

Büyükşehir Belediyelerinin Eğitim Hizmetlerinin Verimlilik Analizi (Kocaeli Büyükşehir Belediyesi KO-MEK Örneği)

Hatice ÇALUK ACAR

Sakarya Üniversitesi
Sosyal Bilimler Enstitüsü
Maliye Bölümü
calhat@hotmail.com

Prof. Dr. Fatih SAVAŞAN

Sakarya Üniversitesi
Siyasal Bilgiler Fakültesi
Maliye Bölümü
fsavas@sakarya.edu.tr

Özet

Yerel yönetimler açtıkları meslek edindirme kursları ile her yaşta ve eğitim düzeyinden çok sayıda kişiyi eğitmektedirler. Eğitimin yerelleşmesinin avantajları olmasına rağmen yerel yönetimlerin verdikleri bu eğitim hizmetlerinde etkinliğin sağlanmasına engel olabilecek çok sayıda unsur da bulunmaktadır. Bu çalışmada Kocaeli Büyükşehir Belediyesi KO-MEK özelinde verimlilik analizi yapılmış, beklenen bireysel ve toplumsal faydanın ne ölçüde gerçekleştiği irdelenmiştir. Çalışmada anket soruları ile elde edilen verilerden verimlilik ölçütü geliştirilmiştir. Kursiyerlerin genel olarak kursları verimli bulduğunu ve demografik özelliklerine göre KO-MEK verimliliğine bakış açılarında minimal düzeyde farklılık olduğu tespit edilmiştir.

Anahtar Kelimeler: Büyükşehir Belediyesi Eğitim Hizmetleri, Kursiyer Memnuniyeti, KO-MEK, Verimlilik Analizi, Kocaeli Büyükşehir Belediyesi.

Efficiency Analysis of Educational Services of the Metropolitan Municipalities (Kocaeli Metropolitan Municipality KO-MEK Case)

Abstract

Local administrative bodies have been supplying educational services to people from every sphere of the society through vocational training centers. There are some advantages of decentralization of educational services. However, there might be a number of obstacles municipalities face giving rise to inefficiencies in their educational services. In this study, an efficiency analysis of educational services of the metropolitan municipalities is undertaken utilizing Kocaeli Metropolitan Municipality KO-MEK Case. Using a survey questionnaire the participants of the vocational training services are asked whether and to what extent they think that expected individual and societal benefits are realized. It is found that most of the participants believe that they are indeed realized and the results do not differ much due to some demographic characteristics.

Key Words: Municipality Education Services, Education Services, KO-MEK, Productivity Analysis, Kocaeli Metropolitan Municipality.

JEL Classification Code: I20, I21, I22, H52.

GİRİŞ

Yerel yönetimlerin ve yerel eğitim kurumlarının etkin, verimli hizmet üretebilen, gelişmeleri ve teknolojiyi takip eden, rasyonel hareket edebilen, demokratik katılım yollarının açık olduğu ve yeterli kaynaklara sahip kurumlar haline dönüştürülmesi verimlilikleri için çok önemlidir. Yerinden yönetim birimlerinden biri olan belediyelerin (il ve ilçelerde) istenen miktarda kaynak ve yeterli sayı ve kalifiyede personele ihtiyacı olabilmektedir. Ayrıca yerel yönetimlerin yaptığı eğitimlerin denetlenmesi, ulusal/uluslararası eğitim standartlarına uygun eğitim verilmesinin sağlanması ve eğitimlerin verimlilik analizlerinin yapılması gerekmektedir. Yoksa sağlıklı ve kalıcı bir eğitim ortamından uzaklaşılır.

Belediyeler, özerk ve dinamik yapıları sebebiyle, bürokratik ve hantal merkezi yönetim kuruluşlarından farklı olarak, alternatif hizmet yöntemleri kullanabilen, kaliteye ve etik değerlere önem veren, beldenin sorunları ile hemşerilerin talep ve beklentilerini iyi bilen ve buna uygun hizmetler üreten müteşebbis birimler olarak değerlendirilmektedirler (Şen ve Eken, 2007: 502).

Sürecin bu şekilde işlemesi için verimsizliğin olmadığı, vatandaş memnuniyetinin ve katılımının yüksek olduğu, rüşvet ve yolsuzluğun olmadığı bir kamu hizmet anlayışının ve uygulamalarının geliştirilmesi gerekmektedir. Hizmet standartlarının olduğu, hizmetlerin verimliliğinin ölçüldüğü ve kontrol ve denetimlerinin çok sağlam yapıldığı bir teşkilat sistemi kurulmadığı durumda sunulan hizmetlerden beklenen faydalar ortaya çıkmayabilir. Belediyeler hizmetlerini sunarken, halkın memnuniyetini ne derece sağlayabildiğini ölçmeli, başlangıç hedeflerini ne ölçüde tutturabildiğini test etmeli ve düzenleyici önlemler olarak yapmış olduğu hizmetleri geliştirmeli ve/veya değiştirmelidir. Belediyelerin kurumsal yapılanması içinde ağırlığı (görelilik olarak) yeni olan eğitim hizmetleri, barındırdığı nitelikler itibarıyla da memnuniyet ve verimlilik analizinin yapılmasının gerektiği hizmetlerin başında gelmektedir. İşte bu çalışmada Kocaeli Büyükşehir Belediyesi KO-MEK özelinde eğitim hizmetlerinin verimlilik analizi yapılmaktadır. Çalışmada önce yetişkin eğitimi ve belediyelerin eğitim hizmetleri ile ilgili kavramsal çerçeve çizilecektir. Daha sonra KO-MEK ve KO-MEK harcamaları incelenecektir. Son olarak da KO-MEK kursiyerleri ile yapılan anketle elde edilen veriler kullanılarak kursların verimlilik analizi yapılacaktır.

1. Kavramsal Çerçeve

Türkiye’de son yirmi yılda yerel yönetimlerin yetkileri hızla artmaktadır. Bu durum eğitim hizmetleri için de geçerlidir. Tabii bu yerelleşme hayat boyu öğrenme bakımından eğitimde fayda sağladığı gibi aynı zamanda yeni sorunların da ortaya çıkmasına neden olmuştur. Eğitim hizmetinde verimliliği ve sürati arttırmak, halk katkısını sağlamak gibi amaçlarla, eğitim hizmetlerinin yerelleşmesinin faydalı olabileceğine işaret edilmektedir (TODAIE, 1992: 166). Halk eğitimi, örgün eğitim alma olanağı bulunmayanlara verilen eğitimden, üniversite mezunlarına kadar bütün yetişkinlere en yeni bilgi ve becerileri kazandırmak için girişilen her türlü çalışmayı kapsamaktadır. Kırsal alandan gelerek kent hayatına başlayan kişilerin kentsel yaşama uyum sağlamada karşılaştıkları sorunların

çözümüne yönelik olarak büyük kent belediyelerinin yürüttüğü eğitim hizmetlerinin en önemlisi halk eğitimi hizmetleridir. Bu kişilerin kentsel mesleklere yönlendirilmeleri, eğitilmeleri, istihdam olanaklarının geliştirilmesi, kentle bütünleştirilmeleri ve kentliliğe geçiş yapabilmelerinde; kısaca kent kültürünü benimsemeleri, özümsemeleri ve yaşama geçirmelerinde halk eğitimi etkinlikleri önemlidir. (<http://www.ekitapyayin.com/id/027birincibolum4.htm#133>, 20.04.2014).

Uluslararası Yerel Yönetimler Birliği (IULA), çeşitli ülkeleri kapsayan bir araştırmasında, halk eğitiminin yerel yönetimleri doğrudan ilgilendiren bir etkinlik alanı olduğunu vurgulamıştır. Halk eğitiminin yerel toplumların ihtiyaçlarına dayalı olarak yürütülmesi gerektiğine göre yerel yönetimlere bu konuda önemli görevler düşmektedir. Gerçekten de yerel nitelikli eğitim sorunları ve ihtiyaçlarıyla ilgili en doğru ve en yerinde kararları alabilecek kuruluş oradaki yerel yönetim birimidir. Yerel yönetimler merkezi yönetim tarafından çıkarılan yasaların belirlediği sınırlar çerçevesinde halk eğitimi etkinliklerinde bulunabilmektedirler. Bununla beraber halk eğitimi sadece yerel yönetimlerin sorumluluğuna bırakılmış değildir. Merkezi yönetimin de, hükümet dışı gönüllü kuruluşların da bu konuda yürüttüğü çeşitli halk eğitimi etkinlikleri, meslek edindirme merkezleri, sanat okulları, etüt merkezleri, eğitim kulüpleri bulunmaktadır. Burada önemli olan, yerel yönetimlerin, merkezi yönetimin halk eğitimi kuruluşları ve sivil toplum örgütleri ile uyumlu bir işbirliğini sağlamada eşgüdüm görevi yüklenmesidir (Geray, www.todaie.edu.tr/resimler/ekler/f19c0ffb8cf_0965ek.pdf?dergi=%C7a%F0da%FE%20Yerel%20Y%F6netimler%20Dergisi).

