

T.C.
GÜMÜŞHANE ÜNİVERSİTESİ
LİSANSÜSTÜ EĞİTİM ENSTİTÜSÜ

BEDEN EĞİTİMİ VE SPOR ANA BİLİM DALI

**GENÇLİK MERKEZLERİ FAALİYETLERİNE KATILIM SAĞLAYAN
GENÇLERİN ALGILANAN HİZMET KALİTESİ İLE MEMNUNİYET
DÜZEYLERİ ARASINDAKİ İLİŞKİNİN İNCELENMESİ**

YÜKSEK LİSANS

Selman EROĞLU

TEMMUZ-2025
GÜMÜŞHANE



**T.C.
GÜMÜŞHANE ÜNİVERSİTESİ
LİSANSÜSTÜ EĞİTİM ENSTİTÜSÜ**

BEDEN EĞİTİMİ VE SPOR ANA BİLİM DALI

**GENÇLİK MERKEZLERİ FAALİYETLERİNE KATILIM SAĞLAYAN
GENÇLERİN ALGILANAN HİZMET KALİTESİ İLE MEMNUNİYET
DÜZEYLERİ ARASINDAKİ İLİŞKİNİN İNCELENMESİ**

**EXAMINING THE RELATIONSHIP BETWEEN THE PERCEIVED SERVICE
QUALITY AND SATISFACTION LEVELS OF YOUTH PARTICIPATING IN
YOUTH CENTER ACTIVITIES**

YÜKSEK LİSANS

Selman EROĞLU

**TEMMUZ-2025
GÜMÜŞHANE**



**T.C.
GÜMÜŞHANE ÜNİVERSİTESİ
LİSANSÜSTÜ EĞİTİM ENSTİTÜSÜ**

BEDEN EĞİTİMİ VE SPOR ANA BİLİM DALI

**GENÇLİK MERKEZLERİ FAALİYETLERİNE KATILIM SAĞLAYAN
GENÇLERİN ALGILANAN HİZMET KALİTESİ İLE MEMNUNİYET
DÜZEYLERİ ARASINDAKİ İLİŞKİNİN İNCELENMESİ**

**EXAMINING THE RELATIONSHIP BETWEEN THE PERCEIVED SERVICE
QUALITY AND SATISFACTION LEVELS OF YOUTH PARTICIPATING IN
YOUTH CENTER ACTIVITIES**

YÜKSEK LİSANS

Selman EROĞLU

Danışman: Dr. Öğr. Üyesi Ahmet Yılmaz ALBAYRAK

**TEMMUZ-2025
GÜMÜŞHANE**

BİLİMSEL ETİĞE UYGUNLUK BEYANI

Yüksek Lisans Tezi olarak hazırlamış olduğum “**Gençlik Merkezleri Faaliyetlerine Katılım Sağlayan Gençlerin Algılanan Hizmet Kalitesi ile Memnuniyet Düzeyleri Arasındaki İlişkinin İncelenmesi**” isimli bu tezimin, tamamen kendi çalışmam olduğunu, her alıntıya kaynak gösterdiğimi, alıntı yaptığım tüm çalışmaları kaynakçada belirttiğimi ve Gümüşhane Üniversitesi’nin lisanslı kullanıcısı olduğu intihal yazılım programı ile Lisansüstü Eğitim Enstitüsü’nün belirlediği kıstaslara uygun olarak raporladığımı taahhüt ederim. Tezimin kâğıt ve elektronik kopyalarının Gümüşhane Üniversitesi Lisansüstü Eğitim Enstitüsü arşivinde saklanmasına izin verdiğimi onaylarım.

Lisansüstü Eğitim ve Öğretim Yönetmeliği’nin ilgili maddeleri uyarınca gereğinin yapılmasını arz ederim.

17/07/2025

.....
Selman EROĞLU

TEŞEKKÜR

Yüksek lisans tez dönemimde tez danışmanım olmayı kabul eden, danışmanlığımı yürüten, bilgilerinden ve tecrübelerinden yararlandığım değerli hocam, Sayın Dr. Öğr. Üyesi Ahmet Yılmaz ALBAYRAK’a, tez yazımında bilgisi ve tecrübesiyle desteğini esirgemeyen Doç. Dr. Mustafa Barış SOMOĞLU’na ve tüm öğretim üyelerine sonsuz teşekkürlerimi sunarım.

Araştırma verilerinin toplanmasında desteklerini esirgemeyen Gümüşhane Torul ve Kelkit İlçesi Gençlik Merkezi müdürlerine, Gümüşhane Gençlik Merkezlerinde görev yapan tüm gençlik liderlerine/çalışanlarına, eğitmenlere ve vakitlerini ayırarak araştırmaya katılan değerli gençlere teşekkürlerimi sunarım. Araştırmamın başından sonuna kadar maddi manevi desteğini yanımda hissettiğim, en zor anlarda motive olmama yardımcı olan kıymetli aileme ve arkadaşlarıma teşekkürü bir borç bilirim

Selman EROĞLU
GÜMÜŞHANE – 2025

ÖZET

Bu çalışma ile Gümüşhane ilinde bulunan Gençlik Merkezlerindeki faaliyetlere katılan gençlerin algılanan hizmet kalitesi ile memnuniyet düzeyleri arasındaki ilişki incelenecektir. Araştırmanın evrenini, Gençlik ve Spor Bakanlığı bünyesindeki gençlik merkezleri katılımcıları, örneklem grubunu ise Gümüşhane Gençlik ve Spor İl Müdürlüğü (GSİM)’ne bağlı olan gençlik merkezlerindeki katılımcı bireyler içerisinden kolay örneklem modeli ile seçilen 15-29 yaş aralığındaki 347 katılımcı oluşturmaktadır. Araştırmada veri toplama aracı olarak nicel araştırma yöntemlerinden biri olan anket yöntemi kullanılmıştır. Araştırma gurubuna Yıldız ve Çoban (2020) tarafından geliştirilen “Gençlik Merkezleri Memnuniyet Ölçeği (GMMÖ)” ve Aycan (2005: 105-107) tarafından geliştirilen “Gençlik Merkezlerinde Algılanan Hizmet Kalitesi Ölçeği (GMAHKÖ)” uygulanmıştır.

Verilerin analizinde merkezi eğilim ölçülerinden olan yüzde dağılımları, frekanslar ve aritmetik ortalama ile istatistiksel analiz türlerinden olan betimsel tanımlayıcı analizleri, korelasyon ve regresyon analizleri, T-Testi, ANOVA testi analizleri kullanılmıştır. Araştırma sonunda katılımcıların memnuniyet düzeyleri ile algılanan hizmet kalitesi arasında cinsiyet, yaş, eğitim durumu, doğum yeri özelliklerine göre anlamlı bir farklılık olmadığı tespit edilirken, medeni durum değişkenine göre ve meslek durumu değişkenine göre gruplar arasında istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık tespit edilmiştir. Bununla birlikte gençlik merkezi yeri ve gençlik merkezi üyelik süresi özelliklerine göre anlamlı bir farklılık olmadığı tespit edilirken, gençlik merkezinde geçirilen saat değişkenine göre gruplar arasında anlamlı bir farklılık tespit edilmiştir. Ayrıca katılımcıların memnuniyet düzeyi ile algılanan hizmet kalitesi arasında anlamlı ve güçlü pozitif bir ilişki tespit edilmiştir.

Anahtar Kelimeler: Gençlik, Gençlik merkezleri, Hizmet kalitesi, Memnuniyet

SUMMARY

This study will examine the relationship between the perceived service quality and satisfaction levels of young people participating in the activities of Youth Centers in Gümüşhane province. The universe of the study consists of the participants of the youth centers under the Ministry of Youth and Sports, and the sample group consists of 347 participants between the ages of 15-29, selected with a convenience sampling model from among the participants at the youth centers affiliated to the Gümüşhane Provincial Directorate of Youth and Sports (PDYS). In the study, the survey method, which is one of the quantitative research methods, was used as the data collection tool. The "Youth Centers Satisfaction Scale" (YCSS) developed by Yıldız and Çoban (2020) and the "Perceived Service Quality Scale in Youth Centers" (PSQSYC) developed by Aycan (2005: 105-107) were applied to the research group.

In the analysis of the data, percentage distributions, frequencies and arithmetic mean, which are measures of central tendency, and descriptive descriptive analyses, correlation and regression analyses, T-Test, ANOVA test analyses, which are types of statistical analyses, were used. At the end of the research, it was determined that there was no significant difference between the satisfaction levels of the participants and the perceived service quality according to gender, age, education level, and place of birth, while a statistically significant difference was determined between the groups according to the marital status variable and according to the occupational status. However, while no significant difference was found in terms of the youth center location and youth center membership duration, a significant difference was found between the groups in terms of the hours spent in the youth center variable. In addition, a significant and strong positive relationship was found between the satisfaction level of the participants and the perceived service quality.

Keywords: Youth, Youth centers, Service quality, Satisfaction

İÇİNDEKİLER

KABUL VE ONAY	III
BİLİMSEL ETİĞE UYGUNLUK BEYANI.....	IV
TEŞEKKÜR	V
ÖZET	VI
SUMMARY	VII
İÇİNDEKİLER	VIII
TABLOLAR DİZİNİ	XI
ŞEKİLLER DİZİNİ	XII
EKLER DİZİNİ	XIII
SİMGELER VE KISALTMALAR DİZİNİ	XIV
1. GİRİŞ	1
2. GENÇLİK KAVRAMI	3
2.1. Gençlik Kavramı Tanımı	3
2.3. Gençlik Merkezleri	6
2.3.2. Gençlik Merkezlerinin Tarihi	7
2.3.3. Gençlik Merkezlerinin Görev ve Amaçları	9
2.3.4. Gençlik Merkezlerinin Sunduğu Başlıca Hizmetler	10
2.3.4.1. Gençlik Merkezi Faaliyetleri	10
2.3.4.1.1. Gençlik Merkezi Akademileri	10
2.3.4.1.1.1 Kişisel Gelişim Atölyesi	11
2.3.4.1.1.2. Dil Eğitimleri Atölyesi	11
2.3.4.1.1.3. Değerler Atölyesi	11
2.3.4.1.1.4. Sosyal Bilimler Atölyesi	11
2.3.4.1.1.5. İnovasyon Atölyesi	11
2.3.4.1.1.6. Güzel Sanatlar Atölyesi	11
2.3.4.1.1.7. Dini İlimler Atölyesi	12
2.3.4.1.1.8. Sağlıklı Yaşam ve Spor Atölyesi	12
2.3.4.1.2. Gençlik Merkezi Kulüpleri	12
2.3.4.1.2.1. Sosyal ve Kültürel Faaliyetler Kulübü	12
2.3.4.1.2.2. Bilim ve Teknoloji Kulübü	12
2.3.4.1.2.3. Güzel Sanatlar Kulübü	13
2.3.4.1.2.4. Gönüllülük Kulübü	13

2.3.4.1.2.5. Sağlıklı Yaşam ve Spor Kulübü	13
2.3.4.2. Genç Ofisler	13
2.3.4.2.1. Genç Ofislerin Amaçları	14
2.3.4.3. Vizyon Kulübü	14
2.3.4.4. DENEYAP Teknoloji Atölyeleri	14
2.3.4.5. Genç Kod	16
2.3.4.6. Espor Faaliyetleri	16
2.3.4.6.1. Oyunculuk	17
2.3.4.6.2. Koçluk ve Takım Yönetimi	17
2.3.4.6.3. Psikoloji	17
2.3.4.6.4. Beslenme, Diyetetik ve Fizyoterapi	18
2.3.4.6.5. Tasarım, Sosyal Ağ Oluşturma ve Pazarlama	18
2.3.4.7. İklim Farkındalığı ve Gençlik Hareketi	18
2.3.4.8. Genç UPSHIFT Programı	19
2.3.4.8.1. Genç UPSHIFT'in Sunduğu Fırsatlar	20
2.3.4.8.1.1. Beceri Geliştirme ve Aktif Uygulama	20
2.3.4.8.1.2. Tasarım ve Formasyon	21
2.3.4.8.1.3. Uzman Eğitimciler ve Mentörler	21
2.3.4.8.1.4. Deneyim ve Yaygın Etki	21
2.4. Serbest Zaman Ve Gençlik Merkezlerinin Önemi	21
2.4.1. Serbest Zaman Kavramı	21
2.4.2. Serbest Zamanı Etkin Kullanmanın Önemi	22
2.4.3. Serbest Zamanı Değerlendirmede Gençlik Merkezlerinin Önemi	25
2.5. Gençlerin Sosyal Gelişiminde Gençlik Merkezlerinin Önemi	27
2.5.1. Sosyal Hizmet Kavramı	27
2.5.2. Sosyal Gelişimde Gençlik Merkezlerinin Önemi	28
2.6. Algılanan Hizmet Kalitesi	29
2.6.1. Hizmet Kalitesi Tanımı	29
2.6.2. Algılanan Hizmet Kalitesi	31
2.6.3. Gençlik Merkezlerinde Algılanan Hizmet Kalitesi	32
2.7. Memnuniyet Algısı	36
2.7.1. Müşteri Memnuniyeti	36
2.7.2. Gençlik Merkezlerine Yönelik Memnuniyet Algısı	37
3. MATERYAL VE YÖNTEM	39
3.1. Araştırma Etiği	39

3.2. Araştırmanın Modeli	39
3.3. Araştırma Süreci	39
3.4. Araştırma Amacı ve Önemi	40
3.5. Araştırmanın Kapsamı ve Sınırlılıkları	40
3.6. Araştırmanın Evren ve Örneklemi	40
3.7. Veri Toplama Aracı.....	41
3.7.1. Kişisel Bilgi Formu	41
3.7.2. Gençlik Merkezleri Memnuniyet Ölçeği (GMMÖ)	41
3.7.3. Gençlik Merkezlerinde Algılanan Hizmet Kalitesi Ölçeği (GMAHKÖ)	42
3.8. Araştırmanın Hipotezleri	42
3.9. Verilerin Analizi	43
4. BULGULAR.....	45
5. TARTIŞMA	55
6. SONUÇ VE ÖNERİLER	62
6.1. Sonuçlar	62
6.2. Öneriler	63
KAYNAKÇA	66
EKLER	77
ETİK KURUL KARARI	85
ÖZGEÇMİŞ	86

TABLÖLAR DİZİNİ

Tablo 1. Örnekleme tanımlayıcı demografik bulgular.....	45
Tablo 2. GMMÖ ve GMAHKÖ puanları ile ilgili Betimsel istatistikler	46
Tablo 3. GMMÖ ve GMAHKÖ puanları cinsiyet değişkenine göre t-testi sonuçları ...	47
Tablo 4. GMMÖ ve GMAHKÖ puanları yaş değişkenine göre ANOVA sonuçları	47
Tablo 5. GMMÖ ve GMAHKÖ puanları Doğum Yeri değişkenine göre ANOVA sonuçları	48
Tablo 6. GMMÖ ve GMAHKÖ puanları Medeni Durum değişkenine göre t-testi sonuçları	48
Tablo 7. GMMÖ ve GMAHKÖ puanları Eğitim Durumu değişkenine göre ANOVA sonuçları	49
Tablo 8. GMMÖ ve GMAHKÖ puanları Uğraşınız değişkenine göre ANOVA sonuçları	49
Tablo 9. GMMÖ ve GMAHKÖ puanları Hangi Gençlik Merkezi Üyesi değişkenine göre ANOVA sonuçları	50
Tablo 10. GMMÖ ve GMAHKÖ puanları Nereden Duydunuz değişkenine göre ANOVA sonuçları	51
Tablo 11. GMMÖ ve GMAHKÖ puanları Gençlik Merkezi Üye yılı değişkenine göre ANOVA sonuçları	52
Tablo 12. GMMÖ ve GMAHKÖ puanları Gençlik Merkezinde Geçirilen Saat değişkenine göre ANOVA sonuçları	52
Tablo 13. GMMÖ ve GMAHKÖ Korelasyon Sonuçları	53
Tablo 14. GMMÖ ve GMAHKÖ Regresyon Sonuçları	53

ŞEKİLLER DİZİNİ

Şekil 1. Türkiye haritası üzerinde Genç Ofisler.....	13
Şekil 2. Aktif üye, gençlik merkezi, genç ofis ve kamp alanı sayısı. (URL-11, 2025)...	27
Şekil 3. Türkiye genç sayısı ve Gençlik Merkezleri üye sayısı	35
Şekil 4. Gümüşhane genç sayısı ve Gümüşhane Gençlik Merkezi üye sayısı	35



EKLER DİZİNİ

Ek 1. Kişisel Bilgi Formu	77
Ek 2. Gençlik Merkezleri Memnuniyet Ölçeği (GMMÖ)	79
Ek 3. Gençlik Merkezlerinde Algılanan Hizmet Kalitesi Ölçeği (GMAHKÖ)	80
Ek 4. Araştırma İzni	83



SİMGELER VE KISALTMALAR DİZİNİ

AB	: Avrupa Birliği
ANOVA	: Analysis Of Variance (Varyans Analizi)
BM	: Birleşmiş Milletler
CV	: Curriculum Vitae (Öz Geçmiş)
EAFC	: Electronic Arts Football Club
Erişim	: Erişim Tarihi
GM	: Gençlik Merkezi
GMAHKÖ	: Gençlik Merkezlerinde Algılanan Hizmet Kalitesi Ölçeği
GMMÖ	: Gençlik Merkezleri Memnuniyet Ölçeği
GSB	: Gençlik ve Spor Bakanlığı
GSİM	: Gençlik ve Spor İl Müdürlüğü
KHK	: Kanun Hükmünde Kararname
PUBGM	: Player Unknown's Battlegrounds Mobile
SPSS	: Statistical Package For Social Sciences
T.C.	: Türkiye Cumhuriyeti
T3	: Türkiye Teknoloji Takımı
TİCİ	: Türkiye İdman Cemiyeti İttifakı
TÜBİTAK	: Türkiye Bilimsel ve Teknoloji Araştırma Kurumu
TÜİK	: Türkiye İstatistik Kurumu
UNICEF	: United Nations International Children's Emergency Fund (Birleşmiş Milletler Çocuklara Yardım Fonu)
V.b.	: Ve benzeri
V.d.	: Ve diğerleri, ve devamı

1. GİRİŞ

Gençlik ve Spor İl Müdürlükleri bünyesinde bulunan Gençlik Merkezlerinde faaliyetlere katılım sağlayan 15-29 yaş aralığındaki gençlerin algılanan hizmet kalitesi ile memnuniyet düzeyleri arasındaki ilişkinin incelenmesi, gençlik politikalarının etkinliği ve gençlerin sosyal, kişisel ve mesleki gelişimine katkısı açısından önemli bir konudur. Yaşadığımız ülkede serbest zaman planlanmasından ve insanların yararlanabileceği hizmetleri sağlayan yapıların başında devletin sağladığı kamu kurumları gelmektedir. Bunlarda en önemlisi Gençlik ve Spor Bakanlığının taşra teşkilatında yer alan İl Müdürlüğü bünyesindeki Gençlik Merkezleri yer almaktadır (Gökçek, 2025)

Bu çalışma, Gümüşhane ilinde bulunan Gençlik Merkezlerinin faaliyetlerine katılım sağlayan gençlerin algılanan hizmet kalitesi ile memnuniyet düzeyleri arasındaki ilişkinin incelenmesi, gençlik politikalarının etkinliğini değerlendirmek üzere tasarlanmış önemli bir araştırmadır. Gençlik Merkezleri, gençlerin sosyal, kişisel ve mesleki gelişimine katkı sağlamak amacıyla faaliyet gösteren kurumlardır. Bu nedenle, bu merkezleri kullanan gençlerin memnuniyet düzeyleri ile algılanan hizmet kalitesi arasındaki ilişkinin incelenmesi, gençlik politikalarının başarısını ve gençlerin bu merkezlerden elde edecekleri faydaları etkileyebilir.

Gümüşhane ilinde bulunan Gençlik Merkezleri faaliyetlerine katılım sağlayan gençlerin algılanan hizmet kalitesi ile memnuniyet düzeyleri arasındaki ilişki düzeyini ölçmek ve gençlik politikalarının etkinliğini değerlendirmek için önemli bir fırsat sunmaktadır. Bu çalışmanın sonuçları, gençlik merkezlerinin toplum nazarındaki farkındalığı yükseltmek ve gençlerin bu merkezlerden daha çok yararlanmalarını imkân vermek için stratejik yönlendirmeler sağlayabilir.

Araştırmanın sonuçları, gençlik merkezlerinin hizmetlerinin etkinliğini artırmak ve gençlerin sosyal ve kişisel gelişimine daha fazla katkı sağlamak için stratejik öneriler sunabilir. Bu şekilde, gençlerin daha sağlıklı ve üretken bireyler olarak yetişmelerine yardımcı olabilir ve toplumun genel refahına katkıda bulunabilir (Gökçek, 2025)

Araştırmanın kapsamı sadece Gümüşhane'deki İl Müdürlükleri bünyesinde faaliyet gösteren Gençlik Merkezlerini içermektedir; diğer merkezler veya benzer kurumlar dahil edilmemiştir (Tuncer ve Ünal, 2016).

Kapsamı ve sınırlılıkları dikkate alındığında, bu çalışmanın bulgularının ve sonuçlarının yorumlanması önemlidir. İlk olarak, araştırmanın kapsamı sadece belirli bir

coğrafi alana odaklanmıştır, bu nedenle elde edilen sonuçların genelleştirilmesi dikkatle yapılmalıdır (Yıldız, 2018). Diğer bölgelerdeki gençlik merkezlerinin benzer ya da farklı özellikleri dikkate alınmadan genellemeler yapmak mümkün olmayabilir.

Araştırmanın veri toplama yöntemi olan anketler, katılımcıların subjektif değerlendirmelerine dayanmaktadır. Bu nedenle, katılımcıların yanıtlarının objektifliği ve doğruluğu konusunda bazı belirsizlikler olabilir. Bu durum, araştırmanın güvenilirliğini etkileyebilir ve sonuçların yorumlanması sırasında dikkate alınmalıdır.

Daha fazla kaynak veya daha uzun bir süre araştırma yapılması, elde edilen sonuçların daha kapsamlı ve detaylı olmasını sağlayabilirdi. Ancak, mevcut kaynaklar ve zaman sınırları içinde en iyi şekilde yapılan bir çalışma olması hedeflenmiştir.

Bu sınırlılıkların bilincinde olarak, araştırmanın bulguları dikkatle değerlendirilmeli ve gelecekteki çalışmalar için bir temel oluşturmalıdır (Karakuş ve Doğan, 2016). Bu çalışmanın sonuçları, gençlik merkezlerinin etkinliğini artırmak ve gençlerin sosyal ve kişisel gelişimine daha etkili bir şekilde katkıda bulunmak için stratejiler geliştirmek için bir kılavuz sağlayabilir.

Araştırmanın yapıldığı Gümüşhane ilinde demografik bilgiler, yaşam tarzı ve alışkanlıklar, psikososyal faktörler, ekonomik durumlar ve sosyal ilişkiler değişkenlik göstereceği için bu tarz kurumların ihtiyaç duyarlılığı bölgeden bölgeye farklılık gösterecektir. Dolayısıyla farklı kültürel gruplarla karşılaştırılmasını zorlaştırabilir.

Öncelikle, araştırmanın kapsamı sadece Gümüşhane'deki belirli bir coğrafi alana odaklanmıştır; bu nedenle, elde edilen sonuçların genel geçerliliği ve diğer bölgelerdeki gençlik merkezleri için geçerliliği sorgulanabilir (Yıldırım, 2017). İkincisi, araştırmanın veri toplama yöntemi olan anketler, katılımcıların subjektif değerlendirmelerine dayandığı için, elde edilen sonuçların objektifliği konusunda bazı belirsizlikler olabilir. Üçüncüsü, kullanılan örneklem grubunun belirli bir yer ile kısıtlı olmasından dolayı genellenebilme özelliğini azaltacaktır. Bu sınırlılıkların bilincinde olarak, araştırmanın sonuçları dikkatle yorumlanmalı ve gelecekteki araştırmaların bu sınırlılıkları aşmak için daha kapsamlı bir yaklaşım benimsemesi teşvik edilmelidir. Bu, gençlik merkezlerinin etkinliğini artırmak ve gençlerin sosyal ve kişisel gelişimine daha etkili bir şekilde katkıda bulunmak için önemlidir.

Bu minvalde, araştırmanın kapsamı sadece Gençlik Merkezleri faaliyetlerine katılım sağlayan gençlerin memnuniyet düzeyleri ile algılanan hizmet kalitesi arasındaki ilişkinin araştırılması ile sınırlıdır. Bu sınırlılıkların farkında olmak, elde edilen bulguların doğru bir şekilde yorumlanması için önemlidir (Gökçek, 2025).

2. GENÇLİK KAVRAMI

2.1. Gençlik Kavramı Tanımı

Literatürde "genç" ve "gençlik" kavramlarına dair evrensel bir tanıma ulaşmak mümkün değildir (Karataş, 2001). Doğu (2013: 38)'ya göre, bu belirsizliğin temel nedeni, gençlik döneminin soyut ve tanımlanması güç bir yapıya sahip olması ve bu dönemin, çocukluk ile yetişkinlik evreleri arasında kesin sınırlarla ayrıştırılamayan bir geçiş niteliği taşımasıdır. Arıkan (2019: 33) ise gençliği, biyolojik, psikolojik, sosyal ve kültürel nitelikleriyle çocukluk ile yetişkinlik arasında bir köprü olarak görmektedir. Ona göre gençlik, çok boyutlu bir süreç olup, yaşanan toplumsal bağlama göre farklı biçimlerde tezahür edebilen bir olgudur.

Gençlik, birçok disiplinin araştırma konusu olmuş ve güncelliğini daima koruyan bir olgudur. Psikolojiden sosyolojiye, hukuktan siyaset bilimine, dinden ahlâka kadar pek çok farklı alanda ele alınmakta olup, bu yönüyle disiplinler arası nitelik taşıyan bir çalışma alanı olarak öne çıkmaktadır (Yavuz, 2017).

Gençlik kavramına ilişkin yapılan tanımların bir kısmı genç bireyleri yaş grupları temelinde, bir kısmı ise bu dönemin karakteristik özelliklerine dayanarak değerlendirmektedir. Yaş aralığına dayalı tanımlamalarda ise gençlik dönemi; bazı kaynaklarda 12-25 yaş, bazı çalışmalarda 15-29 yaş, bazı araştırmalarda ise 18 yaşından başlayarak 35 yaşına kadar uzanan bir zaman dilimi olarak kabul edilmektedir (Armağan, 2004: 14).

Kasatura ve Öртеş (1998)'e göre gençlik, çocukluk ile yetişkinlik arasında yer alan, bireyin gelişim gösterdiği, ruhsal olarak olgunlaştığı ve yaşamın yetişkinlik evresine hazırlandığı bir geçiş sürecidir. Gençlik döneminin fiziksel ve cinsel gelişim ölçütlerine göre tanımlanması, bu sürecin başlangıç ve bitiş noktalarının kesin olarak belirlenmesini zorlaştırmaktadır. Zira bireyler ergenliğe farklı zamanlarda adım atabilmektedir. Gençlik; biyolojik, zihinsel ve toplumsal yönleriyle çok boyutlu bir olgudur. Bu dönem genellikle üç alt evreye ayrılmaktadır: Erken gençlik dönemi genellikle 12-15 yaş aralığını, delikanlılık ya da temel gençlik evresi 15-21 yaşlarını, uzamış gençlik ya da yükseköğrenim gençliği ise 21-25 yaş arasını kapsamaktadır.

Sinanoğlu ve Turan (1997)'a göre genç, "toplum içinde kendine ait bir kimlik kazanmaya çalışan ve henüz bu süreci tamamlamamış" olarak tanımlanmaktadır. Bu tanım, çalışmamız açısından önemli bir yere sahiptir; çünkü hem sosyolojik hem de

psikolojik perspektiflerden gençlik kavramını daha kapsamlı bir şekilde değerlendirme imkânı sunmaktadır. Ayrıca bu tanım, araştırma konumuzun önemini vurgulayan diğer yaklaşımlarla da örtüşmektedir.

Gençliğin tanımı, kapsamı ve toplumsal karşılığı; gençlerin hakları, toplumda görünürlükleri ve temsilleri çerçevesinde, tarihsel bir olgu olarak sosyal yapılar içinde şekillenmiştir. Bu nedenle gençlik kavramının neyi ifade ettiği, içinde bulunulan topluma ya da döneme bağlı olarak farklılık gösterebilmektedir. (Heath vd., 2009). Geleneksel toplumlarda ergenliğin başlaması, çocukluk döneminin sona erdiği ve bireyin olgunlaşma sürecine adım attığı bir geçiş olarak değerlendirilirken, çağdaş toplumlarda yaşanan çeşitli sosyo-kültürel dönüşümler, gençlik evresinin sona erişini ve tekâmül evresinin başlangıcını daha ileri yaşlara taşımaktadır (Bayhan, 1997: 213).

Biyolojik yaklaşımın önde gelen isimlerinden biri olan Gesell, geliştirdiği teorisinde bireyin genetik yapısı ve biyolojik özelliklerinin, tutumsal ve evrimsel süreçler üzerinde kritik bir etken olduğunu savunmuştur (Marchese, 1995). Benzer şekilde, biyolojik perspektife sahip teorisyenler arasında C.W. Crampton, H. Jones ve M. Debesse de gençlik dönemini, bu dönemde vücutta gerçekleşen fiziksel dönüşümler çerçevesinde ele almışlardır. Gençlerin davranışlarını ve tepkilerini biyolojik açıdan değerlendiren bu araştırmacılar, örneğin ergenlikte sıkça görülen aknenin evlenmeyle birlikte geçeceğini ve akne sorunu olan gençlerin üçte birinde ellerde devamlı terleme yaşandığını ileri sürmüşlerdir (Şemin, 1992).

Gençlik ve Spor Bakanlığının (GSB) 15/11/2012 tarih ve 11709 sayılı yazısı ile 638 sayılı KHK'nın 18 inci maddesine istinaden, Bakanlar Kurulu'nca 26/11/2012 tarihinde kararlaştırılan ve 27/01/2013 tarih ve 28541 sayılı Resmi Gazetede yayımlanan "Ulusal Gençlik ve Spor Politikası Belgesi" nde ise gençlik şöyle tanımlanmıştır:

Gençlik, biyolojik bir olgu olmaktan çok, sosyolojik bir çerçevede değerlendirilmesi gereken bir olgudur. Gençlik tanımı, bulunduğu dönemin, toplumların sosyo-ekonomik gelişmişlik düzeylerinin, kültürel değerlerin ve geleneklerin etkisiyle şekillenir. Bu bağlamda, öznellik taşıyan gençlik tanımları için genel olarak kabul görebilecek belli bir yaş skalasından bahsetmek mümkün değildir. Türkiye'nin mevcut koşulları değerlendirildiğinde, gençlik çalışmalarının odak noktası olarak 14-29 yaş aralığındaki insanlar belirlenmiştir.

Gençlerin yaş, cinsiyet, sosyo-ekonomik, ailevi ve kültürel durumları, eğitim düzeyleri, yaşadıkları yerler gibi faktörler dikkate alındığında, gençlerle etkili iletişim

ağlarının oluşturulması, devlet politikalarının şekillendirilmesinde kritik bir rol oynamaktadır (URL-1, 2013).

2.2. Gençlik Dönemi

Gençlik dönemi, ergenlik çağındaki bireylerin nüfus içindeki artışıyla birlikte, toplumsal hayatta kendilerini ifade etmeye başladıkları süreci ifade eder. Bu dönem, toplum açısından en hareketli ve enerjik yaş grubunu oluşturur. Dolayısıyla gençlik, gelecekteki toplumsallaşma sürecinin temel yapı taşlarından biri olarak kabul edilmektedir.

Gençlik çağı, bireyin sosyal ilişkiler kurmaya daha fazla eğilimli olduğu, diğer gençlerle birlikte toplum içinde yetiştiği, eğitim aldığı ve kişiliğinin şekillendiği bir süreçtir. Bu dönem, aynı zamanda bireyin kendisinden sonraki gençlere kıyasla bilgi ve yaşam kalitesini daha üst seviyelere taşıyacağı temel niteliklerin kazandığı bir evre olarak tanımlanabilir (Yavuz, 2017: 5).

Odabaşı (2021)'na göre, gençlik dönemi hem bireysel hem de toplumsal açıdan özellikli ve önemli bir evredir. Bireysel düzeyde, fiziksel, zihinsel ve duygusal pek çok değişim ve dönüşümün yaşandığı, kişinin anlam dünyasının, inançlarının ve değerlerinin şekillendiği bir süreçtir. Bu süreç, bireyin tereddüt, şüphe, kırılma ve çatışmalarla karşılaştığı bir geçiş dönemini ifade etmektedir. Toplumsal açıdan ise gençlik, geleceğin inşa edildiği ve toplumun devamlılık ile istikrarının sağlandığı bir dönem olarak tanımlanabilir. Bu nedenle, birçok bilim dalı gençlik dönemini incelemiş ve kendi perspektiflerinden ele almışlardır.

Birleşmiş Milletler (BM) Teşkilatı, gençlik çağını 12-24 yaş aralığı olarak tanımlamaktadır. Avrupa Birliği (AB) ise gençlik çağını 15-29 yaş arası bir dilimde değerlendirmektedir. Ülkemizde ise Ulusal Gençlik ve Spor Politika Belgesi'nde, gençlik politikalarının hedef kitlesi, ülkenin mevcut koşulları göz önünde bulundurularak 14-29 yaş grubundaki kişiler bu kapsamda değerlendirilmiştir (Ataç, 2018: 3).

