

T.C.
KARABÜK ÜNİVERSİTESİ
SOSYAL BİLİMLER ENSTİTÜSÜ
İŞLETME ANABİLİM DALI

ÜNİVERSİTE ÖĞRENCİ YURTLARININ HİZMET KALİTE
ALGISININ ÖLÇÜLMESİ: KARABÜK İLİ YURTLARINDA BİR
UYGULAMA

YÜKSEK LİSANS TEZİ

Hazırlayan
Cansu ÖZMEN

Tez Danışmanı
Dr. Öğr. Üyesi Hicran ÖZGÜNER KILIÇ

Karabük
Ekim/2019

İÇİNDEKİLER

İÇİNDEKİLER.....	1
TEZ ONAY SAYFASI.....	5
DOĞRULUK BEYANI	6
ÖNSÖZ	7
ÖZ.....	8
ABSTRACT.....	9
ARŞİV KAYIT BİLGİLERİ.....	10
ARCHIVE RECORD INFORMATION	11
KISALTMALAR	12
ARAŞTIRMANIN KONUSU	13
ARAŞTIRMANIN AMACI VE ÖNEMİ	13
ARAŞTIRMANIN YÖNTEMİ	13
ARAŞTIRMA SORULARI.....	14
ARAŞTIRMANIN SINIRLILIKLARI.....	14
GİRİŞ	15
BİRİNCİ BÖLÜM	16
HİZMETLERE İLİŞKİN TEMEL KAVRAMLAR	16
1.1. Hizmet Kavramı	16
1.2. Hizmetlerin Nitelikleri	17
1.2.1. Hizmetlerin Eş Zamanlı Oluşması.....	18
1.2.2. Hizmetlerin Soyutluluğu	18
1.2.3. Hizmetlerin Sahipsiz Olması	19
1.2.4. Hizmetlerin Heterojen Özellikte Olması.....	20
1.2.5. Hizmetlerin Dayanıksız Olması	20

1.3. Hizmetlerin Sınıflandırılması.....	21
1.3.1. Hizmet Üreticisine Göre Sınıflandırma.....	23
1.3.1.1. Üretimi Aletlere Dayalı Olan Hizmetler	23
1.3.1.2. Üretimi İnsana Dayalı Olan Hizmetler	24
1.3.2. Hizmetlerin Arz Edildikleri Pazara Göre Sınıflandırılma	24
1.3.2.1. Tüketici Hizmetleri.....	24
1.3.2.2. Üretici Hizmetleri	25
1.3.2.3. Hem Üretici Hem Tüketici Hizmetleri	25
1.3.3. Satın Alma Davranışlarına Göre Hizmetlerin Sınıflandırılması	25
1.3.3.1. Beğenmeli Hizmetler	25
1.3.3.2. Kolayda Hizmetler	26
1.3.3.3. Özelliği Olan Hizmetler	26
1.3.4. Hizmetin Doğal Yapısına Göre Sınıflandırma.....	26
1.4. Mal ve Hizmet Arasındaki Farklılıklar.....	26
İKİNCİ BÖLÜM.....	28
KALİTE VE HİZMET KALİTESİ KAVRAMI.....	28
2.1. Kalite Kavramı	28
2.1.1. Kalitenin Özellikleri.....	29
2.1.1.1. Performans.....	29
2.1.1.2. Uygunluk	30
2.1.1.3. Güvenilirlik	30
2.1.1.4. Dayanıklılık.....	30
2.1.1.5. Hizmet Görürlük	30
2.1.1.6. Algılanan Kalite.....	30
2.1.1.7. Estetik.....	30
2.1.1.8. Diğer Unsurlar (Özellikler)	31
2.2. Hizmet Kalitesi Kavramı.....	31
2.2.1. Hizmet Kalitesinin Boyutları	34
2.2.1.1. Yetenek	36
2.2.1.2. Güvenilirlik	36
2.2.1.3. Ulaşılabilirlik	37
2.2.1.4. Heveslilik	37
2.2.1.5. Nezaket	37

2.2.1.6. İnanılrlık	37
2.2.1.7. Güvenlik	38
2.2.1.8. İletişim	38
2.2.1.9. Müşteriyi Tanıma ve Ayırt Etme	38
2.2.1.10. Maddi Unsurlar	39
3. BÖLÜM	40
ÖĞRENCİ YURTLARINDA HİZMET KALİTESİ.....	40
3.1. Öğrenci Yurtlarında Hizmet Kalitesi Kavramı.....	40
3.1.1. Kredi Yurtlar Kurumu Öğrenci Yurtları	40
3.1.1.1. Kredi Yurtlar Kurumu Yurtlarında Barınma Hizmetleri	40
3.1.1.2. Yurt Ücretleri	41
3.1.1.3. Yiyecek ve İçecek Hizmetleri.....	41
3.1.1.4. Yurt Bünyesinde Hizmet Veren İşletmeler	42
3.1.1.5. Sosyal ve Psikolojik Hizmetler	42
3.1.2. Özel Öğrenci Yurtları	43
3.1.2.1. Özel Öğrenci Yurtlarında Barınma Hizmetleri	45
3.1.2.2. Özel Yurt Ücretleri.....	46
3.1.2.3. Özel Yurtlarda Beslenme ve Temizlik Hizmetleri.....	46
3.1.2.4. Özel Yurtlarda İşletmeler.....	47
3.1.2.5. Özel Öğrenci Yurtlarında Sosyal İmkânlar ve Sportif Faaliyetler	48
4. BÖLÜM	49
ÜNİVERSİTE ÖĞRENCİ YURTLARININ HİZMET KALİTE ALGISININ ÖLÇÜLMESİ	49
4.1. Araştırmanın Analiz ve Bulguları	49
4.2. Demografik Özelliklere Ait Bilgilerin Değerlendirilmesi.....	50
4.3. SERVQUAL Ölçeği Sonuçlarının Değerlendirilmesi	51
4.3.1. Hizmet Kalitesi Ölçek İfadelerinin Katılım Düzeyi İstatistiklerinin Değerlendirilmesi	51
4.3.2. Hizmet Kalitesi Ölçek Puanlarının Betimleyici İstatistiklerinin Değerlendirilmesi	55
4.3.3. Hizmet Kalitesi Algı ve Beklenti Puanlarının Karşılaştırılması.....	56
4.3.4. Hizmet Kalitesi Puanlarının Cinsiyete göre Karşılaştırılması	56

4.3.5. Hizmet Kalitesi Puanlarının Yaşı göre Karşılaştırılması.....	57
4.3.6. Hizmet Kalitesi Puanlarının Yurt Türüne göre Karşılaştırılması	60
4.3.7. Hizmet Kalitesi Puanlarının Yurtta Barınma Süresine göre Karşılaştırılması.....	61
4.3.8. Hizmet Kalitesi Puanlarının Ailenin Aylık Gelirine göre Karşılaştırılması.....	64
4.3.9. Hizmet Kalitesi Puanlarının Yurdu Tercih Nedenine göre Karşılaştırılması.....	66
4.3.10. Hizmet Kalitesi Puanlarının Öğrenim Görülen Birime göre Karşılaştırılması.....	70
SONUÇ VE ÖNERİLER.....	77
KAYNAKÇA.....	85
TABLolar LİSTESİ	90
ŞEKİLLER LİSTESİ	91
EK 1: ANKET FORMU	92
ÖZGEÇMİŞ	96

TEZ ONAY SAYFASI

Karabük Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Müdürlüğü'ne

Cansu ÖZMEN'e ait "Üniversite Öğrenci Yurtlarının Hizmet Kalite Algısının Ölçülmesi: Karabük İli Yurtlarında Bir Uygulama" adlı bu tez çalışması Tez Kurulumuz tarafından İşletme Yüksek Lisans programı tezi olarak oybirliği / oyçokluğu ile kabul edilmiştir.

	Akademik Unvanı, Adı ve Soyadı	İmzası
Tez Kurulu Başkanı	:Dr. Öğr. Üy. Hicran ÖZGÜNER KILIÇ	
Danışman Üye	: Dr. Öğr.Üy. Hicran ÖZGÜNER KILIÇ	
Üye	: Dr. Öğr. Üy. Hakim AZİZ	
Üye	: Dr. Öğr. Üy. Sinan YILMAZ	

Tez Sınavı Tarihi: 07.10.2019

DOĞRULUK BEYANI

Yüksek lisans tezi olarak sunmuş olduğum bu çalışmayı, geleneklere ve bilimsel ahlaka aykırı herhangi bir yola tevessül etmeden yazdığımı, araştırmamı yaparken hangi tür alıntıların intihal kusuru sayılacağını bildiğimi, intihal kusuru sayılabilecek herhangi bir bölüme araştırmamda yer vermediğimi, yararlandığım eserlerin kaynakçada gösterilenlerden oluştuğunu ve bu eserlere metin içerisinde uygun şekilde atıf yapıldığını beyan ederim.

Enstitü tarafından belirli bir zamana bağlı olmaksızın, tezimle ilgili yaptığım bu beyana aykırı bir durumun saptanması durumunda, ortaya çıkacak hukuki ve ahlaki tüm sonuçlara katlanmayı kabul ederim.

Adı Soyadı : Cansu ÖZMEN

İmza :



ÖNSÖZ

"Üniversite Öğrenci Yurtlarının Hizmet Kalite Algısının Ölçülmesi: Karabük İli Yurtlarında Bir Uygulama" isimli bu çalışmanın hazırlanması sürecinde, değerli katkılarıyla tezimin zenginleştirilmesine destek veren, yol gösteren ve beni tezimi bitirme noktasında motive eden çok değerli danışmanım Dr. Öğretim Üyesi Hicran Özgüner KILIÇ hocama çok teşekkür ederim.

Hayatımın her alanında bana destek olan, motive eden ve yardımlarını esirgemeyen, eşim Bilal ÖZMEN'e, babam Namık Kemal BAYKARA'ya ve annem Necla BAYKARA'ya çok teşekkür ederim.

ÖZ

Üniversite eğitimi alan öğrencilerin en önemli ihtiyacı barınmadır. Öğrencilerin barınma sorununu çözebilmeleri için kendilerine uygun kalitede öğrenci yurtlarını araştırmaları gerekmektedir. Bu çalışmanın amacı, Karabük ilinde özel ve kamu öğrenci yurtlarının hizmet kalitesi bağlamında öğrencilere yönelik memnuniyetlerinin belirlenmesidir. Yurtlarda hizmet kalitesi ile ilgili yapılan araştırmaların ve çalışmaların, üniversite öğrencilerin geleceğe hazırlanmasında büyük bir önem arz ettiği görülmüştür.

Çalışmanın, özel ve kamu öğrenci yurtlarında hizmet kalitesini artırarak yurttaki kalan öğrencilerin memnuniyetlerinin sağlanması açısından önemli bir kaynak teşkil edeceği tahmin edilmiştir. Yurttaki barınan öğrencilerin memnuniyet düzeylerinin ve aldıkları hizmetlere yönelik düşüncelerinin ortaya konulmaya çalışıldığı bu araştırmada, verilerin analizi için istatistiksel yöntem olarak t-testi, tanımlayıcı istatistikler, kolerasyon, oneway ANOVA ve regresyon analiz yöntemleri kullanılmıştır. Araştırmanın sonucunda, öğrencilerin barınma ihtiyaçlarını karşılamak amacıyla özel yurtları veya kamu yurtlarını seçme sebepleri belirlenmiştir. Yurtlarda memnuniyet düzeyleri yüksek olan öğrencilerin, yükseköğrenimleri boyunca barınma ihtiyacını memnun kaldıkları öğrenci yurdunda karşılamaya devam ettikleri görülmüştür. Ayrıca kaldıkları yurttaki memnun olan öğrenciler yurdu başka öğrencilere de tavsiye etmiştir.

Anahtar Kelimeler: Öğrenci yurtları, özel öğrenci yurtları, kamu yurtları, barınma, barınma hizmetleri, yükseköğretim yurtları

ABSTRACT

The most important need of university students is housing. In order to solve the housing problem, the students who are going to study at university should search for suitable dormitories. The aim of this study is to determine the satisfaction of students with service quality of private and public student dormitories. Research and studies on service quality in dormitories is a great importance in preparing university students for the future.

The study constitutes an important resource in terms of ensuring the satisfaction of the students staying in the dormitories by increasing the service quality in private and public student dormitories. The opinions of the students living in the dormitories about their satisfaction levels and services they receive are presented in this research. T-test, descriptive statistics, correlation, oneway ANOVA and regression analysis were used as statistical methods for the analysis of data. As a result of the research, the reasons for choosing private or public dormitories were determined to meet the housing needs of students. Students who have high levels of satisfaction in the dormitories continue to meet the need for accommodation in the dormitory where they are satisfied. Students who are satisfied with the dormitory also recommended the dormitory to other students.

Keywords: Dormitories, private dormitories, public dormitories, accommodation, accommodation services, high education dormitories

ARŞİV KAYIT BİLGİLERİ

Tezin Adı	Üniversite Öğrenci Yurtlarının Hizmet Kalite Algısının Ölçülmesi: Karabük İli Yurtlarında Bir Uygulama
Tezin Yazarı	Cansu ÖZMEN
Tezin Danışmanı	Dr. Öğr. Üyesi Hicran ÖZGÜNER KILIÇ
Tezin Derecesi	Yüksek Lisans
Tezin Tarihi	07.10.2019
Tezin Alanı	İşletme
Tezin Yeri	KBÜ/SBE
Tezin Sayfa Sayısı	96
Anahtar Kelimeler	Öğrenci Yurtları, Özel Öğrenci Yurtları, Kamu Yurtları, Barınma, Barınma Hizmetleri, Yükseköğretim Yurtları

ARCHIVE RECORD INFORMATION

Name of the Thesis	Measurement of Service Quality Perception of University Dormitories: An Application in Karabük Province Dormitories
Author of the Thesis	Cansu ÖZMEN
Advisor of the Thesis	Dr. Öğr. Üyesi Hicran ÖZGÜNER KILIÇ
Status of the Thesis	Master Thesis
Date of the Thesis	07.10.2019
Field of the Thesis	Business Administration
Place of the Thesis	KBU/SBE
Total Page Number	96
Keywords	Dormitories, private dormitories, public dormitories, accommodation, accommodation services, high education dormitories

KISALTMALAR

KYK : Kredi ve Yurtlar Kurumu

ATM : Automatic Teller Machine

ISO : International Organization for Standardization

V.B. : Ve Benzeri

V.S. : Ve Saire

V.D. : Ve Diğerleri



ARAŞTIRMANIN KONUSU

Araştırmanın konusu, üniversite öğrencilerinin barınma ihtiyacını karşılamak için tercih ettikleri yurtların kalitesini nasıl algıladıklarının Karabük ili kapsamında araştırılması ve memnuniyet düzeylerinin irdelenmesidir. Bu kapsamda özel ve kamu yurtlarında barınan üniversite öğrencilerinin yurtların hizmet kalitesini değerlendirmesi ele alınmıştır.

ARAŞTIRMANIN AMACI VE ÖNEMİ

Karabük Üniversitesi'nin kısa zamanda hızla gelişmesi ve giderek artan öğrenci sayısı; öğrenci yurtlarındaki hizmetin ve hizmet kalitesinin araştırılmasındaki etkenlerden birisi olmuştur.

Bu çalışmada Karabük ili yurtlarında hizmet kalite algısının ölçülmesi amaçlanmıştır. Özel yurt ve kamu yurtlarındaki hizmet farklılıklarının, öğrencilerinin memnuniyet düzeyine etki edip etmediği araştırılmıştır.

Bu nedenle öğrenci; özel yurt ve kamu yurtlarının hizmet kalitesini incelemekte, alternatifleri değerlendirerek kendi barınma sorununa çözüm getirmekte, kaldığı yurttan memnun olduğu takdirde yakın çevresine tavsiye edebilmekte ve barınılan yurdun kalite düzeyinin geliştirilmesine de katkı sağlayabilmektedir.

ARAŞTIRMANIN YÖNTEMİ

Araştırmada literatürde hizmet kalitesi ile ilgili yapılan çalışmalar incelenmiş ve bu çalışmaya temel oluşturmuştur. Araştırmada nicel araştırma yöntemi kullanılmıştır. Nicel araştırma yöntemlerinden anket tekniği kullanılmıştır. Anket 2019 yaz döneminde yapılmıştır. Çalışmanın evreni olarak 8 devlet yurdu ve 65 özel yurt; örneklem ise 6 devlet yurdu ve 20 özel yurt olarak seçilmiştir. Hizmet kalitesinin öğrenciler üzerindeki etkileri tartışılmıştır. Özel öğrenci yurtları ve kamu yurtları arasında farklılıklar saptanarak hizmet kalitesinin ölçülmesi üzerine çalışmalar yapılmıştır.

Uygulanan ankette Parasuraman, Zeithaml ve Berry tarafından geliştirilen SERVQUAL ölçeğinin aslına bağlı kalmak üzere, öğrenci yurtlarının koşulları dikkate alınarak üzerinde ilaveler ve değişiklikler yapılmıştır. Verilerin analizi SPSS 25 programı ile yapılmış ve %95 güven düzeyi ile çalışılmıştır. Ölçek puanlarının normal

dağılıma uygunluğunun incelenmesi için yapılan bir işlem çarpıklık ve basıklık değerlerinin hesaplanmasıdır. Ölçek puanından elde edilen basıklık ve çarpıklık değerlerinin +3 ile -3 arasında olması normal dağılım için yeterli görülmektedir (Groeneveld ve Meeden, 1984; Moors, 1986; Hopkins ve Weeks, 1990; De Carlo, 1997). Buna göre Ölçek puanının normal dağılım gösterdiği kabul edilmiştir. Analizlerde parametrik yöntemler kullanılmıştır.

ARAŞTIRMA SORULARI

1. Hizmet kalitesi boyutlarına göre incelendiğinde öğrencilerin algı, beklenti ve memnuniyet düzeyleri nasıldır?
2. Cinsiyete göre hizmet kalite boyutları incelendiğinde algı, beklenti ve memnuniyet düzeyleri arasında fark var mıdır?
3. Yaşa göre hizmet kalite boyutları incelendiğinde algı, beklenti ve memnuniyet düzeyleri arasında fark var mıdır?
4. Yurt yürüne göre hizmet kalite boyutları karşılaştırıldığında algı, beklenti ve memnuniyet düzeyleri arasında fark var mıdır?
5. Barınma süresine göre hizmet kalite boyutları karşılaştırıldığında algı, beklenti ve memnuniyet düzeyleri arasında fark var mıdır?
6. Ailenin aylık gelirin e göre hizmet kalite boyutları incelendiğinde karşılaştırıldığında algı, beklenti ve memnuniyet düzeyleri arasında fark var mıdır?
7. Yurdu tercih nedenine göre hizmet kalite boyutları karşılaştırıldığında algı, beklenti ve memnuniyet düzeyleri arasında fark var mıdır?
8. Öğrenim görülen birime göre hizmet kalite boyutları incelendiğinde algı, beklenti ve memnuniyet düzeyleri arasında fark var mıdır?

ARAŞTIRMANIN SINIRLILIKLARI

Öğrenci yurtlarındaki hizmet kalitesi oda sayısına, verilen hizmetlere, fiyat politikasına göre değişkenlik gösterebildiği gibi öğrenciden öğrenciye de farklılık yaratabilmektedir. Tüm bu konudaki araştırmalar öğrencilerin yurtlara bakış açısına göre değişebildiği için araştırma sürecine farklı olarak etki etmekte ve sınırlandırmaktadır.

GİRİŞ

Bireylerin hayatlarını devam ettirebilmeleri için öncelikle fizyolojik ihtiyaçlarını sonra da güvenlik ihtiyaçlarını karşılayabilmeleri gerekmektedir. Barınma; güvenlik gereksinimini karşılayabilen bir durumdur. Psikolojik, kişisel ve toplumsal gelişime etkisi bulunmaktadır.

Üniversite eğitimi için başka bir şehre giden öğrencilerin çözmesi gereken ilk ve en önemli sorunlardan birisi barınmadır. Üniversite öğrencileri barınma sorununu çözebilmek için farklı yollar aramaktadır. Öğrenciler, kendilerini huzurlu hissedebilecekleri, ihtiyaçlarını en üst düzeyde karşılayabilecekleri ve rahat ders çalışma imkânı sağlayabileceği durumları değerlendirmek zorundadır. Öğrenci barınma tercihi herkese göre farklılık göstermektedir. Öğrenciler, barınma ihtiyaçlarını gidermek için özel yurtlarda ve kamu yurtlarında, pansiyonlarda, apartlarda ve kiralık evlerde kalmaktadırlar. Öğrenciler barınma sorununu çözerken ailelerinin ekonomik durumuna ve kendi beklentilerine göre hareket edebilmektedir. Öğrencilerin istek ve ihtiyaçlarını en iyi şekilde karşılayabilme durumu barınma yeri seçiminde en belirleyici faktörlerden biridir. Öğrencilerin memnun olmadığı yerde barınması öğrencilerin yaşam kalitesini olumsuz yönde etkilediği gibi aynı zamanda da huzursuz olmasına sebep olmaktadır. Öğrencilerin seçtikleri barınma yerine göre yaşam kalitesi değişebilmektedir. Öğrenciler üniversiteyi kazandığı ilk yılda genellikle yurtları tercih etmektedir. Özel ve kamu yurtları bu bağlamda öğrenci isteklerine cevap verebilmektedir. Öğrenci yurtları insan odaklı ve öğrencilere değer veren bir anlayışla öğrenci barınma ihtiyacına çözüm getirebilmektedir. Yurtların öğrenci tatminini baz alan hizmet anlayışıyla yeterli sayıda ve deneyime sahip personeller ile, öğrenci ihtiyacını giderebilecek bir yönetim anlayışı ile hizmet kalitesine ulaşmayı hedeflemesi gerekmektedir. Böylece öğrenciler için ihtiyaçlarını huzurlu ve güvenli bir ortamda karşılayabileceği şekilde barınma sorununa çözüm sağlanabilmektedir.

Bu araştırmada, Karabük ili yurtlarında barınan öğrencilerin hizmet kalite algısı ölçülmeye çalışılmıştır. Yurtta kalan öğrencilere yurdun sunduğu hizmetlerden ne derece memnun olduklarını değerlendirmek ve beklentilerinin karşılanabilirliğinin belirlenmesi için hazırlanan anket formu ile araştırma yapılmış ve elde edilen sonuçlar analiz edilmiştir.

BİRİNCİ BÖLÜM

HİZMETLERE İLİŞKİN TEMEL KAVRAMLAR

1.1. HİZMET KAVRAMI

Hizmet kavramını açıklamak üzere literatürde çok fazla tanımlama yer almaktadır. Kimi araştırmacılar kesin bir hizmet tanımının olmadığını, kimileri ise bu şekilde bir tanımın ilerletilemeyeceğini iddia etmektedir (Uyguç, 1992: 12).

Hizmet kavramı, 1700 yılında Fransız felsefeciler tarafından sistematik bir şekilde araştırılmış ve ziraatsal faaliyetlerin dışındaki diğer bütün etkinlikler olarak dile getirilmiştir. Fakat bu tanımlamadaki yetersizliğin farkına varan Adam Smith, soyut bir ürün ortaya koyamayan bütün etkinlikleri hizmet adı altında tanımlayarak ilk olarak hizmetlerin soyut olma özelliğini ortaya çıkarmıştır (Midilli, 2011: 3).

Hizmet kavramından tam olarak bahsedemeyen iktisatçılar bu durumun ekonomiye yarar sağlamadığını açıklamışlardır. Ancak bu düşünce, 19. yüzyılın sonlarına doğru Alfred Marshall'ın konu ile alakalı fikirlerini anlatmasıyla, soyut hizmetler olmadığı zaman elle tutulabilen hizmetlerden bahsedilemeyeceği düşüncesinin ortaya çıkmasıyla kaybolmuştur (Aydın, 2005: 1103).

Hizmet; her müşteri tarafından farklı algılanabilen, belirli bir standardı olmayan, elle tutulamayan olarak tarif edilmektedir. Hizmet hakkında böylesine çok tanım yer almasına rağmen, hizmetin gün geçtikçe önemi artmıştır. Fakat hala ortak bir karara bağlanmış tanımlama bulunmamaktadır (Tütüncü, 2009: 24)

Hizmet, müşteri ihtiyaçlarını karşılayarak fayda ve doyum sağlayan, eş zamanlı ve soyut kullanımı olan faaliyetlerin tamamı olarak dile getirilirken, Savaş ve Kesmez (2014) ise hizmetin bir üretim sürecinin çıktısı olduğunu savunmuştur. Makineler veya kişiler tarafından insana yarar sağlama nedeniyle üretilen, eş zamanlı ve soyut ürünler olduğunu ve fazlasıyla performansla bağlı olduğunu saptamışlardır. Hizmeti, performans olarak savunan Collier de şu tanımlamayı uygun görmüştür; “Üretildiği yerde tüketilen bir performans, eylem veya iş, çaba veya sosyal olay.” (Aksaraylı ve Devedbakan, 2003: 39).

Quine'e bakılırsa hizmet; çoğunlukla üretilir üretilmez tüketilebilen, konfor, sağlık gibi değişik şekillerde yarar sağlayan, fiziksel ürün oluşmayan bütün ekonomik

etkinlikler olarak tanımlanmıştır (Nankervis, 2005: 7).

Farklı bir tanımda "hizmet", hizmet veren kişi ile kurum veya müşterinin karşılıklı olarak birbirleri ile diyalog kurmasını gerektiren sosyal etkinlik olarak anlatılmaktadır (Tarım, 2000: 1025).

Hizmet kavramı ile alakalı literatürde gerçekleşen bütün tanımlar göz önüne alınarak, hizmet kavramına dair çok fazla yaklaşım ve bakış açısı olduğuna rastlanmaktadır. Yazarlar hizmeti farklı özellikleri ve boyutları ile beraber anlatsalarda; yapılan eylem veya işin beceri ve belli bilgi birikimine dayanması, soyut nitelikte olması, anında tüketilebilen eş zamanlı nitelikte olması, yapılan eylem veya iş ile bir fayda elde etme ve gereksinimleri karşılama niteliği ile etkileşimler, süreçler ve eylemler sonucu oluşması, maddi çıktıların bulunmaması gibi belirli sınırlar üzerinde çalışılmıştır (Özer ve Özdemir, 2007: 12).

Hizmet sektörü gün geçtikçe önemini artırmış ve bir alt sektör olmaktan çıkmıştır. Sanayi dönemi ile birlikte oluşan birçok teknolojik, sosyal ve ekonomik gelişmeleri yanıtlayabilmek için gereksinim duyulan hizmetlere, bilgi ihtilali ile beraber daha da ihtiyaç duyulmuş ve yeniçağın ‘bilgi çağı’ olduğu kadar ‘hizmet devri’ olduğu da gerçeklik kazanmıştır (Özer ve Özdemir, 2007: 23).

Özellikle gelişmiş ve gelişmekte olan ülkelerin hizmetleri ekonomi konusunda önem arz etmektedir. Ekonomideki gelişmiş ülkelerin hizmete katkısı, tarım ve sanayi sektörüne kıyasla çok fazla bulunmakta, istihdam oluşturmadaki mühim payı ile işsizlik problemlerine çözüm sağlamakta ve de diğer sektörlerle göre daha hızlı bir gelişme ortaya koymaktadır (Oğuz, 2010: 4).

Ulaştırma, sağlık, eğitim, hukuk, spor, finansman vb. sahalardaki süratli gelişmeler bu alanlardaki hizmet işletmelerinin ve hizmet çeşitlerinin de çoğalmasına sebep olmuştur. Bununla beraber, istihdam hacmindeki çoğalma ve hizmet sektörünün insan ağırlıklı olması bu sektörün eskisine nazaran daha kapsamlı araştırılmasını gerektirmektedir.