OECD “Education at a Glance 2007” adlı raporda yetişkin olarak nitelendirilen yaş grupları (25-64 yaş) arasındaki bireylerin yetişkin eğitimi faaliyetlerinden yararlanma durumuna göre ülkeleri sıralamıştır. Bu sıralamada ilk ona giren ülkeler Kanada (%44), ABD (%38,4), Japonya (%37,4), İsveç (%33,4), Finlandiya (%33,3), Danimarka (%31,9), Avustralya (%31,3), Norveç (%31), Yeni Zelanda (%30,9), Güney Kore (%29) olarak sıralanmaktadır. Türkiye ise %9,7 ile otuzuncu sırada birçok Avrupa ülkesinin gerisinde kalmıştır (Yayla, 2009, 10).

Ülkemizde büyük şehir belediyelerinin sanat ve meslek edindirme kurslarını kurmalarını gerektiren koşullar çeşitlidir. Başta göç ve kentleşme olmak üzere örgün eğitim sisteminin belli hedefleri gerçekleştirilmede yetersizliği, kente uyum ve entegrasyon ile kentlilik bilincinin oluşturulması ana motivasyon unsurları olarak belirtilebilir. Ülkemizde göç ve kentleşme ülkenin büyük şehirlerini hedef olarak sürmektedir. Büyükşehirler hızla büyümekte ve bu şehirlerin nüfusları ülke ortalamasına göre daha hızlı artmaktadır. Örgün eğitim sisteminin ülke genelindeki zafiyet ve eksikleri büyükşehirlerde kendini daha net göstermektedir. Büyükşehirlerde öğretmen başına düşen öğrenci miktarı ve derslik başına düşen öğrenci miktarı oldukça yüksektir. Diğer bir neden ise, kentsel entegrasyon ile kentlilik bilinci ve kente aidiyet oluşturma gerekliliğidir. Çünkü göç ve suç arasında doğru orantılı bir ilişki olduğu gibi, kente adapte olamayanların tutum ve davranışlarında şiddet unsuru gözlemlenmektedir. Adaptasyon süreci entegrasyonu da aşan bir sürece dönüşmezse kentliye, kente, kent

donanımlarına, ortak kullanım mekânlarına karşı olumsuz tutum ve davranışlar kaçınılmaz sonuçlar olarak ortaya çıkarır. (Ersöz, ismek.ibb.gov.tr/ismek-el-sanatlari-kurslari/.../halisyunusersoz.doc).

1.1 Büyükşehir Belediyelerinin Meslek Edindirme Kursları

Türkiye’de belediyeler açtıkları meslek edindirme kursları ile gittikçe daha fazla eğitim hizmeti verir hale gelmektedirler. Büyükşehir belediyelerinin verdikleri yetişkin eğitiminin yasal dayanağı aşağıda maddeler halinde sıralanmıştır (www.komek.org/sayfa.asp?id=6&Ref=KO-MEK):

- 5393 sayılı Belediyeler Kanunu
- 5216 sayılı Büyükşehir Belediye Kanunu
- 1739 sayılı Milli Eğitim Temel Kanunu
- 3797 sayılı Milli Eğitim Bakanlığı Teşkilat ve Görevleri Hakkında Kanun
- Milli Eğitim Bakanlığının 1996/60 ve 1997/85 sayılı genelgeleri
- Milli Eğitim Bakanlığı Çıraklık Yaygın Eğitim Genel Müdürlüğü Yaygın Eğitim Kurumları Yönetmeliği
- 14 Şubat 2006 tarih ve 26080 sayılı resmi gazetede yayımlanan “Milli Eğitim Bakanlığı Yaygın Eğitim Kurumları” Yönetmeliği

Türkiye’de büyükşehir belediyelerinin halk eğitimi alanında yürüttüğü hizmetlerin başlıcaları şunlardır (http://www.komek.org/sayfa.asp?id=6&Ref=KO-MEK):

- Okuma yazma kursları gibi tamamlayıcı kurslar,
- Kendini gerçekleştirme ve yurttaşlık eğitimleri,
- Kimi büyük kent belediyelerinin sağlık işlerinden sorumlu birimleri, düzenledikleri bilimsel toplantılarla (Fırın Üreticileri, Gıda Denetçileri, vb.) üreticilere sağlıklı yaşam konusunda yaptıkları bilgilendirmeler,
- 0-6 yaş kümesindeki çocuklar için okul öncesi eğitim ve bakım etkinlikleri,
- Bayanlar için biçki, dikiş, nakış, halıcılık gibi el sanatları kursları,
- Halkın bilgi ve becerisini artırmak, meslek edinmelerine yardımcı olmak amacıyla mesleki, teknik alanda açılan kurslar,
- Yerel halkın sağlıklarını korumak, sağlık sorunlarını çözümlenmek ve bu sorunların ortaya çıkışını önlemek amacıyla sağlık eğitimi alanında (ana-çocuk sağlığı eğitimi, aile planlaması eğitimi vb.) toplantılar, seminerler ve kurslar, bu konularda çeşitli okullarla yapılan işbirlikleri. Sağlık, refah ve aile hayatını daha iyi hale getirmek için verilen eğitimler.

Tablo 1: Büyükşehir Belediyelerinin Yaygın Eğitim Faaliyetleri

Belediyeler	Düzenleyen Birim / Kurum
İstanbul	İSMEK: Sanat ve Meslek Edindirme Kursları İYMEK: İstihdama Yönelik Meslek Edindirme Kursları
Ankara	BELTEK: Teknik Eğitim Kursları BELMEK: Kadınlara Yönelik El Becerisi ve Meslek Edindirme Kursları
Adapazarı	Mahalle Merkezleri Eğitim Faaliyetleri
Antalya	ASMEK: Sanat ve Meslek Eğitimi Kursları
Bursa	BUSMEK: Sanat ve Meslek Eğitimi Kursları
Eskişehir	Meslek Edindirme ve Eğitim Kursları
Gaziantep	GAMEK: Sanat ve Meslek Eğitimi Kursları
İzmir	Meslek ve Hobi Kursları
Kayseri	KAYMEK: Meslek Edindirme ve Beceri Kursları
Kocaeli	KO-MEK: Meslek ve Sanat Edindirme Kursları
Konya	KOMEK: Meslek Edindirme Kursları

Kaynak: Ersöz, Türkiye’de Belediyelerin Meslek ve Beceri Edindirme Kursları ve İstihdam (ismek.ibb.gov.tr/ismek-el-sanatları-kursları/.../ halis yunusersoz.doc).

Tablo 1’de bazı büyükşehir belediyelerinin meslek edindirme kursları yer almaktadır. Kocaeli Büyükşehir Belediyesinin meslek edindirme kursu olan KO-MEK bünyesinde istihdama yönelik mesleki ve teknik eğitim branşlarının yanı sıra, sağlıklı yaşam için sağlık-spor eğitimleri, müzik eğitimleri, hobi içerikli ve el becerilerini geliştirmeye yönelik el sanatları eğitimleri, geleneksel Türk el sanatları eğitimleri, bilgisayar, tasarım, yemek/pasta/börek pişirme eğitimleri, dil eğitimleri ve süreli eğitimler gibi farklı alan ve dallarda faaliyette bulunmaktadır. Bu kurslar MEB modüler eğitim sistemine göre işlenmekte olup, eğitimin sonunda sınavda başarılı olan öğrencilere MEB onaylı başarı belgesi, başarısız olanlara ise katılım belgesi verilmektedir. Bu kursların içeriği ile örgün eğitim kurslarının içeriği aynı olmaktadır. Bu durum kursların kalitesi açısından ulusal standartlara uygun olması sebebiyle önem arz etmektedir. Yalnız kursları veren hocaların kalitesini sorgulayabiliriz. Çünkü usta öğreticilerin, öğretmenlerin veya belli branşlarda kursa gitmiş sertifikası olan kişilerin eğitim verdiği bu kurslarda muhakkak ehil kişilerin (formasyon bilgisi olanların, yetişkin eğitimi hakkında bilgisi olanların) hoca olarak görev alması gerekmektedir.

