planlanmasında ve yönetilmesinde ihtiyaç duyulan "Gönüllü İnsan Kaynakları" stratejilerinin gelişimine katkıda bulunacaktır.

Size sorulan tüm soruları içtenlikle cevaplamanız, konu ile ilgili sağlıklı sonuçlara ulaşmamızı kolaylaştıracaktır.

Elde edilen bilgiler amacı dışında kullanılmayacaktır. Çalışmamıza katılan tüm bireylerin, kişilik haklarını koruyacağımızı ve akademik ahlak kurallarına uyacağımızı bilmenizi isteriz.

Teşekkür ederiz.

Prof.Dr.Can İKİZLER

Danışman

(Marmara Ün. Öğretim Üyesi)

Koray Emre KARA

Araştırmacı

( İstanbul Gençlik ve Spor İl Müdürlüğü)  
Spor Uzmanı

#### **İletişim**

\* .....  
e-mail:.....@.....

(isim yazmanız zorunlu değildir)  
(araştırmanın devamı için lütfen yazınız )

#### **Bölüm - I: Kişisel Bilgiler**

Yaşınız : .....

Cinsiyetiniz: Erkek ( )      Bayan ( )

Öğrenim durumunuz:

- ( ) Lisansüstü      a) Sağlık Bilimleri ( )   b) Sosyal Bilimler ( )   c) Fen Bilimleri ( )  
( ) Üniversite Mezunu      *Bölüm*: .....  
( ) Üniversite öğrencisi      *Bölüm/Fakülte*: .....  
( ) Lise Mezunu  
( ) Lise Öğrencisi  
( ) Diğer : .....



Çalışma durumunuz / Mesleğiniz:

- a) Öğrenci ( )  
b) Öğretmen ( )  
c) Devlet Memuru ( )  
d) Ün. Personeli (Arş.gör-Öğr.Gör) ( )  
e) Ev hanımı ( )  
f) Çalışmıyorum ( )  
g) Emekli ( )  
h) Sporcu ( ) Branşınız .....  
i) Diğer ( ) .....

Bu organizasyondaki görevinizi belirtiniz ? ( Yönetici, asistan vb.) :

- 1) Rehberlik ( )      2) Danışma ( )      3) Bilgi işlem ( )  
4) Ulaşım ( )      5) Akreditasyon ( )      6) Medya ( )  
7) Müsabakalar ( )      8) Bilet ( )      9) Takımlar ( )  
10)Yönetici ( )      11) Olimpiyat Köyü ( )      12)Yiyecek-İçecek ( )  
13) Konaklama ( )      14) Diğer ( ) .....

Organizasyonun Yapıldığı Şehir ile (Erzurum ) olan bağlantınız

- a) Erzurumda yaşıyorum ( ) .....  
b) Erzurum dışında yaşıyorum ( ) .....

Spor, Rekreasyon ve Toplumsal organizasyonlar ile ilgili çalışmalar yürüten Sivil Toplum Kuruluşlarına üye misiniz?

- a) Evet ( )      b) Hayır ( )

1) Bu organizasyondaki görevinizden önceki dönemlerde, Spor, rekreasyon ve toplumsal organizasyonlarda gönüllü olarak aktif olarak görev yaptınız mı ?

- a) Evet ( )      b) Hayır ( )

\*Cevabınız **Evet** ise önce (2) numaralı bölümü cevaplayınız.

2) Ana hatları ile belirlediğinizde, gönüllü olarak katıldığınız önceki organizasyonları belirtiniz.

- a) Spor ve rekreasyon ( )  
b) Kültürel ( Festival, tiyatro vb.) ( )  
c) Toplumsal gelişim ( Dernek vb.) ( )  
d) Diğer ( ) Lütfen belirtiniz: .....

**Bölüm - II :**

Sayın katılımcı, bu bölümdeki sorular gönüllü olmaya karar vermenizi etkileyen faktörler ve bu tercihinizin sebepleri hakkındadır.