Bazı araştırmacılar, gençlik döneminin bir süreç olduğunu vurgulayarak, bu dönemi biyolojik, psiko-sosyal gelişim ve olgunlaşma süreci olarak tanımlamaktadır. Bu perspektife göre, gençlik, çocukluk ve yetişkinlik arasındaki bir geçiş dönemi olarak kabul edilmektedir. Bu süreçte birey, hem bedensel hem de ruhsal olarak çeşitli değişimler yaşar; toplumsal uyum becerilerini geliştirerek yaşamın sorumluluklarına daha hazırlıklı olduğu ifade edilebilir (Kurttaş, 2017: 518).

Yörükoğlu (2000), gençlik dönemini çocukluk ile erişkinlik arasındaki gelişim, psikolojik gelişim ve yaşam sorumlulukları süreci şeklinde tanımlar. 12-21 yaş dilimini içine alan bu dönem, ilk ergenlik belirtilerinin ortaya çıkmasıyla başlar ve büyümenin durduğu noktaya kadar devam eder. Batı dillerinde bu dönemi ifade etmek için "adolescence" (büyüme) terimi kullanılmaktadır. Ansell (2005) ve Ezeah (2012) ise, tarihsel bağlama ve zamana göre çocukluk, ergenlik, gençlik ve genç yetişkinlik kavramlarının birbirinin yerine kullanıldığını belirtmektedir.

Gençlik kavramı ve gençlik dönemi, psikolojik yaklaşımlar kapsamında psikolojik değişim süreci temelinde tanımlanmış ve genellikle kriz dönemi olarak değerlendirilmiştir. Bu dönemde genç bireyin duygu ve düşüncelerinde önemli değişiklikler meydana gelir; dolayısıyla gençlerin davranışlarını doğru şekilde anlayabilmek için öncelikle bu sürecin kapsamlı bir şekilde incelenmesi gerekmektedir. Başka bir ifadeyle, gençlik dönemindeki davranışlar, bireyin kişilik gelişimi sürecinde yaşadığı deneyimler ve bu deneyimlerin etkileri bağlamında yorumlanmaktadır (Burcu, 1998: 113).

2.3. Gençlik Merkezleri

2.3.1. Gençlik Merkezleri Tanımı

Gençlik Merkezleri, GSİM bünyesinde, gençlerin sosyal, kültürel, eğitsel ve sportif faaliyetler kapsamında serbest zamanlarını değerlendirebilmeleri için uygun ortam sağlayan ve bu tür etkinlikleri organize eden kültürel kurumlardır.

Gençlik Merkezleri, gençlerin serbest zamanlarını değerlendirmesi adına oluşturulmuş verimli ve sürdürülebilir hizmet sunan kurumlar arasında yer almaktadır (Ataç, 2018).

Tez çalışması ile alakalı alan yazın araştırması yapılmış ve bu konuda yeterli sayıda araştırma olmadığı tespit edilmiştir. Türkiye’de gençlik alanında çalışan Gençlik Hizmetleri Genel Müdürlüğü’ne bağlı Gençlik Merkezlerinin gençlik çalışmalarına ilişkin faaliyetlerinin değerlendirilmesi, yapılan hizmetin sunumuna ve kalitesine yönelik problemlerin ve ihtiyaçların belirlenmesi önemlidir (Demirci, 2019: 2).

Ülkemizde gençlik merkezleri, bünyesinde çalıştıkları kuruma göre üç temel kategoriye ayrılmaktadır: yerel yönetimler (belediyeler), sivil toplum kuruluşları ve GSB’ye bağlı olan gençlik merkezleri.

Türkiye, genç nüfus oranı birçok ülkeden daha yüksek olan bir ülke olarak, gençlerin serbest zamanlarını değerlendirebileceği; aynı zamanda sosyal, kültürel ve

kişisel gelişimlerine katkı sunacak ortamların oluşturulması açısından önemli bir ihtiyaçla karşı karşıyadır. Bu çerçevede, GSB bünyesinde yer alan Gençlik Merkezlerinin, gençlerin bu gereksinimlerini karşılamada merkezi bir rol üstlendiği görülmektedir (Turan, 2018: 4).

Gençlik Merkezleri, genç bireylerin sosyalleşme ihtiyacını karşılayabileceği, katılım sağlamak istedikleri etkinliklere katılabilecekleri ve yetenek ile becerilerini sergileyebilecekleri bir alan olarak günümüzde önemli bir rol oynamaktadır (Durmaz, 2020: 37).

Gençlerin hem eğitim ihtiyaçlarını giderip hem de sosyalleşebileceği; bununla birlikte karar oluşturma süreçlerine katılmayı, sosyal gelişim faaliyetlerine dahil olmayı öğrenebileceği, düşünceyi açıklama ve örgütlenme serbestisini kullanabileceği, sağlık ve iş güvencesi elde edecekleri bir modele ihtiyaçları vardır. Ülkemizde, bu tür koruma ve gelişim süreçlerini bütünleştiren bir yapı olarak, GSB'ye bağlı Gençlik Merkezleri bu rolü üstlenmektedir (Demirci, 2019: 1).

2.3.2. Gençlik Merkezlerinin Tarihi

Türkiye'de gençlik ve spor alanındaki ilk kurumsal girişimler, 1922 yılında kurulan ve ülkenin ilk spor teşkilatı olan Türkiye İdman Cemiyetleri İttifakı (TİCİ) ile başlamıştır (Fişek, 1985'den aktaran Durmaz, 2020: 35). 29 Haziran 1938 tarihinde kabul edilen 3530 sayılı kanunla Beden Terbiyesi Genel Müdürlüğü kuruldu. 1969 Türkiye genel seçimlerinin ardından ilk kez Spor Bakanlığı adıyla kurulan bakanlığın başına 3 Kasım 1969 tarihinde İsmet Sezgin atandı. 1972 yılında adı Gençlik ve Spor Bakanlığı olarak değiştirildi. 1983 Türkiye genel seçimlerinin ardından ise Milli Eğitim, Gençlik ve Spor Bakanlığı adını aldı. 1 Nisan 1989'dan itibaren Gençlik ve Spordan Sorumlu Devlet Bakanlığı ile Gençlik ve Spor Genel Müdürlüğü olarak faaliyetlerine devam etti. 2011 yılında ise Türkiye Cumhuriyeti Gençlik ve Spor Bakanlığı adıyla yeniden kuruldu (URL-2, 2025)

Gençlik ve Spor Bakanlığı'nın kuruluş amaçları 638 sayılı Kanun Hükmünde Kararname ile belirlenmiştir. Bunlar:

a) Gençliğin kişisel ve sosyal gelişimini destekleyici politikaların belirlenmesi amacıyla gerekli çalışmaların yapılması, farklı genç gruplarının ihtiyaçlarını da göz önünde bulundurarak gençlerin kapasitelerinin ortaya çıkarmasına olanak tanımak, karar alma ve uygulama süreçlerine etkin katılım sağlayarak sosyal hayatın her alanında yer almalarını teşvik edici öneriler geliştirilmek ve bu kapsamda faaliyetler yürütmek,

ilgili kurumların gençliği ilgilendiren hizmetlerinde koordinasyon ve işbirliğini sağlanmak,

b) Gençliğin ihtiyaçları ile gençlere sunulan hizmet ve imkânlar konusunda inceleme ve araştırmalar yaparak öneriler geliştirilmek, gençlik alanında bilgilendirme, rehberlik ve danışmanlık hizmeti vermek,

c) Gençlik çalışma ve projelerine ilişkin usul ve esasları belirlemek,

d) Gençlik çalışma ve projeleri yapmak, bu çalışma ve projeleri desteklemek, bunların uygulama ve sonuçlarını denetlemek,

e) Spor faaliyetlerinin plan ve program dâhilinde ve mevzuata uygun bir şekilde yürütülmesini gözetmek, gelişmesini ve yaygınlaşmasını teşvik edici tedbirler almak, Spor alanında uygulanacak politikaların tespit edilmesi amacıyla gerekli çalışmaları yapmak, teşkilatlanma, federasyonların bağımsızlığı, spor tesisleri, eğitim, sponsorluk, sporcu sağlığının korunması, uluslararası organizasyonlarla ilgili çalışmaları koordine etmek, değerlendirmek ve denetlemek,

f) Spor kuruluşlarının kurulmasına ve diğer hususlara ilişkin usul ve esasları tespit etmek,

g) Gençlik ve spor kulüpleri ile başarılı sporcuları ve çalıştırıcıları desteklemek,

h) Yurt yapmak, yaptırmak, işletmek, işlettirmek, desteklemek ve yurt hizmetlerine ilişkin usul ve esasları belirlemek,

i) Öğrencilere verilecek öğrenim kredisi, burs ve diğer yardımlara ilişkin hizmetleri yürütmek ve bunlara dair usul ve esasları belirlemek,

j) Bakanlık hizmetlerini desteklemek amacıyla arsa ve arazi temin etmek, bina ve tesis inşa etmek, yaptırmak, satın almak, kiralamak, devretmek, devralmak ve bu hizmetlerle ilgili her türlü mali ve ekonomik girişimi gerçekleştirmek,

k) Kanunlarla veya Cumhurbaşkanlığı kararnameleriyle verilen diğer görevleri yapmak.

Gençlik Hizmetleri Genel Müdürlüğü'nün görevleri aşağıdaki şekilde tanımlanmaktadır:

a) Gençlere yönelik istismar ve şiddetin önlenmesi ile gençler arasında her türlü ayrımcılığın ortadan kaldırılması hedefiyle gerekli tedbirlerin alınması ve bu alanlarda öneriler geliştirmek,

b) Yurtiçinde ya da yurtdışında gençlikle ilgili toplantılar, kurslar, seminerler vb. etkinlikler yapmak, bu etkinliklere katılım sağlamak ve düzenlenen faaliyetleri desteklemek,

- c) Gençlere hizmetinde olan gençlik merkezi ve benzeri kurumlar ile gençlik ve izcilik kamplarının kurulmasına ve işletilmesine ilişkin usul ve esasları tespit etmek, bu tesislerin gelişimine yönelik faaliyetlerde bulunmak ve tanıtım çalışmaları yürütmek,
- d) Toplumsal yaşamın her alanında gençlerin aktif katılımını teşvik edici fikirler üretmek,
- e) Gençlik derneklerine yönelik tescil, vize ve devir işlemlerini yürütmek,
- f) Gençleri zararlı alışkanlıklardan koruyacak etkinlikler yapmak ve bu konuda faaliyetler organize etmek,
- g) Ulusal ve yerel ölçekte gençlik etkinlikleri düzenlemek,
- h) Gençlik haftası faaliyetleri düzenlemek,
- i) Gençlik alanında çalışmalar yapan sivil toplum kuruluşları ile kamu kurum ve kuruluşları, yerel yönetimler ve üniversitelerin ilgili birimleriyle ilişkileri yürütmek,
- j) Bakan tarafından verilen diğer görevleri yapmak (URL-3, 2025).

2.3.3. Gençlik Merkezlerinin Görev ve Amaçları

Gençlerin, örgün eğitim müfredatı dışında kalan zamanlarını değerlendirebilmelerini her alanda beceri ve yetkinliklerini geliştirebilmelerini amaçlayan gençlik merkezlerinde;

Gençlerin ilgi ve isteklerine yönelik kaliteli hizmetin sağlanması,

Gençlik çalışmalarında homojen ve objektif bir birliktelik sağlanması,

Gençlerin merkezden aldıkları hizmet memnuniyetlerinin artırılması, gençlerin ilgi ve istekleri ile çağın gerekliliklerine cevap verecek şekilde fiziki donanımlarının bulunması,

Gençlik çalışmalarında fırsat eşitliğine dayalı bir hizmet yürütülmesi,

Gençlerin her türlü zararlı alışkanlık ve bağımlılıklara karşı bilinçlendirilmesi, önleyici ve koruyucu tedbirlerin alınması,

Alanında uzman eğitmen ve personeli aracılığıyla gençlerin kültür, sanat, spor, bilim, gönüllülük, çalışmalarında gelişimlerinin desteklenmesi, amaçlanmaktadır.

Gençlik Merkezi Akademileri ve Gençlik Merkezi Kulüpleri aracılığıyla yürütülen çalışmalar her bir gencin erişimine uygun tasarlanmış ve modernize edilmiştir (URL-4, 2025)

Gençlik merkezinin amacı, gençliğin kişisel ve sosyal gelişimini destekleyecek çalışmalar yapmak, genç gruplarının gereksinimlerini göz önünde bulundurarak bireylerin yeteneklerini keşfetmelerini sağlamak, gençlerin karar alma ve uygulama

süreçlerine katılımını teşvik etmek, sosyal hayatın her alanında etkin olmalarını sağlamak, bireylerin iyi olma halini artırmaya yönelik faaliyetler yürütmek ve her türlü bağımlılık ile zararlı alışkanlıklardan korunmalarına yönelik önleyici çalışmalar yapmaktır.

Gençlik merkezleri, Bakanlık politikalarına uygun olarak gençlerin ihtiyaçları, ilgileri ve isteklerinin yanı sıra bulundukları ilin veya ilçenin şartlarını gözетerek gençlik çalışmalarını atölye ve kulüp faaliyetleri şeklinde aşağıda belirtilen şekilde yürütür:

a) Atölye faaliyetleri, yaşamın her alanında birlikteliği ve aktif katılımı ön plana çıkaran, gençlerin bilgiyi uygulama becerilerini geliştirmelerine olanak tanıyan çalışmalardır. Bu çalışmalarda, teorik bilginin pratikte kullanılmasını sağlamak amacıyla yaygın eğitim teknikleri başta olmak üzere birçok uygulamalı yöntemler kullanılarak eğitimler düzenlenir.

b) Kulüp faaliyetleri, gençlerin ilgi duydukları alanlarda kendilerini ifade edebileceği ve geliştirebileceği her türlü faaliyetlerin tasarlanıp planlandığı ve gerçekleştirildiği çalışmalardır.

Gençlik merkezlerinde eğitsel, sosyal, kültürel ve sportif etkinlikler çerçevesinde güzel sanatlar, bilim, teknoloji, inovasyon, sağlıklı yaşam, kişisel gelişim, gönüllülük gibi alanlara yönelik atölye ve kulüp faaliyetleri düzenlenmektedir.

Gençlik merkezinin diğer kamu kurum kuruluşları, yerel yönetimler, üniversiteler ve sivil toplum kuruluşlarıyla beraber yürütecekleri, yerel düzeydeki faaliyetler, ilgili İl Müdürlüğü'nün onayı doğrultusunda gerçekleştirilir (URL-5, 2025).

2.3.4. Gençlik Merkezlerinin Sunduğu Başlıca Hizmetler

2.3.4.1. Gençlik Merkezi Faaliyetleri

Gençlik Merkezi faaliyetleri, gençleri hayatın her alanında takım ruhu ve aktif katılımın öne çıktığı atölye çalışmaları ile bu çalışmalardaki teorik boyut, gençlerin bilgiyi yaşamlarında kullanmalarını sağlayacak biçimde yaygın eğitim teknikleri başta olmak üzere çeşitli uygulamalı yöntemler kullanılarak yapılan faaliyetlerdir. Faaliyetler, gençlerin ilgi ve istekleri ile çağın gerekliliklerine hitap edecek başlıklarda belirlenir.

Bu faaliyetleri Akademi ve Kulüp Faaliyetleri olarak iki temel gruba ayırabiliriz.

2.3.4.1.1. Gençlik Merkezi Akademileri

8 farklı atölyeden oluşmaktadır. Bu atölyeler aşağıda detaylıca açıklanmıştır.

2.3.4.1.1.1 Kişisel Gelişim Atölyesi

Bilgi, beceri ve tutum geliştirmeye yönelik yürütülen çalışmalarda gençlerin yetkinlik alanlarının zenginleştirilmesi, güçlü ve gelişime açık yönlerini keşfetmeleri amacıyla, İletişim, Diksiyon ve Hitabet, Mülakat Teknikleri, Proje Yönetimi, CV Hazırlama, Motivasyon Mektubu Yazma, Sosyal Girişimcilik, Mentörlük, Çatışma Yönetimi vb. alanlarda eğitimlerin düzenlendiği atölyelerdir.

2.3.4.1.1.2. Dil Eğitimleri Atölyesi

Dünya dillerinin özelliklerini anlamak, dil bileşenlerini kavramak ve dil becerilerini geliştirmek üzere, Türkçe, İngilizce, Rusça, Fransızca, İspanyolca gibi dillerin öğrenilmesine yönelik eğitimlerin yürütüldüğü atölyelerdir.

2.3.4.1.1.3. Değerler Atölyesi

Çok kültürlü bir toplum içerisinde gençlerin kültürel adaptasyonlarının sağlanması ve ahlaki değerlerin geliştirilmesine yönelik, Anadolu Kültürü, Yaşam Kültürü, Trafik Kültürü gibi çeşitli başlıklarda eğitimlerin düzenlendiği atölyelerdir.

2.3.4.1.1.4. Sosyal Bilimler Atölyesi

Gençlerin kendisi, sosyal çevresi ve toplumla kurduğu ilişkilerin iyileştirilmesi ve disiplinler arası öğrenme anlayışına uygun olarak kişisel gelişimlerini desteklemek üzere Tarih, Edebiyat, Uluslararası İlişkiler, Coğrafya, Felsefe-Mantık, Hukuk vb. alanlar üzerine çalışmaların yürütüldüğü atölyelerdir.

2.3.4.1.1.5. İnovasyon Atölyesi

Küresel olarak sosyal ve dijital dönüşüme uyum sağlamak isteyen gençlerin inovatif düşünme ve yöntem geliştirme becerilerini artırmak üzere, Genç Kod Eğitimleri, Sosyal Medya ve Yeni Medya, Uygulamalı Girişimcilik, Dijital Tasarım gibi yenilikçi eğitimlerin verildiği atölyelerdir.

2.3.4.1.1.6. Güzel Sanatlar Atölyesi

Sanatın her alanında estetik ve özgün eserler üretmek üzere çeşitlendirilen, gençlerin üretim ve mesleki oryantasyon süreçlerine katkıda bulunan, Fotoğrafçılık, Karikatür ve Mizah, Sinema, Müzik, Resim, Tiyatro, El Sanatları gibi alanlarda verilen eğitimlerden oluşan atölyelerdir.

2.3.4.1.1.7. Dini İlimler Atölyesi

Gençlerin İslamiyet'i anlamada ve yorumlamada etik, iyi ve doğru yaşam normlarına uygun olarak kendilerini yetiştirmeleri, temel dini bilgilere dair kazanımlarını artırmalarına yönelik İslam Tarihi, Peygamberler Tarihi, Kur'an-ı Kerim ve Meali gibi konularda eğitimlerden faydalandıkları atölyelerdir.

2.3.4.1.1.8. Sağlıklı Yaşam ve Spor Atölyesi

Yaşam Tarzı Geliştirme, Beslenme ve Diyetetik, Bağımlılıklarla Mücadele, Afet ve İlk Yardım gibi alanlarda verilen eğitimlerle, gençlerin yaşam standartlarının iyileştirilmesi, zihinsel ve bedensel gelişimlerinin artırılması amacıyla çalışmaların yürütüldüğü atölyelerdir.

2.3.4.1.2. Gençlik Merkezi Kulüpleri

Gençlik Merkezi Akademilerinde yürütülen eğitim ve çalışmalara kıyasla kulüp çalışmaları doğrudan gençlerin aktif katılımı modülüyle gerçekleşir. Tasarım, formasyon ve uygulama alanlarını gençlerin kendilerinin belirlediği, bireysel fayda ile birlikte toplumsal faydanın ve yaygın etki anlayışının ön planda olduğu çalışmalardır. Bilgi ve becerilerin deneyimlere dönüşmesiyle karar alma süreçlerine katılımın arttığı Gençlik Merkezi Kulüpleri 5 farklı alanda çalışma yürütmektedir.

2.3.4.1.2.1. Sosyal ve Kültürel Faaliyetler Kulübü

Sosyal ve kültürel projelerin gençlik merkezi dışındaki etki alanını genişletmek, fırsat eşitsizliğini azaltmak ve erişilebilirliği kolaylaştırmaya yönelik sivil toplumun her bir alanında yürütülen çalışmaları kapsar. Gençler karar alıcı ve uygulayıcı olarak rol aldıkları projelerde, hem akranlar arası hem de toplumsal olarak kültürel entegrasyon ve etkileşimin artmasına katkıda bulunurlar.

2.3.4.1.2.2. Bilim ve Teknoloji Kulübü

Gençliğin itici gücü, bilim ve teknolojiye yönelik yenilikçi fikirlerin geliştirilmesi, mevcut sorunlara yönelik çözümlerin üretilmesi ve önleyici tedbirlerin alınmasına katkıda bulunur. Bu anlayışla, 21. Yüzyıl becerilerinin geliştirilmesi ve iyileştirilmesine yönelik, gençlerin bilgi ve tecrübelerini uygulama fırsatları bulabildiği projelerin üretildiği kulüplerdir. Bu alanda yürütülen Teknofest, Deneyap, Genç Hackathon, Genç Kod, Blokzincir ve Girişimcilik Zirveleri gibi projeler gençler için eşsiz fırsatlar sunar.

2.3.4.1.2.3. Güzel Sanatlar Kulübü

Gençlerin fotoğrafçılık, sinema, müzik, resim, tiyatro, halk oyunları gibi alanlarda gelişimlerinin sürdürülmesine katkı sağlamakla birlikte, üretilen eserler, ürünler ve gösteriler aracılığıyla kültürler arası etkileşimin artması ve bu ürünlerin toplumla buluşturulmasına yönelik çalışmaların yürütüldüğü kulüplerdir.

2.3.4.1.2.4. Gönüllülük Kulübü

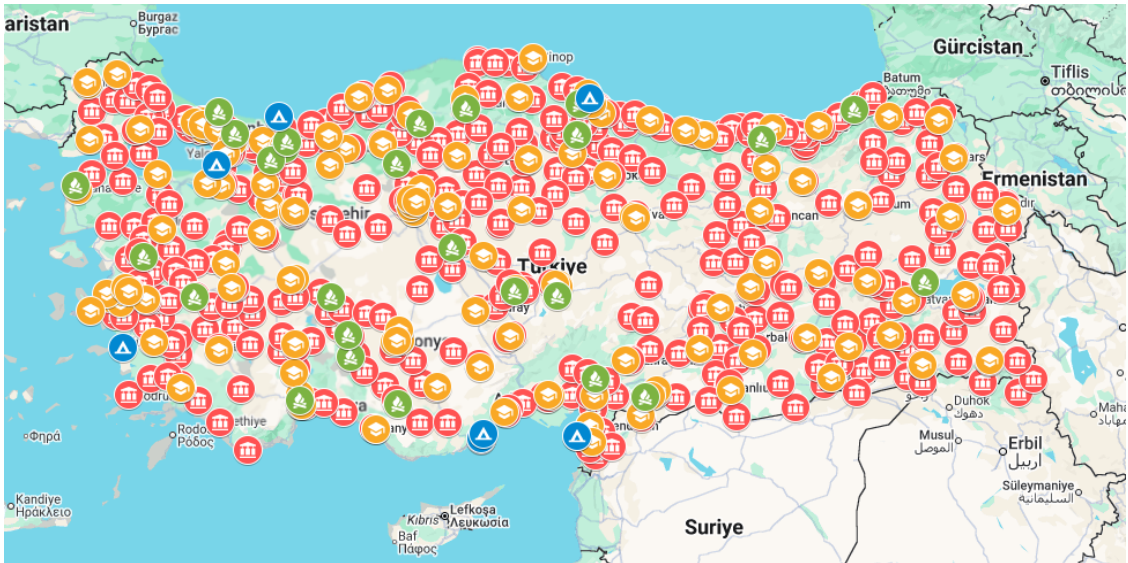
Gençler arası dayanışma anlayışı çerçevesinde, sivil topluma hizmet amacıyla gençlik merkezi gönüllülerinin aktif katılımıyla planlanan gönüllülük faaliyetlerinin, diğer kamu kurum ve kuruluşları, sivil toplum örgütleri ve öğrenci kulüpleri gibi paydaşlarla iş birliği içinde yürütüldüğü kulüplerdir.

2.3.4.1.2.5. Sağlıklı Yaşam ve Spor Kulübü

Gençlerin, sportif hareket kabiliyetlerini artırmak, beslenme anlayışlarını geliştirmek ve temel yaşam becerilerini iyileştirmek üzere doğa sporları, hiking, trekking, bisiklet, kamp gibi aktivitelerin planlandığı ve yürütüldüğü kulüplerdir.

2.3.4.2. Genç Ofisler

Genç Ofisler, irtibat, tanıtım ve gençlik merkezi faaliyetlerini yürütmek amacıyla, gençlerin yoğun olarak bulunduğu bölgelerde, gençlerin hizmete daha kolay erişebilmesi için gençlik merkezine bağlı olarak açılan ofislere verilen isimdir. Bu ofisler, gençlerin ayağına hizmet götürme politikası çerçevesinde faaliyet göstermektedir.



Şekil 1. Türkiye haritası üzerinde Genç Ofisler.

2.3.4.2.1. Genç Ofislerin Amaçları

- Genç nüfusun yoğun olduğu bölgelerde yer almak;
- Bakanlık ve gençlik merkezi çalışmalarını tanıtmak,
- Hareketlilik proje ve programlarının kapsamını genişletmek,
- Gençlik toplulukları ve öğrenci kulüpleriyle aktif iş birliği yapmak,
- Gençlerin ayağına hizmet politikasını uygulamak,
- Gençlik merkezi etkinliklerinden faydalanamayan gençlere erişim sağlamak,
- Gençlik faaliyet ve hizmetlerini yaygınlaştırmak,
- Gönüllülük faaliyetlerini koordine etmek ve çalışmaları arttırmaktır.

2.3.4.3. Vizyon Kulübü

Vizyon Kulübü, gençlik merkezlerinde uluslararası çalışmaların tanıtımı ve uygulanmasını sağlamak, gençlerin küresel fırsatlara yerel düzeyde erişimini kolaylaştırmak, gençlerin sivil toplum faaliyetlerine olan ilgisini artırmak ve 21. yüzyıl becerilerinin geliştirilmesine yönelik etkinlikler düzenlemek amacıyla kurulmuş kulüplerdir.

Atölye çalışmalarında kullanılan eğitim kitleri, materyaller ve eğitim metodolojisi gibi unsurlar, gençlerin karar alma süreçlerine katılımıyla şekillendirilen Vizyon Kulübü tarafından belirlenir. Bu kulüp, tüm tasarım ve uygulama aşamalarında gençlik katılımını ön planda tutar.

Vizyon Kulübü, 2022 yılında etkinliklerine başlamış olup, 81 ilde çalışmalarını sürdürmektedir. Kulüp, düzenlenen eğitici eğitimlerine katılan öğretmenler tarafından kurulmaktadır. Bu doğrultuda, öğretmenlik ve sunum becerilerinin geliştirilmesi, uluslararası çalışmalar hakkında detaylı bilgi edinilmesi ve proje yönetimi konusunda gelişim sağlanması amacıyla “Eğitici Eğitimleri” düzenlenmektedir. Bu zamana kadar gerçekleştirilen 4 farklı “Eğitici Eğitimi” ile 376 genç eğitimci yetiştirilmiş ve bu eğitimi almış gençler, kendi illerinde eğitimler ve atölyeler oluşturarak çalışmalarını sürdürmektedir.

2.3.4.4. DENEYAP Teknoloji Atölyeleri

DENEYAP Teknoloji Atölyeleri; Gençlik ve Spor Bakanlığı, Sanayi ve Teknoloji Bakanlığı, TÜBİTAK ve Türkiye Teknoloji Takımı Vakfı (T3)’nın ortak çalışmaları neticesinde 2017 yılında çalışmalarına başlamış ve 81 ilde 104 atölyede eğitim alan 15.000 genciyle Gençlik Merkezleri içerisinde faaliyet göstermektedir.

DENEYAP Teknoloji Atölyelerinin ana gayesi, Milli Teknoloji Hamlesinin temel motivasyon kaynağı olacak, teknoloji üretme becerisi yüksek genç bireyler yetiştirmektir. Bu kapsamda, ilgili ve yetenekli gençlerin kaynakları etkin kullanma ve doğru planlama ilkeleri doğrultusunda, teknoloji üretim kapasitesi ve potansiyeli yüksek bilim insanları, araştırmacılar ve girişimciler olarak yetişmelerini hedeflenmektedir. Atölyeler, gençlerin ülkemizin kalkınmasına katkı sağlayan üretken ve yenilikçi bireyler haline gelmelerini desteklemeyi amaçlamaktadır.

DENEYAP Teknoloji Atölyeleri, Milli Teknoloji Hamlesine katkı sağlamak amacıyla kurulmuş, ilk 24 ayı proje temelli derslerle, son 12 ayı ise takım çalışması dönemiyle geçiren iki aşamalı bir eğitim modeli sunan mekânlardır. Atölyelerde, yüz yüze ve online olarak sunulan 11 farklı program başlığında, 36 ay süresince ücretsiz teknoloji eğitimleri verilmektedir.

DENEYAP eğitimleri, gençlerin teknolojinin çeşitli alanlarında hazırlık, üretim ve uygulama süreçlerinde uzman eğitimciler rehberliğinde teknoloji kullanım yetkinliklerinin geliştirilmesini sağlamaktadır. Erken yaşta başlayan bu eğitimler, üretim kapasitesinin artırılmasında ve işgücü piyasasına adaptasyonun kolaylaştırılmasında önemli bir rol oynamaktadır.

Stratejisini gençlerin dijital yeterliliklerini en yüksek seviyeye çıkarmak üzerine belirleyen DENEYAP Teknoloji Atölyeleri, Tasarım ve Üretim, Robotik Kodlama, Elektronik Programlama ve Nesnelerin İnterneti, İleri Robotik, Malzeme Bilimi ve Nanoteknoloji, Enerji Teknolojileri, Havacılık ve Uzay Teknolojileri gibi alanlarda eğitimler sunulmaktadır.

Çevrimiçi olarak; Yazılım Teknolojileri, Siber Güvenlik, Yapay Zekâ ve Mobil Uygulama eğitimleri verilmektedir.

DENEYAP Teknoloji Atölyeleri'nde eğitimlere katılım, belirli illerde ikamet eden öğrencilere yönelik olarak düzenlenen Öğrenci Seçme Sınavı aracılığıyla gerçekleştirilmektedir. Bu kapsamda, ilgili tarihler arasında 4. ve 5. sınıf ile 8., 9. sınıf ve lise hazırlık sınıfı öğrencileri sınava başvuru yapabilmektedir.

DENEYAP Teknoloji Atölyelerinde eğitimler, “Ortaokul” ve “Lise” grubu olmak üzere iki ayrı düzeyde yürütülmektedir. Ortaokul ve liseye yeni başlayan öğrenciler, öğrenim gördükleri eğitim kademesini tamamlayana kadar, toplamda üç yıl boyunca DENEYAP Teknoloji Atölyelerinde eğitim almaya devam etmektedir.

Verilecek eğitim programlarının tamamlanabilmesi için takvimsel koşullar dikkate alınır. Ara sınıf öğrencileri, DENEYAP eğitimlerini tamamlamadan kendi

okullarından mezun olma aşamasına gelmeleri halinde sınava yalnızca belirtilen düzeyindeki öğrenciler başvuruda bulunabilmektedir.

2.3.4.5. Genç Kod

GENÇKOD Projesi, yerel ihtiyaçların küresel gereksinimlerle uyumlu şekilde yeniden yapılandırılması doğrultusunda, sosyal ve teknolojik değişime uyum sağlamak isteyen gençlerin yaratıcı ve yenilikçi düşünme becerilerini ve yöntem geliştirme reflekslerini güçlendirmeyi amaçlamaktadır. 21. yüzyıl becerilerinin geliştirilmesine katkı sağlamak adına tasarlanan proje, gençlerin dijital ve sanal bileşenleri anlama, kavrama ve mevcut sorunlara yenilikçi çözümler üretme kapasitelerini artırmayı hedeflemekte; bu bağlamda onlara yeni nesil bir programlama stratejisi geliştirme fırsatı sunmaktadır.

Bu alanda, gençlik merkezlerinde her yıl yaklaşık 20.000 genç; sahasında uzman eğitimciler, gençlik çalışanları ve gönüllü gençler eşliğinde eğitim almaktadır. Proje dâhilinde gençlere **Algoritma, Kodlama, Elektronik ve Robotik Sistemler, Web Programlama, Oyun ve Animasyon Geliştirme** ile **Mobil Uygulama Geliştirme** alanlarında kapsamlı eğitimler sunulmakta; böylece gençlerin dijital yeterlilikleri artırılmakta ve teknolojik üretim süreçlerine aktif katılımları teşvik edilmektedir.

Gençlik merkezlerinde teknoloji ve bilişim alanında eğitim gören gençlerin; güvenli bir dijital ortamda iletişim kurabilmeleri, ürettikleri projeleri paylaşabilmeleri ve yenilikçi, sürdürülebilir çalışmalar yürütmek üzere takım kurabilmeleri amacıyla **“GençKod Dijital Platform”** 2022 yılında hayata geçirilmiştir. Bu platform ile gençlerin dijital etkileşimlerini artırmak, ortak üretim kültürünü desteklemek ve bilişim alanındaki yetkinliklerini geliştirmek hedeflenmektedir.

8-29 yaş aralığında olan, tasarım, kodlama ve programlamaya ilgi duyanlar en yakın Gençlik Merkezine müracaat ederek GENÇKOD eğitimlerinden faydalanabilmektedirler.