1.2 Kocaeli Büyükşehir Belediyesi KO-MEK ve Harcamaları

Kocaeli Büyükşehir Belediyesi Meslek ve Sanat Eğitimi Kursları (KO-MEK), Kocaeli Büyükşehir Belediyesi (KBB) görev alanı içerisinde ikamet etmekte olan 16 yaş ve üzeri tüm vatandaşlara; bilgi, beceri ve nitelik kazandırmaya, ev ekonomilerine katkı sağlamaya yönelik faaliyetler yürütmektedir. KO-MEK aynı zamanda Mesleki-Teknik, Sosyal-Kültürel, Beceri kursları ile genel eğitim ihtiyacına cevap verebilecek, örgün eğitimi tamamlayıcı eğitim organizasyonları yapan bir projedir. Bunun yanında kursiyerlere ve halka yönelik seminerler, sergi çalışmaları da gerçekleştirmektedir. KO-MEK, Kocaeli Büyükşehir Belediyesi’nin Yaygın Eğitim Hizmeti amaçlı olarak yürüttüğü sosyal bir belediyecilik projesidir. Kursiyerleri zorunlu öğrenim çağından sonra kabul etmektedir. KO-MEK,

Kocaeli Büyükşehir Belediyesi Eğitim ve Kültür Daire Başkanlığı Yaygın Eğitim Şube Müdürlüğü'ne bağlı olarak hizmet vermektedir. KO-MEK, Milli Eğitim Bakanlığı Çıraklık ve Yaygın Eğitim Genel Müdürlüğü adına Kocaeli Valiliği İl Milli Eğitim Müdürlüğü ile imzalanan işbirliği protokolü çerçevesinde Milli Eğitim Bakanlığınca belirlenen esaslara göre eğitim vermektedir. KO-MEK, Yaygın Eğitim Şube Müdürlüğü'ne bağlı olarak, yüklenici firma organizasyonunda Genel Koordinatörlük aracılığıyla idare edilmektedir. KO-MEK 2013-2014 yılı ilk on ayı için 43 kurs merkezinde, 134 branşta, 39.322 kursiyere hizmet vermektedir (<http://www.KO-MEK.org/sayfa.asp?id=9veRef=KO-MEK>, 25.08.2014).

Tablo 2: KO-MEK Harcamaları (2007-2014)

Yıllar	KBB Bütçesi (TL)	REEL KBB Bütçesi (TL)	KO-MEK Bütçesi (TL)	Reel KO-MEK Bütçesi (TL)	KO-MEK Bütçesi / KBB Bütçesi (%)
2007	977.621.000	704.998.197	17.152.731	12.369.461	1,75
2008	1.050.000.000	675.675.676	16.152.731	10.394.293	1,54
2009	1.770.000.000	1.080.718.036	15.165.000	9.259.372	0,86
2010	1.164.500.000	660.934.219	19.212.000	10.904.138	1,65
2011	1.250.000.000	667.342.907	24.221.000	12.930.970	1,94
2012	1.200.000.000	587.400.264	29.975.409	14.672.969	2,5
2013	1.330.000.000	597.914.044	19.950.308	8.968.849	1,5
2014	1.450.000.000	596.290.661	33.925.500	13.951.351	2,34
Top.	10.192.121.000	5.571.274.005	175.754.679	93.451.403	
Ort.	1.274.015.125	696.409.251	21.969.335	11.681.425	1,72

Not: Rakamlar KBB faaliyet ve performans raporlarından alınmıştır. Reel rakamlar TÜFE (2003=100) kullanılarak hesaplanmıştır.

Tablo 2'de 2007-2014 yılları KO-MEK harcamalarına ilişkin veriler özetlenmiştir. Bu rakamlara göre, 2014 yılında 13.951.351TL olan reel KO-MEK harcamalarının söz konusu dönem için yıllık ortalaması 11.681.425 TL'dir. Tablodaki hesaplamalar incelendiği zaman KO-MEK harcamalarının KBB Bütçesine oranı ise ortalama olarak %1,72'dir. 2009 yılında %0,86 ile en düşük paya sahip olan KO-MEK bütçesi, 2012 yılında %2,5'la söz konusu dönem içinde en yüksek orana ulaşmıştır.

KO-MEK bütçesinin büyükşehir bütçesine oranının dalgalı bir seyir izlediği görülmektedir. Dalgalı seyrin en önemli nedeni KO-MEK faaliyetlerindeki dalgalanma olabilir. Örneğin 2009 yılında KO-MEK harcamalarında düşüş olduğu görülmektedir. Bu yılda 2008'e göre alan ve dal sayısında artış olmasına rağmen sertifika alan öğrenci sayısında büyük bir düşüş yaşandığı görülmüştür. 2008-2009 eğitim dönemi sertifika alan öğrenci sayısı 23.567 iken 2009-2010 eğitim dönemi sertifika alan öğrenci sayısının 15.000 kişiyle sınırlı kaldığı tespit edilmiştir. Kurslara ilginin artmasına rağmen kursları yarıda bırakan öğrenci sayısında 2009-2010 yılında büyük bir artış olmuştur. Kursa başlayan öğrenci sayısı 2009-2010 yılında 39.396 iken kurstan mezun olan öğrenci sayısı 15.000 kişidir. 2010 yılı sonrası mezun sayısı yaklaşık olarak 37.000 ve üzeri iken açılan alan sayısı da her sene artmıştır.

KO-MEK bütçe imkânlarının KO-MEK'in büyüme ve niteliği artırma perspektiflerine bağlı olarak artırılabilmesi düşünülebilir. Öte yandan KO-MEK eğitimlerine belediyenin bakışı ve dolayısıyla kurumun muhtemel bütçesi de planlama faaliyetlerini etkileyerek gerekli atılımların yapılmasına veya yapılamamasına yol açabilir. Bir diğer ifadeyle, bütçe payı ile kursların çeşit ve nitelikleri arasında çift yönlü bir nedensellik öngörmek mümkündür. KO-MEK'in bütçeden aldığı paydaki dalgalanma bu çift-yönlü ilişki göze alındığında belediyeden ve/veya KO-MEK'ten kaynaklanıyor olabilir. KO-MEK'in meslek edindirme ve diğer amaçlarında başarılı olması için kursiyer sayısını, kurs merkezlerini, açılacak olan alan ve dalları çeşitlendirmek yanında kursların niteliğini de artırmak zorundadır. Bunun için gerekli planlama altyapısının ve/veya bütçe imkânlarının (dalgalanma nedeniyle) yeterli olmadığı düşünülebilir.

2 Literatür Taraması

Türkiye'de yetişkin eğitiminin göçün yol açtığı problemleri azaltma, bireysel yeterliliği artırma, topluma uyum sağlama, hobileri geliştirme, nesiller arası uyumsuzluğu azaltma, yeni teknolojik gelişmelere ayak uydurabilme, bireylerin iş sahibi olabilmelerini sağlama, kültürel mirasın korunması, sanatsal ve sportif faaliyetlerin artırılması, gençlerin yoksulluktan, yalnızlıktan ve kötü alışkanlıklardan kurtarılması ve boş zamanlarını değerlendirebilmelerini sağlama gibi birçok faydasından bahsedilebilir. Her şeyden öte toplumumuzda örgün eğitimin dışına çıkmış ya da herhangi bir basamağını terk etmiş insanlar azımsanmayacak seviyededir. Bu yüzden yetişkin eğitiminin her basamağı toplumsal açıdan büyük öneme sahiptir. Bu hizmeti sunan kurumların kaynakları israf etmeden verimli ve etkin bir şekilde bu hizmeti sunması gerekmektedir. Bu süreçlerin denetlenmesi ve verimlilik analizleri de doğal olarak büyük öneme sahiptir.

TESEV'in yaptığı bir çalışmada, yerel yönetimlerden memnuniyetin merkezi yönetimden daha yüksek olduğu tespit edilmiştir (Adaman ve Çarkoğlu, 2000). Belediyelerin, diğer bazı kamu kurumlarına göre halkın duyduğu tatmin düzeyi açısından en başarılı yönetim birimleri olduğunu tespit eden çalışmalar mevcuttur (Göküş ve Alptürker, 2011). Eğitim Hizmetlerinde Yerelleşme ve Hizmet Kalitesi isimli bir tezde belli koşullar altında, eğitim hizmetlerindeki yerelleşmenin hizmet kalitesi üzerinde olumlu etkiler yarattığı varsayımı doğrulanmıştır (Özgen, 2011).

Elbette yerel düzeyde verilen hizmetlerden memnuniyeti etkileyen özellikler vardır. Tokat özelinde eğitim, gelir, yaş ve ikamet yılı gruplarına göre belediye hizmetlerinden memnuniyet düzeylerini ölçen bir araştırmada yaş ilerledikçe belediye hizmetlerinden memnuniyet düzeyinin hafifçe arttığı; gelir düzeyi arttıkça ise memnuniyet düzeyinin bir miktar azaldığı tespit edilmiştir. Eğitim düzeyine bakıldığında ise, eğitim düzeyi düşük olanlarla eğitim düzeyi yüksek olanlarda memnuniyet düzeyinin yükseldiği gözlenmektedir. İkamet edilen yıl dikkate alındığında, ikamet etme süresi arttıkça memnuniyet düzeyinin de arttığı gözlemlenmektedir (Göküş ve Alptürker, 2011).

Eğitimin yerelleşmesinde faydalar olduğu gibi sakıncalar da bulunmaktadır. Bu durum bize, yerelleşen eğitim hizmetlerinin her zaman başarıyı getireceği

fikrinin yanlışlığını göstermektedir. Örneğin birbirinden farklı finansman imkânlarına sahip, liderlik özellikleri farklı olan, kalifiye eleman sayısında farklılıklar bulunan, sosyal-kültürel iklimin birbirinden farklı olduğu, vb. yerel yönetim birimlerinin hizmet sunumlarında da kalite farkı olacağı kesindir. Bu durum yerel yönetimlerin hizmet sunumlarında merkezi yönetimle işbirliği içerisinde olma zorunluluğunu göstermektedir. Merkezi yönetim yerel yönetimlere bu tür eğitim hizmeti sunumlarında; rehberlik, finansman/personel desteği, eğitim sürecinin denetimi, eğitim standartlarının belirlenmesi, vb. yönlerden destek vermelidir.

