

Gençlik Hizmetleri ve Spor Genel Müdürlüğü Gençlik Merkezleri Faaliyetleri ve Bu Faaliyetlerden Yararlanan Bireylerin Memnuniyet Düzeylerinin Araştırılması¹

Kadir PEPE² & Mehmet ÖZKAN³

Özet

Araştırma, Gençlik Hizmetleri ve Spor Genel Müdürlüğü Gençlik Merkezleri faaliyetleri ve bu faaliyetlerden yararlanan bireylerin memnuniyet düzeylerinin belirlenmesi amacıyla yapılmıştır.

Araştırmanın evrenini, Antalya, Denizli, Isparta, Burdur Gençlik Hizmetleri ve Spor İl Müdürlüğü, Gençlik Merkezlerine kayıtlı üyeler, örneklem grubunu ise, bu üyelerden tesadüfi yöntemle belirlenmiş toplam 1350 birey oluşturmaktadır.

Araştırmada veriler yazılı kaynaklardan ve anket yöntemiyle elde edilmiştir. Anketin anlaşılabilirliği, kapsam geçerliği ve güvenilirliği sağlanmıştır. Cronbach's Alpha güvenilirlik katsayısı 0,88 bulunmuştur. Anketler örneklem grubuyla birebir görüşülerek doldurulmuştur. Ankete 450 erkek, 890 kadın olmak üzere toplam 1350 birey cevap vermiştir.

Elde edilen verilere istatistik işlem olarak, frekans(%), Crosstabs ve X² (Ki-Kare) teknikleri uygulanmıştır. Değişkenler arası farklılıkların tespitinde 0,05 güven aralığı kabul edilmiştir.

Araştırma kapsamında elde edilen verilere göre, katılımcıların gençlik merkezlerinde düzenlenen sosyal, sportif, kültürel ve diğer faaliyetlerden, gençlik merkezlerine ulaşım ve güvenlikten, gençlik merkezleri personeli ile iletişimden, gençlik merkezlerinin fiziki yapılarından, çoğunluk olarak memnun olduklarını söyleyebiliriz. Cinsiyetler arası görüşlerde ise bazı memnuniyet düzeylerinde olumlu yönde 0,05 manidarlık düzeyinde anlamlı farklılıklar görülmektedir(p<0,05).

Anahtar kelime: Birey, Gençlik merkezleri, Faaliyet, Memnuniyet

Investigation Of Youth Center Activities Of The Directorate General Of Youth Services And Sports And Satisfaction Levels Of Individuals Benefiting From These Activities

Abstract

This study was carried out to determine the Youth Center activities of the Directorate General of Youth Services and Sports and satisfaction levels of individuals benefiting from these activities.

The research population consisted of members registered to Youth Centers of the Provincial Directorate of Youth Services and Sports in Antalya, Denizli, Isparta, and Burdur, and the sample group consisted of a total of 1350 individuals selected from these members by the randomized method.

In the study, the data were obtained from written sources and by the questionnaire method. The intelligibility, content validity, and reliability of the questionnaire were ensured. The Cronbach's alpha reliability coefficient was found as 0.88. The questionnaire was filled in by interviewing the sample group face-to-face. 1350 individuals in total, being 450 males and 890 females, responded to the questionnaire.

As the statistical procedure, the frequency (%), Crosstabs, and X² (Chi-Square) techniques were applied to the data obtained. The confidence interval of 0.05 was accepted in the determination of differences between variables.

According to the data obtained within the scope of the study, it can be said that the participants are mostly satisfied with the social, sportive, cultural, and other activities arranged in youth centers, transportation to and security of youth centers, communication with the youth center personnel, and physical structures of the youth centers. There are significant positive differences at the significance level of 0.05 in some satisfaction levels in the opinions between genders (p<0.05).

Keywords: Individual, Youth centers, Activity, Satisfaction

¹ Bu makale yüksek lisans tezinden türetilmiştir.

² Prof. Dr., Burdur Mehmet Akif Ersoy Üniversitesi, Spor Bilimleri Fakültesi, k_pepe@yahoo.com

³ Spor uzmanı, Burdur Gençlik Hizmetleri ve Spor İl Müdürlüğü, mehmetozkan@gsb.gov.tr

Giriş

Dünyada gelişen sanayileşme ve teknolojik imkânlar doğrultusunda ortaya çıkan kentleşme ve şehirleşme, beraberinde bireyler üzerinde olumlu yansımaları yanında bir o kadar olumsuz etkilerinin olduğu görülmektedir. Bireylerin yaşamlarının her anına giren teknolojik aletler bireyler üzerinde teknolojik bağımlılık oluşturmuştur. Bu durumda bireylerde fiziksel, sosyal, psikolojik ve bilişsel yönden olumsuz etkilere neden olmaktadır. Bu olumsuzluklar toplumlarda özellikle gençlerde hızlı bir şekilde yaygınlaşmakta ve toplumlar için tehlikeli boyutlara ulaşmaktadır.

Her toplum genç nüfuslarının her bakımdan en iyi şekilde yetişmesini ister ve o yolda çeşitli kurum ve kuruluşlar faaliyetler yürütürler. Bireylerin gelişim süreçlerinde gençlik dönemleri onların gelişimleri açısından en önemli dönemlerden biridir. Bilim insanlarının gençlik kavramını sosyolojik, psikolojik ve biyolojik yönlerden farklı şekillerde tanımladıkları görülmektedir.

Tarihsel süreç içerisinde modern zaman öncesine kadar ulus-devletlerin gençliği yasal bir kategori olarak kabul etmedikleri, kamu hizmetlerinin yürütülmesi açısından çocukluk, yetişkinlik ve yaşlılık şeklinde bir ayrıma gittikleri görülmektedir (Özbay,2015:258). Günümüzde ise, Gençlik kavramına denk gelen yaş aralığı ve onu tanımlayan kültürel ve psikolojik vasıflar zaman ve mekâna göre değişkenlik arz etmiştir. Bu sebeple gençlik, dünyayı tanıma bilme yönünde kullanılan birçok kavram gibi, sürekli olarak yeniden tanımlanması gereken bir hüviyete bürünmüş durumdadır (Vatandaş ve ark,2013:9-10).

Akın'a göre gençlik, insan hayatının en dinamik dönemi ve bir kimlik arayışı, inşası süreci olarak kabul edilmektedir (Akın,2014:10). Kara'ya göre ise gençlik çağı, zihni ve fikri bakımdan enerjik olduğundan doğru yönlendirildiği takdirde birçok meseleyi çözüme kavuşturacak aksiyon ve beceriye kabildir (Kara,2013:8).

Gençleri eğitmek ve yetiştirmek çabasında olan kurumlar kendi yaklaşımları doğrultusunda gençliği farklı yaş grupları içerisinde ele almaktadır. Bunlardan Gençlik ve Spor Bakanlığı Ulusal Gençlik ve Spor Politikaları Belgesinde gençliği 14-29 yaş(Ulusal Gençlik ve Spor Politikası Belgesi,2013). Milli Eğitim Bakanlığı, 12-24 yaş, bunun yanında Avrupa Birliği programları çerçevesinde faaliyetlerini sürdüren Ulusal Ajans,15-30 yaş, yine Avrupa Komisyonu'na bağlı olarak, Avrupa Birliği üyesi ve aday ülkelerde yürütülen Gençlik Programları 2007-2012 yeni döneminde gençlik yaş olarak 15-30 arasında gösterilmektedir (Vatandaş ve ark,2013:9-10).

Türkiye'de gençlik politikalarına yönelik birtakım çalışma ve faaliyetler bulunmaktadır. Bunlar; Anayasa'nın 58. maddesi, 5 yıllık kalkınma planları, ulusal gençlik ve spor politikası ile Ulusal Ajans'tır (Acar,2008:5-6).

