

**TÜRK HAVA KURUMU ÜNİVERSİTESİ
SOSYAL BİLİMLER ENSTİTÜSÜ**

**GÖLBAŞI ORTAÖĞRETİM KURUMLARI PANSİYONLARINDA
KALAN ÖĞRENCİLERİN HİZMET KALİTESİ ALGI DÜZEYLERİ**

YÜKSEK LİSANS TEZİ

Hasan Sertap DEMİREL

İşletme Anabilim Dalı

İşletme Programı

EYLÜL 2014

**TÜRK HAVA KURUMU ÜNİVERSİTESİ
SOSYAL BİLİMLER ENSTİTÜSÜ**

**GÖLBAŞI ORTAÖĞRETİM KURUMLARI PANSİYONLARINDA
KALAN ÖĞRENCİLERİN HİZMET KALİTESİ ALGI DÜZEYLERİ**

YÜKSEK LİSANS TEZİ

Hasan Sertap DEMİREL

1203813035

İşletme Anabilim Dalı

İşletme Programı

Tez Danışmanı: Prof. Dr. Hacı DURAN

Türk Hava Kurumu Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü'nün 1203813035 numaralı Yüksek Lisans öğrencisi "Hasan Sertap DEMİREL", ilgili yönetmeliklerin belirlediği gerekli tüm şartları yerine getirdikten sonra hazırladığı "Gölbaşı Ortaöğretim Kurumları Pansiyonlarında Kalan Öğrencilerin Hizmet Kalitesi Algı Düzeyleri" başlıklı tezini aşağıda imzaları olan jüri önünde başarı ile sunmuştur.

Tez Danışmanı : **Prof. Dr. Hacı DURAN**
Adıyaman Üniversitesi

Jüri Üyeleri : **Prof. Dr. Hacı DURAN**
Adıyaman Üniversitesi

: **Yrd. Doç. Dr. Hüseyin TAŞAR**
Adıyaman Üniversitesi

: **Yrd. Doç. Dr. Kemal TEKİN**
Türk Hava Kurumu Üniversitesi

Tez Savunma Tarihi: 25Eylül 2014

**TÜRK HAVA KURUMU ÜNİVERSİTESİ
SOSYAL BİLİMLER ENSTİTÜSÜ MÜDÜRLÜĞÜ'NE**

Yüksek Lisans Tezi olarak sunduğum “GÖLBAŞI ORTAÖĞRETİM KURUMLARI PANSİYONLARINDA KALAN ÖĞRENCİLERİN HİZMET KALİTESİ ALGI DÜZEYLERİ” adlı çalışmamın, tarafımdan akademik etik ve kurallara aykırı düşecek bir yardıma başvurmaksızın yazıldığını ve yararlandığım kaynakların kaynakçada gösterilenlerden oluştuğunu, bunlara atıf yapılarak yararlanılmış olduğunu belirtir ve bunu onurumla doğrularım.



18.09.2014

Hasan Sertap DEMİREL

ÖNSÖZ

Toplumların gelişmesinde en önemli etkenlerden biri olan eğitimin, her yönüyle başarılı olması ve toplumsal bir sonuç vermesi için; eğitimin tüm bireylere ulaşması gerekmektedir.

Pansiyonlu ortaöğretim okulları; ülkemizde nüfusun az ve dağınık olduğu yerleşim yerlerinde, gençlerin eğitim ihtiyaçlarını karşılamak amacıyla kurulmuştur. Sosyal devlet ilkesinin önemli bir unsuru olan pansiyonlu ortaöğretim okulları; dar ve sabit gelirli ailelerin çocuklarına eğitim imkânı ve fırsat eşitliği sağlamaktadır. Pansiyonlar, öğrencilerin eğitim - öğretiminin yanı sıra eğitimleri boyunca barınma, beslenme, etüt ihtiyaçlarını da karşılamaktadır.

Pansiyonlu ortaöğretim okulları; gençlerimizin kendi ayakları üzerinde durmaları, öz güven sağlamaları için avantajlı okullardır. Etüt imkânı, 24 saati öğretmenlerinin gözetiminde geçirmeleri ve gün içindeki eksikliklerini bu yolla telafi etmeleri, pansiyonlu öğrencilerin gündüzlü öğrencilere göre daha avantajlı olduğu düşünülmektedir.

Bu araştırma; Adıyaman İli Gölbaşı İlçesi Ortaöğretim kurumlarına bağlı pansiyonlarda barınan öğrencilerin pansiyondan aldıkları hizmet kalitesi ile ilgili algıları ve bu hizmetin öğrenci başarısına etkisi konusundaki algılarının belirlenmesi amaçlanmıştır.

Bu amaçla hazırladığım tezin her aşamasında yardımlarını esirgemeyen, kaynaklarını paylaşan, bana imkân ve destek veren, bu araştırma süresince karşılaştığım zorluklar sırasında bilgi ve tecrübesiyle bana yol gösteren tez danışmanım Sayın Prof. Dr. Hacı DURAN'a teşekkürlerimi sunarım.

Çalışmalarım boyunca bana sabır ve hoşgörü gösteren, ihtiyaç duyduğum her anda benden maddi, manevi desteklerini esirgemeyen sevgili eşim Ayşe DEMİREL'e; beni sabırla, özlemlerle bekleyen oğullarım Yusuf ve Emre'ye teşekkür ederim.

Bu çalışmanın gerçekleşmesi için veri toplama araçlarını cevaplayan pansiyon öğrencilerine katkılarından dolayı saygılarımı sunarım.

Eylül 2014

Hasan Sertap DEMİREL

İÇİNDEKİLER

ÖNSÖZ	iv
İÇİNDEKİLER	v
TABLO LİSTESİ	vii
KISALTMALAR	viii
ÖZET	ix
ABSTRACT	xi
GİRİŞ	1
BİRİNCİ BÖLÜM	3
1. PANSİYON, HİZMET VE HİZMET KAVRAMLARI	3
1.1 Pansiyon	3
1.1.1 Pansiyonların Tarihçesi	3
1.1.2 Pansiyon Tanımı ve Kurulma Amacı	5
1.1.3 Pansiyona Öğrenci Alımı ve Pansiyon Yönetimi.....	6
1.1.4 Eğitim ve Öğrenci Başarısı	8
1.2 Hizmet Kavramı	10
1.2.1 Hizmetlerin Temel Özellikleri	11
1.2.2 Hizmetlerin Türleri	17
1.3 Kalite Kavramı	18
1.3.1 Kalitenin Özellikleri	20
1.3.2 Hizmet Kalitesi	21
1.3.3 Beklenen Hizmet Kalitesi	24
1.3.4 Algılanan Hizmet Kalitesi	25
1.3.5 Hizmet Kalitesinin Boyutları	26
1.4 Maddi Değerler (Somut Özellikler)	29
İKİNCİ BÖLÜM	30
2. YÖNTEM	30
2.1 Araştırma Modeli	30
2.2 Evren ve Örneklem	30
2.2.1 Evren	30
2.2.2 Örneklem.....	31
2.3 Verilerin Toplanması	32
2.4 Verilerin Analizi	32
2.5 Araştırmanın Amacı	33
2.6 Araştırmanın Önemi.....	34
2.7 Hipotezler.....	34
2.8 Varsayımlar	35
2.9 Sınırlılıklar	36
2.10 Problem Cümlesi.....	36
ÜÇÜNCÜ BÖLÜM	37
3. BULGULAR VE YORUMLAR	37
3.1 Örneklemelerin Demografik Özellikleri.....	37

3.2	Yemekhane Hizmetleri Hizmet Kalitesi Algı Düzeyleri	42
3.3	Temizlik Hizmetleri Hizmet Kalitesi Algı Düzeyleri.....	44
3.4	Etüt Hizmetleri Hizmet Kalitesi Algı Düzeyleri.....	45
3.5	Yönetim Hizmetleri Hizmet Kalitesi Algı Düzeyleri	46
3.6	Eğitim Hizmetleri Hizmet Kalitesi Algı Düzeyleri	49
3.7	Çalışan Hizmetleri Hizmet Kalitesi Algı Düzeyleri	50
3.8	Hizmet Kalitesi Genel Algı Düzeyleri.....	52
3.9	Sınıflara Göre Hizmet Kalitesi Algı Düzeyleri.....	53
3.10	Okullara Göre Hizmet Kalitesi Algı Düzeyleri	57
3.11	Cinsiyete Göre Hizmet Kalitesi Algı Düzeyleri	62
DÖRDÜNCÜ BÖLÜM		65
4. SONUÇ, TARTIŞMA VE ÖNERİLER		65
4.1	Sonuçlar ve Tartışma	65
4.2	Öneriler	70
4.2.1	Araştırma Sonuçlarına Dayalı Öneriler.....	70
4.2.2	Araştırmacılara Öneriler.....	71
KAYNAKÇA		73
EKLER.....		80
Ek-A: Anket Soruları		81
Ek-B: İzin Belgesi		84
ÖZGEÇMİŞ.....		85

TABLO LİSTESİ

Tablo 1.1	: Mal ve hizmet arasındaki farklılıklar.	12
Tablo 1.2	: Kalite tanımları.	19
Tablo 1.3	: Hizmet kalitesinin boyutları.	27
Tablo 2.1	: Okullara göre örneklem dağılımı.	31
Tablo 2.2	: Araştırma soruları, hipotezleri ve beklenen sonuçları.	34
Tablo 3.1	: Örneklemelerin cinsiyetlerine göre dağılımı.	37
Tablo 3.2	: Örneklemelerin sınıflarına göre dağılımı.	38
Tablo 3.3	: Örneklemelerin okul türlerine göre dağılımı.	38
Tablo 3.4	: Örneklemelerin anne mesleğine göre dağılımı.	39
Tablo 3.5	: Örneklemelerin baba mesleğine göre dağılımı.	39
Tablo 3.6	: Örneklemelerin anne öğrenim durumlarına göre dağılımı.	40
Tablo 3.7	: Örneklemelerin baba öğrenim durumuna göre dağılımı.	41
Tablo 3.8	: Örneklemelerin kardeş sayılarına göre dağılımı.	41
Tablo 3.9	: Yemekhane hizmeti algı düzeyleri.	42
Tablo 3.10	: Temizlik hizmeti algı düzeyleri.	44
Tablo 3.11	: Etüt hizmetleri algı düzeyleri.	45
Tablo 3.12	: Pansiyon yönetim hizmeti algı düzeyleri.	47
Tablo 3.13	: Eğitim hizmeti algı düzeyleri.	49
Tablo 3.14	: Çalışan hizmeti algı düzeyleri.	51
Tablo 3.15	: Hizmet kalitesi genel algı düzeyleri.	52
Tablo 3.16	: Sınıflara göre hizmet kalitesi algı düzeyleri.	54
Tablo 3.17	: Okullara göre hizmet kalitesi algı düzeyleri.	58
Tablo 3.18	: Cinsiyete göre hizmet kalitesi algı düzeyleri.	62

KISALTMALAR

%	: Yüzde
<	: Küçüktür
>	: Büyüktür
akt.	: Aktaran
AMA	: Amerikan Pazarlama Birliği
ANOVA	: Tek Yönlü Varyans Analizi
ark.	: Arkadaşları
diğ.	: Diğerleri
EOQC	: Avrupa Kalite Kontrol Organizasyonu
F	: Frekans
Frekans	: Veri Sayısı
H	: Hipotez
MEB	: Milli Eğitim Bakanlığı
N	: Katılan sayısı
Ort.	: Ortalama
p	: Anlamlılık Derecesi
Sig.(P)	: Anlamlılık Düzeyi
SPSS	: Sosyal Bilimler İçin İstatistik Paket Programı
TDK	: Türk Dil Kurumu
vb.	: ve benzeri
vd.	: ve diğerleri

ÖZET

GÖLBAŞI ORTAÖĞRETİM KURUMLARI PANSİYONLARINDA KALAN ÖĞRENCİLERİN HİZMET KALİTESİ ALGI DÜZEYLERİ

DEMİREL, Hasan Sertap

Yüksek Lisans, İşletme Bilim Dalı

Tez Danışmanı: Prof. Dr. Hacı DURAN

Eylül – 2014, 99 sayfa

Bu araştırma; Gölbaşı'nda, ortaöğretim kurumları pansiyonlarında barınan öğrencilerin yemekhane, temizlik, pansiyon yönetimi, etüt, eğitim hizmeti ve pansiyon çalışanlarından aldıkları hizmet kalitesi hakkındaki algılarını tespit etmek için hazırlanmıştır. Yapılan araştırmada, deneklere 40'ar soru sorulmuştur. Örneklem pansiyonlardan aldıkları hizmetin kalitesi konusundaki algılarını ölçmek, bu hizmetin öğrenci başarısına etkisi konusundaki algılarını ortaya çıkarmak ve çözüm önerileri üretmek amaçlanmıştır.

Araştırma verileri; 2013-2014 eğitim öğretim yılı Adıyaman- Gölbaşı ilçesinde bulunan liselerin pansiyonlarında kalan 160 öğrenci örneklem alınmıştır.

Araştırmada veriler beşli Likert ölçeklerine göre hazırlanarak derlenmiştir. Ölçek hazırlama aşamasında çok sayıda önermeyi içeren temalar hazırlanmıştır. Bu temaların pilot uygulamaları yapılmıştır. Her biri birer madde olan cümlelerden deneklerin beklenen manayı anlayıp anlamadıkları uzman görüşleri ile desteklenmiştir. Sonuçta bazı ifadeler elenmiş, toplam 6 kadar ifadeyi içeren önerme deneklere sunulmuştur. Anket uygulaması sonucunda, bu sorulara verilen cevaplardan hareketle sonuçlara ulaşılmıştır. Anket yöntemi vasıtası ile toplanan veriler frekans ve tek yönlü varyans (ANOVA) analizi yapılarak değerlendirilmiştir. +2 ve -2 aralığındaki tutumların aritmetik ortalamaları alınmıştır. Anket verileri tablolar halinde listelenmiştir.

Pansiyonda toplam 326 kadar öğrenci kalmaktadır. Bu öğrencilerden 160'ı ankete cevap vermiş ve bu anketler değerlendirilmiştir. Araştırma sonucunda, ankete katılan örneklemin pansiyonlardan aldıkları; yemekhane, temizlik, pansiyon yönetimi, etüt, eğitim hizmeti ve pansiyon çalışanlarından aldıkları hizmetin hizmet kalitesi hakkında kararsız bir algıya veya tutuma sahip oldukları gözlenmiştir.

Anahtar Kelimeler: Ortaöğretim, Pansiyon, Hizmet Kalitesi, Hizmet Algısı, Başarı Algısı

ABSTRACT

STUDENTS' PERCEPTION LEVELS OF SERVICE QUALITY STAYING IN PENSIONS OF GÖLBAŞI SECONDARY SCHOOLS

DEMİREL, Hasan Sertap

Master, Department of Management

Thesis Supervisor: Professor Doctor Hacı DURAN

June - 2014, 99 pages

This research was done to find out the students' perception about cafeteria, hygiene, management of pension, etude, education service and service quality of pension workers. In the research, 40 questions were asked to each subject. Measuring the subjects' perceptions about the quality of pension service, revealing the perception about the effect of service on students' success and producing solution were aimed.

Research data was gathered from 160 subject students staying at the pensions of high schools in 2013-2014 education periods.

In the research, the data was collected according to quinarylikert-scale. During the preparation of scale, the themes including many suggestions were prepared. Pilot practices of these themes were done. Whether subjects understood the meaning or not from Sentences each one is an item was supported by experts' opinions. As a result, some statements were eliminated and totally six statements including propositional statement were presented to the subjects. At the end of the application of questionnaire, results were collected by analyzing the responds to these questions. The raw data collected by questionnaire technique was evaluated with frequency, one-way variance analysis and F-Test. The arithmetic mean of +2 and -2 was calculated. The data of questionnaire was listed on tables.

326 students were staying at pension. 160 of students responded to questions and the responds were evaluated. At the end of the research, it was found the students had indecisive perception about cafeteria, hygiene, management of pension, etude, education service and service quality of pension workers.

Key Words: Secondary Education, Pension, Service Quality, Service Perception, Success Perception.

GİRİŞ

Ortaöğretim kurumları, öğrencileri hayata ve yükseköğrenime hazırlamaktadır. Bu dönemde öğrencilerin geleceklerine yön verme ve bir mesleğe hazırlanma idealleri vardır. Pansiyonlarda kalan ortaöğretim öğrencileri yeni bir okula, yeni bir çevreye uyumla karşı karşıyadırlar. Bu çerçevede öğrencilerin başarılı olma arzuları ön plana çıkar.

Öğrenci başarısı, bir dizi faktöre bağlı olmakla birlikte okul pansiyonlarında almış oldukları hizmetin kalitesinin de başarıya etkisi olduğunu düşünmekteyiz. Hizmetin kalitesinin öğrenci başarısını arttırdığı, öğrencilerin hedeflerine ulaşmasında önemli rol oynadığı düşünülmektedir.

Ortaöğretim eğitimi alan öğrencilerin büyük çoğunluğu ailelerinin yanında kalmaktadır. Bir kısmı da ortaöğretimine taşınmalı eğitim yoluyla devam etmektedir. Bir kısım öğrenciler ise ailesinin sosyo-ekonomik durumu ve coğrafi şartlardan dolayı barınma ihtiyaçlarını karşılamak için kamu ve özel yurtlarda, kiralık evlerde kalarak eğitimini sürdürmektedir.

Milli Eğitim Bakanlığının taşınmalı ortaöğretim uygulamasına geçmesinde; okullaşma oranının artırılması, zorunlu eğitimin on iki yıla çıkması ana etkenlerden birisidir. Taşınmalı eğitimi ortaöğretimde yaygınlaştıran diğer etmenlerden birisi de öğrencileri aile ortamından uzaklaştırmamaktır. Öğrencinin aile ortamında aldığı hizmet ne kadar yetersiz de olsa pansiyonlardan daha iyi olacağını düşünmekteyiz.

Taşınmalı eğitimin olmadığı, ailenin çocuklarını okutacak maddi imkânlarının bulunmadığı, öğrencinin yaşadığı yerde devam edebileceği ortaöğretim kurumunun bulunmaması durumunda pansiyonlar devreye girmektedir. Bu durumdaki öğrencilerin eğitim, beslenme, barınma, sağlık, giyim, temizlik gibi ihtiyaçlarının karşılanması için ortaöğretim kurumları bünyesinde pansiyonlar açılmıştır. Pansiyonlarda kalmaya ihtiyaç duyan ortaöğretim öğrencileri, genel ve mahalli

sınavlara girerek pansiyonlara yerleşmektedir. Pansiyona yerleşen öğrencilerin bütün ihtiyaçları Milli Eğitim Bakanlığı tarafından karşılanmaktadır.

Bu araştırma; ortaöğretim kurumları pansiyonlarından eğitim, yemekhane, temizlik, pansiyon yönetimi, etüt hizmeti ve pansiyon çalışanlarından hizmet alan öğrencilerin aldıkları hizmetin kalitesi ile ilgili algıları ve bu hizmetin öğrenci başarısına etkisi konusundaki algılarını ortaya çıkarmak, çözüm önerileri üretmek için araştırılmıştır.

Araştırma neticesinde, Gölbaşı'nda ortaöğretim kurumları pansiyonlarından yararlanan öğrencilerin aldıkları hizmetin kalite düzeyleri ile ilgili algıları belirlenmiştir.

BİRİNCİ BÖLÜM

PANSİYON, HİZMET VE HİZMET KAVRAMLARI

1.1 Pansiyon

Araştırmanın birinci bölümünde; pansiyonların tarihçesi, pansiyon tanımı ve kurulma amacı, pansiyona öğrenci alımı ve pansiyon yönetimi, eğitim ve öğrenci başarısı, hizmet kavramı, hizmetlerin temel özellikleri, hizmetlerin türleri, kalite kavramı, kalitenin özellikleri, hizmet kalitesi, hizmet kalitesinin özellikleri, hizmet kalitesinin boyutları yer almaktadır.

1.1.1 Pansiyonların Tarihçesi

Tarihin ilk dönemlerinde eğitim mabetlerde verilmiştir. Mabetlerdeki eğitim dini alanda verilmiş daha sonraları da mabetlerdeki dini eğitimin yanında bütün alanlarda eğitim vermeye başlanmıştır.

Türkler İslamiyet’i kabul ettikten sonra, eğitim camilerde devam etmiştir. Eğitim, bir süre sonra cami dışında verilmiştir. Böylece külliye topluluğu ortaya çıkmıştır. Külliye topluluğu da medreselere dönüşmüştür.

İslâmiyet’in doğuşuyla birlikte camilerde vermeye başlanan eğitim ve öğretim faaliyetleri zaman içerisinde camilerin dışına çıkmış ve külliye topluluğu şekline gelerek medreselere dönüşmüştür (Karal, 1977: 194).

İslam âleminde medrese yapısının kuruluşunda ve geliştirilmesinde Büyük Selçuklu Devleti’nin katkısı büyüktür. Medreselerin devlet eliyle kurulması ve parasız yatılı haline dönüştürülmesine de Büyük Selçuklu Devleti döneminde başlanmıştır. İlk kurulan Selçuklu medreseleri Tuğrul Bey tarafından 1040 tarihinde Nişabur da inşa edilmiştir. 1067 yılında Bağdat’ta Nizamiye Medreseleri adıyla açılan medreseler Alparslan döneminde olmuştur. Selçuklu döneminde, ülkenin her tarafında medreseler kurulmuştur.

Medreselerin devlet eliyle yaygın biçimde kurulmaya başlanması ve eğitimin tahsilinin meccani (Parasız yatılı) olarak, medrese birliklerinin en ince ayrıntısına kadar şekillenmesi Selçuklular tarafından yapılmıştır (Baltacı, 1976: 7).

Selçukluların ortaya çıkarmış olduğu parasız yatılı modeli İslam dünyasının ana eğitim modeli şeklini almıştır, yapı ve işleyişi açısından nizamiyeler örnek alınarak kurulmuştur.

Osmanlılarda eğitim; Tanzimat dönemi öncesinde büyük yerleşim yerlerinde medreselerde eğitim faaliyeti göstermiştir. Büyük yerleşim yeri dışında kalan yerleşim yerlerindeki çocukların eğitimi ile ilgili olarak ulaşım, barınma, beslenme gibi konularda bazı sorunlar ortaya çıkmıştır. Selçuklu Devleti ve Osmanlı Devleti bu sorunları aşmak için çözüm yolları aramış, çocukların eğitim almaları için camileri ve hayır kurumlarını organize etmiş, bunun sonucu külliyele kurulmuştur.

Külliyelede öğrencilerin eğitim almaları sağlanmış, diğer taraftan da öğrencilerin yeme, yatma gibi ihtiyaçlarının karşılanması için hayır kurumları tarafından imaretler açılmıştır. Böylece külliyele, eğitim merkezi haline getirilmiştir.

Avrupa, Osmanlılardaki külliyeleleri örnek alarak, yatakhaneleri, yemekhaneleri ve kitaplıkları ile üniversite kampüsleri oluşturmuşlardır. Osmanlılar da Avrupa'nın etkileri ile üniversitelerin yerine 1900'lü yıllarda 2. Abdülhamit'in isteğiyle Avrupa üniversiteleri tarzında darülfünunlar kurulmuştur.

Cumhuriyet devrinde, eğitimde yeni bir yapılanma dönemine girilmiş, 1924 yılında medrese ve imaretler kapatılmış, okullar yatılı hale getirilmiştir. Önceden açılmış olan medreselerin bazı bölümleri ise yurt olarak kullanılmıştır.

Ülkemizde 19. yüzyılın ortalarında yükseköğretim öğrencilerinin yurt ihtiyaçları devlet tarafından karşılanmaya başlanmıştır. 5375 sayılı Kanun ile Yüksek Öğretim Öğrenci Yurtları ve Aşevleri M.E.B. idaresine bırakılmıştır. 5661 sayılı Kanunla yeni bir yönetmelik düzenlenmiştir. Bu yönetmelikle yurtlar ve yemekhaneler, Seferberlik ve Askerlik Öğretim Müdürlüğü'nce yönetilmiştir. 1961 yılında yurtlar, Yurt-Kur'un sorumluluğuna bırakılmıştır. Vakıflar Genel Müdürlüğü'nün orta öğrenimli öğrenci yurtları da Yurt Kur'un sorumluluğuna verilmiştir. 1973 yılında orta öğrenimde eğitim gören öğrencilerin yurtları için çıkartılan yönetmelikler ile yurt hizmetleri sürdürülmüştür. 25.06.1987'de Yükseköğretim Genel Müdürlüğü'nde yürütülen bu görev sonraları, Gençlik Hizmetleri Genel Müdürlüğü'ne devredilmiştir. 1989 yılında, Gençlik Hizmetleri

Genel Müdürlüğünün kaldırılması ile yurt hizmetlerinin devam ettirilmesi için Orta Öğretim Genel Müdürlüğü bünyesinde Öğrenci Yurtları Dairesi oluşturulmuştur. Milli Eğitim Bakanlığı Teşkilât ve Görevlerini düzenleyen Kanun Hükmünde Kararname ile de 14.02.1990 tarihinden itibaren Ortaöğretim Burs ve Yurtlar Dairesi kurulmuştur. Halen Ortaöğretim Genel Müdürlüğü tarafından bu görev sürdürülmektedir (Milli Eğitim Bakanlığı Okul Pansiyonlarının Etkililiğinin Değerlendirilmesi 2005).