Ayrıca, yerelleşme eğitimde ulusal hedefler bakımından birlik ve beraberliğin yok olmasına hatta ulusal eğitim politikalarının uygulamaya konulamamasına neden olabilir. Belki de daha önemlisi eğitim alanında yerel yönetimlerin formasyon eksikliği ve eğitim hizmeti sunumundaki tecrübesizliği, sunulan eğitim hizmeti verimliliğini olumsuz etkileyecektir. Bölgelerarası gelişmişlik düzeylerinin farklı olması, istikrarın sağlanamaması gibi süreçler eğitimin yerelleştikten sonra verimliliğini olumsuz etkileyecektir. Diğer bir husus da ülkenin ekonomik, sosyal, kültürel hatta hukuksal zeminindeki olumsuzlukların yerel hizmetleri olumsuz etkileyeceği gerçeğidir. Demokrasinin, ekonominin, ulusal güvenliğin ve hukukun tam oturmadığı toplumlarda yerel yönetimlerin başarı oranı düşecektir.

3 Yöntem ve Bulgular

Beşeri sermaye; üretime katılan işgücünün sahip olduğu ve diğer üretim faktörlerinin daha verimli kullanılmasına imkân veren bilgi, beceri, tecrübe ve dinamizm gibi pozitif değerler olarak tanımlanmaktadır. Söz konusu değerler, yeni teknolojilerin bulunması ve etkin bir şekilde kullanılmasına yol açmakta, böylece ekonomik büyüme artmakta ve ülke ekonomisi daha hızlı gelişebilmektedir. Beşeri sermayeyi en iyi besleyen unsur olan eğitim hizmetini merkezi hükümetin yanında, özel ve yerel yönetimler de sunmaktadır (Eser ve Gökmen, 2009: 42).

Bu çalışmada yerel yönetimlerin sunmuş olduğu eğitim hizmetlerinin verimliliğinin KO-MEK örneği üzerinden ölçülmesi amaçlanmıştır. KO-MEK kursiyerlerinin cinsiyet, gelir durumu, yaş, eğitim düzeyi ve kurs deneyimleri ile KO-MEK kurslarından memnuniyet derecesi arasında ilişki olup olmadığı incelenerek kursiyerler gözüyle kursların hedeflerine ulaşım ulaşılmadığına bakılarak bir tür verimlilik değerlendirme yapılmıştır.

3.1 Veri ve Yöntem

Veri toplamak için Kocaeli Büyükşehir Belediyesi KO-MEK kurs merkezlerinde yüz yüze yapılan anketlere (%60) ilaveten internet üzerinden e-anket uygulamasından faydalanılmıştır. Anket uygulama aşamasına geçmeden önce yeterli sayıda denek (50 kişi) ile uygulama yapılarak soru ve ifadelerin anlaşılabilirliği ölçülmüş, eksik ve yanlış anlamaları ortadan kaldırmaya yönelik gerekli değişiklikler yapılmıştır.

Araştırmanın evrenini KO-MEK'e katılan kursiyerler oluşturmaktadır. KO-MEK hizmetlerden memnuniyet düzeyini ölçmeye yönelik hazırlanan anket 676 deneğe (kursiyere) uygulanmıştır. Araştırma ağırlıklı olarak (%90) Kocaeli ilinin merkez ilçelerindeki (İzmit, Derince, Körfez, Kartepe,

Gölcük, Başiskele) kursiyerleri ve mezunlarını kapsamakla birlikte e-anketle Kocaeli genelindeki tüm mezun ve devam eden kursiyerlere ulaşılmaya çalışılmıştır.

Araştırmada, KO-MEK kursiyerlerinin hizmetlerden memnuniyet düzeyleri, beklentileri, istek/şikâyetleri, kursların verimliliği ile ilgili görüşleri alınarak KO-MEK'in hedeflerine ulaşma derecesi konusunda bir kanaat geliştirilmeye çalışılmıştır. Bu çalışmada KO-MEK'in verimliliğinin bazı demografik kriterlere göre farklılık gösterip göstermediği de araştırılmış ve şu hipotezlere cevap aranmıştır:

H1: Kursiyerlerin cinsiyetine göre KO-MEK'in verimliliği hakkındaki görüşleri arasında anlamlı bir fark yoktur.

H2: KO-MEK Kursiyerlerin yaş gruplarına göre KO-MEK'in verimliliği hakkındaki görüşleri arasında anlamlı bir fark yoktur.

H3: KO-MEK Kursiyerlerin gelir durumuna göre KO-MEK'in verimliliği hakkındaki görüşleri arasında anlamlı bir fark yoktur.

H4: KO-MEK Kursiyerlerin mesleklerine göre KO-MEK'in verimliliği hakkındaki görüşleri arasında anlamlı bir fark vardır.

H5: KO-MEK Kursiyerlerin kurs deneyimiyle KO-MEK'in verimliliği hakkındaki görüşleri arasında anlamlı bir fark yoktur.

H6: KO-MEK Kursiyerlerin Eğitim düzeyiyle KO-MEK'in verimliliği hakkındaki görüşleri arasında anlamlı bir fark yoktur.

Araştırmaya veri sağlayan ankette yer alan sorular, hipotezleri test edebilecek şekilde geliştirilmiştir. Araştırmada kullanılan 68 soruluk ankette kursiyerlerin özelliklerini ortaya çıkaracak sorular ile kurslara ilişkin kanaatlerini belirlemeye yönelik Likert tipi sorular/ önermeler yer almıştır. Verimlilik unsurlarını belirlemeye yönelik önermeler aşağıdaki başlıklar altında toplanabilir:

- KO-MEK'in kursiyerlere sağladığı *bireysel faydayı* ölçmeye yönelik,
- KO-MEK tarafından kursiyerlere *kurs dışı sunulan etkinliklerinin verimliliğini* ölçmeye yönelik,
- KO-MEK'in *toplumsal faydasını* ölçmeye yönelik,
- KO-MEK'in kursiyerlerin *beklentilerini* karşılamasıyla ilgili,
- KO-MEK'te verilen *kursların verimliliğini* ölçmeye yönelik,
- KO-MEK *çalışanlarının verimliliğini* ölçmeye yönelik sorular.

Deneklerin her bir ifade için kendilerine en uygun şıkka katılma derecelerini gösteren “kesinlikle katılmıyorum” ile “tamamen katılıyorum” arasında (biri “kararsız” olmak üzere) beş seçenek sunulmuştur. Ankette “fikrim yok” seçeneği de sunularak katılımcıların cevaplarında daha esnek olmaları sağlanmaya çalışılmıştır. “Fikrim yok” seçeneği geçersiz veri kabul edilerek analiz dışında tutulmuştur. “Kesinlikle katılmıyorum”, “katılmıyorum” seçenekleri “verimsiz”, “katılıyorum” ve “tamamen katılıyorum” seçenekleri “verimli”, “kararsızım” seçeneği ise aynı şekilde bırakılarak değerlendirmeye tabi tutulmuştur.

Şekil 1’de beşli likert ölçeğinin üçlü likerte dönüştürülme yöntemi yer almaktadır. Buna göre örneğin toplumsal fayda, bireysel fayda gibi karakteristikleri ölçmeye yönelik önermelerin iç tutarlığı test edilmiş, eğer ifadelerin aynı tutumu ölçtüğü tespiti yapılmışsa önermeye katılım dereceleri verimli, verimsiz ve kararsız kategorilerine dönüştürülmüştür. Şekil 1’de bireysel faydayı ölçen 12 tane soru ile toplanan verilerin dönüştürme işlemi görülmektedir. Önce bu 12 önermenin bireysel faydayı ölçmeye yönelik olup olmadığı Cronbach Alfa güvenilirlik testi ile test edilmiştir. Kesinlikle katılmıyorum ve katılmıyorum seçenekleri işaretlendiğinde toplam skor en fazla 24 olacağından eğer denek skoru 24 ve altında ise KO-MEK eğitimlerinin bireysel fayda açısından verimsiz bulunduğu düşünülerek “verimsiz” kodlaması yapılmıştır. Diğer seçeneklerin dönüştürme işlemi de aynı yöntemle yapılmıştır.