Lütfen kararınızda etkili olan faktörün derecesini ilgili seçeneği işaretleyerek belirtiniz

TE	= Tamamen Etkilidir
E	= Etkilidir
K	= Karasızım (Ne etkili - Ne değildir )
BE	= Biraz Etkilidir
HED	= Hiç Etkili Değildir

	<b>ERZURUM 2011 KIŞ ÜNİVERSİTE OYUNLARI'nde gönüllü olarak çalışmaya karar vermemde</b>	TE	E	K	BE	HE D
1	Yeni bir sosyal çevre edinme isteğim (Sosyal ilişkilerimi geliştirmek)					
2	Takdir edilme isteğim (Başkalarının beni tanınması ve saygı duyması)					
3	Spora olan ilgim ve sevgim					
4	Bu organizasyonda gönüllü olarak çalışmamın özgeçmişimi zenginleştireceği düşüncesi					
5	Başkalarına yardım etme isteğim					
6	Günlük hayatın sorumluluklarından uzaklaşma isteğim					
7	Yeni deneyimler edinme isteğim					
8	Sorunları çözebilecek potansiyelim olduğunu görme isteğim					
9	Aile bireylerimin beni bu yönde teşvik etmesi					
10	Değer verdiğim akraba ve arkadaşlarımın beni bu yönde teşvik etmesi					
11	Yeteri kadar boş zamanımın olması					
12	İş yaşamımda ve kariyerimde bana yardımcı olacak yeni bağlantılar kurmak isteğim					
13	Kendimi tanımak , zayıf ve kuvvetli tarafımın ortaya çıkarma isteğim					
14	Yeni ilgi alanları keşfetme isteğim					
15	Yapılan işe kendini kaptırma duygusunu tecrübe etme isteğim					
16	Bilgi ve tecrübelerimi uygulamaya dökme isteğim					
17	Yeteneklerime meydan okuma isteğim					
18	Organizasyona ait hediyelikleri ücretsiz alabilme imkanı					
19	Gönüllülüğü çok eğlenceli ve faydalı bulmam					
20	Bu organizasyonu çok eğlenceli ve faydalı bulmam					
21	Aile bireylerimin bu organizasyonda çalışıyor olması					
22	Değer verdiğim akraba ve arkadaşlarımın bu organizasyonda çalışıyor olması					
23	Bağlı olduğum kurumun (iş/okul) bu organizasyona gönüllü olarak katılmama bekleme					
24	2011 Erzurum Kış Oyunlarının başarılı bir organizasyon olmasına ve Uluslararası arenada ilimizin pozitif imajına katkıda bulunma isteğim					
25	Yurt dışından gelen sporcu ve katılımcılarla tanışma ve arkadaşlık kurma isteğim					
26	Organizasyon takımı içinde olma isteğim					
27	Doğrudan deneyim kazanarak , yaparak öğrenme isteğim					
28	Farklı karakterdeki insanlarla çalışma ve nasıl ilişki kurabileceğimi öğrenme isteğim					
29	Farklı kariyer seçenekleri görme isteğim					
30	Profesyonel kişilerle aynı ortamda bulunmak ve birarada çalışmak					
31	Gönüllü çalışmak kendimi daha iyi hissettirir.					
32	Gönüllü olarak çalışarak kendimi önemli hissetme isteğim					
33	İnsanlara yardım ettikçe kendi başarımın arttığını hissetme isteğim					
34	Ait olma duygusunu yaşama isteğim					

## SPOR GÖNÜLLÜLERİ BEKLENTİ VE MEMNUNİYET ÖLÇEĞİ

### İletişim

\* ..... (isim yazmanız zorunlu değildir)  
e-mail:.....@..... (araştırmanın devamı için lütfen yazınız )