2.3.4.6. Espor Faaliyetleri

Türkiye’de 2018 yılında federasyonu kurulan Espor, “elektronik spor” ifadesinin kısaltması olarak literatürde yer almış bir spor dalıdır. Espor; bilgisayar, telefon, tablet ve oyun konsolları gibi dijital ekipmanlar üzerinden, belirli kurallar ve sınırlar çerçevesinde, skor veya puan üretmeye dayalı rekabetçi sanal oyunların spor etiği ve kurallarına uygun şekilde oynanması olarak tanımlanmaktadır.

2021 yılında GSB tarafından hayata geçirilen Espor Eğitimi Projesi, Espor ekosistemi içerisinde kamusal alanın oluşturulmasını hedeflemekte olup; böylece sporcu adaylarının dijital yetkinliklerinin geliştirilmesi ve güvenli ortamların sağlanması açısından önemli fırsatlar sunmaktadır.

Valorant, League of Legends, EAFC, PUBGM gibi oyunlarda sporcu adayları, bireysel ve takım antrenmanlarına katılarak profesyonel sporcu olma sürecinde gelişimlerini devam ettirmektedir.

Espor Eğitimi, sosyal ve dijital bileşenlerin bütüncül bir yapıda birleşmesiyle oluşan multidisipliner yaklaşım doğrultusunda, çeşitli alanlarda eğitim hizmeti sunma imkânı sağlamaktadır.

2.3.4.6.1. Oyunculuk

Bu modül; oyun içi dinamiklerin ve görev tanımlarının sistematik biçimde öğretildiği, bireysel ve takım düzeyinde antrenmanlara yönelik taktiksel ve teknik bilgilerin ayrıntılı olarak aktarıldığı ve analiz edildiği bir eğitim sürecini kapsamaktadır. Oyuncu adayları, bilgisayar donanımlarının etkin kullanımı, oyun içi strateji geliştirme, refleks ve karar verme becerilerinin artırılması gibi konularda yapılandırılmış eğitimlere katılmaktadır.

2.3.4.6.2. Koçluk ve Takım Yönetimi

Espor alanında yer alan takım tabanlı oyunlarda, oyun içi liderlerin (In Game Leader) yanı sıra koçların rolü oldukça belirleyicidir. Koçlar; harita analizleri, takım kadrosunun yapılandırılması, sporcuların bireysel gelişimi ve iletişim süreçlerinin yönetimi ile takım motivasyonunun sağlanması gibi çok boyutlu görevleri üstlenmektedir. Bu kapsamda, koç adaylarına başarı odaklı ve stratejik yaklaşımlar içeren özel eğitim programları sunulmaktadır.

2.3.4.6.3. Psikoloji

Sosyal iletişim ve etkileşimin sanal ortamda gerçekleştiği Espor oyunlarında, sporcuların ruhsal sağlıklarının korunması büyük bir önem taşımaktadır. Bu bağlamda, sosyal yeteneklerin geliştirilmesi, aşırı bağımlılık ve savurganlık gibi duygusal yaklaşımların sporcular üzerindeki olumsuz etkilerinin minimize edilmesi amacıyla çeşitli eğitimler verilmektedir. Bu eğitimler, sporcuların psikolojik ve sosyal iyilik hallerini güçlendirmeyi hedeflemektedir.

2.3.4.6.4. Beslenme, Diyetetik ve Fizyoterapi

Bedensel hareketin sınırlı olduğu Espor branşında, sporcu sağlığının korunması dikkat edilmesi gereken önemli bir konudur. Bu bağlamda, uyku düzeni, beslenme programları, fiziksel aktivite, antrenman süreçleri, kas kütlesi ve vücut kitle endeksi kontrolü gibi unsurlar, sporcu sağlığının korunması ve iyileştirilmesi adına yürütülen çalışmaları içermektedir. Bu çalışmalar, oyuncuların performanslarını sürdürülebilir kılmayı ve sağlıklarını iyileştirmeyi hedeflemektedir.

2.3.4.6.5. Tasarım, Sosyal Ağ Oluşturma ve Pazarlama

Bu sistem, yalnızca sporcu ve koçların değil, aynı zamanda gençlerin gelecekle ilgili planlarını destekleyecek çeşitli fırsatlar sunmaktadır. Görsel etkileşimin ve sanal paylaşımın çokça olduğu platformlar aracılığıyla, gençlerin dijital becerilerini geliştirmek ve mesleki oryantasyon süreçlerine hazırlık yapmak amacıyla görsel tasarım, pazarlama, ağ oluşturma (networking), kurgu ve düzenleme gibi alanlarda eğitimler verilmektedir. Bu eğitimler, gençlerin profesyonel kariyerlerine yönelik yetkinlik kazanmalarını sağlamayı hedeflemektedir.

Ülkemizde 2024 yılı itibarıyla 17 farklı ilde açılan Espor Merkezlerinde eğitimlere dahil olmak için 15-29 yaş aralığında olmak gerekiyor. Gençlik Merkezleri bünyesinde bulunan Espor eğitimleri için ister bireysel ister takım olarak kayıt yapılabilmektedir.

2.3.4.7. İklim Farkındalığı ve Gençlik Hareketi

İklim krizi ile göç arasındaki ilişki, iklim değişikliği ve gıda güvenliği gibi çevresel sorunların çözümünde, kaynakların korunması ve sürdürülebilir yeşil alanların sağlanması için gençlerin aktif rol almasının teşvik edilmesi önemlidir. Gençler arasında diyalogun geliştirilmesi ve çevresel farkındalığının artırılması, bu konuda yapılan gençlik çalışmalarının başlıca hedeflerindendir.

Gençlik ve Spor Bakanlığı, İklim Farkındalığı ve Gençlik Hareketi eylemiyle, Türkiye'nin daha temiz ve yaşanabilir bir çevreye kavuşmasına katkı sağlamak amacıyla gençlerin çevre sorunlarına dair pozitif etkilerini artıracak projeler ve çalışmalar yürütmektedir.

2021 yılı itibarıyla, gençlerin aktif katılımı ile ekosistemin korunması, kaynakların etkin kullanılması, çevre dostu alışkanlıkların kazanılması ve atıkların geri dönüşümüne yönelik olarak "10 Adımda Daha Yeşil Bir Doğa için Yeşil Beceriler Projesi" yürütülmektedir.

10 Adım; 1. Suyu Arayanlar Kutu Oyunu 2. Hobi Bahçeleri 3. Temiz Dünya 4. Geri Dönüşüm Sanat Atölyesi 5. Ekolojik Eğitim 6. Tarafsız Dönüşüm 7. Gönüllü Patiler 8. Ekolojik Katılım 9. Ekolojik Yarışmalar 10. Ekolojik Etkinlikler

"Suyu Arayanlar Kutu Oyunu", dünya ve Türkiye'deki su kaynakları hakkında gençleri bilgilendirmeyi, suyla ilgili önemli bilgiler edinmelerini ve sağlıklı alışkanlıklar kazanmalarını sağlamayı amaçlayan bir proje olarak içerik ve tasarımı hazırlanmıştır. 2.000 adet kutu oyunu, tüm gençlik merkezleri ve genç ofislere gönderilmiştir.

5 Haziran Dünya Çevre Günü Etkinliği kapsamında gerçekleştirilen Plogging (Çöp toplama ve koşu sporu), ilk olarak 2016 yılında İsveç'in Stockholm şehrinde düzenlenen bir organizasyonla hayatımıza girmiştir. Bu spor, İsveç'te "koşu" anlamına gelen "jogga" ve "toplama" anlamına gelen "plocka upp" kelimelerinin birleşiminden türetilmiştir. Koşarken çöpleri toplama amacı güden ve böylece ekosisteme katkıda bulunmayı hedefleyen bu spor, İsveç'in ardından tüm ülkelere yayılmıştır. 2016 yılından itibaren, ülkemiz de dâhil olmak üzere 100'den fazla ülkede çeşitli plogging organizasyonları düzenlenmektedir (URL-6; URL-7, 2025).

Gençlere yönelik birçok eğitim programı ve proje yürütülmektedir. Bunlar arasında Gönüllü Patiler, Tarafsız Dönüşüm Ünitesi, Doğa ile Uyum Ekoloji Eğitimi, Ekolojik Okur Yazarlık Eğitimi ve Bio Ekonomi Eğitimleri yer almaktadır. Bio Ekonomi Eğitimleri, Gençlik ve Spor Bakanlığı, Tarım ve Orman Bakanlığı ile Boğaziçi Üniversitesi'nin iş birliğiyle; İspanya, Almanya ve Belçika'daki üniversitelerin de dahil olduğu ortak bir program çerçevesinde hazırlanmıştır. Bu program, "Bio Temelli Ekonomi" alanında farkındalık yaratmayı ve gençlik merkezlerinde bu alanda kariyer yönlendirmesi yapılmasını amaçlamaktadır. Söz konusu eğitim programı 2022 yılında gerçekleştirilmiştir.

Bunun yanı sıra, Ekolojik Kamp, İklim Elçileri Eğitim Projesi, İklim Elçileri Eğitici Eğitimi, Genç Dönüşüm Projesi ve 11 Kasım Milli Ağaçlandırma Projesi gibi farklı projeler aracılığıyla gençlere çeşitli eğitimler sunulmaktadır.

2.3.4.8. Genç UPSHIFT Programı

GENÇ UPSHIFT, gençlerin çevrelerinde gözlemledikleri eksiklik ve sorunları, sosyal fayda odaklı projelere dönüştürmelerini; bu projelerin uygulanabilirliğinin artırılması, sürdürülebilirliğinin sağlanması ve elde edilen çıktılarının yaygınlaştırılmasına imkân sunan bir sosyal girişim destek programıdır. Program,

Gençlik ve Spor Bakanlığı, UNICEF ve çeşitli sivil toplum örgütlerinin iş birliğinde yürütülmektedir.

2021 yılı itibariyle, Sosyal Uyum ve Gençlik Katılımı Projesinin 2021-2022 Çalışma Planı kapsamında, *“ergenler ve gençler için tamamlayıcı beceri geliştirme fırsatlarına erişimin artırılması”* başlığı altında, projenin 81 ilin tüm gençlik merkezlerinde uygulanması öngörülmüştür. Bu kapsamda proje, gençlik politikaları ve stratejilerinin geliştirilmesinde; gençlerin sorun analizlerine dayalı mantıksal çerçeve matrisi oluşturarak çözüm önerileri geliştirmeleri yönüyle temel parametrelerden biri olarak değerlendirilmektedir.

Program, Gençlik ve Spor Bakanlığı ve UNICEF Türkiye ortaklığında; Genç Başarı Eğitim Vakfı ve Uluslararası Gençlik Dayanışma Derneği paydaşlığında yürütülmektedir.

Genç UPSHIFT programı, yaklaşık 12 ay süren ve iki ana aşamadan oluşan bir sosyal girişim destek programıdır. Her aşamada 10 olmak üzere toplam 20 eğitim modülü bulunmaktadır. Eğitim ve mentorluk desteği alan ekipler, dört aşamalı bir eleme sürecinden geçmektedir. Program süresince senkron ve asenkron biçimlerde dijital eğitimler sunulmakta, gençlerin ihtiyaçlarına yönelik hazırlık ve uygulama alanları oluşturulmaktadır.

Program, 81 ildeki 162 gençlik merkezinin katılımıyla, 40 takım oluşturulacak şekilde tasarlanmıştır.

Final programına katılan 40 takım arasından derece elde eden finalistler, sermayeye erişim, çeşitli ödüller ve melek yatırımcılarla buluşma fırsatı yakalarlar.

2.3.4.8.1. Genç UPSHIFT’in Sunduğu Fırsatlar

2.3.4.8.1.1. Beceri Geliştirme ve Aktif Uygulama

Genç UPSHIFT Programı, gençlerin bilgi ve beceri temelli çözüm üretme kapasitelerini artırarak, günümüz ihtiyaçlarına yönelik sosyal yenilikçi odaklı bir yaklaşım sunar. Program sayesinde gençler; eksiklikleri fark edebilecekleri, çözüm üretebilecekleri, karar alma süreçlerine doğrudan dahil olabilecekleri ve politika geliştirebilecekleri bir sürecin aktif unsurları hâline gelirler. Böylece, hayallerindeki geleceği inşa etme fırsatı elde ederler.

2.3.4.8.1.2. Tasarım ve Formasyon

2023 yılında 10 binin üzerinde gencin başvurduğu Genç UPSHIFT Programı kapsamında, gençler çevrim içi ve yüz yüze yürütülen eğitimlerde sürdürülebilir proje tasarımı, proje döngüsü ve yönetimi konularında eğitim alarak, proje fikirlerinin ana yapı taşlarını oluşturma ve etkin formasyon hazırlama becerilerini geliştirmektedir.

2.3.4.8.1.3. Uzman Eğitimciler ve Mentörler

Gençlik yenilikçilerini desteklemek amacıyla hazırlanan eğitim programı kapsamında, gençlerin proje tasarımı ve yönetim süreçlerine aktif katılımı teşvik edilmekte, kabiliyet alanlarının geliştirilmesi hedeflenmektedir. Bu doğrultuda her gençlik merkezindeki takımlar için 3 mentor ve 3 eğitmen rehberliğinde, etkili yatırımcı sunumları, sosyal girişimcilik ve tasarım odaklı düşünme gibi konularda çevrim içi ve yüz yüze eğitimler gerçekleştirilmektedir.

2.3.4.8.1.4. Deneyim ve Yaygın Etki

Genç UPSHIFT programı kapsamındaki eğitimlerin bitmesiyle birlikte, gençlerin proje fikirleri melek yatırımcılarla buluşturulur. Jüri tarafından kabul edilen projeler desteklenerek, projelerini uygulama fırsatı bulan gençler, toplumsal sorunların çözümünde yeni kazanımlar elde ettikçe yetkinliklerini artırır ve sosyal etki yaratma fırsatına sahip olarak sivil yaşama fayda sağlar.

Genç UPSHIFT programı 15-29 yaş aralığındaki tüm gençleri kapsamaktadır. Ülke gençlerinin yanı sıra programa, uyruğu Suriye, Ukrayna, Afgan ve diğer milletlerden olan ancak Türk kimliği almış veya 99 ile başlayan kimliğe sahip olan tüm gençler katılabilmektedir (URL-8, 2025).

2.4. Serbest Zaman Ve Gençlik Merkezlerinin Önemi

2.4.1. Serbest Zaman Kavramı

Teknolojinin hızla gelişmesi ve kentleşme oranını artması yaşantımıza çeşitli ihtiyaçları beraberinde getirmiştir. Buda serbest zaman kavramının, toplum içinde giderek önemini artırmıştır. Kişinin yaşamını sürdürebilmek için iş, uyku gibi zorunlu faaliyetler dışında kalan ve kendisine ait olan zaman dilimi olarak tanımlanan serbest zaman (Iso-Ahola, 1997; Mull ve diğ., 1997; Karaküçük, 1999; Roberts, 2006; Tezcan, 1994), verimli bir şekilde değerlendirildiğinde bireye önemli kazanımlar sağlayabilir.

Serbest zaman etkinlikleri olarak ifade edilen ve kişinin özgürce seçtiği faaliyetler, bu kazanımların elde edilmesinde kilit rol oynamaktadır.

Serbest zaman, bireyin günlük yaşantısında önemli bir yer tutarken, bu zaman aralığındaki özgürce seçilen faaliyetler, memnuniyet için daha fazla fırsat sunarak tatmin duygusu yüksek bir yaşamın kapılarını açmaktadır (Broughton ve Beggs, 2006). Farklı yapı ve içeriklere sahip olsa da, serbest zaman etkinlikleri, bireyin kendini ifade edebilmesi, fiziksel ve zihinsel gelişimi, bir gruba ait hissetme, duyarlılık gibi önemli ihtiyaçlarını tatmin ederken; aynı zamanda sosyalleşme, sosyal çevre oluşturma, hayatın monotonluğunu ve stresini giderme, ruhsal olarak kendini iyi hissetme gibi önemli görevlere de sahiptir (Karlı vd., 2008).

Serbest zaman etkinlikleri, bahsedilen bu rolleri nedeniyle birey üzerinde bir tatmin duygusu oluşturmaya beklenmektedir. Tatmin duygusu, yalnızca kişinin kendisinin hissettiği ve iç huzuru anlatmak için kullanılan bir değerdir. Bu duygunun yüksekliği, birey üzerinde pozitif etkiler yaratırken, düşüklüğü huzursuzluk ve tatminsizlik gibi negatif duygulara yol açabilir (Eroğlu, 1996).

2.4.2. Serbest Zamanı Etkin Kullanmanın Önemi

Günümüz insanı için özellikle serbest zamanını etkin kullanmak oldukça önemlidir. Çünkü sanayileşmiş veya hızla sanayileşme yolunda ilerleyen ülkelerde toplumsal kurumlarda, değer sistemlerinde, kültürel ve sosyal yapıda hızlı değişimler yaşanmıştır.

“Mannheim, geleneksel toplumlarda var olan, kendi iç dinamikleriyle işleyen küçük grupların yerini çağdaş toplumda iş ve yönetim bürokrasilerinin aldığını belirterek, bu değişimin geleneksel toplumların bütünleşmiş toplumsal örüntülerinin ortadan kalkmasına yol açtığını ifade etmektedir. Ayrıca, geleneksel toplumsal denetim yöntemlerinin yanı sıra, insanlar arasında iş birliği oluşturacak ortamın da bittiğini vurgulamaktadır. Bu durum, kişiyi yalnızlıktan çıkaracak, toplumsal birlikteliği sağlayacak ve “biz” duygusunu yaratacak küçük birimleri koruyan bir toplum oluşturulmasının önemini artırmaktadır. Toplumsal ve kültürel değişim, tüm toplumu etkileyerek, özellikle genç kuşakları derinden sarsmaktadır (Kılıçbaş, 2004’den aktaran Aycan, 2005).

Bu değişimlerin etkisiyle ortaya çıkan bireysel ve toplumsal sorunların çözülmesinde serbest zaman kullanımı yadsınamaz güce sahiptir. Bireylerin özgürce ve kendi isteği doğrultusunda kullandıkları zaman olmasından dolayı, bu zamanların iyi yönde ve yararlı uğraşlarla değerlendirilmesi fiziksel, ruhsal, sosyal ve iş yaşamlarına

olumlu katkılar sağlamaktadır. Toplum kalkınmasında önemli yere sahip olan gençlerin, serbest zamanlarını kişisel ve toplumsal yararlar sağlayacak etkinliklere aktif ve etkin bir biçimde katılarak değerlendirmeleri oldukça önemlidir.

Serbest zaman kültürünün gelişmesi, serbest zamanı üretken, verimli ve aktif olarak kullanma anlayışının yaygınlaşmasına, dolayısıyla rekreasyonel etkinliklere olan talebin de büyük oranda artmasına neden olmuştur. Bu durum, kişisel ve toplumsal gelişmede oldukça önemli olan serbest zaman değerlendirmesini bir hizmet sektörü haline getirmiş ve konu ile ilgili çeşitli örgütlerin kurulmasını gerekli hale getirmiştir (Aycan, 2005: 3).

Teknolojik alandaki gelişmeler, bireylerin çalışma saatlerinde azalmaya neden olmuş ve buna bağlı olarak serbest zaman artışı sağlanmıştır. Bu durum, serbest zamana katılım ve serbest zamanın nasıl verimli kullanılacağı sorunsalını gündeme getirmiştir. Son yıllarda bu alana yönelik yapılan çalışmalar, hala önemli bir ilgi odağı olmaktadır. Serbest zamanın bireysel etkileri, bu zaman diliminde gerçekleştirilen temel fonksiyonlarla ilişkilendirilmekte ve günlük yaşam örnek olarak gösterilmektedir. Örneğin, gündelik yaşantı içerisinde kişilerin karşı karşıya kaldığı gerginlikler, hem zihinsel hem de bedensel açıdan olumsuz etkiler yaratırken, serbest zamanda kazanılan tecrübelerin bu gerginlik oluşturan unsurları azaltmada etkili olduğu belirtilmektedir. Bireylerin rahatlaması ve içsel yenilenmesi, serbest zamanın etkin kullanımına bağlı olarak değişim göstermektedir. Ayrıca, kişilerin ilgi alanları, hobiler ve edindikleri becerilerin; sosyal alanda dayanışma ve karşılıklı anlayış üzerindeki etkileri, serbest zamana yönelik yürütülen çalışmalar kapsamında değerlendirilmektedir. Serbest zaman kavramı; serbest zaman engelleri, bu engellerle başa çıkma stratejileri ve serbest zaman kolaylaştırıcıları gibi çeşitli faktörlerden etkilenmektedir (Yerlisu Lapa ve Köse, 2018: 357). Bireysel ilgi ve beceriler doğrultusunda seçilen etkinlikler, serbest zamanın daha verimli şekilde değerlendirilmesine yardımcı olurken, aynı zamanda bireyde olumlu duyguların artmasına da katkı sağlayacaktır.

Akyürek vd. (2018)'ye göre, bireylerin, özellikle genç bireylerin hem ruhsal hem de fiziksel açıdan sağlıklı bir biçimde gelişim göstermeleri, toplum sağlığının sürdürülebilirliği açısından kritik öneme sahiptir. Günlük zorunlulukların dışında kalan serbest zaman diliminde planlanan etkinlikler, bireylerin her anlamda doyuma ulaşmasını sağlamakta ve bu da olumlu halin yükseltilmesine katkı sunmaktadır. Bu süreç, önemli bir farkındalık alanı olarak dikkat çekmektedir. Özellikle yükseköğrenim dönemi süresince aile, arkadaşlar ve çevre, bireyin serbest zamanı sırasında yeni arayışlara girmesine neden olabilir. Bu arayışlar neticesinde ise birey, olumlu ya da

olumsuz etkilenebilir. Günümüzde küresel düzeyde, genç bireylerin davranışlarında belirgin değişimler gözlemlenmektedir. Artan kentleşme, hızla gelişen teknoloji ve kitle iletişim araçlarının etkisiyle bireylerin davranışlarında değişiklikler yaşanması kaçınılmaz hale gelmiştir.

Tzeneva (2007)'ya göre, rekreatif faaliyetler, bireyin motivasyonunu artıran ve eğitim sürecini destekleyen temel etkinliklerdir. Motivasyon düzeyi artan birey, yaptığı her eylemde, amaç ve hedeflerine ulaşmak için yürüdüğü her adımda, fiziksel ve zihinsel gücünü kullanarak, eğitim ve yaşamında başarılı olabilmektedir.

Bireyin serbest zamanlarında katılım gösterebileceği etkinlikler, kendi serbest zaman davranışının gelişmesine yardımcı olacaktır. Serbest zaman tutumları, temel olarak iki motivasyonel unsurdan doğrudan etkilenmektedir. Bunlardan ilki, bireyin günlük yaşamın monotonluğundan ve alışılmış çevresinden uzaklaşma, kişisel ve toplumsal ilişkilerden geçici olarak sıyrılma isteğidir. İkinci unsur ise serbest zaman etkinlikleriyle bireysel yeteneklerin keşfi, sosyal iletişimin gelişimi, rahatlama, stresle başa çıkma, mücadele, keşif ve üstünlük gibi çeşitli psikolojik ihtiyaçları karşılamasıdır. Bu doğrultuda birey tarafından tercih edilen rekreatif faaliyetler de bireysel motivasyonla doğrudan ilişkilidir (Güngörmüş vd., 2019: 384).

Gençlik ve Spor Bakanlığı tarafından 2013 yılında yapılan çalışmayla oluşturulan Ulusal Gençlik ve Spor Politikası Belgesin (*Ulusal Gençlik ve Spor Politikası Belgesi (27.01.2013 Tarih ve 28541 Sayılı Resmi Gazetede Yayımlanan)*)'de belirtildiği üzere; gelişen teknolojinin insanlar üzerindeki etkisi yeni bir hayat düzenini de beraberinde getirmektedir. Hareketsiz yaşam alışkanlığının yaygınlaştığı, insanlar arası etkileşimin sanal ortamlara taşındığı ve sosyalleşmeden ırak bir yaşam tarzının özellikle gençler tarafından benimsendiği bir dönemde, teknolojinin getirdiği bu olumsuz etkilerden kurtulmanın en iyi yolu, serbest zamanların daha verimli bir şekilde değerlendirilmesidir. Gelişmiş ülke olabilmenin kriterlerinden biri de serbest zaman etkinliklerine ayrılan süre ve bu süre zarfında gerçekleştirilen faaliyetlerin kalitesidir.

Günümüzde serbest zamanların verimli bir şekilde değerlendirilmesinin bireyler, özellikle de gençler üzerinde olumlu etkileri bulunmaktadır. İleri düzeydeki ülkelerde, gençlere milli, manevi, toplumsal, kültürel, sanatsal ve insani değerleri kazandırmanın en etkili yolunun serbest zamanları faydalı bir şekilde değerlendirmek olduğu ve serbest zaman etkinliklerinin eğitimin bir parçası olarak kabul edildiği öne sürülmektedir. Gençlerin serbest zamanlarını etkin bir şekilde değerlendirmemeleri, onların toplumsal, ekonomik ve psikolojik sorunlarının daha yoğun bir şekilde ortaya çıkmasına yol

açmaktadır. Bu nedenle, gençlerin fiziksel, psikolojik ve sosyal gelişimlerini desteklemek için ilgi duyacakları faaliyetlere katılmaları büyük önem taşımaktadır.

Okuldaki eğitim faaliyetlerinin, okul dışı öğrenme etkinlikleri ile desteklenmesi, öğrencilerin yeni ve değişik öğrenme ortamlarında farklı deneyimler kazanmaları açısından önemli görülmektedir. Sanal ortam yaşamının, gerçek sosyal yaşama karşı giderek daha üstün hale gelmesi, öğrenme mekânlarının da sanallaşmasına yol açabilmektedir. Öğrencileri okul dışı ortamlara götürmek veya onları bu ortamları keşfetmeye teşvik etmek yerine, sanal geziler ya da sınıf içinde kullanılan görsellerle bu ihtiyaçlarını karşılamak başka bir yöntemdir. Ancak, gerçek hayat deneyimlerini sınıf içinde görsellerle aktarmaya çalışmak, öğrencilerin beceri seviyelerini artırmadığı gerekçesiyle eleştirilmektedir (Artvinli, 2010; Artvinli, Aydın, ve Tezci, 2019; Coşkun Keskin ve Kaplan, 2012; Çopur ve Önal, 2023; Dilli, 2017; Dilli, Bapoğlu Dümenci ve Turgut Kesebir, 2018).

Öğrencilerin becerilerini geliştirmek veya yeni beceriler kazandırmak amacıyla okul dışı öğrenme ortamlarına çıkmak, öğrencilerin öğrenme isteklerini artırarak öğrenme sürecine yardımcı olabilecek en önemli etkenlerden biri olabilir. Öğrenmenin desteklenmesi adına, okul dışı öğrenme ortamlarına yapılan faaliyetler, geziler ve ziyaretlerin sunduğu deneyimler, hem öğrenen hem de öğreten açısından büyük bir önem taşımaktadır. Öğreten açısından değerlendirildiğinde, faaliyetler öncesinde yürütülen hazırlık süreci dahi, yeni bilgi ve deneyimler kazanılması yönünde önemli bir adım olarak kabul edilebilir (Önal, 2021). Öğrenciler açısından ise bu tür faaliyetler, öncelikle merak duygusunu harekete geçirerek farklı bir öğrenme ortamında güdülenmeyi artırmakta, öğrenme ihtiyaçlarının farkına varmalarını sağlamakta ve yeni ilgi alanlarına yönelmelerine katkıda bulunmaktadır (Önal, 2021; Şimşek, 2011). Bu bağlamda, başta müzeler, öğren yerleri ve gençlik merkezleri olmak üzere okul dışı öğrenme ortamlarında gerçekleştirilen etkinlikler, öğrencilerde daha derinlemesine ve kalıcı öğrenme süreçlerinin oluşmasına zemin hazırlayabilir. Bu tür etkinlikler, bir anlamda yaşayarak ve deneyimleyerek öğrenme yöntemlerinin okul dışında da uygulanması olarak değerlendirilebilir.

2.4.3. Serbest Zamanı Değerlendirmede Gençlik Merkezlerinin Önemi

Günümüzde serbest zaman faaliyetleri, yalnızca bireysel ilgi alanlarına yönelik etkinlikler olmanın ötesine geçerek, örgütlü biçimde planlanan ve devlet kurumları aracılığıyla topluma sunulan kamusal hizmetler niteliği kazanmaktadır. Kamu ve özel kurumlar tarafından bireylerin serbest zamanlarını değerlendirmelerine yönelik

düzenlenen aktivitelerin etkisinin araştırılması önemlidir. Bu araştırmalar, söz konusu kurumların daha etkin ve verimli serbest zaman hizmeti sunmalarına katkı sağlayacak bilgiler elde edilmesini sağlayabilir. Türkiye'deki gençlik merkezlerinin büyük bir kısmı, Gençlik ve Spor Bakanlığı'na bağlı olarak, gençlerin sosyal, kültürel ve sportif etkinliklerle serbest zamanlarını değerlendirmelerine imkân tanıyan ve ortam hazırlayan kuruluşlar olarak tanımlanabilir. Gençlik merkezlerinin amaçları ve etkinlik çeşitleri incelendiğinde, gençlerin çok yönlü gelişimlerinde ve serbest zamanlarını değerlendirmelerinde önemli bir rol oynadıkları açıkça görülmektedir (Aycan, 2005).

Ülkemizde gençlere yönelik serbest zaman faaliyetleri planlayan, uygulayan devlet kurumlarının başında Gençlik ve Spor Bakanlığı'na bağlı gençlik merkezleri gelmektedir. Son yıllardaki gelişmelere bakıldığında gençlik merkezlerinin sayısında ve yaptığı faaliyetlerde artışlar olduğu görülmektedir.

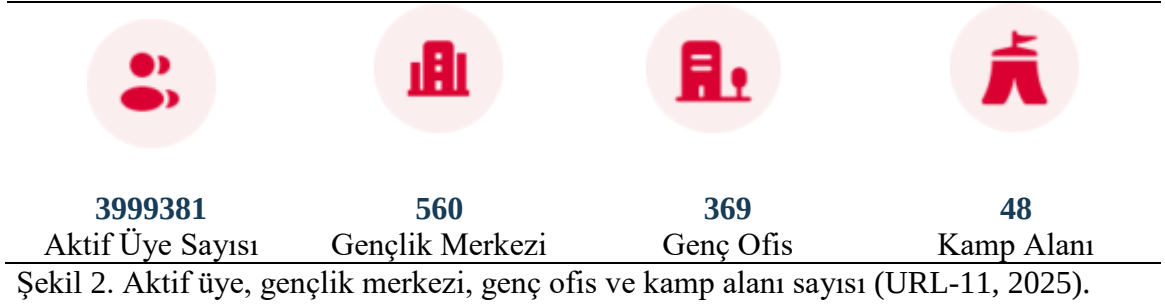
Gençlere sosyalleşme, aktif vatandaş olma, sorumluluk alabilme, zararlı alışkanlıklardan uzak durma ve zamanını yönetme gibi önemli özellikler kazandıran serbest zaman etkinliklerine yönelik devletin bir politika geliştirmesi büyük bir önem taşımaktadır. Serbest zamanların daha verimli kullanılmasını sağlamak için engellerin kaldırılması, etkinliklerin kalitesinin ve çeşitliliğinin artırılması amacıyla geliştirilecek politikalar, gençlerin daha sosyal, girişimci, sağlıklı, pozitif düşünen, milli ve manevi değerlere bağlı bireyler olmalarını destekleyecektir (URL-1, 2025).

2002 yılında 74 tane gençlik merkezi bulunurken, 2015 yılı Kasım ayı itibariyle 206 ve 2018 Mart ayı itibari ile de 278'e ulaşmıştır. Gençlik merkezlerinde, 2002 yılında 11.614 olan üye sayısı 2015 Ekim ayı itibariyle 1.239.363 üyeye çıkmış, 2018 yılında bu rakam 1.911.437'ye ulaşmıştır (Turhan, 2018).

Şekilde 2'de belirtildiği üzere 2025 yılında ülke genelinde il ve ilçelerde açılmış 560 gençlik merkezi bulunmaktadır. Gençlik Merkezlerinin yanında Üniversitelerde ve Kredi ve Yurtlar Genel Müdürlüğüne bağlı yurtlarda;_Gençlerle daha etkili iletişim kurulması, tanıtım faaliyetlerinin yürütülmesi ve gençlik merkezi hizmetlerinin yaygınlaştırılması amacıyla, gençlerin yoğun olarak bulunduğu alanlarda gençlik merkezlerine bağlı olarak "Genç Ofisler" kurulmuştur. Bu uygulama, gençlere hizmeti doğrudan ulaştırmayı hedefleyen "gençlerin ayağına hizmet" politikasının bir yansımasıdır. 2025 yılı itibariyle 369 Genç Ofis açılmıştır. Aktif üye sayısı 2025 yılı itibariyle 3.999.381 kişi olup günden güne değişmektedir.

Yine gençlerin serbest zamanlarını değerlendirebilmelerini, eğlenmelerini ve öğrenmelerini amaçlayan Türkiye'nin birçok yerinde (Afyon, Ankara, Antalya, Aydın, Bitlis, Bursa, Çanakkale, Gaziantep, Hatay, İstanbul, Karabük, Kastamonu, Kırşehir,

Kocaeli, Konya, Manisa, Mersin, Nevşehir, Osmaniye, Rize, Sakarya, Samsun, Tekirdağ, Trabzon, Eskişehir, Bilecik, Diyarbakır, Erzurum, Kırıkkale, Kütahya, Malatya, Bolu, İzmir, Van illerinde) 38'i faal 10'u yapım sürecinde olan toplam 48 Gençlik Kampı yer almaktadır (URL-9, 2025).