KO-MEK’in Kursiyerlere Sağladığı Bireysel Faydayı Ölçmeye Yönelik Sorular						
Katılımcı Görüşleri / Sorular	1. Kesinlikle Katılmıyorum	2. Katılmıyorum	3. Kararsızım	4. Katılıyorum	5. Kesinlikle Katılıyorum	6. Fikrim Yok
1. Soru						GEÇERSİZ VERİ
2. Soru						
3. Soru						
4. Soru						
5. Soru	Ortakdaki bu hücreleri, katılımcılar ankette doldurdular. Analiz bu toplamlarla yapılmıştır.					
6. Soru						
7. Soru						
8. Soru						
9. Soru						
10. Soru						
11. Soru						
12. Soru						
Toplam	12	24	36	48	60	X
	24 VE ALTI VERİMSİZ		24-36 ARASI KARARSIZ	36 VE ÜSTÜ VERİMLİ		

Şekil 1: Bireysel Faydayı Ölçmeye Yönelik Önermelerin Puanlama ve Dönüştürme Yöntemi

3.2 Bulgular

Tablo 3’te katılımcıların demografik özelliklerine ilişkin frekanslar yer almaktadır. Buna göre ankete katılan kursiyerlerin %31’i erkeklerden, %69’u kadınlardan oluşmaktadır. Kursiyerlerin %63’ü 35 yaş altındadır. KO-

MEK'in katılımcıları oldukça genç bir kitleyi temsil etmektedirler. Ankete katılan kursiyerlerin %66'sı alt düzey gelir grubuna dâhildir. Katılımcıların eğitim düzeyi ise beklenenden yüksek çıkmıştır. Lise ve üzeri eğitime sahip olanlar ankete katılan kursiyerlerin %65'ini oluşturmaktadır. Bu bilgiler KO-MEK'in 2010 verileriyle uyumlu çıkmıştır. Ankete katılan kursiyerlerin %45'i çalışmamakta; %25 ise öğrencidir. Ankete katılan kursiyerlerden KO-MEK kurslarına daha önce gidenlerin oranı %46 civarındadır. KO-MEK'in istihdama etkisini ölçen "KO-MEK sayesinde gelir elde ediyor musunuz?" sorusuna %17 oranında katılımcı "gelir elde ettim" veya "hala gelir elde ediyorum" cevabını vermiş olup gelir elde eden tanıdığım var diyenlerin oranı ise %22 civarındadır. KO-MEK hakkında bilgilere katılımcıların %53'ü tanıdık sayesinde ulaşmaktadırlar.

Ek Tablo 1'de anket sorularının aynı değişkene ilişkin tutumu ölçüp ölçmediğine ilişkin Cronbach's Alfa değerleri yer almaktadır. Değerlerin en düşüğünün 0,86 olduğunu görmekteyiz. Bu sonuçlara göre, anketi oluşturan soru gruplarında, sorular aynı amaca hizmet etmekte olup iç tutarlılığa sahiptir. KO-MEK'in bireysel faydasını ölçmek için hazırlanan soruların ortalaması 3,39, standart sapması 1,24'tür. KO-MEK tarafından kurs dışı etkinlik olarak sunulan hizmetlerin verimliliği ortalaması 3,23, standart sapması 1,23'tür. KO-MEK'in toplumsal faydası için bulunan ortalama 3,34, standart sapma 1,21'dir. KO-MEK topluma faydalıdır sonucu çıkmıştır. Kursiyerlerin KO-MEK'in beklentileri karşılmasıyla ilgili olan ortalaması 2,8; standart sapma 1,26'dır. KO-MEK kursiyerlerin bu kategorideki beklentilerini karşılamamaktadır. Kursiyerler beklentilerin karşılanması konusunda kararsız kalmışlardır. KO-MEK'te verilen kursların verimliliğine ilişkin ortalama 3,23, standart sapma 1,25'dir. Kursiyerler kursları verimli bulmuşlardır. KO-MEK'in çalışanlarının verimliliği ortalaması 3,4, standart sapması 1,28'dir. Buna göre, KO-MEK çalışanlarının verimli bulunduğunu söyleyebiliriz.

KO-MEK'in hizmetleri kursiyerler tarafından çoğunlukla verimli bulunmasına rağmen standart sapmaların büyük olması bize bu hizmetlere bakış açısında farklı görüşlerinde yer aldığını ve ortalama müşteri kalite anlayışının hizmet sunumundaki etkenlere bağlı olarak hızlı bir şekilde değişebileceğini göstermektedir. KO-MEK hizmet kalitesini arttırarak bu sorunu en aza indirmeli; verimlilik konusunda kursiyer değerlendirmelerindeki sapmayı azaltacak önlemler almalıdır.

Tablo 3: Ankete Katılanların Demografik Bilgilerinin Frekansları

	Frekans	Yüzde	Kümülatif Yüzde
Cinsiyetiniz			
Erkek	207	30,6	30,6
Kadın	469	69,4	100
Yaşınız			
20 yaş altı	95	14,1	14,1
21 - 35 arası	332	49,1	63,2
36 ve üstü	249	36,8	100
Mesleğiniz			
Bağ-Kur'a bağlı çalışan	20	3	3
Çalışmıyor	296	43,8	46,7
Diğer	52	7,7	54,4
İşçi	77	11,4	65,8
Memur	63	9,3	75,1
Öğrenci	168	24,9	100
Ailenizin Toplam Gelir Durumu			
1000 tl'den düşük	119	17,6	17,6
1001 - 2000 tl	328	48,5	66,1
2001 - 3000 tl	157	23,2	89,3
3001 tl ve üstü	72	10,7	100
Eğitim Durumunuz			
İlkokul	121	17,9	17,9
Lise	227	33,6	51,5
Ortaokul	121	17,9	69,4
Üniversite ve üstü	207	30,6	100
KO-MEK'ten Daha Önce Yararlandınız Mı?			
Evet, daha önce bir kursa gittim.	197	29,1	29,1
Evet, daha önce birden fazla kursa gittim.	116	17,2	46,3
Hayır, ilk defa katılıyorum.	363	53,7	100
KO-MEK Sayesinde Gelir Elde Eden Tanıdığımız Var Mı?			
	Frekans	Yüzde	Kümülatif Yüzde
Evet	148	21,9	21,9
Hayır	528	78,1	100
KO-MEK Sayesinde Kendiniz Gelir Elde Ediyor Musunuz?			
Gelir elde etmiyorum	564	83,4	83,4
Gelir elde ettim	56	8,3	91,7
Hala gelir elde ediyorum	56	8,3	100
KO-MEK Hakkında Bilgiye Nasıl Ulaştınız?			
Belediyenin duyurusu	148	21,9	21,9
Gazete	20	3	24,9
İnternet	132	19,5	44,4
Radyo	8	1,2	45,6
Tanıdık tavsiyesi	358	53	98,5
TV	10	1,5	100

Ek Tablo 1'de anket katılımcılarının KO-MEK'in verimliliği ile ilgili kanaatlerine ilişkin frekanslar aşağıdaki gibi özetlenebilir:

- Ankete katılan KO-MEK kursiyerlerinin yüzde 67'si kursları bireysel fayda bakımından verimli bulurken kararsızların oranı yüzde 17'dir. Bireysel fayda bakımından verimsiz bulanların oranı ise yüzde 16'dır.
- KO-MEK tarafından kursiyerlere kurs dışı sunulan etkinliklerinin verimliliği hakkında kursiyerlerin yaklaşık yarısı (yüzde 47) olumlu

iken kararsızların oranı yüzde 26 ve verimsiz bulanların oranı ise %27'dir.

- KO-MEK'in toplumsal faydası hakkında katılımcıların yüzde 58'i olumlu düşünmektedir. Kararsızların oranı yüzde 23 iken verimsiz bulanlar sadece yüzde 19'dur.
- KO-MEK'in kursiyerlerinin ankette belirtilen bazı beklentileri karşılması bakımından verimli bulanların oranı yüzde 31'le oldukça düşüktür.
- KO-MEK'te verilen kursların verimliliği hakkında anket katılımcılarından yarısından fazlası (yüzde 54) olumludur. Kararsızların oranının verimsiz bulanlardan yüksek olduğu görülmektedir.
- KO-MEK kursiyerlerinin yüzde 57'si çalışanları verimli bulmaktadır. Verimsiz bulanların oranı ise yüzde 20'dir.

Tablo 4: Demografik Özelliklerle Verimliliğin Boyutları Arasındaki İlişki: Ki-Kare Testleri