1.2. HİZMETLERİN NİTELİKLERİ

Hizmet kavramının tanımlamasının zor olması, hizmetlerin kendine özgü bir grup özelliklerinin olmasından ötürüdür. Aynı zamanda hizmetlerin mallardan ayrılmasını sağlayan bu özellikler şu biçimde belirtilebilir;

- Hizmetlerin eş zamanlı oluşması
- Hizmetlerin soyut olması
- Hizmetlerin sahihsiz olması
- Hizmetlerin heterojen özellikte olması
- Hizmetlerin dayanıksız olması

1.2.1. Hizmetlerin Eş Zamanlı Oluşması

Hizmetlerin mallardan değişik olarak daha önceden üretilmelerine olanak bulunmadığından, tüketim ve üretimleri eş zamanlı meydana gelmektedir. Elle tutulamayan özellikte olan hizmetlerin pazarlamasından sonra satışı yapılarak ve sonra üretilerek, aynı zamanda ve yerde müşteriye takdim edilmektedir (Özgüven, 2008: 654). Hizmeti alan müşteri ve de hizmeti sunan kişi, hizmetin bir unsuru olmaktadır ve oluşan hizmet ürünü iki tarafın da etkileşimi neticesinde ortaya çıkmaktadır.

Hizmet sürecine etkili bir şekilde dâhil olan müşterinin tecrübesinin, bilgisinin, özgüveninin ve motivasyonunun bile hizmet sisteminin başarımını değiştirmesi mümkündür. Müşterinin aldığı hizmetten tatmin olması, hizmet etkinliklerinin doğasından, çalışan ile müşteri diyalogundan ve aynı hizmeti alan başka müşterilerden de etkilenebilmektedir. Personel ile müşterinin iletişimi sonucunda ortaya çıkan pozitif algılanan iletişim, işletmenin rastlaşabileceği sorunların çözülmesi ve talebin sürekliliğini sağlayarak, işletmenin etkisiz kapasite ile çalışmasının önlenmesinde de mühim bir yere sahiptir (Tütüncü, 2009: 24).

Zeitham, Berry, Parasuraman (1990), hizmet kalitesinin hizmetin takdim safhasında oluştuğunu anlatmışlardır. Hizmetlerin değişik müşteri ihtiyaçlarına göre ayarlanabilmelerini mümkün hale getiren, müşterilerin hizmet üretim süreçlerinde bulunmalarıdır. Böylece hizmet veren işletmelerin bilinen hizmetleri sunmamaları müşteri ihtiyaçlarına göre hizmetin takdimi anlamını taşımaktadır (Tütüncü, 2009: 24).

1.2.2. Hizmetlerin Soyutluluğu

Üreticiler ve aynı zamanda tüketiciler hizmetin en bilinen niteliğini soyutlulukları olarak var saymış, hizmetleri bir nesneden çok bir hareket, eylem ve performans olarak dile getirmişlerdir (Akgeyik, 2004: 83).

Hizmetlerin evrensel ve en belirgin kıstası soyutlukları olmasıdır. Bu niteliği ile mallardan değişik olarak davranışları içermektedir ve rastgele somut bir çıktıları

bulunmamaktadır (Midilli, 2011: 7). Hissedilemez, soyut ve daha evvelden tecrübelenemez durumda olmaları, hizmetlerin soyutluk özelliğini açıkça belirtmektedir.

Hizmetlerin renk, büyüklük, ambalaj, biçim, koku ve benzeri fiziksel özelliklerinin bulunmamasından ötürü ve duyu organlarından herhangi biri kullanılarak hissedilmemesi, satın alma öncesi deneme yapılmasının mümkün olmaması, mülkiyetlerinin aktarılamaması, kesin standartlarının ortaya çıkartılamaması, patentlerinin alınamaması gibi nitelikler, hizmetlerin soyutluluğunu açıklamaktadır (Cerit, 2006: 8).

Öztürk (1998), hizmetin elle tutulamaz olma niteliğinin neredeyse çok fazla hizmet açıklamasında olduğunu ve hizmetin en belirgin özelliklerinden biri olduğunu dile getirmiştir. Hizmetlerin elle tutulamaz olma özelliği sebebiyle kimi önemli noktalar böylelikle ortaya çıkmakta ve sıralanabilmektedir (Tütüncü, 2009: 23);

- Hizmetler, korunmaya ‘patent’ aracılığıyla alınamamakta ve böylelikle de basitçe kopyalanabilmektedir.
- Hizmetlerin, mallar gibi vitrinlerde ve göz önünde yerlerde sunulması ve sergilenmesinin mümkünatı bulunmamaktadır.
- Hizmetler saklanamayacak ve depolanamayacak özelliktedir ve bu nedenle de talepteki dalgalanmaların idare edilmesi kolay olmamaktadır.
- Hizmetlerin ederinin belirlenmesi zordur ve fiyat belirleme de nesnel ölçütler ortaya çıkarmak pek mümkün olmamaktadır. Bunun yanında ücret-kalite bağlantısını oluşturabilmek kolay değildir.

1.2.3. Hizmetlerin Sahipsiz Olması

Hizmetlerin başka bir önem arz eden özelliği ise korunamamasıdır. Malların satışında, malı alan kişi aldığı ürüne sahip olma hakkına kavuşurken, hizmetlerin satışında buna benzer bir husus söz konusu olamamaktadır. Hizmeti satın alan kişi, almış olduğu hizmetin sadece kullanma hakkını elde etmektedir. (Midilli, 2011: 10). Buna en çok uyan model olarak bir otel odasının satışının yapılması örneği verilebilmektedir. Alan kişi, satın aldığı otel odasının sadece kullanım payını satın alırken, mevzu bahis otel odasının mülkiyetine ehil olamamaktadır.

1.2.4. Hizmetlerin Heterojen Özellikte Olması

Hizmet inşa etmede bir ölçün sağlanması ihtimal dışı olduğundan, hizmetin sunum zamanı ve yerinde, hizmeti satın alan ve hizmeti sunanlara kadar birçok etmen dile getirilen hizmetin değişime uğramasına sebebiyet vermektedir.

Tütüncü, hizmetlerin çoğunlukla insanlarca üretilen bir başarımlı olmasından ötürü tamamen eş olmalarının imkânsız olduğunu dile getirmiştir (Tütüncü, 2009: 24). Görmüş, Eleren ve Bektaş da, hizmet tüketicilerinin deneyimlerinin hizmeti algılamalarında etken bir rol aldığını ve hizmetin, hizmeti satın alan kişi ve sunan kişi arasındaki iletişim ile beraber değişkenlik göstereceğini öne sürmüşlerdir (Eleren, Bektaş, Görmüş, 2007: 50).

Hizmetler heterojen bir özelliktedir. Bundan ötürü bir standarda sahip olmaması, işletmeler açısından kalite kontrol konusunda birtakım sorunlara sebep olmaktadır (Tütüncü, 2009: 25).

Fakat işletmelerin, hizmet ürünlerinin standartlaştırılamamasından ötürü, mevzu bahis hizmetin değişebilirliğini azaltmak yerine, müşteriye yönelik hizmet sunmayı ilke edinerek, optimum kalite düzeyinde hizmet sunumuna olanak tanımaları ve sundukları hizmetleri kişiselleştirmeleri daha uygundur (Özer ve Özdemir, 2007: 21).

1.2.5. Hizmetlerin Dayanıksız Olması

Dayanıksızlık; hizmetlerin saklanamama, daha önceden üretilip stoklanamama ve sürekli satılamama anlamlarına gelmektedir. Gerektiği zamanda hizmetler kullanılamazsa daha sonraki zaman için hizmeti saklamak ve satmak mümkün olmamaktadır (Özgüven, 2008: 654).

Bundan dolayı satılması gereken dilimde satılamayan hizmetin sonraki dilim için de satışı zor olduğundan dolayı bu durum işletmeye kayıp getirmektedir. Tüm bunlardan dolayı hizmet üreten işletmeler talep ve arz uyumunu iyi dengelemek durumundadır (Cerit, 2006: 9-10).

Dayanıksızlık nitelendirmesi, elle tutulamayan özelliğinin bir sonucu olarak nitelendirilmekte ve mallardan değişik olarak depolanamama özelliğini de belirterek, üretildiği zaman üzerine çok geçmeden tüketilmeleri lüzumunu göstermektedir (Özer, Özdemir, 2007: 22).

1.3. HİZMETLERİN SINIFLANDIRILMASI

Herhangi bir konuda yapılan sınıflandırmanın amacı, konunun daha net olarak anlaşılması ve benzerlik taşıyan bölümlerin kendi aralarında gruplara ayrılabilmesidir. Mal üreten işletmelerin çıktıları net olarak görülebildiği için kolayca sınıflandırılabilir. Hizmetlerin sınıflandırılmasının ana hedefi, mallardaki gibi hizmetlerinde daha açık olarak anlaşılmasının gerçekleşmesi ve yakınlık gösterenlerin kendi içinde bölümlendirilmesidir (Seyran, 2004: 28-29).

Hizmetleri sınıflandırmak için türlü teşebbüslerde bulunulmuştur. Amerikan Pazarlama Birliği tarafından hizmet 8 grupta sınıflandırılmıştır. Bunlar (Öztürk, 1998: 2);

- Telekomünikasyon hizmetleri,
- Bakım onarım hizmetleri ve kişisel hizmetler,
- Kar amacı gütmeyen, kamusal ve yarı kamusal hizmetler
- Kiralama ve fiziksel dağıtım hizmetleri,
- Turizm, seyahat ve konaklama hizmetleri,
- Eğlendirme, sanat ve spor hizmetleri,
- Sağlık hizmetleri,
- Finansal hizmetler.

Hizmetlerin çok geniş ve farklı çeşitlilikte bulunmasından ötürü genel bir sınıflandırma yapmak kolay olmamaktadır. Tüm bu araştırmalara rağmen günümüze kadar hizmetlerin sınıflandırılması ile ilgili birçok sınamalar yapılmıştır. Bunlardan biri hizmeti; az soyut olandan çok soyut olana doğru üç gruba bölen bir sınıflandırmadır (Mucuk, 2001: 324).

Bunlar;

- Mamülle ilgili hizmetler:

Bakım ve tamir, yedek parça, tüketiciye sunulan garantiler, kurma takma...

- Ekipmana dayalı olan hizmetler:

Hizmetin esas “pazarlanan nesne” olarak malın da onu besleyerek desteklediği ve rol oynadığı hizmetler kümesidir. Taksi, kuru temizleme makinesi, otobüs veya hava yolu ile seyahat, otomatik satış yapan meşrubat makinası, oto yıkama makinası

vb. hizmetlerdir.

- İnsana bağılı olarak verilen hizmetler:

Hizmetle ilgili kişilere yani insana bağılı olarak sunulan hizmetlerdir. Doktorluk, mali müşavirlik, koruma görevlisi, avukatlık, çocuk bakımı hizmetleri vb. profesyonel hizmetlerdir. Bunlar, ilk grubun tam tersine en soyut olan hizmetlerdir.

Birçok araştırmacı yazar hizmetleri çeşitlilik gösterecek şekilde tanımlamıştır. Bunlar (Seyran, 2004: 28-29):

Tablo 1. Farklı Yazarlar Tarafından Oluşturulan Hizmet Sınıflandırmaları.

Yazar	Sınıflandırma Şekli
JUDD (1964)	Bir malın kiralanmasına, sahiplik taşıyan mallara bağılı olan ve mallara bağılı olmayan hizmetler
RATHMEL (1974)	Alıcı ve satıcı görünüşüne göre, satın alma çeşidine göre, ürünün özelliklerine göre hizmetler Kanunların uygulama düzeylerine göre hizmetler
HİLL SHOSTACK ve SASSER (1977)	Fiziksel malların ve soyut hizmetlerin her bir ürün paketi içindeki oranına göre insanları ve malları etkileyen hizmetler Etki düzeylerine göre hizmetler, Tesirlerin giderilebilme özelliklerine göre hizmetler, İnsanlara karşı zihinsel ve fiziksel etkiler bırakan hizmetler, Toplu hizmetler, insana dayalı hizmetler
THOMAS (1978)	Yoğun teknoloji uygulamalı hizmetler -Otomatik makineler tarafından verilen hizmet -Nitelsiz ve nitelikli işgücünün uyguladığı makinelerle verilen hizmetler Yoğun emek uygulamalı hizmetler -Nitelsiz ve nitelikli işgücüne ihtiyaç duyulan hizmetler -Profesyonel işgücüne ihtiyaç duyulan hizmetler
CHASE (1978)	Hizmet ulaştırmada müşteri ile teması baz almasına göre hizmetler; Yüksek temasa ihtiyaç duyulan hizmetler (lokantalar, restoranlar, sağlık, oteller) Düşük temasa ihtiyaç duyulan hizmetler (ptt posta hizmeti).
KOTLER (1980)	Devlet ve özel olarak kar amacı gütmeyen hizmetler İnsana, teçhizata dayalı hizmetler, Müşterinin varlığını ön planda tutan hizmetler, Kişisel - iş ihtiyaçlarının karşılanmasına ihtiyaç duyulan hizmetler,
LOVELOCK (1980)	Müşteri ile hizmet verenler arasındaki mevcut ilişkiler Ana talep özellikleri; hizmet edilen amaç, arz talep dengesizliğinin boyutu Hizmet kapsamı ve yararları; personel hizmetinin ve fiziksel ürünlerin

	memnuniyet düzeyleri, yarar görme ve zamanlama Bölgeden bölgeye dağıtım biçimleri, kapasite paylaşımı, hizmet dağıtım esnasında tüketicinin bulunma durumu
TROXELL (1981)	Hizmetin kullanım aralığı Hizmetin kullanım zamanı
CHASE ve AQUILANO (1981)	Saf hizmetler, karışık hizmetler İmalat benzeri hizmetler
BAUMOLL (1984)	İkame edilebilir ve doğrudan kişisel hizmetler Geniş alanlı olan ve doğrudan yayılan hizmetler
SCHEMENNER (1990)	Hizmet fabrikaları ve hizmet mağazaları Yığın ve profesyonel hizmet

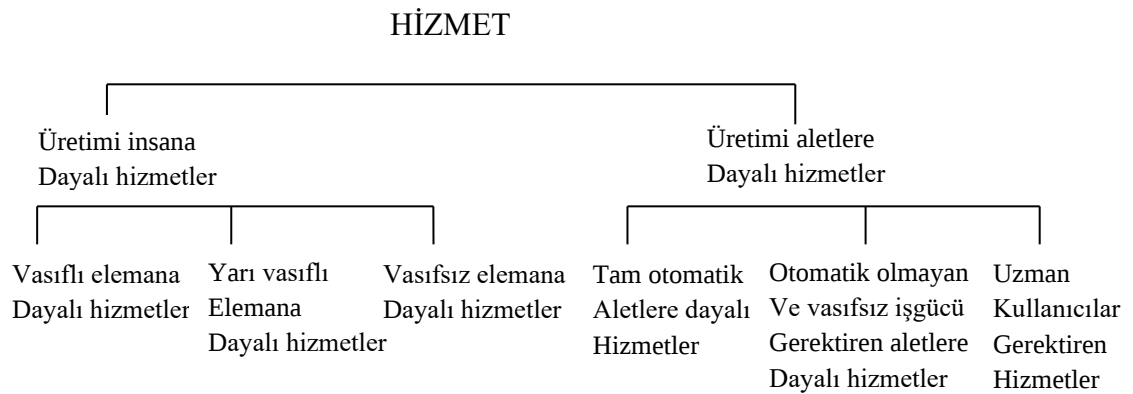
Kaynak: (Seyran, 2004: 28-29).

Hizmetlerin sınıflandırılması bir hayli komplike bir konudur. Hizmetler aşağıdaki kriterlere göre sınıflandırılmıştır (Akalin, 1990: 11).

- Üreticisine göre;
- Arz edildikleri pazara göre;
- Satın alma davranışlarına göre;
- Hizmetin doğal yapısına göre sınıflandırma

1.3.1. Hizmet Üreticisine Göre Sınıflandırma

Hizmetlerin üreticisine göre bölümlendirilmesi Şekil 1’de belirtildiği gibidir (Boone ve Kurtz, 1980: 157-160).



Şekil 1. Hizmet Üreticisine Göre Sınıflandırma

Kaynak: (Boone, 1980: 158).

1.3.1.1. Üretimi Aletlere Dayalı Olan Hizmetler

Üretimi aletlere dayalı hizmetler; insanlardan daha çok fiziksel donanım, araç

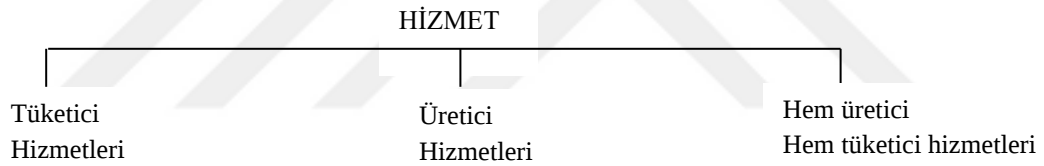
ve gercin önem arz ettiği hizmetlerdir. Bunlar 3 grupta toplanabilir (Kotler ve Armstrong, 1991: 205). Tam otomatik olan aygıtlara bağlı hizmetler (Bankamatik, otomatik araba yıkama vb.) vasıfsız iş gücüne ihtiyaç duyulan ve otomatik olmayan aletlere dayalı olan hizmetler (Kuru Temizleme ve taksicilik) ve uzmanlaşmış kullanıcı gerektiren aletlere dayalı hizmetler (Ultrason, bilgisayar, tomografi) bu gruba dahildir.

1.3.1.2. Üretimi İnsana Dayalı Olan Hizmetler

Üretimi insana dayalı hizmetler; insan emeğinin ön planda tutulduğu hizmetlerdir. Bu tür hizmetler kendi içinde üç grupta bölümlendirilmektedir (Boone, 1980:158). Bunlar, yarı vasıflı elemana dayalı hizmetler (kuaförlük vb.), vasıflı elemanlara dayalı olan hizmetler (avukatlık, doktorluk, muhasebecilik vb.), vasıfsız elemanlara dayalı olan hizmetlerdir (Kalişifercilik, temizlik...vb.).

1.3.2. Hizmetlerin Arz Edildikleri Pazara Göre Sınıflandırılması

Hizmetlerin arz edildikleri pazara göre bölümlendirilmesi Şekil 2’de belirtildiği gibidir.



Şekil 2. Hizmetlerin Arz Edildikleri Pazara Göre Sınıflandırılması

Kaynak: (Akdoğan, 1981: 31-34)

1.3.2.1. Tüketici Hizmetleri

Tüketici hizmetleri; fertler ve aileler tarafından kullanılan bir başka hizmet ve mal üretimi ile doğrudan doğruya alakalı olmayan ve tüketildikleri an itibari ile ekonomik değerlerini büsbütün yitiren hizmetlerdir (Akdoğan, 1981: 30). Barınma hizmetleri (otel, yurt, pansiyon), yiyecek hizmetleri (lokanta, kafe, pastane), özel eğitim ve öğretim hizmetleri (özel okullar, dersane), kişisel bakım hizmetleri (kuru temizleme, kuaför), haberleşme hizmetleri (telefon, televizyon), sağlık hizmetleri (hastaneler), bankacılık hizmetleri (mevduat, çek, havale), eğlence hizmetleri (sinema, tiyatro), nakliye hizmetleri (insan ve eşya taşımacılığı), turizm hizmetleri (tur operatörlüğü), sigorta hizmetleri (hayat, kaza sigortası), danışmanlık hizmetleri

(avukat, mali müşavir) gibi hizmetler tüketici hizmetleridir.

1.3.2.2. Üretici Hizmetleri

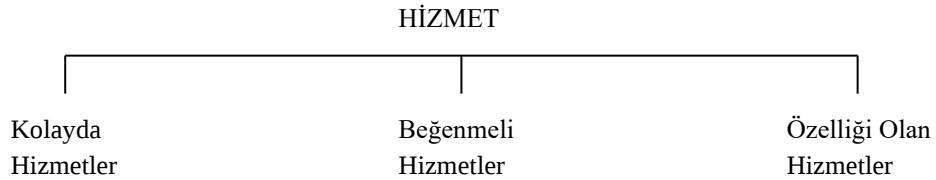
Üretici hizmetleri, işletmeler ve endüstriyel kullanıcılar tarafından kullanılan farklı bir malın ve hizmetin üretimiyle alakalı olan ve tüketici hizmetlerindeki gibi kullanıldığı durumlarda ekonomik kıymetini kaybeden ancak başka bir ekonomik değerin ortaya çıkmasına olanak veren hizmetlerdir. Danışmanlık hizmetleri (teknik danışmanlık hizmetleri), teçhizat hizmetleri (makinelerin tamir, bakım ve kurulması ile ilgili hizmetler) üretici hizmetlerine örnek verilebilir (Wilson, 1972: 8-9).

1.3.2.3. Hem Üretici Hem Tüketici Hizmetleri

Hem üretici hem tüketici hizmetleri; endüstriyel ve nihai kullanıcılara sunulan hizmetler bütünüdür (Akdoğan, 1981: 33-34). Ulaşım, sigortacılık, bankacılık gibi hizmetler bu hizmetlere örnek olarak verilebilir.

1.3.3. Satın Alma Davranışlarına Göre Hizmetlerin Sınıflandırılması

Satın alma tutumlarına göre hizmetlerin sınıflandırılması Şekil 3'de yer almaktadır.



Şekil 3. Satın Alma Davranışlarına Göre Hizmetlerin Sınıflandırılması

Kaynak: (Cemalcılar, 1979: 4).

1.3.3.1. Beğenmeli Hizmetler

Tüketicilerin seçim ve satın alma esnasında; seçenekler arasında stil, uygunluk, fiyat ve kalite açısından mukayese ettikleri hizmetlerdir. Müşteri bu ve buna benzer hizmetleri satın alırken bir hayli zor beğenir bir tutum göstermektedir; mukayeselerden sonra en uygun olarak düşündüğünü ve farklı açılardan beğendiği hizmeti bulduğu inancına ulaşınca satın almaya yönelim sağlamaktadır. Kuaförlük hizmetleri bu hizmetlere örnek olarak verilebilmektedir.

1.3.3.2. Kolayda Hizmetler

Kolayda hizmetler; tüketicilerin genellikle minimum çaba harcayarak, önceden belirlenip planlanmadan ve üzerinde çok düşünülmeden, mini üniteler halinde, sıklıkla satın aldıkları hizmetlerdir. Fiyatı genelde az olan hizmetlerdir. Taşımacılık hizmetleri bu hizmetlere örnek olarak verilmektedir.

1.3.3.3. Özelliği Olan Hizmetler

Kendine özgü özellikleri ile belirli tipte tüketicinin satın almak için çabalamaya istekli olduğu hizmetlerdir. Bu hizmetlerin bir hayli riski yüksektir. Borsa, danışmanlık hizmetleri ve cerrahlık bu tür hizmetlere örnektir.

1.3.4. Hizmetin Doğal Yapısına Göre Sınıflandırma

Hizmetlerin doğal yapısına göre sınıflandırılması dört şekilde olmaktadır. Sınıflandırma aşağıda belirtildiği gibidir:

- Bilgi ve güvene dayalı hizmetler (bankacılık vb.)
- Müşterinin zihnine yönelik hizmetler (eğitim hizmetleri vb.)
- Müşterinin mülk ve mal durumuna göre hizmetler (kargo hizmetleri vb.)
- İnsan bedenine göre hizmetler (otel hizmetleri vb.)

1.4. MAL VE HİZMET ARASINDAKİ FARKLILIKLAR

- Mallar daha somut ve hizmetler daha soyut olarak belirlenmiştir. Hizmet üreten şirketler açısından hizmeti tanımlayabilmek bir hayli zor olmaktadır. Müşteri açısından bakılırsa sunulan hizmeti değerlendirebilmek kolay olmamaktadır.

- Hizmetlerin üretim esnasında müşteriler kendilerini göstermektedir. Mal üretiminden sonraki aşama müşteriye ulaşmasıdır. Çoğunlukla malların üretimi sona erdikten sonra tüketilebilmekte ve faydalı hal almaktadır. Fakat hizmetler genellikle üretim aşamasında aynı zamanda tüketilmektedir. Müşteri, üretilen hizmetin spesifikasyonlarını belirlemektedir ve üretim etkinliklerinin direk olarak içindedir. Malların üretimi yapıldıktan sonra depolanıp daha başka bir zamanda tüketilmek üzere bekletilebilmektedir. Mallar oradan oraya taşınabilmektedir. Hizmetlerin taşınması ve depolanması söz konusu olmamaktadır.

- Mallar standart ve homojen olarak sunulabilmektedir. Ancak hizmetler daha heterojen bir yapıdadır. Aynı ad bünyesinde sunulan hizmet, belirli bir zamandan başka bir zamana göre, bir hizmet sağlayıcıdan diğer bir hizmet sağlayıcısına ve

müşteriden müşteriye göre değişim gösterebilmektedir. Rixos Otelleri'nde sunulan konaklama hizmeti ufak bir kasaba otelinde veya daha düşük bütçeli sunulan konaklama hizmetine göre farklılık göstermektedir. Bir terzinin müşterilerine verdiği dikim hizmeti göreceli olarak değişebilmektedir.

- Mamul üretimi sürecine müşterilerin doğrudan doğruya katılım sağlaması sınırlıdır. Fakat hizmet üretiminin gerçekleşebilmesi için müşterilerin üretim sürecine direk olarak katılması en belirgin şarttır.

- Hizmet süreçlerinde hizmet veren ile müşteriler arasında sıkı ilişkiler kurulması sebebiyle gelenekselleşme oluşurken, imalat süreçlerinde gelenekselleşme meydana gelmemektedir.

- Hizmet üretiminden kazanılan çıktıların depolanması, mamul üretiminden kazanılan çıktıların stoklanmasına oranla daha zordur.

- Hizmet üretimi teknolojileri, mamul üretimi teknolojilerine oranla sermaye az niteliklidir.

- Müşterinin mal satın alma aşamasında söz konusu malın sahipliği müşteriye iletilmektedir. Müşteri hizmeti aldığı zaman elle tutulan bir şeye sahip olmamaktadır. İçecek ve yiyecek gibi dayanıksız tüketim mallarında bu aidiyet mal tüketimi bitene kadar sürmektedir. Aidiyet dayanıklı ürünlerde daha baskındır. Alınan bir televizyon, uzunca bir zaman sahibinin mülkiyetinde yarar ortaya çıkarmaktadır, ancak hizmet satın alındığı zaman kişinin mülkiyete sahip olduğu söylenememektedir.

- Hizmetler, işlemler ve etkinlikler bütünüdür. Tüketilmeden önce test edilemedikleri gibi satın alınmadan önce de test edilememektedir. Sadece dayanıklı ürünler bağlamında değerlendirilen mallar (telefon, televizyon ve araba vs.) satın alınmadan önce test edilebilmektedir. Hizmetlerin önceden test edilmesi bir kaç durum dışında uygun olmamaktadır.

- Müşteri, hizmeti bütün olarak değerlendirmektedir. Hizmetler bir sürü alt hizmetlerden oluşmaktadır. Hizmet kalitesi müşterinin toplam hizmet üzerinde ortaya çıkardığı beklentiye bağlıdır.

Hizmet ve mamul üretimi arasındaki değişkenliklerden ötürü hizmet üretiminin daha çeşitli bir araştırma içinde irdelenmesi gerekmektedir. Çoğu zaman mamul üretimi ile hizmet üretimi birbirini tamamlamakta ve farklı yönlerinin yanında birbiriyle orantılı yönleri de bulunmaktadır (Gözlü, 1995: 2).