### Bölüm - I: Kişisel Bilgiler

Cinsiyetiniz : Erkek ( ) Bayan ( )  
Yaşınız : 15-20 ( ) 21-25 ( ) 26-30 ( ) 31-35 ( ) 36 ve Üzeri ( )

### Öğrenim durumunuz:

- ( ) Lisansüstü  
( ) Üniversite Mezunu  
( ) Üniversite öğrencisi  
( ) Lise Mezunu  
( ) Diğer :

### Çalışma durumunuz / Mesleğiniz:

- ( ) Öğrenci ( ) Ev Hanımı  
( ) Öğretmen ( ) Çalışmıyorum  
( ) Devlet Memuru ( ) Emekli  
( ) Üniv. Personeli (Arş.Gör - Öğr.Gör)  
( ) Sporcu - Branşınız ..... ( ) Diğer .....

### Bu organizasyondaki görevinizi belirtiniz ? ( Yönetici, asistan vb.) :

- 1- Rehberlik ( ) 2- Danışma ( ) 3- Bilgi işlem ( )  
4- Ulaşım ( ) 5- Akreditasyon ( ) 6- Medya ( )  
7- Müsabakalar ( ) 8- Bilet ( ) 9-Takımlar ( )  
10-Yönetici ( ) 11- Olimpiyat Köyü ( ) 12-Yiyecek&İçecek ( )  
13-Konaklama ( ) 14- Diğer ( ) .....

### Şehir Bilgisi :

- 1- Erzurumda Yaşıyorum ( ) 2- Erzurum Dışında Yaşıyorum ( )

### Spor, Rekreasyon ve Toplumsal organizasyonlar ile ilgili çalışmalar yürüten Sivil Toplum Kuruluşlarına üye misiniz ?

- a) Evet ( ) b) Hayır ( )

1)Bu organizasyondaki görevinizden önceki dönemlerde, Spor, rekreasyon ve toplumsal organizasyonlarda gönüllü olarak aktif olarak görev yaptınız mı ?

- a) Evet ( ) b) Hayır ( )

2) Cevabınız **Evet** ise , gönüllü olarak katıldığınız önceki organizasyonları belirtiniz.

- Spor ve Rekreasyon ( )  
Kültürel ( Festival, tiyatro vb.) ( )  
Toplumsal gelişim ( Dernek vb.) ( )  
Diğer ( ) Lütfen belirtiniz :

**Bölüm - II :** Sayın katılımcı , bu bölümdeki sorular gönüllü hizmetiniz sonrası beklenti ve memnuniyetinizle ilgili soruları içermektedir.Lütfen kararınızda etkili olan faktörün derecesini , ilgili seçeneği işaretleyerek belirtiniz .