Türkiye de gençleri çeşitli yönleriyle eğitmek ve geliştirmek amacıyla, belli bir vizyon, misyon ve amaç yüklenerek il ve ilçelerde ihtiyaca göre gençlik merkezleri kurulmuştur. Gençlik merkezleri; 3289 sayılı Gençlik ve Spor Genel Müdürlüğü'nün Teşkilat ve Görevleri Hakkında Kanunu'nun 3703 sayılı kanunla değişik 2. Maddesinin (f) bendi ile 10 uncu maddesine dayanarak hazırlanmıştır. Gençlik ve Spor Bakanlığı'na bağlı gençlik merkezleri müdürlüklerinin kuruluş, görev, yönetim ve eğitim işleriyle bu merkezlerdeki görevlilerin görev, yetki ve sorumluluklarını düzenlemek üzere hazırlanan "Gençlik Merkezi Yönetmeliği" 13 Temmuz 2003 tarih ve 25167 sayılı Resmi Gazetede yayınlanarak yürürlüğe girmiştir (Gençlik Merkezleri Yönetmeliği, 2003, md.2,3).

Gençlik merkezleri, gençlerin Atatürk ilkeleri doğrultusunda, ülkesine ve milletine yararlı, araştırmacı, yaratıcı, birleştirici, yeteneklerini geliştirmek ve toplumsal yaşama gönüllü olarak katılmalarını sağlamak, gençlerin serbest zamanlarını ilgi, istek ve yetenekleri doğrultusunda değerlendirmelerini sağlamak, onları sosyal, kültürel, sanatsal ve sportif faaliyetlere yönlendirmek, diğer illerdeki gençlik merkezi üyeleri ile birlikte projeler üreterek bu projeler aracılığı ile gençler arasında değişim programları yapılmasını sağlamak, yurt dışı gençlik kuruluşları ile uluslararası değişim programları gerçekleştirmek, gençlerin sosyal kişiliklerinin gelişmesine katkıda bulunarak, topluma uyumlu olmalarını sağlamak, Sosyal, kültürel, sanatsal ve sportif faaliyetlerle gençlerin ruh ve beden sağlıklarını korumak, ulusal birlik ve beraberlik duygularını güçlendirmek, bireysel ve toplumsal ilişkilerinde sağlıklı ve dengeli kişilik geliştirmelerine katkıda bulunmak ve onları zararlı alışkanlıklardan korumak, ilgi ve yetenekleri doğrultusunda bilgi ve becerilerini artırmak, gençlerin sorunlarına yardımcı olmak, rehberlik ve danışmanlık yapmak, il düzeyinde yapılacak olan gençlik organizasyonlarında diğer gençlik kuruluşları ile koordinasyonu gerçekleştirmek amacıyla hizmet vermektedir (Gençlik Merkezleri Yönetmeliği, 2003, md.5).

Belli bir amaç doğrultusunda verilen hizmetlerin amaçlarına ulaşmasında hizmet alan bireylerin memnuniyet durumları amaçlarına ulaşmada önemli bir unsurdur. Bu nedenle gençlik merkezlerinde yapılan faaliyetlere katılan gençlerin gençlik merkezi fiziki yapı, personel, eğitmen ve programlardan memnun olmaları, onların isteyerek katılmalarını ve sportif, sosyal, mental, psikolojik vb. açılardan da gelişmelerini sağlayacaktır.

Gençlik hizmetleri ve spor genel müdürlüğü gençlik merkezleri kamu faaliyeti gösteren kuruluşlardır. Bundan dolayı bu kuruluşlar, merkezlerden faydalanan bireylerin, beklenti, hizmet ve memnuniyet durumlarını belirlemelidir (Wisniewski ve Donnelly, 1996: 355-365; Yüzgenç ve Özgül, 2014:79-93). Belirlenen yeterli, yetersiz ve eksik durumlar giderilerek daha iyi hizmet verme yolları aranmalı ve verilmelidir.

Bu bağlamda araştırmada günümüz toplumsal yaşamında gençlerin her yönden gelişimleri açısından önem arz eden gençlik merkezlerinde yapılan faaliyetlere katılan bireylerin verilen hizmetler ve faaliyetler açısından memnuniyet düzeylerinin belirlenmesi amaçlanmıştır.

Materyal ve Metot

Araştırma survey tarama modelinde bir araştırma olup, Gençlik hizmetleri ve spor genel müdürlüğü gençlik merkezleri faaliyetleri ve bu faaliyetlerden yararlanan bireylerin memnuniyet düzeylerinin belirlenmesi amacıyla yapılmıştır.

Araştırmanın evrenini, Antalya, Denizli, Isparta ve Burdur Gençlik hizmetleri ve spor il müdürlüğü, gençlik merkezlerine kayıtlı üyeler, örneklem grubunu ise, bu üyelere tesadüfi yöntemle belirlenmiş toplam 1350 birey oluşturmaktadır.

Araştırmada veriler yazılı kaynaklardan ve anket yöntemiyle elde edilmiştir. Anketin anlaşılabilirliği, kapsam geçerliği ve güvenilirliği sağlanmıştır. Anketin Cronbach's Alpha güvenirlik katsayısı 0,88 bulunmuştur. Bir araştırma için geliştiren anketlerin güvenirliğinin hesaplanması için çok sayıda yöntem bulunmaktadır. Bunlardan en çok kullanılan Alfa modeli(Cronbachs Alpha Coefficient) modeli olarak açıklanabilir (Lorlu,2015). Cronbachs Alpha sayısı 0-1 arasında bir değerdir; ölçeklerde yer alan “k” adet maddenin varyansları toplamının, genel varyansa oranlaması ile bulunan bir ağırlıklı standart değişimin ortalamasıdır(Özdamar,2002). Alpha katsayısı da ankette bulunan maddelerin iç tutarlılığının bir ölçüdür. Anket beş bölüme ayrılmıştır. Birinci bölümde, demografik özelliklere dönük 7, ikinci bölümde, katılımcıların gençlik merkezlerinde gerçekleştirilen sosyal, sportif, sanatsal vd. faaliyetlere ilişkin 10, üçüncü bölümde, gençlik merkezlerine ulaşım ve güvenlik hususunda 2, dördüncü bölümde, gençlik merkezlerindeki personelin katılımcılar ile iletişimi hakkında 4, beşinde bölümde, gençlik merkezlerinin fiziki yapısı hakkında 9, olmak üzere toplam 32 soru önermesi bulunmaktadır. Soru önermelerine yönelik cevaplar likert tipi “ 3.Memnunum, 2.Kısmen memnunum, 1.Memnun değilim” şeklindedir. Anketler örneklem grubuyla birebir görüşülerek doldurulmuştur. Ankete 450 erkek,890 kadın olmak üzere toplam 1350 birey cevap vermiştir.

Elde edilen verilere istatistik işlem olarak, frekans(%), Crosstabs ve X² (Ki-Kare) teknikleri uygulanmıştır. Değişkenler arası farklılıkların tespitinde 0,05 güven aralığı kabul edilmiştir.

Bulgular

Tablo 1.Katılımcıların “Demografik Özellikleri” Dağılımı

Değişkenler	N(Dağılım)	% (Dağılım)
Cinsiyet	Erkek	460
	Kadın	890
	Toplam	1350
Yaş dağılımı	14-17	949
	18-21	276
	22-24	77
	25 ve Üzeri	48
	Toplam	1350

Tablo 2. Katılımcıların “Gençlik Merkezlerinde Düzenlenen Sosyal, Sportif, Kültürel ve Diğer Faaliyetlerden” Memnuniyet Düzeylerinin Cinsiyet Değişkenine Göre Dağılımı