1.1.2 Pansiyon Tanımı ve Kurulma Amacı

Milli Eğitim Bakanlığına Bağlı Okul Pansiyonları Yönetmeliğinde(1983), pansiyonun tanımı: Resmî ve örgün ortaokul, imam-hatip ortaokulu ile ortaöğretim kurumlarında parasız veya paralı yatılı okuyan öğrencilerin barınma, yatma ve beslenme ihtiyaçlarının karşılandığı yer şeklinde tanımlanmıştır.

Eğitimin temel ilkelerinden belki de en önemlisi olan eğitimde fırsat eşitliği ilkesi gereği her ülke vatandaşı kaliteli bir eğitim alma hakkına sahiptir.

Okul pansiyonları değişik coğrafi yapılarda, ekonomik koşullarda bulunan öğrencilerin içinde buldukları bu farklı koşulların eğitim ve öğretimlerini etkileyeceği düşüncesinden hareket ile M.E.B. tarafından eşitlik ilkesi kapsamında eğitim-öğretim yaşına gelmiş öğrenciler için okul pansiyonları kurulmuştur. Okul pansiyonlarının amacı coğrafi ve ekonomik koşulları eşitleyerek eğitim ve öğretimde eşitlik yaratmak olmuştur.

Barınma, insanın en temel gereksinimlerinden birisidir (Güldiken ve Özekicioğlu, 2003).

İnsanlık tarihi süresince barınmaya ihtiyaç duyulmuştur. Dışarıdan gelecek tehlikelerden korumak ve yaşamlarını sürdürebilmek için barınma insanların en temel ihtiyaçları arasında yer alır.

İkinci Millî Eğitim Şurasında (1991), alınan karar göre coğrafi olarak ve aile ekonomik durumları gereği eğitim-öğretim faaliyetlerine katılmaya durumu elverişli olmayan çocukların ihtiyaçlarını karşılamak için bulunan öğrenci pansiyonları ve yurtları Maarif vekilliği tarafından izlenmeli gerekli iyileştirmeleri yapılarak gelişmelerin sağlanması gerektiği kararı alınmıştır.

Yedinci Millî Eğitim Şurasında(1991), Yeterli ekonomik imkânlarla sahip olmayan öğrencilerin yeteneklerine göre uygun öğrenim görebilmeleri için parasız

yatılı okul sistemi her düzeydeki ve türdeki okullarımızda uygulanmalı ve parasız yatılı öğrenci kontenjanı arttırılmalıdır. Parasız yatılı öğrencilerin belirlenmesinde başarı seviyesinin göz önünde bulundurulması gerektiği belirtilmiştir.

On ikinci Millî Eğitim Şurasında(1989), Küçük ve orta büyüklükteki yerleşim yerlerinde yeni lise açılması yerine, ilçe merkezlerinde yatılı okullar açılarak o bölgede bulunan öğrencilerin ilçe merkezlerindeki okullara devamlarının sağlanması; böylelikle kullanılmayan kapasite oluşturmadan, eğitimin niteliğinin ve verimliliğinin artırılması kararı verilmiştir.

Yapılan şura toplantılarında, öğrencilerin öğrenim hayatında barınmanın önemi ve gerekliliği her zaman vurgulanmıştır.

Millî Eğitim Bakanlığı beslenme konusunda yapmış olduğu araştırmalarda beslenmenin tanımını ve önemini:

Millî Eğitim Bakanlığı Sağlık İşleri Dairesi Başkanlığı (1987), Okul çağında başarılı bir öğrenme için dengeli beslenmeye ihtiyaç önemle vurgulamıştır. Böylece başarılı bir öğrenim hayatı ile sağlıklı beslenme arasında ilişki kurulmuştur.

1.1.3 Pansiyona Öğrenci Alımı ve Pansiyon Yönetimi

Millî Eğitim Bakanlığı'na bağlı pansiyonlara öğrenciler; parasız yatılı ve paralı yatılı olmak üzere kabul edilmektedir. Eğitim kurumlarının parasız yatılı öğrenci kontenjanı her öğretim yılından önce M.E.B. tarafından tespit edilir. Kontenjanlarının tespiti Millî Eğitim Bakanlığına bağlı, lise ve dengi okullarda burs, parasız yatılılık ve sosyal yardımlar yönetmeliğine uygun olarak yapılır. Belirlenen kontenjanlarda; 2828 sayılı Sosyal Hizmetler ve Çocuk Esirgeme Kurumu Kanununun kapsamına giren çocuklara, oturdukları yerde devam edeceği düzeyde ve türde okul bulunmayanlara öncelik tanınmak koşuluyla illerin gelişmişlik göstergesi de dikkate alınarak, maddî imkânlardan yoksun ve başarılı çocuklara, öğretmen çocuklarına öncelik verilir. Pansiyon kontenjanları, belirtilen durumda olan öğrencilere göre belirlenir.

Parasız yatılı olarak alınan öğrencilerin eğitim araç-gereçleri, barınma yerleri, yiyecekleri, giyecekleri gibi ihtiyaçları pansiyonlar tarafından karşılanmaktadır. Paralı yatılı kontenjanı da yine Millî Eğitim Bakanlığınca belirlenmektedir. Paralı yatılı okumak isteyen öğrencilerin sayısı pansiyona ait kontenjanı aştığı takdirde, bu öğrencilerin kabullerinde okul pansiyonları yönetmeliğinin 6. maddesindeki sıraya

uyulur. Sıra önceliği; ilk olarak yurtdışında ikamet eden ülke vatandaşlarının çocukları, ikinci olarak mahrumiyet bölgesi dışında olan fakat okul bulunmayan, üçüncü olarıktan okul bulunduğu halde yetim olanlardır.

Milli Eğitim Bakanlığına Bağlı Okul Pansiyonları Yönetmeliğinde pansiyon yönetimine dâhil olanların görev tanımları, sorumlulukları açıklanmıştır. Buna göre:

Okul; Milli Eğitim Bakanlığına bağlı resmi ve örgün ortaokul, imam-hatip ortaokulu ile ortaöğretim kurumlarıdır.

Pansiyon; Okullarda parasız veya yatılı okuyan öğrencilerin barınma, yatma ve beslenme ihtiyaçlarının karşılandığı yerdir.

Belletici; Okullarda okuyan öğrencilerin, ders dışı zamanlardaki pansiyonlarda eğitim ve gözetimi ile bu yönetmelikte belirtilen diğer idari hususları yürütmekle görevli kişilerdir.

Okul müdürü; Pansiyonun yönetim, eğitim ve diğer hizmetlerini yürütmekten sorumludur.

Müdür yardımcısı; Pansiyonla ilgili hizmetlerin yürütülmesinden müdüre karşı sorumludur. Pansiyon müdür yardımcısı iş ve işlemlerinde okul müdürüne karşı sorumlu olup; yatılı öğrencilerin disiplinini sağlamak, yatılı öğrencilerin resmi iş ve işlemlerini yapmak, pansiyon bölümlerinin temizlik ve düzenini sağlamak ile görevlidir.

Yatılı ve pansiyonlu okullarda; öğrencilerin yeme, yatma, dinlenme, eğitim, öğretim, etüt çalışmaları hizmetlerinin yürütülmesi için belletici öğretmenler görevlendirilmektedir. Belleticiler, görevlerinden dolayı ilgili müdür yardımcısına karşı sorumlu olup okul yönetimince hazırlanacak nöbet çizelgesine göre nöbet tutmakla yükümlüdürler.

Belleticiler; Pansiyonlarda kalan öğrencilerin ders olmayan saatlerde eğitimleriyle odaklanarak, öğrencilerin çalışma zaman ve yerlerinde, etütlerde ders çalışma kurallarına uymalarını sağlamak ve gerektiğinde karşılaştıkları zorluklarda onlara yardımcı olmaktır.

Belleticiler; Pansiyonlarda kalan öğrencilerin ders saatleri dışında eğitimleri ile ilgilenerek, öğrencilerin çalışma zaman ve yerlerinde, etütlerde sessizce ders çalışmalarını sağlamak, gerektiğinde onların çalışma sırasında derslerde karşılaştıkları güçlüklerin çözümüne yardımcı olmaktır. Ayrıca yemekhane ve yatakhanelerde öğrencilerin başında bulunarak öğrencilerin zamanında yatıp

kalkmalarını, düzenli bir şekilde yemek yemelerini sağlamaktır. Temizlik işlerinin zamanında ve düzenli olarak yapılmasını denetlemektir.

Sayman mutemedi; Pansiyonla ilgili idari işlerin yürütülmesinden müdür yardımcısına, almış olduğu mali sorumluluk bakımından da bağlı bulunduğu saymana karşı sorumludur. Satın alınacak veya satılacak eşya ve gereçlerin eksiltme ve artırma şartlarını, sözleşme projelerini hazırlamak görevleri arasındadır.

Ambar memuru; Pansiyonla ilgili işlerin yürütülmesinden müdür yardımcısına karşı sorumludur. Satın alınan eşya, araç-gereç, makine ve erzakın tesliminde hazır bulunmak, muayene edilerek kabullerine karar verilen erzak, araç-gereç, eşya ve makineyi ambar veya depoda özenle korumaktır.

Aşçı; Çalışmalarında diyet uzmanına, diyet uzmanının olmadığı durumlarda müdür yardımcısına karşı sorumludur. Günlük yemek listesine göre yemeklerin pişirilmesinden sorumludur.

Doktor; Her öğretim yılında talebeleri en az bir defa olmak üzere genel sağlık kontrolünden geçirmek, kontrol neticelerini öğrencilerin kişisel dosyalarına işlemektir. Öğrencilere verilen yiyecek ve içeceklerin kalitesini ve sağlığa uygunluğunu denetleyerek yatakhane, banyo gibi ortak alanların hijyen ve sağlık kontrollerini yapmak.

Hemşire; Doktorun ve müdür yardımcısının emirlerine uygun olarak revirde mesleğinin gerektirdiği işleri yapmaktır (Milli Eğitim Bakanlığına Bağlı Okul Pansiyonları Yönetmeliği 28437 sayılı Resmi Gazete).

1.1.4 Eğitim ve Öğrenci Başarısı

Eğitimin temeli insandır. İnsanın eğitimi dünyaya geldiği andan itibaren başlayarak ölüncüye kadar devam eden bir süreçte gerçekleşir.

Eğitimde amaç; birey davranışlarını kasıtlı olarak ve isteyerek değiştirmektedir. Her insan, beceri, davranış ve diğer davranış biçimlerini eğitim yoluyla öğrenir. Okulların açılması ve okullardaki bütün çabalar, eğitim verilen kişinin davranışlarını olumlu yönde değiştirmek ve bunun akabinde değiştirilen davranışı geliştirmektir. Eğitim, insanın doğru düşünme yeteneğini geliştirmekte ve doğru kararlar vermesini sağlamaktadır.

Erden (1998) eğitimi, “bireyde kendi yaşantıları vasıtası ile davranışlarında değişik yapma süreci ” olarak tanımlamıştır.

Günümüz bilgi çağıdır. Bilgilere ulaşmak, bu bilgileri sentezlemek, bilgileri geliştirmek eğitim sayesinde olur.

Bu konuda Kekeç (2008) eğitimin, “küreselleşme sürecinin oluşumu ve bilgi teknolojilerinin gelişimi, hizmet sektörüne olan geleneksel bakışı da hızla değiştirmekte” olduğunu belirtmiştir.

Eğitim, insan yaşamı için çok önemlidir. Medeniyetlerin, kültürlerin aktarılması ve geliştirilmesi eğitim sayesinde olur. Toplumu birbirine bağlayan dil, din, örf, adet gelenek, eğitim sayesinde gelecek kuşaklara aktarılır. Böylece toplum devamlılığını sağlamaktadır.

Erkal (1983)’a göre eğitim, “medeniyetin ve kültürün yeni kuşaklara aktarılması ve geliştirilmesi görevini üstlenir, bu kurumlarda kültür yeni kuşaklara aktarılırken aynı zamanda toplumsal yaşamın devamlılığı da sağlanmaktadır” şeklinde açıklamıştır.

Eğitim, ülkelerin kalkınması ve devamlılığı için gereklidir. Eğitime önem verilmeyen bir ülkenin kalkınmasını beklemek doğru değildir. Kalkınamayan bir ülke de yok olmaya mahkûmdur.

Ülkelerin mevcut durumları ve gelecekleri eğitim yoluyla belirlenmektedir. Bu nedenle eğitim, devlet ve milletlerin tarihinde oldukça önemli bir yere sahiptir (Varış, 1998).

Milleti oluşturan unsurların en temel noktasında insan vardır. İnsanın devletine, milletine faydalı olması için eğitime ihtiyaç vardır. Eğitim, bir devleti ayakta tutan en önemli unsurdur. Çünkü eğitim, milleti ortaya çıkarır. Millet ise mutlaka bir devlet oluşturur. Eğitimli devletler her türlü zorluğa karşı varlıklarını korur ve sürdürür. Eğitim kurumlarında, öğrenilen milli ve manevi değerler milli birliği ve beraberliği güçlendirici birer unsurdur. Eğitim bireylerin sanata, hayata bakış açısını oluşturup geliştirebileceği gibi ideallerini ve yaşam şeklini belirler.

Bir toplumun yükselmesinde eğitim önemli rol oynamaktadır. Eğitime yeterli kadar önem vermeyen ülkeler geri kalmaktan kurtulamaz. Eğitime verilmeyen değer toplumun çöküşüne zemin hazırlamaktadır.

Eğitim ve öğretim sisteminin bir toplumun yükselmesinde olduğu kadar geri kalmasında da rol oynadığı bilinmektedir (Koçer, 1974).

Başarı, bir öğrencinin almış olduğu eğitim sonucunda elde edilen kazanımlardır. Carter ve Good başarıyı, “okul atmosferinde bir dersin ya da

akademik bir programdan bireyin ne düzeyde faydalandığının bir göstergesi” (Carter ve Good, 1973)., Wolman ise başarıyı, “istenilen bir sonuca ulaşma yönünde bir ilerleme” şeklinde tanımlamıştır (Wolman, 1973).

Başarı, eğitim sonunda yapılan değerlendirmeler sonucunda ortaya çıkmaktadır. Eğitim sonunda yapılan değerlendirme sonunda eğer rakamlar kullanılarak karşılığında rakamsal bir değer veriliyorsa bu akademik başarı olarak tanımlanmaktadır.

Başarıyı daha önce elde etmiş bireyler daha fazla çalışmaya ve konsantre olmaya motive olmakta kolayca adapte olmaktadır. Başarı elde etme hakkında öz güvenini ve motivasyonunu kaybeden bireyler ise yetenekleri başarıyı elde etmede imkan verse bile başarısız olurlar(Bandura, 1982).

Eğitimde, başarı için özgüven şarttır. Özgüveni olmayan bir öğrencinin başarıyı yakalaması imkânsızdır. Eğitimde, öğrencilere verilmesi gereken ilk tutum özgüven olmalıdır. Özgüvene sahip olan öğrenci mutlaka başarıyı tadar. Tattığı başarı ise çalışma arzusunu arttırır ve daha büyük başarıları elde etmesine olanak sağlar.

Yukarıdan da anlaşıldığı gibi özgüven başarının ilk şartıdır. Özgüveni olmayan bireyler, güvensiz toplumların ortaya çıkmasına neden olur. Bu toplum da geleceğe güvenle bakamaz. Eğitim kurumlarının kalitesinin artması verilen hizmetin de artmasına, hedeflerini gerçekleştiren başarılı bireylerin yetişmesine olanak sağlar. Ortaöğretim pansiyonlarında kalan öğrencilere kaliteli hizmet verildiğinde, öğrenci başarısının artması kaçınılmaz olacaktır. Başarı; kişilerin belirli hedefler doğrultusunda, ihtiyaç duyulan yetenekleri vasıtası ile ulaşmak istedikleri hedeflere ulaşabilmesidir.

1.2 Hizmet Kavramı

Hizmet kavramı ile ilgili yapılan tanımlar ve hizmet ile ilgili öne çıkan belirgin özellikler aşağıya çıkartılmıştır. Hizmet öğrenilmeyen bir kavramdır.

Hizmetlerin büyük bir çoğunluğu elle tutulur ve onu kullanmaya başlamadan önce az miktarlar halinde alınıp denenene, vitrinlerde sergilenene, reklamları mallarda olduğu gibi etkin bir şekilde yapılan ve beş duyu organımız yardımı ile kolayca algılanıp öğrenilir türden değildir (İslamoğlu, 1995:3-5).

Yukarıdaki ifaden anlaşıldığı gibi; hizmet, öğrenilmeyen ve çevre koşullarının iyi analiz edip belirledikten sonra sunulan bir faaliyettir.

Aslan (1998: 34) hizmet tanımını “ihtiyaçlarımızı karşılayan tatmin araçlarının veya ekonomik faaliyetlerin elle tutulmayan kısmı” olarak yapmıştır.

Cemalcılar (1999: 90) hizmet kavramını, “hizmetler, fiziksel ürünlerden bağımsız olarak müşterilere ve örgütlere satıldığında, ihtiyaç ve istek düzeylerinde doygunluğu sağlayan eylemlerdir” şeklinde açıklamıştır.

Diñcer (2003: 458) hizmeti, “bir başka insanın ihtiyacını gidermek için belirli bir fiyat seviyesinden satışa sunulan ve herhangi fiziki bir malın mülkiyet hakkını gerekli kılmayan faaliyet ve yararlar” şeklinde tanımını yapmıştır.

Öztürk, (2003:4) Amerikan Pazarlama Birliği (AMA) hizmet kavramını, “bir malın satışına bağlı olmaksızın son tüketicilere ve işletmelere pazarlandığında istek ve ihtiyaç doygunluğu sağlayan ve bağımsız olarak tanımlanabilen eylemlerdir” şeklinde belirtmiştir.

Hizmet, kişisel eylemlerin sonucunda oluşan bir üründür. Hizmette kişisel çabalar ve performans önemli yer tutmaktadır. Yukarıdaki açıklamalardan da anlaşıldığı gibi; Hizmetin tek ve belirgin bir tanımı olmadığı, somut olarak değil de soyut olarak ölçülmesinden dolayı; alıcıdaki tatmine, içinde bulunulan zamana, şartlara, beklenti ve ihtiyaçlara ve önceden var olan algıya göre farklılık arz ettiği anlaşılmıştır.

1.2.1 Hizmetlerin Temel Özellikleri

Birçok tanımı olan hizmet kavramı incelendiğinde; hizmet kavramının daha iyi anlaşılıp, hizmetlerin sahip olduğu özelliklerin bilinmesi gerekmektedir. Kotler ve Armstrong’un da belirttiği gibi hizmet; soyut, ayrılmaz, dayanıksız, değişken özelliklere sahiptir.

Karafakıoğlu (1998) hizmeti “bir kişi veya kuruluşun bir diğer kişi veya kuruluşa sunduğu elle tutulmaz bir faaliyet veya yarar ” olarak tanımlamaktadır.

Hizmet kavramının sahip olduğu özelliklerinden en çok üzerinde durulanlar soyutluk (dokunamazlık), değişkenlik (heterojenlik), ayrılmazlık, dayanıksızlık (stoklanamazlık) özellikleri olduğu ifade edilmektedir (Kotler ve Armstrong, 1993: 494).

Hizmetin tanımını yaptıktan sonra, hizmetin özellikleri Tablo 1.1’de gösterilmiştir.

Tablo 1.1: Mal ve hizmet arasındaki farklılıklar.

MAL	HİZMET
Somut, elle tutulabilir, stoklanabilir.	Soyut, elle tutulamaz, stoklanamaz.
Mülkiyet genelde satış yapıldığında transfer edilebilir.	Mülkiyet hakkının transferi zordur. Bedelini ödeyerek hizmetten geçici bir süre faydalanmak söz konusudur.
Üretimde amaç standardizasyonu sağlamak, aynı biçimde üretmektir.	Üretimde amaç eşsizlik ve benzersizliktir.
Sermaye-yoğun üretim söz konusudur.	Emek-yoğun üretim söz konusudur
Tüketim üretimi izler.	Üretim ve tüketim eş zamanlıdır.
Müşteri üretim sürecinde yer almaz ve üretici ile dolaylı iletişim mümkündür.	Müşteri üretim sürecinde yer alır ve üretici ile doğrudan iletişim içindedir.
Kalitenin ölçülmesi kolaydır.	Kalitenin ölçülmesi daha zordur.
Dağıtım olayı üreticiler-aracılar-tüketiciler şeklinde gerçekleşir.	Dağıtım olayı tam tersidir, yani müşteri üretim yerine gelmek durumundadır.
Üretimi gerçekleştiren personelin morali önemlidir.	Üretimi gerçekleştiren personelin morali son derece önem taşımaktadır.
Üretimde hata oluşmuşsa ürün geri çekilebilir.	Hizmet iyi sunulmamışsa müşteriden özür dilemek ve hatayı telafi etmek en iyi yoldur.
Duygusal ve irrasyonel satın alma sınırlıdır.	Daha duygusal ve irrasyonel satın alma söz konusudur.
Genellikle yeniden satılabilir.	Yeniden satış imkânsızdır.

Soyutluk (Dokunulmazlık)

Soyut, elle tutulamayan gözle görülemeyen demektir. Hizmet de soyut bir kavramdır.

Hizmetlere genellikle dokunulmadığı, hizmetin kendisinin tadına varılamayacağı ve koklanamayacağı ifade edilmektedir (Örs, 2007:17). Örs’ün de belirttiği gibi; hizmetin sunulduğu anda belirleyici somut bir özelliğinin olmadığı anlaşılmaktadır.

Hizmet soyut olduğundan, hizmetin niteliğini tespit etmek için hizmetin yansımaları olan tatmin edicilik duygusunun yaşanması gerekmektedir.

Hizmet, somut olmayan, dolayısıyla elle tutulamayan, gözle görülemeyen, “soyut” bir kavramdır. Müşteri soyutluluk durumunda hizmet kalitesi hakkında fikir sahibi olmak için somut özellikler aramaya ve somut özellikler üzerinden değerlendirmeye çalışır. Böylece hizmeti sunan kişilerden hareketle alınan hizmeti somutlaştırırlar.

Hizmetlerde elle tutulamaz olmak hizmetleri ürünlerden ayıran temel özellik olarak kabul edilmektedir. Hizmetlerin ürünlerden farklarını yaratan diğer özellikler temelde elle tutulamaz olma özelliğine dayanmaktadır. Hizmetler elle tutulamaz olmasından dolayı dokunulamaz, görülemez, koklanamaz, duyulamaz veya hissedilemez olmaktadır (Koç, 2007: 10).

Hizmetler soyut bir özellik taşımaları sebebiyle somut ürünlerde tüketiciler o ürünü almadan önce ürünün renk, tasarım, ambalaj gibi özelliklerini inceleyebilecekken hizmetler soyut bir özelliğe sahip olmasından dolayı somut ürünler için gösterilen bu avantajlardan uzakta olduğu ifade edilmiştir (Paylan, 2007: 8).

Yukarıda belirtildiği gibi, hizmet soyut bir kavramdır. Hizmet; görülmez, duyulmaz, dokunulmaz, depolanamaz. Hizmet sadece hissedilir ve farkına varılabilir bir özelliğe sahiptir. Hizmeti sunarken cezp edici özelliklerin somutluluk yönünü arttırmamız gerekmektedir. Sunulan hizmet soyut olduğu için, herkeste aynı etkiyi yaratmayabilir. Hizmet sunumunun standartlaştırılması, soyutluluğun kısmen de olsa azaltılmasına neden olur. Hizmeti alan kişilerin de hizmet doyumlarının artmasını sağlar.

Değişkenlik (Heterojenlik)

İnsan psikolojisine göre, insan aynı uyarıcıya her zaman aynı tepkiyi vermez. Hizmetin heterojenliği konusunda da tepkinin aynı olmasını beklemek doğru değildir.

Hizmetler için heterojenlik kavramı sunulan hizmetin her defasında aynı şekilde sunulmamasını ifade etmektedir (Tek, 1999: 430).

Bir lokantadan hizmet alan bir kişi ilk gün güler yüzlü bir garsondan hizmet alıp sunulan hizmetten memnunken başka gün aynı lokantadaki farklı bir garsondan ilk gün aldığı hizmetin tam tersi bir hizmet alabilir. Bu, kişilerin o anki ruh halleri ve

psikolojik durumlarından kaynaklanabilmektedir. Bu da aynı hizmetin iki farklı sunumu olduğu, hizmetlerin aynı olmasının mümkün olmayacağı anlamını taşımaktadır. Hizmet sunumu her zaman aynı olmamaktadır. Aynı yerde sunulan hizmette farklılıkların da olabileceği, hizmetin her zaman aynı düzeyde verilemeyeceği anlamına gelmektedir.

Sunulan hizmetler her zaman aynı kalitede verilemeyebilir. Her müşteri de aynı kalitede verilen hizmeti her zaman aynı algılamayabilir.

Bir hizmet tüm sağlayıcılar tarafından aynı şekilde sunulmadığı gibi her tüketici tarafından da aynı algılanmaz. Hatta aynı tüketici kendisine sunulan aynı nitelikteki hizmeti farklı zamanlarda farklı algılayabilir (Yumuşak, 2006).