2.5. Gençlerin Sosyal Gelişiminde Gençlik Merkezlerinin Önemi

2.5.1. Sosyal Hizmet Kavramı

Sosyal hizmet, bireylerin istenen düzeyde psikososyal işlevsellik kazanmalarına ve sosyal değişimi etkileyerek genel iyilik hallerini geliştirmelerine yardımcı olan uygulamalı bir bilim dalıdır (Barker, 1999: 455).

Sosyal hizmetlerin tarihsel sürecini, amacını ve faaliyet yöntemlerini belirtmeden önce, kavramsal tanımının veya tanımlamalarının yapılması önemlidir. Ancak sosyal hizmetlerden yararlanan bireylerin ve sunulan hizmetlerin çeşitliliği sebebiyle kavramın tek bir tanımını yapmak güçtür. Bu nedenle kısa ve net tanımlar sıklıkla sosyal hizmet literatüründe tartışılmakta, ancak esasen sosyal hizmet, insanların yaşamlarını kolaylaştırmak amacıyla yardım etmeyi hedefleyen hizmet odaklı bir meslek olarak tanımlanabilir (Duyan, 2014: 6). Sosyal hizmetin kavramsal kaynağına bakıldığında ise yardım etme davranışı ön plana çıkmaktadır. Bu davranışın insanlık tarihi boyunca var olduğu, ancak bir bilim dalı olarak kurumsal ve nitelikli hale gelmesinin mesleğin evriminde önemli bir rol oynadığı söylenebilir (Ayan, 2019: 6).

Sosyal değişimi ve gelişimi, sosyal bütünleşmeyi, insanların güçlendirilmesini ve özgürleşmelerini destekleyen uygulama temelli bir meslek ve akademik bir disiplin olan sosyal hizmet, sosyal adalet, insan hakları, ortak sorumluluk ve farklılıklara saygı ilkelerini merkeze alır. Çocukluk ile yetişkinlik arasındaki dönemde, toplum tarafından ihtiyaçları ve sorunları sıklıkla göz ardı edilen genç kesim, sosyal hizmet uygulamalarının temel hizmet alanlarından biridir (Demirci, 2019: 1)

Temel olarak bireylerin toplum içerisindeki etkinliklerini artırmak, iyilik hallerini korumak ve geliştirmek amacıyla yardım etmeyi hedefleyen sosyal hizmet, sosyal bilim

alanında akademik çalışmalarda bulunan araştırmacılar tarafından farklı şekillerde tanımlanmaktadır. Tomanbay (1999: 237), sosyal hizmeti, toplum içerisindeki dezavantajlı birey veya grupların korunmasına yönelik bir faaliyet olarak tanımlarken; Kongar (1978) ise sosyal hizmeti, insana ilişkin sorunların çözümünde rol oynayan bilimsel bir faaliyet ve meslek olarak ele almaktadır. Çengelci (1996) ve Seyyar (2002) sosyal hizmeti, bedensel, ruhsal, zihinsel veya ekonomik koşullardan kaynaklanan sorunların çözümü için bireylere yönelik sosyal, psikolojik ve ekonomik destek faaliyetlerinin tümü olarak tanımlamaktadır. Bu açıdan sosyal hizmet, toplumsal yapıyı hedef alan ve dayanışma ile yardımlaşma ilkeleri doğrultusunda belirli yöntemler aracılığıyla yürütülen bir meslektir (Duyan, 2014: 8).

2.5.2. Sosyal Gelişimde Gençlik Merkezlerinin Önemi

Türkiye’de gençlerin serbest zamanlarını değerlendirebileceği, aktif, etkin ve verimli faaliyetlerle hem keyif alınan hem de öğrenmeye fırsat tanıyan merkezlerin başında gençlik merkezleri gelmektedir. GSB bünyesinde hizmet veren gençlik merkezleri, yerel yönetimler tarafından da hizmete sunulabilmektedir (Davulcu, 2020).

Gençlik merkezlerinde yürütülen faaliyetler, genç bireylerin sosyalleşmelerine, boş zamanlarını daha verimli bir biçimde değerlendirmelerine, aktif vatandaşlık bilinci geliştirmelerine, sorumluluk duygusu kazanmalarına ve zararlı alışkanlıklardan uzak durmalarına katkı sağlamaktadır. Gençlik politikalarının uygulama sahalarından biri olarak kabul edilen bu merkezler, gençlerin serbest zamanlarını değerlendirmeleri açısından önemli fırsatlar sunmaktadır. Gençlik merkezleri aracılığıyla boş zamanlarını nitelikli biçimde geçiren bireyler; hem akademik ve sosyal anlamda daha başarılı olmakta hem de ruhsal ve fiziksel yönden daha sağlıklı, toplumsal değerlere duyarlı, girişimci, milli ve manevi değerlerle donanmış bireyler olarak topluma katılmaktadırlar (Davulcu, 2020).

Gençlik merkezlerinde, eğitim programlarının yanı sıra sosyal, kültürel, bilimsel, sanatsal ve sportif etkinlikler aracılığıyla gençlerin ilgi, yetenek ve tercihlerine uygun biçimde serbest zamanlarını değerlendirmelerine olanak tanınmaktadır. Bu faaliyetler sayesinde gençlerin toplumsal yaşama aktif vatandaşlar olarak katılımları teşvik edilmekte ve onları zararlı alışkanlıklardan uzak tutmaya yönelik koruyucu önlemler geliştirilmektedir (Davulcu, 2020).

Serbest zaman etkinlikleri bireyin kendini ifade edebilme, bir gruba ait hissetme, duyarlılık gibi önemli ihtiyaçlarını tatmin etmekte ve sosyalleşme, sosyal çevre oluşturma ve psikolojik iyilik halini etkilemektedir (Karlı ve ark., 2008). Ayrıca serbest

zaman tatmini yüksek olan bireylerde yaşam doyumu ve mutluluk seviyesi de yükselmektedir (Dikici, 2020). Öte yandan serbest zaman tatminindeki artış bireylerin stres düzeyinde düşüşle de ilişkilidir (Misra ve Mckean, 2000; Lloyd, King, Lampe ve Mcdougall, 2001).

Genç bireylerin sağlıklı bir şekilde gelişebilmeleri için ihtiyaç duydukları ortamlar, onların esnekliğini artıran, stresli durumlara karşı direnç kazanmalarını sağlayan ve sağlıklı birer yetişkine dönüşme olasılıklarını yükselten çeşitli etkenleri içermektedir (Rotter, 1966; Rutter, 1987). Gençlerin aktif olarak katılım sağladıkları faaliyetlerin, öz yeterliliklerinin artmasına, problem çözme yeteneklerinin gelişmesine ve başa çıkma stratejilerinin güçlenmesine katkı sağladığı beklenmektedir (Arthur vd., 2002). Türkiye’de gençlerin bu tür gelişimsel destekleri edinebilecekleri kurumlardan biri de Gençlik Merkezleridir (Ulutepe ve Serpen, 2022).

GSB bünyesinde çalışmalar yapan Gençlik Merkezlerinde hizmet alan gençler ile hizmet sunan gençlik liderlerinin talepleri doğrultusunda hizmetlerin ve politikaların yeniden yapılandırılmasında, gençlerin gelişimsel özellikleri ile psikososyal gelişimlerinin desteklenmesinde sosyal hizmet disiplininin sağlayacağı katkının önemli olduğu düşünülmektedir (Demirci, 2019).

2.6. Algılanan Hizmet Kalitesi

2.6.1. Hizmet Kalitesi Tanımı

Günümüzde işletmeler açısından kaliteli mal ve hizmet üretimi, rekabetin sürdürülebilirliği bakımından temel bir sorun alanı olarak öne çıkmaktadır. Özellikle hizmet sektöründe son yıllarda yaşanan hızlı gelişim ve küresel ölçekte artan rekabet koşulları, tüketicilerin kaliteye yönelik beklenti ve farkındalıklarını da artırmıştır. Bu durum, hizmet sunan işletmelerin kalite odaklı stratejiler geliştirmesini ve kaliteyi öncelikli hedef haline getirmesini zorunlu kılmaktadır (Olsen vd., 1998; Uyguç, 1998).

Kalite, günümüzde önemli bir rekabet unsuru olarak, üretim sektörü ve spor hizmeti alanında önem göstermektedir (Alpullu vd., 2008). Özellikle hizmet odaklı işletmeler, mevcut müşteri kitlesini korumak ve yeni müşteriler kazanmak amacıyla hizmet kalitesini sürekli iyileştirme gerekliliğiyle karşı karşıyadır. Bu bağlamda, işletmeler minimum maliyetle maksimum düzeyde müşteri memnuniyeti sağlamaya odaklanmaktadır. Zira bilinçli tüketici hem kaliteli ürün, hem de kaliteli hizmet istemektedir. Bu nedenle müşterinin beklentileri doğrultusunda kalitenin sürekli

geliştirilmesi, tüm hizmet işletmeleri için en yüksek öncelikli konu haline gelmiştir (Kızgın, 2002).

Parasuraman vd. (1985)'nin ortaya koyduğu yaklaşıma göre, hizmet kalitesi; müşterilerin hizmete ilişkin algıları ile beklentileri arasındaki farkın yönü ve büyüklüğüyle tanımlanmaktadır. Bu bağlamda işletmeler, müşterilerin algıları ile beklentileri arasındaki farklılığın azalması için, hizmet kalitesini iyileştirmek ve sürdürülebilir kılmakla yükümlüdürler. Müşteri memnuniyeti için işletmelerin, müşterinin ne aradığını, neyi satın almak istediğini arayıp bulması gerekmektedir (Parasuraman, 1994'dan aktaran Koçbek, 2005: 31). Dolayısıyla bütün işletmelerin birincil görevi, müşteri yaratmak ve onu korumaktır. Onu gerçekleştirmenin yolu ise, müşteri memnuniyetinden geçmektedir (Koçbek, 2005).

Son dönemde yaşanan gelişmeler, hizmet sektöründe giderek artan rekabet ortamında işletmelerin müşteri beklenti ve ihtiyaçlarına daha etkin biçimde yanıt verebilmek adına çeşitli stratejilere yöneldiğini ortaya koymaktadır. İşletmeler, müşteri tatminini sağlamak ve bu doğrultuda tekrar satın alma davranışını teşvik etmek için, sundukları hizmetleri zenginleştirerek kalite unsurunu ön plana çıkarmaya önem vermektedirler. Bu bağlamda, hizmet sunumunda kalite boyutunun sürekli vurgulanması, müşteri bağlılığını artırmaya yönelik temel yaklaşımlardan biri olarak değerlendirilmektedir (Karatepe ve Tekinkuş, 2001).

Hizmet sunumunda kalite boyutunun sürekli olarak vurgulanması ve bu yolla kalite ile kalitede sürdürülebilirliğin sağlanabilmesi, hizmet kalitesinin doğru biçimde ölçülmesine bağlıdır. Ancak hizmet sektöründe istenen düzeyde kaliteli hizmet üretilmesi için gerekli olan bu ölçüm süreci, pazarlama literatüründe uzun süredir araştırmacılar arasında tartışma konusu olmaya devam etmektedir (Brady ve Cronin, 2001).

Hizmet kalitesinin önemi tartışmasızdır, ancak ölçümünün zorluğu, bu konuya dair bir dizi tartışmayı da beraberinde getirmektedir. Bu zorluk, esasen hizmetin kendine özgü karakteristik niteliklerinden kaynaklanmaktadır. Hizmetin soyutluk, değişkenlik (heterojenlik), bölünmezlik ve dayanıklılık göstermeme gibi nitelikleri, fiziksel ürünler için geliştirilmiş geleneksel kalite kontrol yöntemlerinin ve değerlendirme tekniklerinin hizmet sektörü için yetersiz kalmasına yol açmaktadır. Bu durum, hizmet sunan işletmelerin karşılaştığı başlıca zorluklardan biridir (Rust vd., 1996). Ancak tüm bu güçlüklerine rağmen, hizmet ürünlerinin kalitesinin ölçülmesi büyük bir önem taşımaktadır. Bu önem, özellikle işletmelerin yüksek kalitede hizmet sunarak rekabet avantajı sağlamak ve pazarda etkin bir şekilde yer almak istemelerinden

kaynaklanmaktadır (Cronin ve Taylor, 1992). Çünkü ancak özgül ölçüm yöntemleri ile hizmet kalitesi geliştirilebilir ve bu da işletmelerin uzun vadede sürdürülebilirliğini sağlamalarına yardımcı olur.

Hizmet işletmeleri, işletme karlılığını artırmak ve uzun vadede sürdürülebilirlik sağlamak, ayrıca müşteri tatmini oluşturarak yeniden satın alma davranışını teşvik etmek gibi pek çok sebeple, hizmet kalitesinin stratejik önemini kavrayarak kaliteyi artırmaya yönelik ölçüm programları geliştirmeye çalışmaktadırlar. Bu programlar, müşterilerin hizmet ürünü ile ilgili kalite değerlendirmelerini belirlemeye yönelik olarak tasarlanmakta, işletmelerin müşteri odaklı stratejiler geliştirmelerine katkı sağlamaktadır (Bolton ve Drew, 1991).

Hizmet kalitesi literatürüne yön veren çalışmalardan çıkarılabilecek sonuç, hizmet kalitesinin boyutlarının;

- Hizmet ortamı (fiziksel ortam) kalitesi,
- Etkileşim (müşteri-çalışan etkileşimi) kalitesi,
- Çıktı kalitesi.

Bu çalışmalarda bu üç boyutun hizmet kalitesi algısını etkilediği belirlenmiştir (Göndelen, 2007).

2.6.2. Algılanan Hizmet Kalitesi

Günümüzde pazarlamada başarının iki unsuru müşterilere kaliteli hizmet sunmak ve algılanan mal ve hizmetlerden duyulan memnuniyeti en üst düzeye çıkarmaktır. Bireylerin hizmet kalitesine ilişkin algılarının değerlendirilmesi, beklenti ve algıların karşılaştırılması sonucunda anlam kazanmaktadır. Algılanan hizmet, hizmeti alan kişi tarafından hizmet boyutlarının toplamının değerlendirilmesi sonucunda ortaya çıkmaktadır. Bu boyutlar, hizmetin sunulmasında kullanılan fiziksel donanım, personelin hal ve hareketleri, hizmetin verildiği ortam gibi çeşitli somut ve soyut unsurlardan oluşmaktadır (Demirel vd., 2009).

Hizmetler doğası gereği soyut olduğundan, hizmet kalitesi de soyut bir yapıya sahiptir. Bu nedenle, hizmet kalitesi kavramı yerine ‘algılanan hizmet kalitesi’ terimi kullanılmaktadır.

Algılanan hizmet kalitesi, müşterilerin gerçek bir hizmet deneyimi (performansı) ile hizmet sunumuna ilişkin önceki beklentilerinin karşılaştırılması sonucu ortaya çıkmakta olup, müşterilerin beklentileri ile algılanan performans arasındaki farklılığın yönü ve derecesi olarak kabul edilmektedir (Usta ve Memiş, 2009).

Parasuraman, Zeithaml ve Berry (1988) hizmet kalitesine ilişkin kavramsal bir model geliştirmişlerdir. Bunlara göre algılanan hizmet kalitesi, müşterilerin hizmet hakkındaki beklentilerinin sonucu ve hizmetin verilmesi sırasında hizmet performansına ilişkin algıların yönelimidir.

Müşterilerin hizmete ilişkin beklentileri ile hizmete ilişkin algılarının karşılaştırılmasına dayanan bu yaklaşıma göre, beklenen hizmet algılanan hizmetten büyükse algılanan hizmet kalitesi tatmin edici olmaktan düşük olacaktır. Beklenen hizmet algılanan hizmete eşitse algılanan kalite tatmin edici olacaktır.

Müşteriler tarafından algılanan kalitenin ideal kalite olarak kabul edilebilmesi için beklenen hizmetin, algılanan hizmetten küçük olması gerekmektedir (Devebakan ve Aksaraylı, 2003).

2.6.3. Gençlik Merkezlerinde Algılanan Hizmet Kalitesi

Türkiye'de mal veya hizmet üreten pek çok sektör, hizmet kalitesi konusuna giderek daha fazla önem atfetmekte ve rekabet ortamında farklılık yaratma arayışı içerisinde bulunmaktadır. Özellikle teknolojik gelişmelerin etkisiyle bireylerin serbest zamanlarının artması, spor alanı başta olmak üzere çeşitli hizmet üreten kurumların sayısında artışa neden olmuştur. Bu bağlamda, gençlik merkezleri bireylerin serbest zamanlarında katılım gösterebilecekleri çeşitli etkinliklerin sunulmasında önemli roller üstlenmektedir. Gençleri sosyal, kültürel ve sportif faaliyetler aracılığıyla destekleyen ve bu doğrultuda uygun ortamlar sağlayan yapılar olarak tanımlanan gençlik merkezleri, amaçları ve sundukları etkinlik çeşitliliği açısından değerlendirildiğinde; gençlerin çok yönlü gelişimlerine katkı sundukları ve serbest zamanlarını verimli bir biçimde değerlendirmelerine olanak tanıdıkları açıkça görülmektedir (Aycan, 2005'ten aktaran Polat vd., 2013).

Gençlik merkezleri, gençlerin bilgi, görgü ve kültürel birikimlerinin artırılmasına yönelik işlevleriyle her geçen gün daha önemli bir misyona sahip olmaktadır. Bu misyonun etkin bir biçimde yerine getirilebilmesi hem felsefi temellerinin hem de fiziksel ve uygulamaya yönelik altyapısının modern, bilimsel ve güncel yaklaşımlar doğrultusunda yapılandırılmasını zorunlu kılmaktadır.

Gençlik Merkezlerinin mevcut fiziksel imkânları, teknik donanımları ve insan kaynağıyla nasıl daha verimli çalışabileceği; bu süreçlerden elde edilen veriler doğrultusunda nasıl daha etkili projeler geliştirilebileceği, kurumun etkinliğini artırmak açısından önemli sorular olarak öne çıkmaktadır. Bu bağlamda, bilgi, görgü ve kültürel birikimin geliştirilmesi, gençlik merkezlerinin temel hedefleri arasında yer almalıdır.

Genç bireyler açısından ise “Topluma ve kendine daha faydalı, nitelikli bir birey nasıl olunur?” sorusu merkeze alınmalıdır. Zira gençlerin yaşamlarını sürdürecekleri gelecek zaman diliminde mevcut bilginin hızla eskimesi, öğrenmenin sürekliliğini zorunlu kılmaktadır. Bu nedenle, yalnızca bilgi değil, öğrenme süreçlerinin sürekliliğini sağlayacak yöntemlerin kazandırılması, değişen kültürel dinamiklere uyumlu ama temel değerleri koruyan bir yaklaşım benimsenmesi ve sanat ile beceri alanlarında sürdürülebilir gelişim fırsatlarının sunulması önem arz etmektedir. Bu doğrultuda gençlik merkezlerinin, eğitim kurumlarını tamamlayıcı nitelikte faaliyetler sunacak şekilde, özellikle okul ortamlarında yeterince ele alınamayan alanlarda gençlere katkı sunacak biçimde yapılandırılması gerekmektedir.

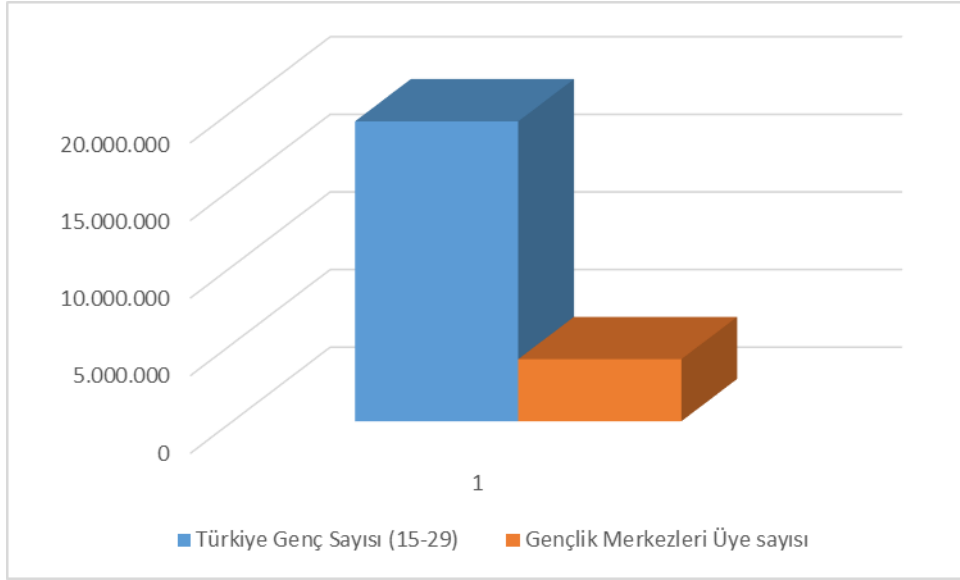
Gerek Türkiye’de gerekse dünya genelinde modern yaşamın beraberinde getirdiği hızlı ve yoğun çalışma temposu ile artan ulaşım süreleri, gençler üzerinde önemli baskılar oluşturmaktadır. Eğitim sistemlerinde ise sınav ve başarı odaklı yaklaşımlar ağırlık kazanmakta, bu durum sürece odaklı, bireysel gelişimi önceleyen eğitim anlayışlarının geri planda kalmasına neden olmaktadır. Bu durum, genç bireylerde stres düzeyinin artmasına yol açarken, yalnızca az sayıda birey bu baskıyla başa çıkabilmekte ve başarıya ulaşabilmektedir. Ancak büyük çoğunluk, bu stres ortamı nedeniyle hem potansiyelini ortaya koymakta zorlanmakta hem de eğitim süreçlerinden uzaklaşmaktadır. Bu durum, toplumsal düzeyde önemli bir kayıp olarak değerlendirilmektedir. Bu bağlamda, gençlerin güvenli ve ulaşılabilir ortamlarda faaliyet gösterebilecekleri, sanatsal, sportif ve bilişsel becerilerini geliştirebilecekleri kurumsal yapılar büyük önem taşımaktadır. Gençlik merkezleri bu işlevi üstlenerek hem bireysel farklılıkları ve yetenekleri keşfetmeye olanak sağlamakta hem de gençlerin yönelimlerine uygun alanlara kanalize edilmelerine katkı sunmaktadır.

“Doğa boşluk kabul etmez; bir maddenin boşalttığı alan mutlaka başka bir unsur tarafından doldurulur” şeklindeki temel fiziksel ilke, sosyal yapılar açısından da anlamlıdır. Gençlik merkezlerinin yeterince erişilebilir olmaması durumunda, gençlerin kontrolsüz ve denetimsiz alanlara –örneğin kahvehaneler, internet kafeler veya çeşitli art niyetli oluşumların etkisine açık mekânlara– yönelme riski söz konusu olabilir. Buna karşılık, denetimli ve düzenli şekilde işleyen gençlik merkezleri, gençlerin zararlı alışkanlıklardan, riskli davranışlardan ve olumsuz çevre etkilerinden korunmasına katkı sunmaktadır. Nitekim bu merkezler, birçok genç için aile ortamından daha rahat hissedilebilen sosyal alanlar sunmakta ve fiziksel açıdan daha geniş imkânlarla (mekân, donanım, materyal vb.) erişim fırsatı sağlamaktadır (Yavuz, 2017: 3-5).

Gençler toplumsal yaşamın en dinamik aktörleridir. Özellikle son 20 yıldır uluslararası kamuoyunda gençlerin katılımının artırılması konusunda ciddi bir farkındalık oluşmuştur. Gençlerin kendilerini ilgilendiren karar alma süreçlerine veya genel olarak tüm toplumsal konulara katılımlarının teşvik edilmesi konusunda mutabakata varılmıştır. Gençlikle ilgili uluslararası düzeydeki kazanımlar, ulusal düzeydeki çalışmalara rehberlik etmektedir. Türkiye'de de birçok ülke gibi düzenlemelerin getirdiği destekle gençlerin katılımı teşvik edilmek istenmektedir (Özer, 2011).

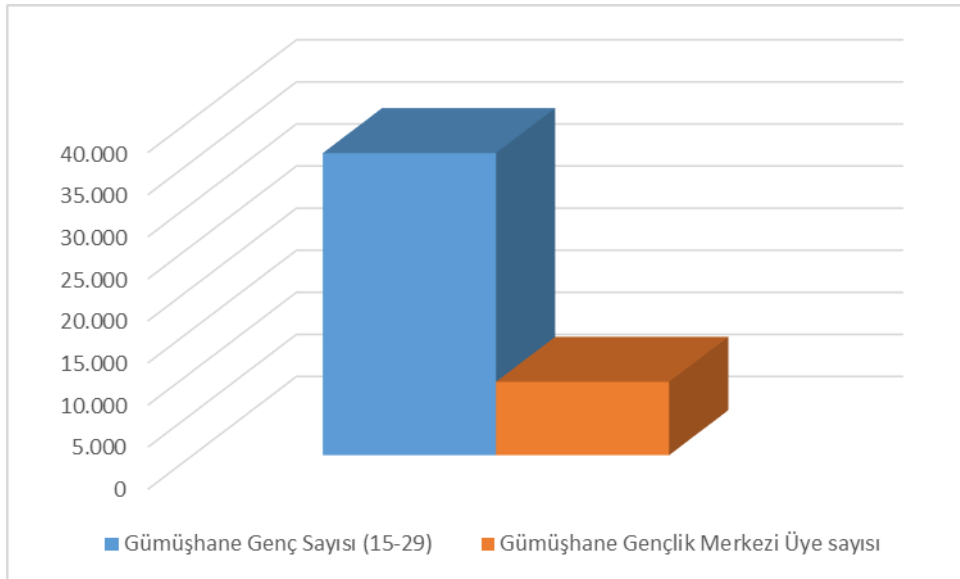
Günümüzde ülkemiz nüfusunun önemli bir bölümünü oluşturan genç nüfusa verilen önem artmakta, üretilen yatırımlar ve hizmetler nitelik ve nicelik açısından geliştirilmektedir. Gençlik alanındaki bu gelişme sürecinde, hükümetin yardımıyla yürütülen gençlik çalışmalarının içeriği, kapsamı ve çeşitliliğinin gençliğin bugünü ve geleceği açısından önemli bir konu olduğunu söyleyebiliriz (Parlar, 2011).

Türkiye'de gençlik hizmetleri, Gençlik ve Spor Bakanlığı'na bağlı Gençlik ve Spor İl Müdürlükleri bünyesindeki Gençlik Merkezleri tarafından yürütülmektedir. Bu bağlamda, 2025 yılında ülke genelinde il ve ilçelerde açılmış 560 gençlik merkezi bulunmaktadır. Gençlik Merkezlerinin yanında Üniversitelerde ve Kredi ve Yurtlar Genel Müdürlüğüne bağlı yurtlarda; Gençlerle daha etkili iletişim kurulması, tanıtım faaliyetlerinin yürütülmesi ve gençlik merkezi hizmetlerinin yaygınlaştırılması amacıyla, gençlerin yoğun olarak bulunduğu alanlarda gençlik merkezlerine bağlı olarak "Genç Ofisler" kurulmuştur. Bu uygulama, gençlere hizmeti doğrudan ulaştırmayı hedefleyen "gençlerin ayağına hizmet" politikasının bir yansımasıdır. 2025 yılı itibariyle 369 Genç Ofis açılmıştır. TÜİK verilerine göre 2024 yılı itibariyle ülkemizde 15-29 yaş aralığında 19.317.776 kişi bulunmaktadır (URL-10, 2025). Aktif üye sayısı 2025 yılı itibariyle 3.999.381 kişi olup günden güne değişmektedir (URL-11, 2025).



Şekil 3. Türkiye genç sayısı ve Gençlik Merkezleri üye sayısı

Gençlik ve Spor Bakanlığı Genç Bilgi Sistemi'nde Haziran 2025 tarihi itibarıyla Türkiye geneli çalışan Gençlik Lideri/Çalışan sayısı 2.572 olduğu görülmektedir. Bunların 1.166'sı erkek 1.406'sı ise kadın çalışanlardır. Yine TÜİK'den alınan verilere göre 2024 yılı itibarıyla Gümüşhane'de 15-29 yaş aralığında 39.086 genç vardır (URL-10). Haziran 2025 verilerine göre Gümüşhane Gençlik ve Spor İl Müdürlüğü bünyesinde gençlik merkezlerinde üye sayısı 18.883 olup bunların 10.176'sı kadın, 8.713'ü ise erkek üyedir. Toplam Gençlik Lideri/Çalışanı 18 olup 10 tanesi erkek, 8 tanesi ise kadın çalışandır (URL-12, 2025).



Şekil 4. Gümüşhane genç sayısı ve Gümüşhane Gençlik Merkezi üye sayısı

Dünyadaki küreselleşmiş ve tek kutuplu sektörel gelişmeler, beraberinde hızlı değişimleri de getirmektedir. Bu değişimler, sadece özel sektörde değil, kamu

sektöründe de yenilikler yapmayı gerekli kılmaktadır. Değişen ve gelişen bir işletme ister kamu ister özel olsun, çağın gelişmelerini takip ederek faaliyetlerinin devamlılığını sağlayacak, bu gelişmeleri takip etmeyen işletmeler ise gelişim ve değişimden uzak kalacakları için ilerleyemeyeceklerdir.

Hangi sektörde olursa olsun, birden fazla hizmet sunan bir satıcının hizmetini standartlaştırması imkânsızdır. Hizmetin her birimi aynı hizmetin diğer birimlerinden farklıdır. Hizmetin kalitesi, memnuniyeti ve süresi, hizmeti alan kişiye göre değişebilir. Bu durum, hizmeti satın almadan önce hizmetin ve ürünün kalitesini tahmin etmeyi zorlaştırır. Hizmetler kişi tarafından gerçekleştirildiği için nitelikleri de değişebilir. Hizmet, bir hizmetten diğerine, müşteriden müşteriye ve bir andan diğerine temel bir değişiklik gösterebilir. Hizmetin üretim biçimi, insanların davranışlarıyla oluşur. Bu nedenle aynı kişi tarafından üretilen ve sunulan hizmetler farklılık gösterebilir.

Bu, kişinin morali, iş yükü ve müşterinin kişisel özellikleri gibi çeşitli faktörlerden kaynaklanmaktadır (Mucuk, 1998). Hizmetin en bilinen tanımı, bir gruptan diğerine sunulan herhangi bir şeyin sahipliğiyle sonuçlanmayan bir etkinlik veya faydadır. Hizmet üretimi fiziksel bir ürüne bağlı olabilir veya olmayabilir (Rust ve diğerleri, 1996). Hizmet kalitesi, hizmetin müşteri beklentilerini ne kadar karşılayabildiğinin bir ölçüsüdür. Yüksek kalitede hizmet sunmak, müşteri beklentilerini karşılamaktır (Göndelen, 2007; 20). Hizmetin soyut, değişken, stoklanamaz ve ayrılamaz olması, hizmet kalitesi ölçümlerini zorlaştırmaktadır. Bu zorluğa rağmen hizmet kalitesinin ölçülmesi, hizmet sağlayan işletmeler için oldukça önemlidir (Altan ve Ediz, 2017).

2.7. Memnuniyet Algısı

2.7.1. Müşteri Memnuniyeti

Müşteri memnuniyeti, kalite yönetiminin temel ilkelerinden biri olarak kabul edilmekte ve hizmet kalitesinin değerlendirilmesinde başlıca ölçütlerden birini oluşturmaktadır. Bu bağlamda, müşteri odaklı hizmet anlayışının yalnızca teorik bir söylemde kalmaması, uygulamada da etkin biçimde hayata geçirilebilmesi önem arz etmektedir. Bunun gerçekleştirilebilmesi ise, hizmet sunulan bireylerin beklentilerinin doğru şekilde tespit edilmesi ve sunulan hizmetlerin bu beklentilere uygun olarak şekillendirilmesiyle mümkün olmaktadır (Sözen, 2005: 6).

Değermen, (2006)'e göre müşteri memnuniyeti, bir mal ya da hizmetin; müşterinin beklediği faydaları (yarar paketi) sunma düzeyi, müşterinin karşılaşmaktan

kaçındığı olumsuzlukları ortadan kaldırma kapasitesi, beklenen performansı sağlama yeterliliği ve aynı zamanda müşterinin sosyo-kültürel değerleriyle (ailesel ve bireysel kültür, sosyal sınıf, statü, yaşam tarzı, alışkanlıklar ve önyargılar gibi) ne derece örtüştüğü gibi çeşitli unsurların bileşimiyle şekillenen çok boyutlu bir kavramdır”.

En genel tanımıyla müşteri memnuniyeti, müşterinin beklediği hizmet performansı ile fiilen deneyimlediği hizmet performansı arasındaki farkı değerlendirerek oluşturduğu yargı olarak tanımlanmaktadır (Çatı ve Baydaş, 2008: 138).