Değişkenler			Kısmen		Memnun	Toplam	X ² /p
			Memnunum	Memnunum	Değilim		
1.Sosyal sorumluluk faaliyetleri	Erkek	n	348	84	28	460	X ² =8,219 p=0,016*
		%	75,7	18,3	6,1	100,0	
	Kadın	n	707	157	26	890	
		%	79,4	17,6	2,9	100,0	
	Toplam	n	1055	241	54	1350	
		%	78,1	17,9	4,0	100,0	
2.Sportif faaliyetler	Erkek	n	384	60	16	460	X ² =2,526 p=0,283
		%	83,5	13,0	3,5	100,0	
	Kadın	n	767	103	20	890	
		%	86,2	11,6	2,2	100,0	
	Toplam	n	1151	163	36	1350	
		%	85,3	12,1	2,7	100,0	
3.Kültürel faaliyetler	Erkek	n	309	118	33	460	X ² =29,774 p=0,000*
		%	67,2	25,7	7,2	100,0	
	Kadın	n	557	314	19	890	
		%	62,6	35,3	2,1	100,0	
	Toplam	n	866	432	52	1350	
		%	64,1	32,0	3,9	100,0	
4.Sanatsal faaliyetler	Erkek	n	310	108	42	460	X ² =6,636 p=0,036*
		%	67,4	23,5	9,1	100,0	
	Kadın	n	593	245	52	890	
		%	66,6	27,5	5,8	100,0	
	Toplam	n	903	353	94	1350	
		%	66,9	26,1	7,0	100,0	
5.Eğlenceler	Erkek	n	317	107	36	460	X ² =14,131 p=0,001*
		%	68,9	23,3	7,8	100,0	
	Kadın	n	560	286	44	890	
		%	62,9	32,1	4,9	100,0	
	Toplam	n	877	393	80	1350	
		%	65,0	29,1	5,9	100,0	
6.Gezipler	Erkek	n	306	110	44	460	X ² =3,709 p=0,157
		%	66,5	23,9	9,6	100,0	
	Kadın	n	588	240	62	890	
		%	66,1	27,0	7,0	100,0	
	Toplam	n	894	350	106	1350	
		%	66,2	25,9	7,9	100,0	
7.Kamplar	Erkek	n	292	108	60	460	X ² =17,135 p=,000*
		%	63,5	23,5	13,0	100,0	
	Kadın	n	525	292	73	890	
		%	59,0	32,8	8,2	100,0	
	Toplam	n	817	400	133	1350	
		%	60,5	29,6	9,9	100,0	
8.Projeler	Erkek	n	264	136	60	460	X ² =8,185 p=0,017*
		%	57,4	29,6	13,0	100,0	
	Kadın	n	529	288	73	890	
		%	59,4	32,4	8,2	100,0	
	Toplam	n	793	424	133	1350	
		%	58,7	31,4	9,9	100,0	
9.Kampanyalar	Erkek	n	288	122	50	460	X ² =6,485 p=0,039*
		%	62,6	26,5	10,9	100,0	
	Kadın	n	560	267	63	890	
		%	62,9	30,0	7,1	100,0	
	Toplam	n	848	389	113	1350	
		%	62,8	28,8	8,4	100,0	
10.Faaliyet çeşitliliği	Erkek	n	304	120	36	460	X ² =3,412 p=0,182
		%	66,1	26,1	7,8	100,0	
	Kadın	n	573	265	52	890	
		%	64,4	29,8	5,8	100,0	

Toplam	n	877	385	88	1350
	%	65,0	28,5	6,5	100,0

P<0,05*

Tablo 3.Katılımcıların “Gençlik Merkezlerine Ulaşım ve Güvenlik” Açısından Memnuniyet Düzeylerinin Cinsiyet Değişkenine Göre Dağılımı

Değişkenler			Memnunum	Kısmen Memnunum	Memnun Değilim	Toplam	X ² /p
1.Gençlik merkezine ulaşım	Erkek	n	337	86	37	460	X ² =4,755 p=0,093
		%	73,3	18,7	8,0	100,0	
	Kadın	n	671	174	45	890	
		%	75,4	19,6	5,1	100,0	
	Toplam	n	1008	260	82	1350	
		%	74,7	19,3	6,1	100,0	
2.Gençlik merkezi alınan güvenlik önlemleri	Erkek	n	287	146	27	460	X ² =1,673 p=0,433
		%	62,4	31,7	5,9	100,0	
	Kadın	n	533	312	45	890	
		%	59,9	35,1	5,1	100,0	
	Toplam	n	820	458	72	1350	
		%	60,7	33,9	5,3	100,0	

P<0,05*

Tablo 4.Katılımcıların “Gençlik Merkezi Personeli ” Açısından Memnuniyet Düzeylerinin Cinsiyet Değişkenine Göre Dağılımı

Değişkenler			Memnunum	Kısmen Memnunum	Memnun Değilim	Toplam	X ² /p
1.Personelin gençlerle olan iletişimi	Erkek	n	348	84	28	460	X ² =,816 p=0,665
		%	75,7	18,3	6,1	100,0	
	Kadın	n	678	168	44	890	
		%	76,2	18,9	4,9	100,0	
	Toplam	n	1026	252	72	1350	
		%	76,0	18,7	5,3	100,0	
2.Gençlik merkezi personelinin merkezi yeterli düzeyde tanıtması	Erkek	n	286	144	30	460	X ² =2,130 p=0,345
		%	62,2	31,3	6,5	100,0	
	Kadın	n	526	313	51	890	
		%	59,1	35,2	5,7	100,0	
	Toplam	n	812	457	81	1350	
		%	60,1	33,9	6,0	100,0	
3.Gençlik merkezi personelinin alanındaki yeterlilik düzeyi	Erkek	n	297	134	29	460	X ² =,038 p=0,981
		%	64,6	29,1	6,3	100,0	
	Kadın	n	574	262	54	890	
		%	64,5	29,4	6,1	100,0	
	Toplam	n	871	396	83	1350	
		%	64,5	29,3	6,1	100,0	
4.Kursları veren eğitimcilerin nitelikleri	Erkek	n	299	119	42	460	X ² =9,680 p=0,008*
		%	65,0	25,9	9,1	100,0	
	Kadın	n	596	251	43	890	
		%	67,0	28,2	4,8	100,0	
	Toplam	n	895	370	85	1350	
		%	66,3	27,4	6,3	100,0	

P<0,05*

Tablo 5. Katılımcıların “Gençlik Merkezlerinin Fiziki Yapıları” Açısından Memnuniyet Düzeylerinin Cinsiyet Değişkenine Göre Dağılımı

Değişkenler		Memnunum	Kısmen Memnunum	Memnun Değilim	Toplam	X ² /p	
1.Gençlik merkezi binasının fiziki yapısının, gençlik merkezi olarak kullanılmaya uygun olması	Erkek	n	349	92	19	460	
		%	75,9	20,0	4,1	100,0	
	Kadın	n	662	193	35	890	X ² =,527 p=0,768
		%	74,4	21,7	3,9	100,0	
	Toplam		n	1011	285	54	1350
			%	74,9	21,1	4,0	100,0
2.Gençlik merkezi binasının hijyenik durumu	Erkek	n	299	137	24	460	
		%	65,0	29,8	5,2	100,0	
	Kadın	n	499	347	44	890	X ² =11,308 p=0,004*
		%	56,1	39,0	4,9	100,0	
	Toplam		n	798	484	68	1350
			%	59,1	35,9	5,0	100,0
3.Gençlik merkezlerinde kullanılan araç gereçlerden	Erkek	n	290	127	43	460	
		%	63,0	27,6	9,3	100,0	
	Kadın	n	563	250	77	890	X ² =,193 p=0,908
		%	63,3	28,1	8,7	100,0	
	Toplam		n	853	377	120	1350
			%	63,2	27,9	8,9	100,0
4.Gençlik merkezi ısısının hava koşullarına uygun ayarlanması	Erkek	n	305	119	36	460	
		%	66,3	25,9	7,8	100,0	
	Kadın	n	527	300	63	890	X ² =8,708 p=0,013*
		%	59,2	33,7	7,1	100,0	
	Toplam		n	832	419	99	1350
			%	61,6	31,0	7,3	100,0
5.Gençlik merkezlerinde rahatsız edici düzeyde gürültü olmaması	Erkek	n	266	127	67	460	
		%	57,8	27,6	14,6	100,0	
	Kadın	n	522	269	99	890	X ² =3,664 p=0,160
		%	58,7	30,2	11,1	100,0	
	Toplam		n	788	396	166	1350
			%	58,4	29,3	12,3	100,0
6.Gençlik merkezlerinin içinin güzel görünümü döşenmiş olması	Erkek	n	313	123	24	460	
		%	68,0	26,7	5,2	100,0	
	Kadın	n	569	266	55	890	X ² =2,308 p=0,315
		%	63,9	29,9	6,2	100,0	
	Toplam		n	882	389	79	1350
			%	65,3	28,8	5,9	100,0
7.Engellilere yönelik fiziki ortam düzenlenmesi	Erkek	n	276	128	56	460	
		%	60,0	27,8	12,2	100,0	
	Kadın	n	523	272	95	890	X ² =1,454 p=0,483
		%	58,8	30,6	10,7	100,0	
	Toplam		n	799	400	151	1350
			%	59,2	29,6	11,2	100,0
8.Engellilere yönelik sosyal ortam düzenlenmesi	Erkek	n	284	122	54	460	
		%	61,7	26,5	11,7	100,0	
	Kadın	n	518	297	75	890	X ² =8,704 p=0,013*
		%	58,2	33,4	8,4	100,0	
	Toplam		n	802	419	129	1350
			%	59,4	31,0	9,6	100,0
9.Engellilere yönelik eğitsel ortam düzenlenmesi	Erkek	n	303	103	54	460	
		%	65,9	22,4	11,7	100,0	
	Kadın	n	569	222	99	890	X ² =1,098 p=0,577
		%	63,9	24,9	11,1	100,0	
	Toplam		n	872	325	153	1350
			%	64,6	24,1	11,3	100,0