İKİNCİ BÖLÜM

KALİTE VE HİZMET KALİTESİ KAVRAMI

2.1. KALİTE KAVRAMI

Kalite kavramı kullanım amacına göre farklı anlamlarda anlatılabilmektedir. Kalite kavramı konusunda çok farklı tanımlamaların saptanması sebebiyle, kalite ile ilgili ortak bir tanıma rastlamak pek mümkün olamamaktadır. Kalite konusunda ortak bir tanıma varılamamasının sebebi, farklı şekillerde algılanması ve kalitenin çok boyutlu olması olarak gösterilebilmektedir. Çoğu kişiye göre kalite; benzerlerinden ayrı olumlu niteliklere sahip olan, üstün olan, pahalı, lüks, ender bulunan kavramları göstermektedir (Yatkın, 2004: 1).

Kalite, 1980 ve 1990'lı yılların hızla gelişen rekabet araçlarından birisi olarak ortaya çıkmış ve rekabet artış gösterdikçe “yaptığını satan” işletme düşüncesinin yerini “satılabilirli yapan” işletme düşüncesi almıştır. Kalite, işletmelerin kâr edebilme imkanlarını artırabilmeleri için değil, işletmelerin ömürlerini devam ettirebilmeleri için zorunludur. Rekabet şartlarında çabalayan işletmelerin, kendi kalite politikalarını geliştirip uygulamaları gerekmektedir (Ertürk, 2011: 19).

Kalite; "Beklentilerin karşılanması ve koşulların yerine getirilmesi" olarak anlatılmaktadır. Farklı bir tanımlama da ise kalite “müşterilerin beklenti ve ihtiyaçlarını sürekli ve bir bütün olarak karşılayabilecek hizmet ve ürünleri en hesaplı şekilde üretmek” olarak tanımlanmıştır (Erturgut, 2012: 39).

Kalite; hizmet veya bir ürünün, müşteri beklentilerini aşma yeteneği veya müşteri beklentilerini devamlı olarak tamamlamak anlamındadır. İşletme açısından hizmet ve ürün üretiminde ciddi önemde olan üç konu kalite, maliyet ve verimlilik. Yüksek kalite standartlarında hizmet ve ürün üretimi bir işletmeye yarış gücü imkanı verdiği gibi; müşteri memnuniyetini sağlayarak işletmenin ürün ve hizmetlerine bağlılığını oluşturmakta ve verimliliği arttırmaktadır (Ersoy ve Ersoy, 2011: 19).

Juran "kalite" kavramını “kullanıma uygunluk” olarak tanımlamıştır. “Üretilen mal veya hizmetlerin tüketicilerin beklentilerine uygunluğu veya beklentiyi karşılama derecesi” bağında anlatmıştır (Şahin, Bekem, 2000: 294).

Zeithaml; algılanan kaliteyi “tüketicinin hizmet ya da bir malın, bütün olarak,

üstünlüğü veya mükemmelliği hakkındaki araştırması” düzeyinde dile getirmiştir (Uyguç, 1998: 2).

Kalite; günümüzdeki basit kavramından daha farklı olarak sadece hizmet veya ürünün kalitesi olmaktan sıyrılmış, yönetimin kalitesi olarak daha uç noktalarda ele alınmıştır. Hizmet ya da bir malın içinde oluşturduğu sürecin kalitesi, bir mal veya hizmetin kaliteli olabilmesini etkilemektedir.

ISO (International Organization for Standardization) 8402 Kalite sözlüğü ve ISO 9000 serilerinde kalite; “ifade edilmemiş ve açıkça belirtilen gizli gereksinimleri tatmin edebilme konusunda bir yeteneğe sahip olan hizmet ve/veya malların nitelik ve özelliklerinin toplamıdır” şeklinde anlatılmaktadır.

2.1.1. Kalitenin Özellikleri

İşletmeler açısından değerlendirildiğinde kalite anlam olarak büyük önem arz etmektedir. Bu sebeple kalitenin devamlı olarak araştırması yapılmaktadır. Kalite konusundaki inceleme ve araştırmalar irdelendiğinde, Garvin (1988)’in çalışması ön plana çıkmaktadır. Garvin’e göre kalitenin özelliklerini şu şekilde dile getirmiştir:

- Performans
- Uygunluk
- Güvenilirlik
- Dayanıklılık
- Hizmet Görürlük
- Algılanan Kalite
- Estetik
- Diğer Özellikler

2.1.1.1. Performans

Ürünlerin ana özelliklerini ve ürünlerin görevlerini uygulayabilme kabiliyetini anlatmaktadır. Televizyon için görüntü ve ses, otomobil için konfor ve hız performans özellikleri iken; hizmet işletmelerinde ise performansın nitelikleri bekleme süreci ve servis hızı gibi özelliklerdir. Ürünlerin performans özellikleri çoğunlukla ölçülebilen özellikler olarak görüldüğünden, birbiri ile alakalı ürünler arasında performans açısından objektif bir sınıflandırma ortaya konulabilmektedir (Ertürk, 2011: 22).

2.1.1.2. Uygunluk

Uygunluk, ürünlerin işleyiş özelliklerinin ve tasarımlarının evvelce belirlenmiş standartlara uygun düşüp düşmeme derecesidir. Uygunluk düzeyi kalitenin teknik kapsamına bakılarak kullanıcıya ve tüketiciye bilgi aktarmaktadır.

2.1.1.3. Güvenilirlik

Ürünlerin kullanma zamanı içerisinde kendilerinden muhtemel olarak istenilen tüm fonksiyonlarını hangi düzeyde yerine getirip getiremediklerinin ölçütüdür. Böylelikle; güvenilirlik, ürünlerin bu dönem süresince tamamlayıcı özellikleri ve performans devamlılığı anlamını taşımaktadır (Ertürk, 2011: 23).

2.1.1.4. Dayanıklılık

Hizmetlerin veya ürünlerin kullanım dönemleri süresi ile ilgili bir nitelik olup, ürünlerin bu özelliği müşteriler tarafından çoğunlukla belirli şartlar altında ölçülmüş ve onaylanmış olması istenmektedir (Tavmergen, 2002: 22).

2.1.1.5. Hizmet Görürlük

Kalitenin bir diğer özelliği olan hizmet görürlük özelliği, hız, ehliyet, yeterlilik, nezaket, ve hatanın üstünü kapatabilme kolaylığı olarak ve kalitenin bir diğer boyutu olarak ifade edilmektedir. Tüketiciler ürünlerin bozulabilme ihtimali ile beraber, servis personelinin alakası ve servis problemlerine doğru çözümler bulabilmesi, ürünlerinin serviste kaldığı zamanı, servisin randevularına hangi müddette cevap verdiği niteliklerine de dikkat çekmektedir (Tütüncü, 2009: 65).

2.1.1.6. Algılanan Kalite

Tüketiciler ürünlerin özelliklerine tam olarak hakim olamadıkları durumlarda, karar verirken bazı hususlara dikkat çekmek gerekmektedir. Mesela marka ya da ürün imajı vb. etmenler ürün kalitesinin pozitif yada negatif olarak algılanmasında fazlasıyla önemli olmaktadır (Tavmergen, 2002: 23).

2.1.1.7. Estetik

Tüketicilere her türlü hitap eden ürün nitelikleri, farklı bir anlatımla ürünü kullanacak kişinin beklentilerini karşılayacak estetik unsurları sağlayabilmesidir. Estetik açıdan alıcıların bakış açısına göre önemli olan biçim, ambalaj, renk gibi nitelikler, ürünlerin başarımını direk olarak etkilemekle beraber, tüketici beğenisine

yönelik estetik nitelikler olarak gösterilebilir (Tütüncü, 2009: 64).

2.1.1.8. Diğer Unsurlar (Özellikler)

Hizmet veya ürünlerin gösterişini sağlayan diğer nitelikler olup, söz konusu hizmet ve ürünlerin ana etmenlerini bütünleyen unsurları içermektedir (Tavmergen, 2002: 22).

2.2. HİZMET KALİTESİ KAVRAMI

Yıllardır gösterilen bir çabayla teknik kalitenin artırılması, problemlerin sebeplerinin keşfedilmesi ve problemlerin azaltılması kalite kontrolünü getirmiş ve üretim süreçleri kontrol altına alınarak, ürünün kalitesinin yükseltilmesine neden olmuştur ve birçok firmanın ekonomik yönden güçlülüğü sağlanmıştır. Parasuraman'a göre 1970'li yıllara kadar hizmet endüstrilerinde kalitenin tanımlanmasındaki noksanların sebebi kalite kavramının esaslarının sınırlanamamış ve özelliklerinin ölçülememiş olmasıdır. 1980'lere kadar kalitenin tanımlanmasına yönelik girişimler hep bireysel kalite değerlemeleri olarak kalmış ve genellemeler yapılamamıştır (Çakır, 1998: 21).

Hizmet kalitesinin tanımının yapılabilmesinde de değişik düşünceler ve bazı zorluklar bulunmaktadır. Hizmet'i; Robinson; "Bir hizmetin üstünlüğü hakkındaki bir tavır veya global yargı" Ferrel ve Pride; "Bir hizmetin müşterinin beklentilerini nasıl karşıladığı veya beklentilerini aştığının algılanması", Wild; "müşteri gereksinimlerine uygunluğun aşaması", Lovelock ve Wyckoff; "müşterinin gereksinimlerini karşılamasında düşünülen kusursuzluğun aşaması ve kusursuzluğa ulaşmada değişkenlerin kontrolü" şeklinde tanımlamışlardır (Seyran, 2004: 38).

Hizmet sektöründe kalite; ortaya konan hizmetin kusursuz ve eksiksiz gerçekleştirilmesi, sürekli başarı, değerlendirilebilen ve ölçülebilen müşteri memnuniyeti, müşteri beklenti ve ihtiyaçlarına uygunluk ile direk olarak bağlantılıdır (Yücel, 2013: 84).

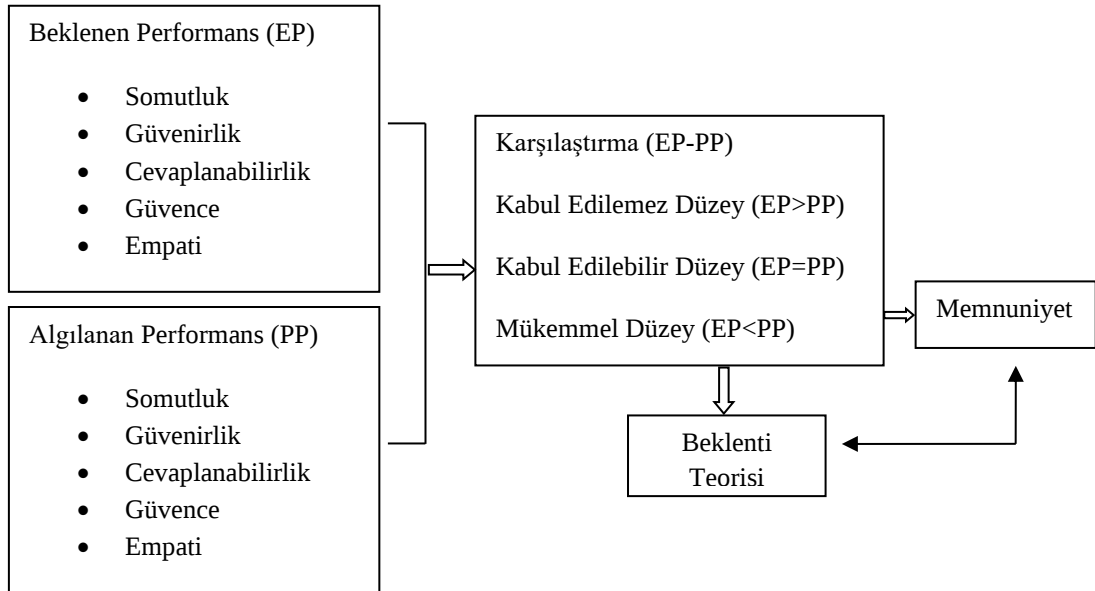
Grönroos (1984) hizmet kalitesini, "müşterilerin aldığı hizmete yönelik algılarının, beklentileriyle karşılaştırıldıktan sonra yaptıkları değerlendirme sürecinin çıktısı" olarak anlatmaktadır. Farklı bir tanımda ise Odabaşı (2004), hizmet kalitesinin, beklentilerinin üstüne çıkabilme kabiliyeti veya bir işletmenin müşteri beklentilerini karşılayabilmesi olduğunu anlatmaktadır. Duygun ve Okumuş, müşteri beklentilerini

tamamlayabilmek için kusursuz bir şekilde hizmet verilmesini hizmet kalitesi olarak nitelendirmektedir (Okumuş, 2008: 10).

Sağlık ve Yapraklı; hizmet kalitesini, müşteri beklentileri karşısındaki hizmet düzeyinin hangi oranda meydana geldiğinin bir etmeni olarak tanımlamışlardır. Tüketiciler söz konusu almak istedikleri hizmeti beklentilerinin altında bulduklarında, bu durumdan tatmin olamamakta ve hizmet kalitesini kötü olarak değerlendirmektedirler (Yapraklı ve Sağlık, 2010: 71-85).

Savcı, Ustaahmetoğlu ve Aygün de söz konusu hizmetinin kalitesinin, müşteri tatmin seviyesi ile doğrudan orantılı olduğunu dile getirmişlerdir. Müşteriler satın aldıkları hizmetten sonra memnuniyet düzeyleri yüksek olarak ayrıldıklarında hizmet kalitesini büyük oranda olumlu olarak nitelendirebilmektedirler. Savcı, Aygün ve Erol, bu olumlu algılamamanın her zaman aynı olmayacağını anlatmıştır. Son derece hizmetten memnuniyet duysalar bile hizmet kalitesinin çok yüksek olamayabileceğini de dile getirmiştir (Savcı, Ustaahmetoğlu ve Aygün, 2013: 239-254).

Burböck, algılanan performans ile beklenen performans aralığındaki zamanı mukayese ederek, ortaya çıkan etkilerini olgunlaştırdığını göstermiştir (Burböck, 2014: 158).



Şekil 4. Model Gelişimi.

Kaynak: (Burböck, 2014: 158)

Tanımlar incelendiğinde, hizmet kalitesi ile alakalı sonuçlar şu şekildedir (Seyran, 2004: 38):

- Hizmet kalitesi yüksekse; çalışanlar, müşteri, aynı zamanda işyeri sahibi de kazançlı çıkmaktadır.
- Hizmet kalitesi, hizmetin farklı hizmetlere oranla üstün oluşu ile ortaya çıkarılmaktadır.
- Hizmet kalitesi, hizmetin kusursuz olması ile yakın bir bağ içindedir.
- Hizmet kalitesi, müşterilerin gereksinimlerinin işletmeler tarafından tam net bir şekilde belirlenerek bu gereksinimlerin karşılanması temeline dayanmaktadır.
- Hizmet kalitesinin ölçülmesinde, müşterinin hizmete ait umutları ve asıl hizmet deneyimi mukayese edilmekte, algılamalar beklentilerden yüksekse ideal kalite; beklentiler algılamalardan büyük ise düşük kaliteden söz edilebilmektedir.

Müşteri pek çok faktörü idrak ederek kaliteyi kendi düşünceleri ile bağdaştırmaktadır. Kendisine sunulan hizmetle beklentisindeki hizmeti mukayese etmektedir. Müşterinin algıladığı hizmetin yüksek olması durumu önem arz etmektedir. Karşılaştırma neticesinde algılanan kalite ile beklenen kalite arasındaki fark negatif ise; müşterinin hizmet kalitesi negatif olarak algılanacaktır. Aradaki ayrım pozitif ise, müşterinin hizmet kalitesini pozitif olarak değerlendirdiği söylenebilmektedir. Kaliteli hizmet sunmak, müşterilerin ihtiyaçlarını ve isteklerini karşılayabilmek adına hizmet sunmak ile aynı anlama gelebilmektedir. Böylece işletmeler müşterilerinin olası beklentilerini tamamlayabilmekte ve algılanan hizmet kalitesini arttırabilmektedir (Duygun ve Okumuş, 2008: 19).

Hizmet kalitesi, rekabet edebilirliğin ciddi bir belirleyicisi olarak görülmektedir. Hizmet kalitesi, bir hizmet işletmesinin sürdürülebilir rekabet avantajı yaratmasını ve kendini diğer işletmelerden farklılaştırmasını sağlamaktadır. Müşterinin beklentileri üzerinde hizmet düzeyinin hangi oranda gerçekleşebildiği durumu hizmet kalitesi kavramını açıklamaktadır (Işın, 2012: 27).

Hizmet kalitesi, müşteri beklentilerini karşılayabilmek amacıyla beklenenin üstünde ve kusursuz hizmetin verilmesi anlamına gelmektedir. Hizmet kalitesi, müşteri ümitlerini karşılayabilme çabası olarak ortaya atılmaktadır (Odabaşı, 1997: 67).

2.2.1. Hizmet Kalitesinin Boyutları

Araştırmacılar, hizmet kalitesini algılamanın zor olduğunu öne sürmüşlerdir. Hizmet daha nesnel ve somut nitelendirilirse hizmetlerin kavranabileceğini dile getirmişlerdir.

Literatürde geliştirilmiş boyut önerileri Tablo 2’de yer almaktadır (Uyguç, 1998: 36).

Tablo 2. Hizmet Kalitesinin Boyutları

YAZARLAR	ÖNERİLEN BOYUTLAR
OLSEN WYCKOF SASSER (1978)	1. Üretimdeki materyal özellikleri 2. Hizmetlerin meydana geldiği fiziksel atmosfer, araç ve gereç vb. 3. Personellerin davranış etkisi
LEHTINEN (1938)	1. Üç Boyutlu Yaklaşım a. Fiziksel Kalite b. Etkileşim Kalitesi c. Şirket Kalitesi 2. İki Boyutlu Yaklaşım a. Süreç Kalitesi b. Çıktı Kalitesi
GRÖNROOS (1983)	a. Çıktı Kalitesi b. Süreç Kalitesi
BERRY, ZEITHAML VE PARASURAMAN (1985)	a. Hizmetin verildiği düzeydeki kalite b. İstisnaların veya sorunların ele alındığı kalite düzeyi
PARASURAMAN, ZEITHAML, BERRY, (1985)	a. Güvenirlilik b. Heveslilik c. Yetenek d. Ulaşılabilirlik e. Nezaket f. İletişim g. İnanılrlık h. Güvenlik ı. Müşteriyi tanıma, ayırt etme j. Maddi Unsurlar
NORMAAN (1988)	Hizmet Paketinin Özellikleri a. Değişir Özellikler b. Değişmez Özellikler

Kaynak: (Uyguç, 1998: 36-37)

Bir hizmet kaliteli olduğunu belirten özelliklere sahip ise hizmetin kaliteli olup olmadığı ortaya konulabilmektedir.

Hizmet kalitesinin tespit edilen belirleyici özellikleri şunlardır (Parasuraman, Zeithaml ve Berry 1985: 47):

- Yetenek (competence): Hizmet verilebilmesi için gerekli beceri ve bilgiyle dolu olmayı anlatmaktadır.
- Nezaket (courtesy): Personel ile ilişki kuran müşterinin karşılıklı olarak arkadaşça olma, kibarlık, itibar, hürmet yaklaşımını ifade etmektedir.
- Tutarlılık (reliability): Performans ile güvenirliliğin uyumluluğunu kapsamaktadır.
- Ulaşılabilirlik (Access): İlişkilerde doğallık ve yakınlığı ifade etmektedir.
- Heveslilik (responsiveness): Çalışanların iyi hizmet verebilmek için gönüllü ve hevesli olmasıdır.
- Güvenlik (security): Şüpheden, riskten, tehlikeden uzak olan anlamındadır.
- Güvenirlilik (credibility): Dürüstlüğü, güvenirliliği, inanılabilirliği anlatmaktadır.
- İletişim (communication): Müşterilerin duyabileceği ve anlayabileceği bir şekilde onları bilgilendirmeyi ve dinlemeyi anlatmaktadır.
- Müşteriyi bilme ve anlama (understanding/knowning the customer): Müşterinin ihtiyaçlarını anlamak için çabalamayı anlatmaktadır.
- Elle tutulabilirlik (sustainability): Hizmetin fiziksel kanıtını ifade etmektedir.

Berry, Parasuraman ve Zeithaml'ın yaptıkları çalışmaların devamında hizmetin algılanan kalitesinden bahseden 10 faktör yerine daha kapsamlı olan 5 faktörle açıklanmasını öne sürmüşlerdir (Değermen, 2006: 24).

Berry, Parasuraman ve Zeithaml (1993) ürünlerin kalitesine bakarak hizmet kalitesinin değerlendirmeye alınamayacağını belirtmişlerdir. Parasuraman vd. ortaya konan çalışmalarda aşağıdaki sonuçları açıklamışlardır (Oral, 2006: 24):

- Ürün kalitesinin değerlendirilmesine bakılarak hizmet kalitesinin daha güçlü olduğu görülmektedir.

- Hizmet kalitesi gerçekleşen hizmet performansının ve beklenen hizmet düzeyinin mukayese edilmesiyle açıklanmaktadır.
- Hizmet kalitesi algılamaları; hizmet tedarik sürecini kapsar ve aynı zamanda çıktıyı da kapsamaktadır.

Müşteriler kalite seviyesini açıklarken beş boyutu önemsemektedirler. Müşterilerin değerlendirdikleri nitelikler önem sıralamasına göre sıralandığında; güvenilirlik, tepkisellik, güven, empati ve somut şeyler olarak açıklanmaktadır. Örneğin bankalarda sıra beklememek için kurulan numaratörlerde bir kalite boyutu olan empatiden bahsedilemez ve doktordan randevu almak amacıyla hastane arandığı zaman, somut nesneler bir kalite boyutu olarak algılanmamaktadır. Yukarıdaki örneklerdeki gibi durumlarda müşteriler hizmet kalitesinin boyutunu kullanamamaktadır.

Berry, Zeithaml ve Parasuraman (1985) tarafından yapılan çalışmada hizmet kalitesinin on boyutu saptanmıştır.

2.2.1.1. Yetenek

Personelin yetenek ve bilgiye sahip olmasıdır (Uyguç, 1998: 40). Aşağıdaki maddeleri içermektedir (Bostanoğlu, 2012: 10).

- Müşteriyle iç içe olan personelin beceri ve bilgisi
- Etkinliklere yardım eden personelin beceri ve bilgisi
- Firmanın araştırma kapasitesi

2.2.1.2. Güvenilirlik

Güvenilirlik, söz verilen hizmeti doğru ve güvenilir olarak sağlamaktır. İşletmelerin fiyat, sunum, problem çözümü ve hizmet koşulları vb. sözleri tutmalarına bağlıdır (Kekeç, 2008: 50). Müşteriler, vaatleri yerine getiren işletmeler ile çalışmaktan memnuniyet duymaktadır. Hizmet kalitesine müşteriler açısından bakıldığında bu boyut en önemlileri arasına girmektedir (Bostanoğlu, 2012: 9).

- Faturalandırmada gerçeklik
- Hizmetlerin belirlenen dilimde yerine getirilmesi
- Kayıtların doğru ve dürüst tutulması

2.2.1.3. Ulaşılabilirlik

İlişki kurmayı ve yaklaşılabilirliği kolaylaştırmayı anlatmaktadır. Hizmet kazanımı için çok beklenmemesi ve hizmete kolaylıkla ulaşabilmek için çalışılması gerekmektedir (Aytaç, 2015: 38). Örneğin, hatların sürekli meşgul olmamasını, hizmete telefonla kolayca ulaşılabilceğini, hizmet kazanımı için acele davranılmasını, hizmet verilen yerlerin uygun noktalarda olmasını ve iş saatlerinin uygun olmasını belirtmektedir (Öztürk, 2003: 142). Aşağıdaki maddeler irdelenmiştir (Bostanoğlu, 2012: 10):

- Bir kişiyi arayarak hizmete çabuk ulaşabilmek (telefon görüşme kanalının uygun olması ve görüşme esnasında bekletilmeme vb.)
- Hizmeti ulaşana kadar geçen süreyi
- Etkinliğe ulaşmak için müsait vakitlerin seçimi
- Hizmet alabilmek için uygun yer tercihi

2.2.1.4. Heveslilik

Heveslilik, hizmet verebilmek için personelin istekli ve her daim tetikte olması anlamı taşımaktadır. Yapılacak olan işin belirlenen dilimde sonuçlandırılmasını anlatır (Uyguç, 1998: 40). Bu boyut, müşterilerin şikayetleri, dilekleri, problemleri ve soruları ilgilenme konusunda hızlılık ve nezaketi vurgulamaktadır (Bostanoğlu, 2012: 10):

- Duyuru ve ödemelerin zaman geçmeden gönderilmesi
- Ulaşmaya çalışan müşteriye hızlıca cevap verebilmek
- Hizmeti hızlıca verebilmek (randevuları atak bir şekilde ayarlama vb.)

2.2.1.5. Nezaket

Personellerin müşteri diyaloglarında samimiyetlerini, saygısını, nezaketini içermektedir (Aytaç, 2015: 38). Şu maddelerce açıklanmaktadır (Bostanoğlu, 2012: 11):

- Müşterinin mülkiyetine önem vermek
- Müşteri ile diyaloglarda bulunan personelin temizliğine önem vermesi ve bakımlı olması

2.2.1.6. İnanılrlık

Personelin hizmet verirken, müşteriye kendine inandırması ve müşteriye

yakınlık göstermesidir. Personelin kişisel özellikleri ve firma imajı güvenilirliğini arttıran etkenlerdir (Uyguç, 1998: 40). Aşağıdaki unsurlarca anlatılmaktadır (Bostanoğlu, 2012: 11):

- Firma
- Firma adı
- Bağlantı durumundaki personelin şahsi nitelikleri

2.2.1.7. Güvenlik

Hizmetlerin şüphe, tehlike, riskten ırak olmasıdır (Uyguç, 1998: 40). Çalışanların nezaket ve bilgisi, işletmenin çalışanlarına güven aşılması ve yeteneği olarak dile getirilen bu nitelik, risk ve net olamayan durum hisseden müşterilerce önemli bir hal almaktadır. Bu maddeleri kapsar (Bostanoğlu, 2012: 11):

- Kişisellik
- Finansal Güvenlik
- Fiziksel Güvenlik

2.2.1.8. İletişim

Personelin, hizmet alımı esnasında müşteriye bilgi verilmesi ve onunla ilgilenilmesidir (Uyguç, 1998: 40). Aynı zamanda işletmelerin iletişimini her müşteriye göre çeşitlendirerek ayarlayabilmesi durumudur. Mesela; eğitim durumu üst seviyede olan müşteriler için ileri düzey bir dil uygulanırken, eğitim düzeyi düşük olan müşteriler için kolay dil kullanımı belirlenmiştir (Öztürk, 2003: 142). Aşağıdaki maddelerce açıklanabilmektedir (Bostanoğlu, 2012: 11):

- Müşterinin probleminin çözümünü sağlamak
- Hizmeti açıklamak
- Hizmet maliyetinin ne olacağını açıklamak

2.2.1.9. Müşteriyi Tanıma ve Ayırt Etme

Müşterilere son derece fazla ilgi gösterilip onlara adları ile hitap edilmeleri, görür görmez hizmeti veren tarafından tanınmaları, müşteriye memnuniyet veren bir durumdur (Oğuz, 2010: 72). Müşterilerin birbirinden farklı ve özel olduklarını hissetmeleri hizmet kalitesini etkilemektedir. Hizmet verenlerin müşterileri önemseyişi ve anladıkları takdirde, müşteriler durumdan olumlu yönde etkilenmektedir

(Bostanoğlu, 2012: 12):

- Müşterileri sürekli tanımak
- Müşterinin hususi ihtiyaçlarını bilmek
- Kişiye önem göstermek

2.2.1.10. Maddi Unsurlar

Kullanılan araç, gereç ve bunların teknolojik gelişmelere uygunluğu, hizmetin verildiği yerin fiziksel özellikleri, uygulanan araç ve aletlerin teknolojiye uygun olup olmama durumu, personelin dış görünüşü gibi unsurları anlatmaktadır (Oğuz, 2010: 72). Müşteriler kaliteyi değerlendirmektedirler (Bostanoğlu, 2012: 12):

- Hizmetin fiziksel tanıtıcıları
- Personelin kıyafet durumu
- Hizmet üretiminde kullanılan araç ve gereç
- Fiziksel etkinlikler
- Hizmet elde eden ve elde etmeyi uman diğer müşteriler

Normann'a göre hizmet kalitesinin boyutları, 'değişir ve değişmez özellikler' olarak dile getirilmektedir. Öğrenci yurdunda odanın temizliği gibi nitelikler, kalitenin nesnel, açık, kesin kriterlerle kontrol edilebilen ve müşteriye direk olarak tesir eden değişmez özelliklerdir. Değişken özellikleri ise, hizmeti veren kişinin müşteriye yakınlık göstermesi ve müşteriye karşı ilgili davranması olarak dile getiren Normann, kalitenin değişir ve değişmez unsurlarının birbirleriyle iletişim halinde bulunduğunu anlatmaktadır (Uyguç, 1998: 41).