Hizmet sunumu ve hizmet algısı her zaman aynı olmaz. Hizmet sunan sunucunun her zaman aynı kalitede hizmet sunamayacağı gibi hizmet alan müşterinin de her zaman hizmeti aynı kalitede algılayamayacağı görülmektedir.

Hizmetin kalitesi, hizmeti veren kişiye/kuruma bağlı olduğu kadar nerede, ne zaman ve nasıl verildiğine de bağlı bir kavramdır. Birbirine eş hizmetleri veren kişilerin değişmesi hizmet kalitesi üzerinde etkili olduğu kadar hizmeti veren bir kişinin yer ve zamana bağlı olarak hizmet kalitesi de değişmektedir(Mucuk, 2004: 302).

Hizmet sunucusu ile hizmet sunulan arasında sürekli bir etkileşim vardır. Bu etkileşimin gücüne göre hizmetin kalitesi belirlenmektedir. Hizmet sunumu kişiden kişiye farklılık arz etmektedir. Kişilerin o anki psikolojik durumu da hizmetin sunumunu etkileyebilir. Yukarıda yapılan açıklamalardan da anlaşılacağı gibi hizmetin alımında ve sunumunda değişik etkenler öne çıkmaktadır. En önemlisi de hizmet alan kişilerin beklentileri ve bu beklentilerin karşılanması oranında kalite artmaktadır.

Ayrılmazlık (Eş Zamanlı Üretim ve Tüketim)

Hizmette üretimin yapıldığı anda tüketimin de yapılması gerekmektedir. Üretim ile tüketim eş zamanlı ve aynı mekânda gerçekleşmektedir.

Fiziksel bir ürün ile hizmet arasındaki en önemli farklardan biriside, fiziksel ürünler üretildikten sonra tüketicinin onu kullanması için depolanırken hizmetler üretilirken tüketilirler. Örnek olarak cep telefonları bir ülkede üretilip bir başka ülkede tüketilebilirken bir berber hizmeti üretilirken tüketilmektedir(Öztürk, 2003: 11).

Hizmetin üretimi ile tüketimi aynı anda yapılmaktadır. Hizmetin üretimi, farklı mekânlarda ve farklı iş kollarında aynı şekilde sunulmayabilir. Hizmet; aynı mekânda üretilip aynı mekânda tüketilmekte olduğu gibi, hizmet üreten ile hizmeti tüketen arasında sıkı bir bağ vardır. Tüketici hizmetin üretimini görür ve hizmetin tüketimini de hizmetin üretildiği mekânda görerek, yaşayarak yapar.

Hizmetin üretimi ve tüketimi aynı zamanda gerçekleşmektedir. Hizmetlerde üretim ve tüketim sıkı bir şekilde birbirine bağımlıdır. Bu bağımlılık hizmetin ayrılmazlık özelliğini oluşturur. Tüketici, hizmetin üretimini görmeye kalmayıp üretim sürecinin içinde de aktif rol oynar (Yumuşak, 2006).

Somut hizmet ile soyut hizmet arasındaki farklılıklar, hizmeti iki farklı türde tanımlamak zorunluluğunu ortaya koymuştur. Somut hizmet ile soyut hizmet arasında üretim ve tüketim zamanı en önemli farklılıklar olarak göze çarpmaktadır.

Fiziksel mallar üretim ve depolama aşamasından sonra satılması ve tüketilmesi süreçlerinden geçerken hizmetler önce satılır ve sonrasında da üretim ile tüketim aynı anda gerçekleşir hizmetlerde üretim ile tüketim süreci ayrılmaz bir bütündür (Mucuk, 2004: 302). Mucuk; hizmetin birbirinden ayrılamayacağını, üretim ve tüketimin aynı zaman dilimi içerisinde gerçekleştiğini savunmuştur.

Hizmet tüketiminde, tüketici ile hizmet sunucusunun aynı zamanda ve aynı yerde olma zorunluluğunu getirir.

Ürünler önce üretilip sonra satılıp tüketilirken, pek çok hizmetin tüketiminde üretici ile tüketicinin bulunması zorunludur. Bazı durumlarda hizmeti alan tüketicinin/müşterinin dışında, üretilen hizmetten yararlanacak başka tüketiciler/müşteriler de, satın alacakları hizmetin üretim sürecine tanık olabilmektedirler. Hizmetlerin merkezi bir biçimde, kitlesel olarak üretilmeleri zor ve çoğu zaman imkânsızdır. Fiziksel ürünlerin üretimi aşamasında olduğu gibi fabrikasyona gidilemez. Ayrılmazlık özelliği, hizmetlerin pazarlamasında doğrudan satışı gerekli kılmaktadır (Odabaşı, 1994: 17).

Hizmetin geri dönüşü ve hizmetin tekrarlanması söz konusu değildir. Hizmetler sunulduktan sonra meydana gelebilecek hatanın düzeltilmesi, tekrar hizmetin devam etmesi mümkün görülmemektedir. Bu bakımdan hizmet sunumunda dikkat önemlidir. Dikkat edilmeden sunulan hizmetin kaliteli olması beklenemez.

Hizmetlerin üretiminin ve tüketiminin eş zamanlı oluşu pazarlama bilimi açısından da bazı sonuçlar ortaya çıkarmıştır. Bu tarz üretim ve tüketimin ilk ortaya

çıkardığı sorun hizmetlerin stoklanamaz olmasıdır. Diğer bir problem ise hizmet üretiminde kapasite kullanımı için yapılması gereken talep tahmini ve yaratıcı planlama alanları önemli olmazsa olmaz alanlar haline gelmiştir. Diğer bir nokta ise hizmet sunumunda bir problem olması yani kötü hizmet durumunda geriye dönüş olmayacaktır yani yapılan kötü bir tıraştan geriye dönülemez (Valarie, 1996).

Hizmetlerin ayrılmazlığı, en hassas noktalardan birisidir. Hizmet verildiği andaki kalitesi ile değerlendirilmektedir. Bu kalitenin belirleyicileri arasında ise, hizmeti sunan kişinin dikkati ve hizmete verdiği önemdir. Hizmet verdiği kitleyi iyi analiz etmeli, müşteri ile etkileşim içerisinde olmalı, müşterilerin beklentilerine göre hizmet sunumunu yapmalıdır. Hizmet, hizmetin sunulduğu anda kalitesini ortaya çıkarmaktadır. Aynı kişinin bir önceki hizmet sunumundan memnun olan bir müşteri, yine başka bir gün aynı kişiden almış olduğu hizmetten memnun olmayabilir. Bu da hizmetin her zaman özenle verilmesi gerektiği ortaya çıkmaktadır.

Dayanaksızlık (Stoklanmazlık)

Hizmetin dayanaksızlığı; hizmetin müşteri olduğu sürece verilebileceği, müşteri olmadığı durumda hizmetin olmadığıdır. Parasuraman ve arkadaşları (1985) hizmetin özelliklerini tanımlarken dayanaksızlık özelliğini dikkate almamışlardır. Bu özellik ayrılmazlık özelliğine benziyor gibi görünse de ayrılmazlıktan farklıdır. Ayrılmazlık üretimle tüketimin eşzamanlı olmasını tanımlar. Bir gün öncesinden hizmet bekletilip başka gün satılamaz. Bu bakımdan hizmet dayanaksızdır. Hizmet, hizmetin sunulduğu anda tüketilmelidir. Hizmetin sunulduğu anda tüketilmiyorsa; tüketilmeyen hizmeti bir başka güne saklamak veya bekletmek mümkün değildir. Öztürk'e göre (2003: 22) dayanaksızlık hizmetlerin stoklanamaması, saklanamaması, iade edilememesi ve yeniden satılamaması anlamına gelir.

Peşkircioğlu (1997), hizmetlerdeki dayanaksızlığı; "Hizmetler, alıcıya sunulduğunda hemen kullanılamazsa depo edilemeyeceği için boşa gider. Bazı hizmetlerin talebinin düzensiz oluşu hizmetlerin dayanaksızlık özelliğini artırır" şeklinde açıklamıştır.

Hizmetler, dayanaksızdır. Hizmetteki ayrılmazlık özelliği sonucu dayanaksızlık özelliği de ortaya çıkmıştır. Tüketim ve üretimin eş zamanlılığı hizmetlerin stoklanamamasına neden olmaktadır. Hizmetler stoklanamadığı ve bu yüzden önceden çok sayıda üretilmediği, saklanamadığı, iade edilemediği ve yeniden

satılmadığı için dayanıksız olarak nitelendirilmektedir. Dolayısıyla kullanılmayan hizmet bir daha değerlendirilememektedir (Yumuşak, 2006).

Hizmet depolanamaz ve saklanamaz. Hizmetler, bu sebepten dayanıksızdır. Hizmetin dayanıksız olması daha sonraki günler veya zamanlarda satışa sunulmak için stoklanamayacağı, bekletilemeyeceği anlamına gelmektedir. Hizmet üretildiği anda tüketilmelidir.

Bazı doktorlar, randevularını kaçıran hastalarından bunlar için ücret alırlar, çünkü muayene hizmetinin değeri ancak bu noktada mevcuttur ve hasta randevuya gelmezse kaybolur (Kotler ve Armstrong, 1996:260).

Hizmetlerin stoklanamaz olması, hizmet kalitesinin ölçülmesinde zorluklar yaşanmasına neden olmaktadır. Hizmetin her zaman aynı yerde ve aynı kalitede hizmet verilememesi, ölçümlerin daha da zorlaşmasına sebeptir.

Hizmetlerin soyut olması, değişkenlik özelliği, stoklanamaması ve ayrılmazlık özelliklerinden dolayı hizmet kalitesinin ölçülmesini zorlaştırmaktadır.

Hizmetin depolanamaması, her zaman aynı kalitede hizmetin verilememesine ve alınamamasına neden olabilir. Bu sebeple hizmeti alan kişilerin yaş gurupları ve kişisel özellikleri irdelenerek beklenen kalitede hizmet verilmelidir. Hizmet sunucuları, bu konuda eğitimden geçirilerek hizmete hazır hale getirilmelidir. Hizmet sunucuları, aldıkları temel eğitimden sonra belirli dönemlerle kendilerini yenilemelidir.

1.2.2 Hizmetlerin Türleri

Devlet Planlama Teşkilatı hizmet sektörü alt kesimlerini aşağıdaki gibi tasnif etmiş ve örneklendirmiştir. (DPT, 4. Kalkınma Planı,1988).

1. Dağıtım Hizmetleri: Haberleşme, Ulaşım, Toptan Ticaret, Perakende Ticaret
2. Üretici Hizmetleri: Bankacılık, Sigortacılık, Emlak İşleri, Hukuk, Mühendislik, Müşavirlik
3. Sosyal Hizmetler: Sağlık, Eğitim, Güvenilirlik, Kamu ve Devlet İşleri
4. Kişisel Hizmetler: Ev, Otel, Turizm, Spor, Eğlence, Yeme-İçme, Onarma, Çevre Güzelleştirme

1.3 Kalite Kavramı

Araştırmamızın önceki aşamalarında Hizmet ve hizmetin özellikleri üzerinde duruldu. Bu aşamada kalite ve özellikleri üzerinde durulacaktır. Kalite sözcüğü dilimize Latince'den gelmiştir. Kalite sözcüğü Latince “qualis” kelimesinden köken almakta ve “öyle olmak” anlamındadır (Uz, 1995: 49). ISO 8402 Kalite Sözlüğü'nde ve ISO 9000 Serilerinde ise kalite “açıkça belirtilen ve ifade edilmemiş gizli ihtiyaçları tatmin edebilme konusunda bir yeteneğe sahip olan mal ve/veya hizmetlerin özellik ve karakteristiklerinin görülebilir, ayırıcı niteliklerinin toplamıdır” şeklinde tanımlanmıştır (Değermen, 2006). Avrupa Kalite Kontrol Organizasyonu (EOQC)'na göre kalite “ belirli bir malın veya hizmetin, müşteri isteklerine uygunluk derecesi ” olarak açıklanmıştır. (Ertuğrul, 2004).

Genel tanımlara bakıldığında; Kalite tanımlarında müşteri bakış açısı önemlidir. Kalitede önemli olan elimizdeki kaynakları verimli bir şekilde kullanarak, müşteri ihtiyaçlarına, beklentilerine ve isteklerine uygun üretim ve hizmet ortaya çıkarmaktır.

Kalite eldeki kaynakları verimli bir şekilde kullanılmasına imkan veren, ürün ve hizmetlerin kullanımdaki uygunluğunu arttıran, müşteri isteklerine uygun olarak üretilen ürün ve hizmetlerin anlayışını hâkim kılan ve böylece işletmelerin ticari faaliyetlerinin yanı sıra kurumsal sorumluluklarını da olumlu yönde gerçekleştirmelerine imkan veren bir kavramdır (Akal, 2002:28).

Tüketicinin beklentisi karşılanmışsa, müşteri almış olduğu hizmetten dolayı tatmin olmuşsa, hizmeti tekrar almak için aynı mekânda hizmet almaya devam ederler. Tatmin olmamışsa ve beklentisi karşılanmamışsa almış olduğu hizmeti sunan mekânlardan hizmet almak istemezler.

Tüketici; bir hizmetin kalitesini, beklentilerine cevap verdiği oranda derecelendirir. Beklentilerine cevap verilmişse veya beklentilerinin üzerinde bir hizmet almışsa hizmet kalitelidir. Beklentileri karşılanmamışsa, beklentilerine cevap verilmemişse hizmet kalitesizdir. Alınan hizmet beklenti üzerinde gerçekleştiği takdirde veya beklentileri karşılamışsa tüketici o hizmeti almaya devam eder. Beklentiler gerçekleşmemişse de tüketici o hizmeti almaya devam etmez.

İş yaşamı için belirleyici bir özellik olan kalite ve bununla ilgili diğer kavramların 1990'lı yıllar itibariyle daha fazla benimsendiği yıllar olarak karşımıza çıktığı vurgulanmaktadır (Öztürk, 2007:149).

İşletmelerde kalite, 1990'lı yıllarda önemsenmeye başlanmıştır. İşletmelerin temel amacı hizmetin kalitesini arttırarak daha fazla müşteriye ulaşmak, daha fazla kazanç elde etmektir.

İşletmeler ise kalite kavramının öne çıkmasıyla bu kavrama önemle yaklaşmakta ve kendi bünyelerinde denemektedir. İşletmelerin bu uygulamasının nedeni, sunmuş oldukları hizmetin kalitesini arttırarak pazar paylarını büyütebilmek, daha yüksek karlılıklar ve verimlilik düzeyini sağlayabilmek, işletmeye bağlı olan sadık müşteriler oluşturabilmek ve rakiplere göre farklılık oluşturmak olduğu ifade edilmektedir (Zeithaml vd., 1990:2).

Kalite konusunda farklı tanımlar karşımıza çıkmaktadır. Kalite konusunda yapılan tanımlara bakıldığında; Amerikan Kalite Derneği' ne göre, "bir mal ya da hizmetin ortaya çıkan belirli bir ihtiyacı karşılayabilme kabiliyetlerini ortaya çıkaran özelliklerin tümüdür" (Berkowitz vd., 1994: 266-267). Parasuraman vd. kalite kavramını; "müşterilerin beklentilerinin giderilmesi" olarak tanımlamıştır (Parasuraman vd., 1985:41-50).

Kotler kaliteyi; "bir ürün ya da hizmetin kapalı olarak yapılan veya ortaya çıkan ihtiyaçları karşılayabilme kabiliyetlerine bağlı tüm özellikleridir" şeklinde ifade etmiştir (Örs, 2007:103).

Aşağıdaki 1.2 sayılı Tabloda Kekeç (2008) ve Yılmaz (2007)'a göre kalite ile ilgili çalışmaların öncüsü olan araştırmacılar ve kalite tanımları görülmektedir.

Tablo 1.2: Kalite tanımları.

Tanımlayanlar	Kalite Tanımları
Joseph M. Juran	Amaca veya kullanıma uygunluktur.
Philip Crosby	Şartlara uygunluktur.
W. EdwardsDeming	Müşterinin mevcut ve gelecekteki ihtiyaçlarını sürekli karşılayabilmektir.
WalterA.Stewart	Kalite, objektif ve sübjektif özelliklerden oluşur. Objektif kalite, insan unsurundan bağımsız olan objektif özelliklerin kalitesidir. Sübjektif kalite ise objektif gerçekliğin bir sonucu olarak insanların gördükleri, hissettikleri ve düşündükleri özelliklerdir.
Armand V. Feigenbaum	Müşterinin beklentilerini karşılayacak ürün veya hizmetin, pazarlama, mühendislik, üretim ve bakım aşamalarından sonra kazandığı toplam karakteristiklerdir.
GenichiTaguchi	Tasarım özelliklerine uygunluktur.

Tablo 1.2 (Devam): Kalite tanımları.

Tanımlayanlar	Kalite Tanımları
Koru Ishikawa	Müşterilerin tanımladıkları ürün performansının (gerçek) üreticilerin tanımladıkları ürün performansı (ikame) ile karşılaştırılmasıdır.
ISO 9000-2005	Yapısal özellikler bütününe şartları karşılama derecesidir.
Sözlük	Kalite, bir mal ya da hizmetin özelliğinin ve sunumunun var olan ya da ileride gerek duyulabilecek müşteri gereksinimlerini karşılayabilme yeteneğidir.
Levitt	Spesifikasyonlara uygunluk

Yukarıda verilen tanımlardan hareketle kalite kavramı ile hizmet birbiri ile örtüşmektedir. Müşterinin almış olduğu hizmetin kalitesi ve beklentilerin karşılanması oranında kalite müşteri tarafından derecelendirilmektedir. Müşteri kaliteli hizmet aldığı işletmelere devam etmekte, kalitenin yetersiz olduğu işletmelere de devam etmemektedir.

1.3.1 Kalitenin Özellikleri

Tavmergen (2002)'e göre kalite; “ bir ürün veya müşterilerin, o ürün ya da hizmeti kullananların üzerinde oluşturduğu bir yargıdır. ”

Kalite için belirtilen özelliklere göre hangi özelliğin diğerine oranla daha önemli olduğu ve beklenen kalitenin tanımına, kaliteye yönelik olarak hangi özelliğin uygun olduğu tüketiciler tarafından farklı bir şekilde algılanabilmekte olduğu ifade edilmektedir. Farklı farklı koşullara uygun bir kalite tanımı ve kaliteye yönelik olan özelliğin ortaya çıkmasından ötürü, işletmelerin yöneticileri kaliteli hizmet sunmak için ürün ya da hizmette aranan özellikleri ortaya çıkarıp uygun bir şekilde ürün veya hizmet sunmanın öncelikli çalışmaları olması gerektiği ifade edilmektedir (Yılmaz, 2007: 21).

Garwin (1987), kalite kavramının anlaşıldıktan sonra yönetilebileceğini, kalite kavramını tanımlayan ve oluşturan sekiz temel unsurun olduğunu ifade etmiştir. Garwin'e göre oluşan unsurlar aşağıya sıralanmıştır.

Performans; Bir ürünün temel işlevsel özelliklerini ifade etmektedir.

Özellik; Bir ürünün temel fonksiyonun yanında o ürüne ek olarak sunulmuş olan özellikleri ifade etmektedir.

Güvenirlilik; Bir ürüne ait olan ve o üründen beklenen tüm fonksiyonlarını kullanım ömrü içerisinde yerine getirebilmesini ifade etmektedir.

Uygunluk; Ürünün tasarımında ve işleyişine ait özelliklerinde önceden o ürün için belirlenen standartlara uygunluk derecesini ifade etmektedir.

Dayanıklılık; Bir ürünün kullanımı için beklenen ömrünün uzunluk süresini ifade etmektedir.

Servis hizmeti; Bir ürünün satışı, tamiri ve bakımındaki hız ve sağlanan kolaylıklar olduğunu ifade etmektedir.

Estetik; Tüketicinin duyu organlarına hitap eden bir ürünlerdeki özellikler olduğu ifade edilmektedir.

Algılanan kalite; Bir ürün hakkında müşterilerce daha önceden duyulan, edinilen kalite seviyesi olduğu ifade edilmektedir.

Kalite üzerine yapılmış olan araştırmalardan elde edilen bilgiler ışığında, kalitenin; kişide ürün ile ilgili oluşan yargı, ürünün performansı, kullanıcının ihtiyacı, uygunluğu güvenilirliği, dayanıklılığı, servis hizmetleri, estetikliği ve algılanan kalite olduğunu görmekteyiz.

1.3.2 Hizmet Kalitesi

Hizmet kalitesi ile ilgili literatür incelendiğinde; hizmet kalitesi konusunda çok sayıda ve birbirlerinden farklı tanımlar yapılmıştır. Bu tanımlardaki özelliklere bakıldığında; hizmetlerin kusursuz olması, sorunsuz olması, hizmet sunanların müşterilere karşı nazik, güvenilir olması, hizmette devamlı bir performans göstermesi, hizmetin zamana uygun olması, müşterilerin hizmet karşılığı ödediği paralarının karşılığını alması, hata oranını ortadan kaldırılması, sorunların belirlenmesi ve çözülmesi özelliklerine dikkat edilmesi gerektiği üzerinde durulmuştur.

Zeithaml vd. hizmet kalitesini, “müşterilerin/tüketicilerin beklentileri ve algılamaları arasındaki fark” olarak ifade etmekte iken (Zeithalm vd., 1990: 20). Ghobadian vd. ise hizmet kalitesini, “müşterilerin beklentilerini karşılama derecesidir” şeklinde tanımlamışlardır (Ghobadian vd., 1994:43-66). Edvardsson hizmet kalitesini, “müşterilerin beklentilerinin karşılanabilmesi, ihtiyaç ve gereksinimlerinin belirlenebilmesi” olarak tanımlamıştır (Edvardsson,1998:142). Hoffman ve Bateson ise hizmet kalitesini, “ uzun bir döneme ait performans değerlendirmesi sonucu meydana çıkan bir tutumdur” şeklinde ifade etmişlerdir (Hoffman ve Bateson, 1997: 298).

Sevimli (2006)'nin araştırmasında yer alan tanımlamaya göre hizmet kalitesi, “bütün olarak düşünöldüğünde bir hizmetin mükemmelliği ve üstünlüğüdür” şeklindedir. Bu tanımlara göre hizmet kalitesi ise aşağıdaki şekilde tanımlanmıştır.

Kusursuz hizmetlerin satın alınması olduğu,
Doğru bir şekilde olan önlemin bulunması olduğu,
Sorunların ortadan kaldırılması olarak göröldüğü,
Nazik davranış sergilenmesidir,
Güvenilir olmaktır,
Güvenli bir performans göstermek olduğu,
Zamana uygunluk olduğu,
Müşterilerin hizmete yönelik ödediği paralarının değerini alması olduğu,
Her türlü hatanın ortadan kaldırılması olduğu,
Güvenli olmayan şartlar karşısında bir korunma olduğu,
Problemlerin tespit edilmesi ve çözüme kavuşturulması için doğru bir veri olduğu şeklinde tanımlanmıştır.

Kalitede müşterilerin beklentilerinin karşılanması ve müşteri tatmini önemli yer tutmaktadır. Müşteri, hizmet aldığı bir işletmeye beklenti içerisinde gider ve beklentilerinin karşılanmasını bekler. İşletme müşterinin beklentilerini karşılamışsa ve hizmetten tatmin olmuşsa hizmet kalitesinden memnun kalmış demektir. “Kalite, herhangi bir mala veya hizmete yönelik müşterilerde oluşan beklentilerin karşılanması ve bu beklentilerin ise daha üstünde bir tatminin sağlanması olarak görölrken hizmet kalitesi kavramının ise, sunulan bir hizmet ile ilgili olarak müşterilerde oluşan beklentilerin karşılanarak bunların açılması olduğu ifade edilmiştir (Yılmaz, 2007: 26).

Hizmet kalitesi kavramı ile ilgili tanımlar incelendiğinde; müşterilerin verilecek hizmete yönelik beklentileri olduğunu ve hizmet verildikten sonra da alınan hizmeti beklentileriyle karşılaştırdıklarından hizmet kalitesini beklenen hizmet kalitesi ve algılanan hizmet kalitesi olarak iki ayrı başlık altında incelenmesi daha doğru olacaktır.

Hizmet sunumu yapılırken meydana gelebilecek aksaklıklar, müşterinin hizmetin kalitesini derecelendirmesinde önemlidir. Hizmette; hizmet sunulan çevre, hizmet sunucusunun müşteriye karşı tutumu, davranışları, personelin giyimi,

personelin sıcaklığı, nezaketi, müşterinin tatmin derecesi hizmetin kalitesini belirlemede önemli hususlardır.

Hizmet kalitesi değerlendirilirken hizmet verilen çevrenin, hizmet sürecinin ve hizmet veren personelin müşteri üzerinde bıraktığı izlenimlerin rolü büyüktür. Müşteri, her zaman aldığı hizmetin kalitesinin yüksek olmasını ister. Hizmet sunucuları ise her müşteri için en kaliteli hizmeti verme çabası içerisinde olmalıdır. Hizmetin kalitesini arttırmak için de; müşteri beklentilerinin tespit edilmesi ve kalitenin daha da artmasını sağlamalıdır. Bütün insanlar, verilen hizmetlerin en iyisini almak ve beklentilerinin üzerinde hizmet sunulmasını istemektedir.

En geniş anlamıyla hizmet kalitesi, “ tüketici beklentilerini karşılamak için üstün ya da mükemmel hizmetin verilmesi” olarak tanımlanır (Odabaşı, 2000).