P<0,05*

Tartışma ve Sonuç

Araştırma, Burdur, Isparta, Antalya ve Denizli 'illerinde bulunan gençlik merkezlerinde çeşitli faaliyetlere katılan üyelerinin gençlik merkezleri ve faaliyetlerinden memnuniyet düzeylerinin belirlenmesi amacıyla yapılmış ve değerlendirilmiştir.

Araştırmaya, Burdur'dan 351, Antalya'dan 349, Denizli'den 350 ve Isparta'dan 300, olmak üzere toplam 1350 gençlik merkezi üyesi katılmıştır. Katılımcıların %34,1'i erkek ve %65,9'u kadınlardan oluşmaktadır. Yaş dağılımları ise %70,3'ü 14-17, %20,4'ü 18-21, %5,7'si 22-24, %3,6'sı 25 ve üzeri yaşlarındadır(Tablo 1).

Araştırmada katılımcıların, gençlik merkezlerinin faaliyetlerinden, ulaşım ve güvenliklerinden, personel ile iletişiminden, fiziki alt yapılarından, memnuniyet düzeyleri sorgulanmaktadır.

Tablo 2. "Gençlik merkezlerinde düzenlenen faaliyetlere yönelik memnuniyet düzeyleri sorguları;

"Sosyal sorumluluk" faaliyetlerindeki memnuniyet düzeylerine bakıldığında toplamda verilen cevapların %78,1'i memnunum, %17,9'u kısmen memnunum ve %4,0'ı memnun değilim dedikleri görülmektedir. Cinsiyet değişkenine göre verilen cevaplara baktığımızda ise kadınların %79,4'ü memnunum derken, erkeklerin %75,7 'si memnunum cevabını vermişlerdir. Karşılaştırmalı istatistik analizinde [$X^2=8,219$ $p=,016$] bulunmuştur(Tablo 2. 1). Bu değerde istatistiksel olarak anlamlıdır ($p<0,05$). Yani cinsiyetler arası verilen cevaplarda görüş ayrılığı bulunmaktadır. Bu verilere göre sosyal sorumluluk faaliyetlerinden kadın katılımcılar erkeklere göre daha fazla memnundur. Bu sonucu genel olarak kadınların erkeklere göre daha duygusal olmalarına bağlayabiliriz.

"Sportif" faaliyetlerdeki memnuniyet düzeylerine bakıldığında toplamda verilen cevapların %85,3'ü memnunum, %12'si kısmen memnunum ve %2,7'si memnun değilim dedikleri görülmektedir. Cinsiyet değişkenine göre verilen cevaplara baktığımızda ise kadınların %86,2'si memnunum derken, erkeklerin %83,5'i memnunum cevabını vermişlerdir. Karşılaştırmalı istatistik analizinde [$X^2=2,526$ $p=0,283$] bulunmuştur(Tablo 2. 2). Bu değerde istatistiksel olarak anlamlı değildir ($p>0,05$). Yani cinsiyetler arası verilen cevaplarda görüş ayrılığı bulunmamaktadır. Bu verilere göre katılımcıların geneli gençlik merkezinde yapılan sportif faaliyetlerden memnun olduklarını söyleyebiliriz.

"Kültürel" faaliyetlerdeki memnuniyet sorgusuna baktığımızda ise katılımcıların toplamda verdikleri cevaplarında %64,1'i memnunum, %32'si kısmen memnunum ve %3,9'u memnun değilim cevabını vermişlerdir. Cinsiyet değişkenine göre verilen cevaplara baktığımızda ise, kadınların %62,6'sı ve erkeklerin %67,2'si memnunum, kadınların %35,3'ü ve erkeklerin %25,7'si kısmen memnunum cevaplarında yoğunlaştıkları görülmektedir. Karşılaştırmalı istatistik analizde[$X^2=29,774$ $p=0,000$] bulunmuştur(Tablo 2. 3). Bu değerde istatistiksel olarak oldukça anlamlıdır ($p<0,05$). Yani

cinsiyetler arası verilen cevaplarda görüş ayrılığının olduğu görülmektedir. Bu verilere göre gençlik merkezlerinde yapılan kültürel faaliyetlerden erkek katılımcıların kadınlara göre daha fazla memnun olduklarını söyleyebiliriz.

“Sanatsal” faaliyetlerdeki memnuniyet sorgusuna baktığımızda ise katılımcıların toplamda verdikleri cevaplarında %66,9’u memnunum, %26,1’i kısmen memnunum ve %7’si memnun değilim cevabını vermişlerdir. Cinsiyet değişkenine göre verilen cevaplara baktığımızda ise, kadınların %66,6’sı ve erkeklerin %67,4’ü memnunum, kadınların %27,5’i ve erkeklerin %23,5’i kısmen memnunum cevaplarında yoğunlaştıkları görülmektedir. Karşılaştırmalı istatistik analizde [$X^2=6,636$ $p=0,036$] bulunmuştur(Tablo 2. 4). Bu değerde istatistiksel olarak anlamlıdır ($p<0,05$). Yani cinsiyetler arası verilen cevaplarda görüş ayrılığının olduğu görülmektedir. Tablo ayrıntılı irdelendiğinde gençlik merkezlerinde yapılan sanatsal faaliyetlerden erkek katılımcıların kadınlara göre daha fazla memnun oldukları görülmektedir. Bu sonucu erkeklerin kadınlara göre sanatsal faaliyetlere daha fazla ilgi duyduklarından kaynaklandığını söyleyebiliriz.

“Eğlence” faaliyetlerdeki memnuniyet sorgusuna baktığımızda ise katılımcıların toplamda verdikleri cevaplarında %65,0’ı memnunum, %29,1’i kısmen memnunum ve %5,9’u memnun değilim cevabını vermişlerdir. Cinsiyet değişkenine göre verilen cevaplara baktığımızda ise, kadınların %65’i ve erkeklerin %62,9’u memnunum, kadınların %32,1’i ve erkeklerin %23,3’ü kısmen memnunum cevaplarında yoğunlaştıkları görülmektedir. Karşılaştırmalı istatistik analizde [$X^2=14,131$ $p=0,001$]olarak bulunmuştur(Tablo 2. 5). Bu değerde istatistiksel olarak oldukça anlamlıdır ($p<0,05$). Yani cinsiyetler arası verilen cevaplarda görüş ayrılığı bulunmaktadır. Bu verilere göre gençlik merkezlerinde yapılan eğlence faaliyetlerinden kadın katılımcıların erkelere göre daha fazla memnun oldukları görülmektedir. Gediz (2012) Batı Akdeniz Bölgesi Gençlik Merkezleri üzerinde yaptığı çalışmasındaki gençlik merkezlerindeki yapılan eğlence faaliyetlerinin yeterliliğine erkek katılımcıların, kadınlara göre daha yeterli gördükleri bulgusu, araştırma bulgumuzla uyuşmamaktadır. Bu sonucu genel olarak kadınların eğlence faaliyetlerine, erkelere göre daha düşük olmalarından kaynaklandığını söyleyebiliriz.