Parasuraman ve arkadaşları hizmet kalitesi konusunda on boyuttan sonra durumu beş boyut kapsamında öne sürmüşlerdir. Bu boyutlar;

Güvenilirlik: Hizmetin söz verildiği şekilde ve zamanında eksiksiz yerine getirilmesi.

Güvence: Personelin gerekli bilgiye hakim olması ve müşteriye itimat aşılması

Heveslilik: Müşteriye yardım ederken hevesli olma

Fiziksel özellikler: Personelin dış görünümü, fiziksel imkânlar ve donanım

Empati: Müşteriler ile yakından ve kişisel olarak alakadar olma, müşterilere önem verme, personelin kendisini müşterinin yerine koyabilmesi

3. BÖLÜM

ÖĞRENCİ YURTLARINDA HİZMET KALİTESİ

Bu bölümde öğrenci yurtlarında hizmet kalitesi kavramı, kredi yurtlar kurumu öğrenci yurtları ve özel öğrenci yurtları hakkında bilgiler verilmiş ve yurtların sundukları hizmetlere değinilmiştir.

3.1. ÖĞRENCİ YURTLARINDA HİZMET KALİTESİ KAVRAMI

Öğrenci yurtlarında hizmet kalitesi kavramı pek çok nedenden dolayı önemlidir. Öncelikli olarak bireylerin barınma ihtiyacı en temel fizyolojik ihtiyaçlardan biridir. Öğrencilerin barınma ihtiyacının karşılanması güvenle, sağlıklı, mutlu ve iyi bir geleceğe hazırlanmalarında önemli bir faktördür. Temel ihtiyaçlarını en uygun ve kaliteli bir şekilde karşılayabilen öğrencilerin eğitim hayatlarında da başarılı birer birey olarak topluma kazanımı sağlanabilecektir.

3.1.1. Kredi Yurtlar Kurumu Öğrenci Yurtları

Kredi yurtlar kurumu öğrenci yurtları, devletin verdiği imkanları kullanmak isteyen öğrencilere hizmet sunmaktadır. Yurtların öğrencilere sundukları barınma hizmetini destekleyici farklı pek çok hizmetleri de bulunmaktadır.

3.1.1.1. Kredi Yurtlar Kurumu Yurtlarında Barınma Hizmetleri

Öğrenci yurtlarının ana hizmetleri, barınma hizmetleridir. Ülkemizde yükseköğretim eğitimi gören T.C. vatandaşı öğrencilerin yanında, uzun yıllardır Akraba Toplulukları'ndan ve Orta Asya Türk Cumhuriyetleri'nden gelen öğrenciler ile dostluk anlaşması kapsamında diğer ülkelerden gelen öğrencilere de yurtlarda konaklama imkanı sağlanmıştır. Kredi Yurtlar Kurumu'na bağlı yurtlar, öğrencilerin tercih ettikleri ve eğitimlerini sürdürecekleri ilde barınma problemlerini çözebilmek üzere hizmet vermektedirler. Yurt odalarında öğrenci kapasitesi 3 ile 6 arasında değişkenlik göstermektedir. Son yıllarda tekrar elden geçirilip düzenlenen yurtlar, 1-3 ve 4 kişiliktir. Yine yeni yurtlara incelendiğinde; banyo ve tuvalet oda içerisinde mevcuttur. Aynı zamanda Kredi Yurtlar Kurumu'na bağlı yurtlardaki odalarda; televizyon, buzdolabı, yatak, gardolap, komodin, çalışma masası ve sandalye bulunmaktadır. Barınma Hizmetleri Yönetmeliği'ne göre yapılan düzenlemelerde; ranza sisteminden karyola sistemine geçilmesi, banyo ve tuvaletlerin katlarda odaların içerisine alınması, odalarda kapasite düşürülmesi suretiyle iyileştirme çalışmaları

devam etmektedir. Kredi yurtlar kurumu barınma hizmetlerine ilişkin kapasitesini artırmaya çalışırken öğrencilerin odalarının düzeni için de çalışmalar yapmaktadır. Ranzalı sistemden karyola sistemine geçilerek bir ve üç kişi kapasiteli odalar hizmet vermeye başlamış ve bu sebeple kalabalığın azaltılması hedeflenmiştir. Kredi Yurtlar Kurumu bu hususta kalite geliştirmeye yönelmiştir. KYK yeni açtığı ve açılacak olan yurtlarını “yurt-otel” anlayışı içinde oluşturma çabasıdadır. Yurttaki imkanlar, odaların güzel bir görünüme sahip olması, odaların içine banyo-tuvalet sağlanması ve ahşap mobilya ile dekore edilmesi, Kredi Yurtlar Kurumu’nun önemli çalışmaları içerisinde yer almaktadır. Öğrencilerin yurt bünyesinde kendisine daha yararlı olarak ders çalışabilmeleri için öğrencilerin bölümlerine uygun ders çalışma alanları oluşturulması hedeflenmektedir (Yurtkur, 2007).

3.1.1.2. Yurt Ücretleri

Kredi Yurtlar Kurumu öğrenci yurtlarında; öğrenciler tarafından aylık belirlenen ücret yatırılarak barınılmaktadır. Öğrenciler, yurtların özelliklerine göre, barınma seçeneklerine göre çeşitli yurt ücretleri ödenebilmektedir. Yatak ücreti minimum seviyede belirlenen KYK yurtlarında barınmak isteyen öğrencilerin; 2019 yılı için en düşük 200 TL olarak belirlenen ücreti ödemeleri gerekmektedir. Daha modern ve fazla imkânlarla sahip yurtların aylık ücreti ise yurtların niteliklerine ve verdiği imkânlarla göre değişmektedir. Yurt ücretlerinin belirlenen dönemde ödenmesi gerekmektedir. Ödenmediği takdirde yurt ücreti kayıt zamanında öğrencilerden istenen “depozito”dan karşılanabilecektir.

Yetersiz maddi imkânlarla sahip öğrencilerden, gazi ve şehit çocuklarından ve Türki devletlerden gelen öğrencilerin bir kısmından ve Akraba Toplulukları’ndan gelen öğrencilerden yurt ücreti alınmamaktadır.

3.1.1.3. Yiyecek ve İçecek Hizmetleri

Kredi Yurtlar Kurumu, yükseköğrenim gençliğinin eğitime barınma hizmetleri olarak ve daha ötesi beslenme hizmetleri olarak da fayda sağlamaktadır. Kredi Yurtlar Kurumu bünyesindeki yurtlarda yemeklerin fiyatı piyasadaki fiyatlardan daha ekonomik olarak sunulmaktadır. Yemekhanede; depo, soğuk hava deposu, mutfak, tüm mutfak ekipmanlarının kontrolü hizmet alınan yemek firmasına bağlı diyetisyenler tarafından, yurt müdürü ve diğer yöneticiler tarafından yapılmaktadır. Kullanılan malzemelerin kalite durumu ve hijyen konusuna da ayrıca önem

verilmektedir. Yemekler alakart ya da tabldot usulü verilmektedir.

Kredi ve Yurtlar Kurumu yurtlarında ücretsiz olarak yemek hizmeti verilmektedir. Öğrenciler kendilerine verilen kuponlar ile haftasonu ve resmi tatil günleri hariç yemek hizmetinden ücretsiz olarak faydalanabilmektedirler. Yurtta kalmadıkları günlerde ise verilen kuponları gerekli personele geri vermektelerdir. Eylül 2019'den itibaren beslenme yardımı sabah kahvaltısında 4,5 TL; akşam yemeğinde ise 9,5 TL olarak duyurulmuştur (www.yurtkur.gsb.gov.tr).

3.1.1.4. Yurt Bünyesinde Hizmet Veren İşletmeler

KYK Yurtları bünyesinde yemekhane, kafe, lokanta ve kafeterya gibi işletmeler faaliyete geçebilmektedir. Bu işletmelerin öğrencilerin gıda ihtiyaçlarını dışarıdan daha düşük fiyatlı almalarına, ehliyetli kuruluş veya kişiler tarafından çalıştırılmasına dikkat edilmektedir. Gıda hizmeti verilen yerlerin hijyenik şartlara uygun olması ve devamlı denetlenmesi için her türlü tedbir alınmaktadır.

Bu işletmeler de aynı yemekhanelerde olduğu gibi yurt personeli tarafından ve konuya hakim diyetisyenlerce kontrol altında tutulmaktadır. KYK Yönetmeliği gereğince 1000 ve üzeri kapasiteye sahip yurtlarda diyetisyen ve gıda mühendisi bulundurma koşulu vardır (Yurtkur, 2007). İşletme bünyesinde, öğrenci tatmini baz alınarak, kaliteli ve uygun fiyatlı hizmet verme niyeti bulunmaktadır.

Yurtlarda kafe ve kantin gibi gıda ihtiyacına yönelik hizmetlerin dışında, çamaşırhane, kırtasiye, internet kafe gibi işletmeler de yer almaktadır. Uygun kira ödemeleri karşılığında işletmeyi almak isteyenler üç senelik dönem için ihaleye girmektedirler.

3.1.1.5. Sosyal ve Psikolojik Hizmetler

Psiko-sosyal servisler, kredi yurtlar kurumunda barınma hizmeti alan öğrencilerin çevresel faktörlerden ve kendi kişiliklerinden kaynaklanan psikolojik, ekonomik ve sosyal yönden problemlerinin ve gereksinimlerinin halledilmesine yönelik yardım sağlamaktadır. Psikolog ve rehber görevlerinde bulundurulmak üzere personel bulunmaktadır (Yurtkur, 2006: 6).

KYK'nın psiko-sosyal hizmetlerine rehberlik hizmeti de denilebilmektedir. Bunlar psikolojik bilgilerden oluşmakta ve bilim ile beslenmektedir. Ana unsuru, "empati yeteneği" dir. Empati, insanın muhatabının düşüncelerini anlayıp herhangi bir

durumda karşıdaki insan nasıl bir tepki verirdi sorusunu kendisine sorması ve sorunun yanıtını muhatabında olduğu gibi bulmasıdır.

Kredi Yurtlar Kurumu bünyesinde hizmet veren yurtlarda barınan yüksek öğrenim öğrencilerinin, üniversite eğitimleri dışındaki zamanlarını güzel bir şekilde geçirmelerini sağlamak; kültürel, bedensel ve zihinsel konular dahilinde geliştirmek bu hususta verilen önemli görevlerdendir. Öğrencilerin aralarındaki bağı daha da güçlü kılmak ve öğrencileri kötü durumlardan korumak amacıyla Kredi Yurtlar Kurumu Genel Müdürlüğü'nce "Eğitim Faaliyetleri Programı" düzeyinde yurt idarecileri tarafından bir takım etkinlikler gerçekleştirilmektedir. Bu etkinlikler, öğrencilerin ilgi ve yetenekleri doğrultusunda saptanmaktadır. Yıl içerisinde turnuva ve yarışmalar yapılmaktadır.

3.1.2. Özel Öğrenci Yurtları

Türkiye'de 7.740.502 üniversite öğrencisi eğitim görmektedir. 2.829.430 öğrenci önlisans, 4.420.699 öğrenci lisans, 394.174 öğrenci yüksek lisans, 96.199 öğrenci ise doktora öğrenci olarak eğitimini sürdürmektedir (<https://istatistik.yok.gov.tr/>). Karabük ilinde ise Karabük Üniversitesi'nde eğitim gören 56000 öğrenci bulunmaktadır. Türkiye'deki öğrencilerin farklı farklı illerde eğitim görmesi, öğrenci yakınlarına ve üniversite eğitimi alacak öğrencilere yurt bulma stresi yaşatmaktadır. Karabük ili genelinde toplamda 84 adet barınma imkanı sağlayan yer bulunmaktadır. Bunların 65 i özel yurt, 19 'u ise pansiyon olarak hizmet vermektedir (<http://ookgm.meb.gov.tr/>). Devlet yurtlarının barınma, yemek, temizlik ve ders çalışma imkânı ve konfor konularında yetersiz olması; öğrencileri, senelik yurttaki kalma bedeli 30.000 TL' ye kadar çıkan özel yurtlara yönlentmektedir.

Yurtların bir kısmında barınma süreleri farklı olabileceği gibi genel olarak barınma süreleri aynı olmaktadır. Üniversite sömestr ve yaz tatili hariç olarak senede 10 ay civarında hizmet vermektedir. Genelde özel öğrenci yurtlarında bir eğitim öğretim dönemi üzerinden yani üniversitenin açıldığı tarih ile sınavların bitip üniversitenin kapandığı tarih arası baz alınarak barınma hizmeti verilmektedir. Bütünleme sınavlarından sonra yaz okuluna gidecek olan öğrencilerin yaz aylarında ayrıca bir ödeme yaparak yurtlarda kalmaları mümkündür. Üniversitelerin kapanmasından sonra, yurtlarda bir sonraki eğitim öğretim döneminde barınmak isteyen öğrenciler istedikleri odayı rezerve edebilmektedirler. Ancak bunun için yurt

tarafından belirlenen depozito tutarını ödemeleri gerekmektedir (www.meb.gov.tr).

Özel Öğrenci Yurtlarında kesin kayıt esnasında öğrencilerden aşağıdaki belgeler istenmektedir.

- Öğrenci Belgesi,
- Vukuatlı Nüfus Kayıt Örneği Belgesi,
- İkametgah Belgesi,
- Sağlık raporu
- 2 adet vesikalık fotoğraf
- Adli Sicil Belgesi
- Veli Onay Belgesi (18 yaşını doldurmamış öğrencilerden istenen)

Özel Öğrenci Yurtları Barınma Hizmetleri Yönetmeliği'ne göre Milli Eğitim Bakanlığı'na bağlı olan yurtlarda kalan öğrenciler bir takım kurallara uymakla yükümlüdürler. Yurtlar öğrencilerin beraber barındığı yerler olarak nitelendirilmekte ve buralarda birlikte bir yaşam sürebilmek için bazı koşullar aranmaktadır. Özel öğrenci yurtlarında öğrencilerden uyulması beklenen bazı kurallar bulunmaktadır.

- Yurt Yönetimince belirlenen bildirimlere uyum sağlamak
- Yatakhane, yemekhane ve diğer ortak alanlara girip çıkmada zaman çizelgesine uymak
- Yalan söylememek
- Yurdun düzenini bozmamak için elinden geleni yapmak
- Arkadaşlarını rahatsız edecek derecede gürültü yapmamak
- Kurum personeline kötü davranmamak
- Başkasına ait eşyayı izinsiz kullanmamak
- Odalarda, buzdolabında veya öğrencilerin kişisel dolaplarında bozulabilecek gıdaları tutmamak,
- Yurdun fiziki yapısına, öğrenciye zimmetlenmiş ya da öğrencinin ortak kullanımına sunulmuş eşyalara hassas davranmak
- Yurt binası içinde ve bahçesinde giyimine önem vererek terbiyeli davranmak
- Yurdun son giriş saatine uygun olarak yurda giriş yapmak
- Arkadaşları ile saygı çerçevesinde konuşmak, arkadaşlarına sataşmamak ve

küfür etmemek

- Genel ahlak kurallarına uymayan afiş, reklam ve yazıları duvarlara asmamak
- Yurt idaresi tarafından önceden belirtilen yerlere misafir kabul etmemek
- Yurtta toplantı organize etmemek, eğer edilecekse uygun olup olmaması açısından kontrol edilmesi için idareden izin almak, tahriklere uymamak ve yurt bünyesinde gösteri düzenlememek,
- Her türlü kesici ve vurucu aletleri, ateşli silah, mermi, parlayıcı ve patlayıcı maddeleri yurda sokmamak,
- Yurda alkollü madde sokmamak ve kullanmamak.
- Yurda uyuşturucu içerikli madde sokmamak ve kullanmamak
- Kumar oynamamak ve oynatmamak
- Yurt çevresini temiz tutmak, yurttan muhattap olduğu kişilere karşı kibar davranmak, etrafına rahatsızlık verecek şekilde gürültülü olmamak, rahatsızlık verecek düzeyde müzik dinlememek
- Yurtta her türlü hayvanı beslememek,
- Yurt personeline karşı saygı sınırlarını aşmamak ve işlerini yapmalarına engel teşkil etmemek
- Yurt idaresince dile getirilen, öğrencileri bağlayan tüm kurallara uymaktır.

3.1.2.1. Özel Öğrenci Yurtlarında Barınma Hizmetleri

Özel öğrenci yurtlarının ana hizmetleri, barınmayı sağlamaktır. Yükseköğretim yurtlarında barınan öğrenciler için odalar; en az 1 ya da 3, en fazla ise 6 öğrencinin barınabileceği şekilde düzenlenmiştir. Bir odada iki öğrenci barınmamakta ve yerleşimi planlanamamaktadır (<http://ookgm.meb.gov.tr/>). Özel yurtlarda bulunan odalar; genel olarak baza, ortopedik yatak, komodin, elbise dolabı, çalışma masası, sandalye, kitaplık, ayakkabı dolabı, televizyon, buzdolabı ve telefon ile donatılmaktadır. Ranza sistemi ile barınma hizmeti veren yurtlar da halen mevcuttur. Özel öğrenci yurtlarının çoğunda banyo ve tuvalet oda bünyesinde bulunmaktadır. Yeni açılan özel öğrenci yurtları binalarını “otel-yurt” anlayışı içinde oluşturmaya çalışmaktadır. Yurtlarda, odaların lüks bir görünüme sahip olması, odalarda öğrenciye verilen hizmetler ve ders çalışma imkanları göz önüne alındığında tercih edilme olasılığı artmaktadır. Öğrencilerin verimli olarak ders çalışabilmeleri için etüt salonları bulunmaktadır. Bir çok yurt, etüt salonlarında mimarlık ve mühendislik bölümlerinde

okuyan öğrenciler için çizim masaları bulundurmaktadır. Aynı zamanda internet odaları ve resim odaları imkanları da öğrencilere sunulmaktadır. Türkiye genelinde yurtların bir kısmı üniversiteye uzaklığa göre servis ve ulaşım imkanı sağlamaktadır.

Milli Eğitim Bakanlığı'na bağlı Özel Öğrenci Yurtlarında, ayrıntılı denetim esas alınmaktadır ve bu yurtlar bulunduğu ilin İl Milli Eğitim Müdürlüğü tarafından denetime tabi tutulmaktadır.

3.1.2.2. Özel Yurt Ücretleri

Özel öğrenci yurtlarında belirli bir ücret ödenerek öğrenciye barınma imkanı sağlanmaktadır. Yurtların verdiği hizmete, standardına, fiziki yapısına, kalitesine, oda kapasitesine ve barındırma durumuna göre fiyatlandırma politikaları vardır. Türkiye geneline bakacak olursak; özel öğrenci yurtlarında barınan öğrencilerden alınan senelik yurt yatak ücreti, 2019 yılı için 4.000 TL'den başlamakta olup lüks düzeyde hizmet veren yurtların ücretleri ise yurtların mevcut niteliklerine göre 30.000 TL'ye kadar çıkabilmektedir. Özel yurtların bir kısmı yemek hizmetini ücrete dahil ederken bir kısmı da ayrıca öğrencilerden yemek ücreti talep etmektedir. Öğrencilerin zamanında ödemedikleri aylık taksitleri ve kaldıkları odaya zarar vermeleri göz önünde bulundurularak, öğrenci kaydı alınırken öğrencilerden “depozito” ödemeleri istenmektedir. Çoğunlukla bir aylık oda fiyatı tutarında depozito alınmaktadır.

3.1.2.3. Özel Yurtlarda Beslenme ve Temizlik Hizmetleri

Özel öğrenci yurtlarında haftanın her günü kahvaltı, senelik ücrete dahil edilerek verilir. Yemek ise Milli Eğitim Müdürlüğü'nce verilen formda belirtilmek şartıyla öğle ve akşam yemekleri ücrete dahil ya da hariç olarak verilebilmektedir. Yükseköğrenim öğrencilerinin barındığı yurtlarda hafta içi ve hafta sonu kahvaltı barınma ücretine dâhil edilerek verilir, öğle yemeği ve akşam yemeği ise hizmet sunum taahhütnamesinde belirtilmek şartıyla barınma ücretine dâhil edilebilmektedir (Özel Öğrenci Barınma Hizmeti Kurumlarının Standartları ile Çalışma Usul ve Esasları Hakkında Yönerge. m. 21).

Yurtlarda verilen yemeğin her türünden cam kaplarda örnekler alınması ve bu örneklerin yetmiş iki saat düzgün şartlarda korunması gerekmektedir. Yurtlarda gerekli belgelere sahip aşçılar bulundurulmaktadır. Yemek listeleri yurt idaresi tarafından gerekli kontroller yapılarak hazırlanmakta ve öğrencilere duyurulmaktadır. Yemeklerin

kalori ve hijyen koşulları açısından öğrencilere uygunluk sağlayabilmesi gerekmektedir. Yemek hizmeti yurt bünyesinde verilebileceği gibi dışarıdan hizmet satın alınarak da verilebilmektedir (Özel Öğrenci Barınma Hizmetleri Yönetmeliği. m. 43/f. 1-2-3-5).

Sabah kahvaltısı genelde 6 ile 8 çeşit arası; akşam yemeği ise 3 ile 5 çeşit arası olarak değişmektedir. Bu çeşitlendirme yurdun fiyatına, verdiği hizmete ve kaliteye göre değişim göstermektedir. Kahvaltılarda standart kahvaltılık sunumlarının dışında sıcak olarak sunulan kahvaltılıklarda yurtlara göre farklılık göstermektedir. Akşam yemekleri ise; çoğunlukla çorba, ana yemek ve ara yemeğin yanında tatlı, içecek ve salata olarak çeşitlilik göstermektedir. Bazı yurtlarda kahvaltı ve yemekler açık büfe şeklinde ya da çok fazla sayıda çeşitliliğe sahip olabilmektedir.

Özel öğrenci yurtlarında; temizlik hizmeti için hijyen eğitimi alan ve konuyla alakalı sertifikaya sahip personeller çalıştırılmak zorundadır. Yatak temizliği ve çamaşır yıkama hizmeti verilmektedir. Kurumlarda yatak çarşafı, yastık ve yorgan temizlik görevlileri tarafından değiştirilmektedir. Temizlik ile ilgili hizmetler hizmet satın alınarak yürütülebildiği gibi yurt bünyesinde de bu hizmet verilebilmektedir. Yurtlarda tuvalet, lavabo ve banyolar günlük olarak temizlenmektedir. Yurtlarda temizlik hizmeti görevlilerinin günlük olarak yaptığı işler arasında çöpleri dökmek ve ortak alanların temizliğini yapmak vardır. Temizlik personelleri oda ve ortak alanlardaki çöp kovalarını temizler ve ortak alanların genel temizliğini yaparlar. Yükseköğretim eğitimi alan öğrencilerinin barındığı yurtlarda haftada bir oda temizliği yapılmaktadır. Öğrenci çamaşırları ister personel yardımıyla ister öğrencinin kendi yapacağı şekilde ücretli ya da ücretsiz olarak yıkanmaktadır. Ütü hizmeti de aynı şekilde ücretli ve ücretsiz olabilmektedir (Özel Öğrenci Barınma Hizmetleri Yönetmeliği. m. 28).

3.1.2.4. Özel Yurtlarda İşletmeler

Özel öğrenci yurtlarında, öğrencilerin gerekli beslenmelerini sağlamak amacıyla ve hijyen koşullarından sapmadan öğrencilerin yemekhane hizmetinin dışında istediği yemeği yiyebilemesi için kafeterya ve kantin işletmeleri açılmaktadır. Bu gibi işletmelerin yeterli bilgiye sahip ve konusunda deneyimli olan kişiler tarafından çalıştırılması istenmektedir. Söz konusu hizmeti alacak olan öğrencilerin, gıda ihtiyaçlarını dışarıya göre uygun almalara önemsenmektedir. İşletilen yerin

hijyen koşullarına uygunluğu ve sürekli kontrol altında tutulması ve yurt idaresi tarafından denetim altında tutulması gerekmektedir.

Kırtasiye, fotokopi, internet, kuaför, kuru temizleme ve çamaşırhane, sosyal tesis gibi işletmeler yurtlarda açılabilir. Bunun sebebi öğrenci ihtiyaçlarının yurt bünyesinde karşılanmasına yöneliktir. Bu işletmeler yurtlara göre değişiklik göstermektedir. Bazı özel yurtlar bu imkanları kendileri sunmakta, bazı yurtlar ise dışarıdan başka firmalardan hizmet almaktadır.

3.1.2.5. Özel Öğrenci Yurtlarında Sosyal İmkânlar ve Sportif Faaliyetler

Öğrencilerin spor yapmaları için ihtiyaç duydukları gerekli spor aletleri ve ekipmanlarının bulunduğu sağlıklı fitness salonları ve pilates salonları, öğrencilere sağlıklı koşullar sunan sauna, türk hamamı, kapalı yüzme havuzu, basketbol, voleybol, futbol sporlarına uygun sahalar, masa tenisi salonları, tenis kortları ve badminton kortları, yeni yapılan ve lüks hizmet veren özel öğrenci yurtlarının bir kısmında bulunmaktadır. Öğrencilere üniversite eğitimi aldıkları dönem boyunca aynı zamanda sosyal imkanlardan ve spor faaliyetlerinden uzaklaşmaması için özel yurtların vermiş olduğu hizmetler arasında bulunmaktadır.

Yakın dövüş ve savunma sporları salonu, okçuluk poligonu, squash kortları, yürüme ve koşu parkurları, masaj salonları, sinema salonları gibi bir çok aktivite ise son derece gelişmiş özel yurtlar bünyesinde yer almaktadır. Verilen bu hizmetlere ve özelliğine göre her yurdun ücreti farklılık göstermektedir.

4.BÖLÜM

ÜNİVERSİTE ÖĞRENCİ YURTLARININ HİZMET KALİTE ALGISININ ÖLÇÜLMESİ

Özel yurt ve kamu yurtlarının hizmet kalite anlayışı öğrenci ihtiyaçlarına göre farklılık gösterebilmektedir. Bu amaçla öğrenci yurtlarının hizmet kalite algısı ölçülmüş ve değerlendirmeye alınmıştır.