İşletmelerde hizmet kalitesini belirleyen, hizmeti satın alan müşterilerdir. Hizmet kuruluşlarında hizmetin nasıl sunulduğundan çok müşterinin sunulan hizmeti nasıl algıladığı önemlidir. Hizmet sektöründe kaliteyi tüketiciler belirler.

Kalitenin yükseltilmesine yönelik olan ilk çalışmaların somut ürünler sunan imalat sanayisinde ortaya çıkmış olmasına karşılık, hizmet sektörünün hem ekonomiye katkısı hem de büyüüp gelişmesinden ötürü bu sektörde de hizmet kalitesine yönelik çalışmaların uygulama alanı bulduğu ifade edilmiştir (Bayrak, 2007: 37-38).

Özellikle 1980’li yılların ortalarında başlayan hizmet kalitesi kavramının yoğun bir şekilde işlenmeye başlanması hizmetlerin daha iyi anlaşılmasına yardımcı olmuştur (Altunışık, vd., 2007: 170).

Hizmetin ve kalitenin tanımlarını hizmet kalitesi yönetimi süreçlerinden önce yapmak daha faydalıdır. Hizmet genel bir tanım ile üretildiği yer ve zamanda tüketilen bir iş veya eylemlilik olarak tanımlanırken, kalite ise ürün veya hizmetin tespit edilen veya olası ihtiyaçları giderme yeterliliğine dayanan nicel veya nitel özelliklerin tamamı olarak tanımlanır(Bozkurt, 2001: 13).

Kalitede, her işin başı hizmettir. Rekabet içerisinde bulunan işletmeler, mal yanında hizmete de büyük önem vermişlerdir. Bu sayede pazar paylarını arttırmak, rakiplerinin önüne geçmek, piyasada başarılı olmak hedeflemiştir.

Hizmet, her işin başında gelmektedir. Hizmetin kaliteli olması, bu konuda yetersiz kalan rakiplerin geride bırakılması demektir. Satışların artması, yeni

piyasalara girilmesi, piyasa payının genişletilmesi ve sonuçta piyasada başarılı olmak için mal ve hizmet kalitesinin birlikte düşünülmesi gerekmektedir (Taşkın, 2005: 55).

Hizmetlerin fiziksel bir nitelik taşımamaları, üretim ve tüketimin eş zamanlı ve aynı yerde gerçekleşmesi, hizmetin kalitesinin hizmeti veren ile satın alan kişiye göre değişkenlik göstermesi gibi nedenlerden dolayı hizmetin tanımında mükemmel bir tanıma ulaşmak çok zordur (Saat, 1999: 107-108).

Sonuç olarak; hizmetin verildiği ortam, hizmeti sunan kişi, hizmeti alan kişi bir bütün olarak düşünülmelidir. Bunlar hizmetin bir parçasıdır. Bu parçaların birbirlerine uyumu bir çarkın dişlileri gibidir. Bir parçadaki aksaklık hizmetin sunumunu engelleyeceği gibi hizmetin kalitesini de etkileyecektir. Üretici de tüketici de sunulan hizmetin kaliteli olmasını ister. Hizmetin kalitesinin yüksek olmasını hedefliyorsak, bu değişkenleri uyumlu bir şekilde birleştirmeliyiz.

1.3.3 Beklenen Hizmet Kalitesi

Hizmet alan kişiler; hizmetin kaliteli, ihtiyaç ve beklentilerine uygun olmasını isterler. Olumsuzluklar, bireyin beklentisi ile algısının uyuşmamasından kaynaklanmaktadır. Bireylerin beklentisi, alınan hizmetin kalitesini etkileyerek daha kaliteli hizmetin sunulmasını sağlayabilir. Bu yüzden müşterilerin beklentilerinin doğru tespit edilmesi ve hizmet sunumunun beklentiler doğrultusunda yapılması son derece önemlidir.

Beklenen hizmet kalitesi, müşterilerin kendilerine sunulacak olan hizmete yönelik olarak istenen özelliklerdir. Bir müşterinin hizmetten memnun olup olmaması, o hizmete yönelik beklentilerin gerçekleşip gerçekleşmeyeceği olarak karşımıza çıkar (Yılmaz, 2007: 26).

Gerçek başarıyı yakalamak, hizmet zincirini belirlerken müşteri ihtiyaç beklentilerini temel alınması ve buna tüm organizasyonun ortak bir inanç olarak sahip çıkılması ile sağlanabilir. Her koşulda müşteri memnuniyeti hayal olarak kalmamalı gerçekleştirilmesi gereken bir hedef olarak kabul edilmeli ve gerçekleştirilmesi için gereken çaba harcanmalıdır (Alnıaçık ve Özbek, 2009: 127).

Hizmet sunucularının; müşteri beklentilerini tespit etmesi ve beklentileri karşılaması, hizmet kalitesinin algılanmasında önemlidir. Müşteri beklentileri doğru tespit edilememiş ve beklentiler karşılanamamış ise hizmetin kalitesi yetersizdir.

Hizmet pazarlayanların öncelikli amaçlarından biri, tüketici beklentilerini en iyi şekilde karşılamaktır. Her müşterinin alacağı hizmete ilişkin bir beklentisi bulunmaktadır. Hizmetin verildiği sırada, algılanan hizmet performansı, beklenen hizmeti karşılamazsa, tüketici tatmini olmayacak ve verilen hizmet kalitesiz olarak algılanacaktır (Karahan, 2006: 18–19).

Beklenti kavramı hizmete yönelik olarak, müşteri istek ya da arzularını ifade etmektedir (Zeithamlvd., 2000: 27).

Beklenen hizmet kalitesinde, hizmet sunumunun müşteri odaklı olması gerektiğini vurgulamaktadır. Amaç müşterilerin beklentilerini karşılamaktır. Kaliteyi belirleyici unsur ise müşterinin beklentileridir.

1.3.4 Algılanan Hizmet Kalitesi

Hizmetin soyut olması nedeni ile müşterinin almış olduğu hizmetin algılama derecesi o hizmetin kalitesini tespit etmektir. Önemli olan müşterinin algısıdır.

Ghobadian vd. göre algılanan hizmet kalitesi, “müşteriler tarafından bir hizmetin kalitesine yönelik olan sezgileridir” şeklinde ifade edilmektedir (Ghobadianvd, 1994: 50).

Seyran (2004) ise, “genel olarak algılanan hizmet kalitesi kavramının, hizmet kalitesi gerçeğine daha yakın olduğunu” belirtmiştir.

Uyguç, (1998) ve Canoğlu, (2008) Hizmetler soyut özelliklere sahip olmasından dolayı, hizmet kalitesi kavramı da soyut bir yapıya sahiptir. Bundan dolayı, hizmet kalitesi yerine “algılanan hizmet kalitesi” terimi kullanıldığını savunmuşlardır.

Halis (2000: 51) algılanan kaliteyi, “ müşterinin algılamış olduğu kalite olup göreceli bir kavram olduğu ve insanların, ürün ve hizmetlerin müşteri tarafından ne şekilde görüldüğüdür” şeklinde tanımlamıştır

Hizmet kalitesini geliştirmek ve iyileştirmek istiyorsak öncelikle verilen hizmet kalitesinin ölçümünün yapılması gerekir. Hizmetin kalitesi konusunda, mevcut kalite düzeyi doğru tespit edilebilirse daha etkili ve doğru adım atılır. Hizmetin kalitesi, mevcut hizmet kalitesinin hangi noktada olduğu biliniyorsa arttırılabilir.

Hizmetin soyut olması, verilen hizmetin kalitesinin ölçülmesini zorlaştırmaktadır. Bu bakımda müşterinin algısı, kalitenin belirleyici unsuru olduğu için algılanan hizmet kalitesi olarak adlandırılmıştır.

Algılanan hizmet kalitesi; beklenen hizmet kalitesi ve algılanan hizmet kalitesinin karşılaştırılması sonucunda ortaya çıkmaktadır. Müşteri bir işletmeye hizmet almaya gitmeden önce bir beklenti içerisindeydir. İşletmeden hizmet aldığında da müşteriye bir algı oluşacaktır.

Algılanan hizmet kalitesi, beklenen ve algılanan hizmet kalitesinin karşılaştırılması sonucunda ortaya çıktığı vurgulanmaktadır (Paylan, 2007: 11).

Beklentilerinin ve algılarının sentezi sonucunda ise algılanan hizmet kalitesi ortaya çıkacaktır. Algılanan hizmet kalitesinin tatmin edici olması beklentilerin karşılanmasına bağlıdır. Beklentilerin üzerinde bir hizmet sunulmuşsa hizmet tatmin edicidir. Beklentiler karşılanamamışsa hizmet kalitesi tatmin edici değildir. Beklentilerin üzerinde bir hizmet sunulmuşsa hizmet kalitesi ideal olmaktadır. Parasuraman vd. algılanan hizmet kalitesi için, “ beklenen hizmet kalitesinin algılanan hizmet kalitesinden yüksek olması durumunda; o hizmetin kalitesinin tatmin edici olmayacağını, beklenen hizmet ve algılanan hizmetin birbirlerine eşit olması durumunda hizmet kalitesinin tatmin edici bir düzeyde olduğunu, algılanan hizmetin beklenen hizmetten yüksek olması durumunda ise kalitenin ideal olacağını” ifade etmişlerdir (Parasuraman vd., 1985: 48-49).

Beklenen hizmet algısı ile hizmet verildikten sonra kişilerde oluşan algı hizmetin kalitesini belirlemektedir. Hizmet ne kadar güzel sunulursa beklenen algı ile örtüşür. Yukarıda bahsettiğimiz soyut özellikli hizmet kavramı, somut çerçevesini arttırdığımız zaman algıyı değiştirecek ve algının olumlu yönde artmasına katkı sağlayacaktır. Beklenen hizmet algısını olumlu yönde değiştirmek istiyorsak, hizmette müşteri beklentilerini karşılamamız gerekmektedir.

1.3.5 Hizmet Kalitesinin Boyutları

Hizmet kalitesini bir süreç olarak tanımlayabiliriz. Bu süreç hizmet verilmeden önce başlar, hizmetin sunumuyla devam eder. Alıcının olumlu ya da olumsuz yargısı ile sonuçlanır. Bu sürecin somut boyutları olduğu gibi soyut boyutları da önemlidir.

Hizmet kalitesini çeşitli bileşenlere ayırmak, hizmet kalitesini yönetebilmek ve kavrayabilmek açısından önemlidir. Bu kavramın daha somut hale getirileceğinin mümkün olduğu ifade edilebilir (Öztürk, 2007: 153).

Kekeç, (2008) ve Yılmaz, (2007)’a göre hizmet kalitesinin boyutlarına ilişkin araştırdıkları yaklaşımlar Tablo 1.3’te gösterilmiştir.

Tablo 1.3: Hizmet kalitesinin boyutları.

YAZAR/YAZARLAR	ÖNERİLEN HİZMET KALİTESİ BOYUTLARI	
Saser, Olsen, Wychkoff	a. Üretimde kullanılan materyallerin niteliği b. Hizmetin yaratıldığı fiziksel atmosfer ile araç gereç gibi teknik imkanlar c. Hizmeti veren personelin tutum ve davranışları	
Lehtinen	Üç Boyutlu Yaklaşım a. Fiziksel Kalite b. Etkileşim Kalitesi c. Şirket Kalitesi	İki Boyutlu Yaklaşım a. Süreç Kalitesi b. Çıktı Kalitesi
Grönroos	a. Teknik Kalite b. Fonksiyonel Kalite c. Kurum İmajı	
Parasuraman, Zeithaml, Berry	a. Güvenilirlik b. Heveslilik c. Yetenek d. Ulaşılabilirlik e. Nezaket f. İletişim g. İnanılabilirlik h. Güvenlik ı. Müşteriyi Anlamak i. Maddi Değerler	
Normann	Hizmet Paketinin Özellikleri a. Değişir Özellikler b. Değişmez Özellikler	

Hizmet kalitesinin boyutlarını açıklayan Saser, Olsen ve Wychkoff; hizmet kalitesinin, sunulan hizmete yönelik sonuçtan daha fazla sonuç içerdiğini, hizmet sunma biçiminin önemli olduğunu vurgulamışlardır. “hizmet sunma biçiminin daha önemli olduğu” ifade edilmiştir (Alınacak ve Özbek, 2009: 126).

Lehtinen ve Lehtinen hizmet kalitesi boyutlarına ilişkin yapmış oldukları araştırmada süreç kalitesi, hizmet elde edilirken müşteri tarafından değerlendirilen bir kalite olduğu, çıktı kalitesinin ise hizmet yerine getirildikten sonraki oluşan bir müşteri değerlendirmesi olduğu ifade edilmiştir (Ardıç ve Güler, 2000: 20).

Hizmet kalitesinin boyutları ile ilgili; Parasuraman, Zeithaml ve Berry tarafından geliştirilen boyutlar aşağıda sunulmuştur (Parasuraman vd., 1985: 47).

Güvenilirlik: Performansta sürekli ve tutarlı oluşu, firmanın hizmeti bir kerede ve doğru yapması, diğer bir söyleyişle firmanın sözünü tutması anlamına

gelmektedir. Özellikle faturalamanın ve kayıtların doğru tutulması ve hizmetin planlandığı gibi sunulması gerektiği konularını kapsadığı ifade edilmiştir.

Heveslilik: Çalışanların hizmet sunma konusunda hazır olup istekli olmasını ifade etmektedir. Anında hizmet verme, müşteriye zamanında geri dönme, bir belgeyi hemen postalama gibi faaliyetleri içerdiği ifade edilmiştir.

Yetenek: Hizmeti sunan personelin gerekli mesleki bilgi ve yeteneğe sahip olmasını ifade etmektedir. Çalışanların müşteri ve personel ile olan ilişkilerinde becerili olmasını ve çalışanların yenilikleri takip etmesi ve araştırmacı özellikte olması gibi konuları kapsar.

Ulaşılabilirlik: Hizmet sunan işletmeye yaklaşılabirlik ölçüsünü ve iletişim kurma kolaylığını ifade etmektedir. İşletmeye telefon ile rahat bir şekilde ulaşılması, hatların meşgul olmaması, müşterinin telefon ile konuşurken uzun süre hatta bekletilmemesi, çalışma saatlerinin uygun olmasını ve hizmet tesislerinin uygun yerlerde olması gibi konuları içerdiği ifade edilmektedir.

Nezaket: Hizmet sunan personelin kibarlığını, saygısını, dostluğunu, dostane tavrı gibi konuları içermektedir. Çalışanların temiz ve bakımlı görünmesi ve müşteriye hizmet sunarken saygı ve kibarlık çerçevesinde olma gibi konuları kapsamaktadır.

İletişim: Personelin müşterilere sunacağı hizmet ya da işletme hakkında bilgi verilmesi durumunda müşterilerin anlayabileceği şekilde bilgi vermesini ifade etmektedir. İşletmeler eğer bilgi verileceği bir durum olduğunda farklı dil konuşan müşterilere göre ayarlama yapması anlamına da gelmektedir. Hizmet konusunda yapılacak olan bilgilendirmede karmaşa ve içerik düzeyini iyi eğitilmiş bir müşteriye karşı geliştirmek ve yeni bir müşteri için daha sade ifadeler ikame etmek bu boyut kapsamında değerlendirilmektedir. Ayrıca, hizmet konusunun içeriği, hizmetin maliyetinin ne kadar olduğu ve müşterilerin herhangi bir problemi olduğunda bunların çözüleceği gibi konuları kapsamaktadır.

İnanılabilirlik: Hizmeti sunan personelin dürüstlüğünü, samimiyetini ve hizmeti alan müşteriye karşı bu dürüstlük ve samimi tavrında kendisini inandırmasıdır.

Güvenlik: Sunulan hizmetin tehlikeden, şüpheden ve riskten uzak olmasını ifade etmektedir. Müşterilerin fiziksel ve parasal güvenliğinin sağlanması ve mahremiyetinin korunması gibi konuları içerir.

Müşteriyi Tanıma/Anlama: Müşterinin ihtiyaçlarını anlama konusunda efor sarf etmek anlamına gelmektedir. Müşterinin özel ihtiyaçlarının anlaşılması, müşteriye bireysel ilginin gösterilmesi ve müşteriyi tanıma, bilme gibi konuları kapsar.

Sonuç olarak; İyi bir hizmet kalitesi imajı oluşturabilmek için, hizmeti oluşturan her aşamanın detaylarının irdelenmesi gerekmektedir. Ayrıntılar detaylarda gizlidir mantığıyla hareket edilerek her bir detaya gereken özen gösterilmelidir. Detaylardan oluşan hizmet kalitesi her bir detaydan daha kapsamlı bir anlam ifade etmektedir.

1.4 Maddi Değerler (Somut Özellikler)

Hizmet kalitesinin soyut boyutunu inceledikten sonra, araştırmamızın bu bölümünde hizmetin somut boyutları incelenecektir. Hizmetin somut boyutunu; hizmetin sunulduğu mekân, mekânın görünümü, mekânın temizliği, personelin dış görünüşü, temizliği, hizmet sunumunda kullanılan araç ve gereçler oluşturmaktadır.

Hizmetin sunulduğu ortamın fiziksel özelliklerini, personelin dış görünüşünü ve kullanılan araç ve gereçlerin hizmeti sunma konusunda yeterliliğini ifade etmektedir (Altınel, 2009: 23).

Hizmetin niteliğini belirleyen unsurlar çevresel şartlar, sunanların kişisel bakımları, malzemelerin kaliteli ve göze hitap etmesi somut özellikler arasındadır. Bu özellikler de hizmetin kalitesini ve algılanan hizmet kalitesini etkilemektedir. Hizmet alacak kişi belli bir beklenti ile hizmet sunulan işletmeye gider ve burada aldığı hizmeti etkileyen en önemli unsurlardan birisi de maddi değerlerdir. Maddi değerlerden yoksun olan bir hizmet, ne kadar yerinde olursa olsun yine de müşterinin beklentisinin tamamen karşılandığı anlamına gelmemektedir.

İKİNCİ BÖLÜM

YÖNTEM

Bu bölümde araştırma modeli, evren ve örneklem, verilerin toplanması, verilerin analizi, araştırmanın amacı, araştırmanın önemi, hipotezler, varsayımlar, sınırlılıklar ve problem cümlesi ile ilgili bilgiler yer almaktadır.

2.1 Araştırma Modeli

Algı, duyu organlarımıza ulaşan duyuşsal verileri örgütleyip yorumlamaktadır. İnsanların çevresinde bulunan uyarılara karşı anlam verme sürecidir (Arkonaç, 1998).

Gölbaşı'nda ortaöğretim pansiyonlarda barınan öğrencilerin aldıkları hizmetin kalitesi ile bu hizmetin öğrenci başarısına etkisi konusundaki algılarını ortaya çıkarmak için tarama (*survey*) araştırma yöntemi kullanılmıştır.

Araştırma modeli tarama modelinde tasarlanmıştır. Tarama modelleri var olan mevcut durumu olduğu gibi tanımlayıcı istatistiklerden hareket ile tanımlamayı amaçlamaktadır(Karasar, 2004).

Gölbaşı İlçe Milli Eğitim Müdürlüğü ortaöğretim kurumları pansiyonlarında kalan öğrencilerin yemekhane, temizlik, pansiyon yönetimi, etüt, pansiyon çalışanları ve eğitim hizmeti kalite algılarının iyi düzeyde oldukları varsayılmaktadır.

2.2 Evren ve Örneklem

2.2.1 Evren

Evren, araştırmada toplanan verilerden hareket ile yapılacak olan genellemelerin yapılmak istendiğı elemanların tamamı olarak nitelendirilebilir.

Yapılan farklı her çalışmanın kendisine has bir evreni olur ve bu evren çeşitli nitelikler bakımından sınıflandırılıp kategorize edilir (Karasar, 2004: 109-110).

Bu çalışmanın evrenini; Adıyaman ili Gölbaşı ilçesindeki Gölbaşı Yunus Emre Anadolu Lisesi, Gölbaşı Anadolu Lisesi, Gölbaşı İmam Hatip Lisesi pansiyonlarında kalan öğrenciler oluşturmaktadır. Ortaöğretim kurumları pansiyonlarında toplam 326 öğrenci barınmaktadır. Bu pansiyonların 2'si erkek, 1'i ise kız pansiyonudur. Bu pansiyonlarda 1'er pansiyon müdür yardımcısı görev yapmaktadır.

2.2.2 Örneklem

Örneklem ana kütlede seçilen az sayıda birimin oluşturduğu topluluktur (Sipahi ve diğerleri, 2006: 4).

2013–2014 eğitim-öğretim yılı Adıyaman İli Gölbaşı İlçesindeki Milli Eğitim Bakanlığına bağlı Gölbaşı Yunus Emre Anadolu Lisesi, Gölbaşı Anadolu Lisesi ve Gölbaşı İmam Hatip Lisesi pansiyonlarından 160 öğrenci örneklem alınmıştır. Bu örneklemelerin 81'i kadın, 79'u erkektir.

Araştırmanın amacına uygun olarak çalışma grubu oluşturmak için, Gölbaşı İlçe Milli Eğitim Müdürlüğünden, ortaöğretim kurumları pansiyonlarından hizmet alan öğrencilerin sayıları alınmış ve bu sayılar göz önünde bulundurularak çalışma grubu belirlenmiştir.

Okullara göre örneklem dağılımı Tablo 2.1'de gösterilmiştir.

Tablo 2.1: Okullara göre örneklem dağılımı.

Okul Adı	Kadın Örneklem Sayısı	Erkek Örneklem Sayısı	Toplam
Anadolu Lisesi	49	20	69
Genel Lise	8	7	15
İmam Hatip Lisesi	8	41	49
Meslek Lisesi	16	11	27
Toplam Örneklem Sayısı	81	79	160

Tablo 2.1 verilerine göre; kadın örneklemelerin 49'u Anadolu Lisesi, 8'i Genel Lise, 8'i İmam Hatip Lisesi, 16'sı ise Meslek Lisesi öğrencisidir.

Erkek öğrencilerin; 20'si Anadolu Lisesi, 7'si Genel Lise, 41'i İmam Hatip Lisesi ve 11'i de Meslek Lisesi öğrencisidir.

2.3 Verilerin Toplanması

Sosyal bilimler alanında araştırma verilerinin toplanması amacıyla anket, gözlem ve deney gibi farklı yöntemler kullanılabilir (Altunışık ve diğ., 2007).

Bu çalışmada veri toplama yöntemi olarak anket yöntemi kullanılmıştır. Anket formu oluşturulmadan önce literatür taraması yapılmış, elde edilen bilgiler yardımıyla anket formu hazırlanmıştır. Anket formu önce taslak haline getirilmiştir. Anket maddeleri, kullanılan ölçekler incelenmek suretiyle oluşturulmuştur. 2 öğretmen ve 2 okul müdürü ile danışmanım tarafından anketler incelenmiş ve son şekli verilmiştir.

Anket formu iki bölümden oluşmaktadır. Birinci bölümde; örneklemelerin demografik özellikleri ile ilgili sorular, ikinci bölümde ise örneklemelerin hizmetlerle ve başarı ilgili algılarını tespit etmeye yönelik sorular yer almaktadır. Bu sorular, Milli Eğitim Müdürlüklerinin hizmet kalitesini ve öğrenci başarısını ölçmek için geliştirdikleri ölçüm kriterleri göz önünde tutularak geliştirilmiştir. Örneklemelerin bu ifadeleri beşli Likert ölçeğine (Kesinlikle Katılmıyorum, Katılmıyorum, Kararsızım, Katılıyorum, Kesinlikle Katılıyorum) göre değerlendirmeleri istenmiştir.

Anketlerin uygulanması için Gölbaşı İlçe Milli Eğitim Müdürlüğünden resmi izin alınmıştır. Alınan izin onayı EKLER kısmında sunulmuştur. Anket uygulaması, pansiyon etüt salonlarında belletmen öğretmenler gözetiminde gönüllülük esasına göre uygulanmış ancak bazı öğrencilerin pansiyonda bulunmayışı nedeniyle 181 öğrenciye anket uygulaması yapılmıştır. Analize uygun anket sayısı 160 olarak gerçekleşmiştir. Anket 15 Nisan 2014 – 28 Nisan 2014 tarihleri arasında 14 günde gerçekleşmiştir.

2.4 Verilerin Analizi

Sosyal bilimler alanında gerçekleştirilen araştırmaların çoğunda, araştırma verileri örneklem üzerinde yapılarak elde edilen sonuçlar ilgili evrene genellemektedir (Karasar, 2004:111).

Araştırmada, anketten elde edilen veriler SPSS 16.0for Windows istatistik programı yardımıyla bilgisayar ortamında değerlendirilmiştir. Anket tekniği ile elde edilen ham veriler frekans, tek yönlü varyans analizi ve F testi yapılarak değerlendirilmiştir.+2 ve -2 Aralığındaki tutumların aritmetik ortalamaları alınmıştır. Anket verileri tablolar halinde listelenmiştir. Tablolarda; -2 Kesinlikle Katılmıyorum, -1 Katılmıyorum, 0 Kararsızım, +1 Katılıyorum, +2 Kesinlikle Katılıyorum şeklinde yansıtılmıştır.