2.7.2. Gençlik Merkezlerine Yönelik Memnuniyet Algısı

Gençler, toplumun geleceğini şekillendirecek en önemli potansiyel kaynaklardan biri olarak değerlendirilmektedir. Bu nedenle onların yeteneklerini geliştirmelerine yönelik fırsatlar sunmak, toplumsal kalkınmanın temel dinamiklerinden biri olarak öne çıkmaktadır. Genç bireylerin sağlıklı, üretken ve dengeli bir şekilde gelişim göstermelerinde serbest zamanlarını etkili bir biçimde değerlendirmeleri önemli bir rol oynamaktadır. Bu tür etkinlikler, gençlerin kendilerini tanımalarına, sosyal çevreleriyle etkileşim kurmalarına, bireysel yeteneklerini ortaya koymalarına ve kişisel gelişim süreçlerine katkı sağlamalarına olanak tanır (Durmaz, 2020). Aynı zamanda serbest zaman etkinlikleri, gençlerin stresle başa çıkmalarını kolaylaştırmakta ve psikolojik iyi oluşlarını desteklemektedir. Bu bağlamda, gençlik merkezleri; gençlerin ilgi, ihtiyaç ve beklentilerine uygun olarak eğitsel, kültürel, sosyal ve sportif faaliyetler sunarak onların çok yönlü gelişimlerine katkı sağlayan önemli kurumsal yapılardır (Kelleş vd., 2017).

Gençlik merkezleri, gençlere hem eğlenceli vakit geçirme hem de öğrenme fırsatlarından yararlanma imkânı sunan önemli sosyal yapılardır. Bu merkezler, gençlerin bireysel potansiyellerini geliştirmelerine katkı sağlayabilecek nitelikte hizmetler sunmaktadır. Gençlik merkezlerinin işlevselliği ve etkinliği, büyük ölçüde bu merkezlerden yararlanan gençlerin beklenti ve memnuniyet düzeyleriyle doğrudan ilişkilidir (Katar ve Elçi, 2023). Bu nedenle, gençlik merkezlerinin faaliyetlerinin değerlendirilmesinde, gençlerin beklentilerinin ve memnuniyet düzeylerinin sistematik biçimde belirlenmesi kritik bir öneme sahiptir. Gençlerden elde edilen geri bildirimler, merkezlerin programlarını iyileştirmek ve gençlerin katılımını artırmak amacıyla kullanılabilecek değerli bir kaynak oluşturmaktadır. Zira gençler, toplumun en dinamik ve stratejik kaynakları arasında yer almakta; onların sağlıklı, mutlu ve üretken bireyler olarak yetişmelerini desteklemek, her toplumun temel sorumluluk alanlarından biri olarak kabul edilmektedir (Durmaz, 2020).

Gençlik Hizmetleri Genel Müdürlüğü uhdesinde çalışmalar yapan gençlik merkezleri, kamu hizmeti sunan kurumsal yapılar olarak işlev görmektedir. Bu kurumlar, yürüttükleri faaliyetler çerçevesinde gençlerin katılım düzeylerini, sunulan hizmetlere ilişkin algılarını ve memnuniyet durumlarını tespit etme sorumluluğunu taşımaktadır (Yüzgenç ve Özgül, 2014: 79-93). Gençlik merkezlerinin hedeflerine ulaşabilmesi, bu merkezlerde karşılaşılan eksikliklerin ya da yetersizliklerin zamanında belirlenerek giderilmesine bağlıdır. Nitekim merkezlerde sunulan faaliyetlerden gençlerin personel, eğitmen kalitesi, fiziki koşullar ve uygulanan programlara ilişkin memnuniyet düzeyleri, onların bu etkinliklere gönüllü olarak katılım göstermelerinde belirleyici olmaktadır. Bu gönüllü katılımın ise gençlerin sosyal, sportif, zihinsel ve psikolojik gelişimlerine olumlu katkılar sunduğu ifade edilmektedir (Özkan, 2016; Kelleş, 2017; Ataç, 2018).

3. MATERYAL VE YÖNTEM

Çalışmanın bu bölümünde, araştırmanın; etiği, süreci, amacı ve önemi, sınırlılıkları, evren ve örnekleme, veri toplama araçları, hipotezleri ve verilerin analizi hakkında detaylı bilgi verilmiştir.

3.1. Araştırma Etiği

Gümüşhane ilinde gençlik merkezleri faaliyetlerine katılım sağlayan gençlerin memnuniyet düzeyleri ile algılanan hizmet kalitesi arasındaki ilişkinin incelendiği araştırma, Gümüşhane Üniversitesi Bilimsel Araştırma ve Yayın Etiği Kurulu'nun 27/06/2024 tarih ve 2024/6 sayılı toplantısında görüşülmüş olup; Projenin yürürlükteki mevzuata uygun olduğuna oy birliği ile karar verilmiştir. Sayı: E-95674917-108.99-259788.

3.2. Araştırmanın Modeli

Bu araştırmada, ölçme ve gözleme dayalı, tekrarlanabilir ve nesnelliği esas alan bir araştırma deseni olarak nicel araştırma yöntemi tercih edilmiştir. Nicel araştırmaların temel amacı, bireylerin toplumsal davranışlarını test, deney ve gözlem teknikleri aracılığıyla objektif biçimde ölçmektir. Bu yöntemin sonucunda elde edilen veriler sayısal olarak ifade edilebilmekte; matematik temelli analiz yöntemleri kullanılarak, değişkenler arasındaki ilişkiler istatistiksel veriler ışığında açıklanmaya çalışılmaktadır (Bekman, 2022: 248). Araştırmanın nicel bir çalışma olmasından dolayı örnekleme veriler kolayda örnekleme yöntemi ile anket tekniği kullanılarak, genel tarama modelleri içinde yer alan ilişkisel tarama modeli kullanılmıştır. Tarama çalışması evrenin eğilim, tutum ya da görüşlerini evrendeki bir örneklemeyle çalışarak nicel ya da sayısal olarak tanımlamaya imkân sağlar (Bütün, 2013: 13). İlişkisel tarama modeli, iki veya daha fazla değişken arasındaki birlikte değişim düzeyini ya da varlığını belirlemeyi hedeflemektedir (Karasar, 2005: 88).

3.3. Araştırma Süreci

İlgili makamlardan ve Türkçeye adaptasyonunu gerçekleştiren ölçek sahiplerinden gerekli izinler alınmıştır. Çalışma verilerini toplamak amacıyla 2024-2025 yılında Gümüşhane Merkez, Kelkit ve Torul gençlik merkezleriyle gerekli iletişim kurulmuş Mart, Nisan, Mayıs ayları içinde veriler toplanmıştır. Çalışmaya gençlik merkezi

hizmetlerinden yararlanan 15-29 yaş arasındaki gençlerin gönüllü katılımı sağlanmıştır. Çalışmanın amacı ve anket kodlama bilgisi belirtilmiştir. Anketler, gençlik merkezinde katılımcılarla yüz yüze ve Google form yoluyla uygulanmıştır. Anketin belirlediği kriterler dışında yanlış bilgi veya eksik kodlama yapmış kişilerin formları çalışma dışında tutulmuştur.

3.4. Araştırma Amacı ve Önemi

Bu araştırma ile Gençlik ve Spor Bakanlığına bağlı Gençlik Merkezleri aracılığıyla gerçekleştirilen faaliyetlere katılan gençlerin, sunulan hizmete yönelik tutumlarının ve kalite algı düzeylerinin incelenmesi amaçlanmaktadır. Kültürel, coğrafik, engellilik, eğitimsel, sosyal konular vb. açılardan daha az fırsata sahip olan gençler için hizmetlere ulaşmada eşitlik sağlamak amaçlı gerçekleştirilen çalışmaların verimli olması kurumların hizmetlerini sağlarken süreklilik sağlanabilmesine, amaçlarına ulaşma konusunda hizmet sundukları hedef grubun ve ihtiyaçlarının doğru belirlenebilmesine, gençlerin memnuniyetlerine ve kurumsal olarak kendileri açısından bu görevleri hangi düzeyde benimseyerek misyon haline getirdiklerine bağlıdır. Bu nedenle ülkelerde gerçekleştirilen gençlik politikalarına dair uygulamaların doğru belirlenmesi ve külfet haline gelmemesi için politika uygulamalarına gençlerin dâhil edilmesi ve gençlik politikalarına yönelik gençlerin tutum ve değerlendirmelerinin belirlenmesi gereklidir. Bu çalışmada Gümüşhane Gençlik ve Spor İl Müdürlüğüne bağlı merkez ve ilçe Gençlik Merkezleri aracılığıyla gençlere sunulan hizmetin memnuniyet düzeyinin ve kalite algı düzeylerinin belirlenmesi ile ilgili soruların hizmeti alan gençler tarafından cevaplanması sağlanacaktır.

3.5. Araştırmanın Kapsamı ve Sınırlılıkları

Araştırma Gümüşhane ili merkez, Kelkit ve Torul ilçe gençlik merkezleri ile sınırlıdır. Gümüşhane ilinde gençlik merkezlerinin hizmetlerinden faydalanan gençlerin hedef alındığı çalışmada gençlerin memnuniyet düzeyleri ve algıladıkları hizmet kalitesi incelenmiş, Gümüşhane ili ve ilçeleriyle sınırlandırılmıştır. Araştırma 15-29 yaş arasındaki katılımcılarla sınırlıdır.

3.6. Araştırmanın Evren ve Örneklemi

Bu araştırmanın evrenini 2024-2025 yılında Gümüşhane merkez, Kelkit ve Torul ilçe gençlik merkezlerinin sunduğu hizmetlerden yararlanan 15-29 yaş aralığındaki katılımcılar oluşturmaktadır. Örneklem grubu ise kolayda örnekleme

yöntemi ile seçilmiştir. Bu yöntemde, evren içerisinde araştırmacı tarafından örnek kesim seçilir yani seçilen kişiler tesadüfi değildir (Haşiloğlu vd., 2015). Bu evreni temsil etmek amacıyla Gümüşhane merkez, Kelkit ve Torul ilçe gençlik merkezlerinin sunduğu hizmetlerden yararlanan 347 katılımcı bulunmaktadır. Veri toplama sürecinde veriler sadece 15-29 yaş aralığındaki katılımcılardan toplanmıştır. Araştırmanın örneklem büyüklüğü, belirli evren için gerekli örneklem büyüklüğü tablosundan alınmıştır (Altunışık vd., 2012).

3.7. Veri Toplama Aracı

Araştırmada, katılımcılara toplamda iki ölçek ve ek olarak demografik soruların olduğu anket yöneltilmiştir. Yıldız ve Çoban (2020) tarafından geliştirilen “Gençlik Merkezleri Memnuniyet Ölçeği” ve Aycan (2005) tarafından geliştirilen “Gençlik Merkezlerinde Algılanan Hizmet Kalitesi Ölçeği” kullanılmıştır. Anket toplamda 3 ana bölümden oluşmakta olup: birince bölümde 10 sorudan oluşan demografik bilgiler mevcuttur. Anketin ikinci bölümünde katılımcıların memnuniyet düzeylerini ölçmek amacıyla “Gençlik Merkezleri Memnuniyet Ölçeği”, son bölümünde ise algılanan hizmet kalitesini ölçmek amacıyla “Gençlik Merkezlerinde Algılanan Hizmet Kalitesi Ölçeği” kullanılmıştır. Çalışmada ilgili paket program kullanılıp veriler analiz edilmiştir.

3.7.1. Kişisel Bilgi Formu

Mevcut araştırmada araştırmacının belirlediği değişkenlerden oluşan kişisel bilgi formu; cinsiyet, yaş, eğitim düzeyi, bölüm/alan, ikametgâh durumunun yanı sıra gençlik merkezinden yararlanma biçimi, nedeni, süresi sorularak oluşturulmuştur.

3.7.2. Gençlik Merkezleri Memnuniyet Ölçeği (GMMÖ)

Araştırmada kullanılan “Gençlik Merkezleri Memnuniyet Ölçeği” Yıldız ve Çoban (2020) tarafından geliştirilmiştir. Başlangıçta tek boyut da oluşturulan ölçek elde edilen verilerden yola çıkılarak yapılan Açıklayıcı Faktör Analizi sonucunda 20 maddeden oluşan ve 3 faktörlü 5’li Likert tipi kullanılarak oluşturulan bir ölçek ortaya çıkmıştır. Açıklanan varyansın KMO değerinin, 94, Bartlett’s Sphericity testi $p < 0.001$ (χ^2 : 25840.735; df: 190; p : 0,000) olduğu tespit edilmiştir. Ölçeğin Cronbach alpha değerleri; “çalışma” boyutunda, 92 “eğitim” boyutunda” .71, “yeterlilik” boyutunda, 90 ve ölçeğin tamamında ise, 94 olarak bulunmuştur. Bu sonuçlara göre geliştirilen

Gençlik Merkezleri Memnuniyet Ölçeği'nin (GMMÖ) 20 sorulu, 3 faktörlü, geçerli, güvenilir ve kullanışlı bir ölçek olduğu belirtilmiştir (Yıldız ve Çoban, 2020).

3.7.3. Gençlik Merkezlerinde Algılanan Hizmet Kalitesi Ölçeği (GMAHKÖ)

Araştırmada kullanılan “Gençlik Merkezlerinde Algılanan Hizmet Kalitesi Ölçeği” Aycan (2005) tarafından yılında geliştirilmiştir. Algılanan hizmet kalitesinin boyutları olarak kabul edilen fiziksel çevre kalitesi ile ilgili 15, etkileşim kalitesi ile ilgili 15, sonuç kalitesi ile ilgili 10 ve kontrol maddesi olarak 5 olmak üzere toplam 45 madde ölçekte yer almıştır. Katılımcıların yer alan ifadeleri değerlendirmesinde 5'li Likert sınıflama (kesinlikle katılmıyorum, katılmıyorum, kararsızım, katılıyorum, kesinlikle katılıyorum) kullanılmıştır. Bu sıraya göre ifadeler 1; 2; 3; 4; 5 olarak puanlanmıştır. Doğrulayıcı faktör analizi sonrası cronbach alfa katsayıları Fiziksel çevre kalitesi için $O=0.86$ Etkileşim kalitesi için $O=0.90$ Çıktı kalitesi için $O=0.83$ olarak tespit edilirken toplam ölçeğin ise alfa katsayısı $O=0.94$ olarak bulunmuştur.

3.8. Araştırmanın Hipotezleri

Araştırmanın amacını gerçekleştirmek üzere kanıtlanmak istenen hipotezler şunlardır:

1. Gençlik merkezi faaliyetlerine katılan gençlerin memnuniyet düzeyi ile "cinsiyetleri" arasında anlamlı bir fark vardır.
2. Gençlik merkezi faaliyetlerine katılan gençlerin memnuniyet düzeyi ile "yaşları" arasında anlamlı bir fark vardır.
3. Gençlik merkezi faaliyetlerine katılan gençlerin memnuniyet düzeyi ile "medeni durumları" arasında anlamlı bir fark vardır.
4. Gençlik merkezi faaliyetlerine katılan gençlerin memnuniyet düzeyi ile "doğum yeri" arasında anlamlı bir fark vardır.
5. Gençlik merkezi faaliyetlerine katılan gençlerin memnuniyet düzeyi ile "öğrenim durumu" arasında anlamlı bir fark vardır.
6. Gençlik merkezi faaliyetlerine katılan gençlerin memnuniyet düzeyi ile "meslek" arasında anlamlı bir fark vardır.
7. Gençlik merkezi faaliyetlerine katılan gençlerin memnuniyet düzeyi ile "gençlik merkezi bulunduğu il/ilçe" arasında anlamlı bir fark vardır.
8. Gençlik merkezi faaliyetlerine katılan gençlerin memnuniyet düzeyi ile "ulaşım şekli" arasında anlamlı bir fark vardır.

9. Gençlik merkezi faaliyetlerine katılan gençlerin memnuniyet düzeyi ile "üyelik süresi" arasında anlamlı bir fark vardır.

10. Gençlik merkezi faaliyetlerine katılan gençlerin memnuniyet düzeyi ile "faaliyet süresi" arasında anlamlı bir fark vardır.

11. Gençlik merkezi faaliyetlerine katılan gençlerin algıladıkları hizmet kalitesi düzeyi ile "cinsiyetleri" arasında anlamlı bir fark vardır.

12. Gençlik merkezi faaliyetlerine katılan gençlerin algıladıkları hizmet kalitesi düzeyi ile "yaşları" arasında anlamlı bir fark vardır.

13. Gençlik merkezi faaliyetlerine katılan gençlerin algıladıkları hizmet kalitesi düzeyi ile "medeni durumları" arasında anlamlı bir fark vardır.

14. Gençlik merkezi faaliyetlerine katılan gençlerin algıladıkları hizmet kalitesi düzeyi ile "doğum yeri" arasında anlamlı bir fark vardır.

15. Gençlik merkezi faaliyetlerine katılan gençlerin algıladıkları hizmet kalitesi düzeyi ile "öğrenim durumu" arasında anlamlı bir fark vardır.

16. Gençlik merkezi faaliyetlerine katılan gençlerin algıladıkları hizmet kalitesi düzeyi ile "meslek" arasında anlamlı bir fark vardır.

17. Gençlik merkezi faaliyetlerine katılan gençlerin algıladıkları hizmet kalitesi düzeyi ile "gençlik merkezi il/ilçe " arasında anlamlı bir fark vardır.

18. Gençlik merkezi faaliyetlerine katılan gençlerin algıladıkları hizmet kalitesi düzeyi ile "ulaşım şekli" arasında anlamlı bir fark vardır.

19. Gençlik merkezi faaliyetlerine katılan gençlerin algıladıkları hizmet kalitesi düzeyi ile "üyelik süresi" arasında anlamlı bir fark vardır.

20. Gençlik merkezi faaliyetlerine katılan gençlerin algıladıkları hizmet kalitesi düzeyi ile "faaliyet süresi" arasında anlamlı bir fark vardır.

21. Gençlik merkezleri faaliyetlerine katılım sağlayan gençlerin memnuniyet düzeyleri ile algılanan hizmet kalitesi arasında anlamlı bir ilişki vardır.

3.9. Verilerin Analizi

Bu bölümde Gümüşhane ilindeki gençlik merkezleri hizmetlerinden yararlanan gençlerin memnuniyet düzeyi ile algılanan hizmet kalitesi arasındaki ilişkinin incelenmesi amacı ile istatistiksel sonuçlar elde edilmiştir. Araştırmanın analizinde merkezi eğilim ölçülerinden olan yüzde dağılımları, frekanslar ve aritmetik ortalama ile istatistiksel analiz türlerinden olan betimsel tanımlayıcı analizleri, korelasyon ve regresyon analizleri, T-Testi, ANOVA testi gibi analiz türlerinden yararlanılmıştır.

GMMÖ ve GMAHKÖ puanlarının betimsel istatistiklerini sonucunda her iki ölçek için de örneklem büyüklüğü (N) 346'dır. GMMÖ puanları 1 ile 4,75 arasında değişirken, ortalama ($\bar{x}$) 1,96 ve standart sapma (Ss) 0.85 olarak bulunmuştur. GMMÖ puanlarının çarpıklık değeri 0,899, basıklık değeri ise 0,868'dir. Bu, GMMÖ puanlarının genellikle normal bir dağılıma yakın olduğunu, ancak hafif bir sağa çarpıklık ve negatif basıklık eğilimi gösterdiğini belirtmektedir. Cronbach Alfa katsayısı 0.975 ile oldukça yüksek bir iç tutarlılık göstermektedir, bu da ölçekteki güvenilirliğin oldukça iyi olduğunu ifade eder.

GMAHKÖ puanları ise 1 ile 4.89 arasında değişmektedir. Ortalama puan 2.10 ve standart sapma 0.70 olarak hesaplanmıştır. GMAHKÖ puanlarının çarpıklık değeri 0.699, basıklık değeri ise 1.498'dir. Bu, GMAHKÖ puanlarının da genellikle normal dağılıma yakın olmakla birlikte, daha belirgin bir sağa çarpıklık ve basıklık eğilimi gösterdiğini ifade etmektedir. Cronbach Alfa katsayısı 0.973 olup, bu da GMAHKÖ ölçeğinin de yüksek güvenilirliğe sahip olduğunu göstermektedir.

Araştırma kapsamında elde edilen verilerin analizi ve çözümlenebilmesi için SPSS 23.0 (Statistical Package For Social Sciences) istatistik programı kullanılmıştır.

4. BULGULAR

Tablo 1. Örnekleme tanımlayıcı demografik bulgular

Değişkenler	Gruplar	N	%
Cinsiyet	Kadın	243	70.2
	Erkek	103	29.8
Yaş	15-17 yaş	64	18.5
	18-20 yaş	126	36.4
	21-23 yaş	87	25.1
	24+yaş	69	19.9
Doğum Yeri	Büyükşehir	107	30.9
	Şehir	122	35.3
	İlçe	108	31.2
	Köy	9	2.6
Medeni Durum	Bekâr	326	94.2
	Evli	20	5.8
Eğitim Durumu	Lise	91	26.3
	Ön Lisans	115	33.2
	Lisans ve Lisansüstü	140	40.5
Uğraşınız?	Öğrenciyim	273	78.9
	Çalışıyorum	42	12.1
	Çalışmıyorum	17	4.9
	Öğrenciyim ve çalışıyorum	14	4.0
Hangi Gençlik Merkezine Üyesiniz?	Merkez	230	66.5
	Torul	52	15.0
	Kelkit	64	18.5
Gençlik merkezi faaliyetlerini nereden duyduunuz?	Arkadaşlarımdan	124	35.8
	Gençlik Merkezi Tanıtımı	69	19.9
	Basından	36	10.4
	Sosyal Medyadan	38	11.0
	İnternet aracılığıyla	43	12.4
Gençlik merkezine ne kadar süredir üyesiniz?	Diğer	36	10.4
	1 yıl	246	71.1
	2 yıl	61	17.6
	3 yıl ve üzeri	39	11.3
Gençlik merkezine ne kadar süredir üyesiniz?	1 saat	128	37.0
	2 saat	72	20.8
	3 saat ve üzeri	146	42.2

Tablo 1’de çalışmanın örneklemini oluşturan katılımcıların demografik özelliklerine bakıldığında, %70.2’si kadın, %29.8’i ise erkeklerden oluşmaktadır. Yaş dağılımına göre katılımcıların çoğunluğu 18-20 yaş aralığında (%36.4) yer almakta; bunu sırasıyla 21-23 yaş (%25.1), 24 yaş ve üzeri (%19.9) ile 15-17 yaş grubu (%18.5) izlemektedir. Katılımcıların doğum yerlerine bakıldığında %35.3’ü şehirde, %31.2’si

ilçede, %30.9'u büyükşehirde ve %2.6'sı köyde doğmuştur. Medeni durum açısından büyük bir çoğunluk bekâr (%94.2) iken evli olanların oranı %5.8'dir. Eğitim düzeyinde ise lisans ve lisansüstü mezunlar %40.5 ile en yüksek grubu oluştururken; ön lisans mezunları %33.2, lise mezunları ise %26.3 oranındadır. Katılımcıların %78.9'u öğrenci olduğunu belirtirken; %12.1'i çalıştığını, %4.9'u çalışmadığını, %4'ü ise hem öğrenci olup hem çalıştığını ifade etmiştir.

Üyelik bilgilerine bakıldığında katılımcıların %66.5'i Merkez Gençlik Merkezine, %18.5'i Kelkit'e ve %15'i Torul Gençlik Merkezine üyedir. Gençlik merkezleri hakkında bilgi edinme kaynakları arasında ilk sırada arkadaş çevresi (%35.8) yer alırken; tanıtımlar (%19.9), internet (%12.4), sosyal medya (%11), basın (%10.4) ve diğer kaynaklar (%10.4) daha düşük oranlara sahiptir. Üyelik süresi bakımından katılımcıların çoğunluğu 1 yıldır (%71.1) gençlik merkezine üye olduklarını belirtirken; %17.6'sı 2 yıldır ve %11.3'ü 3 yıl ve üzeri süredir üyedir. Gençlik merkezinde geçirilen günlük süre incelendiğinde ise katılımcıların %42.2'si 3 saat ve üzeri zaman geçirdiğini, %37'si 1 saat kaldığını ve %20.8'i ise 2 saat geçirdiğini ifade etmiştir (Tablo 1).

Tablo 2. GMMÖ ve GMAHKÖ puanları ile ilgili Betimsel istatistikler

Ölçekler	N	Min.	Mak.	$\bar{x}$	Ss	Çarpıklık	Basıklık	Cronbach Alfa katsayısı (α)
GMMÖ	346	1	4.75	1.96	.85	.899	.868	.975
GMAHKÖ	346	1	4.89	2.10	.70	.699	1.498	.973

GMMÖ (Gençlik Merkezleri Memnuniyet Ölçeği), GMAHKÖ (Gençlik Merkezlerinde Algılanan Hizmet Kalitesi Ölçeği)

Tablo 2'de GMMÖ ve GMAHKÖ puanlarının betimsel istatistiklerini sunmaktadır. Her iki ölçek için de örneklem büyüklüğü (N) 346'dır. GMMÖ puanları 1 ile 4.75 arasında değişirken, ortalama ($\bar{x}$) 1.96 ve standart sapma (Ss) 0.85 olarak bulunmuştur. GMMÖ puanlarının çarpıklık değeri 0.899, basıklık değeri ise 0.868'dir. Bu, GMMÖ puanlarının genellikle normal bir dağılıma yakın olduğunu, ancak hafif bir sağa çarpıklık ve negatif basıklık eğilimi gösterdiğini belirtmektedir. Cronbach Alfa katsayısı 0.975 ile oldukça yüksek bir iç tutarlılık göstermektedir, bu da ölçekteki güvenilirliğin oldukça iyi olduğunu ifade eder.

GMAHKÖ puanları ise 1 ile 4.89 arasında değişmektedir. Ortalama puan 2.10 ve standart sapma 0.70 olarak hesaplanmıştır. GMAHKÖ puanlarının çarpıklık değeri 0.699, basıklık değeri ise 1.498'dir. Bu, GMAHKÖ puanlarının da genellikle normal dağılıma yakın olmakla birlikte, daha belirgin bir sağa çarpıklık ve basıklık eğilimi

gösterdiğini ifade etmektedir. Cronbach Alfa katsayısı 0.973 olup, bu da GMAHKÖ ölçeğinin de yüksek güvenilirliğe sahip olduğunu göstermektedir.

Tablo 3. GMMÖ ve GMAHKÖ puanları cinsiyet değişkenine göre t-testi sonuçları

Ölçek	Cinsiyet	n	$\bar{x}$	Ss	sd	t	p
GMMÖ	Kadın	243	1.94	.84	344	-.527	.598
	Erkek	103	1.99	.89			
GMAHKÖ	Kadın	243	2.12	.68	344	.890	.374
	Erkek	103	2.05	.74			

GMMÖ (Gençlik Merkezleri Memnuniyet Ölçeği), GMAHKÖ (Gençlik Merkezlerinde Algılanan Hizmet Kalitesi Ölçeği)

Tablo 3’de GMMÖ ve GMAHKÖ puanlarının cinsiyete göre anlamlı bir farklılık gösterip göstermediği bağımsız örneklem için t-testi ile analiz edilmiştir. GMMÖ puanları kadın katılımcılar için (1.94 ± 0.84), erkek katılımcılar için ise (1.99 ± 0.89) olarak bulunmuştur. Yapılan bağımsız örneklem t-testi sonucunda bu fark istatistiksel olarak anlamlı değildir [$t(344) = -0.527$, $p > 0.05$]. GMAHKÖ puanları kadınlarda (2.12 ± 0.68), erkeklerde ise (2.05 ± 0.74) olarak belirlenmiştir. Bu fark da istatistiksel olarak anlamlı değildir [$t(344) = 0.890$, $p > 0.05$].

Tablo 4. GMMÖ ve GMAHKÖ puanları yaş değişkenine göre ANOVA sonuçları

Ölçek	Yaş	n	$\bar{x}$	Ss	Sd	F	p	Fark
GMMÖ	^a 15-17	64	1.96	.75	3-342	.576	.631	-
	^b 18-20	126	2.00	.93				-
	^c 21-23	87	1.98	.84				-
	^d 24+	69	1.84	.82				-
GMAHKÖ	^a 15-17	64	2.16	.56	3-342	.235	.872	-
	^b 18-20	126	2.10	.78				-
	^c 21-23	87	2.06	.67				-
	^d 24+	69	2.09	.70				-

GMMÖ (Gençlik Merkezleri Memnuniyet Ölçeği), GMAHKÖ (Gençlik Merkezlerinde Algılanan Hizmet Kalitesi Ölçeği)

Tablo 4’de GMMÖ ve GMAHKÖ puanlarının yaş gruplarına göre anlamlı bir farklılık gösterip göstermediği, tek yönlü varyans analizi (ANOVA) ile değerlendirilmiştir. GMMÖ puanları yaş gruplarına göre incelendiğinde; 15-17 yaş grubu (1.96 ± 0.75), 18-20 yaş grubu (2.00 ± 0.93), 21-23 yaş grubu (1.98 ± 0.84) ve 24 yaş ve üzeri grup (1.84 ± 0.82) ortalamalarına sahiptir. Yapılan ANOVA analizi sonucunda gruplar arasında anlamlı bir farklılık bulunmamıştır [$F(3.342) = 0.576$, $p > 0.05$]. GMAHKÖ puanları ise 15-17 yaş grubunda (2.16 ± 0.56), 18-20 yaş grubunda (2.10 ± 0.78), 21-23 yaş grubunda (2.06 ± 0.67) ve 24 yaş ve üzeri grupta (2.09 ± 0.70)

olarak hesaplanmıştır. Yaş grupları arasında bu ölçekte de istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık olmadığı belirlenmiştir [$F(3.342) = 0.235, p > 0.05$].

Tablo 5. GMMÖ ve GMAHKÖ puanları Doğum Yeri değişkenine göre ANOVA sonuçları

Ölçek	Doğum Yeri	n	$\bar{x}$	Ss	Sd	F	p	Fark
GMMÖ	^a Büyükşehir	107	1.97	.89	3-342	.743	.527	-
	^b Şehir	122	1.93	.81				-
	^c İlçe	108	1.94	.86				-
	^d Köy	9	2.37	.97				-
GMAHKÖ	^a Büyükşehir	107	2.05	.70	3-342	.441	.724	-
	^b Şehir	122	2.11	.68				-
	^c İlçe	108	2.12	.72				-
	^d Köy	9	2.28	.44				-

GMMÖ (Gençlik Merkezleri Memnuniyet Ölçeği), GMAHKÖ (Gençlik Merkezlerinde Algılanan Hizmet Kalitesi Ölçeği)

Tablo 5’de GMMÖ ve GMAHKÖ puanlarının doğum yeri değişkenine göre anlamlı bir farklılık gösterip göstermediği, tek yönlü varyans analizi (ANOVA) ile değerlendirilmiştir. GMMÖ puanları doğum yerine göre incelendiğinde; büyükşehirde doğan bireylerde (1.97 ± 0.89), şehirde doğanlarda (1.93 ± 0.81), ilçede doğanlarda (1.94 ± 0.86) ve köyde doğanlarda (2.37 ± 0.97) olarak hesaplanmıştır. Yapılan ANOVA analizi sonucunda gruplar arasında anlamlı bir farklılık bulunmamıştır [$F(3.342) = 0.743, p > 0.05$]. Benzer şekilde, GMAHKÖ puanları büyükşehir doğumlularda (2.05 ± 0.70), şehirde doğanlarda (2.11 ± 0.68), ilçede doğanlarda (2.12 ± 0.72) ve köyde doğanlarda (2.28 ± 0.44) olarak belirlenmiştir. Bu fark da istatistiksel olarak anlamlı bulunmamıştır [$F(3.342) = 0.441, p > 0.05$].

Tablo 6. GMMÖ ve GMAHKÖ puanları Medeni Durum değişkenine göre t-testi sonuçları

Ölçek	Medeni Durum	n	$\bar{x}$	Ss	sd	t	p
GMMÖ	Bekâr	326	1.99	.86	32.187	6.669	.00**
	Evli	20	1.34	.39			
Ölçek	Medeni Durum	n	$\bar{x}$	Ss	sd	t	p
GMAHKÖ	Bekâr	326	2.12	.70	344	2.406	.017*
	Evli	20	1.74	.45			

* $p < 0.05$, ** $p < 0.01$ GMMÖ (Gençlik Merkezleri Memnuniyet Ölçeği), GMAHKÖ (Gençlik Merkezlerinde Algılanan Hizmet Kalitesi Ölçeği)

Tablo 6’da GMMÖ ve GMAHKÖ puanlarının medeni durum değişkenine göre anlamlı bir farklılık gösterip göstermediği, bağımsız örneklem için t-testi ile analiz edilmiştir. GMMÖ puanları bekâr bireylerde (1.99 ± 0.86), evli bireylerde ise

(1.34 ± 0.39) olarak hesaplanmıştır. Yapılan analiz sonucunda bu fark istatistiksel olarak anlamlı bulunmuştur [$t(32.187) = 6.669, p < 0.01$]. GMAHKÖ puanlarına bakıldığında, bekâr katılımcıların ortalaması (2.12 ± 0.70), evli katılımcıların ortalaması ise (1.74 ± 0.45) olarak belirlenmiştir. Bu fark da istatistiksel olarak anlamlıdır [$t(344) = 2.406, p < 0.05$].