4.1. ARAŞTIRMANIN ANALİZ VE BULGULARI

Araştırmanın bu kısmında hizmet kalitesi, algı ve beklenti ölçümleri arasındaki fark bağımlı gruplar t testi, ölçek puanlarının demografik özelliklere göre farklılık göstermesi bağımsız gruplar t ve ANOVA testleri ile analiz edilmiştir. Bağımlı gruplar t testi; tekrarlı iki nicel ölçüm arasındaki farkın belirlenmesinde kullanılan test tekniğidir. Bağımsız gruplar t testi; 2 gruplu kategorik değişkeni nicel bir değişken bakımından karşılaştırılmasında kullanılan test tekniğidir. ANOVA testi; k gruplu ($k>2$) kategorik değişkeni nicel bir değişken bakımından karşılaştırılmasında kullanılan test tekniğidir.

Araştırmalarda güvenilirlik kavramı; bir anket ya da testte yer alan soruların tutarlılığı ve ölçeğin araştırmaya konu olan problemi ne derece yansıttığını ortaya koyabilmek adına önemlidir. Güvenirlilik katsayısı 0 ile 1 arasında değişen bir değerdir. Bu katsayı değeri 1'e yaklaştıkça güvenilirlik o derece artmaktadır (Kalaycı, 2009: 403). Bu araştırmanın her boyuta ilişkin yapılan güvenilirlik analizi aşağıda tablo 3'de yer almaktadır.

Tablo 3. Güvenirlilik Analizi Sonuçları

	Cronbach's Alpha
Fiziksel Özellikler (B)	0,916
Güvenirlilik (B)	0,928
Heveslilik (B)	0,848
Güven (B)	0,921
Empati (B)	0,867
Hizmet Kalitesi (B)	0,964

Fiziksel Özellikler (A)	0,973
Güvenilirlik (A)	0,969
Heveslilik (A)	0,965
Güven (A)	0,975
Empati (A)	0,963
Hizmet Kalitesi (A)	0,989

Güvenirlilik analizi sonuçlarına göre Cronbach's Alpha katsayıları incelendiğinde araştırmada kullanılan ölçeklerin güvenilir olduğu söylenebilir.

4.2. DEMOGRAFİK ÖZELLİKLERE AİT BİLGİLERİN DEĞERLENDİRİLMESİ

Araştırmada öğrenci yurtlarından hizmet alımında bulunan üniversite öğrencilerinden 434 kişinin demografik bilgilerine ait bilgilerin değerlendirilmesi yapılmıştır. Bu değerlendirme sonucunda Tablo 4’de görüldüğü üzere; ankete katılan öğrencilerin %59,9’u kadın, %35,9’u 19-20 yaşında, %18,2’si Mühendislik Fakültesi’nde okumakta, %62,4’ü özel yurttaki kalmakta, %45,4’ü 2 yıldır yurttaki kalmakta, %49,1’inin ailesinin aylık 3501-5000 TL geliri bulunmakta, %34,1’i ekonomik sebepler nedeniyle yurttaki barınmayı tercih etmiştir.

Tablo 4. Demografik Özelliklerin Dağılımı

n=434		n	%
Cinsiyet	Kadın	260	59,9
	Erkek	174	40,1
Yaş	18 yaş ve altı	59	13,6
	19- 20 yaş	156	35,9
	21-22 yaş	141	32,5
	23-24 yaş	61	14,1
	25 yaş ve üstü	17	3,9
Öğrenim görülen birim (fakülte, enstitü).	Tıp Fakültesi	44	10,1
	İşletme Fakültesi	57	13,1
	Mühendislik Fakültesi	79	18,2
	Sağlık Bilimleri Fakültesi	39	9,0
	Edebiyat Fakültesi	56	12,9
	Teknoloji Fakültesi	36	8,3

	Safranbolu Turizm Fakültesi	26	6,0
	Mimarlık Fakültesi	41	9,4
	İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi	43	9,9
	Sosyal, Fen ve Sağlık Bilimleri Enstitüsü	13	3,0
Yurt türü	Özel yurt	271	62,4
	Devlet yurdu	163	37,6
Yurtta barınma süresi	1 yıl ve daha az	123	28,3
	2 yıl	197	45,4
	3 yıl	83	19,1
	4 yıl	26	6,0
	5 yıl ve üzeri	5	1,2
Ailenin aylık geliri	0-2020 TL	8	1,8
	2021-3500 TL	70	16,1
	3501- 5000 TL	213	49,1
	5001 TL ve üzeri	143	32,9
Barınma için yurdu tercih nedeni	Ekonomik olması	148	34,1
	Güvenli olması	41	9,4
	Üniversiteye yakın olması	83	19,1
	Yurt hayatını daha disiplinli buluyorum	26	6,0
	Arkadaşlarımla yurda kalması	53	12,2
	Temizlik, yemek vb. işleri yapmayıp derslerime zaman ayırmak isteyişim	55	12,7
	Diğer	28	6,5

4.3. SERVQUAL ÖLÇEĞİ SONUÇLARININ DEĞERLENDİRİLMESİ

Araştırmada yer alan Servqual hizmet kalitesi ölçeğinde beklenti ve algılamayı ölçen ifadelerin katılım düzeyi istatistikleri gösterilmektedir.

4.3.1. Hizmet Kalitesi Ölçek İfadelerinin Katılım Düzeyi İstatistiklerinin Değerlendirilmesi

Hizmet kalitesi ölçek ifadelerinin katılım düzeyi istatistikleri Tablo 5’de yer almaktadır.

Tablo 5. Hizmet Kalitesi Ölçek İfadelerinin Katılım Düzeyi İstatistikleri

	Algı		Beklenti		Algı-Beklenti (Memnuniyet)	
	Ortalama	Std. Sapma	Ortalama	Std. Sapma	Ortalama	Std. Sapma
Modern araç, gereç ve donanımına sahip olması	3,34	1,13	4,52	0,69	-1,18	1,16
Fiziksel imkânları görsel açıdan çekici olması	3,26	1,16	4,44	0,69	-1,19	1,21
Çalışanların temiz ve düzgün görünüşlü olması	3,52	1,08	4,61	0,55	-1,09	1,12
Hizmet verilirken kullanılan malzemelerin modern ve kullanışlı olması	3,33	1,14	4,56	0,59	-1,22	1,17
Yurt, bir işi ne zaman yapacağını taahhüt ediyorsa, bu işi o zamanda gerçekleştirmesi	3,14	1,16	4,63	0,52	-1,49	1,22
Yurt çalışanlarının öğrencilerin bir problemi olduğunda, bunu çözmek için samimi bir ilgi göstermesi	3,19	1,17	4,63	0,56	-1,44	1,20
Öğrencilere yapılan işlemlerin ilk seferde ve doğru olarak yapılması	3,11	1,17	4,60	0,57	-1,49	1,26
Yurtların hizmetlerini söz verdiği zamanda gerçekleştirmesi	3,07	1,15	4,62	0,55	-1,55	1,23
Öğrencilere ait kayıtların düzenli ve eksiksiz olarak tutulması	3,44	1,19	4,66	0,53	-1,22	1,23
Öğrencilere hizmetin tam olarak ne zaman gerçekleştirileceğinin söylenmesi	3,12	1,14	4,58	0,59	-1,46	1,25
Yurt çalışanlarının hizmetleri mümkün olan en kısa sürede vermesi	3,06	1,19	4,64	0,52	-1,58	1,25
Yurt çalışanlarının her zaman öğrenciye yardım etmeye istekli olması	3,23	1,19	4,64	0,55	-1,41	1,23
Yurt çalışanlarının meşgul olsalar dahi öğrencilerin isteklerine cevap verebilmesi	2,88	1,21	4,34	0,84	-1,45	1,39
Yurt çalışanlarının davranışlarıyla öğrencilere güven vermesi	3,26	1,20	4,69	0,53	-1,43	1,23

Öğrencilerin yurt çalışanları ile olan ilişkilerinde kendini güvende hissetmesi	3,27	1,20	4,67	0,54	-1,40	1,24
Yurt çalışanlarının öğrencilere karşı kibar olması	3,29	1,20	4,66	0,52	-1,37	1,24
Yurt çalışanlarının öğrencilerin sorularına cevap verebilecek yeterli bilgi seviyesine sahip olması	3,34	1,18	4,67	0,51	-1,33	1,23
Yurtta, ihtiyaçları doğrultusunda öğrencilere bireysel ilgi gösterilmesi	3,02	1,24	4,45	0,71	-1,43	1,36
Yurt çalışanlarının öğrencilere kendini özel hissettirmesi	2,88	1,26	4,33	0,87	-1,45	1,42
Yurt çalışanlarının öğrencilerin menfaatlerini her şeyin üstünde tutması	2,78	1,21	4,34	0,81	-1,56	1,37
Yurtların öğrenciler için elinden gelenin en iyisini yapması	3,11	1,22	4,62	0,52	-1,51	1,30
Yurt çalışma saatlerinin öğrenciler için uygun zaman diliminde olması	3,29	1,16	4,63	0,56	-1,33	1,23

Öğrencilerin algı düzeyinin en yüksek olduğu ifadeler;

- Çalışanların temiz ve düzgün görünümlü olması
- Öğrencilere ait kayıtların düzenli ve eksiksiz olarak tutulması
- Modern araç, gereç ve donanıma sahip olması
- Yurt çalışanlarının öğrencilerin sorularına cevap verebilecek yeterli bilgi seviyesine sahip olması
- Hizmet verilirken kullanılan malzemelerin modern ve kullanışlı olması
- Yurt çalışma saatlerinin öğrenciler için uygun zaman diliminde olması
- Yurt çalışanlarının öğrencilere karşı kibar olması
- Öğrencilerin yurt çalışanları ile olan ilişkilerinde kendini güvende hissetmesi
- Yurt çalışanlarının davranışlarıyla öğrencilere güven vermesi
- Fiziksel imkânları görsel açıdan çekici olması

Öğrencilerin beklenti düzeyinin en yüksek olduğu ifadeler;

- Yurt çalışanlarının davranışlarıyla öğrencilere güven vermesi
- Yurt çalışanlarının öğrencilerin sorularına cevap verebilecek yeterli bilgi seviyesine sahip olması

- Öğrencilerin yurt çalışanları ile olan ilişkilerinde kendini güvende hissetmesi
- Yurt çalışanlarının öğrencilere karşı kibar olması
- Öğrencilere ait kayıtların düzenli ve eksiksiz olarak tutulması
- Yurt çalışanlarının hizmetleri mümkün olan en kısa sürede vermesi
- Yurt çalışanlarının her zaman öğrenciye yardım etmeye istekli olması
- Yurt, bir işi ne zaman yapacağını taahhüt ediyorsa, bu işi o zamanda gerçekleştirmesi
- Yurt çalışma saatlerinin öğrenciler için uygun zaman diliminde olması
- Yurt çalışanlarının öğrencilerin bir problemi olduğunda, bunu çözmek için samimi bir ilgi göstermesi
- Yurtların öğrenciler için elinden gelenin en iyisini yapması
- Yurtların hizmetlerini söz verdiği zamanda gerçekleştirmesi
- Çalışanların temiz ve düzgün görünümlü olması

Öğrencilerin algıları ile beklenti düzeyinin farkının en yüksek olduğu ifadeler;

- Yurt çalışanlarının hizmetleri mümkün olan en kısa sürede vermesi
- Yurt çalışanlarının öğrencilerin menfaatlerini her şeyin üstünde tutması
- Yurtların hizmetlerini söz verdiği zamanda gerçekleştirmesi
- Yurtların öğrenciler için elinden gelenin en iyisini yapması
- Yurt, bir işi ne zaman yapacağını taahhüt ediyorsa, bu işi o zamanda gerçekleştirmesi
- Öğrencilere yapılan işlemlerin ilk seferde ve doğru olarak yapılması
- Öğrencilere hizmetin tam olarak ne zaman gerçekleştirileceğinin söylenmesi
- Yurt çalışanlarının meşgul olsalar dahi öğrencilerin isteklerine cevap verebilmesi
- Yurt çalışanlarının öğrencilere kendini özel hissettirmesi
- Yurt çalışanlarının öğrencilerin bir problemi olduğunda, bunu çözmek için samimi bir ilgi göstermesi

Öğrencilerin algıları ile beklenti düzeyinin farkının en düşük olduğu ifadeler;

- Çalışanların temiz ve düzgün görünümlü olması
- Modern araç, gereç ve donanıma sahip olması
- Fiziksel imkânları görsel açıdan çekici olması

- Öğrencilere ait kayıtların düzenli ve eksiksiz olarak tutulması
- Hizmet verilirken kullanılan malzemelerin modern ve kullanışlı olması
- Yurt çalışanlarının öğrencilerin sorularına cevap verebilecek yeterli bilgi seviyesine sahip olması
- Yurt çalışma saatlerinin öğrenciler için uygun zaman diliminde olması
- Yurt çalışanlarının öğrencilere karşı kibar olması
- Öğrencilerin yurt çalışanları ile olan ilişkilerinde kendini güvende hissetmesi
- Yurt çalışanlarının her zaman öğrenciye yardım etmeye istekli olması

4.3.2. Hizmet Kalitesi Ölçek Puanlarının Betimleyici İstatistiklerinin Değerlendirilmesi

Hizmet kalitesi ölçek puanlarının betimleyici istatistikleri Tablo 6’da yer almaktadır.

Tablo 6. Hizmet Kalitesi Ölçek Puanlarının Betimleyici İstatistikleri

n=434	Ortalama	Std. Sapma	Çarpıklık	Basıklık
Fiziksel Özellikler (B)	4,53	0,56	-1,15	1,81
Güvenilirlik (B)	4,63	0,48	-1,27	2,73
Heveslilik (B)	4,55	0,53	-1,13	1,91
Güven (B)	4,67	0,46	-1,10	0,37
Empati (B)	4,48	0,57	-0,77	0,30
Hizmet Kalitesi (B)	4,57	0,46	-1,11	2,63
Fiziksel Özellikler (A)	3,36	1,08	-0,43	-0,50
Güvenilirlik (A)	3,19	1,10	-0,38	-0,70
Heveslilik (A)	3,07	1,12	-0,26	-0,85
Güven (A)	3,29	1,15	-0,49	-0,75
Empati (A)	3,02	1,14	-0,20	-1,02
Hizmet Kalitesi (A)	3,18	1,06	-0,34	-0,79
Fiziksel Özellikler (Memnuniyet)	-1,17	1,09	-0,56	-0,12
Güvenilirlik (Memnuniyet)	-1,44	1,14	-0,42	-0,36
Heveslilik (Memnuniyet)	-1,48	1,18	-0,40	-0,50
Güven (Memnuniyet)	-1,38	1,18	-0,53	-0,45
Empati (Memnuniyet)	-1,46	1,22	-0,39	-0,59
Hizmet Kalitesi (Memnuniyet)	-1,39	1,10	-0,49	-0,36

Tablo 6 ’da öğrencilerin Hizmet Kalitesi beklenti puanları incelendiğinde en yüksek beklenti Güven boyutunda (4,67), algı puanları incelendiğinde en yüksek algı Fiziksel Özellikler (3,36) boyutundadır.

4.3.3. Hizmet Kalitesi Algı ve Beklenti Puanlarının Karşılaştırılması

Hizmet Kalitesi Algı ve Beklenti Puanlarının Karşılaştırılması Tablo 7 'de yer almaktadır.

Tablo 7. Hizmet Kalitesi Algı ve Beklenti Puanlarının Karşılaştırılması

	Ortalama	Std. Sapma	Ortalama fark	Std. Sapma	t	p
Fiziksel Özellikler (A)	3,36	1,08	-1,17	1,09	-22,303	0,000*
Fiziksel Özellikler (B)	4,53	0,56				
Güvenilirlik (A)	3,19	1,10	-1,44	1,14	-26,266	0,000*
Güvenilirlik (B)	4,63	0,48				
Heveslilik (A)	3,07	1,12	-1,48	1,18	-25,959	0,000*
Heveslilik (B)	4,55	0,53				
Güven (A)	3,29	1,15	-1,38	1,18	-24,403	0,000*
Güven (B)	4,67	0,46				
Empati (A)	3,02	1,14	-1,46	1,22	-24,860	0,000*
Empati (B)	4,48	0,57				
Hizmet Kalitesi (A)	3,18	1,06	-1,39	1,10	-26,422	0,000*
Hizmet Kalitesi (B)	4,57	0,46				

***p<0,05 anlamlı fark var, p>0,05 anlamlı fark yok; bağımlı gruplar t testi**

Araştırma sorusu 1'ye ilişkin analizler Tablo 7'de görülmektedir. Tablo 7' de öğrencilerin Fiziksel Özellikler, Güvenilirlik, Heveslilik, Güven, Empati, Hizmet Kalitesi algı ile beklenti puanları arasında istatistiksel olarak anlamlı fark bulunmaktadır ($p<0,05$). Fiziksel Özellikler (4,53), Güvenilirlik (4,63), Heveslilik (4,55), Güven (4,67), Empati (4,48), Hizmet Kalitesi (4,57) boyutlarında beklenti düzeyleri daha yüksektir. Algı ve beklenti puanları arasında en yüksek fark Heveslilik (-1,48) boyutundadır.

4.3.4. Hizmet Kalitesi Puanlarının Cinsiyete göre Karşılaştırılması

Hizmet kalitesi puanlarının cinsiyete göre karşılaştırılması Tablo 8 'de yer almaktadır.

Tablo 8. Hizmet Kalitesi Puanlarının Cinsiyete göre Karşılaştırılması

Cinsiyet		n	Ortalama	Std. Sapma	t	p
Fiziksel Özellikler (B)	Kadın	260	4,56	0,53	1,378	0,169
	Erkek	174	4,49	0,61		
Güvenilirlik (B)	Kadın	260	4,65	0,48	0,959	0,338
	Erkek	174	4,60	0,48		

Heveslilik (B)	Kadın	260	4,57	0,52	0,828	0,408
	Erkek	174	4,52	0,55		
Güven (B)	Kadın	260	4,69	0,45	0,892	0,373
	Erkek	174	4,65	0,46		
Empati (B)	Kadın	260	4,49	0,57	0,630	0,529
	Erkek	174	4,45	0,57		
Hizmet Kalitesi (B)	Kadın	260	4,59	0,46	1,021	0,308
	Erkek	174	4,54	0,47		
Fiziksel Özellikler (A)	Kadın	260	3,39	1,08	0,681	0,496
	Erkek	174	3,32	1,09		
Güvenilirlik (A)	Kadın	260	3,18	1,11	-0,228	0,820
	Erkek	174	3,20	1,10		
Heveslilik (A)	Kadın	260	3,05	1,12	-0,659	0,510
	Erkek	174	3,12	1,13		
Güven (A)	Kadın	260	3,27	1,18	-0,538	0,591
	Erkek	174	3,33	1,12		
Empati (A)	Kadın	260	2,99	1,15	-0,523	0,601
	Erkek	174	3,05	1,12		
Hizmet Kalitesi (A)	Kadın	260	3,17	1,07	-0,287	0,774
	Erkek	174	3,20	1,06		
Fiziksel Özellikler (Memnuniyet)	Kadın	260	-1,17	1,07	-0,033	0,974
	Erkek	174	-1,17	1,12		
Güvenilirlik (Memnuniyet)	Kadın	260	-1,47	1,17	-0,626	0,531
	Erkek	174	-1,40	1,10		
Heveslilik (Memnuniyet)	Kadın	260	-1,52	1,19	-0,996	0,320
	Erkek	174	-1,41	1,17		
Güven (Memnuniyet)	Kadın	260	-1,42	1,21	-0,837	0,403
	Erkek	174	-1,32	1,14		
Empati (Memnuniyet)	Kadın	260	-1,49	1,23	-0,781	0,435
	Erkek	174	-1,40	1,20		
Hizmet Kalitesi (Memnuniyet)	Kadın	260	-1,42	1,11	-0,712	0,477
	Erkek	174	-1,34	1,08		

***p<0,05 anlamlı fark var, p>0,05 anlamlı fark yok; bağımsız gruplar t testi**

Araştırma sorusu 2'ye ilişkin analizler Tablo 8'de görülmektedir. Tablo 8'de görüldüğü üzere; kadın ile erkek öğrenciler arasında Hizmet Kalitesi algı, beklenti ve memnuniyet puanları bakımından istatistiksel anlamlı fark bulunmamaktadır ($p>0,05$). Hizmet Kalitesi algı, beklenti ve memnuniyet düzeyleri cinsiyete göre değişmemektedir.

4.3.5. Hizmet Kalitesi Puanlarının Yaşa göre Karşılaştırılması

Hizmet kalitesi puanlarının yaşa göre karşılaştırılması Tablo 9 'da yer almaktadır.

Tablo 9. Hizmet Kalitesi Puanlarının Yaşa göre Karşılaştırılması

Yaş		n	Ortalama	Std. Sapma	F	p
Fiziksel Özellikler (B)	18 yaş ve altı	59	4,55	0,53	1,118	0,341
	19- 20 yaş	156	4,58	0,58		
	21-22 yaş	141	4,52	0,53		
	23 yaş ve üstü	78	4,44	0,61		
Güvenilirlik (B)	18 yaş ve altı	59	4,65	0,45	1,332	0,264
	19- 20 yaş	156	4,68	0,49		
	21-22 yaş	141	4,59	0,47		
	23 yaş ve üstü	78	4,57	0,51		
Heveslilik (B)	18 yaş ve altı	59	4,56	0,54	2,887	0,035*
	19- 20 yaş	156	4,61	0,52		
	21-22 yaş	141	4,56	0,50		
	23 yaş ve üstü	78	4,40	0,57		
Güven (B)	18 yaş ve altı	59	4,69	0,42	3,109	0,026*
	19- 20 yaş	156	4,75	0,43		
	21-22 yaş	141	4,64	0,48		
	23 yaş ve üstü	78	4,56	0,47		
Empati (B)	18 yaş ve altı	59	4,45	0,58	1,615	0,185
	19- 20 yaş	156	4,50	0,61		
	21-22 yaş	141	4,52	0,54		
	23 yaş ve üstü	78	4,36	0,52		
Hizmet Kalitesi (B)	18 yaş ve altı	59	4,58	0,43	1,912	0,127
	19- 20 yaş	156	4,62	0,48		
	21-22 yaş	141	4,57	0,46		
	23 yaş ve üstü	78	4,47	0,45		
Fiziksel Özellikler (A)	18 yaş ve altı	59	3,47	1,24	1,064	0,364
	19- 20 yaş	156	3,35	1,15		
	21-22 yaş	141	3,26	1,02		
	23 yaş ve üstü	78	3,50	0,92		
Güvenilirlik (A)	18 yaş ve altı	59	3,16	1,18	1,368	0,252
	19- 20 yaş	156	3,24	1,15		
	21-22 yaş	141	3,06	1,07		
	23 yaş ve üstü	78	3,35	0,97		
Heveslilik (A)	18 yaş ve altı	59	3,00	1,22	1,023	0,382
	19- 20 yaş	156	3,10	1,17		
	21-22 yaş	141	2,98	1,10		

	23 yaş ve üstü	78	3,25	1,00		
	18 yaş ve altı	59	3,30	1,23		
Güven (A)	19- 20 yaş	156	3,30	1,20	1,066	0,363
	21-22 yaş	141	3,17	1,13		
	23 yaş ve üstü	78	3,46	1,02		
	18 yaş ve altı	59	2,96	1,23		
Empati (A)	19- 20 yaş	156	3,05	1,18	0,792	0,499
	21-22 yaş	141	2,93	1,12		
	23 yaş ve üstü	78	3,16	1,01		
	18 yaş ve altı	59	3,17	1,16		
Hizmet Kalitesi (A)	19- 20 yaş	156	3,20	1,12	1,072	0,361
	21-22 yaş	141	3,07	1,02		
	23 yaş ve üstü	78	3,34	0,93		
	18 yaş ve altı	59	-1,08	1,19		
Fiziksel Özellikler	19- 20 yaş	156	-1,23	1,20	1,853	0,137
(Memnuniyet)	21-22 yaş	141	-1,27	1,02		
	23 yaş ve üstü	78	-0,94	0,85		
	18 yaş ve altı	59	-1,49	1,26		
Güvenilirlik	19- 20 yaş	156	-1,44	1,25	1,325	0,266
(Memnuniyet)	21-22 yaş	141	-1,53	1,10		
	23 yaş ve üstü	78	-1,22	0,85		
	18 yaş ve altı	59	-1,56	1,32		
Heveslilik (Memnuniyet)	19- 20 yaş	156	-1,52	1,28	2,431	0,065
	21-22 yaş	141	-1,58	1,14		
	23 yaş ve üstü	78	-1,15	0,90		
	18 yaş ve altı	59	-1,39	1,28		
Güven (Memnuniyet)	19- 20 yaş	156	-1,44	1,27	1,834	0,140
	21-22 yaş	141	-1,47	1,15		
	23 yaş ve üstü	78	-1,10	0,91		
	18 yaş ve altı	59	-1,49	1,32		
Empati (Memnuniyet)	19- 20 yaş	156	-1,44	1,28	1,805	0,146
	21-22 yaş	141	-1,60	1,20		
	23 yaş ve üstü	78	-1,20	1,02		
	18 yaş ve altı	59	-1,41	1,19		
Hizmet Kalitesi	19- 20 yaş	156	-1,42	1,20	1,949	0,121
(Memnuniyet)	21-22 yaş	141	-1,50	1,05		
	23 yaş ve üstü	78	-1,13	0,82		

***p<0,05 anlamlı fark var, p>0,05 anlamlı fark yok; ANOVA testi**

Araştırma sorusu 3'e ilişkin analizler Tablo 9'da görülmektedir. Tablo 9'da; yaşı farklı öğrenciler arasında Heveslilik, Güven beklenti puanları bakımından istatistiksel anlamlı fark bulunmaktadır ($p<0,05$). 19-20 yaşındaki öğrencilerin Heveslilik, Güven boyutlarına ilişkin beklentisi en yüksek iken 23 yaş ve üstündekilerin en düşüktür. Algı ve memnuniyet puanları yaşa göre değişmemektedir ($p>0,05$).

4.3.6. Hizmet Kalitesi Puanlarının Yurt Türüne göre Karşılaştırılması

Hizmet kalitesi puanlarının yurt türüne göre karşılaştırılması Tablo 10 'da yer almaktadır.