Beşli derecelmeli olarak oluşturulmuş olan anketlerin yorumu aşağıdaki şekilde değerlendirilmiştir:

(-2,00) - (-1,50) : Çok Kötü

(-1,49) - (-0,50) : Kötü

(-0,49) - (0,49) : Kararsız

(0,50) - (1,49) : İyi

(1,50) - (2,00) : Çok iyi

Araştırma verileri güvenirlilik analizine tabi tutulmuştur. Güvenirlilik analizi değeri 0,921 olarak hesaplanmıştır.

Elde edilen bulgular iki grup halinde yorumlanmıştır. nce demografik özelliklere ilişkin bilgiler verilmiştir. Daha sonra da örneklemlerin hizmet kalitesi algılarının ve ğrenci başarisına etkisi konusundaki algılarının analizi yapılmıştır.

2.5 Araştırmanın Amacı

Bu alışma; ortaöğretim kurumlarındaki pansiyonların hizmet kalitesini iyileştirmek, geliştirmek ve ğrenci başarisının arttırılmasına yönelik yapılmıştır. Konuyla ilgili bilimsel araştırmaların sınırlı sayıda olması, yapılacak olan çalışmalara örnek teşkil etmesi ve pansiyonlarla ilgili eksikliklerin giderilmesi için hazırlanmıştır.

Bu araştırmanın temel amacı; ortaöğretim kurumları pansiyonlarında barınan öğrencilerin yemekhane, temizlik, pansiyon yönetimi, eğitim, etüt ve çalışanlara ait hizmet kalite algılarını belirlemektir. Ayrıca bu algıların ğrenci başarisına etkisini ölçmektir. Öğrenci algılarını belirleme ile ilgili kalite beklentilerinin belirlenmesi, ğrenci başarisının arttırılması ve hizmet kalitesinin geliştirilmesi amaçlanmıştır.

2.6 Araştırmanın Önemi

Yapılan araştırma, Gölbaşı İlçesi ortaöğretim pansiyonlarındaki öğrencilerin hizmet kalitesi ile öğrenci başarısına etki algıları konusunda yöneticilere ipuçları sağlamaktadır. Araştırma ileride yapılacak bu tür çalışmalara kaynak oluşturması, pansiyon yöneticilerinin etkili planlama yapabilmesi ve araştırmacılara ışık tutması bakımından **önemlidir**.

2.7 Hipotezler

Araştırma sorularına göre hipotezler ve beklenen sonuçlar Tablo 2.2’de belirtilmiştir.

Tablo 2.2: Araştırma soruları, hipotezleri ve beklenen sonuçları.

Araştırma Sorusu	Hipotezler	Beklenen Sonuçlar
1.Pansiyonda sunulan yemekhane hizmetleri hizmet kalitesi yeterli midir?	H0: Pansiyonda sunulan yemekhane hizmetleri hizmet kalitesi yeterlidir.	Pansiyonda sunulan yemekhane hizmetleri hizmet kalitesi yeterlidir.
	H1: Pansiyonda sunulan yemekhane hizmetleri hizmet kalitesi yeterli değildir.	
2.Pansiyonda sunulan temizlik hizmetleri hizmet kalitesi yeterli midir?	H2: Pansiyonda sunulan temizlik hizmetleri hizmet kalitesi yeterlidir.	Pansiyonda sunulan temizlik hizmetleri hizmet kalitesi yeterlidir.
	H3: Pansiyonda sunulan temizlik hizmetleri hizmet kalitesi yeterli değildir.	
3. Pansiyonda sunulan etüt hizmetleri hizmet kalitesi yeterli midir?	H4: Pansiyonda sunulan etüt hizmetleri hizmet kalitesi yeterlidir	Pansiyonda sunulan etüt hizmetleri hizmet kalitesi yeterlidir
	H5: Pansiyonda sunulan etüt hizmetleri hizmet kalitesi yeterli değildir.	

Tablo 2.2 (Devam): Araştırma soruları, hipotezleri ve beklenen sonuçları.

Araştırma Sorusu	Hipotezler	Beklenen Sonuçlar
4. Pansiyonda sunulan yönetim hizmetleri hizmet kalitesi yeterli midir?	H6: Pansiyonda sunulan yönetim hizmetleri hizmet kalitesi düzeyleri yeterlidir.	Pansiyonda sunulan yönetim hizmetleri hizmet kalitesi yeterlidir.
	H7: Pansiyonda sunulan yönetim hizmetleri hizmet kalitesi yeterli değildir.	
5. Pansiyonda sunulan eğitim hizmetleri hizmet kalitesi yeterli midir?	H8: Pansiyonda sunulan eğitim hizmetleri hizmet kalitesi yeterlidir.	Pansiyonda sunulan eğitim hizmetlerinin hizmet kalitesi yeterlidir.
	H9: Pansiyonda sunulan eğitim hizmetleri hizmet kalitesi yeterli değildir.	
6. Pansiyon çalışanlarının sunduğu hizmetin kalitesi yeterli midir?	H8: Pansiyon çalışanlarının sunduğu hizmetin kalitesi yeterlidir.	Pansiyon çalışanlarının sunduğu hizmetin kalitesi yeterlidir
	H9: Pansiyon çalışanlarının sunduğu hizmetin kalitesi yeterli değildir.	

Tablo 2.2’den de anlaşılacağı üzere, araştırmanın temel varsayımını; “Ortaöğretim kurumları pansiyonlarında barınan öğrencilerin pansiyonlardan aldıkları yemekhane, temizlik, pansiyon yönetimi, eğitim, pansiyon çalışanı ve etütlere ait hizmetlerin kalitesi algıları” oluşturmaktadır.

2.8 Varsayımlar

1. Örneklemelerin hizmet kalitesi ile öğrenci başarısına etkisi konusundaki algılarını ölçmek için kullanılan anket formunda yer alan sorulara içten cevaplar verdikleri,
2. Soruları hiçbir tesir altında kalmadan, gerçek düşüncelerini ortaya koyarak cevapladıkları,
3. Araştırmada kullanılan analiz tekniklerinin araştırmanın amacına uygun olduğu varsayılmıştır.

2.9 Sınırlılıklar

1. Araştırma; 2013–2014 eğitim-öğretim yılıyla,
2. Adıyaman ili Gölbaşı ilçesindeki Milli Eğitim Bakanlığına bağlı ortaöğretim kurumları pansiyonlarıyla,
3. Araştırmaya katılan ortaöğretim kurumlarında barınan örneklemelerin algıları ile sınırlıdır.

Bulguların ülke genelinde ortaöğretim kurumları pansiyonlarında kalan öğrenciler için genelleştirilemez. Sonuçların genelleştirilebilmesi için daha fazla sayıda, farklı illerdeki ortaöğretim pansiyonlarını kapsayacak şekilde kapsamlı araştırmaların yapılması gereklidir.

2.10 Problem Cümlesi

Gölbaşı İlçe Milli Eğitim Müdürlüğüne bağlı ortaöğretim kurumları pansiyonlarında kalan öğrencilerin yemekhane, temizlik, pansiyon yönetimi, etüt, eğitim hizmeti ve pansiyon çalışanlarından aldıkları hizmet ile ilgili sorunları nelerdir?

ÜÇÜNCÜ BÖLÜM

BULGULAR VE YORUMLAR

Bu bölümde, verilerin analizi ile ortaya çıkan bulgulara ve yorumlara yer verilmiştir.

3.1 Örneklemelerin Demografik Özellikleri

Araştırmanın evrenini Adıyaman İli Gölbaşı İlçesi ortaöğretim kurumları pansiyonlarından hizmet alan 326 örneklem oluşturmaktadır. Bu çalışmada Gölbaşı ilçesi ortaöğretim pansiyonlarından yararlanan 181 örnekleme anket uygulanmıştır. Bu anketlerin 160 tanesi değerlendirmeye alınmıştır. Bu kurumlar Gölbaşı Anadolu Lisesi Kız Pansiyonu, Gölbaşı Yunus Emre Anadolu Lisesi Erkek Pansiyonu, Gölbaşı İmam Hatip Lisesi Erkek Pansiyonudur.

Anket uygulanan örneklemelerin sosyo-demografik özelliklerini şu şekilde özetleyebiliriz.

Örneklemelerin cinsiyete göre dağılımı Tablo 3.1’de gösterildiği gibidir.

Tablo 3.1: Örneklemelerin cinsiyetlerine göre dağılımı.

Cinsiyet	Frekans	Yüzde (%)
Kadın	81	50,6
Erkek	79	49,4
Toplam	160	100

Tablo 3.1’de Gölbaşı İlçesi ortaöğretim kurumları pansiyonlarından hizmet alan 160 örneklemin anketleri değerlendirmeye alınmış olup örneklemelerin; %50,6’sını kadın, %49,4’ü erkek örneklemeler oluşturmaktadır.

Buradan da anlaşılacağı gibi örneklemelerin yarısı erkek yarısı da kadın oluşturmaktadır. Bu da kadın öğrencilerin okullaşması açısından önemli olduğu düşünülmektedir.

Örneklemelerin sınıflara göre dağılımlarını gösterir tablo 3.2’de gösterilmiştir.

Tablo 3.2: Örneklemelerin sınıflarına göre dağılımı.

Sınıf	Frekans	Yüzde (%)
9. sınıf	108	67,5
10. sınıf	18	11,2
11. sınıf	20	12,5
12. sınıf	14	8,8
Toplam	160	% 100

Tablo 3.2’de örneklemelerin sınıf düzeyine göre dağılımı; %67,5 ‘i 9. sınıf öğrencileri, % 11,2’si 10. sınıf öğrencileri, %12,5’i 11. sınıf öğrencileri, %8,8’i ise 12. sınıf öğrencileri oluşturmaktadır. Örneklemelerin %67,5 ‘ini 9. sınıf öğrencileri oluşturmaktadır. 9. sınıf öğrenci oranının fazla olmasının sebebi; 2014 yılında Genel Liselerin Anadolu Liselerine dönüştürülmesidir. 2013-2014 eğitim öğretim yılında sınav puanıyla Gölbaşı dışından gelen öğrencilerde artış olmuştur. Bu öğrenciler, barınacakları yer olmadığından okul pansiyonlarına yerleştirilmiştir. Bu da 9. sınıf öğrenci oranının yüksek çıkmasına neden olmuştur.

Örneklemelerin okul türlerine göre dağılımları Tablo 3.3’te belirtilmiştir.

Tablo 3.3: Örneklemelerin okul türlerine göre dağılımı.

Okul Türü	Frekans	Yüzde (%)
Genel Lise	15	9,4
İmam Hatip Lisesi	49	30,6
Anadolu Lisesi	69	43,1
Meslek Lisesi	27	16,9
Toplam	160	% 100

Tablo 3.3’de ankete katılan örneklemelerin okullara göre dağılımı; %9,4’ü Genel Lise öğrencisi, %43,1’i Anadolu Lisesi öğrencisi, %16,9’u Mesleki Lisesi

öğrencisi, %30,6'sı ise İmam Hatip Lisesi öğrencisidir. Örneklem arasında en fazla %43,1 ile Anadolu Lisesi öğrencisi bulunmaktadır. İkinci olarak da %30,6 ile İmam Hatip Lisesi öğrencileri oluşturmaktadır. Anadolu Lisesi öğrencilerinin oranının fazla olmasının nedeni; 2013-2014 eğitim öğretim yılında bütün Genel Liselerin Anadolu Lisesine dönüştürülmesi ve ortaöğretim kurumlarına yeni kayıt olan öğrencilerin Anadolu Lisesi öğrencisi olarak kayıtlarının yapılmasıdır.

Örneklem annelerin mesleklerine göre dağılımları Tablo 3.4'te gösterildiği gibidir.

Tablo 3.4: Örneklem annelerin mesleğine göre dağılımı.

Anne mesleği	Frekans	Yüzde (%)
Bir Kurumda İşçi	1	0,6
Esnaf	0	0
Devlet Memuru	1	0,6
Ev Hanımı	158	98,8
Serbest Meslek	0	0
Gündelik işçi	0	0
Ortalama	160	%100

Tablo 3.4'te örneklem annelerin mesleği incelendiğinde; %0,6 bir kurumda işçi, %0,6 devlet memuru, %98,8'i ise ev hanımı oluşturmaktadır. Genel dağılıma bakıldığında ankete katılanların annelerinin %98,8'i ev hanımıdır. Kırsal kesimde yaşayan kadınların iş imkânı olmaması, eşleri tarafından insan işgücü ihtiyacından dolayı sadece kendi işlerinde çalışmalarına izin verilmesinden dolayı örneklem annelerinin çalışma oranı çok düşük olduğu düşünülmektedir.

Örneklem babaların mesleğine göre dağılımları Tablo 3.5'teki gibidir.

Tablo 3.5: Örneklem babaların mesleğine göre dağılımı.

Baba mesleği	Frekans	Yüzde (%)
Bir kurumda işçi	11	6,9
Esnaf	11	6,9
Devlet memuru	9	5,6
Çiftçi	94	58,8
Serbest meslek	34	21,2
Gündelik işçi	1	0,6
Ortalama	160	%100

Tablo 3.5'te baba mesleği dağılımı incelendiğinde; %6,9'u bir kurumda işçi, %6,9' u esnaf, %5,6'sı devlet memuru, %58,8'i çiftçi, %21,2'si serbest meslek, %0,6'sı ise gündelik işçi oluşturmaktadır. Örneklem babalarının meslek guruplarında; %58,8 ile çiftçi veliler, ikinci sırada ise %21,2 ile serbest meslek sahibi velileri yer almaktadır. Bunun nedeni bölgenin geçim kaynağının çiftçilik olması olarak tahmin edilmektedir. Çiftçi ailelerin ihtiyacı olan insan işgücünden dolayı okullaşma oranının düşük olduğu düşünülmektedir. Serbest meslek sahiplerinin oranının yüksek olmasının sebebi de bölgedeki yüksek orandaki işsizlik olarak değerlendirilmektedir.

Örneklemelerin anne öğrenim durumuna göre dağılımı Tablo 3.6'da gösterilmiştir.

Tablo 3.6: Örneklemelerin anne öğrenim durumlarına göre dağılımı.

Anne öğrenim durumu	Frekans	Yüzde (%)
Okuryazar değil	29	18,1
Okuryazar	8	5,0
İlkokul Mezunu	89	55,6
Ortaokul Mezunu	28	17,5
Lise Mezunu	5	3,1
Yüksekokul Mezunu	1	0,6
Ortalama	160	%100

Tablo 3.6'da örneklemelerin anne öğrenim durumu; %18,1'i okuryazar değil, %5'i okuryazar, %55,6'sı ilkököl mezunu, %17,5'i ortaokul mezunu, %3,1'i lise mezunu, %0,6'sı ise yüksek okul mezunu oluşturmaktadır. Örneklemelerin annelerinin %55,6 'sının ilkököl mezunu olduğu anlaşılmaktadır. Bu da kadınların zorunlu olan ilköğretimden sonra üst düzeyde okuma oranlarının işgücü ihtiyacından dolayı düşük olduğu düşünülmektedir.

Örneklemelerin baba öğrenim durumuna göre dağılımları Tablo 3.1'de belirtilmiştir.

Tablo 3.7: Örneklemelerin baba öğrenim durumuna göre dağılımı.

Baba öğrenim durumu	Frekans	Yüzde (%)
Okuryazar değil	6	3,8
Okuryazar	13	8,1
İlkokul Mezunu	83	51,9
Ortaokul Mezunu	35	21,9
Lise Mezunu	21	13,1
Yüksekokul Mezunu	2	1,2
Ortalama	160	%100

Tablo 3.7’de örneklemelerin baba öğrenim durumu; %3,8’i okuryazar değil, %8,1’i okuryazar, %51,9’u ilkokul, %21,9’u ortaokul, %13,1’i Lise, %1,2 ‘si ise yüksekokul mezunu oluşturmaktadır. %51,9 oranıyla katılımcı babalarının ilkokul mezunu olduğu sonucuna varılmıştır. Örneklem velilerinin ilkokul mezunu oranının yüksek olmasının nedeni; ilkokulların zorunlu olması ve ailelerin insan işgücü ihtiyacından dolayı öğrencileri üst öğrenime göndermemesi sebep olarak düşünülebilir.

Örneklemelerin kardeş sayılarına göre dağılımları Tablo 3.8’de gösterilmiştir.

Tablo 3.8: Örneklemelerin kardeş sayılarına göre dağılımı.

Kardeş Sayısı	Frekans	Yüzde (%)
1 Kardeş	11	6,9
2 Kardeş	14	8,8
3 Kardeş	32	20,0
4 Kardeş	43	26,9
5 Kardeş	24	15,0
6 Kardeş	21	13,1
7 Kardeş	14	8,8
7’den fazla	1	0,6
Ortalama	160	%100

Tablo 3.8’de örneklemelerin kardeş sayısına göre dağılımı; ankete katılan öğrencilerin %6,9’unun 1 kardeşi, %8,8’inin 2 kardeşi, %20’sinin 3 kardeşi,

%26,9'unun 4 kardeşi, %15'inin 5 kardeşi, %13,1'inin 6 kardeşi, %8,8'inin 7 kardeşi, %0,6'sının ise 8 ve üzeri kardeşi bulunmaktadır. Kardeş sayıları 3, 4, 5, ve 6 kardeş oranlarında yoğunlaşmaktadır. Kırsal alanda kendi ailelerinden insan işgücü ihtiyacını karşılamak istediklerinden kaynaklandığı düşünülmektedir. Ailelerin, çocukları vasıtasıyla kendi geçimini sürdürmek istemesi de çocuk sayılarını fazla olmasına sebep gösterilebilir.

3.2 Yemekhane Hizmetleri Hizmet Kalitesi Algı Düzeyleri

Yemekhane hizmetleri hizmet kalitesi ile ilgili algı düzeylerini tespit etmek amacıyla örneklemlere sorulan sorular sonucu elde edilen veriler SPSS 16.0for Windows istatistik programı yardımıyla bilgisayar ortamında değerlendirilmiştir. Sonuçların aritmetik ortalamaları alınmıştır. Örneklemler, kesinlikle katılmadığını belirtmek için en düşük değer olan -2, kesinlikle katıldıklarını belirtmek için ise en yüksek değer olan +2 seçeneğini kullanmıştır.

Yemekhane hizmetleri hizmet kalitesi algı düzeyleri ile ilgili elde edilen sonuçlar Tablo 3.9'da gösterilmiştir.

Tablo 3.9: Yemekhane hizmeti algı düzeyleri.

Yemekhane Hizmet Kalitesi Düzeyleri	N	Aritmetik Ortalama	En Yüksek Değer	En Düşük Değer
Pansiyon yemeklerini tat ve lezzet bakımından beğeniyorum.	160	-,45	+2	-2
Verilen yemek miktarı doyurucudur.	160	,37	+2	-2
Pansiyonumuzun yemek hizmetlerindeki görevli personelin yemek sunumunu beğeniyorum.	160	-,33	+2	-2
Pansiyonda yemekler hazırlanırken azami derecede hijyene dikkat edildiğini düşünüyorum.	160	-,32	+2	-2
Yemek masasının düzen ve temizliğinden memnunum.	160	-,42	+2	-2
Yemekte kullanılan malzemelerin (tabak, bardak, çatal, bıçak, kaşık vs.) temizliğinden memnunum.	160	,08	+2	-2
Ortalama	160	-,18	+2	-2

Tablo 3.9 değerlerine göre, yemekhane hizmetleri algı düzeyleri ile ilgili sorulara katılımcıların verdikleri cevaplardan elde edilen sonuçlar değerlendirilmiştir. Bu sonuçlarda; “pansiyon yemeklerini tat ve lezzet bakımından beğeniyorum” sorusuna verilen cevapların algı ortalamasının -0,45 olduğu ve örneklemlerin bu konuda kararsız olduğu grlmştir. “Verilen yemek miktarı doyurucudur” sorusunun algı ortalaması 0,37 olarak tespit edilmiş, örneklemler bu konuda kararsız kalmışlardır. “Pansiyonumuzun yemek hizmetlerindeki görevli personelin yemek sunumunu beğeniyorum” sorusunun algı ortalaması -0,33 ile örneklemlerin kararsız bir algıya sahip oldukları ortaya çıkmıştır. “Pansiyonda yemekler hazırlanırken azami derecede hijyene dikkat edildiğini düşünüyorum” sorusunun algı ortalaması -0,32 olduğu ve hizmet kalitesi hakkında örneklemlerin kararsız bir algıya sahip oldukları anlaşılmıştır. “Yemek masasının düzen ve temizliğinden memnunum” sorusunun algı ortalaması -0,42 olduğu ve örneklemler kararsız bir algıya sahip olduklarını belirtmiştir. “Yemekte kullanılan malzemelerin temizliğinden memnunum” sorusunun algı ortalaması 0,08 ile örneklemler bu konuda da kararsız kalmışlardır.

Ortaya çıkan genel tabloya bakıldığında; pansiyon ğrencilerinin yemekhanede verilen hizmet kalitesi genel algı ortalamasının -0,18 olduğu, yemekhane hizmeti algı düzeyleri kapsamında sorulan sorulara verilen cevaplarda en düşük algı ortalamasının -0,45 en yüksek algı ortalamasının ise 0,37 olduğu sonucuna ulaşılmıştır.

rneklemlerin -0,18 genel ortalama ile pansiyon yemekhane hizmetleri hizmet kalitesi algı düzeyleri hakkında kararsız bir algıya sahip oldukları anlaşılmıştır.

Pansiyon yemeklerini tat ve lezzet bakımından beğeniyorum. Pansiyonumuzun yemek hizmetlerindeki görevli personelin yemek sunumunu beğeniyorum. Pansiyonda yemekler hazırlanırken azami derecede hijyene dikkat edildiğini düşünüyorum. Yemek masasının düzen ve temizliğinden memnunum sorularına ait algı düzeylerinin genel algı ortalamasının altında, verilen yemek miktarı doyurucudur, yemekte kullanılan malzemelerin temizliğinden memnunum sorulara ait algı düzeylerinin ise genel algı ortalamasının üzerinde olduğu grlmştir.

3.3 Temizlik Hizmetleri Hizmet Kalitesi Algı Düzeyleri

Örneklere temizlik hizmetleri hizmet kalitesi algı düzeylerini tespit etmek amacıyla sorulan sorular sonucu elde edilen veriler SPSS 16.0for Windows istatistik programı yardımıyla bilgisayar ortamında değerlendirilmiştir. Örneklemler, kesinlikle katılmadığını belirtmek için en düşük değer olan -2, kesinlikle katıldıklarını belirtmek için ise en yüksek değer olan +2 seçeneğini kullanmıştır.

Sonuçların aritmetik ortalamaları alınarak, temizlik hizmetleri hizmet kalitesi algı düzeyleri ile ilgili elde edilen sonuçlar Tablo 3.10'da gösterildiği gibidir.

Tablo 3.10: Temizlik hizmeti algı düzeyleri.

Temizlik Hizmet Kalitesi Düzeyleri	N	Aritmetik Ortalama	En Yüksek Değer	En Düşük Değer
Pansiyonumuzun bölümlerinde hijyene dikkat edilir.	160	-,11	+2	-2
Pansiyonumuzda yemeklerin yapımında kullanılan malzemeler sağlıklıdır.	160	,28	+2	-2
İhtiyaç duyduğumda banyo yapabiliyorum.	160	,41	+2	-2
Yatakhane de çarşaf, battaniye, yastık kılıfları düzenli olarak yenilenir.	160	-,32	+2	-2
Ortalama	160	,07	+2	-2

Tablo 3.10 değerlerine göre temizlik hizmet kalitesi algı düzeyleri ile ilgili olarak elde edilen sonuçlar değerlendirmeye alınmıştır. Değerlendirme sonucunda; “Pansiyonumuzun bölümlerinde hijyene dikkat edilir” sorusuna verilen cevapların algı ortalaması -0,11 ile örneklerin kararsız bir algıya sahip oldukları sonucu elde edilmiştir. “Pansiyonumuzda yemeklerin yapımında kullanılan malzemeler sağlıklıdır” sorusuna verilen cevapların algı ortalaması 0,28 olarak tespit edilmiş, örneklemler bu konuda kararsız bir tutum sergilemişlerdir. “İhtiyaç duyduğumda banyo yapabiliyorum” sorusunun algı ortalaması 0,41 ile örneklemlerin kararsız bir algıya sahip olduğu ortaya çıkmıştır. “Yatakhane de çarşaf, battaniye, yastık kılıfları düzenli olarak yenilenir” sorusunun algı ortalaması -0,32 ile örneklemlerin kararsız bir algıya sahip olduğu anlaşılmıştır.

Ortaya çıkan genel tabloya bakıldığında; pansiyon öğrencilerinin temizlik hizmeti hizmet kalitesi genel algı ortalamasının 0,07 olduğu, temizlik hizmeti kapsamında sorulan sorulara verilen cevaplarda en düşük algı ortalamasının -0,32 en yüksek algı ortalamasının ise 0,41 olduğu sonucuna ulaşılmıştır.

Temizlik hizmeti hizmet kalitesi algı düzeyleri hakkında örneklemelerin kararsız bir algıya sahip oldukları tespit edilmiştir.

Pansiyonumuzun bölümlerinde hijyene dikkat edilir. Yatakhane çarşaf, battaniye, yastık kılıfları düzenli olarak yenilenir sorularına ait algı düzeylerinin genel algı ortalamasının altında, diğer sorulara ait algı düzeylerinin ise genel algı ortalamasının üzerinde olduğu görülmektedir.