Tablo 7. GMMÖ ve GMAHKÖ puanları Eğitim Durumu değişkenine göre ANOVA sonuçları

Ölçek	Eğitim Durumu	n	$\bar{X}$	Ss	Sd	F	p	Fark
GMMÖ	^a Lise	91	1.96	.84	2-343	.022	.978	-
	^b Ön Lisans	115	1.94	.88				-
	^c Lisans ve Lisans Üstü	140	1.97	.85				-
GMAHKÖ	^a Lise	91	2.07	.68	2-343	.166	.847	-
	^b Ön Lisans	115	2.12	.69				-
	^c Lisans ve Lisans Üstü	140	2.09	.72				-

GMMÖ (Gençlik Merkezleri Memnuniyet Ölçeği), GMAHKÖ (Gençlik Merkezlerinde Algılanan Hizmet Kalitesi Ölçeği)

Tablo 7’de GMMÖ ve GMAHKÖ puanlarının eğitim durumu değişkenine göre anlamlı bir farklılık gösterip göstermediği, tek yönlü varyans analizi (ANOVA) ile değerlendirilmiştir. GMMÖ puanları lise mezunlarında (1.96 ± 0.84), ön lisans mezunlarında (1.94 ± 0.88) ve lisans ile lisansüstü eğitim alan bireylerde (1.97 ± 0.85) olarak hesaplanmıştır. Yapılan ANOVA analizi sonucunda gruplar arasında anlamlı bir farklılık bulunmamıştır [$F(2.343) = 0.022, p > 0.05$]. Benzer şekilde, GMAHKÖ puanları lise mezunlarında (2.07 ± 0.68), ön lisans mezunlarında (2.12 ± 0.69) ve lisans ile lisansüstü bireylerde (2.09 ± 0.72) olarak belirlenmiştir. Bu fark da istatistiksel olarak anlamlı bulunmamıştır [$F(2.343) = 0.166, p > 0.05$].

Tablo 8. GMMÖ ve GMAHKÖ puanları Uğraşınız değişkenine göre ANOVA sonuçları

Ölçek	Uğraşınız	n	$\bar{X}$	Ss	Sd	F	p	Fark
GMMÖ	^a Öğrenciyim	273	2.03	.88	3-342	5.507	.001**	a>b
	^b Çalışıyorum	42	1.52	.64				-
	^c Çalışmıyorum	17	1.70	.61				-
	^d Öğrenciyim ve çalışıyorum	14	2.21	.80				d>b

Tablo 8. (Devamı).

	^a Öğrenciyim	273	2.13	.71				a>b
	^b Çalışıyorum	42	1.79	.56				-
GMAHKÖ	^c Çalışmıyorum	17	2.09	.59	3-342	3.406	.018*	-
	^d Öğrenciyim ve çalışıyorum	14	2.30	.75				-

*p<0.05, **p<0.01 GMMÖ (Gençlik Merkezleri Memnuniyet Ölçeği), GMAHKÖ (Gençlik Merkezlerinde Algılanan Hizmet Kalitesi Ölçeği)

Tablo 8’de GMMÖ ve GMAHKÖ puanlarının uğraş durumu değişkenine göre anlamlı bir farklılık gösterip göstermediği, tek yönlü varyans analizi (ANOVA) ile değerlendirilmiştir. GMMÖ puanları öğrencilerde (2.03 ± 0.88), çalışanlarda (1.52 ± 0.64), çalışmayan bireylerde (1.70 ± 0.61) ve hem öğrenci hem çalışan olan bireylerde (2.21 ± 0.80) olarak hesaplanmıştır. ANOVA sonucunda gruplar arasında istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık bulunmuştur [$F(3.342) = 5.507$, $p < 0.01$]. Yapılan fark analizine göre “öğrenciyim” grubu, “çalışıyorum” grubundan anlamlı düzeyde daha yüksek memnuniyet puanı almıştır ($a > b$). Ayrıca, “öğrenciyim ve çalışıyorum” grubu da “çalışıyorum” grubuna göre daha yüksek puan almıştır ($d > b$). GMAHKÖ puanları ise öğrencilerde (2.13 ± 0.71), çalışanlarda (1.79 ± 0.56), çalışmayan bireylerde (2.09 ± 0.59) ve hem öğrenci hem çalışan olanlarda (2.30 ± 0.75) olarak belirlenmiştir. Bu fark da istatistiksel olarak anlamlı bulunmuştur [$F(3.342) = 3.406$, $p < 0.05$]. Anlamlılık düzeyine göre “öğrenciyim” grubunun algılanan hizmet kalitesi puanı, “çalışıyorum” grubuna göre daha yüksektir ($a > b$).

Tablo 9. GMMÖ ve GMAHKÖ puanları Hangi Gençlik Merkezi Üyesi değişkenine göre ANOVA sonuçları

Ölçek	Gençlik Merkezi	n	$\bar{X}$	Ss	Sd	F	p	Fark
GMMÖ	^a Merkez	230	1.94	.82				-
	^b Torul	52	1.97	.79	2-343	.187	.830	-
	^c Kelkit	64	2.01	1.03				-
GMAHKÖ	^a Merkez	230	2.10	.64				-
	^b Torul	52	2.09	.78	2-343	.006	.994	-
	^c Kelkit	64	2.09	.80				-

GMMÖ (Gençlik Merkezleri Memnuniyet Ölçeği), GMAHKÖ (Gençlik Merkezlerinde Algılanan Hizmet Kalitesi Ölçeği)

Tablo 9’da GMMÖ ve GMAHKÖ puanlarının, hangi gençlik merkezi üyesi değişkenine göre anlamlı bir farklılık gösterip göstermediği, tek yönlü varyans analizi (ANOVA) ile değerlendirilmiştir. GMMÖ puanları, Merkez üyesi bireylerde (1.94 ± 0.82), Torul üyesi bireylerde (1.97 ± 0.79) ve Kelkit üyesi bireylerde (2.01 ± 1.03) hesaplanmıştır. Yapılan ANOVA analizi sonucunda gruplar arasında

anlamli bir farklılık bulunmamıştır [$F(2.343) = 0.187, p > 0.05$]. GMAHKÖ puanları ise Merkez üyesi bireylerde (2.10 ± 0.64), Torul üyesi bireylerde (2.09 ± 0.78) ve Kelkit üyesi bireylerde (2.09 ± 0.80) belirlenmiştir. Bu fark da istatistiksel olarak anlamli bulunmamıştır [$F(2.343) = 0.006, p > 0.05$].

Tablo 10. GMMÖ ve GMAHKÖ puanları Nereden Duydunuz değişkenine göre ANOVA sonuçları

Ölçek	Nereden duydunuz?	n	$\bar{x}$	Ss	Sd	F	p	Fark
GMMÖ	Arkadaşlarımdan	124	1.88	.74	5-340	1.956	.085	-
	Gençlik Merkezi Tanıtımı	69	2.08	1.01				-
	Basından	36	1.86	.84				-
	Sosyal Medyadan	38	1.74	.86				-
	İnternet aracılığıyla	43	2.02	.76				-
	Diğer	36	2.25	.93				-
GMAHKÖ	Arkadaşlarımdan	124	2.13	.64	5-340	1.956	.085	-
	Gençlik Merkezi Tanıtımı	69	2.18	.83				-
	Basından	36	1.93	.79				-
	Sosyal Medyadan	38	1.92	.61				-
	İnternet aracılığıyla	43	2.11	.60				-
	Diğer	36	2.19	.65				-

GMMÖ (Gençlik Merkezleri Memnuniyet Ölçeği), GMAHKÖ (Gençlik Merkezlerinde Algılanan Hizmet Kalitesi Ölçeği)

Tablo 10’da GMMÖ ve GMAHKÖ puanlarının, nereden duyduğunuz? değişkenine göre anlamli bir farklılık gösterip göstermediği, tek yönlü varyans analizi (ANOVA) ile değerlendirilmiştir. GMMÖ puanları, Arkadaşlarımdan (1.88 ± 0.74), Gençlik Merkezi Tanıtımı (2.08 ± 1.01), Basından (1.86 ± 0.84), Sosyal Medyadan (1.74 ± 0.86), İnternet aracılığıyla (2.02 ± 0.76) ve Diğer (2.25 ± 0.93) kategorilerinde belirlenmiştir. Yapılan ANOVA analizi sonucunda gruplar arasında istatistiksel olarak anlamli bir farklılık bulunmamıştır [$F(5.340) = 1.956, p = 0.085$]. GMAHKÖ puanları ise Arkadaşlarımdan (2.13 ± 0.64), Gençlik Merkezi Tanıtımı (2.18 ± 0.83), Basından (1.93 ± 0.79), Sosyal Medyadan (1.92 ± 0.61), İnternet aracılığıyla (2.11 ± 0.60) ve Diğer (2.19 ± 0.65) kategorilerinde belirlenmiştir. Bu fark da istatistiksel olarak anlamli bulunmamıştır [$F(5.340) = 1.292, p = 0.267$].

Tablo 11. GMMÖ ve GMAHKÖ puanları Gençlik Merkezi Üye yılı değişkenine göre ANOVA sonuçları

Ölçek	Üye Yılı	n	$\bar{X}$	Ss	Sd	F	p	Fark
GMMÖ	^a 1 Yıl	246	2.00	.85	2-343	1.993	.138	-
	^b 2 Yıl	61	1.94	.92				-
	^c 3 Yıl ve Üzeri	39	1.71	.74				-
GMAHKÖ	^a 1 Yıl	246	2.12	.70	2-343	.921	.399	-
	^b 2 Yıl	61	2.08	.74				-
	^c 3 Yıl ve Üzeri	39	1.96	.60				-

GMMÖ (Gençlik Merkezleri Memnuniyet Ölçeği), GMAHKÖ (Gençlik Merkezlerinde Algılanan Hizmet Kalitesi Ölçeği)

Tablo 11’de GMMÖ ve GMAHKÖ puanlarının, gençlik merkezine üyelik süresi değişkenine göre anlamlı bir farklılık gösterip göstermediği tek yönlü varyans analizi (ANOVA) ile incelenmiştir. GMMÖ puanları bir yıldır üye olan bireylerde (2.00 ± 0.85), iki yıldır üye olanlarda (1.94 ± 0.92) ve üç yıl ve üzeri üyeliği olanlarda (1.71 ± 0.74) olarak hesaplanmıştır. Yapılan ANOVA analizi sonucunda bu fark istatistiksel olarak anlamlı bulunmamıştır [$F(2.343) = 1.993$, $p = 0.138$]. Benzer şekilde, GMAHKÖ puanları da bir yıldır üye olanlarda (2.12 ± 0.70), iki yıldır üye olanlarda (2.08 ± 0.74) ve üç yıl ve üzeri üyeliği olanlarda (1.96 ± 0.60) olarak belirlenmiştir. Bu farklılık da istatistiksel olarak anlamlı bulunmamıştır [$F(2.343) = 0.921$, $p = 0.399$].

Tablo 12. GMMÖ ve GMAHKÖ puanları Gençlik Merkezinde Geçirilen Saat değişkenine göre ANOVA sonuçları

Ölçek	Saat (Günlük)	n	$\bar{X}$	Ss	Sd	F	p	Fark
GMMÖ	^a 1 Saat	128	2.14	.91	2-343	6.581	.002**	a>c
	^b 2 Saat	72	2.01	.90				-
	^c 3 Saat ve Üzeri	146	1.77	.73				-
GMAHKÖ	^a 1 Saat	128	2.22	.77	2-343	3.759	.024*	a>c
	^b 2 Saat	72	2.11	.71				-
	^c 3 Saat ve Üzeri	146	1.99	.60				-

* $p < 0.05$, ** $p < 0.01$ GMMÖ (Gençlik Merkezleri Memnuniyet Ölçeği), GMAHKÖ (Gençlik Merkezlerinde Algılanan Hizmet Kalitesi Ölçeği)

Tablo 12’de GMMÖ ve GMAHKÖ puanlarının, gençlik merkezinde geçirilen saat değişkenine göre anlamlı bir farklılık gösterip göstermediği, tek yönlü varyans analizi (ANOVA) ile değerlendirilmiştir. GMMÖ puanları, 1 Saat (2.14 ± 0.91), 2 Saat (2.01 ± 0.90) ve 3 Saat ve Üzeri (1.77 ± 0.73) kategorilerinde hesaplanmıştır. Yapılan ANOVA analizi sonucunda, gruplar arasında anlamlı bir farklılık bulunmuştur [$F(2.343) = 6.581$, $p = 0.002$]. Post-hoc fark analizine göre, 1 Saat grubunun 3 Saat ve Üzeri grubundan anlamlı derecede yüksek puan aldığı tespit edilmiştir ($a > c$).

GMAHKÖ puanları ise 1 Saat (2.22 ± 0.77), 2 Saat (2.11 ± 0.71) ve 3 Saat ve Üzeri (1.99 ± 0.60) kategorilerinde belirlenmiştir. Bu fark da istatistiksel olarak anlamlı bulunmuştur [$F(2,343) = 3.759$, $p = 0.024$]. Yapılan fark analizine göre, 1 Saat grubunun 3 Saat ve Üzeri grubuna göre anlamlı derecede daha yüksek puan aldığı saptanmıştır ($a > c$). Kısaca, gençlik merkezinde geçirilen saat değişkenine göre hem GMMÖ hem de GMAHKÖ puanlarında anlamlı bir farklılık bulunmuş ve 1 Saat geçirilen süre, diğer gruplara göre daha yüksek puanlarla ilişkilendirilmiştir.

Tablo 13. GMMÖ ve GMAHKÖ Korelasyon Sonuçları

Ölçekler	GMAHKÖ	P
N	r	
GMMÖ	346	.797
		0.00**

** $p < 0,01$ GMMÖ (Gençlik Merkezleri Memnuniyet Ölçeği), GMAHKÖ (Gençlik Merkezlerinde Algılanan Hizmet Kalitesi Ölçeği)

Tablo 13’de GMMÖ ve GMAHKÖ puanları arasındaki ilişki, Pearson korelasyon katsayısı kullanılarak değerlendirilmiştir. Korelasyon analizi sonucunda, GMMÖ ve GMAHKÖ arasında anlamlı ve güçlü bir pozitif ilişki bulunmuştur ($r = 0.797$, $p < 0.01$). Bu, her iki ölçek arasında yüksek derecede bir ilişki olduğunu göstermektedir. Sonuç olarak, GMMÖ ve GMAHKÖ puanları arasında güçlü bir pozitif korelasyon bulunmaktadır, bu da katılımcıların Gençlik Merkezleri Memnuniyet Ölçeği ile ilgili memnuniyetleri ile Gençlik Merkezlerinde Algılanan Hizmet Kalitesi Ölçeği skorları arasında tutarlı bir ilişki olduğunu göstermektedir.

Tablo 14. GMMÖ ve GMAHKÖ Regresyon Sonuçları

	B	Standart	β	t	P
Sabit	-.096	.088		-1.092	.276
GMAHKÖ	.979	.040	.797	24.482	.000**

** $p < 0.01$, $R = .797$, $R^2 = .635$, $F_{(1-344)} = 599.390$ GMMÖ (Gençlik Merkezleri Memnuniyet Ölçeği), GMAHKÖ (Gençlik Merkezlerinde Algılanan Hizmet Kalitesi Ölçeği)

Tablo 14’de GMMÖ puanlarını GMAHKÖ puanları ile tahmin etmek amacıyla yapılan basit doğrusal regresyon analizi sonuçları sunulmaktadır. Regresyon modeli, GMAHKÖ puanlarının GMMÖ puanlarını anlamlı bir şekilde tahmin ettiğini göstermektedir. Modelin sabiti (intercept) -0.096, ancak bu değer istatistiksel olarak anlamlı olmadığı ($t = -1.092$, $p = 0.276$) gözlemlenmiştir. GMAHKÖ değişkeninin regresyon katsayısı ise 0.979 olup, bu katsayı istatistiksel olarak anlamlıdır ($t = 24.482$, $p < 0.01$). Bu sonuç, GMAHKÖ puanlarında her bir birimlik artışın, GMMÖ

puanlarında 0.979 birimlik bir artışa yol açtığını göstermektedir. Modelin uyum istatistiklerine bakıldığında, R değeri 0.797 olarak bulunmuş, bu da modelin veriye oldukça iyi uyduğunu göstermektedir. R^2 değeri ise 0.635 olup, GMAHKÖ puanlarının GMMÖ puanlarındaki varyansın %63.5'ini açıkladığını ifade etmektedir. Modelin genel anlamlılığı ise F testine ($F(1.344) = 599.390$, $p < 0.01$) göre istatistiksel olarak anlamlıdır.



5. TARTIşMA

GMMÖ ve GMAHKÖ puanlarının cinsiyete göre anlamlı bir farklılık gösterip göstermediği bağımsız örneklem t-testi ile incelenmiştir. GMMÖ ve GMAHKÖ puanları arasında cinsiyet bazında yapılan analizde, her iki ölçek için de anlamlı bir fark bulunmamıştır. Kadın ve erkek katılımcılar arasında her iki ölçek için de istatistiksel olarak anlamlı bir fark olmadığı sonucuna ulaşılmıştır. Bu sonuç, literatürdeki bazı çalışmalarla tutarlıdır. Aycan (2005), tarafından yapılan araştırmada da gençlik merkezi üyelerinin hizmet kalitesinin alt boyutlarına yönelik algı düzeyleri cinsiyete göre anlamlı bir farklılık göstermemektedir. Benzer şekilde, Yüzgenç ve Özgöl (2014) ile Yıldız ve Ercan (2019) tarafından yapılan çalışmalarda kadın ve erkeklerin genellikle benzer şekilde memnuniyet derecelerini bildirdiği ve cinsiyetin memnuniyet üzerinde belirgin bir etkisi olmadığı sonucuna ulaşmışlardır. Bu da, genellikle cinsiyetin gençlik merkezi memnuniyeti gibi sosyal hizmetlerde belirgin bir etkisi olmadığını gösteren literatürle örtüşmektedir. GMAHKÖ puanları da kadınlar için (2.12 ± 0.68) ve erkekler için (2.05 ± 0.74) bulunmuş ve bu fark da anlamlı değildir [$t(344) = 0.890, p > 0,05$]. Cinsiyetin algılanan hizmet kalitesi üzerindeki etkisi ile ilgili literatürde benzer bulgular vardır. Parasuraman, Zeithaml ve Berry (1988) tarafından yapılan çalışmada, hizmet kalitesi algısının genellikle demografik faktörlerden bağımsız olduğu belirtilmiştir. Ayrıca, DeVellis (2016) ve Oliver (1999) gibi araştırmacılar da hizmet kalitesi algısının genellikle bireylerin genel deneyimleri ve beklentileriyle şekillendiğini ve cinsiyetin bu algıyı belirgin bir şekilde etkilemediğini belirtmişlerdir. Bu bulgular, GMAHKÖ puanlarının cinsiyetler arasında önemli bir fark göstermemesini açıklayabilir. Her iki ölçek için de cinsiyetin memnuniyet ve algılanan hizmet kalitesi üzerindeki etkisi gözlemlenmemiştir. Bu, literatürdeki bazı çalışmalarla tutarlıdır ve genellikle gençlik merkezleri gibi sosyal hizmetlerde cinsiyetin, memnuniyet ve hizmet kalitesi algısı üzerinde belirleyici bir faktör olmadığı görüşünü destekler. Cinsiyet farklılıklarının daha çok diğer sosyal, kültürel ve psikolojik faktörlerle etkileşimde olabileceği öne sürülmüştür.

Yaş grubu değişkeninin GMMÖ ve GMAHKÖ puanları üzerinde anlamlı bir etkisi olmadığı sonucuna ulaşılmıştır. Bu bulgular, bazı literatür çalışmalarındaki sonuçlarla tutarlıdır. Gencel, Ünsal ve Acar (2015) tarafından yapılan araştırmada, yaş grubu değişkeninin gençlerin memnuniyet düzeyleri üzerinde belirgin bir etkisi olmadığı belirtilmiştir. Benzer şekilde, Üzüm ve arkadaşlarının (2016) yapmış oldukları

araştırma sonuçlarına göre katılımcıların yaşı ile hizmet kalitesi algı puanları arasında istatistiksel olarak anlamlı bir ilişki bulunmadığı bilgisini vermektedirler. Yıldız ve Tüfekçi (2010)'nin yaptığı çalışmada yaş değişkeni ile hizmet kalitesi algı düzeyi arasında anlamlı bir ilişki bulunamamıştır. Çavuşoğlu (2017), yaşı, gençlerin algıladıkları hizmet kalitesi üzerinde önemli bir fark yaratmadığını ve daha çok bireysel deneyimlere dayalı bir farklaşma olduğunu ifade etmiştir. Bu da, yaş gruplarının, genellikle gençlik merkezlerinden aldıkları hizmet memnuniyetini etkilemediğini ve yaş faktörünün bu tür sosyal hizmetlerde belirleyici bir faktör olmadığını gösteren literatürle uyumlu bir sonuçtur. Ayrıca, Parasuraman, Zeithaml ve Berry (1988) tarafından geliştirilen SERVQUAL modeline göre, hizmet kalitesine yönelik algılar daha çok bireylerin genel beklentilerine, deneyimlerine ve psikolojik durumlarına bağlıdır; dolayısıyla yaş gibi demografik değişkenler, her zaman hizmet algısı üzerinde belirgin bir etkili faktör olmayabilir. Bu bağlamda, gençlerin farklı yaş gruplarında benzer hizmet algısı ve memnuniyet düzeyleri bildirmesi, yaşı bu tür algılar üzerinde etkisiz olduğu görüşünü destekler.

GMMÖ ve GMAHKÖ puanlarının doğum yeri değişkenine göre anlamlı bir farklılık göstermediği bulunmuştur. Bu sonuç, doğum yerinin gençlik merkezlerinden alınan memnuniyet ve algılanan hizmet kalitesi üzerinde belirleyici bir faktör olmadığını göstermektedir. Literatürde benzer bulgulara rastlanmaktadır. Örneğin, Aycan (2005) tarafından geliştirilen ve geçerlik-güvenirlik çalışması yapılan "Gençlik Merkezlerinde Algılanan Hizmet Kalitesi Ölçeği"nin uygulandığı çalışmalarda, demografik değişkenler arasında doğum yeri ile hizmet kalitesi algısı arasında anlamlı bir fark bulunmamıştır. Bu durum, gençlik merkezlerinin sunduğu hizmetlerin, bireylerin doğum yerinden bağımsız olarak benzer şekilde algılandığını ve değerlendirildiğini göstermektedir. Ayrıca, Karagöz ve Ulucan (2023) tarafından Kayseri'de yapılan bir çalışmada, gençlik merkezlerine katılan bireylerin beklenti ve memnuniyet düzeylerinin yaş ve öğrenim durumu gibi demografik faktörlere göre anlamlı bir farklılık göstermediği bulunmuştur. Bu bulgu da, doğum yeri gibi demografik değişkenlerin gençlik merkezlerinden alınan memnuniyet ve hizmet kalitesi algısı üzerinde belirleyici olmadığını desteklemektedir. Sonuç olarak, doğum yeri değişkeninin GMMÖ ve GMAHKÖ puanları üzerinde anlamlı bir etkisinin olmaması, gençlik merkezlerinin sunduğu hizmetlerin farklı doğum yerlerinden gelen bireyler tarafından benzer şekilde algılandığını ve değerlendirildiğini göstermektedir. Bu durum, gençlik merkezlerinin hizmet sunumunda doğum yeri gibi demografik farklılıkları

dikkate alarak değil, tüm bireylere eşit ve kapsayıcı hizmet sunma anlayışıyla hareket ettiğini ortaya koymaktadır.

Medeni durumun GMMÖ ve GMAHKÖ puanları üzerindeki etkisi değerlendirildiğinde, bekâr bireylerin evli bireylere kıyasla anlamlı düzeyde daha yüksek memnuniyet ve hizmet kalitesi algısına sahip olduğu görülmüştür. Bu sonuçlar, gençlik merkezlerinin sunduğu hizmetlerden özellikle bekâr bireylerin daha fazla fayda sağladığını düşündürmektedir. Literatürde, gençlik merkezlerinin hedef kitlesinin ağırlıklı olarak genç ve bekâr bireylerden oluştuğu, bu bireylerin sosyalleşme, kişisel gelişim ve boş zaman değerlendirme gibi alanlarda bu merkezlerden daha yüksek düzeyde yararlandıkları belirtilmektedir (Yıldız ve Çoban, 2020; Aycan, 2005). Evli bireylerin ise aile içi sorumlulukları, çalışma yaşamının gereklilikleri ve zaman yönetimi gibi nedenlerle gençlik merkezlerinden faydalanma düzeylerinin daha düşük olabileceği ifade edilmektedir. Bu durum, evli bireylerin memnuniyet ve algılanan hizmet kalitesi düzeylerinin bekâr bireylere göre düşük çıkmasını açıklayabilir.

GMMÖ ve GMAHKÖ puanlarının eğitim durumu değişkenine göre anlamlı bir farklılık gösterip göstermediğine yönelik yapılan ANOVA analizinde, gruplar arasında istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık bulunmamıştır. Lise, ön lisans ve lisans-lisansüstü eğitim düzeyindeki bireylerin hem memnuniyet hem de algılanan hizmet kalitesi düzeylerinin birbirine yakın olması, gençlik merkezlerinin sunduğu hizmetlerin genel kullanıcı kitlesi açısından kapsayıcı ve erişilebilir olduğunu göstermektedir. Bu bulgu, literatürde yer alan bazı çalışmaları desteklemektedir. Örneğin, Yüzgenç (2010), Üzümlü vd. (2016)'nin yapmış oldukları araştırma sonucuna göre eğitim düzeyi değişkeni ile hizmet kalitesi algı puanları arasında istatistiksel olarak anlamlı fark saptanmamıştır. Yıldız ve Çoban (2020)'nin GMMÖ üzerine gerçekleştirdiği çalışmada da eğitim düzeyi değişkenine bağlı anlamlı farklılıklar görülmemiştir. Benzer şekilde, Gençlik ve Spor Bakanlığı'nın gençlik çalışmaları üzerine yürüttüğü araştırmalarda da (GSB, 2019a), gençlik merkezlerinin hedef kitlesini çoğunlukla lise ve üniversite düzeyinde eğitim gören bireylerin oluşturduğu, bu gruplar arasında hizmet algısı açısından önemli bir fark bulunmadığı belirtilmektedir. Eğitim düzeyine bağlı farklılıkların ortaya çıkmaması, gençlik merkezlerinin sunduğu faaliyetlerin genellikle eğitsel içeriklerden çok sosyal, kültürel ve sportif içeriklere odaklanması ile de açıklanabilir. Bu tür faaliyetler, katılımcıların akademik yeterliliklerinden ziyade bireysel ilgilerine hitap ettiğinden, memnuniyet ve hizmet kalitesi algısında eğitim düzeyine bağlı belirgin bir fark oluşmamaktadır (Arslan, 2021).

Bireylerin gençlik merkezlerinden duyduğu memnuniyetin ve algıladıkları hizmet kalitesinin, uğraş durumuna göre anlamlı farklılıklar gösterdiğini ortaya koymaktadır. Gerek GMMÖ gerekse GMAHKÖ açısından “öğrenciyim” ve “hem öğrenciyim hem çalışıyorum” gruplarının puanlarının, yalnızca “çalışıyorum” diyen bireylere göre anlamlı biçimde daha yüksek olduğu tespit edilmiştir. Bu durum, gençlik merkezlerinin daha çok öğrenciler tarafından aktif şekilde kullanıldığını ve onların beklentilerine hitap ettiğini göstermektedir. Literatürde bu bulguları destekleyen çalışmalar mevcuttur. Örneğin, Yıldız ve Çoban (2020), GMMÖ geliştirme çalışmalarında öğrencilerin, çalışan bireylere kıyasla gençlik merkezlerinden daha yüksek düzeyde memnuniyet bildirdiklerini ifade etmişlerdir. Benzer şekilde, Gençlik ve Spor Bakanlığı'nın (GSB, 2019b) gençlik profili araştırmasında da gençlik merkezlerinin en çok lise ve üniversite çağındaki öğrenciler tarafından kullanıldığı, çalışan gençlerin ise zaman kısıtı ve içerik uyumsuzluğu gibi nedenlerle bu hizmetlerden daha az yararlandığı belirtilmiştir. Bu farklılığın birkaç nedeni olabilir. Öncelikle öğrencilerin gençlik merkezlerinden beklentileri daha sosyal, kültürel ve eğitsel etkinliklere yöneliktir. Gençlik merkezleri de çoğunlukla bu alanlara yönelik hizmetler sunduğundan, öğrencilerin ihtiyaçlarına daha doğrudan yanıt verebilmektedir (Arslan, 2021). Öte yandan çalışan bireyler, zaman yönetimi açısından daha kısıtlıdır ve gençlik merkezlerinin faaliyetlerine düzenli katılım göstermekte zorlanabilirler. Ayrıca, çalışan bireylerin beklentileri gençlik merkezlerinin sunduğu imkânlardan farklılaşabilir; örneğin kişisel gelişim ya da kariyer odaklı programlar çalışan bireyler için daha cazip olabilir, ancak bu tür içerikler gençlik merkezlerinde sınırlı sayıda sunulmaktadır.

Gençlerin üyesi oldukları gençlik merkezine göre memnuniyet düzeyleri (GMMÖ) ve algılanan hizmet kalitesi (GMAHKÖ) puanları arasında istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık bulunmadığını göstermektedir. Bu sonuç, farklı yerleşim yerlerindeki (Merkez, Torul, Kelkit) gençlik merkezlerinin sunduğu hizmetlerin içerik, ulaşılabilirlik ve kullanıcı deneyimi açısından benzer bir kalite standardını koruduğunu düşündürmektedir. Özellikle memnuniyet ve hizmet kalitesi puanlarının birbirine oldukça yakın olması, gençlik merkezlerinde sunulan hizmetlerin homojen bir yapıya sahip olduğunu ve bölgesel bazda belirgin bir ayrışma olmadığını ortaya koymaktadır. Literatürde gençlik merkezleri hizmetlerinin bölgesel farklılık göstermemesi gerektiği, hizmetlerin tüm gençler için eşit erişilebilir ve benzer kalitede sunulmasının önemli olduğu vurgulanmaktadır (Karataş ve Civan, 2022). Bu bağlamda, Gençlik ve Spor Bakanlığı'nın yürüttüğü gençlik çalışmaları ve merkezlerin standart hizmet yapısına dayalı faaliyet planlamaları, uygulamada adil bir hizmet dağılımını desteklemektedir

(GSB, 2020). Ancak her ne kadar istatistiksel olarak anlamlı bir fark bulunmasa da, Kelkit üyelerinin memnuniyet puanlarının diğer merkezlere göre biraz daha yüksek olduğu görülmektedir. Bu fark, personel tutumu gibi etkenlerin yanında, Kelkit Gençlik Merkezinin bulunduğu konum ve yerleşke olarak Gümüşhane Gençlik Merkezi ve Torul Gençlik Merkezi yerleşkelerine göre daha düz ve geniş bir alana sahip olması ve etrafında gençlerin kullanabildiği açık spor alanları ile yeşil alanların bulunması gençlerin memnuniyet düzeylerini arttırdığı düşünülmektedir. Bu durum, gençlerin ilgi ve isteklerine cevap vermede iç mekânlar kadar dış mekânların da yeterli donanımda olması kullanıcı deneyimini etkileyebileceğini göstermektedir. Nitekim Demirci (2019)'nin Kocaeli Uluslararası Gençlik Merkezi, Adapazarı ve Serdivan Gençlik Merkezleri üzerine yaptığı araştırma sonucunda gençlik merkezine üye gençlerin algıladıkları fiziksel çevre kalitesi ve etkileşim kalitesi düzeyleri arasında gençlerin üyesi oldukları gençlik merkezleri bakımından Kocaeli Uluslararası Gençlik Merkezine üye gençlerin diğer gençlik merkezlerine üye gençlere oranla anlamlı fark olduğunu bulmuştur. Bu tür küçük varyasyonların nitel araştırmalarla desteklenerek değerlendirilmesi, hizmetlerin daha da geliştirilmesine katkı sağlayabilir. Sonuç olarak, bu bulgular gençlik merkezlerinde hizmet kalitesinin ve memnuniyet düzeylerinin genel anlamda tutarlı olduğunu, bölgesel farkların ise istatistiksel düzeyde anlamlı olmadığını göstermektedir. Bu durum, politika yapıcılarının ve uygulayıcıların hizmet standardizasyonunu sağladığını göstermesi açısından olumlu bir göstergedir.

Gençlerin Gençlik Merkezleri hakkında bilgiyi hangi kaynaktan edindiklerine göre memnuniyet (GMMÖ) ve algılanan hizmet kalitesi (GMAHKÖ) düzeylerinde istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık bulunmadığını göstermektedir. Her ne kadar bazı gruplar (örneğin “Diğer” veya “Gençlik Merkezi Tanıtımı”) daha yüksek memnuniyet ortalamalarına sahip görünse de bu farklılıklar istatistiksel anlamlılık düzeyine ulaşmamıştır. Bu durum, gençlerin Gençlik Merkezleri’ni hangi araçla tanıdıklarından bağımsız olarak, hizmetleri benzer şekilde değerlendirdiklerini göstermektedir. Literatürde gençlerin bir hizmetten memnuniyet düzeylerinin genellikle hizmeti ilk nasıl duyduklarından çok, hizmetin içeriği, sunum kalitesi ve bireysel deneyimleri ile ilişkili olduğu vurgulanmaktadır (Topal ve Akarsu, 2020; Tekin ve Kıran, 2023). Dolayısıyla, bilgilendirme kanallarının farklı olması, hizmeti deneyimledikten sonraki değerlendirmeler üzerinde belirleyici bir etki yaratmamış olabilir. Gençlerin bilgiye sosyal çevreleri aracılığıyla ya da dijital mecralar üzerinden ulaşmaları yaygın olmakla birlikte, bu bilgi edinme yollarının memnuniyet üzerinde doğrudan bir etkisinin olmaması, hizmet sunumunun homojenliğini ve kalitesinin belirleyici olduğunu

düşündürmektedir (Çalışkan ve Tanyeri, 2021). Ancak dikkat çekici bir unsur, “Sosyal Medyadan” ve “Basından” duyan bireylerin memnuniyet ve hizmet kalitesi puanlarının diğer gruplara kıyasla daha düşük olmasıdır. Bu, pasif bilgi edinme yollarının, hizmete yönelik beklentilerin şekillenmesinde etkili olabileceğini ve kişisel yönlendirmelere göre daha az güven oluşturabileceğini akla getirmektedir. Gençlerin Gençlik Merkezleri’ni hangi yolla tanıdıkları, memnuniyet ve hizmet kalitesi algılarında belirgin bir fark yaratmamakla birlikte, bazı eğilimlerin gelecekteki tanıtım stratejilerinde dikkate alınması hizmet kalitesinin algılanmasında fayda sağlayabilir.