		5 - TAMAMEN KATILYORUM 4 - KATILYORUM 3 - KARARSIZIM 2 - KATILMIYORUM 1 - HIÇ KATILMIYORUM				
	ERZURUM KIŞ OYUNLARI SONRASI KAZANIMLAR	5	4	3	2	1
1	Organizasyon'daki görevim, mesleki gelişimime olumlu katkı sağladı					
2	Organizasyon'daki görevim, kişisel gelişimime olumlu katkı sağladı					
3	Organizasyon'daki görevim, yeni bilgi ve beceriler kazandırdı					
4	Organizasyon'daki görevim, gönüllülüğe olan ilgimi arttırdı					
5	Organizasyon'daki görevim, iletişim kurma becerilerimi arttırdı					
	ORGANİZASYON VE YÖNETİM					
6	Gönüllüler koordinatörünün tutum ve davranışları genelde olumluydu					
7	Yöneticilerin tutum ve davranışları genelde olumluydu					
8	Tesislerdeki görevlilerin tutum ve davranışları genelde olumluydu					
	ERZURUM KIŞ OYUNLARINDA KULLANILAN TESİSLERİN					
9	Konaklama hizmetleri yeterliydi					
10	Temizlik hizmetleri ve yemeklerin kalitesi iyiydi					
11	Sağlıkla ilgili ihtiyaçların karşılanması yeterliydi					
12	Fiziki donanım (ısı, ışık, havalandırma vb.) uygundu					
13	Teknik donanımı (bilgisayar, projeksiyon, ses sistemi vb.) uygundu					
	GÖNÜLLÜLÜK EĞİTİMİ SONRASI KAZANIMLAR					
14	Oyunlar öncesi aldığım eğitim, mesleki gelişimime olumlu katkı sağladı					
15	Oyunlar öncesi aldığım eğitim, kişisel gelişimime olumlu katkı sağladı					
16	Oyunlar öncesi aldığım eğitim, yeni bilgi ve beceriler kazandırdı					
17	Oyunlar öncesi aldığım eğitim, gönüllülüğe olan ilgimi arttırdı					
18	Oyunlar öncesi aldığım eğitim, iletişim kurma becerilerimi arttırdı					
	KIŞ OYUNLARI ÖNCESİ EĞİTİM VEREN EĞİTMENLERİN					
19	Konuya hâkimiyetleri yeterliydi					
20	Dersi uygun yöntem ve tekniklerle sundular					
21	İletişim kurma becerileri kuvvetliydi					
23	Katılımcıların derse aktif katılımını teşvik ettiler					
23	Faaliyet içeriğini katılımcıların görev alanı ile ilişkilendirdiler					
	GENEL DEĞERLENDİRME					
24	Faaliyetin süresi yeterliydi					
25	Oyunlarla ilgili bilgilendirme dökümanları yeterliydi					
26	Organizasyon öncesi eğitimlerin süresi yeterliydi					
27	Gönüllü olarak katılmış olduğum etkinlik oldukça tatmin ediciydi					
28	Bundan sonra başka sportif faaliyetlere de gönüllü katılmak isterim					
29	Gönüllülere verilen yemekler kaliteliydi					
30	Gönüllülere verilen kıyafetler kaliteliydi					
31	Faaliyetin düzenlendiği tarih uygundu					



T.C  
ERZURUM VALİLİĞİ  
Gençlik ve Spor İl Müdürlüğü



Sayı : B.02.1.GSM.4.25.00.01/39-6946  
Konu: Dilekçe

22/12/2010

SAYIN: Koray Emre KARA

İlgi: 22.12.2010 tarihli dilekçeniz.

İlgi dilekçeniz ile 2011 Universiade Kış Oyunları kapsamında spor gönüllülerine yönelik hazırlanmış olduğu doktora tezi motivasyon ölçeği anketinin uygulanması için Müdürlüğümüzden izin istenmiştir. Söz konusu anketinizin uygulanması hususunda Müdürlüğümüz tarafından herhangi bir sakınca bulunmamaktadır.

Bilgi ve gereğini arz ederim.

  
Fatih ÇINTIMAR  
Gençlik ve Spor İl Müdürü

İstanbul 10-12-2010

Sayın Evren ÖZBAY

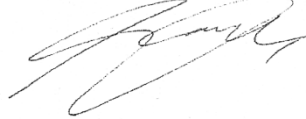
"UNIVERSIADE 2011 ERZURUM KIŞ OYUNLARI'NDA GÖNÜLLÜ OLARAK GÖREV YAPANLARI KATILIMA MOTİVE EDEN FAKTÖRLERİN ANALİZİ VE ETKİNLİK SONRASINDA GÖNÜLLÜ KATILIMCILARIN BEKLENTİLERİYLE İLGİLİ GERÇEKLEŞME VE MEMNUNİYETLERİNİN KARŞILAŞTIRMALI DEĞERLENDİRİLMESİ" başlıklı doktora tez çalışmam için çok çeşitli motivasyon ve gönüllülük çalışmalarının ışığında spor gönüllülerine yönelik, beklenti ve memnuniyetlerini değerlendirme ölçeği hazırlanmıştır.