3.4 Etüt Hizmetleri Hizmet Kalitesi Algı Düzeyleri

Örneklere etüt hizmetleri hizmet kalitesi algı düzeylerini tespit etmek amacıyla sorulan sorular neticesinde elde edilen veriler SPSS 16.0for Windows istatistik programı yardımıyla bilgisayar ortamında değerlendirilmiştir. Sonuçların aritmetik ortalamaları alınmıştır. Örneklemeler, kesinlikle katılmadığını belirtmek için en düşük değer olan -2, kesinlikle katıldıklarını belirtmek için ise en yüksek değer olan +2 seçeneğini kullanmıştır.

Etüt hizmetleri hizmet kalitesi algı düzeyleri ile ilgili elde edilen sonuçlar Tablo 3.11'de görülmektedir.

Tablo 3.11: Etüt hizmetleri algı düzeyleri.

Etüt Hizmet Kalitesi Düzeyleri	N	Aritmetik Ortalama	En Yüksek Değer	En Düşük Değer
Etüt saatlerinde rahat ders çalışılıyor ve etütler verimli oluyor.	160	,13	+2	-2
İstedğim zaman etüt salonlarından faydalanabiliyorum.	160	,88	+2	-2
Belletmen öğretmenlerden etütlerde azami derecede faydalanabiliyorum.	160	,42	+2	-2
Ortalama	160	,38	+2	-2

Tablo 3.11 değerlerine göre etüt hizmetleri hizmet kalitesi algı düzeyleri ile ilgili olarak elde edilen sonuçlar değerlendirmeye alınmıştır. Değerlendirme sonucunda; “Etüt saatlerinde rahat ders çalışılıyor ve etütler verimli oluyor” sorusuna verilen cevapların algı ortalaması 0,13 ile örneklemelerin kararsız bir algıya sahip olduğu görülmüştür. “İstediğim zaman etüt salonlarından faydalanabiliyorum” sorusuna verilen cevapların algı ortalaması 0,88 olarak tespit edilmiş; örneklemeler, bu konuda hizmet kalitesi iyi algısına sahip olduklarını beyan etmişlerdir. “Belletmen öğretmenlerden etütlerde azami derecede faydalanabiliyorum” sorusunun algı ortalaması 0,42 ile örneklemelerin kararsız bir algıya sahip olduğu ortaya çıkmıştır.

Ortaya çıkan genel tabloya bakıldığında; pansiyon öğrencilerinin etüt hizmeti hizmet kalitesi algısı genel ortalamasının 0,38 olduğu, etüt hizmeti kapsamında sorulan sorulara verilen cevaplarda en düşük algı ortalamasının 0,13 ve en yüksek algı ortalamasının ise 0,88 olduğu sonucuna ulaşılmıştır.

Etüt hizmeti hizmet kalitesi algı düzeyleri konusunda örneklemelerin kararsız bir algıya olduğu tespit edilmiştir.

Etüt saatlerinde rahat ders çalışılıyor ve etütler verimli oluyor sorularına ait algı düzeylerinin genel algı ortalamasının altında, diğer sorulara ait algı düzeylerinin ise genel algı ortalamasının üzerinde olduğu görülmektedir.

3.5 Yönetim Hizmetleri Hizmet Kalitesi Algı Düzeyleri

Örneklere yönetim hizmetleri hizmet kalitesi algı düzeylerini tespit etmek amacıyla sorulan sorular sonucu elde edilen veriler SPSS 16.0for Windows istatistik programı yardımıyla bilgisayar ortamında değerlendirilmiştir. Sonuçların aritmetik ortalamaları alınmıştır. Örneklemeler, kesinlikle katılmadığını belirtmek için en düşük değer olan -2, kesinlikle katıldıklarını belirtmek için ise en yüksek değer olan +2 seçeneğini kullanmıştır.

Yönetim hizmetleri hizmet kalitesi algı düzeyleri ile ilgili elde edilen sonuçlar Tablo 3.12'deki gibidir.

Tablo 3.12: Pansiyon yönetim hizmeti algı düzeyleri.

Yönetim Hizmet Kalitesi Düzeyleri	N	Aritmetik Ortalama	En Yüksek Değer	En Düşük Değer
Pansiyonda sosyal ve sportif faaliyetler mevcuttur.	160	-,91	+2	-2
Pansiyonda yapılacak olan sportif ve sosyal faaliyetlere ortak karar verilir.	160	-,76	+2	-2
İhtiyaç duyduğumda pansiyon yönetimine rahatlıkla ulaşabiliyor ve görüşebiliyorum.	160	,32	+2	-2
İstediğim hizmetleri (belge, izin, sağlık vb.) zamanında alırım.	160	,34	+2	-2
Pansiyonumuz sıcaktır ve üşümüyoruz.	160	-,05	+2	-2
Pansiyondaki değişiklikler ve gelişmeler hakkında önceden bilgilendiriliyoruz.	160	-,18	+2	-2
Pansiyon yaşamımızı ilgilendiren kararlarda bizim görüşümüz alınır.	160	-,22	+2	-2
Sabahleyin dinlenmiş ve uykumu almış olarak güne başlıyorum.	160	-,28	+2	-2
Herhangi bir sorunla karşılaştığımda sorunumun çözümünde samimi bir şekilde ilgilenilir.	160	,34	+2	-2
Pansiyonda kendimi güvende hissedirim.	160	,41	+2	-2
Pansiyondaki personel ve öğretmenler alanları ile ilgili bilgi birikimine sahiplerdir.	160	-,50	+2	-2
Pansiyon yaşamım huzurlu geçmektedir.	160	,17	+2	-2
Pansiyon yaşamım mutlu geçmektedir.	160	,23	+2	-2
Ortalama	160	-,08	+2	-2

Tablo 3.12 değerlerine göre etüt hizmet kalitesi algısı düzeyleri ile ilgili olarak elde edilen sonuçlar değerlendirilmiştir. Değerlendirmede; “Pansiyonda sosyal ve sportif faaliyetler mevcuttur” sorusuna verilen cevapların algı ortalaması -0,91 ile örneklemelerin bu konuda hizmet kalitesi algısının kötü düzeyde olduğu sonucuna ulaşılmıştır. “Pansiyonda yapılacak olan sportif ve sosyal faaliyetlere ortak karar verilir” sorusuna verilen cevapların algı ortalaması -0,76 olarak tespit edilmiş; örneklemelerin, hizmet kalitesi algısının kötü düzeyde olduğu anlaşılmıştır. “İhtiyaç duyduğumda pansiyon yönetimine rahatlıkla ulaşabiliyor ve görüşebiliyorum” sorusunun algı ortalaması 0,32 ile örneklemelerin kararsız bir algıya sahip olduğu ortaya çıkmıştır. “İstediğim hizmetleri zamanında alırım” sorusunun algı ortalaması

0,34 ile örneklem kararsız kalmışlardır. “Pansiyonumuz sıcaktır ve üşümüyorum” sorusuna verilen cevapların algı ortalaması -0,05 ile örneklem kararsız olduklarını belirtmiştir. “Pansiyondaki değişiklikler ve gelişmeler hakkında önceden bilgilendiriliyoruz” sorusunun algı ortalaması -0,18 ile örneklem kararsız bir algıya sahip olduğu sonucu elde edilmiştir. “Pansiyon yaşamımızı ilgilendiren kararlarda bizim görüşümüz alınır” sorusunun algı ortalaması -0,22 ile örneklem kararsız olduğu görülmüştür. “Sabahları dinlenmiş ve uykumu almış olarak güne başlıyorum” sorusunun algı ortalaması -0,28 ile örneklem kararsız algıya sahip olduğu tespit edilmiştir. “Herhangi bir sorunla karşılaştığımda sorunumun çözümünde samimi bir şekilde ilgilenilir” sorusunun algı ortalaması 0,34 ile örneklem kararsız kalmışlardır. “Pansiyonda kendimi güvende hissedirim” sorusunun algı ortalaması 0,41 ile örneklem kararsız olduğu görülmüştür. “Pansiyondaki personel ve öğretmenler alanları ile ilgili bilgi birikimine sahiplerdir” sorusunun algı ortalaması -0,50 olduğu; örneklem, kötü düzeyde bir algıya sahip olduklarını belirtmişlerdir. “Pansiyon yaşamım huzurlu geçmektedir” sorusunun algı ortalaması 0,17 ve “Pansiyon yaşamım mutlu geçmektedir” sorusunun algı ortalaması ise 0,23 olarak tespit edilmiş, örneklem bu konularda kararsız bir algıya sahip olduklarını beyan etmişlerdir.

Ortaya çıkan genel tabloya bakıldığında; pansiyon öğrencilerinin pansiyon yönetimi hizmeti hizmet kalitesi genel algı ortalamasının -0,08 olduğu, pansiyon yönetimi hizmeti algı düzeyinin tespiti kapsamında sorulan sorulara verilen cevaplarda en düşük algı ortalamasının -0,91 en yüksek algı ortalamasının ise 0,41 olduğu sonucuna ulaşılmıştır.

Örneklem pansiyon yönetimi hizmeti algı düzeyleri hakkında kararsız algı sahibi olduğu tespit edilmiştir.

Pansiyonda sosyal ve sportif faaliyetler mevcuttur. Pansiyonda yapılacak olan sportif ve sosyal faaliyetlere ortak karar verilir. Pansiyondaki değişiklikler ve gelişmeler hakkında önceden bilgilendiriliyoruz. Pansiyon yaşamımızı ilgilendiren kararlarda bizim görüşümüz alınır. Sabahleyin dinlenmiş ve uykumu almış olarak güne başlıyorum. Pansiyondaki personel ve öğretmenler alanları ile ilgili bilgi birikimine sahiplerdir sorularına ait algı düzeylerinin genel algı ortalamasının altında, diğer sorulara ait algı düzeylerinin ise genel algı ortalamasının üzerinde olduğu görülmektedir.

3.6 Eğitim Hizmetleri Hizmet Kalitesi Algı Düzeyleri

Örneklere eğitim hizmetleri hizmet kalitesi algı düzeylerini tespit etmek amacıyla sorulan sorular sonucu elde edilen veriler SPSS 16.0for Windows istatistik programı yardımıyla bilgisayar ortamında değerlendirmeye alınmıştır. Sonuçların aritmetik ortalamaları verilmiştir. Örneklemler, kesinlikle katılmadığını belirtmek için en düşük değer olan -2, kesinlikle katıldıklarını belirtmek için ise en yüksek değer olan +2 seçeneğini kullanmıştır.

Eğitim hizmetleri hizmet kalitesi algı düzeyleri ile ilgili elde edilen sonuçlar Tablo 3.13'te gösterilmiştir.

Tablo 3.13: Eğitim hizmeti algı düzeyleri.

Eğitim Hizmet Kalitesi Düzeyleri	N	Aritmetik Ortalama	En Yüksek Değer	En Düşük Değer
Sayısal derslerden başarılıyım.	160	,01	+2	-2
Sözel derslerden başarılıyım.	160	,35	+2	-2
Sevdiğim derslerden başarılıyım.	160	,66	+2	-2
Bütün derlerden başarılıyım.	160	-,09	+2	-2
Derslerde başarılı değilim.	160	-,74	+2	-2
Pansiyondaki imkânlar sayesinde derslerden başarılı olmuştum.	160	,10	+2	-2
Sevdiğim derslere pansiyonda yeterince zaman ayırabiliyorum.	160	,41	+2	-2
Pansiyonda kaldığım süreçte ders notlarımda artış olmuştur.	160	,09	+2	-2
Pansiyon yaşamı derslerimi olumlu yönde etkilemektedir.	160	,09	+2	-2
Ortalama	160	,10	+2	-2

Tablo 3.13 değerlerine göre eğitim hizmetleri hizmet kalitesi algı düzeyleri ile ilgili olarak elde edilen sonuçlar değerlendirilmiştir. Değerlendirme sonuçlarına göre, “Sayısal derslerden başarılıyım” sorusuna verilen cevapların algı ortalaması 0,01 ile örneklemler kararsız kalmışlardır. “Sözel derslerden başarılıyım” sorusuna verilen cevapların algı ortalaması 0,35 olarak tespit edilmiş, örneklemlerin kararsız bir

algıya sahip olduğu anlaşılmıştır. “Sevdiğim derslerden başarılıyım” sorusunun algı ortalamasının 0,66 olduğu anlaşılmıştır. “Bütün derlerden başarılıyım” sorusunun algı ortalaması -0,09 olarak görülmüştür. “Derslerde başarılı değilim” sorusuna verilen cevapların algı ortalaması -0,74 olduğu belirtilmiştir. “Pansiyondaki imkânlar sayesinde derslerden başarılı olmaktayım” sorusunun algı ortalaması 0,10 ile örneklemelerin kararsız bir algıya sahip olduğu sonucu elde edilmiştir. “Sevdiğim derslere pansiyonda yeterince zaman ayırabiliyorum” sorusunun algı ortalaması 0,41 ile örneklemeler kararsız kalmışlardır. “Pansiyonda kaldığım süreçte ders notlarımda artış olmuştur” sorusunun algı ortalaması 0,09 ile örneklemelerin bu konuda da kararsız algıya sahip oldukları tespit edilmiştir. “Pansiyon yaşamı derslerimi olumlu yönde etkilemektedir” sorusunun algı ortalaması 0,09 ile örneklemeler kararsız kalmışlardır.

Ortaya çıkan genel tabloya bakıldığında; pansiyon öğrencilerinin eğitim hizmeti hizmet kalitesi genel algı ortalamasının 0,10 olduğu, eğitim hizmeti algı düzeylerinin tespiti kapsamında sorulan sorulara verilen cevaplarda en düşük algı ortalamasının -0,74 en yüksek algı ortalamasının ise 0,66 olduğu sonucuna ulaşılmıştır.

Eğitim hizmeti hizmet kalitesi algı düzeyleri hakkında örneklemelerin kararsız bir algıya sahip olduğu sonucuna ulaşılmıştır.

Sayısal derslerden başarılıyım. Bütün derlerden başarılıyım. Derslerde başarılı değilim. Pansiyonda kaldığım süreçte ders notlarımda artış olmuştur. Pansiyon yaşamı derslerimi olumlu yönde etkilemektedir sorularına ait algı düzeylerinin genel algı ortalamasının altında, diğer sorulara ait algı düzeylerinin ise genel algı ortalamasının üzerinde olduğu görülmektedir.

3.7 Çalışan Hizmetleri Hizmet Kalitesi Algı Düzeyleri

Örneklere pansiyonda çalışanlardan aldıkları hizmetin kalitesi ile ilgili algı düzeylerini tespit etmek amacıyla sorulan sorular sonucu elde edilen veriler SPSS 16.0for Windows istatistik programı yardımıyla bilgisayar ortamında değerlendirmeye alınmıştır. Sonuçların aritmetik ortalamaları alınmıştır. Örneklemeler, kesinlikle katılmadığını belirtmek için en düşük değer olan -2, kesinlikle katıldıklarını belirtmek için ise en yüksek değer olan +2 seçeneğini kullanmıştır.

Pansiyon çalışanı hizmetleri hizmet kalitesi algı düzeyleri ile ilgili elde edilen sonuçlar Tablo 3.14'te sunulmuştur.

Tablo 3.14: Çalışan hizmeti algı düzeyleri.

Çalışan Hizmet Kalitesi Düzeyleri	N	Aritmetik Ortalama	En Yüksek Değer	En Düşük Değer
Pansiyon görevlilerine güvenirim.	160	,37	+2	-2
Pansiyon çalışanları bize karşı naziktir.	160	,00	+2	-2
Pansiyon çalışanları bize saygılıdır.	160	,10	+2	-2
Pansiyon çalışanları bize karşı hoşgörülüdür.	160	,10	+2	-2
Ortalama	160	,14	+2	-2

Tablo 3.14 değerlerine göre pansiyon çalışanları hizmet kalitesi algı düzeyleri ile ilgili olarak elde edilen sonuçlar değerlendirilmiştir. Ortaya çıkan sonuçlara göre, “Pansiyon görevlilerine güvenirim” sorusuna verilen cevapların algı ortalaması 0,37 ile örneklemler kararsız kalmışlardır. “Pansiyon çalışanları bize karşı naziktir” sorusunun algı ortalaması 0,00 olarak tespit edilmiş, örneklemlerin kararsız bir algıya sahip olduğu anlaşılmıştır. “Pansiyon çalışanları bize saygılıdır” sorusunun algı ortalaması 0,10 ile örneklemler kararsız bir algıya sahip olduklarını beyan etmişlerdir. “Pansiyon çalışanları bize karşı hoşgörülüdür” sorusunun algı ortalaması 0,10 ile örneklemlerin kararsız bir algıya sahip olduğu sonucuna ulaşılmıştır.

Ortaya çıkan genel tabloya bakıldığında; pansiyon öğrencilerinin çalışan hizmeti hizmet kalitesi genel algı ortalamasının 0,14 olduğu, çalışan hizmeti algı düzeylerinin tespiti kapsamında sorulan sorulara verilen cevaplarda en düşük algı ortalamasının 0,00 en yüksek algı ortalamasının ise 0,37 olduğu sonucuna ulaşılmıştır.

Örneklemlerin, çalışan hizmeti hizmet kalitesi algı düzeyleri konusunda kararsız bir algıya sahip olduğu sonucuna ulaşılmıştır.

Pansiyon çalışanları bize karşı naziktir. Pansiyon çalışanları bize saygılıdır. Pansiyon çalışanları bize karşı hoşgörülüdür sorularına ait algı düzeylerinin genel algı ortalamasının altında, diğer sorulara ait algı düzeylerinin ise genel algı ortalamasının üzerinde olduğu görülmektedir.

3.8 Hizmet Kalitesi Genel Algı Düzeyleri

Örneklemlere hizmet kalitesi genel algı düzeylerini tespit etmek amacıyla sorulan sorular sonucu elde edilen veriler SPSS 16.0for Windows istatistik programı yardımıyla bilgisayar ortamında değerlendirilmiştir. Ortaya çıkan sonuçların genel aritmetik ortalamaları, Posthoc Tukey, F ve Sig.değerleri alınmıştır. Örneklemler, kesinlikle katılmadığını belirtmek için en düşük değer olan -2, kesinlikle katıldıklarını belirtmek için ise en yüksek değer olan +2 seçeneğini kullanmıştır.

Hizmet kalitesi genel algı düzeyleri ile ilgili elde edilen sonuçlar Tablo 3.15'te gösterilmiştir.

Tablo 3.15: Hizmet kalitesi genel algı düzeyleri.

Hizmet Kalitesi Genel Algı Düzeyleri	N	Aritmetik Ortalama	F	Sig.	En Yüksek Değer	En Düşük Değer
Yemekhane Hizmeti	160	-,18	3,345	,021	+2	-2
Temizlik Hizmeti	160	,07	1,429	,236	+2	-2
Etüt Hizmeti	160	,38	2,420	,068	+2	-2
Pansiyon Yönetimi Hizmeti	160	-,08	1,290	,280	+2	-2
Eğitim Hizmeti	160	,10	1,341	,263	+2	-2
Pansiyon Çalışanları Hizmeti	160	,14	2,522	,060	+2	-2
Ortalama	160	,07	2.058	,155	+2	-2

Tablo 3.15 değerlerine göre; ortaöğretim kurumlarında sunulan çeşitli hizmetlerin kalitesinin birbirinden farklı olup olmadığını ortaya koymak amacı ile yapılan test sonucunda, Yemekhane hizmeti kalitesi algı düzeyinin yemekhane hizmetleri aleyhine diğer hizmet türlerinden farklı olduğu anlaşılmıştır ($p=.21$, $p<.05$).

Hizmet kalitesi genel algı düzeylerinin tespiti ile ilgili sorulan sorulara verilen cevapların algı ortalaması -0,18 ile örneklemler yemekhaneden aldıkları hizmetin kalitesi hakkında kararsız olduklarını beyan etmişlerdir. Temizlik hizmeti hizmet kalitesi algı düzeylerinin tespiti ile ilgili sorulan sorulara verilen cevapların algı ortalaması 0,07 olarak tespit edilmiş, örneklemlerin temizlik hizmet kalitesi hakkında

kararsız algı sahibi olduğu anlaşılmıştır. Etüt hizmeti hizmet kalitesi algı düzeylerinin tespiti ile ilgili sorulan sorulara verilen cevapların algı ortalaması 0,38 olduğu ve örneklem etüt hizmeti hizmet kalitesi algısı konusunda kararsız olduklarını beyan etmişlerdir. Pansiyon yönetimi algı düzeylerinin tespiti ile ilgili sorulan sorulara verilen yanıtların algı ortalaması -0,08 olduğu, pansiyon yönetim hizmetleri algısı hakkında örneklemelerin kararsız algıya sahip oldukları sonucuna ulaşılmıştır. Eğitim hizmeti algı düzeylerinin tespiti ile ilgili sorulan sorulara verilen yanıtların algı ortalamasının 0,10 ile örneklemelerin kararsız olduğu anlaşılmıştır. Pansiyon çalışanları hizmeti algı düzeylerinin tespiti ile ilgili sorulan sorulara örneklemelerin vermiş olduğu yanıtların algı ortalaması 0,14 ile örneklemelerin hizmet kalitesi algısı hakkında kararsız olduğu görülmüştür.

Ortaya çıkan genel tabloya bakıldığında; pansiyon öğrencilerinin hizmet kalitesi genel algı ortalamasının 0,06 olduğu tespit edilmiştir. Hizmet kalitesi genel algı düzeyleri kapsamında sorulan sorulara verilen cevaplarda en düşük genel algı ortalamasının -0,18 ile yemekhane hizmetlerinde olduğu, en yüksek genel algı ortalamasının ise 0,38 ile etüt hizmetlerinde olduğu sonucuna ulaşılmıştır.

Örneklemelerin, hizmet kalitesi genel algı düzeyleri hakkında kararsız bir algıya sahip oldukları ortaya çıkmıştır.

Yemekhane hizmeti algı düzeyi ve pansiyon yönetimi hizmeti algı düzeylerinin genel algı ortalamasının altında, temizlik hizmeti algı düzeyinin genel algı ortalaması ile aynı, etüt hizmeti, eğitim hizmeti ve pansiyon çalışanları hizmeti algı düzeylerinin ise genel algı ortalamasının üzerinde olduğu sonucuna ulaşılmıştır.

3.9 Sınıflara Göre Hizmet Kalitesi Algı Düzeyleri

Tablo 3.16'da görüldüğü gibi, örneklemelere hizmet kalitesi algı düzeylerini tespit etmek amacıyla sorulan sorular sonucu elde edilen veriler SPSS 16.0for Windows istatistik programı yardımıyla bilgisayar ortamında sınıflara göre değerlendirilmiş ve ortaya çıkan sonuçların sınıflara göre algı aritmetik ortalamaları, Posthoc Tukey, F ve Sig. değerleri alınmıştır. Örneklemeler, kesinlikle katılmadığını belirtmek için en düşük değer olan -2, kesinlikle katıldıklarını belirtmek için ise en yüksek değer olan +2 seçeneğini kullanmıştır.

Sınıflara göre hizmet kalitesi algı düzeyleri ile ilgili elde edilen sonuçlar Tablo 3.16'da gösterilmiştir.

Tablo 3.16: Sınıflara göre hizmet kalitesi algı düzeyleri.

Sınıflara Göre Algı Düzeyleri	9. Sınıf		10.Sınıf		11. Sınıf		12.Sınıf		F	Sig.
	N	Ort	N	Ort	N	Ort	N	Ort		
Yemekhane Hizmeti	108	-,11	18	-,79	20	-,22	14	,12	3,345	,021
Temizlik Hizmeti	108	,12	18	-,21	20	-,28	14	,29	1,429	,236
Etüt Hizmeti	108	,58	18	-,07	20	,52	14	,29	2,420	,068
Pansiyon Yönetimi Hizmeti	108	-,06	18	-,33	20	-,07	14	,02	1,290	,280
Eğitim Hizmeti	108	,12	18	-,17	20	,11	14	,30	1,341	,263
Pansiyon Çalışanları Hizmeti	108	,21	18	,22	20	-,51	14	,50	2,522	,60
Ortalama	108	,14	18	-,23	20	-,08	14	,25	2,058	,245

Ortaöğretim kurumları pansiyonlarından hizmet alan öğrencilere yönelik yapılan hizmet kalitesi algı düzeylerinin tespiti testine verdikleri cevapları sınıf bazında yansıtan Tablo 3.16 incelendiğinde;

Ortaöğretim kurumları pansiyonlarında verilen hizmet türlerinin ortalamalarının sınıflar bazında karşılaştırılması sonucunda; yemekhane hizmetlerinde sınıflar arasında hizmet kalitesi algı düzeylerinde anlamlı farklılık tespit edilmiştir ($p=.021$, $p<.05$).

Farklılığın kaynağını tespit edebilmek için yapılan Posthoc Tukey testi verilerine göre; 9. sınıf ile 10. sınıf arasında,9. sınıfların lehine ($p=.022$, $p<.05$), 10. sınıflar ile 12. sınıf arasında, 12. sınıf lehine ($p=.031$, $p<.05$) anlamlı farklılık tespit edilmiştir.