No	Çapraz Tablolar	Ki-kare Testi	df	Asymp. Sig. (2-sided)=P	Beklenen Değer
1	Cinsiyetiniz - KO-MEK'in Bireysel Faydası Çapraz Tablosu	19,511	2	0	32,46
2	Cinsiyetiniz - KO-MEK Etkinliklerinin Verimliliği Çapraz Tablosu	1,636	2	0,441	52,97
3	Cinsiyetiniz - KO-MEK'in Toplumsal Faydası Çapraz Tablosu	4,978	2	0,083	39,5
4	Cinsiyetiniz - KO-MEK'ten Beklentiler Çapraz Tablosu	,891	2	0,64	61,64
5	Cinsiyetiniz - KO-MEK'te Açılan Kursların Verimliliği Çapraz Tablosu	6,326	2	0,042	40,42
6	Cinsiyetiniz - KO-MEK Çalışanlarının Verimliliği Çapraz Tablosu	14,068	2	0,001	41,03
7	Yaşınız - KO-MEK'in Bireysel Faydası Çapraz Tablosu	29,312	4	0	14,9
8	Yaşınız - KO-MEK Etkinlikleri Verimliliği Çapraz Tablosu	18,444	4	0,001	24,31
9	Yaşınız - KO-MEK'in Toplumsal Faydası Çapraz Tablosu	23,586	4	0	18,13
10	Yaşınız - KO-MEK'ten Beklentiler Çapraz Tablosu	1,457	4	0,834	29,65
11	Yaşınız - KO-MEK'te Açılan Kursların Verimliliği Çapraz Tablosu	12,433	4	0,014	18,55
12	Yaşınız - KO-MEK Çalışanlarının Verimliliği Çapraz Tablosu	35,545	4	0	18,83
13	Mesleğiniz - KO-MEK'in Bireysel Faydası Çapraz Tablosu	42,982	10	0	3,14
14	Mesleğiniz - KO-MEK Etkinliklerinin Verimliliği Çapraz Tablosu	17,185	10	0,007	5,12
15	Mesleğiniz - KO-MEK'in Toplumsal Faydası Çapraz Tablosu	19,055	10	0,04	3,82
16	Mesleğiniz - KO-MEK'ten Beklentiler Çapraz Tablosu	14,012	10	0,172	6,24
17	Mesleğiniz - KO-MEK'te Açılan Kursların Verimliliği Çapraz Tablosu	27,449	10	0,002	3,91
18	Mesleğiniz - KO-MEK Çalışanlarının Verimliliği Çapraz Tablosu	30,047	10	0,001	3,96
19	Ailenizin Toplam Gelir Durumu - KO-MEK'in Bireysel Faydası Çapraz Tablosu	14,364	6	0,026	11,29
20	Ailenizin Toplam Gelir Durumu - KO-MEK Etkinlikleri Verimliliği Çapraz Tablosu	10,099	6	0,121	18,43
21	Ailenizin Toplam Gelir Durumu - KO-MEK'in Toplumsal Faydası Çapraz Tablosu	7,987	6	0,239	13,74
22	Ailenizin Toplam Gelir Durumu - KO-MEK'ten Beklentiler Çapraz Tablosu	5,820	6	0,444	22,47
23	Ailenizin Toplam Gelir Durumu - KO-MEK'te Açılan Kursların Verimliliği Çapraz Tablosu	7,010	6	0,32	14,06
24	Ailenizin Toplam Gelir Durumu - KO-MEK Çalışanlarının Verimliliği Çapraz Tablosu	4,336	6	0,631	14,27
25	Eğitim Durumunuz - KO-MEK'in Bireysel Faydası Çapraz Tablosu	28,410	6	0	18,97
26	Eğitim Durumunuz - KO-MEK Etkinlikleri Verimliliği Çapraz Tablosu	9,430	6	0,151	30,97

27	Eğitim Durumunuz - KO-MEK'in Toplumsal Faydası Çapraz Tablosu	15,601	6	0,016	23,09
28	Eğitim Durumunuz - KO-MEK'ten Beklentiler Çapraz Tablosu	13,973	6	0,03	37,77
29	Eğitim Durumunuz - KO-MEK'te Açılan Kursların Verimliliği Çapraz Tablosu	17,492	6	0,008	23,63
30	Eğitim Durumunuz - KO-MEK Çalışanlarının Verimliliği Çapraz Tablosu	22,635	6	0,001	23,99
31	KO-MEK'ten Daha Önce Yararlandınız mı? - KO-MEK'in Bireysel Faydası Çapraz Tablosu	7,010	4	0,135	18,19
32	KO-MEK'ten Daha Önce Yararlandınız mı? - KO-MEK Etkinlikleri Verimliliği Çapraz Tablosu	18,349	4	0,001	29,96
33	KO-MEK'ten Daha Önce Yararlandınız mı? - KO-MEK'in Toplumsal Faydası Çapraz Tablosu	10,354	4	0,035	22,14
34	KO-MEK'ten Daha Önce Yararlandınız mı? - KO-MEK'ten Beklentiler Çapraz Tablosu	10,462	4	0,033	36,21
35	KO-MEK'ten Daha Önce Yararlandınız mı? - KO-MEK'te Açılan Kursların Verimliliği Çapraz Tablosu	3,410	4	0,492	22,65
36	KO-MEK'ten Daha Önce Yararlandınız mı? - KO-MEK Çalışanlarının Verimliliği Çapraz Tablosu	5,390	4	0,25	22,99

Ek Tablo 1 ve Tablo 4'teki bulgularla katılımcıların beklentilerini öğrenmeye yönelik açık uçlu sorulara verilen cevapların sonuçları birlikte ele alındığında aşağıdaki sonuçlar ortaya çıkmaktadır:

1. Bireysel Fayda: KO-MEK'in bireysel faydası hakkındaki fikirler, demografik özelliklere göre farklılıklar göstermektedir. Kadın katılımcılar KO-MEK'i erkek katılımcılardan daha fazla faydalı bulmaktadırlar. KO-MEK'te kadınlara yönelik kurs sayısının fazla olması bu sonuca yol açmış olabilir. Ayrıca çalışma hayatında aktif olan erkeklerin kurslara katılmamaları da diğer bir etken olarak gözükmektedir. Genç katılımcıların 35 yaş üstü kursiyerlere göre KO-MEK'i daha faydalı bulması ise gençlerin öğrenmeye yatkın olmaları, kariyer planları yapmaları, boş zamanlarını değerlendirmek istemeleri ve diğer sorumluluklarının daha az olması gibi sebeplerden kaynaklanabilir. Yaşı ilerlemiş insanların beklentileri gençler kadar yoğun olmamakta ve sorumlulukları ve ailevi meseleleri daha baskın olmaktadır. Ayrıca yaşla beraber tecrübe artmakta ve kurslar daha zor beğenilmektedir. Çalışmayan ve eğitimi düşük olan kişilerin kursları bireysel fayda bakımından verimli bulmaları muhtemelen beklentilerinin daha düşük olmasındandır. Tecrübeli, çalışan, bilgili kişilerin daha eleştirel olması ve beklentilerinin daha yüksek olması KO-MEK'in verimliliği noktasında daha düşük not vermelerine sebep olmuş olabilir. Bu durum gelir düzeyinde de kendini göstermektedir. Üst gelir düzeyine mensup katılımcılar bireysel faydası noktasında KO-MEK'e daha eleştirel yaklaşıp daha düşük düzeyde verimli bulurken alt gelir grubundan katılımcılar KO-MEK'in kendileri için verimli olduğunu ifade etmişlerdir. Eğitim düzeyi yükseldikçe yerel yönetimlerin eğitime katkıları hakkında olumlu düşünceler artmaktadır. Eğitimli kişiler yetişkin eğitiminin önemli ve faydalı olduğuna daha fazla inanmaktadır. KO-MEK'ten birkaç kez yararlanan kursiyerlerin KO-MEK'in

faydası noktasında daha kararlı olduğu tespit edilmiştir. Bu durum KO-MEK tecrübesi olan kişilerin KO-MEK’i verimli buldukları için tekrar tercih ettiklerini göstermektedir.

2. Kurs dışı etkinlikler: KO-MEK’in kurs dışı etkinliklerinin verimliliği bakımından cinsiyete göre anlamlı bir fark yoktur. Cinsiyet ayrımı olmadan kursiyerler, kurs dışı aktivite ve etkinlikleri faydalı ve verimli bulmaktadır. Fakat 35 yaş üzeri veya çalışma hayatında aktif olan kişiler KO-MEK’in kursların dışında kursiyerlerine sunduğu aktiviteleri düşük düzeyde verimli bulmaktadır. Bu durumun sebebi bu kursiyerlerin daha önce bu tarz aktivitelere katılmaları veya istediklerinde bu tür aktiviteleri rahatlıkla yapabilmeleri olabilir. Ayrıca bu kesim bazı aktiviteleri basit ve gereksiz olarak algılamaktadırlar. Bilinen bir gerçek ki öğrenci, yaşı küçük olan kişiler veya hayatları daha tekdüze geçen ve imkânları sınırlı olan kişiler hayat tecrübeleri sınırlı olduğundan bu tür aktivitelere katılmaya daha isteklidirler. İlginç olan kurs dışı bu aktivitelerle eğitim düzeyi arasında anlamlı bir ilişkinin olmamasıdır. Bunun sebebi ise kurs dışı aktivitelerin sanat, spor ve kültürle alakalı olduğu gibi sağlık ve sosyal sorumluluk projelerini de içeren geniş bir ağa sahip olmasıdır. Eğitim düzeyi ne olursa olsun insanların hobilerine yönelik aktivitelere katılmak istedikleri gözlenmiştir. Dikkati çeken bir nokta da Bağ-Kur’a bağlı çalışanlar ve memurlar genel olarak KO-MEK faaliyetlerini beğenmemekte ve verimsiz olarak düşünmektedirler.