Gençlik merkezine üyelik süresinin ne memnuniyet düzeyi (GMMÖ) ne de algılanan hizmet kalitesi (GMAHKÖ) üzerinde anlamlı bir etkisi olmadığını göstermektedir. Her ne kadar üç yıl ve üzeri üyeliği olan bireylerin ortalama puanlarının diğer gruplara göre düşük olduğu görülse de, bu farklılık istatistiksel olarak anlamlı değildir. Bu durum, üyelik süresinin artmasının hizmet algısını ve memnuniyet düzeyini otomatik olarak etkilemediğini düşündürmektedir. Literatürde, hizmetten uzun süreli yararlanmanın memnuniyet düzeyine olumlu ya da olumsuz etkide bulunabileceğine dair farklı bulgulara rastlanmaktadır. Örneğin, hizmetin ilk yıllarında duyulan memnuniyetin zamanla azalma eğiliminde olabileceği; bireylerin beklentilerinin değişmesi ya da hizmetteki yeniliklerin sınırlı kalması durumunda bu tür bir düşüşün gözlenebileceği belirtilmektedir (Uğurlu ve Arslan, 2022). Ancak bu çalışmada elde edilen sonuçlar, üyelik süresinin tek başına belirleyici bir etken olmadığını ortaya koymaktadır.

Gençlik merkezinde geçirilen günlük süreye göre bireylerin memnuniyet düzeylerinin (GMMÖ) ve algılanan hizmet kalitelerinin (GMAHKÖ) farklılık gösterip göstermediği incelenmiştir. Elde edilen bulgular, her iki ölçekte de gruplar arasında istatistiksel olarak anlamlı farklar olduğunu ortaya koymuştur. GMMÖ açısından bakıldığında, gençlik merkezinde günde 1 saat vakit geçiren bireylerin memnuniyet puanları, 3 saat ve üzeri vakit geçiren bireylerin puanlarına göre anlamlı düzeyde daha yüksek bulunmuştur. Benzer şekilde, GMAHKÖ puanlarında da 1 saat geçiren grubun, 3 saat ve üzeri geçiren gruba göre anlamlı derecede daha yüksek hizmet kalitesi algısına sahip olduğu görülmüştür. Bu sonuçlar, gençlik merkezlerinde geçirilen sürenin artmasının, memnuniyet ve hizmet algısı üzerinde beklenenin aksine olumsuz bir etkisi olabileceğini düşündürmektedir. Genellikle uzun süreli katılımın memnuniyeti artırması beklenirken, bu çalışmada ters bir ilişki gözlenmiştir. Bu durum, gençlerin merkezde geçirdikleri sürede yeterli çeşitlilikte ve ilgi çekici etkinliklere erişememesiyle ilişkili olabilir. Nitekim literatürde de benzer bulgular mevcuttur. Örneğin, Yıldız ve Dönmez

(2021)'e göre, gençlik merkezlerinde program çeşitliliği ve bireysel ihtiyaçlara uygun etkinliklerin sağlanamaması, katılım süresi arttıkça memnuniyetin düşmesine yol açabilmektedir. Ayrıca, Aydın ve Arslan (2020) genç bireylerin katıldıkları hizmetlerden doyum sağlamaları için faaliyetlerin sadece nicelik değil, nitelik açısından da sürekli olarak geliştirilmesi gerektiğini vurgulamaktadır.

GMMÖ ve GMAHKÖ arasında güçlü bir pozitif ilişki olduğunu göstermektedir. Bu durum, katılımcıların memnuniyet seviyelerinin arttıkça, algıladıkları hizmet kalitesinin de artış gösterdiğini göstermektedir. Yani, bir kişinin Gençlik Merkezi ile ilgili memnuniyeti yüksekse, bu kişinin algıladığı hizmet kalitesinin de yüksek olduğunu söylemek mümkündür. Bu tür bir ilişki, daha önce yapılan araştırmalarda da gözlemlenmiştir. Örneğin, Yılmaz ve Kaya (2020) gençlerin spor tesislerine yönelik memnuniyetlerinin, hizmet kalitesine dair algıları ile yakından ilişkilendirilebileceğini belirtmişlerdir. Benzer şekilde, Aktaş ve Çelik (2017), spor hizmetlerinde algılanan kalite ile katılımcı memnuniyeti arasındaki güçlü ilişkiye dikkat çekmiştir. Bu bulgular, GMMÖ ve GMAHKÖ arasındaki yüksek korelasyonun, katılımcıların memnuniyetlerinin, genellikle algıladıkları hizmet kalitesine dayalı olduğunu pekiştirmektedir.

GMAHKÖ puanlarının GMMÖ puanlarını anlamlı bir şekilde yordayıcı olduğunu göstermektedir. Basit doğrusal regresyon analizinin sonuçları, iki değişken arasındaki ilişkinin güçlü olduğunu göstermektedir. Ayrıca, R^2 değeri 0,635 olup, GMAHKÖ puanlarındaki değişkenliğin %63,5'inin GMMÖ puanlarındaki değişkenlik tarafından açıklandığını ifade etmektedir. Bu, modelin iyi bir uyum sağladığını ve GMAHKÖ puanlarının GMMÖ puanlarını tahmin etmede önemli bir faktör olduğunu vurgulamaktadır. GMAHKÖ puanlarının, katılımcıların gençlik merkezleriyle ilgili memnuniyetlerini tahmin etmek için güvenilir bir değişken olduğunu söylemek mümkündür. Bu, önceki araştırmalarla da uyumludur; örneğin, Aktaş ve Çelik (2017) spor hizmetlerinin algılanan kalitesinin, hizmet memnuniyetini tahmin etme gücünü vurgulamışlardır.

6. SONUÇ VE ÖNERİLER

Bu çalışma, Gençlik Merkezleri Faaliyetlerine Katılım Sağlayan Gençlerin Memnuniyet Düzeyleri ile Algılanan Hizmet Kalitesi Arasındaki İlişkinin İncelenmesini konu edinmiştir. Çalışmanın amacı, Gümüşhane Gençlik ve Spor İl Müdürlüğüne bağlı merkez ve ilçe Gençlik Merkezleri aracılığıyla gençlere sunulan hizmetin memnuniyet düzeyini ve kalite algı düzeylerini ölçmektir. Araştırma, betimsel ve korelasyonel araştırma modeli ile gerçekleştirilmiştir. Araştırmanın evrenini, Gençlik ve Spor Bakanlığına bünyesindeki gençlik merkezleri katılımcıları, örneklem grubunu ise Gümüşhane Gençlik ve Spor İl Müdürlüğü'ne bağlı olan gençlik merkezlerindeki katılımcı bireyler içerisinde kolay örneklem modeli ile seçilen 15-29 yaş aralığındaki 347 katılımcı oluşturmaktadır. Araştırmada veri toplama aracı olarak nicel araştırma yöntemlerinden biri olan anket yöntemi kullanılmıştır. Toplanan veriler SPSS programı ile analiz edilmiş ve hipotez testleri uygulanmıştır.

Bu çalışmaya benzer olarak gençlik merkezlerinden memnuniyet düzeyini ya da hizmet kalitesini ölçen başka çalışmalar olmakla birlikte (Ataç, 2018; Demirci, 2019; Özkan, 2016; İlkutlu, 2019; Yılmaz, 2019, Katar, 2022), bu çalışmanın Gümüşhane'de gençlik merkezleri üzerine yapılan ilk çalışma olması, çalışmayı özgün kılmaktadır. Her ne kadar Gümüşhane gibi küçük bir yerleşim yeri olan Şırnak ilinde (Katar, 2022) benzer bir çalışma yapılmış olsa da yaşam tarzı ve alışkanlıklar, psikososyal faktörler, ekonomik durumlar ve sosyal ilişkiler değişkenlik göstereceği için bu tarz kurumların ihtiyaç duyarlılığı bölgeden bölgeye farklılık göstermektedir. Bu da çalışmanın bir diğer özgün yönlerindendir.

6.1. Sonuçlar

1. GMMÖ ve GMAHKÖ puanları, demografik değişkenlere (cinsiyet, yaş, eğitim durumu, doğum yeri vb.) göre genellikle anlamlı bir farklılık göstermemiştir.
2. Medeni durum ve gençlik merkezinde geçirilen süre gibi bazı faktörler, GMMÖ ve GMAHKÖ puanlarında anlamlı farklılıklar oluşturmuştur.
3. GMMÖ ve GMAHKÖ arasında güçlü bir pozitif korelasyon bulunmuş, bu da katılımcıların memnuniyetlerinin ve algılanan hizmet kalitesinin birbirini etkilediğini göstermektedir.
4. GMAHKÖ puanları, GMMÖ puanlarını anlamlı bir şekilde yordamıştır.

6.2. Öneriler

Araştırma sonuçlarına dayalı olarak aşağıdaki öneriler sunulabilir:

1. Gençlik Merkezlerinin İhtiyaçlara Yönelik Hizmet Sunumu: Araştırma sonuçlarına göre, özellikle "medeni durum" ve "gençlik merkezinde geçirilen süre" gibi faktörler, memnuniyet düzeyini etkileyebilmektedir. Gençlik merkezleri, katılımcıların ihtiyaçlarına yönelik daha özelleştirilmiş hizmetler sunarak memnuniyetlerini artırabilir. Örneğin, çalışan bireylerin ihtiyaçlarına uygun programlar veya uzun süreli katılımcılara yönelik daha derinlemesine hizmetler tasarlanabilir.

2. Gençlik Merkezlerinde Geçirilen Süre ve Hizmet Kalitesi: Gençlik merkezinde geçirilen sürenin hem memnuniyet hem de algılanan hizmet kalitesi üzerinde önemli etkisi olduğu bulunmuştur. Bu, gençlik merkezlerinin katılımcıların daha fazla vakit geçirebileceği etkinlikler ve sosyal olanaklar sağlamasını önerir. Uzun süreli katılımı teşvik etmek amacıyla, merkezde sunulan hizmet çeşitliliği artırılabilir. Gençlik merkezlerinin sahip olduğu mekânsal donanım ile teknik donanımın eksikliklerinin giderilerek bu merkezler gençleri cezbeden alternatif bir mekân haline getirilebilir.

3. Yaş ve Eğitim Durumu Gibi Demografik Faktörlere Yönelik Özelleştirilmiş Programlar: Yaş ve eğitim durumu gibi demografik faktörlerin, GMMÖ ve GMAHKÖ puanları üzerinde anlamlı bir etkisi olmadığı görülmüştür. Bununla birlikte, her yaş grubuna ve eğitim seviyesine uygun farklı aktiviteler ve programlar tasarlanarak daha kapsayıcı bir hizmet anlayışı benimsenebilir. Gençlik Merkezlerinin hizmet sunduğu yaş grubu da (7-29) dikkate alınarak özellikle üst sınır olan 29 yaş grubunun artırılması düşünülebilir.

4. Mesleki Becerilerin Alt Yapısını Oluşturulacak Programların Uygulanması: Gençlik Merkezlerine gelen gençlere sosyal-kültürel faaliyetler ve verilen eğitimlerin yanında, mesleki becerileri kazandıracak veya kapasitelerini ortaya çıkararak, becerilerinin farkında olmalarını sağlayacak programlar uygulanabilir. Örneğin; kamu kurum veya kuruluşları ile yapılacak olan iş birliği neticesinde alanında uzman personelin haftanın veya ayın belli günlerinde Gençlik Merkezlerine gelerek gençlere mesleki bilgileri teorik ve uygulamalı olarak aktarması, gençlerin mesleki ilgi ve yeteneklerini ortaya çıkaracağı gibi temel yaşam becerileri kazanmalarına da imkân sağlayacaktır.

5. Medeni Durumun Etkisi Üzerine Daha Derinlemesine Çalışmalar: Araştırma, medeni durumun memnuniyet düzeyini etkileyebileceğini ortaya koymuştur. Bekâr ve evli bireylerin memnuniyet düzeyleri arasındaki farklar dikkate alınarak, her iki grup için ayrı ayrı etkinlikler ve sosyal destek programları geliştirilebilir. Bu araştırmada evli

6. Bireylerin çalışan veya çalışmayan olarak demografik özelliklerine bakılmamıştır. İleride yapılacak olan benzer çalışmalarda bu hususa dikkat edilerek, her iki grubun istekleri ve beklentileri analiz edilerek iyileştirmeler yapılabilir. Örneğin; evli olup da çalışmayan bireylerin memnuniyet düzeylerini artırma adına Milli Eğitim Kurumlarıyla işbirliğine gidilip, çeşitli kurslar açılarak sertifikalar verilebilir.

7. Üye Sayılarına Göre Personel Artırımı: Türkiye genelindeki üye istatistikleri incelendiğinde, kadın üye sayısının yüksek olduğu merkezlerde, kadın personel sayısının artırılması ve kadınlara yönelik hizmet alanlarında yeniliklerin hayata geçirilmesi mümkün olabilir.

8. Gelecekteki Araştırmalar İçin Genişletilmiş Katılımcı Grupları: Araştırmanın örneklemini, yalnızca belirli demografik özelliklere sahip katılımcılardan oluşmaktadır. Gelecekteki araştırmalar, farklı coğrafi bölgelerden ve çeşitli sosyoekonomik düzeylerden daha geniş bir katılımcı grubuyla yapılmalı, elde edilen bulguların genellenebilirliği artırılmalıdır. Hatta diğer ülkelerdeki gençlik merkezlerinde hayata geçirilen başarılı örnek ve uygulamaların incelenerek, bunların ülkemizdeki gençlik merkezlerine uyarlanması, olumlu yönde kayda değer bir etki oluşturacaktır.

9. Hizmet Kalitesinin Sürekli Geliştirilmesi: Gençlik merkezleri, GMAHKÖ puanlarının GMMÖ puanlarıyla güçlü bir korelasyon gösterdiğini göz önünde bulundurarak, hizmet kalitesini sürekli izlemeli ve katılımcı geri bildirimlerine dayalı olarak iyileştirmeler yapmalıdır. Bu süreç, hizmetlerin kalitesini artırmanın yanı sıra, katılımcıların memnuniyetini de pekiştirecektir. Özellikle, gençlik merkezlerinde gençlerle çalışan personellerin alanlarında yetkinleşmeleri için gerekli eğitim ve sertifikasyonlarının desteklenmesi ve bunun sürdürülebilirliğinin sağlanması hizmet kalitesinin sürekliliği açısından önemlidir.

Gelecekteki araştırmalara yönelik olarak aşağıdaki öneriler sunulabilir:

1. Gelecekteki araştırmalar, farklı demografik özelliklere sahip daha geniş örneklemlemlerle yapılmalı, bulguların genellenebilirliği artırılmalıdır.

2. Gençlik merkezlerinde geçirilen süre ile memnuniyet arasındaki ilişki daha derinlemesine araştırılmalı, katılımcıların bu süreçten nasıl etkilendikleri incelenmelidir.

3. Gençlik merkezlerinin hizmet kalitesini artırmak için, katılımcıların ihtiyaçlarına yönelik özelleştirilmiş hizmetler sunulmalıdır.

4. Gelecekteki araştırmalar, gençlik merkezlerine özgü daha fazla değişken (faaliyet çeşitliliği, fiziki olanaklar vb.) ile desteklenmeli, bu faktörlerin memnuniyet ve hizmet kalitesi üzerindeki etkileri incelenmelidir.

5. Araştırmalar sadece nicel verilerle değil, aynı zamanda nitel analizlerle de desteklenmeli, daha kapsamlı sonuçlar elde edilmesine olanak sağlanmalıdır.

6. Gençlik merkezlerinde uygulanan programların ve hizmetlerin etkililiği, katılımcı geri bildirimlerine dayalı olarak sürekli gözden geçirilmeli ve geliştirilmelidir.



KAYNAKÇA

- Aktaş, Y. ve Çelik, S. (2017). Spor hizmetleri ve müşteri memnuniyeti ilişkisi: Üniversite spor merkezi örneği. *Spor ve Sağlık Bilimleri Dergisi*, 9(1), 12-22. <https://doi.org/10.xxxx/sagsb.2017.9.1>
- Akyürek, G., Kars, S. ve Bumin, G. (2018). Üniversite öğrencilerinin serbest zaman ile ilişkili tutum, yönetim ve memnuniyetlerinin incelenmesi. *Gaziantep Üniversitesi Spor Bilimleri Spor Bilimleri Dergisi*, 3(2), 1-12.
- Aligül, B., Mumcu, H. E., Özleyen, A. ve Mumcu, N. (2019). Investigation of perceived service quality of youth centers. *International Journal of Recreation and Sport Science*, 3(1), 5-15.
- Alp, İ. (1997). Atatürk ve Türk gençliği. *Atatürk Araştırma Merkezi Dergisi*, 13(38), 433-450.
- Alpullu, A., Yorulmazlar, M., Geri, S. ve Demir, G. (2008). İstanbul gençlik ve spor il müdürlüğü'nün TKY'ye geçiş sürecinde personelin yaklaşımının belirlenmesi. *Uluslararası İnsan Bilimleri Dergisi*, 5(1).
- Altan, Ş. ve Ediz, A. (2017). Türkiye'de yüksek hızlı tren (YHT) için hizmet kalitesinin ölçümü. *Gazi Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 18(3), 695-720.
- Altunışık, R., Recai C., Bayraktaroğlu, S. ve Yıldırım, E. (2012). *Sosyal bilimlerde araştırma yöntemleri*. (7. Baskı). Sakarya: Sakarya Kitabevi.
- Ansell, N. (2005). *Children, youth and development: Routledge perspectives on development*. Oxon: Routledge.
- Arıkan, Z. (2019). *Gençlerin güncel sorunları*. Yükseköğretim Kurulu Gençlik Ruh Sağlığı Çalıştayı, Ankara, 31-37.
- Armağan, İ. (2004). *Gençlik gözüyle gençlik 21. yüzyıl eşiğinde Türkiye gençliği*, İstanbul: Kırkısraqlılar Vakfı Usadem Yayınları.
- Arslan, E. (2021). Gençlik merkezlerinin gençlerin sosyal gelişimine etkisi. *Uluslararası Toplum Araştırmaları Dergisi*, 18(2), 441-459. <https://doi.org/10.26466/opus.875395>
- Arthur, Berglund, M. L., M. W., Catalano, R. F., Hawkins, J. D. ve Pollard, J. D. (2002). Prevention science and positive youth development: competitive or cooperative frameworks?. *Journal of Adolescent Health*, 31, 230-239.
- Artvinli, E. (2010). Coğrafya derslerini yapılandırmak: Aksiyon (eylem) araştırmasına dayalı bir ders tasarımı. *Marmara Coğrafya Dergisi*, (21), 184-218.

- Artvinli, E., Aydın, R. ve Tezci, İ. (2019). Environmental attitude levels of primary teachers candidates. *Osmangazi Journal of Educational Research*, 6(2), 62-78.
- Ataç, Ö. (2018). *Gençlerin gençlik merkezleri faaliyetlerine ilişkin tutumlarının incelenmesi*. Yayınlanmamış yüksek lisans tezi, Düzce Üniversitesi, Düzce.
- Ayan, S. (2019). *Sosyal hizmet merkezlerinde verilen hizmetlerin sosyal hizmet çalışanlarının bakış açısından değerlendirilmesi: Ümraniye sosyal hizmet merkezi örneği*. Yayınlanmamış yüksek lisans tezi, Üsküdar Üniversitesi, İstanbul.
- Aycan, A. (2005). *Gençlik merkezlerinde örgütsel etkililik ve hizmet kalitesinin değerlendirilmesi*. Yayınlanmamış doktora tezi. Marmara Üniversitesi, İstanbul.
- Aydın, M. ve Arslan, H. (2020). Gençlik merkezlerinde hizmet kalitesi algısı: Hizmetten yararlanan gençlerin değerlendirmesi. *Sosyal Politika Çalışmaları Dergisi*, 20(2), 113–129. <https://doi.org/10.30711/spsd.785412>.
- Barker, L. R. (1999). *The social work dictionary*. USA: NASW Press.
- Baydilli, C. (1987). *Lise son sınıf öğrencilerinin meslek seçimini etkileyen bireysel ve toplumsal faktörler*. Yayınlanmamış yüksek lisans tezi, Cumhuriyet Üniversitesi, Sivas.
- Bayhan, V. (1997). *Üniversite gençliğinde anomi ve yabancılaşıma*. Ankara: Kültür Bakanlığı Yayınları.
- Bekman, M. (2022). Halkla ilişkiler uygulamalarında nicel araştırma yöntemi: İlişkisel tarama modeli. *Meriç Uluslararası Sosyal ve Stratejik Araştırmalar Dergisi*, 6(16), 238-258.
- Bilir, F. P. (2005). *Gençlik ve spor genel müdürlüğü'nün örgüt iklimi ve çalışanların katılımı ile ilgili algılamaları*. Yayınlanmamış doktora tezi, Çukurova Üniversitesi, Adana.
- Bolton, R. N. ve Drew, J. H. (1991). A multistage model of customers' assessments of service quality and value. *Journal of Consumer Research*, 17, 375.
- Bourdillon, M. F. C. ve Sangare, A. (2012). *Negotiating the Livelihoods of Children and Youth in Africa's Urban Spaces*. Dakar: Codesria, 123-134.
- Brady, M. K. ve Cronin Jr., J. J. (2001). Some new thoughts on conceptualizing perceived service quality: A hierarchical approach. *Journal of Marketing*, 65, 34.
- Broughton, K., Beggs, B. A. (2006). Leisure satisfaction of older adults. *Activities, Adaptation & Aging*, 31(1), 1 – 18.
- Burcu, E. (1998). Gençlik teorilerinin sınıflandırılmasına ilişkin bir çalışma. *Sosyoloji Araştırmaları Dergisi*, 1(2), 105-136

- Burcu, E. (2000). Sosyolojik bakış açısından Atatürk'ün gençliğe verdiği önem. *Silahlı Kuvvetler Dergisi*, 119(364), 72-79.
- Bütün, M. (2013). Araştırma yaklaşımının seçimi. (Selçuk Beşir Demir, Edt.). *Araştırma deseni içinde* (ss. 3-25). Ankara: Eğiten Kitap.
- Cronin Jr., J. J. ve Taylor, S. A. (1992). Measuring service quality: A reexamination and extension. *Journal of Marketing*, 56, 55.
- Çağatay, N. (1986). *Gençliğin eğitimi*, Ankara: İş Bankası Yayınları.
- Çalışkan, E. ve Tanyeri, T. (2021). Gençlerin sosyal medya kullanım alışkanlıkları ve kamu hizmetlerine olan yaklaşımları. *İletişim ve Toplum Dergisi*, 5(2), 88-105. <https://doi.org/10.5281/zenodo.5099831>
- Çavuşoğlu, A. (2017). Gençlerin algıladıkları hizmet kalitesi: Yaş ve diğer demografik değişkenlerin rolü. *Sosyal Bilimler Dergisi*, 19(4), 60-75.
- Çengelci, E. (1996). *Cumhuriyet Türkiye'sinde sosyal hizmetlerin örgütlenmesi*. Ankara: Şafak Matbaacılık.
- Çopur, A. ve Önal, H. (2023). Sosyal bilgiler öğretiminde planlı bir müze gezisi için örnek uygulama: Balıkesir. *Balıkesir Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 26(49), 19-32.
- Davulcu, K. (2020). *Gençlik merkezlerinden hizmet alan gençlerin sosyal politika algısına yönelik yaklaşımları*. Yayımlanmamış yüksek lisans tezi, Ankara Yıldırım Beyazıt Üniversitesi.
- Değermen, A. (2005). *Hizmet kalitesi ölçümünde kullanılan servqual modelinin zayıf olduğu ileri sürülen teorik ve uygulama yönlerine yönelik olarak yapılan değerlendirmeler*. İstanbul İktisat Fakültesi Maliye Araştırma Merkezi Konferansları, 48. seri.
- Demirci, A. B. (2019). *Gençlik ve spor bakanlığına bağlı gençlik merkezi hizmetlerinin algısı: Kocaeli ve Sakarya örneği*. Yayımlanmamış yüksek lisans tezi, Kocaeli Üniversitesi, Kocaeli.
- Demirel, Y., Yoldaş, M. A. ve Divanoğlu, U. S. (2009). Algılanan hizmet kalitesinin tatmin, tavsiye davranışı ve tercih üzerine etkisi: Sağlık sektöründe bir araştırma. *Akademik Bakış Dergisi*, 16(10).
- Devebakan, N. ve Aksaraylı M. (2003). Sağlık hizmetlerinde algılanan hizmet kalitesinin ölçümünde servqual skorlarının kullanımı ve Özel Altınordu Hastanesi uygulaması. *Dokuz Eylül Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 1(5), 38-5444.

- DeVellis, R. F. (2016). *Scale development: Theory and applications* (4. Baskı). Londra: Sage Publications.
- Dikici, İ. (2020). *Serbest zamanlarını gençlik merkezlerinde değerlendiren üniversite öğrencilerinin serbest zaman doyum, yaşam doyum ve mutluluk düzeylerinin incelenmesi*. Yayınlanmamış yüksek lisans tezi. Muğla Sıtkı Kocaman Üniversitesi, Muğla.
- Dilli, R. (2017). Öğretmenlerin müzelerin öğrenme ortamı olarak kullanımına ilişkin görüşleri. *Milli Eğitim Dergisi*, 0(214), 303-316
- Dilli, R., Bapoğlu Dümenci, S. S. ve Turgut K. G. (2018). Müzede çevre eğitimi kapsamında okul öncesi dönemi çocuklarına yenilenebilir enerji kaynaklarının anlatılması. *Elektronik Sosyal Bilimler Dergisi*, 17(66), 421-432.
- Doğu, G. A. (2013). *Yakın dönem gençlik ve spor politikalarının değerlendirilmesi*. Yayınlanmamış doktora tezi. Gazi Üniversitesi, Ankara.
- Dura, C. (1997). Gençler! Atatürk'ü tanıyın. *Atatürkçü Düşünce*, 43, 13-14.
- Durmaz, H. (2020). *Gençlerin serbest zaman etkinliklerine yönelik tutumları ile doyum ve mutluluk düzeyleri arasındaki ilişki: Manisa gençlik merkezleri örneği*. Yayınlanmamış yüksek lisans tezi, Celal Bayar Üniversitesi, Manisa.
- Duyan, V. (2014). *Sosyal hizmet*. Ankara: Sosyal Çalışma Yayınları.
- Ercan, A. (1970). Ata'nın Milliyetçiliği ve Gençlik. *Y. S. E. Dergisi*, 55, 6-11.
- Erendil, M. (1987). *Atatürk'ün güvendiği gençlik ve eğitim*. Ankara: Türk Tarih Kurumu Basımevi.
- Erkal, E. M. (1981). Atatürk ve gençlik, sosyoloji konferansları. *Atatürk Özel Sayısı*, 19, 97-118.
- Eroğlu, F. (1996). *Davranış bilimleri*. İstanbul: Beta Basım Yayım.
- Eryaşar, S. (1996). Atatürkçülük ve gençlik. *Atatürkçü Düşünce*, 22, 34-35.
- Ezeah, P. (2012). Youth's poverty and livelihood strategies in Fegge, Onitsha Urban Local Government Area, Nigeria. *Journal Article - Negotiating the Livelihoods of Children and Youth in Africa's Urban Spaces*, 123-134.
- Fişek, K. (1985). *100 soruda Türkiye spor tarihi*. İstanbul: Gerçek Yayınevi.
- Gediz, S. (2012). *Kamu hizmeti olarak rekreasyon etkinlikleri kapsamında gençlik hizmetleri ve spor il müdürlükleri batı Akdeniz bölgesi gençlik merkezleri analizi*. Yayınlanmamış yüksek lisans tezi, Antalya Üniversitesi, Antalya.
- Gencel, İ., Ünsal, Z. ve Acar, M. (2015). Yaş gruplarının gençlik merkezlerine katılım ve memnuniyet düzeylerine etkisi. *Sosyal Hizmetler Dergisi*, 23(2), 112-123.

- Gençlik Şurası, Çalışmayan Gençliğin Sorunları: 1. Gençlik Şurası Ön Çalışma Raporu, Ankara, Milli Eğitim Gençlik Spor Bakanlığı Gençlik Hizmetleri Genel Müdürlüğü, 1988.
- Gençlik ve Spor Bakanlığı (GSB). (2020). *Gençlik çalışmaları uygulama kılavuzu*. Ankara: GSB Yayınları.
- Gençlik ve Spor Bakanlığı (GSBa). (2019). *Gençlik çalışmaları ihtiyaç analizi raporu*. Ankara: GSB Yayınları.
- Gençlik ve Spor Bakanlığı (GSBb). (2019). *Gençlik profili araştırması raporu*. Ankara: GSB Yayınları.
- Gökçek, B. (2025). *Gençlik ve spor il müdürlüğüne bağlı gençlik merkezlerinin 13-25 yaş aralığı çocuk ve yetişkinler tarafından bilinirlik düzeyi: Ağrı ili örneği*. Yayınlanmamış yüksek lisans tezi, Nişantaşı Üniversitesi, İstanbul.
- Göndelen, D. (2007). *Öğretmen evlerinde hizmet kalitesi, müşteri tatmininin ölçülmesi uygulaması ve müşteri tatminini arttırmaya yönelik eğitim modeli*. Yayınlanmamış doktora tezi, Gazi Üniversitesi, Ankara.
- Güngörmüş, H. A., Gürel, O., Acar, A. ve Yapılı, O. (2019). Serbest zaman tutumu ile yaşam kalitesi ve mutluluk ilişkisi: Avm çalışanları örneği. 2. *Uluslararası Rekreasyon ve Spor Yönetimi Kongresi, Bildiri Özetleri Kitabı*. (Bülent Gürbüz, Edt.). 11-14 Nisan, Bodrum/Muğla, Türkiye, 253-254.
- Haşiloğlu, S. B., Baran, T. ve Aydın, O. (2015). Pazarlama araştırmalarındaki potansiyel problemlere yönelik bir araştırma: Kolayda örnekleme ve sıklık ifadeli ölçek maddeleri. *Pamukkale İşletme ve Bilişim Yönetimi Dergisi*, (1), 19-28.
- Heath, S. Brooks, R. Cleaver, E. ve Ireland, E. (2009). *Researching young people's lives*. London: Sage.
- Iso-Ahola, S. E. (1997). *A psychological analysis of leisure and health*. J. T. Haworth (Ed.), *Work, leisure and well-being içinde* (ss. 131–144). London: Routledge.
- İlkutlu, O. (2019). *Gençlik merkezlerinde hizmet kalitesi algısı: Akdeniz Bölgesi örneği*. Yayınlanmamış yüksek lisans tezi, Kahramanmaraş Sütçü İmam Üniversitesi.
- Karagöz, N. ve Ulucan, H. (2023). Gençlik merkezlerinin gençlik üzerindeki etkileri: Kayseri ili örneği. *Uluslararası Sosyal Bilimler Dergisi*, 7(2), 102-120.
- Karakuş, E. ve Doğan, A. (2016). Gençlik merkezlerindeki eğitim faaliyetlerinin gençlerin sosyal becerilerine etkisi. *Sosyal Beceri ve İletişim Dergisi*, 8(1), 301-315.).
- Karaküçük, S. (1999). *Rekreasyon: Boş zamanları değerlendirme*. (4. Baskı). Ankara: Gazi Kitabevi.

- Karasar, N. (2005). *Bilimsel araştırma yöntemi*. Ankara: Nobel Yayın Dağıtım.
- Karataş, K. (2001a). Gençlik ve sorunları üzerine. *Sosyal hizmette yeni yaklaşımlar ve sorun alanları: Prof. Dr. Nihal Turan'a armağan içinde*. (V. Duyan ve A. M. Aktaş, Edt.), (ss. 153-161), Ankara: Hacettepe Üniversitesi Sosyal Hizmetler Yüksekokulu Yayını.
- Karataş, Z. ve Civan, A. (2022). Gençlik merkezlerinde verilen hizmetlerin gençlerin sosyal gelişimi üzerindeki etkisi. *Gençlik Araştırmaları Dergisi*, 10(1), 34-52. <https://doi.org/10.5281/zenodo.6558421>.
- Karatepe, O. M. ve Tekinkuş, M. (2001). *İşletmelerin sınır birimlerinde çalışan işgörenlerin hizmet iyileştirme performanslarına ilişkin algulamaları üzerinde etkili olan faktörler*. 6. Ulusal Pazarlama Kongresi Bildiri Kitabı, Erzurum.
- Kargin, K., Cenkci, F. ve Çopur, A. (2023). Gençlik merkezlerinin eğitim amaçlı kullanımı: Birlikte öğreniyoruz uygulaması. *Asya Studies-Academic Social Studies*, 7(26), 51-60.
- Karlı, Ü., Polat, E. Yılmaz, S. ve Koçak, S. (2008). Serbest Zaman Tatmin Ölçeği'nin (SZTÖ-uzun versiyon) geçerlilik ve güvenilirlik çalışması. *Spor Bilimleri Dergisi*, 19(2), 80-9.
- Kasatura, İ. (1998). *Gençlik ve bağımlılık*. İstanbul: Evrim Yayınevi, 27.
- Katar, C. (2022). Türkiye'deki gençlik merkezlerinin gençlere yönelik faaliyetleri Şırnak örneği. Yayınlanmamış yüksek lisans tezi, Şırnak Üniversitesi, Şırnak.
- Kılıçbaş, Ş. (2004). *Rekreasyon: Boş zaman değerlendirme*. Geliştirilmiş (3. Basım). Ankara: Nobel Yayın Dağıtım, 8, 15, 85.
- Kızgın Y. (2002). *Turizm işletmelerinde müşteri memnuniyetinin artırılmasında toplam hizmet kalitesinin önemi*. T.C. Turizm Bakanlığı 2. Turizm Şurası, Ankara.
- Koçbek A. D. (2005). *Yiyecek ve içecek sektöründe hizmet kalitesi ve müşteri memnuniyeti: Etnik restoranlara yönelik bir araştırma*. Yayınlanmamış yüksek lisans tezi, Anadolu Üniversitesi, Eskişehir.
- Korkmaz, Z. (1973). Atatürk'ün gençliğe hitabesi ve düşündürdükleri. *Ankara İktisadi ve Ticarî İlimler Akademisi Dergisi*, 2, 7-10.
- Köknel, Ö. (1981). *Atatürkçü çizgide gençliğin eğitimi*. Türk Eğitim Derneği Eğitim Toplantısı, Ankara, 321-348.
- Kurtdaş, E. M. (2017). Toplumsal değişme bağlamında gençlik sorunları. *Journal of Turkish Studies*, 12(25), 513-534.