9. sınıf öğrencilerinde; yemekhane hizmetleri hizmet kalitesi algısının -0,11 olduğu tespit edilmiş, örneklem kararsız bir algıya sahip olduklarını belirtmişlerdir. Temizlik hizmeti algı düzeyleri ise 0,12 ortalama ile örneklem kararsız olduğu anlaşılmıştır. Etüt hizmetleri hizmet kalitesi algısını 0,58 ortalama ile iyi buldukları sonucu elde edilmiştir. Pansiyon yönetim hizmetleri algı ortalaması ise -0,06 ortalama ile örneklem kararsız olduğu sonucu elde edilmiştir. Eğitim hizmetleri algı ortalamasının 0,12 olduğu ve örneklem kararsız oldukları görülmüştür. Pansiyon çalışanları hizmet algısının da 0,21 olduğu, örneklem bu konuda da kararsız kaldıkları sonucuna ulaşılmıştır.

9. Sınıflarda yemekhane hizmeti algısı -0,11 ortalama ile en düşük algı, etüt hizmetleri algısı 0,58 ile de en yüksek algıdır. 9. sınıfların hizmet kalitesi algıları

genel ortalamasına bakıldığında; 0,14 olduğu görülmüştür. 9. sınıfların hizmet kalitesi hakkında kararsız algıya sahip oldukları anlaşılmıştır.

9. sınıflarda yemekhane hizmeti, temizlik hizmeti, pansiyon yönetimi hizmeti ve eğitim hizmeti algı düzeyinin genel algı ortalamasının altında, diğer hizmet algı düzeylerinin ise genel algı ortalamasının üzerinde olduğu tespit edilmiştir.

10. sınıf öğrencilerinde; yemekhane hizmeti algısının -0,79 ortalama ile kötü bulunduğu tespit edilmiştir. Temizlik hizmeti algı ortalaması -0,21 ile örneklemelerin kararsız oldukları anlaşılmıştır. Etüt hizmetleri hizmet kalitesi -0,07 algı ortalaması ile örneklemelerin kararsız bir algıya sahip oldukları sonucu elde edilmiştir. Pansiyon yönetim hizmetleri algı ortalaması -0,33 ile örneklemelerin kararsız bir algıya sahip olduğu sonucu ortaya çıkmıştır. Eğitim hizmetleri algı düzeyleri ortalaması -0,17 ile örneklemelerin hizmet kalitesi konusunda kararsız olduğu görülmüştür. Pansiyon çalışanları hizmet algısının da 0,22 olduğu, örneklemelerin kararsız algıya sahip oldukları sonucuna ulaşılmıştır.

10. sınıflarda yemekhane hizmeti algı düzeyi -0,79 ortalama ile en düşük, pansiyon çalışanları hizmetleri hizmeti algısı 0,22 ortalama ile de en yüksektir. 10. sınıfların hizmet kalitesi algı düzeyleri genel ortalamasına bakıldığında -0,23 olduğu görülmüştür. 10. sınıflar, hizmet kalitesi algı düzeyi hakkında kararsız olduklarını beyan etmişlerdir.

10. sınıflarda; yemekhane ve pansiyon yönetimi hizmeti algı düzeylerinin genel algı ortalamasının altında, diğer hizmet algı düzeylerinin ise genel algı ortalamasının üzerinde olduğu görülmüştür.

11. sınıf öğrencilerinde; yemekhane hizmeti algısı -0,22 ortalama ile örneklemelerin kararsız bir algıya sahip olduğu tespit edilmiştir. Temizlik hizmeti hizmet kalitesi algı ortalaması -0,28 ile örneklemelerin kararsız olduğu görülmüştür. Etüt hizmetleri hizmet kalitesi algısı 0,52 ortalama ile örneklemelerin iyi bir algıya sahip oldukları sonucu elde edilmiştir. Pansiyon yönetim hizmetleri algı ortalaması -0,07 ortalama ile örneklemelerin kararsız olduğu sonucuna ulaşılmıştır. Eğitim hizmetleri algı düzeyleri ortalamasının 0,11 ile örneklemelerin, kararsız bir algıya sahip olduğu görülmüştür. Pansiyon çalışanları hizmet kalitesi algı ortalamasının -0,51 olduğu ve örneklemelerin hizmet kalitesi hakkında kötü bir algıya sahip oldukları sonucuna ulaşılmıştır.

11. sınıflarda pansiyon çalışanları hizmet kalitesi algı düzeyi -0,51 ortalama ile en düşük algı, etüt hizmetleri hizmet kalitesi algı düzeyi ise 0,52 ortalama ile en yüksektir. 11. sınıfların hizmet kalitesi algı düzeyleri genel ortalamasına bakıldığında; -0,08 olduğu görülmüştür. 11. Sınıflar, hizmet kalitesi algı düzeyleri hakkında kararsız algıya sahip olduklarını beyan etmişlerdir.

11. sınıflarda; yemekhane hizmeti, temizlik hizmeti ve pansiyon çalışanları hizmeti algı düzeyinin genel algı ortalamasının altında, diğer hizmetler algı düzeylerinin ise genel algı ortalamasının üzerinde olduğu anlaşılmıştır.

12. sınıf öğrencilerinde; yemekhane hizmeti algı ortalamasının 0,12 olduğu, örneklemelerin bu konuda kararsız olduğu tespit edilmiştir. Temizlik hizmeti algı ortalaması 0,29 ile örneklemelerin hizmet kalitesi algısı konusunda kararsız oldukları anlaşılmıştır. Etüt hizmetleri hizmet kalitesi algı ortalamasının 0,29 olduğu, örneklemelerin kararsız oldukları sonucuna ulaşılmıştır. Pansiyon yönetim hizmetleri algı ortalaması 0,02 ile örneklemelerin kararsız bir algıya sahip olduğu görülmüştür. Eğitim hizmetleri algı düzeyleri 0,30 ortalama ile örneklemeler kararsız kalmışlardır. Pansiyon çalışanları hizmet algısının da 0,50 olduğu, örneklemelerin bu konudaki algılarının iyi olduğu sonucuna ulaşılmıştır.

12. sınıflarda pansiyon yönetim hizmeti algı düzeyi 0,02 ortalama ile en düşük, pansiyon çalışanları hizmetleri algı düzeyi 0,50 ortalama ile de en yüksektir. 12. sınıfların hizmet kalitesi algı düzeyleri genel ortalamasına bakıldığında; 0,25 olduğu görülmüştür. 12. Sınıflar, hizmet kalitesi algı düzeyleri konusunda kararsız bir algıya sahip olduklarını beyan etmişlerdir.

12. sınıflarda; yemekhane hizmeti ve pansiyon yönetimi hizmeti algı düzeyinin genel algı ortalamasının altında, diğer hizmet algı düzeylerinin ise genel algı ortalamasının üzerinde olduğu görülmüştür.

Sınıflara göre genel algı düzeyleri ortalamalarına bakıldığında; -0,23 ile 10. sınıflarda en düşük algı ortalaması, 0,25 ile de 12. sınıflarda en yüksek algı ortalaması tespit edilmiştir.

Tablo 3.16 verilerine göre; yemekhane hizmeti algı düzeyi 9. sınıfta yaklaşık -0,11 iken, bu algı düzeyi 10. sınıfta azalmakta, 11. ve 12. sınıfa doğru gidildikçe artmakta olduğunu görmekteyiz. Bu algı düzeyi 10. sınıfta -0,79'a kadar düşmüş, 11. sınıfta -0,22 düzeylerine çıkmakta ve 12. sınıfa gelindiğinde yaklaşık 0,12 ortalamasına yükselmektedir.

Temizlik hizmeti algı düzeyi 9. sınıfta yaklaşık 0,12 iken, bu algı düzeyi 10. sınıfta azalmakta, 11. sınıfta azalmaya devam etmekte ve 12. sınıfa doğru artmakta olduğunu görmekteyiz. Bu algı düzeyi 10. sınıfta -0,21'e kadar düşmüş, 11. Sınıfta -0,28 düzeylerine düşmüş, 12. sınıfa gelindiğinde yaklaşık 0,29 düzeylerine yükselmektedir.

Etüt hizmeti algı düzeyi 9. sınıfta yaklaşık 0,58 iken, bu algı düzeyi 10. sınıfta azalmakta, 11. sınıfa doğru artmakta ve 12. sınıfa doğru azalmakta olduğunu görülmektedir. Bu algı düzeyi 10. sınıfta -0,07'e düşmüş, 11. sınıfta 0,52 düzeylerine çıkmış, 12. sınıfa gelindiğinde yaklaşık 0,29'a düşmüştür.

Pansiyon yönetimi hizmeti algı düzeyi 9. sınıfta yaklaşık -0,06 iken 10. sınıfta azalmakta, 11. ve 12. sınıfa doğru artmakta olduğunu görmekteyiz. Bu algı düzeyi 10. sınıfta -0,33'e kadar düşmüş, 11. sınıfta -0,07 düzeylerine yükselmiş, 12. sınıfa gelindiğinde yaklaşık 0,02 düzeylerine ulaşmıştır.

Eğitim hizmeti algı düzeyi 9. sınıfta yaklaşık 0,12 iken, bu algı düzeyi 10. sınıfta azalmakta, 11. ve 12. sınıfa doğru artmakta olduğunu görmekteyiz. Bu algı düzeyi 10. sınıfta -0,17'ye kadar düşmüş, 11. sınıfta 0,11 düzeylerine yükselmiş, 12. sınıfa gelindiğinde yaklaşık 0,30 düzeylerine çıkmıştır.

Pansiyon çalışanları hizmeti algı düzeyi 9. sınıfta yaklaşık 0,21 iken, 10. sınıfta artmakta, 11. sınıfta azalmakta, 12. sınıfta doğru artmakta olduğunu görmekteyiz. Bu algı düzeyi 10. sınıfta 0,22'ye kadar artmış, 11. sınıfta -0,50 düzeylerine düşmüş, 12. sınıfa gelindiğinde yaklaşık 0,51 düzeylerine ulaşmıştır.

3.10 Okullara Göre Hizmet Kalitesi Algı Düzeyleri

Tablo 3.17'de görüldüğü gibi, örneklemelere hizmet kalitesi algı düzeylerini tespit etmek amacıyla sorulan sorular sonucu elde edilen veriler SPSS 16.0for Windows istatistik programı yardımıyla bilgisayar ortamında okullara göre değerlendirilmiştir. Ortaya çıkan sonuçlar okullara göre algı aritmetik ortalamaları, Posthoc Tukey, F ve Sig. değerleri alınmıştır. Örneklemeler, kesinlikle katılmadığını belirtmek için en düşük değer olan -2, kesinlikle katıldıklarını belirtmek için ise en yüksek değer olan +2 seçeneğini kullanmıştır.

Okullara göre hizmet kalitesi algı düzeyleri ile ilgili elde edilen sonuçlar Tablo 3.17'de gösterilmiştir.

Tablo 3.17: Okullara göre hizmet kalitesi algı düzeyleri.

Okullara Göre Algı Düzeyleri	Anadolu Lisesi		Meslek Lisesi		Genel Lise		İmam Hatip Lisesi		F	Sig.
	N	Ort.	N	Ort.	N	Ort.	N	Ort.		
Yemekhane Hizmeti	69	-,28	27	,05	15	-,64	49	-,03	2,507	,061
Temizlik Hizmeti	69	,01	27	,34	15	-,35	49	,06	1,502	,216
Etüt Hizmeti	69	,34	27	1,06	15	,00	49	,48	4,906	,003
Pansiyon Yönetimi Hizmeti	69	-,02	27	,32	15	-,51	49	,01	3,677	,014
Eğitim Hizmeti	69	,16	27	,26	15	-,15	49	,00	1,665	,177
Pansiyon Çalışanları Hizmeti	69	,20	27	,50	15	,00	49	-,08	1,417	,240
Ortalama	69	0,07	27	0,42	15	-,28	49	0,07	2,6123	,1185

Ortaöğretim kurumları pansiyonlarından hizmet alan öğrencilere yönelik yapılan hizmet kalitesi algı düzeyi testine verdikleri cevapları okul bazında yansıtan Tablo 3.17 incelendiğinde örneklemelere göre;

Okullara göre hizmet kalitesi algısı karşılaştırmaları sonucunda; etüt hizmetlerine ($p=.0003$, $p<.05$) ve pansiyon yönetimi hizmetlerinde ($p=.014$, $p<.05$) okul türlerine göre anlamlı farklılık oluşmuştur.

Farklılığın kaynağını tespit edebilmek için yapılan Posthoc testi sonuçlarına göre; Etüt hizmetlerinde, Genel Lise ile Meslek Lisesi arasında, Meslek Lisesi lehine anlamlı fark tespit edilmiştir ($p=.005$, $p<.05$). Anadolu Lisesi ile Meslek Lisesi arasında, Anadolu Lisesi lehine anlamlı fark tespit edilmiştir ($p=.007$, $p<.05$).

Pansiyon yönetimi hizmetlerinde, Genel Lise ile Meslek Lisesi arasında, Meslek Lisesi lehine anlamlı fark tespit edilmiştir ($p=.006$, $p<.05$).

Anadolu Lisesi öğrencilerinde; yemekhane hizmeti algı düzeyinin $-0,28$ olduğu, örneklemelerin bu konuda kararsız oldukları tespit edilmiştir. Temizlik hizmeti algı düzeyi $0,01$ ile örneklemelerin, kararsız oldukları anlaşılmıştır. Etüt hizmetleri hizmet kalitesi algı düzeyinin $0,34$ olduğu, örneklemelerin kararsız oldukları sonucuna ulaşılmıştır. Pansiyon yönetim hizmetleri algı düzeyi $-0,02$ ile örneklemelerin, hizmet kalitesi hakkında kararsız oldukları görülmüştür. Eğitim hizmetleri algı düzeyi $0,16$ ortalama ile örneklemeler kararsız kalmışlardır. Pansiyon

çalışanları hizmet düzeyinin de 0,20 olduğu, örneklemelerin bu konuda da kararsız bir algıya sahip oldukları sonucuna ulaşılmıştır.

Anadolu Lisesi öğrencilerinde; yemekhane hizmetleri hizmet kalitesi algı düzeyi -0,28 ile en düşük, etüt hizmetleri hizmet kalitesi algı düzeyi 0,34 ortalama ile en yüksektir. Anadolu Lisesi örneklemelerinin hizmet kalitesi algıları genel ortalamasına bakıldığında; 0,07 olduğu görülmüştür. Anadolu Lisesi örneklemeleri hizmet kalitesi algı düzeyleri hakkında kararsız bir algıya sahip olduklarını beyan etmişlerdir.

Anadolu Liselerinde; yemekhane hizmeti, temizlik hizmeti ve pansiyon yönetimi hizmeti algı düzeyinin genel algı ortalamasının altında, diğer hizmetlerin algı düzeyinin ise genel algı ortalamasının üzerinde olduğu görülmüştür.

Meslek Lisesi öğrencilerinde; yemekhane algı düzeyinin 0,05 olduğu ve örneklemelerin, kararsız bir algıya sahip oldukları tespit edilmiştir. Temizlik hizmeti algı düzeyi 0,34 ile örneklemelerin kararsız oldukları anlaşılmıştır. Etüt hizmetleri hizmet kalitesi algı düzeyinin 1,06 olduğu, örneklemelerin bu konudaki algılarının iyi düzeyde olduğu sonucuna ulaşılmıştır. Pansiyon yönetim hizmetleri algı düzeyi 0,32 ile örneklemelerin hizmet kalitesi algısı hakkında kararsız oldukları görülmüştür. Eğitim hizmetleri algı düzeyi 0,26 ile örneklemeler kararsız kalmışlardır. Pansiyon çalışanları hizmet kalitesi algı düzeyinin de 0,50 olduğu, örneklemelerin hizmet kalitesi hakkında iyi bir algıya sahip oldukları sonucuna ulaşılmıştır.

Meslek Lisesi öğrencilerinde; yemekhane hizmetleri hizmet kalitesi algı düzeyi 0,05 ortalama ile en düşük, etüt hizmetleri hizmet kalitesi algı düzeyi 1,06 ortalama ile en yüksektir. Meslek Lisesi örneklemelerinin hizmet kalitesi algı düzeyleri genel ortalamasına bakıldığında; 0,42 olduğu görülmüştür. Meslek Lisesi örneklemeleri hizmet kalitesi konusunda kararsız bir algı sahibi olduklarını beyan etmişlerdir.

Meslek Liselerinde; yemekhane hizmeti, temizlik hizmeti, pansiyon yönetimi hizmeti ve eğitim hizmeti algı düzeyi genel algı ortalamasının altında, diğer hizmetlerin algı düzeyi ise genel algı ortalamasının üzerinde olduğu anlaşılmıştır.

Genel Lise öğrencilerinde; yemekhane algı düzeyinin -0,64 olduğu, örneklemelerin bu konuda kötü bir algıya sahip oldukları tespit edilmiştir. Temizlik hizmeti algı düzeyi -0,35 ile örneklemelerin kararsız bir algıya sahip olduğu anlaşılmıştır. Etüt hizmetleri hizmet kalitesi algı düzeyinin 0,00 olduğu, örneklemelerin kararsız bir algıya sahip olduğu sonucuna ulaşılmıştır. Pansiyon

yönetim hizmetleri algı düzeyi -0,51 ile örneklemelerin kötü bir algıya sahip oldukları görülmüştür. Eğitim hizmetleri algı düzeyi -0,15 ortalama ile örneklemeler kararsız bir algıya sahip olduklarını belirtmişlerdir. Pansiyon çalışanları hizmet kalitesi algı düzeyinin de 0,00 olduğu, örneklemelerin kararsız bir algıya sahip oldukları sonucuna ulaşılmıştır.

Genel Lise öğrencilerinde; yemekhane hizmetleri hizmet kalitesi algı düzeyi -0,64 ortalama ile en düşük, etüt hizmetleri ve pansiyon çalışanları hizmet kalitesi algı düzeyi 0,00 ortalama ile de en yüksektir. Genel Lise örneklemelerinin hizmet kalitesi algı düzeyleri genel ortalamasına bakıldığında, -0,28 olduğu görülmüştür. Genel Lise örneklemeleri hizmet kalitesi hakkında kararsız bir algıya sahip olduklarını beyan etmişlerdir.

Genel Liselerde; yemekhane hizmeti, temizlik hizmeti ve pansiyon yönetimi hizmeti algı düzeyi genel algı ortalamasının altında, diğer hizmetlerin algı düzeyi ise genel algı ortalamasının üzerinde olduğu anlaşılmıştır.

İmam Hatip Lisesi örneklemelerinde; yemekhane algı düzeyi ortalamasının -0,03 olduğu, örneklemelerin kararsız bir algıya sahip oldukları tespit edilmiştir. Temizlik hizmeti algı düzeyi 0,06 ile örneklemelerin kararsız algıya sahip oldukları anlaşılmıştır. Etüt hizmetleri hizmet kalitesi algı düzeyi 0,48 ile örneklemelerin kararsız bir algıya sahip olduğu sonucuna ulaşılmıştır. Pansiyon yönetim hizmetleri algı düzeyi 0,01 ile örneklemelerin kararsız algıya sahip olduğu görülmüştür. Eğitim hizmetleri algı düzeyleri 0,00 ortalama ile örneklemelerin kararsız algıya sahip olduğu anlaşılmıştır. Pansiyon çalışanları hizmet algı düzeyinin de -0,08 olduğu, örneklemelerin bu konuda da kararsız bir algıya sahip oldukları sonucuna ulaşılmıştır.

İmam Hatip Lisesi öğrencilerinde; pansiyon çalışanları hizmetleri hizmet kalitesi algı düzeyi -0,08 ortalama ile en düşük algı, etüt hizmetleri hizmet kalitesi algı düzeyi 0,48 ortalama ile en yüksek algıdır. İmam Hatip Lisesi örneklemelerinin hizmet kalitesi algı düzeyleri genel ortalamasına bakıldığında; 0,07 olduğu görülmüştür. İmam Hatip Lisesi örneklemeleri, hizmet kalitesi algı düzeyleri hakkında kararsız bir algıya sahip olduklarını beyan etmişlerdir.

İmam Hatip Liselerinde; yemekhane hizmeti, temizlik hizmeti, pansiyon yönetimi hizmeti, pansiyon çalışanları hizmeti ve eğitim hizmeti algı düzeyinin genel algı ortalamasının altında, etüt hizmetleri algı düzeyinin ise genel algı ortalamasının üzerinde olduğu anlaşılmıştır.

Hizmet kalitesi algısı okullara göre genel ortalamalarına bakıldığında; en düşük hizmet kalitesi algı düzeyi -0,28 ile Genel Lise örneklemelerinde, en yüksek algı düzeyi 0,42 ile Meslek Lisesi örneklemelerinde olduğu tespit edilmiştir.

Tablo 3.17 verilerine göre; yemekhane hizmeti hizmet kalitesi algı düzeyi; Genel Liselerde yaklaşık -0,64 iken, Anadolu Liselerinde artmakta, İmam Hatip Liselerinde daha da artmakta, Meslek Liselerine gelindiğinde en yüksek değere ulaşmaktadır. Bu algı düzeyi Anadolu Liselerinde -0,28'e kadar yükselmiş, İmam Hatip Liselerinde -0,03'e çıkmış ve Meslek Liselerine gelindiğinde yaklaşık 0,05 ortalama ile en yüksek değere ulaşmıştır.

Temizlik hizmeti hizmet kalitesi algı düzeyi ortalaması; Genel Liselerde yaklaşık -0,35 iken, bu ortalama Anadolu Liselerinde artmakta, İmam Hatip Liselerinde daha da artmakta olduğunu, Meslek Liselerine gelindiğinde en yüksek değere ulaştığını görmekteyiz. Bu algı düzeyi Anadolu Liselerinde 0,01'e kadar yükselmiş, İmam Hatip Liselerinde 0,06'ya çıkmış, Meslek Liselerine gelindiğinde yaklaşık 0,34 ortalama ile en yüksek değere ulaşmıştır.

Etüt hizmeti hizmet kalitesi algı düzeyi ortalaması; Genel Liselerde yaklaşık 0,00 iken, Anadolu Liselerinde artmakta, İmam Hatip Liselerinde daha da artmakta, Meslek Liselerine gelindiğinde en yüksek değere ulaştığını görmekteyiz. Bu algı düzeyi Anadolu Liselerinde 0,34'e kadar yükselmiş, İmam Hatip Liselerinde 0,48 düzeylerine çıkmış, Meslek Liselerine gelindiğinde yaklaşık 1,06 ortalama ile en yüksek değere ulaşmıştır.

Pansiyon yönetimi hizmeti hizmet kalitesi algı düzeyi ortalaması; Genel Liselerde yaklaşık -0,51 iken, Anadolu Liselerinde artmakta, İmam Hatip Liselerinde daha da artmakta, Meslek Liselerine gelindiğinde en yüksek değere ulaştığını görmekteyiz. Bu algı düzeyi Anadolu Liselerinde -0,02'ye kadar yükselmiş, İmam Hatip Liselerinde 0,01 düzeylerine çıkmış ve Meslek Liselerine gelindiğinde yaklaşık 0,32 ortalama ile en yüksek değere ulaşmıştır.

Eğitim hizmeti hizmet kalitesi algı düzeyi ortalaması; Genel Liselerde yaklaşık -0,15 iken, İmam Hatip Liselerinde artmakta, Anadolu Liselerinde daha da artmakta, Meslek Liselerine gelindiğinde en yüksek değere ulaştığını görmekteyiz. Bu algı düzeyi İmam Hatip Liselerinde 0,00'a kadar yükselmiş, Anadolu Liselerinde 0,16 düzeylerine çıkmış, Meslek Liselerine gelindiğinde yaklaşık 0,26 ortalama ile en yüksek değere ulaşmıştır.

Pansiyon çalışanları hizmeti hizmet kalitesi algı düzeyi ortalaması; İmam Hatip Liselerinde yaklaşık -0,08 iken, Genel Liselerde artmakta, Anadolu Liselerinde daha da artmakta olduğunu, Meslek Liselerine gelindiğinde en yüksek değere ulaştığını görmekteyiz. Bu algı düzeyi Genel Liselerde 0,00'a kadar yükselmiş, Anadolu Liselerinde 0,20 düzeylerine çıkmış, Meslek Liselerine gelindiğinde yaklaşık 0,50 ortalama ile en yüksek değere ulaşmıştır.

3.11 Cinsiyete Göre Hizmet Kalitesi Algı Düzeyleri

Tablo 3.18'de görüldüğü gibi öğrencilerin pansiyon hizmet kalitesi algı düzeylerinin tespiti ile ilgili olarak 6 kategoride sormuş olduğumuz toplam 40 soruya örneklemelerin vermiş olduğu cevapların cinsiyete göre ortalamaları alınmıştır. Elde edilen veriler SPSS 16.0for Windows istatistik programı yardımıyla bilgisayar ortamında cinsiyete göre değerlendirilmiştir. Ortaya çıkan sonuçlar cinsiyete göre algı aritmetik ortalamaları, Posthoc Tukey, F ve Sig. değerleri alınmıştır. Örneklemeler, kesinlikle katılmadığını belirtmek için en düşük değer olan -2, kesinlikle katıldıklarını belirtmek için ise en yüksek değer olan +2 seçeneğini kullanmıştır.

Cinsiyete göre hizmet kalitesi algı düzeyleri ile ilgili elde edilen sonuçlar Tablo 3.18'de sunulmuştur.

Tablo 3.18: Cinsiyete göre hizmet kalitesi algı düzeyleri.