3. Toplumsal fayda: KO-MEK’in toplumsal faydası hakkındaki görüşler de cinsiyete göre anlamlı bir şekilde farklılaşmamaktadır. KO-MEK’in toplumsal fayda sağladığı ve bu konuda verimli olduğu yaygın bir şekilde kabul edilmektedir. Fakat yaş ilerledikçe, 36 yaş ve üstü kursiyerler, KO-MEK’i toplumsal fayda bakımından daha az verimli bulmaktadırlar. Bu yaş grubunda olup kariyer sahibi olamamış katılımcılar, KO-MEK’in kursun yanında staj ve iş imkânı sağlaması gerektiğini, danışmanlık ve kariyer hizmetleri sunması gerektiğini, kursiyerlerin öğrenci indirimlerinden faydalanması gerektiğini düşünmektedirler. Bağ-Kur’a bağlı çalışanlar yine KO-MEK’i toplumsal fayda açısından verimsiz bulmuşlardır. Bağ-Kur’a bağlı çalışanlar, esnaf ve sanatkâra yönelik kursların artırılması gerektiğini ifade etmişlerdir. Yoğun çalışma hayatı bu meslek erbabının kursları tercih etmesini engellemektedir. Kursiyerlerin KO-MEK’in toplumsal faydası hakkındaki fikirlerinde eğitim düzeyinin, aylık gelirin bir etkisi tespit edilmemiştir.

4. Beklentiler: Kursiyerlerin cinsiyete, yaşa, eğitim durumuna, aylık gelire, mesleğe veya daha önceden kurslardan yararlanma sıklığına göre KO-MEK’ten beklentiler hakkındaki fikirleri arasında anlamlı bir fark yoktur. Demografik özellikler değişse bile fikirler değişmemekte KO-MEK’in beklentileri karşılamada yetersiz olduğu ve bu konuda çalışma yapılması gerektiği tüm kursiyerler tarafından ifade edilmektedir. Bu doğrultuda KO-MEK’in beklentileri ve yenilikleri hızlıca bünyesine katması gerektiği sonucuna varılabilir.

5. Kursların verimliliği: Kursiyerlerin KO-MEK’ten daha önce yararlanma durumlarına ve ailenin toplam gelirine göre açılan kursların verimliliği hakkındaki fikirleri arasında anlamlı bir farklılaşma yoktur. Genel olarak kurslar verimli bulunsa da eğitim düzeyi arttıkça, iş tecrübesi arttıkça, yaş ilerledikçe KO-MEK’te verilen kursların etkinliği sorgulanmakta ve

kursiyerler daha zor beğenmektedirler. Bu farklılığı besleyen etkenler tecrübe, ilgi, bilgi, kendini gerçekleştirme vb. etkenlerdir. Kadın kursiyerler daha çok aidiyet hissedebildikleri ve sosyal açıdan tatmin oldukları için kursları erkeklerden daha yüksek düzeyde verimli bulmaktadırlar.

6. Çalışanların verimliliği: Kursiyerlerin cinsiyetine, yaşa, eğitim durumuna ve mesleğine göre çalışanlarının verimliliği hakkındaki görüşleri istatistiksel olarak anlamlı bir şekilde farklılaşmaktadır. KO-MEK çalışanlarının verimliliği konusunda erkek katılımcılar daha düşük oranda verimli bulurken bayan katılımcılar net bir şekilde verimli bulmaktadırlar. Bu durum kadınların kurs merkezlerine karşı duygusal bağ kurabilmelerinden kaynaklanıyor olabilir. Kursiyerlerin yaşı arttıkça KO-MEK çalışanlarını verimliliği hakkında daha az memnun oldukları tespit edilmiştir. Ayrıca tecrübeli, iş sahibi kişiler işsizlere göre KO-MEK çalışanlarını daha az başarılı bulmuşlardır. Meslek grupları KO-MEK çalışanlarını genel olarak verimli bulurken, Bağ-Kur'a bağlı çalışanlar KO-MEK çalışanlarını verimsiz bulmuşlardır. Kursiyerlerin eğitim durumuna göre KO-MEK çalışanlarının verimliliği hakkındaki fikirleri arasında anlamlı bir fark vardır. KO-MEK çalışanlarının verimliliği hakkında lise, üniversite ve üstü katılımcılar daha başarılı derken, eğitim düzeyi daha düşük olan ortaokul ve ilkokul mezunları daha az verimli demişlerdir. Bu durum kursiyerlerin gittikleri kursların niteliğinden kaynaklanıyor olabilir. Lise ve üstü yoğun olarak daha kaliteli kursları tercih etmekte ve KO-MEK'in sunduğu bilgisayar kursları, tasarım kursları, sanat ve grafik kursları, muhasebe vb. imkânları en iyi şekilde kullanabilmektedirler. Kursiyerlerin ailenin toplam gelir durumuna ve KO-MEK'ten daha önce yararlanma durumuna göre çalışanların verimliliği hakkındaki fikirleri arasında anlamlı bir fark yoktur. Çünkü her kursu başka bir eğitmenen aldıkları gibi başka kurs merkezlerinden de yararlandıklarından aynı fikri beyan etmekten kaçınmaktadırlar. İlçedeki kurs merkezini beğenmese bile merkezdeki kurs merkezini beğendiğinden ortalama cevaplar verilmiştir. Sabit bir kurs merkezi için anket yapılmamış olup tüm KO-MEK merkezleri ve tüm KO-MEK çalışanları için genel değerlendirilme yapılmıştır. Gelir durumuna göre de KO-MEK çalışanlarının verimliliği değişmemiştir. Gelir durumu ne olursa olsun çalışanlar verimli kabul edilmiştir.

SONUÇ

Hizmetlerin yerel yönetimlerce yapılmasının kaynakların daha etkin kullanılmasına imkân vereceği tartışılabilir. İnsanlar yaşadıkları bölgelerde sadece hizmet değil kalite de istemektedirler. Bu durum hizmet sunucuların da farkında olduğu bir ihtiyaçtır. Toplumu oluşturan herkes insan onuruna yakışır şekilde yaşamak istemektedir. Bu istekler her bölgede farklılık göstermektedir. Her bölgenin kendine özgü öncelikleri ve ihtiyaçları karşılandıktan sonra belediyelerin ve diğer yerel yönetimlerin sundukları hizmeti ulusal hatta uluslararası standartlarda belli bir kalitede yapmaları gerekmektedir. Vatandaşların belediyelerden ve diğer yerel yönetimlerden beklentileri artma eğilimindedir. Çünkü ülkemizde aynı kalite ve standartta belediye hizmetleri sunulmamakta; vatandaşlar bunu sorgulamakta ve belediyeleri de bu konuda eksiklerini tamamlamaya zorlamaktadırlar.

Araştırma sonucuna göre ankete katılanların KO-MEK'ten genel olarak memnun olduğu tespit edilmiştir. Eksikliklerin yeterli yatırım, nitelikli personel, tecrübe, birikim ve yasal düzenlemeler ile en aza indirilmesi mümkün gözükmektedir. Verimliliğin artırılmasında en önemli unsur kurumsallaşma, nitelikli personel ve finansman olarak karşımıza çıkmaktadır. Gelişmiş ülkelerde olduğu gibi ülkemizde de yerel yönetimlere bu konuda gereken finansman imkânı sağlanmalıdır. Böylece yerel yönetimler kentlerin ekonomik kalkınmasında ve işsizliğin önlenmesinde daha aktif rol alabilirler. Hizmet sunumunda merkezi yönetim yönlendirici, birleştirici, denetleyici/düzeltilici/düzenleyici ve kalite standartlarını belirleyici olmalıdır. Bu yüzden vatandaşların istekleri dikkate alınmalı, vatandaşların eğitilmesi ve daha çok örgütlenerek hizmet sunucularını yönlendirmesi gerekmektedir.

KAYNAKÇA

- Adaman, F. ve A. Çarkoğlu, (2000), *Türkiye'de Yerel ve Merkezi Yönetimlerde Hizmetlerden Tatmin, Patronaj İlişkileri ve Reform*, TESEV Yayınları, İstanbul.
- Ersöz, H. Y. (2007), Türkiye'de Belediyelerin Meslek ve Beceri Edindirme Kursları ve İstihdam, ismek.ibb.gov.tr/ismek-el-sanatları-kursları/.../halisyunusersoz.doc, (03/04/2015).
- Eser, K. ve Ç. E. Gökmen, (2009), Beşeri Sermayenin Ekonomik Gelişme Üzerindeki Etkileri: Dünya Deneyimi Ve Türkiye Üzerine Gözlemler, *Sosyal Ve Beşeri Bilimler Dergisi*, Cilt 1, Sayı 2, s: 42, file:///C:/Users/kha/Downloads/5000136781-5000215479-1-PB.pdf, (20.08.2015).
- Geray, C. (1994), "Yerel Yönetimlerin Eğitim ve Kültür İşlevleri", *Çağdaş Yerel Yönetimler*, cilt 3, sayı 6, Kasım, s:3-14, http://www.todaie.edu.tr/resimler/ekler/f19c0ffb8cf0965_ek.pdf?dergi=%C7a%F0da%FE%20Yerel%20Y%F6netimler%20Dergisi, (08.05.2015).
- Göküş, M. ve H. Alptürker (2011), "Belediyelerin Sunduğu Hizmetlerde Vatandaş Memnuniyeti: Silifke Belediyesi Örneği", *Selçuk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 25, s:121-133.
- KOCAELİ BÜYÜKŞEHİR BELEDİYESİ (2007-2014), *KBB Faaliyet ve Performans Raporları*, Kocaeli.
- Özgen, V. (2011), *Eğitim hizmetlerinde yerelleşme ve hizmet kalitesi / Decentralization of educational services and service quality*, İİBF Yüksek lisans tezi, Adnan Menderes Üniversitesi, Aydın.
- Şen, M. L. ve M. Eken (2007), *Belediye İnsan Kaynakları Yönetimi-Kamu Yönetimi Yazıları*, Nobel Yayın Dağıtım.
- TÜRKİYE VE ORTADOĞU AMME İDARESİ ENSTİTÜSÜ (TODAİE), (1992), *Kamu Yönetimi Araştırması: Yerel Yönetimler Çalışma Grubu Raporu (Public Administration Research: Local Administration Working Group Report)*, TODAİE Yayınları, Ankara.