Tablo 10. Hizmet Kalitesi Puanlarının Yurt Türüne göre Karşılaştırılması

Yurt türü		n	Ortalama	Std. Sapma	t	p
Fiziksel Özellikler (B)	Özel yurt	271	4,61	0,50	3,630	0,000*
	Devlet yurdu	163	4,40	0,64		
Güvenilirlik (B)	Özel yurt	271	4,68	0,46	2,736	0,006*
	Devlet yurdu	163	4,55	0,51		
Heveslilik (B)	Özel yurt	271	4,60	0,51	2,340	0,020*
	Devlet yurdu	163	4,47	0,56		
Güven (B)	Özel yurt	271	4,72	0,43	2,651	0,008*
	Devlet yurdu	163	4,60	0,49		
Empati (B)	Özel yurt	271	4,53	0,55	2,740	0,006*
	Devlet yurdu	163	4,38	0,59		
Hizmet Kalitesi (B)	Özel yurt	271	4,62	0,43	3,263	0,001*
	Devlet yurdu	163	4,48	0,50		
Fiziksel Özellikler (A)	Özel yurt	271	3,73	0,98	9,957	0,000*
	Devlet yurdu	163	2,76	0,97		
Güvenilirlik (A)	Özel yurt	271	3,47	1,03	7,162	0,000*
	Devlet yurdu	163	2,73	1,07		
Heveslilik (A)	Özel yurt	271	3,35	1,06	6,870	0,000*
	Devlet yurdu	163	2,62	1,09		
Güven (A)	Özel yurt	271	3,57	1,09	6,830	0,000*
	Devlet yurdu	163	2,83	1,10		
Empati (A)	Özel yurt	271	3,32	1,09	7,561	0,000*
	Devlet yurdu	163	2,52	1,03		
Hizmet Kalitesi (A)	Özel yurt	271	3,48	0,99	8,061	0,000*
	Devlet yurdu	163	2,68	0,99		

Fiziksel Özellikler (Memnuniyet)	Özel yurt	271	-0,89	1,00	7,258	0,000*
	Devlet yurdu	163	-1,64	1,07		
Güvenilirlik (Memnuniyet)	Özel yurt	271	-1,21	1,09	5,586	0,000*
	Devlet yurdu	163	-1,82	1,13		
Heveslilik (Memnuniyet)	Özel yurt	271	-1,25	1,12	5,324	0,000*
	Devlet yurdu	163	-1,85	1,19		
Güven (Memnuniyet)	Özel yurt	271	-1,15	1,14	5,395	0,000*
	Devlet yurdu	163	-1,76	1,16		
Empati (Memnuniyet)	Özel yurt	271	-1,21	1,19	5,528	0,000*
	Devlet yurdu	163	-1,86	1,16		
Hizmet Kalitesi (Memnuniyet)	Özel yurt	271	-1,15	1,04	6,183	0,000*
	Devlet yurdu	163	-1,79	1,07		

***p<0,05 anlamlı fark var, p>0,05 anlamlı fark yok; bağımsız gruplar t testi**

Araştırma sorusu 4'e ilişkin analizler Tablo 10'da görülmektedir. Tablo 10'da; özel yurttan kalan öğrenciler ile devlet yurdunda kalan öğrenciler arasında Fiziksel Özellikler, Güvenilirlik, Heveslilik, Güven, Empati, Hizmet Kalitesi beklenti, algı ve memnuniyet puanları bakımından istatistiksel anlamlı fark bulunmaktadır ($p<0,05$). Özel yurttan kalan öğrencilerin Fiziksel Özellikler, Güvenilirlik, Heveslilik, Güven, Empati, Hizmet Kalitesi beklenti, algı ve memnuniyet düzeyleri daha yüksektir.

4.3.7. Hizmet Kalitesi Puanlarının Yurtta Barınma Süresine göre Karşılaştırılması

Hizmet kalitesi puanlarının yurtta barınma sürelerine göre karşılaştırılması Tablo 11'de yer almaktadır.

Tablo 11. Hizmet Kalitesi Puanlarının Yurtta Barınma Süresine göre Karşılaştırılması

Yurtta barınma süresi		n	Ortalama	Std. Sapma	F	p
Fiziksel Özellikler (B)	1 yıl ve daha az	123	4,55	0,63	0,445	0,721
	2 yıl	197	4,51	0,53		
	3 yıl	83	4,58	0,53		
	4 yıl ve üstü	31	4,46	0,62		
Güvenilirlik (B)	1 yıl ve daha az	123	4,66	0,52	1,281	0,280
	2 yıl	197	4,58	0,49		
	3 yıl	83	4,66	0,44		
	4 yıl ve üstü	31	4,70	0,42		

Heveslilik (B)	1 yıl ve daha az	123	4,59	0,54	0,986	0,399
	2 yıl	197	4,50	0,56		
	3 yıl	83	4,59	0,48		
	4 yıl ve üstü	31	4,57	0,43		
Güven (B)	1 yıl ve daha az	123	4,69	0,48	0,407	0,748
	2 yıl	197	4,65	0,46		
	3 yıl	83	4,70	0,43		
	4 yıl ve üstü	31	4,70	0,39		
Empati (B)	1 yıl ve daha az	123	4,48	0,61	0,383	0,765
	2 yıl	197	4,45	0,57		
	3 yıl	83	4,52	0,55		
	4 yıl ve üstü	31	4,51	0,53		
Hizmet Kalitesi (B)	1 yıl ve daha az	123	4,59	0,50	0,657	0,579
	2 yıl	197	4,54	0,46		
	3 yıl	83	4,61	0,43		
	4 yıl ve üstü	31	4,59	0,39		
Fiziksel Özellikler (A)	1 yıl ve daha az	123	3,72	1,16	9,518	0,000*
	2 yıl	197	3,09	1,07		
	3 yıl	83	3,48	0,88		
	4 yıl ve üstü	31	3,35	0,88		
Güvenilirlik (A)	1 yıl ve daha az	123	3,50	1,06	9,479	0,000*
	2 yıl	197	2,90	1,18		
	3 yıl	83	3,34	0,92		
	4 yıl ve üstü	31	3,41	0,70		
Heveslilik (A)	1 yıl ve daha az	123	3,36	1,11	10,555	0,000*
	2 yıl	197	2,75	1,19		
	3 yıl	83	3,30	0,90		
	4 yıl ve üstü	31	3,39	0,72		
Güven (A)	1 yıl ve daha az	123	3,63	1,14	10,830	0,000*
	2 yıl	197	2,96	1,22		
	3 yıl	83	3,50	0,91		
	4 yıl ve üstü	31	3,48	0,72		
Empati (A)	1 yıl ve daha az	123	3,35	1,15	9,213	0,000*
	2 yıl	197	2,72	1,16		
	3 yıl	83	3,18	0,99		
	4 yıl ve üstü	31	3,14	0,78		
Hizmet Kalitesi (A)	1 yıl ve daha az	123	3,50	1,08	10,836	0,000*
	2 yıl	197	2,88	1,10		

	3 yıl	83	3,35	0,87		
	4 yıl ve üstü	31	3,35	0,67		
Fiziksel Özellikler (Memnuniyet)	1 yıl ve daha az	123	-0,83	1,11	8,109	0,000*
	2 yıl	197	-1,42	1,11		
	3 yıl	83	-1,09	0,96		
	4 yıl ve üstü	31	-1,10	0,83		
Güvenilirlik (Memnuniyet)	1 yıl ve daha az	123	-1,16	1,09	6,184	0,000*
	2 yıl	197	-1,68	1,26		
	3 yıl	83	-1,32	0,89		
	4 yıl ve üstü	31	-1,30	0,80		
Heveslilik (Memnuniyet)	1 yıl ve daha az	123	-1,23	1,14	6,779	0,000*
	2 yıl	197	-1,75	1,31		
	3 yıl	83	-1,29	0,91		
	4 yıl ve üstü	31	-1,19	0,81		
Güven (Memnuniyet)	1 yıl ve daha az	123	-1,05	1,10	8,859	0,000*
	2 yıl	197	-1,69	1,30		
	3 yıl	83	-1,20	0,93		
	4 yıl ve üstü	31	-1,22	0,86		
Empati (Memnuniyet)	1 yıl ve daha az	123	-1,12	1,13	6,782	0,000*
	2 yıl	197	-1,73	1,32		
	3 yıl	83	-1,35	1,04		
	4 yıl ve üstü	31	-1,37	1,04		
Hizmet Kalitesi (Memnuniyet)	1 yıl ve daha az	123	-1,09	1,04	8,087	0,000*
	2 yıl	197	-1,66	1,19		
	3 yıl	83	-1,26	0,88		
	4 yıl ve üstü	31	-1,24	0,78		

***p<0,05 anlamlı fark var, p>0,05 anlamlı fark yok; ANOVA testi**

Araştırma sorusu 5'e ilişkin analizler Tablo 11'de görülmektedir. Tablo 11'de; yurttan barınma süresi farklı öğrenciler arasında Fiziksel Özellikler, Güvenilirlik, Heveslilik, Güven, Empati, Hizmet Kalitesi beklenti puanları bakımından istatistiksel anlamlı fark bulunmamaktadır ($p>0,05$). Fiziksel Özellikler, Güvenilirlik, Heveslilik, Güven, Empati, Hizmet Kalitesi beklenti puanları yurttan barınma süresine göre değişmemektedir.

Yurttan barınma süresi farklı öğrenciler arasında Fiziksel Özellikler, Güvenilirlik, Heveslilik, Güven, Empati, Hizmet Kalitesi algı puanları bakımından istatistiksel anlamlı fark bulunmaktadır ($p<0,05$). Fiziksel Özellikler, Güvenilirlik,

Güven, Empati, Hizmet Kalitesi algı düzeyleri 1 yıl ve daha az süredir yurttan kalanlarda en yüksek, Heveslilik algı düzeyleri 4 yıl ve üstü süredir yurttan kalanlarda en yüksektir.

Yurttan barınma süresi farklı öğrenciler arasında Fiziksel Özellikler, Güvenilirlik, Heveslilik, Güven, Empati, Hizmet Kalitesi memnuniyet puanları bakımından istatistiksel anlamlı fark bulunmaktadır ($p<0,05$). Fiziksel Özellikler, Güvenilirlik, Güven, Empati, Hizmet Kalitesi memnuniyet düzeyleri 1 yıl ve daha az süredir yurttan kalanlarda en yüksek, Heveslilik memnuniyet düzeyi 4 yıl ve üstü süredir yurttan kalanlarda en yüksektir.

4.3.8. Hizmet Kalitesi Puanlarının Ailenin Aylık Gelirine göre Karşılaştırılması

Hizmet kalitesi puanlarının ailenin aylık gelirine göre karşılaştırılması Tablo 12 'de yer almaktadır.

Tablo 12. Hizmet Kalitesi Puanlarının Ailenin Aylık Gelirine göre Karşılaştırılması

Ailenin aylık geliri		n	Ortalama	Std. Sapma	F	p
Fiziksel Özellikler (B)	3500 TL ve altı	78	4,35	0,64	5,763	0,003*
	3501- 5000 TL	213	4,54	0,51		
	5001 TL ve üzeri	143	4,61	0,57		
Güvenilirlik (B)	3500 TL ve altı	78	4,54	0,49	2,034	0,132
	3501- 5000 TL	213	4,62	0,45		
	5001 TL ve üzeri	143	4,68	0,53		
Heveslilik (B)	3500 TL ve altı	78	4,46	0,58	3,326	0,037*
	3501- 5000 TL	213	4,52	0,51		
	5001 TL ve üzeri	143	4,64	0,53		
Güven (B)	3500 TL ve altı	78	4,61	0,49	2,611	0,075
	3501- 5000 TL	213	4,65	0,46		
	5001 TL ve üzeri	143	4,74	0,43		
Empati (B)	3500 TL ve altı	78	4,34	0,61	5,765	0,003*
	3501- 5000 TL	213	4,45	0,56		
	5001 TL ve üzeri	143	4,59	0,55		
Hizmet Kalitesi (B)	3500 TL ve altı	78	4,46	0,47	4,561	0,011*
	3501- 5000 TL	213	4,56	0,45		
	5001 TL ve üzeri	143	4,65	0,48		
Fiziksel Özellikler (A)	3500 TL ve altı	78	2,90	1,04	29,694	0,000*

	3501- 5000 TL	213	3,18	1,04		
	5001 TL ve üzeri	143	3,88	0,97		
Güvenilirlik (A)	3500 TL ve altı	78	2,90	1,05		
	3501- 5000 TL	213	3,05	1,10	13,033	0,000*
	5001 TL ve üzeri	143	3,56	1,04		
Heveslilik (A)	3500 TL ve altı	78	2,77	1,02		
	3501- 5000 TL	213	2,94	1,14	12,790	0,000*
	5001 TL ve üzeri	143	3,44	1,07		
Güven (A)	3500 TL ve altı	78	2,95	1,07		
	3501- 5000 TL	213	3,15	1,13	14,196	0,000*
	5001 TL ve üzeri	143	3,68	1,13		
Empati (A)	3500 TL ve altı	78	2,66	1,03		
	3501- 5000 TL	213	2,87	1,12	16,990	0,000*
	5001 TL ve üzeri	143	3,44	1,10		
Hizmet Kalitesi (A)	3500 TL ve altı	78	2,83	0,97		
	3501- 5000 TL	213	3,03	1,05	18,439	0,000*
	5001 TL ve üzeri	143	3,59	1,01		
Fiziksel Özellikler (Memnuniyet)	3500 TL ve altı	78	-1,45	1,09		
	3501- 5000 TL	213	-1,36	1,10	18,468	0,000*
	5001 TL ve üzeri	143	-0,73	0,95		
Güvenilirlik (Memnuniyet)	3500 TL ve altı	78	-1,64	1,09		
	3501- 5000 TL	213	-1,57	1,15	8,498	0,000*
	5001 TL ve üzeri	143	-1,12	1,09		
Heveslilik (Memnuniyet)	3500 TL ve altı	78	-1,69	1,19		
	3501- 5000 TL	213	-1,59	1,21	6,423	0,002*
	5001 TL ve üzeri	143	-1,19	1,10		
Güven (Memnuniyet)	3500 TL ve altı	78	-1,66	1,16		
	3501- 5000 TL	213	-1,50	1,18	9,229	0,000*
	5001 TL ve üzeri	143	-1,05	1,14		
Empati (Memnuniyet)	3500 TL ve altı	78	-1,68	1,26		
	3501- 5000 TL	213	-1,58	1,20	7,079	0,001*
	5001 TL ve üzeri	143	-1,15	1,18		
Hizmet Kalitesi (Memnuniyet)	3500 TL ve altı	78	-1,63	1,08		
	3501- 5000 TL	213	-1,52	1,10	10,443	0,000*
	5001 TL ve üzeri	143	-1,06	1,02		

***p<0,05 anlamlı fark var, p>0,05 anlamlı fark yok; ANOVA testi**

Araştırma sorusu 6'ya ilişkin analizler Tablo 12'de görülmektedir. Tablo 12'de; ailesinin aylık geliri farklı öğrenciler arasında Fiziksel Özellikler, Heveslilik, Empati,

Hizmet Kalitesi beklenti puanları bakımından istatistiksel anlamlı fark bulunmaktadır ($p<0,05$). Fiziksel Özellikler, Heveslilik, Empati, Hizmet Kalitesi beklenti düzeyleri ailesinin aylık geliri 5001 TL ve üzeri olanlarda en yüksektir.

Ailesinin aylık geliri farklı öğrenciler arasında Fiziksel Özellikler, Güvenilirlik, Heveslilik, Güven, Empati, Hizmet Kalitesi algı, memnuniyet puanları bakımından istatistiksel anlamlı fark bulunmaktadır ($p<0,05$). Fiziksel Özellikler, Güvenilirlik, Heveslilik, Güven, Empati, Hizmet Kalitesi algı, memnuniyet düzeyleri ailesinin aylık geliri 5001 TL ve üzeri olanlarda en yüksektir.

4.3.9. Hizmet Kalitesi Puanlarının Yurdu Tercih Nedenine göre Karşılaştırılması

Hizmet kalitesi puanlarının yurdu tercih nedenine göre karşılaştırılması Tablo 13 'de yer almaktadır.

Tablo 13. Hizmet Kalitesi Puanlarının Yurdu Tercih Nedenine göre Karşılaştırılması

Barınma için yurdu tercih nedeni	n	Ortalama	Std. Sapma	F	p
Fiziksel Özellikler (B)	Ekonomik olması	148	4,46	0,969	0,436
	Güvenli olması	41	4,51		
	Üniversiteye yakın olması	83	4,58		
	Arkadaşlarının yurtta kalması	53	4,61		
	Temizlik, yemek vb. işleri yapmayıp derslerime zaman ayırmak isteyişim	55	4,53		
	Diğer	54	4,59		
Güvenilirlik (B)	Ekonomik olması	148	4,59	0,498	0,777
	Güvenli olması	41	4,59		
	Üniversiteye yakın olması	83	4,64		
	Arkadaşlarının yurtta kalması	53	4,67		
	Temizlik, yemek vb. işleri yapmayıp derslerime zaman ayırmak isteyişim	55	4,62		
	Diğer	54	4,70		
Heveslilik (B)	Ekonomik olması	148	4,52	0,406	0,845
	Güvenli olması	41	4,52		
	Üniversiteye yakın olması	83	4,56		
	Arkadaşlarının yurtta kalması	53	4,57		
	Temizlik, yemek vb. işleri	55	4,56		

	yapmayıp derslerime zaman ayırmak isteyişim					
	Diğer	54	4,63	0,61		
Güven (B)	Ekonomik olması	148	4,64	0,45		
	Güvenli olması	41	4,63	0,55		
	Üniversiteye yakın olması	83	4,64	0,47		
	Arkadaşlarımın yurttta kalması	53	4,70	0,47	0,947	0,450
	Temizlik, yemek vb. işleri yapmayıp derslerime zaman ayırmak isteyişim	55	4,70	0,46		
	Diğer	54	4,78	0,38		
Empati (B)	Ekonomik olması	148	4,43	0,55		
	Güvenli olması	41	4,42	0,70		
	Üniversiteye yakın olması	83	4,44	0,56		
	Arkadaşlarımın yurttta kalması	53	4,57	0,56	0,954	0,446
	Temizlik, yemek vb. işleri yapmayıp derslerime zaman ayırmak isteyişim	55	4,51	0,56		
	Diğer	54	4,57	0,56		
Hizmet Kalitesi (B)	Ekonomik olması	148	4,53	0,44		
	Güvenli olması	41	4,53	0,64		
	Üniversiteye yakın olması	83	4,57	0,45		
	Arkadaşlarımın yurttta kalması	53	4,62	0,46	0,793	0,555
	Temizlik, yemek vb. işleri yapmayıp derslerime zaman ayırmak isteyişim	55	4,58	0,43		
	Diğer	54	4,65	0,45		
Fiziksel Özellikler (A)	Ekonomik olması	148	2,77	0,99		
	Güvenli olması	41	3,63	1,06		
	Üniversiteye yakın olması	83	3,79	0,92		
	Arkadaşlarımın yurttta kalması	53	3,44	0,91	16,830	0,000*
	Temizlik, yemek vb. işleri yapmayıp derslerime zaman ayırmak isteyişim	55	3,75	1,01		
	Diğer	54	3,66	1,15		
Güvenilirlik (A)	Ekonomik olması	148	2,69	1,07		
	Güvenli olması	41	3,44	0,98	10,817	0,000*
	Üniversiteye yakın olması	83	3,58	0,90		
	Arkadaşlarımın yurttta kalması	53	3,29	1,00		

	Temizlik, yemek vb. işleri yapmayıp derslerime zaman ayırmak isteyişim	55	3,50	1,16		
	Diğer	54	3,35	1,12		
Heveslilik (A)	Ekonomik olması	148	2,60	1,09		
	Güvenli olması	41	3,33	1,03		
	Üniversiteye yakın olması	83	3,42	0,91		
	Arkadaşlarımın yurttan kalması	53	3,21	1,07	9,354	0,000*
	Temizlik, yemek vb. işleri yapmayıp derslerime zaman ayırmak isteyişim	55	3,41	1,22		
	Diğer	54	3,18	1,13		
Güven (A)	Ekonomik olması	148	2,80	1,10		
	Güvenli olması	41	3,55	1,04		
	Üniversiteye yakın olması	83	3,66	0,97		
	Arkadaşlarımın yurttan kalması	53	3,33	1,11	9,739	0,000*
	Temizlik, yemek vb. işleri yapmayıp derslerime zaman ayırmak isteyişim	55	3,61	1,17		
	Diğer	54	3,51	1,22		
Empati (A)	Ekonomik olması	148	2,49	1,04		
	Güvenli olması	41	3,30	0,99		
	Üniversiteye yakın olması	83	3,41	1,01		
	Arkadaşlarımın yurttan kalması	53	3,15	1,13	11,073	0,000*
	Temizlik, yemek vb. işleri yapmayıp derslerime zaman ayırmak isteyişim	55	3,28	1,14		
	Diğer	54	3,23	1,20		
Hizmet Kalitesi (A)	Ekonomik olması	148	2,66	1,00		
	Güvenli olması	41	3,44	0,97		
	Üniversiteye yakın olması	83	3,57	0,90		
	Arkadaşlarımın yurttan kalması	53	3,28	0,98	12,634	0,000*
	Temizlik, yemek vb. işleri yapmayıp derslerime zaman ayırmak isteyişim	55	3,50	1,09		
	Diğer	54	3,38	1,08		
Fiziksel Özellikler (Memnuniyet)	Ekonomik olması	148	-1,69	1,11		
	Güvenli olması	41	-0,88	1,03	12,649	0,000*
	Üniversiteye yakın olması	83	-0,80	0,96		

	Arkadaşlarımın yurttta kalması	53	-1,17	0,90		
	Temizlik, yemek vb. işleri yapmayıp derslerime zaman ayırmak isteyişim	55	-0,78	1,03		
	Diğer	54	-0,93	0,97		
Güvenilirlik (Memnuniyet)	Ekonomik olması	148	-1,90	1,14		
	Güvenli olması	41	-1,15	1,01		
	Üniversiteye yakın olması	83	-1,06	0,99		
	Arkadaşlarımın yurttta kalması	53	-1,38	1,07	8,929	0,000*
	Temizlik, yemek vb. işleri yapmayıp derslerime zaman ayırmak isteyişim	55	-1,12	1,18		
	Diğer	54	-1,35	1,09		
Heveslilik (Memnuniyet)	Ekonomik olması	148	-1,92	1,21		
	Güvenli olması	41	-1,20	0,92		
	Üniversiteye yakın olması	83	-1,14	1,00		
	Arkadaşlarımın yurttta kalması	53	-1,36	1,12	7,393	0,000*
	Temizlik, yemek vb. işleri yapmayıp derslerime zaman ayırmak isteyişim	55	-1,15	1,29		
	Diğer	54	-1,45	1,16		
Güven (Memnuniyet)	Ekonomik olması	148	-1,85	1,18		
	Güvenli olması	41	-1,05	0,91		
	Üniversiteye yakın olması	83	-0,98	1,00		
	Arkadaşlarımın yurttta kalması	53	-1,37	1,17	8,582	0,000*
	Temizlik, yemek vb. işleri yapmayıp derslerime zaman ayırmak isteyişim	55	-1,09	1,21		
	Diğer	54	-1,27	1,21		
Empati (Memnuniyet)	Ekonomik olması	148	-1,93	1,17		
	Güvenli olması	41	-1,12	0,95		
	Üniversiteye yakın olması	83	-1,03	1,06		
	Arkadaşlarımın yurttta kalması	53	-1,42	1,23	8,337	0,000*
	Temizlik, yemek vb. işleri yapmayıp derslerime zaman ayırmak isteyişim	55	-1,23	1,28		
	Diğer	54	-1,33	1,32		
Hizmet Kalitesi (Memnuniyet)	Ekonomik olması	148	-1,86	1,09	10,190	0,000*
	Güvenli olması	41	-1,09	0,92		

Üniversiteye yakın olması	83	-1,00	0,95
Arkadaşlarının yurttan kalması	53	-1,34	1,03
Temizlik, yemek vb. işleri yapmayıp derslerine zaman ayırmak isteyişim	55	-1,08	1,13
Diğer	54	-1,27	1,05

***p<0,05 anlamlı fark var, p>0,05 anlamlı fark yok; ANOVA testi**

Araştırma sorusu 7'ye ilişkin analizler Tablo 13'de görülmektedir. Tablo 13'de; yurt tercih sebebi farklı öğrenciler arasında Fiziksel Özellikler, Güvenilirlik, Heveslilik, Güven, Empati, Hizmet Kalitesi beklenti puanları bakımından istatistiksel anlamlı fark bulunmamaktadır ($p>0,05$). Fiziksel Özellikler, Güvenilirlik, Heveslilik, Güven, Empati, Hizmet Kalitesi beklenti puanları yurt tercih sebebine göre değişmemektedir.

Yurt tercih sebebi farklı öğrenciler arasında Fiziksel Özellikler, Güvenilirlik, Heveslilik, Güven, Empati, Hizmet Kalitesi algı puanları bakımından istatistiksel anlamlı fark bulunmaktadır ($p<0,05$). Fiziksel Özellikler, Güvenilirlik, Heveslilik, Güven, Empati, Hizmet Kalitesi algı düzeyleri üniversiteye yakın olduğu için yurt tercih edenlerde en yüksektir.

Yurt tercih sebebi farklı öğrenciler arasında Fiziksel Özellikler, Güvenilirlik, Heveslilik, Güven, Empati, Hizmet Kalitesi memnuniyet puanları bakımından istatistiksel anlamlı fark bulunmaktadır ($p<0,05$). Fiziksel Özellikler kalite düzeyi derslere daha çok zaman ayırmak için yurdu tercih edenlerde en yüksek, Güvenilirlik, Heveslilik, Güven, Empati, Hizmet Kalitesi memnuniyet düzeyi üniversiteye yakın olması nedeniyle yurdu tercih edenlerde en yüksektir.

4.3.10. Hizmet Kalitesi Puanlarının Öğrenim Görülen Birime göre Karşılaştırılması

Hizmet kalitesi puanlarının öğrenim görülen birime göre karşılaştırılması Tablo 14 'de yer almaktadır.