“Gezi” faaliyetlerdeki memnuniyet sorgusuna baktığımızda ise katılımcıların toplamda verdikleri cevaplarında %66,2’si memnunum, %25,9’u kısmen memnunum ve %7,9’u memnun değilim cevabını vermişlerdir. Cinsiyet değişkenine göre verilen cevaplara baktığımızda ise, kadınların %66,1’i ve erkeklerin %66,5’i memnunum, kadınların %27,0’ı ve erkeklerin %23,9’u kısmen memnunum cevaplarında yoğunlaştıkları görülmektedir. Karşılaştırmalı istatistik analiz değeri [$X^2=3,709$ $p=0,157$] olarak bulunmuştur (Tablo 2. 6). Bu değerde istatistiksel olarak anlamlı değildir ($p>0,05$). Yani cinsiyetler arası verilen cevaplarda görüş ayrılığı bulunmamaktadır. Tablo ayrıntılı irdelendiğinde katılımcıların genelinin memnunum seçeneğini işaretledikleri görülmektedir. Bu sonuca göre katılımcıların genelinin gençlik merkezlerinde yapılan gezi faaliyetlerinden memnun olduklarını söyleyebiliriz.

“Kamp” faaliyetleri memnuniyet sorgusuna baktığımızda ise katılımcıların toplamda verdikleri cevaplarında %60,5’i memnunum, %29,6’sı kısmen memnunum ve %9,9’u memnun değilim cevabını vermişlerdir. Cinsiyet değişkenine göre verilen cevaplara baktığımızda ise, kadınların %59,0’ı ve erkeklerin %63,5’i memnunum, kadınların %32,8’i ve erkeklerin %23,5’i kısmen memnunum cevaplarında yoğunlaştıkları görülmektedir. Karşılaştırmalı istatistik analiz değeri [$X^2=17,135$ $p=,000$] olarak bulunmuştur(Tablo 2. 7).Bu değerde istatistiksel olarak oldukça anlamlıdır ($p<0,05$). Yani cinsiyetler arası verilen cevaplarda görüş ayrılığının olduğu görülmektedir. Tablo ayrıntılı irdelendiğinde gençlik merkezlerinde yapılan kamp faaliyetlerinden erkek katılımcıların kadınlara göre daha fazla memnun oldukları görülmektedir. Bu sonucu erkek katılımcıların kadınlara göre kamp faaliyetlerine daha fazla ilgi duymalarından kaynaklandığını söyleyebiliriz.

“Proje” faaliyetlerindeki memnuniyet sorgusuna baktığımızda ise katılımcıların toplamda verdikleri cevaplarında %58,7’si memnunum, %31,4’ü kısmen memnunum ve %9,9’u memnun değilim cevabını vermişlerdir. Cinsiyet değişkenine göre verilen cevaplara baktığımızda ise, kadınların %59,4’ü ve erkeklerin %57,4’ü memnunum, kadınların %32,4’ü ve erkeklerin %29,6’sı kısmen memnunum cevaplarında yoğunlaştıkları görülmektedir. Karşılaştırmalı istatistik analizde [$X^2=8,185$ $p=0,017$] olarak bulunmuştur(Tablo 2. 8). Bu değerlerde istatistiksel olarak anlamlıdır($p<0,05$). Yani cinsiyetler arası verilen cevaplarda görüş ayrılığının olduğu görülmektedir. Tablo ayrıntılı incelendiğinde gençlik merkezlerinde yapılan proje faaliyetlerinden erkek katılımcıların kadınlara göre daha fazla memnun oldukları görülmektedir. Bu sonucu erkeklerin kadınlara göre proje faaliyetlerine daha fazla ilgi duyduklarından kaynaklandığını söyleyebiliriz.

“Kampanya” faaliyetlerdeki memnuniyet sorgusuna baktığımızda ise katılımcıların toplamda verdikleri cevaplarında %62,8’i memnunum, %28,8’i kısmen memnunum ve %8,4’ü memnun değilim cevabını vermişlerdir. Cinsiyet değişkenine göre verilen cevaplara baktığımızda ise, kadınların %62,9’u ve erkeklerin %62,6’sı memnunum, kadınların %30,0’ı ve erkeklerin %26,5’i kısmen memnunum cevaplarında yoğunlaştıkları görülmektedir. Karşılaştırmalı istatistikte [$X^2=6,485$ $p=0,039$] olarak bulunmuştur(Tablo 2. 9). Bu değerde istatistiksel olarak anlamlıdır ($p<0,05$). Yani cinsiyetler arası verilen cevaplarda görüş ayrılığının olduğu görülmektedir. Tablo ayrıntılı incelendiğinde gençlik merkezlerinde yapılan kampanya faaliyetlerinden kadın katılımcıların, erkeklere göre daha memnun oldukları görülmektedir. Elde edilen bu sonucu kadınların erkeklere göre kampanya faaliyetlerine daha fazla ilgi duyduklarına bağlayabiliriz.

“Faaliyet çeşitliliği” yönünden memnuniyet sorgusuna baktığımızda ise katılımcıların toplamda verdikleri cevaplarında %65,0’ı memnunum, %28,5’i kısmen memnunum ve %6,5’i memnun değilim cevabını vermişlerdir. Cinsiyet değişkenine göre verilen cevaplara baktığımızda ise, kadınların %64,4’ü ve erkeklerin %66,1’i memnunum, kadınların %29,8’i ve erkeklerin %26,1’i kısmen memnunum cevaplarında yoğunlaştıkları görülmektedir. Cinsiyet değişkenine göre verilen cevapların karşılaştırmalı istatistik analizinde [$X^2=3,412$ $p=0,182$] olarak bulunmuştur(Tablo 2.10).

Bu değerde istatistiksel olarak anlamlı değildir($p>0,05$). Yani cinsiyetler arası verilen cevaplarda görüş ayrılığının olmadığı görülmektedir. Bu verilere göre katılımcıların geneli gençlik merkezinde yapılan faaliyet çeşitliliği açısından memnun olduklarını söyleyebiliriz. Aycan (2005) yapmış olduğu araştırmasında gençlik merkezlerinin etkinlik çeşitliliğinin gençlerin çok ynlu gelişmelerinde önemli bir yer tuttuğu ve memnuniyetlerini arttırdığı, Shin ve You (2013:53-62) yapmış oldukları araştırmalarında da yapılan etkinlik türlerinin gençlerin serbest zaman tatminleri üzerinde etkili olduğu görüşleri araştırma bulgumuzla paralellik göstermekte ve destekler niteliktedir.

Tablo 3. “Gençlik merkezlerine ulaşım ve güvenlik” açısından memnuniyet düzeyleri sorguları;

“Ulaşım kolaylığı” yönünden memnuniyet sorgusuna baktığımızda ise katılımcıların toplamda verdikleri cevaplarında %74,7’si memnunum, %19,3’ kısmen memnunum ve %6,1’i memnun değilim cevabını vermişlerdir. Cinsiyet değişkenine göre verilen cevaplara baktığımızda ise, kadınların %75,4’ ve erkeklerin %73,3’ memnunum, kadınların %19,6’sı ve erkeklerin %18,7’si kısmen memnunum cevaplarında yoğunlaştıkları görülmektedir. Cinsiyet değişkenine göre verilen cevapların karşılaştırmalı istatistik analizde [$X^2=4,755$ $p=0,093$] olarak bulunmuştur.(Tablo 3. 1). Bu değerlerde istatistiksel olarak anlamlı değildir($p>0,05$). Yani cinsiyetler arası verilen cevaplarda görüş ayrılığı bulunmamaktadır. Tablo ayrıntılı irdelendiğinde katılımcıların genelinin gençlik merkeze ulaşımdan memnunum seçeneğini işaretledikleri görülmektedir. Bu sonuca göre katılımcıların genelinin gençlik merkezlerine ulaşımdan memnun olduklarını söyleyebiliriz. Gençlik merkezlerine ulaşımın kolay olması gençlerin memnuniyetini ve gençlik merkezleri faaliyetlerine katılımları arttıracaktır. Memiş ve Ekenci (2007:33-48) yapmış oldukları benzer çalışmalarında spor merkezinin tercih edilme sebebi olarak ulaşımın kolay olması en önemli etken olarak bulunmuştur. Bu bulgu araştırma bulgumuzu destekler niteliktedir.