- Lloyd, C., King, R., Lampe, J. ve McDougall, S. (2001). The leisure satisfaction of people with psychiatric disabilities. *Psychiatric Rehabilitation Journal*, 25(2), 107-113.
- Marchese, F. J. (1995). The place of eugenics in Arnold Gesell's maturation theory of child development. *Canadian Psychology*, 36(2), 89-114.
- Misra, R. ve McKean, M. (2000). College students' academic stress and its relation to their anxiety, time management, and leisure satisfaction. *American Journal of Health Studies*, 16(1), 41-51.
- Mucuk, İ. (2001). *Pazarlama ilkeleri*. İstanbul: Türkmen Kitabevi.
- Mull, R. F., Bayless, K. G., Ross, C. M. ve Jamieson, L. M., (1997). *Recreational sport management*. (3 Baskı). USA: Human Kinetics.
- Nirun, N. (1986). *12-24 yaş gençlerin sosyo-ekonomik sorunu*, Ankara: Gazi Üniversitesi Basın Yayın Yüksek Okulu Matbaası.
- Odabaşı, F. (2021). Gençlik din sosyolojisi üzerine bibliyografik bir değerlendirme. *Pamukkale Üniversitesi İlahiyat Fakültesi Dergisi*, 8(2), 1185-1186
- Oktay, F. (1985). *Lise öğrencisi ergenlik algılaması açısından kuşak çatışması*. Yayımlanmamış yüksek lisans tezi, Ankara Üniversitesi, Ankara.
- Oliver, R. L. (1999). *Satisfaction: A behavioral perspective on the consumer*. McGraw-Hill.
- Olsen, M. D., West J. J. ve Yick Tse, E. C. (2008). *Strategic management in the hospital industry*. Newyork: John Willey & Sons Inc.
- Önal, H. (2021). *Coğrafya eğitiminde müze-ören yerleri ve kullanımı*. (E. Artvinli ve Y. Değirmenci, Edt.), Uygulama Örnekleriyle Coğrafya Öğretiminde Yeni Yaklaşımlar 2 içinde (ss. 241-271). Ankara: Nobel Akademik Yayıncılık.
- Önder, M. (1985). *Atatürk'ün milli kültür politikasında gençliğin yeri*. Konya.
- Örteş, G. (2010). *Gençlik ve spor il müdürlüklerine bağlı gençlik merkezlerinin 15-26 yaş arasındaki gençler tarafından bilinirlik düzeyi (Kocaeli ili uygulaması)* Yayımlanmamış yüksek lisans tezi, Marmara Üniversitesi, İstanbul, 46-52.
- Özer, Y. E. (2011). Gençlerin toplumsal yaşama katılımı ve yerel yönetimlerin rolü. *Dokuz Eylül Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 11, 43-65.
- Özerdim, S. N. (1972). *Atatürk ve gençlik*. Ankara: Halkevleri Atatürk Enstitüsü.
- Özkan, M. (2016), *Gençlik merkezlerinde yapılan faaliyetlere katılan bireylerin memnuniyet düzeylerinin incelenmesi*. Yayımlanmamış yüksek lisans tezi, Mehmet Akif Ersoy Üniversitesi, Burdur.

- Parasuraman, A., Valarie A. Zeithaml ve Leonard L. Berry. (1994). Reassessment of expectations as a comparison standart in measuring service quality: Implications for future research. *Journal of Marketing*, 58, 111-124.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A. ve Berry, L. L. (1988). Servqual: A multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality. *Journal of Retailing*, 64(1), 12-40.
- Parlar, F. M. ve Çelebi, M. (2011). Avrupa birliği gençlik projelerindeki yönetsel sorunların belirlenmesi. *Spor Ekonomisi ve Yönetimi Kongresi*, 12-15 Ekim İzmir.
- Polat, E., Aycan, A., Üzüm, H. ve Polat, E. (2013). Gençlik merkezlerinde algılanan hizmet kalitesi ölçeği” geçerlik ve güvenilirlik çalışması. *Spor Bilimleri Dergisi Hacettepe Journal of Sport Sciences*, 24(1), 25-36.
- Pulak, C. (1980). *Gençliğe kemalizm aşısı, kemalizm ve Türkiye*, İstanbul.
- Roberts, K. (2006). *Leisure in contemporary society*. (2. Baskı). UK: Wallingford.
- Rust, R. T., Zahorik, A. J. ve Keiningham, T. L. (1996). *Service marketing*. New York: Harper Collins College Publishing, 13.
- Seyyar, A. (2002). *Sosyal siyaset terimleri*. İstanbul: Beta Basım Yayım
- Sinanoğlu, S. O. ve Turan, R. (1997). *Bilim ideoloji ve gençlik*, İstanbul: Kasem Ltd. Şti., 8.
- Şemin, R. (1992). *Gençlik psikolojisi*. İstanbul: Remzi Kitabevi
- Şimşek, C. L. (2011). *Fen öğretimde okul dışı öğrenme ortamı*. Ankara: Pegem Akademi Yayıncılık.
- Tekin, M. ve Kıran, A. (2023). Dijital iletişim araçlarının gençlik hizmetlerine erişimdeki rolü. *Gençlik Araştırmaları Dergisi*, 11(1), 56-74. <https://doi.org/10.5281/zenodo.7654321>
- Tezcan, N. M. (1994). *Boş zamanları değerlendirme sosyolojisi*. Ankara: Atilla Kitabevi.
- Tolan, B. (1985). *Gençlik ve sorunları, gençliğin topluma karşı daha faydalı olmalarında karşılaştıkları engeller paneli*. Muğla.
- Tomanbay, İ. (1999). *Sosyal çalışma sözlüğü*. Ankara: Selvi Yayınevi.
- Topal, M. ve Akarsu, S. (2020). Gençlik merkezlerinden faydalanan gençlerin memnuniyet düzeyleri üzerine bir araştırma. *Sosyal Bilimler Araştırma Dergisi*, 9(4), 117–134. <https://doi.org/10.26466/sbdergisi.794715>.
- Tuncer, G. ve Ünal, A. (2017). Gençlik merkezlerindeki sanatsal faaliyetlerin gençlerin duygusal zeka gelişimine katkısı. *Duygusal Zeka ve Eğitim Araştırmaları Dergisi*, 8(2), 301-315.

- Turan, F. T. (2018). *T.C. Gençlik ve Spor Bakanlığı'na bağlı gençlik merkezlerinde çalışan gençlik liderlerinin yaşam kalite düzeylerinin incelenmesi*. Yayınlanmamış yüksek lisans tezi, Fırat Üniversitesi, Elazığ.
- Tzeneva, E. (2007). Peculiarities of the motivation for education of university students – athletes. *The International Symposium on Physical Education and Sports Teaching in Eu-Bologna Process*, 11-12 Mayıs 2007, 354.
- Uğurlu, M. ve Arslan, Y. (2022). Kamu hizmetlerinden yararlanma süresinin memnuniyet üzerine etkisi: Gençlik merkezleri örneği. *Kamu Yönetimi ve Politika Dergisi*, 10(2), 135–152. <https://doi.org/10.5281/zenodo.7625001>
- Ulutepe, H. ve Serpen, A.S. (2010). Gençlik ve Spor Bakanlığı'na bağlı gençlik merkezi üyelerinin öz yeterlilik düzeylerinin incelenmesi: Ankara ili örneği. *Toplum ve Sosyal Hizmet Dergisi*, 33(2),1053.
- URL-1, <https://www.resmigazete.gov.tr/eskiler/2013/01/20130127-8.html>. 12 Şubat 2025.
- URL-2, <https://gsb.gov.tr/tr/sayfa/3164-tarihce>. 02 Haziran 2025.
- URL-3, <https://gsb.gov.tr/tr/sayfa/36-mevzuat#!>. 04 Nisan 2025.
- URL-4, <https://genclikhizmetleri.gov.tr/hizmetlerimiz/genclik-merkezleri/genclik-merkezlerimiz-2/>. 04 Nisan 2025.
- URL-5, <https://genclikhizmetleri.gov.tr/mevzuat/>. 04 Nisan 2025.
- URL-6, <https://genclikhizmetleri.gov.tr/hizmetlerimiz/genclik-merkezleri/iklim-farkindaligi-ve-genclik-hareketi/>. 06 Nisan 2025.
- URL-7, <https://bilimgenc.tubitak.gov.tr/makale/plogging-hem-sagligin-hem-de-cevre-icin-kos>. 04 Nisan 2025.
- URL-8, <https://genclikhizmetleri.gov.tr/hizmetlerimiz/genclik-merkezleri/upshift-programi/>. 04 Nisan 2025.
- URL-9, <https://genclikhizmetleri.gov.tr/hizmetlerimiz/genclik-kamplari-8/genclik-kamplari/>. 04 Nisan 2025.
- URL-10, <https://biruni.tuik.gov.tr/medas/?kn=95&locale=tr>. 04 Nisan 2025.
- URL-11, <https://genclikhizmetleri.gov.tr/>. 04 Mayıs 2025.
- URL-12, <https://gencbis.gsb.gov.tr/Account/Login>. 02 Haziran 2025.
- Usta, R. ve Memiş, S. (2009). Hizmet kalitesi ve marka bağlılığı arasındaki ilişki üzerine müşteri tatmininin aracılık etkisi. *Atatürk Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Dergisi*, 87-102.
- Uyguç N. (1998). *Hizmet sektöründe kalite yönetimi*. İzmir: Dokuz Eylül Yayıncılık.

- Ünver, Ö., Tolan, B., Bulut, I. ve Dağdaş, C. (1986). *12-24 yaş gençlerin sosyo-ekonomik sorunları*: Ankara: Milli Eğitim ve Gençlik ve Spor Bakanlığı Yayınları.
- Üzüm H, Yeşildağ B., Karlı Ü., Ünlü H., Parlar F. M., Çokpartal C. ve Tekin N. (2016). Kamu ve özel spor merkezleri müşterilerinin hizmet kalitesi algılarının incelenmesi. *Abant İzzet Baysal Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 16(3),167-180.
- Yavuz, C. (2017). *Türkiye'deki gençlik merkezlerinin kurumsal yönetimleri ile hizmet kalitesinin değerlendirilmesi*. Yayımlanmamış doktora tezi, Fırat Üniversitesi, Elazığ.
- Yerlisu Lapa, T. ve Köse, E. (2018). Serbest zaman engelleri ile engellerle baş etme stratejileri arasındaki ilişkinin incelenmesi: Keşifsel bir çalışma. *CBÜ Beden Eğitimi ve Spor Bilimleri Spor Bilimleri Dergisi*. 13(2), 356-375.
- Yıldırım, A. (2017). *Gençlik ve din: Türkiye'de gençlerin dini inanç ve uygulamaları*. İstanbul: İz Yayıncılık.
- Yıldız, M. ve Çoban, B. (2020). Gençlik merkezleri memnuniyet ölçeği (GMMÖ) geliştirilmesi: Geçerlik ve güvenirlik çalışması. *Türk ve İslam Dünyası Sosyal Araştırmalar Dergisi*, 7(24), 91–103. <https://doi.org/10.29228/TIDSAD.41797>.
- Yıldız, M. ve Dönmez, M. (2021). Gençlik merkezleri hizmetlerinin etkinliği ve gençlerin beklentileri: Nitel bir değerlendirme. *Gençlik Araştırmaları Dergisi*, 9(1), 45–62. <https://doi.org/10.13140/RG.2.2.24132.01927>.
- Yıldız, M. ve Ercan, S. (2019). Gençlik merkezlerinde cinsiyet, yaş ve memnuniyet düzeyleri üzerine bir araştırma. *Sosyal Bilimler Dergisi*, 14(3), 25-40.
- Yıldız, S. (2018). *Gençlik ve muhafazakarlık: Türkiye'de gençlerin muhafazakar kimlik inşası*. İstanbul: Dergah Yayınları.
- Yıldız, S. M. ve Tüfekçi, Ö. (2010). Fitness merkezi müşterilerinin hizmet kalitesine yönelik beklenti ve algılarının değerlendirilmesi. *Balıkesir Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 14(24),1-11.
- Yılmaz, A. ve Kaya, O. (2020). Spor tesislerinde hizmet kalitesi algısı ve müşteri memnuniyeti: Gençlik ve spor kulübü örneği. *Spor Bilimleri Dergisi*, 16(3), 129-145. <https://doi.org/10.xxxx/spobild.2020.16>
- Yücel, İ. (2022). *Gençlerin ve gençlik çalışanlarının gözünden gençlik politikaları ve hizmetlerinin değerlendirilmesi*. Yayımlanmamış doktora tezi, Hacettepe Üniversitesi, Ankara.

Yüzgenç, A. A. (2010). *Yerel hizmetlerin sunduğu spor hizmetlerinde hizmet kalitesi*.
Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Gazi Üniversitesi, Ankara.



EKLER

Ek 1. Kişisel Bilgi Formu

Değerli gençler, Gençlik merkezlerinin hizmet kalitesini değerlendirmeye yönelik bir çalışma yapılmaktadır. Bu çalışmanın gerçekçi ve sağlıklı sonuçlar verebilmesi sizlerin içtenlikle ve doğru yanıtlamanıza bağlı olacaktır. Ölçek formu demografik bilgilerin ve gençlik merkezi ile ilgili ifadelerin bulunduğu iki bölümden oluşmaktadır. Soruları dikkatlice okuyarak size uygun seçeneği işaretlemenizi rica ederim. İlginiz ve katkılarınız için teşekkürler.

Selman EROĞLU
Gümüşhane Üniversitesi
Lisansüstü Eğitim Enstitüsü
Beden Eğitimi ve Spor Anabilim Dalı

1. Cinsiyetiniz : Kadın () Erkek ()
2. Yaş :
3. Doğum Yeri: :
4. Medeni Durum : Evli () Bekar () Diğer (Lütfen belirtiniz)
5. Öğrenim Durumunuz : İlkokul (), Ortaokul (), Lise (), Üniversite (), Lisansüstü ()
6. Uğraşınız. (Lütfen aşağıda belirtilen ve size uygun seçeneği temsil eden kareye (X) işareti koyarak belirtiniz):
Öğrenciyim (), Çalışıyorum (), Çalışmıyorum (), Öğrenciyim ve Çalışıyorum ()
7. Hangi Gençlik Merkezine Üyesiniz? :
8. Gençlik Merkezi faaliyetlerini nasıl duydunuz veya faaliyetlere nasıl katıldınız?
 - Arkadaşlarımdan duyarak,
 - Aile/Yakın çevremin yönlendirmesiyle,
 - Gençlik Merkezi tanıtımlarından öğrenerek, (Sunu, poster, broşür, stant)
 - Basından, (Televizyon, gazete, dergi vb.)
 - Sosyal Medya aracılığıyla,
 - İnternet aracılığıyla,
 - Diğer (lütfen belirtiniz)

9. Gençlik Merkezine ne kadar süredir üyesiniz? (Lütfen aşağıda belirtilen ve size uygun seçeneği temsil eden kareye (X) işareti koyarak belirtiniz.)

1-3 Ay	4-6 Ay	7-12 Ay	1-2 Yıl	2-4 Yıl	5 Yıl +	
--------	--------	---------	---------	---------	---------	--

10. Gençlik Merkezinde hafta içi ortalama kaç saat geçiriyorsunuz? (Lütfen aşağıda belirtilen ve size uygun seçeneği temsil eden kareye (X) işareti koyarak belirtiniz.)

1 Saatten az	1-2 Saat	3-5 Saat	6-8 Saat	9-10 Saat	10 Saatten fazla	
--------------	----------	----------	----------	-----------	------------------	--



Ek 2. Gençlik Merkezleri Memnuniyet Ölçeği (GMMÖ)

Aşağıda sizinle ilgili ifadeler bulunmaktadır. Lütfen her bir maddeyi dikkatlice okuyunuz ve sizi en iyi tanımlayan seçeneği işaretleyiniz. Doğru ya da yanlış cevap yoktur. Sizden beklenen içtenlikle cevap vererek bilimsel bir çalışmaya yardımcı olmanız. Lütfen bütün sorularla ilgili görüşlerinizi ifade ediniz. Katkılarınız için teşekkürler. 1= Çok Memnunum 2= Memnunum 3= Kısmen Memnun 4= Memnun Değilim 5= Hiç Memnun Değilim anlamına gelmektedir.		ÇOK MEMNUNUM	MEMNUNUM	KISMEN MEMNUNUM	MEMNUN DEĞİLİM	HIÇ MEMNUN DEĞİLİM
1	Sportif Faaliyetler					
2	Kültür Faaliyetleri (Sinema, Tiyatro vb.)					
3	Eğitimle İlgili Faaliyetler					
4	Kurslar					
5	Hareketlilik Projeleri					
6	Sağlıkla İlgili Faaliyetler					
7	Sosyal Sorumluluk Faaliyetleri					
8	Sanat Faaliyetleri (Müzik, El Sanatları vb.)					
9	Bilim ve Teknoloji Faaliyetleri					
10	Çevre Bilinci Faaliyetleri					
11	Basın-Yayın Faaliyetleri					
12	Gençlik Merkezi Mevcut Konumu					
13	Gençlik Merkezinin Fiziki Yapısı (Gençlik Merkezi Binası)					
14	Eğitmenlerin Gençlerle Olan İletişimi					
15	Gençlik Merkezi Çalışanlarının İlgi ve Alakaları					
16	Gençlik Faaliyetlerinin Sayısı					
17	Gençlik Faaliyetlerinin Niteliği					
18	Gençlik Merkezine Ulaşım					
19	Eğiticilerin Niteliği					
20	Eğiticilerin Kursiyerlere Yönelik İlgi ve Alakaları					

Ek 3. Gençlik Merkezlerinde Algılanan Hizmet Kalitesi Ölçeği (GMAHKÖ)

Aşağıda üyesi olduğunuz Gençlik Merkezi ile ilgili ifadeler yer almaktadır. Bu ifadelere katılıp katılmadığınızı size uygun seçeneği temsil eden kareye (X) işareti koyarak belirtiniz.		KESİMLİK	KATILIYORUM	KATILIYORUM	KARARSIZIM	KATILMIYORUM	KESİNLİKLE	KATILMIYORUM
1	Bu merkezin içi rahat etmek için yeteri kadar geniştir.							
2	Bu merkezin temizliği memnun edici düzeydedir.							
3	Bu merkezin içi güzel görünümlü döşenmiştir.							
4	Bu merkezin ıslıklandırılması mükemmeldir.							
5	Bu merkezin içi hoş kokar.							
6	Bu merkezde çalınan fon müziği kulağa hoş gelir.							
7	Bu merkezde rahatsız edici düzeyde gürültü yoktur.							
8	Bu merkezin çalışanları özenli ve temiz giyinmektedir.							
9	Bu merkezin hizmet binası her türlü tehlikeye karşı (yangın, deprem vb.) güvenlidir.							
10	Bu merkezin hizmet binası gençlik merkezi olarak kullanmaya uygundur.							
11	Bu merkezin içi sıkıntı verecek kadar dardır.							
12	Bu merkeze üye gençler özenli ve temiz giyinmektedir.							
13	Bu merkezde faaliyet dışı zamanlarda birlikte vakit geçirmek için elverişli alanlar vardır.							
14	Bu merkezin ısısı hava koşullarına uygun şekilde ayarlanmaktadır.							
15	Bu merkezin faaliyetlerinde kullanılan araç-gereçler miktar ve kalite açısından yeterlidir.							
16	Bu merkezin içi zevksiz döşenmiştir.							
17	Bu merkezde kullanılan bilgilendirici ve yönlendirici işaret levhaları (wc, giriş, çıkış, vb.) yeterlidir.							
18	Bu merkezin çalışanları kibar ve saygılıdır.							
19	Bu merkezin çalışanları dürüst ve güvenilirdir.							
20	Bu merkezin çalışanları bilgili ve işinin ehlidir.							
21	Bu merkezin çalışanları hoş görülüdür.							

Ek 3. (Devamı).

22	Bu merkezin çalışanları samimi ve güler yüzlüdür.					
23	Bu merkezin çalışanları ile iletişim kurmak kolaydır.					
24	Bu merkezin çalışanları işlerini severek yapmaktadır.					
25	Bu merkezin çalışanları üye gençlerin her birine yakın ilgi göstermektedir.					
26	Bu merkezin çalışanları üye gençlerin isteklerini yerine getirmeye gayret göstermektedir.					
27	Bu merkezin çalışanları üye gençlerin fikir ve düşüncelerine değer vermektedir.					
28	Bu merkezin çalışanları işlerini isteksizce yapmaktadır.					
29	Bu merkezin çalışanları anlayışsızdır.					
30	Bu merkezin çalışanları üye gençleri merkezle ilgili her konuda eksiksiz ve yeterli bilgilendirmektedir					
31	Bu merkezin çalışanları üye gençlerin özel sorunlarının çözümü için yardımcı olmaktadır.					
32	Bu merkeze üye gençler kibar ve saygılıdır.					
33	Bu merkeze üye gençler birbirilerine karşı hoş görülüdür.					
34	Bu merkeze üye gençler arasındaki ilişkiler samimidir.					
35	Bu merkezde çok çeşitli faaliyetler düzenlenmektedir.					
36	Bu merkezin faaliyetlerinde işlenecek olan konular gençlerin yaş ve yeteneklerine göre belirlenmektedir.					
37	Bu merkezde faaliyetler üye gençler için uygun saatlerde düzenlenmektedir.					
38	Bu merkezde düzenlenen faaliyetlerin süresi üye gençlerin yeteneklerine geliştirmeleri için yeterlidir.					
39	Bu merkezde her faaliyetin özelliğine göre faaliyet grubundaki kişi sayısı belirlenmektedir.					
40	Bu merkezde düzenlenen faaliyetlere üye gençler düzenli olarak katılma isteği duymaktadır.					
41	Bu merkezde yıllık faaliyet planı aksatılmadan yerine getirilmektedir.					
42	Bu merkezde faaliyet planlanırken üye gençlerin ilgi ve istekleri yeterince dikkate alınmaktadır.					

Ek 3. (Devamı).

43	Bu merkeze üye olan gençler merkeze katılım amaçlarını gerçekleştirmektedir.					
44	Bu merkezde düzenlenen faaliyetlerin üye gençlerin yaşamlarında olumlu değişimlere neden olmaktadır.					
45	Bu merkezde düzenlenen faaliyet türü azdır.					



Ek 4. Araştırma İzni



T.C.
GENÇLİK VE SPOR BAKANLIĞI
Eğitim, Araştırma ve Koordinasyon Genel Müdürlüğü



Sayı : E-36592570-605-10653106

Konu : Araştırma İzni-Selman EROĞLU

DAĞITIM YERLERİNE

İlgi : a) Gümüşhane Üniversitesi Rektörlüğü'nün 28.03.2025 tarih ve 321423 sayılı yazısı.
b) Bakanlığımız 27/07/2020 tarihli ve 754387 sayılı Araştırma İzinleri Genelgesi.

İlgi (a) yazı ile başvurusu yapılan "Gençlik Merkezleri Faaliyetlerine Katılım Sağlayan Gençlerin Memnuniyet Düzeyleri ile Algılanan Hizmet Kalitesi Arasındaki İlişkinin İncelenmesi" başlıklı araştırma izni talebi, Gençlik ve Spor Bakanlığı Bilimsel Araştırma ve Yayın Etiği Kurulu tarafından ilgi (b) Genelge çerçevesinde değerlendirilmiş ve söz konusu araştırmanın ilgili kurumlarda yürütülmesi uygun bulunmuştur. Tüm araştırma uygulamaları ilgi (a) yazı ile başvuruyu gerçekleştiren araştırmacılar tarafından yürütülecek olup, anket vb. uygulamalar kurum yetkilileri tarafından yürütülmeyecektir. Kurum yetkilileri araştırmalara, gönüllülük esasına göre, katılımcı olarak destek verebileceklerdir. Buna göre;

a) Araştırma kapsamında veri toplama ile ilgili her türlü iş ve işlem ilgi (b) Genelge doğrultusunda araştırmacı(lar) tarafından yürütülecektir. Araştırmacı(lar) tarafından araştırmalarda elde edilen veri setlerinin uygulama tamamlandıktan sonra 30 (otuz) gün içerisinde Bakanlık tarafından istenilen formatta, araştırmaların sonuç raporlarının ise çalışma bitiminden itibaren 30 (otuz) gün içerisinde Eğitim, Araştırma ve Koordinasyon Genel Müdürlüğüne ulaştırılması gerekmektedir. Ayrıca araştırma raporlarında kurumsal gizliliğin korunması, üretilen bildiri, tez, makale ve benzeri yayınlarda Bakanlık ve Bakanlığa bağlı birimlerin isimlerinin verilmemesi, katılımcıların kurumsal aidiyetlerinin ve kimliklerinin tahmin edilmesine imkân verebilecek hiçbir paylaşımın yapılmaması gerekmektedir.

b) Araştırma sürecinin gözetim ve denetimi, ilgili kurum müdürlükleri ile Gençlik ve Spor İl Müdürlükleri tarafından gerçekleştirilecektir. Bu çerçevede; (1) örneklemdaki kişilerin reşit olmamaları durumunda velilerin yazılı izinlerinin alınması, (2) onay verilen araştırma faaliyetleri kapsamı dışında hiçbir uygulama ve etkinlik yapılmaması, (3) araştırmanın uygulanması esnasında öncelikle kurum faaliyetlerinin aksatılmaması, (4) tüm araştırma süreçlerine katılımda gönüllülüğün esas alınması, (5) Eğitim, Araştırma ve Koordinasyon Genel Müdürlüğü tarafından mühürlenmiş veri toplama araçları dışında bir araç ya da form kullanılmaması, (6) araştırmanın kurumlarda uygulanmasından kaynaklanabilecek her türlü fiziksel zararın araştırmacı(lar) tarafından karşılanması, (7) araştırmada ticari amaç güdülmemesi ve katılımcılardan ücret talep edilmemesi ve (8) araştırmanın ilgi(b) Genelgeye uygun yürütülmesi hususlarında gerekli gözetim ve denetim ilgili kurum müdürlükleri ile Gençlik ve Spor İl Müdürlüklerinin yetki ve sorumluluğundadır.

Bilgilerinizi ve gereğini rica ederim.

Dr. Mehmet Ata ÖZTÜRK
Bakan a.
Genel Müdür

Bu belge, güvenli elektronik imza ile imzalanmıştır.

Doğrulama Kodu: 61F73B44-D4B9-4901-86CF-41CCF35C23FE

Doğrulama Adresi: <https://www.turkiye.gov.tr/gsb-ebys>

Örnek Mahallesi Oruç Reis Caddesi No:13/A Altındağ/ANKARA

Telefon: 444 0 472 Faks No: (0 312) 517 67 99

İnternet Adresi: www.gsb.gov.tr

KEP Adresi: genclikvesporbakanligi@hs01.kep.tr

Bilgi için: Zahide ÇINAR
Bilgisayar İşletmeni



Ek 4. (Devamı).

Ek: Onaylanmış Soru Formu (4 Sayfa)

Dağıtım:

Gümüşhane Üniversitesi Rektörlüğüne
GÜMÜŞHANE GENÇLİK VE SPOR İL
MÜDÜRLÜĞÜNE
Sayın Selman EROĞLU

Bu belge, güvenli elektronik imza ile imzalanmıştır.

Doğrulama Kodu: 61F73B44-D4B9-4901-86CF41CCF35C23FE
Örnek Mahallesi Oruç Reis Caddesi No:13/A Altındağ/ANKARA
Telefon: 444 0 472 Faks No: (0 312) 517 67 99
İnternet Adresi: www.gsb.gov.tr
KEP Adresi: genclikvesporbakanligi@ts01.kep.tr

Doğrulama Adresi: <https://www.turkiye.gov.tr/gsb-ebys>

Bilgi için: Zehide ÇINAR
Bilgisayar İşletmeni



ETİK KURUL KARARI



T.C.
GÜMÜŞHANE ÜNİVERSİTESİ REKTÖRLÜĞÜ
BİLİMSEL ARAŞTIRMA VE YAYIN ETİĞİ KURULU



Sayı : E-95674917-108.99-259788

Konu : Etik Kurul Onay

Sayın Dr. Öğr. Üyesi Ahmet Yılmaz ALBAYRAK

"GENÇLİK MERKEZLERİ FAALİYETLERİNE KATILIM SAĞLAYAN GENÇLERİN MEMNUNİYET DÜZEYLERİ İLE ALGILANAN HİZMET KALİTESİ ARASINDAKİ İLİŞKİNİN İNCELENMESİ " konulu etik kurul başvurunuz; Gümüşhane Üniversitesi Bilimsel Araştırma ve Yayın Etiği Kurulu'nun 27/06/2024 tarih ve 2024/6 sayılı toplantısında görüşülmüş olup; projenin yürürlükteki mevzuata uygun olduğuna oy birliği ile karar verilmiştir. Bilgilerinize rica ederim.

Prof. Dr. Günay ÇAKIR
Kurul Başkanı

Bu belge, güvenli elektronik imza ile imzalanmıştır.

Belge Doğrulama Kodu : 0YSL-KIKH-0LZB

Belge Doğrulama Adresi : <https://www.turkiye.gov.tr/gumushane-universitesi-ebys>

Adres:
Telefon No : Fax No :
e-Posta : <http://www.gumushane.edu.tr/>
Kep Adresi : gumushaneuniversitesi@hs01.kep.tr

Bilgi İçin :Öğr. Gör. GÖKAY
Memur
Dahili No:



ÖZGEÇMİŞ

Selman EROĞLU, eğitim hayatında lise öğrenimini Gümüşhane Mareşal Fevzi Çakmak Anadolu Öğretmen Lisesinden 1995 yılında mezun olarak tamamlamıştır. 1997 yılında, Sakarya Üniversitesi Beden Eğitimi ve Spor Yüksek Okulu (BESYO) Beden Eğitimi ve Spor Öğretmenliği Bölümü'nde lisan eğitimine başlamıştır. 2001 yılında Beden Eğitimi ve Spor Öğretmeni unvanıyla mezun olmuştur. Aynı yıl Başbakanlığa bağlı Spor Genel Müdürlüğü (Şimdi Gençlik ve Spor Bakanlığı olmuştur)'nün açmış olduğu Sözleşmeli Spor Uzmanlığı sınavını (İngilizce eleme sınavı) kazanarak 28 Aralık 2001 yılında Gümüşhane Gençlik Spor İl Müdürlüğü (GSİM)'nde Sözleşmeli Spor Uzmanı olarak göreve başlamıştır. 2005 yılında geçici görevle Kocaeli GSİM, 2006 ve 2007 yıllarında ise Sakarya GSİM'de görev yapmıştır. 2007 yılında tekrardan Gümüşhane GSİM'e dönmüştür. 2013 yılına kadar Gümüşhane İl Müdürlüğünün çeşitli kademelerinde görev yapmış olup aynı yıl Gençlik Merkezi, Tesisler ve İşletmeler Şube Müdürü olarak idarecilik görevine başlamıştır. 2025 yılı itibariyle Gümüşhane Gençlik Merkezi Müdürü olarak görevini devam ettirmektedir. Yazar Yüksek Lisans eğitimine 2025 yılı itibariyle Gümüşhane Üniversitesi Beden Eğitimi ve Spor Anabilim Dalı'nda devam etmektedir.

Yazar, yüzme branşında 2. Kademe antrenör belgesi, Gençlik Merkezi Liderlik belgesi, Türk Hava Kurumu Rehber Öğretmen belgesine sahiptir. Ayrıca 2008-2013 yılları arasında Voleybol hakemliği yapmış olup 2013 yılında idarecilik görevine başlaması ve işlerin yoğunluğundan en son Ulusal Voleybol Hakemi olarak görevini bırakmıştır.

Yayınlar:

Bayrakdaroğlu, Y., Tekin, G., Uyar Şafak, B. ve Eroğlu, S. (2023). Gençlik merkezi çalışanlarının dönüşümcü liderlik özelliklerinin yeşil inovasyon üzerindeki etkileri. *Spor Eğitim Dergisi*, 7(3), 198-209.