Tablo 14. Hizmet Kalitesi Puanlarının Öğrenim Görülen Birime göre Karşılaştırılması

Öğrenim görülen birim	N	Ortalama	Std. Sapma	F	p
Fiziksel Özellikler Tıp Fakültesi	44	4,72	0,44	1,746	0,077

(B)	İşletme Fakültesi	57	4,44	0,51		
	Mühendislik Fakültesi	79	4,47	0,58		
	Sağlık Bilimleri Fakültesi	39	4,37	0,73		
	Edebiyat Fakültesi	56	4,66	0,49		
	Teknoloji Fakültesi	36	4,47	0,60		
	Safranbolu Turizm Fakültesi	26	4,55	0,55		
	Mimarlık Fakültesi	41	4,64	0,47		
	İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi	43	4,48	0,61		
	Sosyal, Fen ve Sağlık Bilimleri Enstitüsü	13	4,56	0,61		
	Tıp Fakültesi	44	4,81	0,37		
Güvenilirlik (B)	İşletme Fakültesi	57	4,54	0,49	1,709	0,085
	Mühendislik Fakültesi	79	4,58	0,45		
	Sağlık Bilimleri Fakültesi	39	4,48	0,69		
	Edebiyat Fakültesi	56	4,69	0,42		
	Teknoloji Fakültesi	36	4,62	0,49		
	Safranbolu Turizm Fakültesi	26	4,60	0,46		
	Mimarlık Fakültesi	41	4,70	0,43		
	İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi	43	4,60	0,54		
	Sosyal, Fen ve Sağlık Bilimleri Enstitüsü	13	4,75	0,39		
	Tıp Fakültesi	44	4,76	0,38		
Heveslilik (B)	İşletme Fakültesi	57	4,49	0,50	1,844	0,059
	Mühendislik Fakültesi	79	4,47	0,50		
	Sağlık Bilimleri Fakültesi	39	4,46	0,74		
	Edebiyat Fakültesi	56	4,66	0,44		
	Teknoloji Fakültesi	36	4,44	0,58		
	Safranbolu Turizm Fakültesi	26	4,54	0,48		
	Mimarlık Fakültesi	41	4,64	0,45		
	İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi	43	4,55	0,61		
	Sosyal, Fen ve Sağlık Bilimleri Enstitüsü	13	4,44	0,57		
	Tıp Fakültesi	44	4,82	0,35		
Güven (B)	İşletme Fakültesi	57	4,58	0,46	1,672	0,094
	Mühendislik Fakültesi	79	4,65	0,41		
	Sağlık Bilimleri Fakültesi	39	4,54	0,60		
	Edebiyat Fakültesi	56	4,79	0,40		
	Teknoloji Fakültesi	36	4,63	0,52		

	Safranbolu Turizm Fakültesi	26	4,64	0,46		
	Mimarlık Fakültesi	41	4,73	0,45		
	İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi	43	4,63	0,47		
	Sosyal, Fen ve Sağlık Bilimleri Enstitüsü	13	4,73	0,44		
Empati (B)	Tıp Fakültesi	44	4,68	0,48		
	İşletme Fakültesi	57	4,43	0,56		
	Mühendislik Fakültesi	79	4,34	0,58		
	Sağlık Bilimleri Fakültesi	39	4,41	0,73		
	Edebiyat Fakültesi	56	4,60	0,50		
	Teknoloji Fakültesi	36	4,34	0,65	1,973	0,041*
	Safranbolu Turizm Fakültesi	26	4,52	0,49		
	Mimarlık Fakültesi	41	4,58	0,51		
	İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi	43	4,49	0,55		
	Sosyal, Fen ve Sağlık Bilimleri Enstitüsü	13	4,38	0,57		
Hizmet Kalitesi (B)	Tıp Fakültesi	44	4,76	0,36		
	İşletme Fakültesi	57	4,50	0,45		
	Mühendislik Fakültesi	79	4,50	0,42		
	Sağlık Bilimleri Fakültesi	39	4,45	0,68		
	Edebiyat Fakültesi	56	4,68	0,39		
	Teknoloji Fakültesi	36	4,50	0,49	2,057	0,032*
	Safranbolu Turizm Fakültesi	26	4,57	0,46		
	Mimarlık Fakültesi	41	4,66	0,41		
	İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi	43	4,55	0,50		
	Sosyal, Fen ve Sağlık Bilimleri Enstitüsü	13	4,57	0,41		
Fiziksel Özellikler (A)	Tıp Fakültesi	44	3,63	1,24		
	İşletme Fakültesi	57	3,17	1,10		
	Mühendislik Fakültesi	79	3,35	0,94		
	Sağlık Bilimleri Fakültesi	39	3,09	1,23		
	Edebiyat Fakültesi	56	3,28	1,13		
	Teknoloji Fakültesi	36	3,15	0,90	2,145	0,025*
	Safranbolu Turizm Fakültesi	26	3,13	1,14		
	Mimarlık Fakültesi	41	3,78	0,84		
	İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi	43	3,65	1,13		
	Sosyal, Fen ve Sağlık Bilimleri Enstitüsü	13	3,37	1,11		

Güvenilirlik (A)	Tıp Fakültesi	44	3,29	1,20	1,605	0,111
	İşletme Fakültesi	57	2,96	1,17		
	Mühendislik Fakültesi	79	3,24	0,94		
	Sağlık Bilimleri Fakültesi	39	2,89	1,25		
	Edebiyat Fakültesi	56	3,03	1,14		
	Teknoloji Fakültesi	36	3,20	1,01		
	Safranbolu Turizm Fakültesi	26	3,12	1,23		
	Mimarlık Fakültesi	41	3,58	0,89		
	İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi	43	3,42	1,14		
	Sosyal, Fen ve Sağlık Bilimleri Enstitüsü	13	3,32	0,92		
Heveslilik (A)	Tıp Fakültesi	44	3,14	1,25	1,092	0,367
	İşletme Fakültesi	57	2,93	1,16		
	Mühendislik Fakültesi	79	3,14	0,97		
	Sağlık Bilimleri Fakültesi	39	2,79	1,30		
	Edebiyat Fakültesi	56	2,93	1,18		
	Teknoloji Fakültesi	36	3,10	1,00		
	Safranbolu Turizm Fakültesi	26	2,99	1,15		
	Mimarlık Fakültesi	41	3,43	0,94		
	İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi	43	3,21	1,20		
	Sosyal, Fen ve Sağlık Bilimleri Enstitüsü	13	3,06	1,15		
Güven (A)	Tıp Fakültesi	44	3,37	1,28	1,539	0,132
	İşletme Fakültesi	57	3,05	1,22		
	Mühendislik Fakültesi	79	3,35	0,97		
	Sağlık Bilimleri Fakültesi	39	2,96	1,32		
	Edebiyat Fakültesi	56	3,20	1,14		
	Teknoloji Fakültesi	36	3,28	1,02		
	Safranbolu Turizm Fakültesi	26	3,17	1,26		
	Mimarlık Fakültesi	41	3,73	0,99		
	İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi	43	3,48	1,20		
	Sosyal, Fen ve Sağlık Bilimleri Enstitüsü	13	3,33	1,16		
Empati (A)	Tıp Fakültesi	44	3,15	1,24	1,401	0,185
	İşletme Fakültesi	57	2,78	1,24		
	Mühendislik Fakültesi	79	3,06	0,94		
	Sağlık Bilimleri Fakültesi	39	2,81	1,24		
	Edebiyat Fakültesi	56	2,89	1,07		

	Teknoloji Fakültesi	36	2,99	1,01		
	Safranbolu Turizm Fakültesi	26	2,92	1,18		
	Mimarlık Fakültesi	41	3,45	1,02		
	İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi	43	3,17	1,28		
	Sosyal, Fen ve Sağlık Bilimleri Enstitüsü	13	2,91	1,28		
Hizmet Kalitesi (A)	Tıp Fakültesi	44	3,31	1,20		
	İşletme Fakültesi	57	2,97	1,13		
	Mühendislik Fakültesi	79	3,22	0,89		
	Sağlık Bilimleri Fakültesi	39	2,90	1,22		
	Edebiyat Fakültesi	56	3,06	1,07		
	Teknoloji Fakültesi	36	3,14	0,89	1,609	0,110
	Safranbolu Turizm Fakültesi	26	3,06	1,14		
	Mimarlık Fakültesi	41	3,59	0,87		
	İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi	43	3,38	1,14		
	Sosyal, Fen ve Sağlık Bilimleri Enstitüsü	13	3,19	1,07		
	Tıp Fakültesi	44	-1,09	1,28		
	İşletme Fakültesi	57	-1,28	1,19		
	Mühendislik Fakültesi	79	-1,12	0,99		
Fiziksel Özellikler (Memnuniyet)	Sağlık Bilimleri Fakültesi	39	-1,28	1,18		
	Edebiyat Fakültesi	56	-1,38	1,03		
	Teknoloji Fakültesi	36	-1,31	0,98	1,409	0,182
	Safranbolu Turizm Fakültesi	26	-1,42	1,15		
	Mimarlık Fakültesi	41	-0,86	0,90		
	İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi	43	-0,84	1,04		
	Sosyal, Fen ve Sağlık Bilimleri Enstitüsü	13	-1,19	1,30		
	Tıp Fakültesi	44	-1,52	1,25		
	İşletme Fakültesi	57	-1,59	1,30		
	Mühendislik Fakültesi	79	-1,35	0,95		
Güvenilirlik (Memnuniyet)	Sağlık Bilimleri Fakültesi	39	-1,59	1,30		
	Edebiyat Fakültesi	56	-1,66	1,16	1,116	0,350
	Teknoloji Fakültesi	36	-1,42	1,02		
	Safranbolu Turizm Fakültesi	26	-1,48	1,22		
	Mimarlık Fakültesi	41	-1,12	1,00		
	İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi	43	-1,18	1,13		
	Sosyal, Fen ve Sağlık Bilimleri	13	-1,43	1,00		

Enstitüsü						
Heveslilik (Memnuniyet)	Tıp Fakültesi	44	-1,62	1,29		
	İşletme Fakültesi	57	-1,56	1,26		
	Mühendislik Fakültesi	79	-1,33	0,99		
	Sağlık Bilimleri Fakültesi	39	-1,67	1,30		
	Edebiyat Fakültesi	56	-1,73	1,20		
	Teknoloji Fakültesi	36	-1,33	1,15	1,009	0,432
	Safranbolu Turizm Fakültesi	26	-1,55	1,21		
	Mimarlık Fakültesi	41	-1,21	1,06		
	İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi	43	-1,34	1,26		
	Sosyal, Fen ve Sağlık Bilimleri Enstitüsü	13	-1,38	1,26		
	Enstitüsü					
Güven (Memnuniyet)	Tıp Fakültesi	44	-1,45	1,33		
	İşletme Fakültesi	57	-1,53	1,27		
	Mühendislik Fakültesi	79	-1,30	1,00		
	Sağlık Bilimleri Fakültesi	39	-1,56	1,30		
	Edebiyat Fakültesi	56	-1,59	1,17		
	Teknoloji Fakültesi	36	-1,35	1,17	1,103	0,359
	Safranbolu Turizm Fakültesi	26	-1,47	1,21		
	Mimarlık Fakültesi	41	-1,01	1,05		
	İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi	43	-1,16	1,20		
	Sosyal, Fen ve Sağlık Bilimleri Enstitüsü	13	-1,40	1,21		
	Enstitüsü					
Empati (Memnuniyet)	Tıp Fakültesi	44	-1,53	1,35		
	İşletme Fakültesi	57	-1,66	1,31		
	Mühendislik Fakültesi	79	-1,28	1,03		
	Sağlık Bilimleri Fakültesi	39	-1,61	1,32		
	Edebiyat Fakültesi	56	-1,71	1,17		
	Teknoloji Fakültesi	36	-1,34	1,24	1,188	0,301
	Safranbolu Turizm Fakültesi	26	-1,60	1,27		
	Mimarlık Fakültesi	41	-1,12	1,06		
	İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi	43	-1,32	1,31		
	Sosyal, Fen ve Sağlık Bilimleri Enstitüsü	13	-1,48	1,31		
	Enstitüsü					
Hizmet Kalitesi (Memnuniyet)	Tıp Fakültesi	44	-1,45	1,25		
	İşletme Fakültesi	57	-1,53	1,21	1,189	0,300
	Mühendislik Fakültesi	79	-1,28	0,90		
	Sağlık Bilimleri Fakültesi	39	-1,55	1,24		

Edebiyat Fakültesi	56	-1,62	1,07
Teknoloji Fakültesi	36	-1,35	1,00
Safranbolu Turizm Fakültesi	26	-1,51	1,16
Mimarlık Fakültesi	41	-1,07	0,94
İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi	43	-1,17	1,12
Sosyal, Fen ve Sağlık Bilimleri Enstitüsü	13	-1,38	1,15

***p<0,05 anlamlı fark var, p>0,05 anlamlı fark yok; ANOVA testi**

Araştırma sorusu 8'e ilişkin analizler Tablo 14'de görülmektedir. Tablo 14' de; öğrenim gördüğü fakülte, yüksekokul farklı olan öğrenciler arasında Empati, Hizmet Kalitesi beklenti puanları bakımından istatistiksel anlamlı fark bulunmaktadır ($p<0,05$). Tıp Fakültesinde okuyanlarda Empati, Hizmet Kalitesi beklenti düzeyi en yüksektir.

Öğrenim gördüğü fakülte, yüksekokul farklı olan öğrenciler arasında Fiziksel Özellikler algı puanları bakımından istatistiksel anlamlı fark bulunmaktadır ($p<0,05$). Mimarlık Fakültesinde okuyanlarda Fiziksel Özellikler algı düzeyi en yüksektir.

Öğrenim gördüğü fakülte, yüksekokul farklı öğrenciler arasında Fiziksel Özellikler, Güvenilirlik, Heveslilik, Güven, Empati, Hizmet Kalitesi beklenti puanları bakımından istatistiksel anlamlı fark bulunmamaktadır ($p>0,05$). Fiziksel Özellikler, Güvenilirlik, Heveslilik, Güven, Empati, Hizmet Kalitesi memnuniyet puanları öğrenim görülen fakülteye göre değişmemektedir.

SONUÇ VE ÖNERİLER

Günümüz koşullarında hizmet sektörünün tarihte değişim gösterdiği görülmekte ve bu değişime paralel olarak da müşteri memnuniyeti önem arz etmeye başlamıştır. Bu hususta hizmetin iyileştirilmesi, müşteri beklentilerinin ön planda tutulması, kurum ve kuruluşlar tarafından yeniliklerin göz önüne alınması ve bu konuda iyileştirmeye gidilmesi gerekli duruma gelmiştir. Müşteri tatmininin önemsenmesi ve benimsenmesi, süreklilik arz etmesi önemlidir. Öğrenciler, üniversiteye kayıt yaptırdıktan sonra ilk olarak yurt aramaya başlamaktadır. Barınma sorunlarına çözüm bulabilmek en önemli istekleri olmaktadır. Öğrencilerin barınma ihtiyaçlarını karşılamak için devlete bağlı yurtlarda ya da özel yurtlarda konaklamaları gerekmektedir. Özel yurt ve devlet yurtlarında hizmet kaliteleri farklılık gösterdiği için öğrenci ihtiyacına yönelik yurda yönelme durumunda kalmaktadır. Çalışmada anlatıldığı üzere devlet yurtları ve özel yurtların verdikleri hizmetler arasında çeşitli farklılıklar bulunmaktadır. Öğrenciler yurt fiyatlarına, yurdun verdiği hizmetlere ve kendine uygunluğuna göre barınmak istediği yurdu seçebilmektedirler.

Özel yurt ve kamu yurtları olmak üzere; yükseköğrenim öğrencilerinin beslenme, barınma, manevi yönden yardım ve sosyal kültürel gelişimlerine destek sağlamak amacıyla kendilerini her geçen gün geliştirdikleri görülmektedir. İnsan odaklı hizmet anlayışı ile hizmetlerin sürekli gelişim göstermesi ve topluma fayda sağlanması gerekmektedir.

Bu çalışmanın teorik kısmında; hizmet ve kaliteye ilişkin temel kavramlar, kalite, hizmet kalitesi kavramı ve öğrenci yurtlarında hizmet kalitesi ayrıntılı olarak anlatılmıştır. Araştırma kısmında ise; anlatılan teorik bilgilerin öncülüğünde hazırlanan sorularla Karabük ilinde özel ve kamu yurtlarında barınan öğrencilerin hizmet kalitesi ile ilgili beklentileri ve algıları ölçülmeye çalışılmıştır.

Araştırmaya yönelik sonuçlar aşağıda belirtilmiştir:

- Araştırmada katılım sağlayan öğrencilerin demografik özelliklerine bakıldığında %59,9 oranla kadınların daha fazla olduğu görülmektedir. Yaş ele alındığında %35,9 oranında 19 ile 20 yaş arasında olduğu görülmektedir. Öğrencilerin eğitim düzeylerine bakıldığında ise büyük çoğunluğu lisans öğrencisidir. Öğrencilerin %18,2 oranında Mühendislik Fakültesi'nde

okumakta olduğu gör÷lmekte ve bu oranda çoğunluğu oluşturmaktadır. Öğrenciler %62,4 oranla özel yurttta barınmaktadır. Öğrencilerin %45,4' ü 2 yıldır yurttta kalmaktadır ve %34,1' inin ailesinin aylık 3500-5000 TL geliri bulunmaktadır. Aynı zamanda %34,1 oranında ise ekonomik sebepler nedeniyle yurttta barınma tercih edilmiştir. (Tablo 4)

- Araştırmaya katılım sağlayan öğrencilere mükemmel bir yurdun hizmetleri ile ilgili beklentileri ve barınmakta oldukları yurttaki kendilerine sunulan hizmetler ile ilgili algı düzeyleri sorulmuştur.
- Yapılan araştırmada, Karabük ili genelinde özel yurt ve kamu yurtlarında barınmakta olan öğrencilere 22 beklenti ve algı ifadesi sorularak araştırmaya başlanmıştır. Öğrenci algıları ve beklentileri karşılaştırılmıştır ve özel yurt ve kamu yurtlarındaki hizmet kalitesi ölç÷lmeye çalışılmıştır. Öğrencilerin beklenti ifadelerinin ortalama değerinin (4,57) algılama ifadelerinin ortalama değerinden yüksek (3,18) olduğu anlaşılmıştır. (Tablo 5) Genel olarak yapılan bu araştırma sonucu öğrencilerin kamu ve devlet yurtlarındaki hizmet kalitesi konusundaki beklentilerinin, Karabük ilindeki özel ve kamu yurtlarında karşılanamadığı sonucu ortaya çıkmaktadır.

Öğrencilerin mükemmel bir yurttan beklediđi en yüksek deđere sahip 10 ifade řu şekildedir.

- Yurt çalışanlarının davranışlarıyla öğrencilere güven vermesi
- Yurt çalışanlarının öğrencilerin sorularına cevap verebilecek yeterli bilgi seviyesine sahip olması
- Öğrencilerin yurt çalışanları ile olan ilişkilerinde kendini güvende hissetmesi
- Yurt çalışanlarının öğrencilere karşı kibar olması
- Öğrencilere ait kayıtların düzenli ve eksiksiz olarak tutulması
- Yurt çalışanlarının hizmetleri mümkün olan en kısa sürede vermesi
- Yurt çalışanlarının her zaman öğrenciye yardım etmeye istekli olması
- Yurt, bir işi ne zaman yapacağını taahhüt ediyorsa, bu işi o zamanda gerçekteştirmesi
- Yurt çalışma saatlerinin öğrenciler için uygun zaman diliminde olması
- Yurt çalışanlarının öğrencilerin bir problemi olduğunda, bunu çözmek için samimi bir ilgi göstermesi

- Yurtların öğrenciler için elinden gelenin en iyisini yapması
- Yurtların hizmetlerini söz verdiği zamanda gerçekleştirmesi
- Çalışanların temiz ve düzgün görünüşlü olması

Öğrencilerin barınmakta oldukları yurttaki algı düzeyinin en yüksek olduğu ifadeler;

- Çalışanların temiz ve düzgün görünüşlü olması
- Öğrencilere ait kayıtların düzenli ve eksiksiz olarak tutulması
- Modern araç, gereç ve donanıma sahip olması
- Yurt çalışanlarının öğrencilerin sorularına cevap verebilecek yeterli bilgi seviyesine sahip olması
- Hizmet verilirken kullanılan malzemelerin modern ve kullanışlı olması
- Yurt çalışma saatlerinin öğrenciler için uygun zaman diliminde olması
- Yurt çalışanlarının öğrencilere karşı kibar olması
- Öğrencilerin yurt çalışanları ile olan ilişkilerinde kendini güvende hissetmesi
- Yurt çalışanlarının davranışlarıyla öğrencilere güven vermesi
- Fiziksel imkânları görsel açıdan çekici olması

Araştırmada Karabük ilinde özel ve kamu yurtlarında barınan öğrencilerin barınmakta oldukları yurdun hizmetinden tatmin oldukları veya olmadıkları sonucuna varılmaya çalışılmıştır. Algının beklentiye eşit olması ve algının beklentiden yüksek çıkması durumunda tatmin düzeyinin yüksek olduğu, beklentinin algıdan yüksek çıkması durumunda ise tatmin düzeyinin düşük olduğu sonucu elde edilmeye çalışılmaktadır.

Karabük ili genelinde özel ve kamu yurtlarında barınma hizmeti alan öğrencilerin 22 ifadenin değerlendirilmesi sonucu beklenti ve algılama cevapları mukayese edildiğinde hiçbir ifadede ortalama algılama değerinin, ortalama beklenti değerinden yüksek çıkmadığı görülmüştür.

Beklenti değerleri ile algılama değerleri arasında sayısal olarak ortaya çıkan farka bakıldığında en yüksek fark çıkan yani tatmin düzeyi en az ifadeler şu şekildedir.

- Yurt çalışanlarının hizmetleri mümkün olan en kısa sürede vermesi,
- Yurt çalışanlarının öğrencilerin menfaatlerini her şeyin üstünde tutması,
- Yurtların hizmetlerini söz verdiği zamanda gerçekleştirmesi,
- Yurtların öğrenciler için elinden gelenin en iyisini yapması,

- Öğrencilere yapıla işlemlerin ilk seferde ve doğru olarak yapılması,
- Yurt, bir işi ne zaman yapacağını taahhüt ediyorsa, bu işi o zamanda gerçekleştirmesi,

Öğrenciler barınmakta oldukları yurtlarında;

- Yurt çalışanlarının hizmetleri mümkün olan en kısa sürede veremediği,
- Yurt çalışanlarının öğrencilerin menfaatlerini önemsemediği,
- Hizmetlerini söz verdiği zamanda gerçekleştirmekte yetersiz olduğu,
- Öğrencileri için elinden gelenin en iyisini yapma konusunda yetersiz olduğu,
- Öğrencilere yapılan işlemlerin ilk seferde ve doğru olarak yapılması konusunda yetersiz kaldığı,
- Bir işi ne zaman yapacağını taahhüt ediyorsa, bu işi o zamanda gerçekleştirmesi konusunda yetersiz olduğu ve bu konularda daha fazla çabalaması gerektiği sonucuna varılmaktadır.

Beklenti değerleri ile algılama değerleri arasında sayısal olarak ortaya çıkan farka bakıldığında en az fark çıkan yani tatmin düzeyi en fazla olan ifadeler şu şekildedir.

- Çalışanların temiz ve düzgün görünüşlü olması,
- Fiziksel imkânların görsel açıdan çekici olması,
- Modern araç, gereç ve donanımına sahip olması,
- Öğrencilere ait kayıtların düzenli ve eksiksiz tutulması,
- Hizmet verilirken kullanılan malzemelerin modern ve kullanışlı olması,
- Yurt çalışanlarının öğrencilerin sorularına cevap verebilecek yeterli bilgi seviyesine sahip olması,

Araştırmaya katılan öğrencilerin en çok barınmakta olduğu yurt çalışanlarının temiz ve düzgün görünüşlü olmasından memnun olmaktadırlar. Öğrencilere göre mükemmel bir yurttan beklenilene göre çok yakın bir oranda çalışanların temiz görünüşlü olduğu söylenilebilir. Yurdun fiziksel imkânlarının görsel açıdan çekici olması, modern araç gereç ve donanımına sahip olması hizmet kalitesi algılanması açısından önemlilik arz ettiği görülmektedir. Öğrencilere ait kayıtların yüksek oranda düzenli tutulduğu söylenmektedir. Hizmet verilirken kullanılan malzemelerin modern ve kullanışlı olması konusunda da beklentilerine yaklaşık bir durum görülmektedir.

Yurt çalışanlarının yeterli bilgi seviyesine sahip olması durumuna bakılacak olursa öğrenci tercihlerini olumlu yönde etkilediği görülmektedir.

Araştırmada bir diğer bulgu ise; öğrencilerin demografik özelliklerine bakılarak beklenti ve algılarının karşılaştırılması ele alınması ve incelenmesidir. Bu inceleme sonucunda; cinsiyete bakıldığında çoğunluğun kız öğrencilerden oluştuğu görülmektedir. Ancak erkek öğrencilerle arasında büyük bir fark bulunmamaktadır. Kadın ile erkek arasında hizmet kalitesi algı, beklenti puanları bakımından istatistiksel anlamlı fark bulunmamaktadır. Hizmet kalitesi algı, beklenti düzeyleri cinsiyete göre değişmemektedir. Yaşa göre karşılaştırma da ise; araştırmaya katılan öğrencilerin %35,9 oranında çoğunluğun 19-20 yaşında olduğu görülmektedir. Yaşı farklı öğrenciler arasında heveslilik, güven beklenti puanları bakımından istatistiksel anlamlı fark bulunmamaktadır. 19-20 yaşındaki öğrencilerin Heveslilik, Güven boyutlarına ilişkin beklentisi en yüksek iken 23 yaş ve üstündekilerin en düşük olduğu görülmektedir.

Araştırma sonucundaki bulgularda demografik özelliklerin dağılımı incelendiğinde; öğrencilerin %62,4'ü özel yurttta kalmaktadır. Özel yurttta kalan öğrenciler ile devlet yurdunda kalan öğrenciler arasında Fiziksel özellikler, Güvenilirlik, Heveslilik, Güven, Empati, Hizmet Kalitesi beklenti, algı ve memnuniyet puanları bakımından istatistiksel anlamlı fark bulunmamaktadır. Özel yurttta kalan öğrencilerin Fiziksel özellikler, Güvenilirlik, Heveslilik, Güven, Empati, Hizmet Kalitesi beklenti, algı ve memnuniyet düzeyleri daha yüksektir.

Araştırma sonucunda yurttta barınma süresine bakıldığında; öğrencilerin %45,4'ü 2 yıldır yurttta kalmaktadır. Yurttta barınma süresi farklı öğrenciler arasında Fiziksel Özellikler, Güvenilirlik, Heveslilik, Güven, Empati, Hizmet Kalitesi beklenti puanları bakımından istatistiksel anlamlı fark bulunmamaktadır ($p>0,05$). Fiziksel Özellikler, Güvenilirlik, Heveslilik, Güven, Empati, Hizmet Kalitesi beklenti puanları yurttta barınma süresine göre değişmemektedir.

Yurttta barınma süresi farklı öğrenciler arasında Fiziksel Özellikler, Güvenilirlik, Heveslilik, Güven, Empati, Hizmet Kalitesi algı, memnuniyet puanları bakımından istatistiksel anlamlı fark bulunmamaktadır ($p<0,05$). Fiziksel Özellikler, Güvenilirlik, Empati, Hizmet Kalitesi algı, memnuniyet düzeyleri 1 yıl ve daha az süredir yurttta kalanlarda en yüksek, Heveslilik algı, memnuniyet düzeyleri 4 yıl ve üstü süredir yurttta kalanlarda en yüksektir.

Araştırma bulgularına göre; ailesinin aylık geliri 3501-5000 TL aralında olan öğrencilerin oranı %49,1 iken ve 5001 TL ve üzeri olan öğrencilerde ise bu oran %32,9 'dur. Ailesinin aylık geliri farklı öğrenciler arasında Fiziksel Özellikler, Heveslilik, Hizmet Kalitesi beklenti puanları bakımından istatistiksel anlamlı fark bulunmaktadır. Fiziksel Özellikler, Heveslilik, Empati, Hizmet Kalitesi beklenti düzeyleri ailesinin aylık geliri 5001 TL ve üzeri olanlarda en yüksektir. Ailesinin aylık geliri farklı olan öğrenciler arasında Fiziksel özellikler, Güvenilirlik, Heveslilik, Güven, Empati, Hizmet Kalitesi algı, memnuniyet, puanları bakımından istatistiksel anlamlı fark bulunmaktadır. Fiziksel Özellikler, Güvenilirlik, Heveslilik, Güven, Empati, Hizmet Kalitesi algı, memnuniyet düzeyleri ailesinin aylık geliri 5001 TL ve üzeri olanlarda en yüksektir.

Araştırma bulgularında görüldüğü üzere; hizmet kalitesi puanları yurdu tercih nedenine göre karşılaştırıldığında öncelikle öğrencilerin %34,1'lik kısmının ekonomik sebeplerle yurtda barınmakta oldukları görülmektedir. Yurt tercih sebebi farklı öğrenciler arasında Fiziksel Özellikler, Güvenilirlik, Heveslilik, Güven, Empati, Hizmet Kalitesi beklenti puanları bakımından istatistiksel anlamlı fark bulunmamaktadır ($p>0,05$). Fiziksel Özellikler, Güvenilirlik, Heveslilik, Güven, Empati, Hizmet Kalitesi beklenti puanları yurt tercih sebebine göre değişmemektedir. Yurt tercih sebebi farklı öğrenciler arasında Fiziksel Özellikler, Güvenilirlik, Heveslilik, Güven, Empati, Hizmet Kalitesi algı puanları bakımından istatistiksel anlamlı fark bulunmaktadır ($p<0,05$). Fiziksel Özellikler, Güvenilirlik, Heveslilik, Güven, Empati, Hizmet Kalitesi algı düzeyleri üniversiteye yakın olduğu için yurt tercih edenlerde en yüksektir. Yurt tercih sebebi farklı öğrenciler arasında Fiziksel Özellikler, Güvenilirlik, Heveslilik, Güven, Empati, Hizmet Kalitesi memnuniyet puanları bakımından istatistiksel anlamlı fark bulunmaktadır ($p<0,05$). Fiziksel Özellikler kalite düzeyi derslere daha çok zaman ayırmak için yurdu tercih edenlerde en yüksek, Güvenilirlik, Heveslilik, Güven, Empati, Hizmet Kalitesi memnuniyet düzeyi üniversiteye yakın olması nedeniyle yurdu tercih edenlerde en yüksektir.