Yayla, D. (2009), "Türk Yetişkin Eğitimi Sisteminin Değerlendirilmesi",
<http://www.meb.gov.tr/earged/earged/YetiskinEgitimi.pdf>,
(19.04.2015).

<http://www.ekitapyayin.com/id/027/birincibolum4.htm#133>, (20/04/2014).

<http://www.komek.org/sayfa.asp?id=6&Ref=KO-MEK>, (18/04/2015).

<http://www.KO-MEK.org/sayfa.asp?id=9veRef=KO-MEK>, (25.08.2014).

EKLER

Ek Tablo 1: KO-MEK'in Kursiyerlere Sağladığı Faydaların Kategorilere Ayrılması ve İlgili İstatistikler

KO-MEK'in Kursiyerlere Sağladığı Bireysel Faydayı Ölçmeye Yönelik Sorular							
Sorular	Ort.	Std. Sap.	Alfa	Kararsız	Verimli	Verimsiz	Toplam
1. [KO-MEK Benim İçin Faydalıdır.]	3,39	1,24	0,948	116 (%17)	454 (%67)	106 (%16)	676 (%100)
2. [KO-MEK Özgüvenimi Arttırmaktadır.]							
3. [KO-MEK İş Bulmamı Kolaylaştıracaktır.]							
4. [KO-MEK Gelir Elde Etmeme Yardımcı Olacaktır.]							
5. [KO-MEK'e Hobi Olarak Gelmekteyim.]							
6. [KO-MEK'e Kariyerimi Arttırmak İçin Gelmekteyim.]							
7. [KO-MEK'e Boş Zamanlarımı Değerlendirmek İçin Gelmekteyim.]							
8. [KO-MEK'e Aileme ve Yakınlarıma Yardımcı Olmak İçin Geliyorum.]							
9. [KO-MEK Kişisel Gelişimimi Arttırmaktadır.]							
10. [KO-MEK Çevre Edinmemi Sağlamaktadır.]							
11. [KO-MEK Teknik Ve Mesleki Bilgilerimi Arttırmaktadır.]							
12. [KO-MEK Becerimi ve Yeteneklerimi Geliştirmektedir.]	3,39	1,24	0,948	116 (%17)	454 (%67)	106 (%16)	676 (%100)
KO-MEK Tarafından Kursiyerlere Kurs Dışı Sunulan Etkinliklerinin Verimliliğini Ölçmeye Yönelik Sorular							
Sorular	Ort.	Std. Sap.	Alfa	Kararsız	Verimli	Verimsiz	Gnl. Top.
13. [KO-MEK'in Yaptığı Etkinliklerden (Yarışmalar, Sergiler, Konserler vb.) Haberim Olmaktadır.]	3,23	1,23	0,860	173 (%26)	319 (%47)	184 (%27)	676 (%100)

14. [KO-MEK'in Yaptığı Etkinlikleri (Yarışmalar, Sergiler, Konserler vb.) Faydalı Ve Verimli Buluyorum.]							
15. [KO-MEK'in Yaptığı Etkinliklerin (Yarışmalar, Sergiler, Konserler vb.) Sayısını Yeterli Buluyorum.]							
KO-MEK'in Toplumsal Faydasını Ölçmeye Yönelik Sorular							
16 [KO-MEK Sertifikaları İş Bulmada Yardımcı Olmaktadır.]	3,34	1,21	0,955	157 (%23)	390 (%58)	129 (%19)	676 (%100)
17 [KO-MEK Kursları Günceldir ve İş Piyasasına Hitap Etmektedir.]							
18 [KO-MEK Sertifikaları İş Piyasasında Kabul Edilmektedir.]							
19 [KO-MEK Sayesinde Toplumun Eğitim Seviyesi Artmaktadır.]							
20 [KO-MEK Toplum İçin Faydalıdır.]							
21[KO-MEK Kentleşmeye (Kent Kültürünü, Bilincini Oluşturmaya) Yardımcı Olmaktadır.]							
22 [KO-MEK Göç Problemlerini Azaltmaktadır]							
23 [KO-MEK Gençleri Kötü Alışkanlıklardan ve Mekânlardan Korumaktadır.]							
24 [KO-MEK Kültürel Değerleri Canlandırma, Yayma ve Aktarma İşlevine Sahiptir.]							
25 [KO-MEK Sayesinde Nesiller Arası İletişim Artmaktadır. Örn: Dede-Torun, Anne/Baba-Çocuk vb. İlişkisi.]							
KO-MEK'ten Kursiyerlerin Beklentileri Hakkındaki Sorular							
Sorular	Ort.	Std. Sap.	Alfa	Kararsız	Verimli	Verimsiz	Gnl. Top.
26 [KO-MEK'e Şehir Dışından Kursiyer Olunmasına Gerek Yoktur.]	2,80	1,26	0,903	246 (%37)	211 (%31)	219 (%32)	676 (%100)
27 [KO-MEK'te Yaz Aylarında Hızlandırılmış Kurs Faaliyetlerine Gerek Yoktur.]							
28 [KO-MEK'in Akreditasyonunu (Türkiye ve Yurtdışında Kabul Edilebilirliğini) Arttırmasına Gerek Yoktur.]							
29 [Türkiye'deki Tüm Meslek Edindirme ve Sanat Kurslarının Aynı Kalite ve							

Standartta Olmasına Gerek Yoktur.]						
30 [Türkiye'deki Tüm Meslek Edindirme ve Sanat Kursları Arasındaki Eğitim İlişkileri Arttırmaya Gerek Yoktur.]						
31[KO-MEK'in Hizmetlerinden Genel Olarak Memnunum]						
32 [KO-MEK'in 16 Yaş Altındaki Gençlere Hitap Etmesine Gerek Yoktur.]						
33[KO-MEK'te Uzaktan Eğitim (İnternet Üzerinden Eğitim) Verilmesine Gerek Yoktur.]						
KO-MEK Kurslarının Verimliliğini Ölçmeye Yönelik Sorular						
34 [KO-MEK'in Eğitim Alanları ve Dalları Yeterli Çeşitliliktedir.]						
35 [KO-MEK'in Eğitim Süreleri Yeterlidir.]						
36 [KO-MEK'in Eğitim Mekânları Kalitelidir.]						
37 [KO-MEK'in Eğitim Mekânları Temizdir.]						
38 [KO-MEK Vatandaşlar Açısından Ulaşılabilir.]	3,23		0,963		362 (%54)	676 (%100)
39 [KO-MEK'in Web Sitesinden Yararlanmaktayım.]		1,25		182 (%27)		132 (%19)
40 [KO-MEK'i Twitter veya Facebook'tan Takip Etmekteyim.]						
41 [KO-MEK'in Spor Kurslarını Yeterli Buluyorum.]						
42 [KO-MEK'in Sanat Kurslarını Yeterli Buluyorum.]						
43 [KO-MEK'te Eğitim Araç-Gereç ve Donanımları Yeterli Düzeydedir.]						
44 [KO-MEK'in Eğitim Günleri ve Saatleri Uygunur.]	3,23		0,963		362 (%54)	676 (%100)
45 [KO-MEK'te Sınıflar Kursiyerlerin Bilgi Düzeylerine Göre Oluşturulmaktadır.]		1,25		182 (%27)		132 (%19)
46 [KO-MEK'in Eğitimi Kalitelidir.]						
47 [KO-MEK Sınıfları Sağlıklı Eğitim Yapılabilecek Yeterlilikte Kursiyer Sayısından Oluşmaktadır.]						
KO-MEK Çalışanlarının Verimliliğini Ölçmeye Yönelik Sorular						

Sorular	Ort.	Std. Sap.	Alfa	Kararsız	Verimli	Verimsiz	Gnl. Top.
48 [KO-MEK Çalışanları Verimli ve Etkin Görev Yapmaktadır.]	3,4	1,23	0,956	154 (%23)	388 (%57)	134 (%20)	676 (%100)
49 [KO-MEK Eğitimcileri Verimli ve Etkin Görev Yapmaktadır.]							
50 [KO-MEK Yönetimi Verimli ve Etkin Görev Yapmaktadır.]							
51 [KO-MEK Sadece Hak Eden, Başarılı Kursiyerlere Sertifika Vermektedir.]							
52 [KO-MEK Kursiyer Memnuniyetine (Dilek Ve İsteklerine) Önem Vermektedir.]							
53 [KO-MEK Hakkında Vatandaşlar Yeterli Düzeyde Bilgilendirilmiştir.]							