“Alınan güvenlik” önlemleri yönünden memnuniyet sorgusuna baktığımızda ise katılımcıların toplamda verdikleri cevaplarında %60,7’si memnunum, %33,9’u kısmen memnunum ve %5,3’ memnun değilim cevabını vermişlerdir. Cinsiyet değişkenine göre verilen cevaplara baktığımızda ise, kadınların %59,9’u ve erkeklerin %62,4’ memnunum, kadınların %35,1’i ve erkeklerin %31,7’si kısmen memnunum cevaplarında yoğunlaştıkları görülmektedir. Cinsiyetlere göre verilen cevapların karşılaştırmalı analizinde [$X^2=1,673$ $p=0,433$] olarak bulunmuştur(Tablo 3. 2). Bu değerde istatistiksel olarak anlamlı değildir ($p>0,05$). Yani bu soru önermesine yönelik cinsiyetler arası verilen cevaplarda görüş ayrılığı bulunmamaktadır. Tablo ayrıntılı irdelendiğinde katılımcıların çoğunluğunun gençlik merkezlerinin güvenlik önlemlerinden memnun oldukları görülmektedir.

Tablo 4. Katılımcıların “gençlik merkezi personeli ” açısından memnuniyet düzeyleri sorguları;

“Personelin gençlerle olan İletişimi” yönünden memnuniyet sorgusuna baktığımızda ise katılımcıların toplamda verdikleri cevaplarında %76,0’ı memnunum, %18,7’si kısmen memnunum ve %5,3’ü memnun değilim cevabını vermişlerdir. Cinsiyet değişkenine göre verilen cevaplara baktığımızda ise, kadınların %76,2’si ve erkeklerin %75,7’si memnunum, kadınların %18,9’u ve erkeklerin %18,3’ü kısmen memnunum cevaplarında yoğunlaştıkları görülmektedir. Karşılaştırmalı istatistik analizde [$X^2=,816$ $p=0,665$] olarak bulunmuştur (Tablo 4. 1). Bu değerde istatistiksel olarak anlamlı değildir ($p>0,05$). Yani cinsiyetler arası verilen cevaplarda görüş ayrılığı bulunmamaktadır. Tablo ayrıntılı irdelendiğinde katılımcıların genelini gençlik merkezi personelinin gençlerle olan iletişiminden memnunum seçeneğini işaretledikleri görülmektedir. Bu sonuca göre gençlik merkezi faaliyetlerine katılan bireylerin, gençlik merkezi personelinin kendileri ile olan iletişimlerinden memnun olduklarını söyleyebiliriz. Yüzgeç ve Özgül (2014:79-93) Ankara büyükşehir belediyesine bağlı gençlik merkezi ve aile yaşam gençlik merkezleri üzerinde yaptıkları çalışmada, gençlik merkezleri çalışanlarından memnuniyet düzeyinde cinsiyetler arasında istatistiksel olarak olumlu yönde anlamlı farklılık bulunmuştur. Bu bulguda araştırma bulgumuzu destekler niteliktedir.

“Gençlik merkezi personelinin merkezi yeterli düzeyde tanıtması” yönünden memnuniyet sorgusuna baktığımızda ise katılımcıların toplamda verdikleri cevaplarında %60,1’i memnunum, %33,9’u kısmen memnunum ve %6,0’ı memnun değilim cevabını vermişlerdir. Cinsiyet değişkenine göre verilen cevaplara baktığımızda ise, kadınların %59,1’i ve erkeklerin %62,2’si memnunum, kadınların %35,2’si ve erkeklerin %31,3’ü kısmen memnunum cevaplarında yoğunlaştıkları görülmektedir. Karşılaştırmalı istatistik analizde [$X^2=2,130$ $p=0,345$] olarak bulunmuştur (Tablo 4. 2). Bu değerde istatistiksel olarak anlamlı değildir ($p>0,05$). Yani cinsiyetler arası verilen cevaplarda görüş ayrılığı bulunmamaktadır. Soru önermesine yönelik verilen cevaplar irdelendiğinde katılımcıların çoğunlukla memnunum seçeneğini işaretledikleri görülmektedir. Bu sonuca göre katılımcıların çoğunluğunun gençlik merkezi personellerinin merkezi tanıtması yönünden memnun olduklarını söyleyebiliriz.

“Gençlik merkezi personelinin alanındaki yeterlilik düzeyi” yönünden memnuniyet sorgusuna baktığımızda ise katılımcıların toplamda verdikleri cevaplarında %64,5’i memnunum, %29,3’ü kısmen memnunum ve %6,1’i memnun değilim cevabını vermişlerdir. Cinsiyet değişkenine göre verilen cevaplara baktığımızda ise, kadınların %64,5’i ve erkeklerin %64,6’sı memnunum, kadınların %29,4’ü ve erkeklerin %29,1’i kısmen memnunum cevaplarında yoğunlaştıkları görülmektedir. Karşılaştırmalı istatistik analizde [$X^2=,038$ $p=0,981$] olarak bulunmuştur (Tablo 4. 3). Bu değerde istatistiksel olarak anlamlı değildir ($p>0,05$). Yani cinsiyetler arası verilen cevaplarda görüş ayrılığı bulunmamaktadır. Tablo ayrıntılı irdelendiğinde katılımcıların geneli gençlik merkezinde personelin alanındaki yeterlilik düzeyine memnunum seçeneğini işaretledikleri görülmektedir. Bu sonuca göre katılımcıların genelini gençlik merkezi personellerinin alanlarındaki yeterlilik düzeylerinden memnun olduklarını söyleyebiliriz.

“Kursları veren eğitimcilerin nitelikleri yönünden” memnuniyet sorgusuna baktığımızda ise katılımcıların toplamda verdikleri cevaplarında %66,3’ü memnunum, %27,4’ü kısmen memnunum ve %6,3’ü memnun değilim cevabını vermişlerdir. Cinsiyet değişkenine göre verilen cevaplara baktığımızda ise, kadınların %67,0’ı ve erkeklerin %65,0’ı memnunum, kadınların %28,2’si ve erkeklerin %25,9’u kısmen memnunum cevaplarında yoğunlaştıkları görülmektedir. Karşılaştırmalı istatistik analizde [$X^2=9,680$ $p=0,008$] olarak bulunmuştur(Tablo 4. 4).Bu değerde istatistiksel olarak oldukça anlamlıdır ($p<0,05$). Yani cinsiyetler arası verilen cevaplarda istatistiksel olarak görüş ayrılığı bulunmaktadır. Tablo ayrıntılı irdelendiğinde kursları veren eğitimcilerin niteliklerinden kadın katılımcıların, erkelere göre daha çok memnun oldukları görülmektedir.

Tablo 5.Gençlik merkezlerinin “fiziki yapıları” açısından memnuniyet düzeyleri sorguları;

“Gençlik merkezi binasının gençlik merkezi olarak kullanılmaya uygun olması” yönünden memnuniyet sorgusuna baktığımızda ise katılımcıların toplamda verdikleri cevaplarında %74,9’u memnunum, %21,1’i kısmen memnunum ve %4,0’ı memnun değilim cevabını vermişlerdir. Cinsiyet değişkenine göre verilen cevaplara baktığımızda ise, kadınların %74,4’ü ve erkeklerin %75,9’u memnunum, kadınların %21,7’si ve erkeklerin %20,0’ı kısmen memnunum cevaplarında yoğunlaştıkları görülmektedir. Karşılaştırmalı istatistik analizde, [$X^2=,527$ $p=0,768$] olarak bulunmuştur (Tablo 5. 1).Bu değerde istatistiksel olarak anlamlı değildir ($p>0,05$). Yani cinsiyetler arası verilen cevaplarda görüş ayrılığı bulunmamaktadır. Elde edilen veriler ayrıntılı incelendiğinde katılımcıların genelinin gençlik merkezleri fiziki yapılarına yönelik memnuniyet durumlarına genel olarak memnunum dedikleri görülmektedir. Bu sonuca göre katılımcıların genelinin gençlik merkezleri fiziki yapısından memnun olduklarını söyleyebiliriz. Gediz (2012) yapmış olduğu çalışmasındaki 15 yaş üstü katılımcıların gençlik merkezlerinin fiziki yapısını yeterli bulmadıkları bulgusu araştırma bulgumuzla ters düşmektedir. Bu sonucu çalışmanın, araştırmamızdan 4 yıl önce yapılmasından dolayı ve bu süre zarfında gençlik merkezlerinin fiziki yapılarının zenginleştirilmesinden dolayı kaynaklandığını söyleyebiliriz.