Tarafınızdan uygulanmış "Formula 1'in Türkiye'de Düzenlenme Süreci, Ekonomik Etkileri, Bu Etkilerin Algılanması ve İstanbul Park İzleyici Memnuniyeti" başlıklı araştırmada kullanmış olduğunuz gönüllülük anketinden de, yeni ölçeğimizin hazırlanmasında yararlanabilmemiz konusunda görüşünüz, çalışmamızın devamı için önemli bir gerekliliktir.

Saygılarımla

*Türksünca Uygundur.*

Mesut Evren ÖZBAY



Koray Emre KARA

İstanbul Genç. Sp. İl Müdürlüğü

( Spor Uzmanı )




Erzurum,16.12.2010

Sayın Koray Emre KARA

10.12.2010 tarihli faxımızla bize ulaşan "Gönüllülük ve Erzurum 2011 Üniversitelerarası Kış Oyunları" başlıklı araştırmamızda kullanmış olduğumuz anketten doktora tez çalışmanızda yararlanma isteğiniz memnuniyetle karşılanmıştır.

Çalışmamızdan ve uygulanan anketten yararlanmanızın tarafıma hiçbir sakıncası yoktur. Doktora tez çalışmanızın bilimsel alana katkı sağlayacağı düşüncesiyle başarılar dilerim.



Yrd. Doç. Dr. Abdulkadir KOŞAN

Atatürk Üniversitesi

Erzurum MYO

Turizm Programı

Sayın, Koray EMRE KARA

“UNIVERSIADE 2011 ERZURUM KOİŞ OYUNLARINDA GÖNÜLLÜ OLARAK GÖREV YAPANLARIN KATILIMA MOTİVE EDEN FAKTÖRLERİN ANALİZİ VE ETKİNLİK SONRASINDA GÖNÜLLÜ KATILIMCILARIN BEKLENTİLERİYLE İLGİLİ GERÇEKLEŞME VE MEMNUNİYETLERİN KARŞILAŞTIRILMASI” başlıklı doktora tez çalışmanızın ölçek hazırlık sürecinde;

“Strigas A. ve Jackson N. (2001)” tarafından geliştirilen ve K. SERTBAŞ (2006) tarafından Türkçe'ye uyarlanan, 40 sorudan oluşan SVMF (Sport Volunteers Motivational Factors) “Spor Gönüllüleri Motivasyon Ölçeği” anketinin tamamını veya bir kısmını değerlendirebilirsiniz.

Çalışmanızda başarılar dilerim. 20.12.2010

Yrd. Doç. Dr. Kürşad SERTBAŞ

SAÜ - BESYO

Spor Yöneticiliği Bölüm Bşk.



Istanbul 10-12-2010

Sayın Öğr. Gör. Erkan GÜNEŞ

"UNIVERSIADE 2011 ERZURUM KIŞ OYUNLARI'NDA GÖNÜLLÜ OLARAK GÖREV YAPANLARI KATILIMA MOTİVE EDEN FAKTÖRLERİN ANALİZİ VE ETKİNLİK SONRASINDA GÖNÜLLÜ KATILIMCILARIN BEKLENTİLERİYLE İLGİLİ GERÇEKLEŞME VE MEMNUNİYETLERİNİN KARŞILAŞTIRMALI DEĞERLENDİRİLMESİ" başlıklı doktora tez çalışmam için çok çeşitli motivasyon ve gönüllülük çalışmalarının ışığında spor gönüllülerine yönelik bir motivasyon ölçeği hazırlanmıştır.

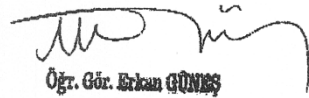
Tarafınızdan uygulanmış "Gönüllülük ve Erzurum 2011 Üniversitelerarası Kış Oyunları" başlıklı araştırmada kullanmış olduğunuz gönüllülük anketinden de, yeni ölçeğimizin hazırlanmasında yararlanabilmemiz konusunda, görüşünüz çalışmamızın devamı için önemli bir gerekliliktir.