Araştırma bulgularında görüldüğü üzere; hizmet kalitesi puanları fakülteye göre karşılaştırıldığında öncelikle öğrencilerin %18,2'lik kısmının Mühendislik Fakültesinde öğrenim gördükleri görülmektedir. Öğrenim gördüğü fakülte, yüksekokul farklı olan öğrenciler arasında Empati, Hizmet Kalitesi beklenti puanları bakımından

istatistiksel anlamlı fark bulunmaktadır ($p<0,05$). Tıp Fakültesinde okuyanlarda Empati, Hizmet Kalitesi beklenti düzeyi en yüksektir.

Öğrenim gördüğü fakülte, yüksekokul farklı olan öğrenciler arasında Fiziksel Özellikler algı puanları bakımından istatistiksel anlamlı fark bulunmaktadır ($p<0,05$). Mimarlık Fakültesinde okuyanlarda Fiziksel Özellikler algı düzeyi en yüksektir.

Öğrenim gördüğü fakülte, yüksekokul farklı öğrenciler arasında Fiziksel Özellikler, Güvenilirlik, Heveslilik, Güven, Empati, Hizmet Kalitesi beklenti puanları bakımından istatistiksel anlamlı fark bulunmamaktadır ($p>0,05$). Fiziksel Özellikler, Güvenilirlik, Heveslilik, Güven, Empati, Hizmet Kalitesi memnuniyet puanları öğrenim görülen fakülteye göre değişmemektedir.

Araştırma sonucuna göre; özel yurt ve devlet yurdu idaresine; genel olarak özel yurt ve devlet yurtlarında hizmet kalitesinin geliştirilmesi ve memnuniyet düzeyinin en üst boyuta ulaştırılması yönünde önerilerde bulunulabilir. Yurt idaresinin hizmet kalitesinin geliştirilmesine katkı sağlama yönünde denetim faaliyetlerinin artırılması, sıkı tutulması ve süreklilik arz etmesi gerektiği söylenebilir.

- Yurt personelinin hizmetleri en kısa sürede verebilmesi için hangi yolların izlenebileceği araştırılabilir.
- Yurt çalışanlarının öğrencilerin menfaatlerini önemseyerek öğrencinin daha çok yanında yer alması önerilebilir.
- Yurt idaresinin hizmetlerini söz verdiği zamanda gerçekleştirebilmesi sağlanabilir.
- Yurt idaresinin öğrencileri için elinden gelenin en iyisini yapma konusunda daha kontrollü davranması önerilebilir.
- Öğrencilere yapılan işlemlerin ilk seferde ve doğru olarak yapılması sağlanabilir.
- Bir işi ne zaman yapacağını taahhüt ediyorsa, bu işi o zamanda gerçekleştirmesi konusunda, yetersiz olduğu konularda daha fazla çabalaması sağlanabilir.

Karabük ili ve genelinde özel yurt ve devlet yurtları öğrencilerine yönelik yapılan bu çalışma araştırmacılara yön verebilir ve Türkiye genelinde diğer illerde de yapılabilir. Ayrıca özel yurtlardan barınma hizmeti alan öğrencilerin yurda kayıt olma motivasyonlarının neler olduğunun saptanması üzerine bir çalışma yürütülebilir. Özel

öğrenci yurtlarında barınma hizmeti alan öğrencilerin öğrenci menfaatlerinin hangi düzeyde önemsinmesi gerektiği üzerine bir çalışma yapılabilir.

Karabük ilindeki özel yurt ve devlet yurtlarında, hizmet kalitesi konusunda beklentilerinin karşılanabilmesi için ne tür bir düzenleme yapılması gerektiği üzerine bir çalışma yapılabilir.

Öğrenci yurtları öğrencilerin akademik başarıları için önem arz etmektedir. Dolayısıyla yurtlarda hizmet kalitesinin sağlanması hem öğrencilerin başarısı için önemlidir hem de bu hizmeti veren kurumların kar elde etmeleri ve sektörde devamlılıklarının sağlanması için gereklidir. Hizmet kalitesini olması gereken standartlara taşımış olan işletmeler öğrenci memnuniyetini sağlayarak daha fazla öğrenciye hizmet verme şansı elde edebilir. Yurt hizmetlerinden memnun olan öğrenciler eğitimleri boyunca tekrar bu hizmeti almaya gönüllü olacakları gibi başka öğrencilere de tavsiye ederek onları da bu hizmetlerden yararlanmaya ikna edebileceklerdir.

KAYNAKÇA

- Akalın, G. (1990). *KİT Ekonomisi*. Ankara: Ankara Üniversitesi Siyasal Bilgiler Fakültesi Yayınları, No: 384.
- Akdoğan, M. Ş. (1981). *Hizmet Pazarlaması*, Erzurum: Atatürk Üniversitesi. Sosyal Bilimler Enstitüsü, Yayınlanmamış Doktora Tezi.
- Akgeyik, T. (2004). “Hizmet Sektörlerinde Kalite Yönetimi”, *İstanbul Üniversitesi İktisat Fakültesi Mecmuası*, 54 (2), 78-115.
- Aydın, K. (2005). “Hizmet İşletmelerinde Servqual Yöntemi ile Hizmet Kalitesinin Ölçümü ve Kocaeli’ndeki Seyahat İşletmelerinden Efe Tur Uygulaması”, *İstanbul Üniversitesi Sosyal Siyaset Konferansları Dergisi*, 50, 1101-1130.
- Aytaç, A. İ. (2015). *Hizmet Kalitesinin Servqual Modeli İle Ölçülmesi ve Eğitim Sektöründe Bir Uygulama*, Ankara: Gazi Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Yüksek Lisans Tezi.
- Boone, L. E. ve Kurtz, D. (1980). “Comtemporary Marketing”, *Hinsdole: The Dryden Press*.
- Bostanoğlu, E. (2012). *Hizmet Sektöründe Hizmet Kalitesinin Servqual Yöntemiyle Ölçülmesi ve Samsun İl Özel İdaresi’nde Bir Uygulama*, Samsun: Ondokuz Mayıs Üniversitesi Fen Bilimleri Enstitüsü, Yüksek Lisans Tezi
- Burböck, B. (2014). “Prospect Theory and Servqual”, *Management*, 9(2),155-168
- Cemalcılar, İ. (1979). “Hizmet Pazarlaması”, *Pazarlama Dergisi*, İstanbul: 2.Sayı.
- Cerit, M. M, (2006). *Servqual Yöntemiyle Web Tabanlı Hizmet Kalitesinin Ölçülmesi*, Ankara: Hacettepe Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Yüksek Lisans Tezi.
- Değermen, H. A. (2006). *Hizmet Ürünlerinde Kalite, Müşteri Tatmini ve Sadakati: Hizmet Kalitesi ile Müşteri Müşteri Sadakatının Sağlanması ve GSM Sektöründe Bir Uygulama*. İstanbul: Türkmen Kitabevi.
- Devebakan, N. ve Aksaraylı, M. (2003). “Sağlık İşletmelerinde Algılanan Hizmet Kalitesinin Ölçümünde Servqual Skorlarının Kullanımı ve Özel Altınordu

- Hastanesi Uygulaması”, *Dokuz Eylül Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 5 (1), 38-54
- Eleren, A., Bektaş, Ç., A ve Görmüş, Ş.A. (2007). “Hizmet Sektöründe Hizmet Kalitesinin Servqual Yöntemi ile Ölçülmesi ve Hazır Yemek İşletmesinde Bir Uygulama”, *Finans Politik ve Ekonomik Yorumlar*, 514
- Ersoy A. ve Saat M. (2011). *Kalite Yönetimi: Toplam Kalite Yönetimi ve Kalite Denetimi*. Ankara: İmaj Yayınları.
- Erturgut, R. (2012). *Toplam Kalite Yönetimi ve Liderlik*. Ankara: Seçkin Yayınları.
- Gözlü, S., (1995). “Hizmet Kalitesinin Kontrolünde İstatistiksel Yöntemler”, *Verimlilik Dergisi*. Sayı:1995/2.
- Grönroos, C. (1984). “A Service Quality Model and Its Marketing Implications”. *European Journal of Marketing*, 18(4), 36-44
- Halis, M. (2000). *Paradigmadan Uygulamaya Toplam Kalite Yönetimi ve ISO-9002 Kalite Belgesi Çalışmaları*. İstanbul: Beta Yayınları.
- <https://istatistik.yok.gov.tr>, [Erişim tarihi: 15.06.2019]
- <https://ookgm.meb.gov.tr>, [Erişim tarihi: 22.06.2019]
- Işın, S., M. (2013). *Hizmet Kalitesinin Servqual Yöntemi ile Ölçülmesi ve Perakende Sektöründe bir Uygulama*, Ankara: Gazi Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Yayınlanmış Yüksek Lisans Tezi.
- Kekeç, D. (2008). *Hizmet Kalitesi Ölçümünde Servqual Ölçeği ve Otelcilik Sektöründe Bir Uygulama*, İstanbul: Marmara Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Yüksek Lisans Tezi.
- Kotler, P. ve Armstrong, G. (1991). *Principle of Marketing* (2.ed). New York: Prentice-Hall International Edition.
- Midilli, Ö. (2011). *Hizmet Sektöründe Müşteri Memnuniyetinin Pazarlamaya Etkisi*, İstanbul: Kadir Has Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Yüksek Lisans Tezi,
- Mucuk, İ. (2001). *Pazarlama İlkeleri* (13.Baskı). İstanbul: Türkmen Kitabevi.
- Nankervis, A. (2005). *Managing Services*. Cambridge University Press

- Odabaşı, Y. (1997). *Satış ve Pazarlamada Müşteri İlişkileri*. İstanbul: Der Yayınları.
- Oğuz, D. (2010). *Hizmet Kalitesi ve Bankacılık Sektöründe Hizmet Kalitesinin Servqual Yöntemiyle Ölçümüne Yönelik Bir Uygulama*, Ankara: Gazi Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Yüksek Lisans Tezi.
- Okumuş, A. ve Duygun, A. (2008). “Eğitim Hizmetlerinin Pazarlamasında Hizmet Kalitesinin Ölçümü ve Algılanan Hizmet Kalitesi ile Öğrenci Memnuniyeti arasındaki İlişki”, *Eskişehir: Anadolu Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*, 8(2), 17-38
- Oral, S. ve Yüksel, H. (2006). *Hizmet İşlemleri Yönetimi*. İzmir: Kanyılmaz Matbaacılık
- Özel Öğrenci Barınma Hizmet Kurumlarının Standartları ile Çalışma Usul ve Esasları Hakkında Yönerge. (2017).
https://ookgm.meb.gov.tr/meb_iys_dosyalar/2018_04/11120321_Yzel_YYrenci_BarYnma_Hizmeti_KurumlarYnYn_StandartlarY_ile_YalYYma_Usul_ve_EsaslarY_HakkYnda_YYnerge.pdf. [Erişim Tarihi: 08.06.2019]
- Özel Öğrenci Barınma Hizmetleri Yönetmeliği (2017).
https://ookgm.meb.gov.tr/meb_iys_dosyalar/2017_05/08143732_08052017BARINMA_HYZMETLERY_YYNETMELYYY.pdf. [Erişim Tarihi: 08.06.2019]
- Özer, P., Özdemir, S., ve Özkan, P. (2007). *Hizmet Kalitesi Kavramlar Yaklaşımlar ve Uygulamalar*: Ed: Gümüsoğlu, Şevkinaz, Ankara: Detay Yayıncılık.
- Özevren, M. (1997). *Toplam Kalite Yönetimi: Temel Kavramlar ve Uygulamalar*. İstanbul: Alfa Yayınları.
- Özgüven, N. (2008). “Hizmet Pazarlamasında Müşteri Memnuniyeti ve Ulaştırma Sektörü Üzerinde Bir Uygulama”, *Ege Akademik Bakış Dergisi*, 8(2), 651-682
- Öztürk, A., S. (1998). *Hizmet Pazarlaması*. Anadolu Üniversitesi Yayınları, İstanbul.
- Öztürk, A. (2003). *Hizmet Pazarlaması*. İstanbul: Ekin Kitabevi.
- Öztürk, S.A. (2003). *Hizmet Pazarlaması*, Eskişehir: Anadolu Üniversitesi Yayınları.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V.A. ve Berry, LX. (1985). “A Conceptual Model of Service Quality and Its Implications For Future Research”, *Journal of Marketing*. Vol. 49.

- Savaş, H. ve Kesmez, A. G. (2014). “Hizmet Kalitesinin Servqual Modeli ile Ölçülmesi: Aile Sağlığı Merkezleri Üzerine Bir Araştırma”, *Pamukkale Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, (17)
- Seyran, C. D. (2004). *Hizmet Kalitesi, Modeller ve Hizmet Kalitesine Yeni Bir Bakış Açısı*. Ankara: Kalder Yayınları
- Şahin, Ü. ve Bekem, S. (2000). *Hastane İşletmeciliğinde Kalite: Hasta tatmini ve İşgören Tatmini Pragdigması*. I. Ulusal Sağlık İdaresi Kongresi, Ankara.
- Tarım, M. (2000). “Hizmet Organizasyonlarında Kalite, Prof. Dr. Nusret Ekin’e Armağan”. Ankara: *Türk Ağır Sanayi ve Hizmet Sektörü Kamu İşverenleri Sendikası*, 38, 1025-1040
- Tavmergen, I. P. (2002). *Turizm Sektöründe Kalite Yönetimi*. 1. Baskı, Ankara: Seçkin Yayıncılık.
- Tütüncü, Ö. (2009). *Ağırlama Hizmetlerinde Kalite Sistemleri*. (1. Baskı). Ankara: Detay Yayınları.
- Ustaahmetoğlu, E., Aygün, D. ve Savcı, M. (2013). “Muhasebe Bürolarında Sunulan Hizmetin Kalitesinin Müşteriler Tarafından Değerlendirilmesine Yönelik Bir Uygulama”, *Uluslararası Yönetim İktisat ve İşletme Dergisi*, 9 (18), 239-254
- Uyguç, N. (1992). *Hizmet Sektöründe Kalite Yönetimi; Stratejik bir Yaklaşım*. İzmir: Dokuz Eylül Yayınları.
- Wilson, A. (1972). *The Marketing Of Professionel Services*. London: Mc Graw- Hill Book Company.
- www.meb.gov.tr/iletisim/yurtlar/yurtlarform, [Erişim Tarihi: 28.05.2019]
- Yapraklı, Ş. ve Sağlık, E. (2010). “Hizmet İşletmelerinde Rekabet Aracı Olarak Hizmet Kalitesi ve İlişki Kalitesi: Konaklama İşletmelerinde Bir Uygulama”. *Öneri Dergisi*, 9 (34), 71-85
- Yatkın, A. (2003). *Toplam Kalite Yönetimi*. Ankara: Nobel Yayın No. 491, 1. Baskı.
- Yurtkur (2006b): “*Yurtkur 45.Yıl*”, Ankara: Kredi ve Yurtlar Kurumu Yayını.
- Yurtkur (2007): “*Değişen ve Gelişen Yurtkur 2003-2006*”. Ankara: Kredi ve Yurtlar Kurumu Yayını.

Yücel, M. (2013). “Toplam Hizmet Kalitesinin Servqual Analizi ile Ölçümü: Bankacılık Sektöründe Bir Araştırma”, *Elektronik Sosyal Bilimler Dergisi*, 44 (12), 82-106



TABLÖLAR LİSTESİ

Tablo 1. Farklı Yazarlar Tarafından Oluşturulan Hizmet Sınıflandırmaları.....	22
Tablo 2. Hizmet Kalitesinin Boyutları	34
Tablo 3. Güvenilirlik Analizi Sonuçları	49
Tablo 4. Demografik özelliklerin Dağılımı.....	50
Tablo 5. Hizmet Kalitesi Ölçek İfadelerinin Katılım Düzeyi İstatistikleri	52
Tablo 6. Hizmet Kalitesi Ölçek Puanlarının Betimleyici İstatistikleri	55
Tablo 7. Hizmet Kalitesi Algı ve Beklenti Puanlarının Karşılaştırılması	56
Tablo 8. Hizmet Kalitesi Puanlarının Cinsiyete göre Karşılaştırılması	56
Tablo 9. Hizmet Kalitesi Puanlarının Yaşa göre Karşılaştırılması	58
Tablo 10. H Hizmet Kalitesi Puanlarının Yurt Türüne göre Karşılaştırılması	60
Tablo 11. Hizmet Kalitesi Puanlarının Yurtta Barınma Süresine göre Karşılaştırılması	61
Tablo 12. Hizmet Kalitesi Puanlarının Ailenin Aylık Gelirine göre Karşılaştırılması	64
Tablo 13. Hizmet Kalitesi Puanlarının Yurdu Tercih Nedenine göre Karşılaştırılması	66
Tablo 14. Hizmet Kalitesi Puanlarının Öğrenim Görülen Birime göre Karşılaştırılması	70

ŞEKİLLER LİSTESİ

Şekil 1. Hizmet Üreticisine Göre Sınıflandırma	23
Şekil 2. Hizmetlerin Arz Edildikleri Pazara Göre Sınıflandırması	24
Şekil 3. Satın Alma Davranışlarına Göre Hizmetlerin Sınıflandırması	25
Şekil 4. Model Gelişimi	32



EK 1: ANKET FORMU

Sayın Katılımcı,

Bu anket formu, Dr. Öğr. Üyesi Hicran ÖZGÜNER KILIÇ danışmanlığında, Karabük Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü İşletme Anabilim Dalı bünyesinde hazırlanan ‘‘Üniversite Öğrenci Yurtlarının Hizmet Kalitesinin Algılanması: Karabük ili Özel ve Kamu Yurtlarının Hizmet Kalitesinin Karşılaştırılması’’ adlı yüksek lisans tezinin bir parçası olarak hazırlanmıştır.

Ankete vereceğiniz cevaplar tamamen bilimsel amaçlara uygun olarak değerlendirilecek ve gizli tutulacaktır. Vereceğiniz doğru, samimi ve tam cevaplar; araştırmanın kalitesini, bilgilerin geçerliliği ve araştırmanın başarısı açısından büyük önem taşımaktadır. Katılımınız için şimdiden teşekkür ederiz.

Cansu ÖZMEN

A. DEMOGRAFİK FAKTÖRLER

1. **Cinsiyetiniz ?** () Kadın () Erkek

2. **Yaşınız ?**

() 18 yaş ve altı () 19-20 yaş () 21-22 yaş () 23-24 yaş () 25 yaş ve üstü

3. **Öğrenim gördüğünüz fakülte ya da yüksekokul ?**

() Tıp Fakültesi () İşletme Fakültesi () Mühendislik Fakültesi

() Sağlık Bilimleri Fakültesi () Edebiyat Fakültesi () Teknoloji Fakültesi

() Safranbolu Turizm Fakültesi () Mimarlık Fakültesi () İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi

() Sosyal, Fen ve Sağlık Bilimleri Enstitüsü () Diğer.....

4- **Ne tür bir yurttta barınmaktasınız ?**

() Özel Yurt () Devlet Yurdu

5- **Kaldığınız yurdun adını yazınız :**

.....

6- **Yurttta Barınma Süreniz ?**

() 1 Yıl ve daha az () 2 Yıl () 3 Yıl () 4 Yıl () 5 Yıl ve üzeri

7- **Ailenizin Geliri?**

() 0-2020 TL () 2021-3500 TL () 3501 TL - 5000 TL () 5001 TL ve üzeri

8- Barınma için Yurdu Tercih Etme Sebebiniz?

- () Ekonomik olması
() Güvenli olması
() Üniversiteye yakın olması
() Yurt hayatını daha disiplinli buluyorum
() Arkadaşlarımın yurttaki kalması
() Temizlik, yemek vb. işleri yapmayıp derslerime daha çok zaman ayırmak isteyişim
() Diğer.....

B. MÜKEMMEL BİR YURDUN HİZMETLERİ İLE İLGİLİ BEKLENTİLERİ DEĞERLENDİRMeye YÖNELİK İFADELER

Bu bölümde, mükemmel bir yurt yaşamında sunulması gereken hizmetlere yönelik beklentilerinizi değerlendirmek amacıyla ifadeler yer almaktadır. Aşağıda verilen ifadelere katılma düzeyinizi lütfen belirtiniz. (X) ile işaretlemeniz ya da daire içine almanız yeterlidir.

	Mükemmel Bir Yurdun Hizmetleri İle İlgili Beklentileriniz	Kesinlikle Katılmıyorum	Katılmıyorum	Kararsızım	Katılıyorum	Kesinlikle Katılıyorum
1	Yurtlar modern araç, gereç ve donanıma sahip olmalıdır.	1	2	3	4	5
2	Yurtların fiziksel imkânları (mobilya, aydınlatma, dekor vb.) görsel açıdan çekici olmalıdır.	1	2	3	4	5
3	Yurt çalışanları temiz ve düzgün görünüşlü olmalıdır.	1	2	3	4	5
4	Barınma hizmeti verilirken kullanılan malzemeler modern ve kullanışlı olmalıdır.	1	2	3	4	5
5	Yurt, bir işi ne zaman yapacağını taahhüt ediyorsa, bu işi o zamanda gerçekleştirmelidir.	1	2	3	4	5
6	Yurt çalışanları öğrencilerin bir problemi olduğunda, bunu çözmek için samimi bir ilgi göstermelidir.	1	2	3	4	5
7	Öğrencilere yapılan işlemler ilk seferinde ve doğru olarak yapılmalıdır.	1	2	3	4	5
8	Yurtlar hizmetlerini söz verdikleri zamanda gerçekleştirmelidir.	1	2	3	4	5
9	Öğrencilere ait kayıtlar düzenli ve eksiksiz olarak tutulmalıdır.	1	2	3	4	5
10	Öğrencilere hizmetin tam olarak ne zaman gerçekleştirileceği söylenmelidir.	1	2	3	4	5
11	Yurt çalışanları hizmetleri mümkün olan en kısa surede vermelidir.	1	2	3	4	5
12	Yurt çalışanları her zaman öğrenciye yardım etmeye istekli olmalıdır.	1	2	3	4	5
13	Yurt çalışanları meşgul olsalar dahi öğrencilerin	1	2	3	4	5

	isteklerine cevap verebilmelidir.					
14	Yurt çalışanları davranışlarıyla öğrencilere güven vermelidir.	1	2	3	4	5
15	Öğrenciler, yurt çalışanları ile olan ilişkilerinde kendini güvende hissetmelidir.	1	2	3	4	5
16	Yurt çalışanları, öğrencilere karşı kibar olmalıdır.	1	2	3	4	5
17	Yurt çalışanları, öğrencilerin sorularına cevap verebilecek yeterli bilgi seviyesine sahip olmalıdır.	1	2	3	4	5
18	Yurtta, ihtiyaçları doğrultusunda öğrencilere bireysel ilgi gösterilmelidir.	1	2	3	4	5
19	Yurt çalışanları, öğrencilere kendini özel hissettirmelidir.	1	2	3	4	5
20	Yurt çalışanları öğrencilerin menfaatlerini her şeyin üstünde tutmalıdır.	1	2	3	4	5
21	Yurt, öğrenciler için elinden gelenin en iyisini yapmalıdır.	1	2	3	4	5
22	Yurt çalışma saatleri öğrenciler için uygun zaman diliminde olmalıdır.	1	2	3	4	5

C. KARABÜK İLİNDE BARINMAKTA OLDUĞUNUZ YURDUN HİZMET KALİTESİ İLE İLGİLİ ALGILARINIZI DEĞERLENDİRMeye YÖNELİK İFADELER

Bu bölümde, barınmakta olduğunuz yurdun size sunduğu hizmetlerin kalitesi ile ilgili algılarınızı değerlendirmek amacıyla ifadeler yer almaktadır. Hizmet kalitesi konusunda barınmakta olduğunuz yurt ile ilgili verilen ifadelere katılma düzeyinizi lütfen belirtiniz. Size uygun gelen ifadenin üzerini (X) ile işaretlemeniz ya da daire içine almanız yeterlidir.

	Barınmakta Olduğunuz Yurdun Size Sunduğu Hizmetlerle İlgili Algılarınız	Kesinlikle Katılmıyorum	Katılmıyorum	Kararsızım	Katılıyorum	Kesinlikle Katılıyorum
1	Bu yurt modern araç gereç ve donanımına sahiptir.	1	2	3	4	5
2	Bu yurdun fiziksel imkânları (mobilya, aydınlatma, dekor vb.) görsel açıdan çekicidir.	1	2	3	4	5
3	Bu yurt çalışanları temiz ve düzgün görünüşlüdür.	1	2	3	4	5
4	Barınma hizmeti verilirken kullanılan malzemeler modern ve kullanışlıdır.	1	2	3	4	5
5	Bu yurt, bir işi ne zaman yapacağını taahhüt ediyorsa, bu işi o zamanda gerçekleştirmektedir.	1	2	3	4	5
6	Bu yurt çalışanları öğrencilerin bir problemi olduğunda, bunu çözmek için samimi bir ilgi göstermektedir.	1	2	3	4	5
7	Öğrencilere yapılan işlemler ilk seferinde ve doğru olarak yapılmaktadır.	1	2	3	4	5
8	Bu yurt, hizmetlerini söz verdikleri zamanda gerçekleştirmektedir.	1	2	3	4	5
9	Öğrencilere ait kayıtlar düzenli ve eksiksiz olarak tutulmaktadır.	1	2	3	4	5
10	Öğrencilere hizmetin tam olarak ne zaman	1	2	3	4	5

	gerçekleştirileceği söylenmektedir.					
11	Bu yurt çalışanları hizmetleri mümkün olan en kısa surede vermektedir.	1	2	3	4	5
12	Bu yurt çalışanları her zaman öğrenciye yardım etmeye isteklidir.	1	2	3	4	5
13	Bu yurt çalışanları meşgul olsalar dahi öğrencilerin isteklerine cevap verebilmektedir.	1	2	3	4	5
14	Bu yurt çalışanları davranışlarıyla öğrencilere güven vermektedir.	1	2	3	4	5
15	Öğrenciler, yurt çalışanları ile olan ilişkilerinde kendini güvende hissetmektedir.	1	2	3	4	5
16	Bu yurt çalışanları, öğrencilere karşı kibardır.	1	2	3	4	5
17	Bu yurt çalışanları, öğrencilerin sorularına cevap verebilecek yeterli bilgi seviyesine sahiptir.	1	2	3	4	5
18	Bu yurtta, ihtiyaçları doğrultusunda öğrencilere bireysel ilgi gösterilmektedir.	1	2	3	4	5
19	Bu yurt çalışanları, öğrencilere kendini özel hissettirmektedir.	1	2	3	4	5
20	Bu yurt çalışanları öğrencilerin menfaatlerini her şeyin üstünde tutmaktadır.	1	2	3	4	5
21	Bu yurt, öğrenciler için elinden gelenin en iyisini yapar.	1	2	3	4	5
22	Bu yurt çalışma saatleri öğrenciler için uygun zaman dilimindedir.	1	2	3	4	5

ÖZGEÇMİŞ

Cansu ÖZMEN, 08.07.1986, Karabük doğumludur. 2005-2010 yılları arasında Lisans eğitimini Kocaeli Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Uluslararası İlişkiler bölümünde tamamladı. 2011-2012 yılları arasında Eczacıbaşı Baxter Batı Karadeniz Bölge Bayii'nde Satış Uzmanı, 2013-2017 yılları arasında Meb Özel Meb Özkaynak Yükseköğretim Kız Öğrenci Yurdu'nda Yurt Müdürü, 2017-2018 yılları arasında Meb Özel Aslantepe Yükseköğretim Kız Öğrenci Yurdu'nda Yurt Müdürü olarak görev aldı. Çalışma hayatına 2018 yılı itibari ile Özel Çebioğlu Aya Yükseköğretim Kız Öğrenci Yurdu'nda Yurt Müdürü olarak devam etmektedir. Evli ve Karabük'te ikamet etmektedir.