“Gençlik merkezi binasının hijyenik durumu” yönünden memnuniyet sorgusuna baktığımızda ise katılımcıların toplamda verdikleri cevaplarında %59,1’i memnunum, %35,9’u kısmen memnunum ve %5,0’ı memnun değilim cevabını vermişlerdir. Cinsiyet değişkenine göre verilen cevaplara baktığımızda ise, kadınların %56,1’i ve erkeklerin %39,0’ı memnunum, kadınların %28,2’si ve erkeklerin %29,8’i kısmen memnunum cevaplarında yoğunlaştıkları görülmektedir. Cinsiyet değişkenine göre verilen cevapların farklılıkların tespiti için yapılan karşılaştırmalı istatistik analizde [$X^2=11,308$ $p=0,004$] olarak bulunmuştur(Tablo 5. 2). Bu değerde istatistiksel olarak oldukça anlamlıdır ($p<0,05$). Yani cinsiyetler arası verilen cevaplarda görüş ayrılığı bulunmaktadır. Tablo ayrıntılı irdelendiğinde gençlik merkezi binasının hijyenik durumu açısından erkek katılımcılar kadınlara göre daha az memnun oldukları görülmektedir. Liu ve ark (2009:229-252); Memiş ve Ekenci (2007:33-48); Howat ve Crilley (2011:168-195) yapmış oldukları benzer araştırmalarındaki, çeşitli

spor tesislerinin temizlik ve hijyen konusunda kadınların erkeklere göre tesisleri temiz bulmaları ve katılımcıların temizlik konusunda beklentilerinin yüksek olduğu bulguları araştırma bulgumuzla paralellik göstermektedir.

“Gençlik merkezlerinde kullanılan araç gereçler yönünden” memnuniyet sorgusuna baktığımızda ise katılımcıların toplamda verdikleri cevaplarında %63,2’i memnunum, %27,9’u kısmen memnunum ve %48,9’u memnun değilim cevabını vermişlerdir. Cinsiyet değişkenine göre verilen cevaplara baktığımızda ise, kadınların %63,3’ü ve erkeklerin %63,0’ı memnunum, kadınların %28,1’i ve erkeklerin %27,6’ı kısmen memnunum cevaplarında yoğunlaştıkları görülmektedir. Karşılaştırmalı istatistik analizde [$X^2=,193$ $p=0,908$] olarak bulunmuştur(Tablo 5. 3). Bu değerden istatistik olarak anlamlı değildir($p>0,05$). Yani cinsiyetler arası verilen cevaplarda görüş ayrılığı bulunmamaktadır. Tablo ayrıntılı irdelendiğinde katılımcıların genelinin gençlik merkezlerinde kullanılan araç ve gereçlerden memnun olduklarını söyleyebiliriz.

“Gençlik merkezi ısısının hava koşullarına uygun ayarlanması yönünden” memnuniyet sorgusuna baktığımızda ise katılımcıların toplamda verdikleri cevaplarında %61,6’sı memnunum, %31,0’ı kısmen memnunum ve %7,3’ü memnun değilim cevabını vermişlerdir. Cinsiyet değişkenine göre verilen cevaplara baktığımızda ise, kadınların %59,2’si ve erkeklerin %66,3’ü memnunum, kadınların %33,7’si ve erkeklerin %25,9’u kısmen memnunum cevaplarında yoğunlaştıkları görülmektedir. Karşılaştırmalı istatistik analizde [$X^2=8,708$ $p=0,013$] olarak bulunmuştur(Tablo 5. 4).Bu değerde istatistiksel olarak anlamlıdır ($p<0,05$). Yani cinsiyetler arası verilen cevaplarda görüş ayrılığı bulunmaktadır. Tablo ayrıntılı irdelendiğinde gençlik merkezi ısısının hava koşullarına uygun olarak ayarlanması açısından erkek katılımcılar kadınlara göre daha çok memnun oldukları görülmektedir. Yüzgenç ve Özgül (2014:79-93) Ankara büyükşehir belediyesine bağlı gençlik merkezi ve aile yaşam gençlik merkezlerini “araç-gereç yeterliliği, ısınma, aydınlatma” gibi konularda incelemiş ve cinsiyetler arasında anlamlı görüş farklılıklar bulmuştur. Bu bulgu araştırma bulgumuzla örtüşmektedir.

“Gençlik merkezlerinde rahatsız edici düzeyde gürültü olmaması” yönünden memnuniyet sorgusuna baktığımızda ise katılımcıların toplamda verdikleri cevaplarında %58,4’ü memnunum, %29,3’ü kısmen memnunum ve %12,3’ü memnun değilim cevabını vermişlerdir. Cinsiyet değişkenine göre verilen cevaplara baktığımızda ise, kadınların %58,7’si ve erkeklerin %57,8’i memnunum, kadınların %30,2’si ve erkeklerin %27,6’sı kısmen memnunum cevaplarında yoğunlaştıkları görülmektedir. Karşılaştırmalı istatistik analizde [$X^2=3,664$ $p=0,160$] olarak bulunmuştur(Tablo 5. 5). Bu değerde istatistiksel olarak anlamlı değildir ($p>0,05$). Yani cinsiyetler arası verilen cevaplarda görüş ayrılığı yoktur. Tablo ayrıntılı irdelendiğinde katılımcıların genelinin gençlik merkezlerinin rahatsız edici düzeyde gürültü olmaması açısından memnun oldukları görülmektedir.

“Gençlik merkezlerinin içinin güzel görünümlü döşenmiş olması” yönünden memnuniyet sorgusuna baktığımızda ise katılımcıların toplamda verdikleri cevaplarında %65,3’ü memnunum, %28,8’i kısmen memnunum ve %5,9’u memnun değilim cevabını vermişlerdir. Cinsiyet değişkenine göre verilen cevaplara baktığımızda ise, kadınların %63,9’u ve erkeklerin %68’i memnunum, kadınların %29,9’u ve erkeklerin %26,7’si kısmen memnunum cevaplarında yoğunlaştıkları görülmektedir. Karşılaştırmalı istatistik analizde [$X^2=2,308$ $p=0,315$] olarak bulunmuştur(Tablo 5. 6). Bu değerde istatistiksel olarak anlamlı değildir ($p>0,05$). Yani cinsiyetler arası verilen cevaplarda görüş ayrılığı bulunmamaktadır. Elde edilen bu verilere göre katılımcıların genelinin gençlik merkezlerinin içinin güzel görünümlü döşenmiş olması açısından memnun olduklarını söyleyebiliriz.

“Engellilere yönelik fiziki ortam düzenlenmesi” memnuniyet sorgusuna baktığımızda ise katılımcıların toplamda verdikleri cevaplarında %59,2’si memnunum, %29,6’sı kısmen memnunum ve %11,2’si memnun değilim cevabını vermişlerdir. Cinsiyet değişkenine göre verilen cevaplara baktığımızda ise, kadınların %58,8’i ve erkeklerin %60,0’ı memnunum, kadınların %30,6’sı ve erkeklerin %27,8’i kısmen memnunum cevaplarında yoğunlaştıkları görülmektedir. Karşılaştırmalı istatistik analizde [$X^2=1,454$ $p=0,483$] olarak bulunmuştur(Tablo 5. 7). Bu değerde istatistiksel olarak anlamlı değildir ($p>0,05$). Yani cinsiyetler arası verilen cevaplarda görüş ayrılığı bulunmamaktadır. Bu verilere göre katılımcıların genelinin engellilere yönelik fiziki ortam düzenlenmesi açısından memnun olduklarını söyleyebiliriz.