Saygılarımla

Koray Emre KARA  
İstanbul Genç. Sp. İl Müdürlüğü  
( Spor Uzmanı )



Gönüllülük ve Erzurum 2011 Üniversitelerarası Kış Oyunları başlıklı çalışmada kullanmış olduğumuz anket çalışmasının yukarıda adı geçen doktora tez çalışmasında kullanılması uygundur. 16.12.2010

  
Öğr. Gör. Erkan GÜNEŞ  
Erzurum Üniversitesi

Istanbul 10-12-2010

Sayın Doç. Dr. Ismet BOZ

"UNIVERSIADE 2011 ERZURUM KIŞ OYUNLARINDA GÖNÜLLÜ OLARAK GÖREV YAPANLARI KATILIMA MOTİVE EDEN FAKTÖRLERİN ANALİZİ VE ETKİNLİK SONRASINDA GÖNÜLLÜ KATILIMCILARIN BEKLENTİLERİYLE İLGİLİ GERÇEKLEŞME VE MEMNUNİYETLERİNİN KARŞILAŞTIRMALI DEĞERLENDİRİLMESİ" başlıklı doktora tez çalışmam için çok çeşitli motivasyon ve gönüllülük çalışmalarının ışığında spor gönüllülerine yönelik bir motivasyon ölçeği hazırlanmıştır.

Tarafınızdan uygulanmış "Üniversite Mezunu Yetişkinlerin Farklı Organizasyonlarda Gönüllü Hizmet Vermesini Etkileyen Faktörler" başlıklı araştırmada kullanmış olduğunuz gönüllülük anketinden de, yeni ölçeğimizin hazırlanmasında yararlanabilmemiz konusunda, görüşünüz çalışmamızın devamı için önemli bir gerekliliktir.

Saygılarımla

Koray Emre KARA

Istanbul Genç. Sp. İl Müdürlüğü

( Spor Uzmanı )

Uygun şekilde  
kaynak gösterilmek  
üzere anketin kullanımına  
izin verilmiştir.

20.12.2010

Doç. Dr. Ismet BOZ

KSÜ Ziraat Fakültesi  
Tarım Ekonomisi Bölümü

Istanbul 10-12-2010

Sayın Doç. Dr. Serap PALAZ

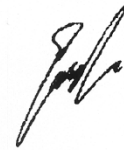
"UNIVERSIADE 2011 ERZURUM KIŞ OYUNLARI'NDA GÖNÜLLÜ OLARAK GÖREV YAPANLARI KATILIMA MOTİVE EDEN FAKTÖRLERİN ANALİZİ VE ETKİNLİK SONRASINDA GÖNÜLLÜ KATILIMCILARIN BEKLENTİLERİYLE İLGİLİ GERÇEKLEŞME VE MEMNUNİYETLERİNİN KARŞILAŞTIRMALI DEĞERLENDİRİLMESİ" başlıklı doktora tez çalışmam için çok çeşitli motivasyon ve gönüllüçk çalışmalarının ışığında spor gönüllülerine yönelik bir motivasyon ölçeği hazırlanmıştır.

Tarafınızdan uygulanmış "Üniversite Mezunu Yetişkinlerin Farklı Organizasyonlarda Gönüllü Hizmet Vermesini Etkileyen Faktörler" başlıklı araştırmada kullanmış olduğunuz gönüllüçk anketinden de, yeni ölçeğimizin hazırlanmasında yararlanabilmemiz konusunda, görüşünüz çalışmamızın devamı için önemli bir gerekliliktir.

Saygılarımla

Koray Emre KARA  
İstanbul Genç. Sp. İl Müdürlüğü  
( Spor Uzmanı )

uygundur.



## 10.2.Özgeçmiş

### Kişisel Bilgiler

Adı	KORAY EMRE	Soyadı	KARA
Doğum Yeri	ŞANLIURFA	Doğum Tarihi	13.06.1979
Uyruğu	T.C	TC Kimlik No	
E-mail	<a href="mailto:korayemrekara@hotmail.com">korayemrekara@hotmail.com</a>	Tel	0 533 541 65 55

### Eğitim Düzeyi

	Mezun Olduğu Kurumun Adı	Mezuniyet Yılı
Doktora/Uzmanlık	MARMARA ÜNİVERSİTESİ – SPOR YÖNETİMİ	2008 - 2012
Yüksek Lisans	MARMARA ÜNİVERSİTESİ – SPOR YÖNETİMİ	2006 - 2008
Lisans	HARRAN ÜNİVERSİTESİ-BEDEN EĞT. VE SP.ÖĞR.	1997 - 2001
Lise	ŞANLIURFA ANADOLU LİSESİ	1990 - 1997

### İş Deneyimi (Sondan geçmişe doğru sıralayın)

	Görevi	Kurum	Süre (Yıl - Yıl)
1.	SPOR UZMANI	İSTANBUL GENÇLİK HİZMETLERİ VE SPOR İL MÜDÜRLÜĞÜ	2006 - ....
2.	SPOR UZMANI	ŞANLIURFA GENÇLİK HİZMETLERİ VE SPOR İL MÜDÜRLÜĞÜ	2001 - 2006

Yabancı Dilleri	Okuduğunu Anlama*	Konuşma*	Yazma*
İNGİLİZCE	ORTA	ORTA	ORTA

### Yabancı Dil Sınav Notu

KPDS	ÜDS	IELTS	TOEFL IBT	TOEFL PBT	TOEFL CBT	FCE	CAE	CPE
52								

	Sayısal	Eşit Ağırlık	Sözel
ALES Puanı			
(Diğer) Puanı			

### Bilgisayar Bilgisi

Program	Kullanma becerisi
MICROSOFT OFFICE	İYİ

## CV

### Personal Information

Name	KORAY EMRE	Surname	KARA
Place of Birth	ŞANLIURFA	Date of Birth	13.06.1979
Nationality	T.C	Republic of Turkey ID Card No	
E-mail	<a href="mailto:korayemrekara@hotmail.com">korayemrekara@hotmail.com</a>	Tel	0 533 541 65 55

### Educational Background

	Name of the graduated institutions	Date of graduation
Doctorate	MARMARA UNIVERSITY – SPORTS MANAGEMENT	2008 - 2012
Master	MARMARA UNIVERSITY – SPORTS MANAGEMENT	2006 - 2008
Undergraduate	HARRAN UNIVERSITY - SCHOOL OF PHYSICAL EDUCATION AND SPORTS	1997 - 2001
High School	ŞANLIURFA ANATOLIAN HIGH SCHOOL	1990 - 1997

### Work Experience( from present to past)

Duty	Organisation	Duration (year-year)
1. SPORTS EXPERT	DIRECTORATE OF İSTANBUL DISTRICT YOUTH SERVICES AND SPORTS	2006 - ....
2. SPORTS EXPERT	DIRECTORATE OF ŞANLIURFA DISTRICT YOUTH SERVICES AND SPORTS	2001 - 2006

Foreign Language	Reading Comprehension	Speaking	Writing
English	Pre-intermediate	Pre-intermediate	Pre-intermediate

Result of foreign language exams								
KPDS	ÜDS	IELTS	TOEFL IBT	TOEFL PBT	TOEFL CBT	FCE	CAE	CPE
52								

	Quantitative	Equally-weighted	Verbal
ALES points			
(Others) points			

### Computer Skills

Program	Skill of use
MICROSOFT OFFICE	GOOD