“Engellilere yönelik sosyal ortam düzenlenmesi” yönünden memnuniyet sorgusuna baktığımızda ise katılımcıların toplamda verdikleri cevaplarında %64,6’sı memnunum, %24,1’i kısmen memnunum ve %11,3’ü memnun değilim cevabını vermişlerdir. Cinsiyet değişkenine göre verilen cevaplara baktığımızda ise, kadınların %63,9’u ve erkeklerin %65,9’u memnunum, kadınların %24,9’u ve erkeklerin %22,4’ü kısmen memnunum cevaplarında yoğunlaştıkları görülmektedir. Karşılaştırmalı istatistik analizde [$X^2=8,704$ $p=0,013$] olarak bulunmuştur(Tablo 5. 8). Bu değerde istatistiksel olarak anlamlıdır ($p<0,05$). Yani cinsiyetler arası verilen cevaplarda görüş ayrılığının olduğu görülmektedir. Tablo ayrıntılı olarak irdelendiğinde erkek katılımcıların kadınlara göre engellilere yönelik sosyal ortam düzenlemelerinden daha fazla memnun oldukları görülmektedir. Bu sonuca göre, erkeklerin, kadınlara göre engellilere yönelik sosyal ortam düzenlemesi açısından daha fazla duyarlı olduklarını söyleyebiliriz.

“Engellilere yönelik eğitsel ortam düzenlenmesi” memnuniyet sorgusuna baktığımızda ise katılımcıların toplamda verdikleri cevaplarında %64,6’sı memnunum, %24,1’i kısmen memnunum ve %11,3’ü memnun değilim cevabını vermişlerdir. Cinsiyet değişkenine göre verilen cevaplara baktığımızda ise, kadınların %63,9’u ve erkeklerin %65,9’u memnunum, kadınların %24,9’u ve erkeklerin %22,4’ü kısmen memnunum cevaplarında yoğunlaştıkları görülmektedir. Karşılaştırmalı istatistik analizde [$X^2=1,098$ $p=0,577$] olarak bulunmuştur(Tablo 5. 9). Bu değerde istatistiksel olarak anlamlı değildir ($p>,05$). Yani cinsiyetler arası verilen cevaplarda görüş ayrılığı bulunmamaktadır. Bu

verilere göre katılımcıların genelinin engellilere yönelik eğitsel ortam düzenlenmesi açısından memnun olduklarını söyleyebiliriz.

Elde edilen tüm bu veriler sonucunda; araştırma kapsamında katılımcıların Gençlik Hizmetleri ve Spor Genel Müdürlüğü, Gençlik merkezleri faaliyetlerinden, ulaşım ve güvenliğinden, çalışan personellerden, fiziki alt yapılarından genel olarak memnun olduklarını söyleyebiliriz. Cinsiyet değişkenine göre bazı sorgularda istatistiksel olarak anlamlı farklılıklar bulunmaktadır. Ancak bu farklılıklar olumlu yönde farklılıklardır.

Öneriler

Gençlik merkezleri bireylere sunduğu hizmetlerin kalitesini artırmak için, belli aralıklarla katılımcıların şikâyet ve düşüncelerini almalı.

Gençlik merkezlerinde fiziksel ortamın temizlik, tasarım, hava koşulları, aydınlatma ve güvenlik açısından daha memnun edici hale getirilmesi için araştırmalar yapılmalı.

Gençlik hizmetleri faaliyetleri katılımcıların görüş ve istekleri doğrultusunda planlanmalı.

Gençlik hizmetleri hizmet ve amaçları ailelere yazılı ve görsel medya aracılığı ile anlatılmalı.

Gençlik merkezlerinde yapılan faaliyetlerin bireylere sağladığı kazanımları katılımcılara ve ailelere anlatılmalı.

Kaynaklar

Acar, Hakan (2008)“Türkiye’nin Ulusal Gençlik Politikası Nasıl Yapılandırılmalıdır,” *Uluslararası İnsan Bilimleri Dergisi*, Cilt:5 Sayı1, s. 5-6.

Akın, Mahmut H (2014) “Gençlik Toplumsallaşmasında Akran ve Arkadaşlık Grupları”, *Gençlik Araştırmaları Dergisi*, Cilt. 2 Sayı. 4, s. 10.

Aycan, Ali (2005)*Gençlik Merkezlerinde Örgütsel Etkililik ve Hizmet Kalitesinin Değerlendirilmesi*, Marmara Üniversitesi Sağlık Bilimleri Enstitüsü, Doktora Tezi, İstanbul.

Gediz, Süleyman (2012)*Kamu Hizmeti Olarak Rekreasyon Etkinlikleri Kapsamında Gençlik Hizmetleri ve Spor İl Müdürlükleri Batı Akdeniz Bölgesi Gençlik Merkezleri Analizi*, Akdeniz Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Yüksek Lisans Tezi, Antalya.

Howat, Gary ve Gary Crilley (2011) *Customers Service Quality,Satisfaction, And Operational Performance, A Proposed Model For Australian Public Aquatic Centers*. *Annals Of Leisure Research*, 10(2), 168-195.

Kara, Seyfullah (2013) “Hz. Peygamberin Elinde Şekillenen İdeal Gençlik”, *Gençlik Araştırmaları Dergisi*, Cilt. 1 Sayı. 2, s. 8

Lorlu, Fatma (2015) *Örneklerle Veri Analizi SPSS Uygulamalı*, Detay Yayıncılık, Ankara.

Liu, Yi De, Taylor Peter ve Simon Shibli (2009) “Measuring Customer Service Quality Of English Public Sport Facilities,” *International Journal Of Sport Management And Marketing*, 6(3), 229- 252.

Memiş, Altay U, ve Güner Ekenci (2007) “Spor Merkezlerinde Müşteri Memnuniyeti” (Ankara İli Örneği), *Gazi Beden Eğitimi ve Spor Bilimleri Dergisi*, 12(1), 33-48.

Özbay, Ferhunde (2015)*Dünden Bugüne Aile, Kent ve Nüfus*, İletişim Yayınları, 1. Basım, İstanbul, s. 258.

Özdamar, Kazım (2002) *Paket Programlar ile İstatistiksel Veri Analizi*, Kaan Yayınları,4.Baskı, Eskişehir.

Shin, Kyulee & Sukkyung You(2013) “Leisure Type, Leisure Satisfaction And Adolescents’ Psychological Wellbeing,” *Journal Of Pacific Rim Psychology*, 7(2): 53 – 62.

Vatandaş, Cemalettin ve ark (2016) *Türkiye Gençlik Raporu Gençliğin Özellikleri, Sorunları, Kimlikleri ve Beklentileri*, Sekam Yayınları, s. 9-10, İstanbul.

Yüzgenç, Aslı A, ve S Atalay Özgül, (2014) “Yerel Yönetimlerin Sunduğu Spor Hizmetlerinde Hizmet Kalitesi” (Gençlik Merkezleri ve Aile Yaşam Gençlik Merkezleri Örneği), *Hacettepe Üniversitesi, Spor Bilimleri Dergisi*.25 (2), 79-93.

Wisniewski, Mik & Mike Donnelly (1996) *Measuring Service Quality In The Public Sector, Th Potential For SERVQUAL*, *Total Quality Management*, 7(4), 357-365.

Ulusal Gençlik ve Spor Politikası Belgesi (2013) Resmi Gazete.

<http://www.resmigazete.gov.tr/eskiler/2013/01/20130127-8-1.pdf>, Erişim:10.09.2019

Gençlik Merkezi Yönetmeliği (2003) Resmi Gazete , Sayı: 25167, md.5. <http://www.mevzuat.gov.tr/Metin.Aspx?MevzuatKod=7.5.4137&MevzuatIliski=0&sourceXmlSearch=>, Erişim. 10.09.2019