Cinsiyete Göre Algı Düzeyleri	Kadın		Erkek		F	Sig.
	N	Ort.	N	Ort.		
Yemekhane Hizmeti	81	,13	79	-,50	19,915	,001
Temizlik Hizmeti	81	,43	79	-,35	26,112	,000
Etüt Hizmeti	81	,72	79	,22	10,873	,001
Pansiyon Yönetimi Hizmeti	81	,23	79	-,24	14,911	,000
Eğitim Hizmeti	81	,31	79	-,12	16,514	,000
Pansiyon Çalışanları Hizmeti	81	,45	79	-,17	11,303	,001
Ortalama	81	,38	79	-0,19	16,604	,005

Ortaöğretim kurumlarından hizmet alan ortaöğretim öğrencilerine yönelik yapılan hizmet kalitesi algı düzeylerinin tespiti ile ilgili olarak sorulan sorulara verdikleri cevapları cinsiyet bazında yansıtan Tablo 3.18 incelendiğinde;

Cinsiyete göre hizmet kalitesi algısında farklılık olup olmadığının tespiti için yapılan analiz sonucunda;

Yemekhane hizmetinde ($p=.001$, $p<.05$) kadınlar lehine, Temizlik hizmetinde ($p=.000$, $p<.05$) kadınlar lehine, Etüt hizmetinde ($p=.001$, $p<.05$) kadınlar lehine, Pansiyon yönetim hizmetinde ($p=.000$, $p<.05$) kadınlar lehine, Eğitim hizmetinde ($p=.000$, $p<.05$) kadınlar lehine, Pansiyon çalışanı hizmetinde ($p=.001$, $p<.05$) kadınlar lehine; kadın ve erkekler arasında kalite algısında anlamlı farklılık tespit edilmiştir. Genel olarak algılanan hizmet kalitesinde ise kadın ve erkekler arasında kadınlar lehine anlamlı farklılık tespit edilmiştir ($p=.005$, $p<.05$).

Kadın örneklerde; yemekhane hizmeti hizmet kalitesi algı düzeyinin 0,15 olduğu, örneklerin kararsız bir algıya sahip oldukları tespit edilmiştir. Temizlik hizmeti hizmet kalitesi algı düzeyi 0,43 ile örneklerin bu konuda kararsız algıya sahip oldukları anlaşılmıştır. Etüt hizmetleri hizmet kalitesi algı düzeyinin 0,72 olduğu, örneklerin hizmet kalitesi konusunda iyi bir algıya sahip olduğu sonucuna ulaşılmıştır. Pansiyon yönetim hizmetleri hizmet kalitesi algı düzeyleri 0,23 ile örneklerin kararsız algı sahibi olduğu görülmüştür. Eğitim hizmetleri hizmet kalitesi algı düzeyleri 0,31 ortalama ile örneklerin kararsız algıya sahip olduğu anlaşılmıştır. Pansiyon çalışanları hizmeti hizmet kalitesi algı düzeyinin de 0,45 olduğu, örneklerin kararsız algıya sahip oldukları sonucuna ulaşılmıştır.

Kadın örneklerde; yemekhane hizmetleri hizmet kalitesi algı düzeyi 0,13 ortalama ile en düşük algı, etüt hizmetleri hizmet kalitesi algı düzeyi 0,72 ortalama ile de en yüksek algıdır. Kadın örneklerin hizmet kalitesi algı düzeyi genel ortalamasına bakıldığında; 0,38 olduğu görülmüştür. Kadın örnekler, hizmet kalitesi hakkında kararsız bir algıya sahip olduklarını beyan etmişlerdir.

Erkek örneklerde; yemekhane hizmeti hizmet kalitesi algı düzeyi -0,50 olduğu, örneklerin kötü bir algıya sahip oldukları tespit edilmiştir. Temizlik hizmeti hizmet kalitesi algı düzeyi -0,35 ile örneklerin kararsız bir algıya sahip oldukları anlaşılmıştır. Etüt hizmetleri hizmet kalitesi algı düzeylerinin 0,22 olduğu, örneklerin hizmet kalitesi konusunda kararsız algı sahibi olduğu sonucuna ulaşılmıştır. Pansiyon yönetim hizmetleri hizmet kalitesi algı düzeyi -0,24 ile

örneklemelerin kararsız olduğu görülmüştür. Eğitim hizmetleri hizmet kalitesi algı düzeyleri -0,12 ortalama ile örneklemelerin kararsız algıya sahip olduğu anlaşılmıştır. Pansiyon çalışanları hizmet kalitesi algı düzeyinin de -0,17 olduğu, örneklemelerin bu konuda kararsız algıya sahip oldukları sonucuna ulaşılmıştır.

Erkek örneklemelerde; yemekhane hizmetleri hizmet kalitesi algı düzeyi -0,50 ortalama ile en düşük algı, etüt hizmetleri hizmet kalitesi algı düzeyi 0,22 ortalama ile de en yüksek algıdır. Erkek örneklemelerin hizmet kalitesi algı düzeyleri genel ortalamasına bakıldığında, -0,19 olduğu görülmüştür. Erkek örneklemeler hizmet kalitesi hakkında kararsız bir algıya sahip olduklarını beyan etmişlerdir.

Hizmet kalitesi genel algı düzeyi ortalamalarına bakıldığında; erkek örneklemelerde -0,19 ile en düşük algı ortalaması, kadın örneklemelerde ise 0,38 ile en yüksek algı ortalaması tespit edilmiştir.

Tablo 3.18 verilerine göre; yemekhane hizmeti algı düzeyi ortalaması erkeklerde yaklaşık -0,50 iken, bu ortalamanın kadınlarda artmakta olduğunu görmekteyiz. Bu algı düzeyi kadınlarda 0,13 ortalama ile en yüksek değerdedir.

Temizlik hizmeti algı düzeyi ortalaması; erkeklerde yaklaşık -0,35 iken, kadınlarda 0,43 ortalama ile en yüksek değere ulaşmıştır.

Etüt hizmeti algı düzeyi ortalaması; erkeklerde yaklaşık 0,22 iken, kadınlarda 0,72 ortalama ile en yüksek değere ulaşmıştır.

Pansiyon yönetimi hizmeti algı düzeyi ortalaması; erkeklerde yaklaşık -0,24 iken, kadınlarda 0,23 ortalama ile en yüksek değere ulaşmıştır.

Eğitim hizmeti algı düzeyi ortalaması; erkeklerde yaklaşık -0,12 iken, kadınlarda 0,31 ortalama ile en yüksek değere ulaşmıştır.

Pansiyon çalışanları hizmeti algı düzeyi; erkeklerde yaklaşık -0,17 iken, kadınlarda 0,45 ortalama ile en yüksek değere ulaşmıştır.

Değerlendirme sonuçlarına göre; kadın örneklemelerin erkek örneklemelere göre daha yüksek bir algı düzeyine sahip oldukları sonucu ortaya çıkmaktadır.

DÖRDÜNCÜ BÖLÜM

SONUÇ, TARTIŞMA VE ÖNERİLER

Bu bölümde araştırmadan elde edilen bulgulara dayalı sonuçlar ortaya konmuş ve bu sonuçlara yönelik bazı önerilerde bulunulmuştur.

4.1 Sonuçlar ve Tartışma

Araştırma süresince elde edilen bulgular ve araştırmanın problemlerine göre ortaya çıkan sonuçlar altı başlık altında toplanmıştır.

1. Öğrenciler, pansiyonlarda sunulan yemekhane hizmet kalitesinin yeterliliği konusunda kararsız bir algıya sahiptir. Öğrencilerin, “yemekhanede verilen yemeklerin tat, lezzet, yemek sunumu, yemek miktarı, yemekhane hijyeni, yemek masasının düzeni ve temizliği” yönünden kararsız algı sahibi oldukları sonucuna ulaşılmıştır. Gelişim çağındaki öğrencilerin yeterince beslenememesi, eğitim ve sağlık açısından öğrenci gelişimini ve başarısını olumsuz etkilediği düşünülmektedir. Pansiyonlarda sunulan hizmet kalitesi kişilere göre farklılık göstermektedir. Öztürk (2007), Tek (1999), Yumuşak (2006) ve Mucuk (2004)’un hizmet kalitesinin değişkenliği ile ilgili yapmış olduğu çalışma sonuçları bu çalışma sonucu ile paralellik göstermektedir.

Beslenme programları, alanında uzman kişilere hazırlatılmalıdır. Yemekhanede verilen yemek miktarı artırılarak yeterli hale getirilmelidir. Yemekte kullanılan malzemelerin temizliği konusunda çalışanlar uyarılmalıdır. Yemekhane çalışanları hijyen konusunda eğitimden geçirilmelidir. Yöneticiler, özellikle yemek yapım öncesinde, yapım aşamasında ve yemek sunumu sırasında denetimlerini sıklaştırmalıdır. Yemekhane çalışanlarına yemek sunumu hakkında eğitim verilmeli ve aksaklıklar giderilmelidir. Beslenme, hastalıkların tedavisinde olduğu kadar,

sağlığın korunmasında da esastır. Günümüzde kardiyovasküler hastalıklar, pek çok kanser türü, obezite, hipertansiyon, diyabet, alerjik hastalıklar, osteoporoz ve diş çürükleri gibi birçok kronik hastalığın önlenmesinde beslenmenin anahtar rol oynadığı bilinmektedir. Kronik hastalıklar genellikle erişkin dönemde ortaya çıkar, ancak temelleri çocukluk ve gençlik yıllarında atılır (Garibağaoğlu ve ark., 2006). Yaşamın her evresinde bedensel ve zihinsel yönden sağlıklı olmak ve sağlığı devam ettirmek yeterli ve dengeli beslenme ile mümkündür (Tanır ve ark., 2001).

2. Pansiyonların; bölümlerdeki hijyen, yemeklerin yapımında kullanılan malzemelerinin sağlıklı olması, yatakhanedeki çarşaf, battaniye ve yastık kılıflarının düzenli değişimi ve banyo ihtiyaçlarının karşılanması bakımından yetersiz olduğu sonucuna varılmıştır. Pansiyon yönetimi hijyen konusunda daha fazla önlemler almalıdır. Pansiyon öğrencilerinin verilen hizmetten memnun kalmaları sağlanmalıdır. Beklenen hizmet kalitesi, müşterilerin kendilerine sunulacak olan hizmete yönelik olarak istenen özelliklerdir. Bir müşterinin hizmetten memnun olup olmaması, o hizmete yönelik beklentilerin gerçekleşip gerçekleşmeyeceği olarak karşımıza çıkar (Yılmaz, 2007: 26). Müşteri beklentisi, hizmet zincirini şekillendirirken en önemli rehber olarak kabul edilmelidir. Ancak bunun, hizmet sağlayan organizasyonun tümü tarafından ortak bir inanç olarak benimsenmesi, gerçek başarıyı getirecektir. Koşulsuz müşteri memnuniyeti hayal değil, başarılması gereken bir hedeftir. Bunu başarmak için şirketin çalışanlardan ve müşterilerden oluştuğunu algılamak gerekmektedir (Alınacak ve Özbek, 2009: 127).

Özellikle toplu yaşanan yerlerde hijyen dikkat edilmesi gereken hususlardandır. Hijyenin olmadığı yaşam alanlarında hastalanma riski oldukça yüksektir. Hijyen, üzerinde önemle durulması gereken bir sorundur. Pansiyonda öğrencilerin hastalanması; derslerden geri kalması ve eğitimlerinin aksamasına neden olabilir. Pansiyonlu okullarda öğrencilere ve pansiyon çalışanlarına hijyen eğitiminin verilmesi gerektiği sonucu elde edilmiştir. Kişi tüm dış ortam kirleticilerinin sürekli etkisi altındadır. İnsan derisi bir dereceye kadar dışarıdan gelen kirleticilere karşı koruyucu bir engel oluşturmaktadır. Ancak derideki çatlaklar ve yaralar bir takım hastalık etkenlerinin kolayca vücuda girmesine neden olabilir. Bu nedenle temizlik vücudun hastalıklardan korunması açısından en önemli uygulamalardan biridir (Güler, 1998: 23-46). Hijyen bakım uygulamaları, bireyin özellikle genel görünüşünü etkilediğinden, kişinin kendisine güven duymasını ve kendini daha rahat hissetmesini

sağlar. Diğer bir deyişle; hijyenik bakım bireyin hem fiziksel hem de psikososyal gereksinimlerine yanıt verir (Ulusoy ve Görgülü, 1997).

3. Öğrencilerin etüt saatlerinde rahat ders çalışmadıkları, etütlerin verimli olmadığı, öğrencilerin istedikleri zaman etüt salonlarından ve belletmen öğretmenlerden azami derecede faydalanabildikleri görülmüştür. Öğrenci başarısının artması için etütlerin verimliliğinin artırılması gerekmektedir. Pansiyon yönetiminin etüt süreçlerini inceleyerek öğrenci ve öğretmenlerden gelen talepler doğrultusunda; verimlilik ve etkililiği artırıcı çalışmalar yapmasının gerekli olduğu sonucu ortaya çıkmaktadır. Yeşil yaprak (2000), birçok öğrencinin ders çalışmaya çok fazla zaman ayırmasına rağmen başarılı olamadıklarını ifade etmiş, buna gerekçe olarak da öğrencilerin etkili ders çalışma becerilerine sahip olmamalarını göstermiştir. Verimli ders çalışma alışkanlıkları kazanmış öğrencilerin ise, okula karşı olumlu tutumlar besledikleri ve öğrenmeyi bir amaç olarak benimsedikleri belirtilmektedir (Türkcan ve Öcal, 2003).

Etüt salonlarında neden rahat ders çalışılmadığı konusunda okul yönetimi tarafından inceleme yapılması gerekmektedir. İnceleme sonucunda elde edilen veriler çerçevesinde önlemler alınarak, öğrencilerin rahat bir ortamda ders çalışmaları sağlanmalıdır. Nitekim verimli çalışma ve öğrenme yöntemleri geliştiremeyen öğrenciler, sınıf düzeyi yükseldikçe kendilerini öğrenmeye güdüleme, öğrenme süreçlerini planlama ve bunları değerlendirme konularında yetersiz kalabilmektedirler. Bu durum, okul başarılarını ve buna bağlı olarak okul sonrası yaşamlarını olumsuz yönde etkilemektedir (Yıldırım ve diğ., 2000).

4. Pansiyonda sosyal ve sportif faaliyetlerin olmadığı, yapılacak olan sosyal ve sportif faaliyetlere ortak karar verilmediği, pansiyon bölümlerinin yeterince sıcak olmadığı ve öğrencilerin üşüdükleri ortaya çıkmıştır. Yapılacak olan sosyal ve sportif faaliyetlere ortak karar verilmesi öğrenciler için demokrasi bilincinin gelişmesi açısından gereklidir.

Pansiyon yaşamını ilgilendiren kararlarda öğrencilerin görüşünün alınmaması, pansiyonda yapılan değişikliklerden ve gelişmelerden öğrencilerin haberdar olmaması pansiyon yönetimi ile öğrenciler arasında iletişim eksikliği doğurmaktadır. Öncelikle pansiyon yönetimi ile öğrenciler arasında iletişim kanallarının kurularak, pansiyondaki gelişmeler ve değişiklikler hakkında öğrenciler bilgilendirilmelidir. Karataş (2006)'ın Yatılı İlköğretim Bölge Okullarında Okuyan Öğrencilerin Boş

Zamanlarını Değerlendirme Alışkanlıkları (Bingöl İli Örneği) isimli araştırma sonucunda, Yatılı İlköğretim Bölge Okulları'nda eğitim gören öğrencilerin enerjilerini olumlu faaliyetlerde harcamaları için gerekli olan olanakların sağlanması, okullarda rekreasyon çalışmalarında öğrencilerin istekleri ve görüşleri alınarak bu doğrultuda hareket edilmesini önermiştir. İletişim iki veya daha fazla kişi arasında bilgi, fikir, düşünce, anlam, duygu, kanı ve tutumların belli bir sonuca ulaşmak, ya da davranışları etkilemek amacıyla, sembollere dönüştürülerek belirli bir araç ya da araçlar vasıtasıyla, aktarılması, iletilmesi, anlaşılması ve davranışa dönüştürülmesi sürecidir (Adalı, 1986:27). İletişim çocuklarımızın sorunlarını anlamaya ve zamanında müdahale etmeye yarayacaktır. Zamanında tespit edilen sorunlar daha köklü sorunlara yol açmadan çözümlene yoluna gidilebilecektir. İletişim eksikliği anlaşılmanmaya ve yanlış anlaşılmaya neden olabilir (Abalı, 2004).

Öğrenciler, sabahları dinlenmiş ve uykusunu almış olarak güne başlayamamaktadırlar. Öğrencilerin sabahları dinlenmiş olarak uyanamamaları, dikkatlerini derse verememe sorununu ortaya çıkarır. Bu, öğrenci başarısı için oldukça önemlidir.

Öğrencilerin, pansiyonda kendilerini güvende, huzurlu ve mutlu hissetmeleri konusunda kararsız oldukları tespit edilmiştir. Bu konuda gerekli incelemelerin yapılarak güvenli, huzurlu ve mutlu bir ortamın sağlanması gerekmektedir.

Öğrencilerin pansiyon yönetimine ulaşımı sağlanmalı, örneklem pansiyon yönetimine istedikleri zaman ulaşabilmeli ve kendileri için gerekli olan belge ve izinleri en kısa zamanda almalıdır.

Pansiyonlarda hizmet aldıkları personelin ve öğretmenlerin hizmet alanları ile ilgili olarak yeterli bilgi birikimine sahip oldukları konusunda örneklem pansiyonlarında kararsız olduğu anlaşılmaktadır. Pansiyonda hizmet veren personel ve öğretmenler hizmet alanları ile ilgili en kısa zamanda bilgilendirilmelidir.

5. Pansiyonlardaki eğitim hizmetlerinin, öğrencilerin başarı oranlarını arttırdığı konusunda örneklem pansiyonlarında kararsız bir algıya sahiptir. Uygun olmayan bir ortamda çalışmak, akademik başarıyı olumsuz etkileyebilmektedir. Başarıyı arttırmada planlı, programlı çalışmanın önemi büyüktür. Bu konuda öğrencilere verimli ders çalışma yöntemleri anlatılmalı, zamanı etkili kullanmalarına yardımcı olunmalıdır. Ders çalışma ortamının uygun olmadığı durumlar dikkatin dağılmasına neden olmaktadır.

Okul ve pansiyon yönetimi tarafından başarının artırılması konusunda önlemlerin alınması ve başarıyı arttırıcı etkinliklerin uygulanması gerekmektedir. Yanlış ders çalışma alışkanlıkları tespit edilip verimli ve etkili çalışma alışkanlıkları kazandırılması konusunda çalışmalar yapılmalıdır. Başarılı olmak isteyen öğrenci ilgi ve yetenekleri doğrultusunda hedefler belirlemesi sağlanmalı ve bu konuda öğrenciye pansiyon yönetimince rehberlik yapılmalıdır. Okul yöneticisi, toplumun tüm sistemlerinin gereksinim duyduğu öğrenciyi yetiştirmek üzere sistemi geliştirmeye çalışır (Taymaz, 2000: 149).

Öğrencilerin sevdiği derslere, yeterince zaman ayıramadıkları konusunda kararsız kaldıkları anlaşılmıştır. Öğrencilerin sevdiği derslere yeterince zaman ayırmaları için uygun ortamlar hazırlanmalı ve belletmen öğretmenler tarafından da desteklenmelidir.

Öğrencilerin pansiyonlarda kaldığı sürece ders notlarında artış olup-olmadığı konusunda kararsızlardır. Okul rehberlik servisi tarafından etkili ve verimli ders çalışma programları hazırlanmalı, öğrencilere uygulanmalıdır.

Pansiyon yaşamı derslerimi olumlu yönde etkilemesi konusunda örneklemeler kararsız bir algıya sahiptir. Pansiyon yaşamındaki aksaklıklar giderilerek örneklemelerin pansiyon yaşamının derslerini olumlu yönde etkileme oranı artırılması için önlemlerini alması gereklidir. Örneklemelerin ders notlarında artış sağlanması konusunda kararsız kalmaları, pansiyonların amacına tam anlamıyla ulaşamadığı anlamına gelmektedir. Okul yönetimi ve pansiyon yönetimi tarafından bu konuda eylem planları hazırlanarak uygulamaya konulmalı Pansiyonların tam anlamıyla amacına ulaşması sağlanmalıdır. Öğrencilerin sevdiği derslerde başarılı oldukları anlaşılmıştır. Dersi sevmesi başarıyı da etkilemiştir. Pansiyonun yaşamının da sevdirmesi başarıyı arttıracaktır. Okul yönetimlerinin yönetsel amacı, buldukları eğitim kademesinin amaçlarını gerçekleştirmeye dönük olarak, eğitim programları, işgören, öğrenci, genel hizmetler ve örgüt geliştirme işlerini etkili biçimde yönetmektir (Bursalıoğlu, 1991: 8).

6. Örneklemelerin, pansiyon görevlilerine güven konusunda kararsız oldukları anlaşılmıştır. Güven içinde hizmet alınması, pansiyon yaşamı açısından önemlidir. Gerekli güven ortamının sağlanması, öğrencilerin derslere odaklanmalarını sağlar.

“Örneklemlerin kendilerine karşı nazik, saygılı ve hoşgörölü davranıldığı” konusunda kararsızlık içindedirler. Pansiyon çalışanlarının nazik, saygılı ve hoşgörölü davranması, alınan hizmetin kalite düzeyini arttıracaktır.

Örneklemlerin daha rahat bir ortamda yaşamaları, isteklerini daha rahat dile getirmeleri, ihtiyaçlarını zorlanmadan karşılamaları için ortam sağlanmalıdır. Öğrenciler, hoşgörölü ve saygılı bir ortamda kendilerini daha rahat hissedeceklerdir. Öğrencilerin duygusal olarak rahat olmaları; pansiyondaki içtenliğe, samimiyete bağlıdır. Kendisini ev ortamı ile eşit bir ortamda gören öğrenci derslerine daha fazla yoğunlaşmaktadır. Bu konuda pansiyon çalışanlarına eğitim verilmeli ve uyarılmaları gerekmektedir. Okul müdürü, okulun amaçlarını gerçekleştirecek, yapısını yaşatacak ve havasını koruyacak iç öğelerin lideri olmak zorundadır (Bursalıoğlu,1991:38). Erkul (1997)’un Türkiye’de Yatılı İlköğretim Bölge Okulları YİBO Yöneticileri ve Deneticilerinin Verimlilik İlkeleri Açısından Değerlendirilmesi isimli araştırmasında, Yatılı İlköğretim Bölge Okulları’nda yönetim uygulamaları ve bu okullardaki denetim aksaklıklarından bahsetmiş ve bu sorunlara öneriler getirmiştir.

Genel olarak Gölbaşı’ndaki ortaöğretim pansiyonlarının en kaliteli hizmeti, etüt hizmetleri oluşturmaktadır. Verimli ve etkili etüt ortamlarının sağlanması öğrenci başarısının artması bakımından önemlidir.

4.2 Öneriler

Bu bölümde araştırma sonuçlarından elde edilen öneriler yer almaktadır. Öneriler iki alt başlık şeklinde ele alınmaktadır. Bunlar araştırma sonuçlarına dayalı öneriler ve araştırmacılara öneriler şeklindedir.

4.2.1 Araştırma Sonuçlarına Dayalı Öneriler

1. Beslenme programları; öğrenci görüşleri de alınarak, alanında uzman kişilere hazırlatılmalıdır.
2. Beslenme konusunda öğrencilerden alınan dönütlere göre, yemek türleri çizelgelerinde güncellemeler yapılabilir.
3. Öğrencilere verilen yemek miktarı arttırılmalı, tasarruf bilinci sağlanmalıdır.

4. Pansiyonda hijyen eğitimi verilmeli ve hijyen kontrol ekibinin kurulması gerekmektedir.
5. Yemek öncesi, sırası ve sonrasında yöneticilerin hijyen denetimlerini sıklıkla yapmalıdır.
6. Bulaşıcı hastalıkları önlemek için; öğrencilerin sıklıkla kullandıkları yerler düzenli olarak dezenfekte edilmelidir.
7. Öğrenciler ve çalışanlar düzenli olarak hijyen eğitiminden geçirilmeleri sağlanmalıdır.
8. Pansiyon yönetimi; etüt hizmetleri ve verimli ders çalışma konusunda öğrencilere rehberlik etmesi gerekmektedir.
9. Pansiyona belletmen seçiminde; istekli ve verimli olabilecek öğretmenlerin görevlendirilmesi sağlanmalıdır.
10. Pansiyon çalışanlarının görev ve sorumlulukları hakkında bilgilendirme eğitiminden geçirilmesi sağlanmalıdır.
11. Pansiyonlarda sosyal ve sportif faaliyetlere daha fazla yer verilmelidir. Değerlerimiz sosyal ve sportif faaliyetler yoluyla öğrencilere aktarılabilir.
12. Isı ayarlı termostatların pansiyon bölümlerine yerleştirilmesi ve ısının kontrol edilmesi sağlanmalıdır.
13. Öğrencilerin, pansiyonda alınacak kararlara katılarak demokrasi bilincinin geliştirilmesi sağlanabilir. Kararların ortak alınarak, öğrencilerin kendi kendilerini yönetebilmeleri sağlanmalıdır.
14. Pansiyon yönetimi ile öğrenciler arasındaki iletişimin güçlendirilmesi gerekmektedir.
15. Çarşaf, battaniye ve yastık kılıflarının düzenli olarak her hafta değiştirilmesi sağlanmalıdır.

4.2.2 Araştırmacılara Öneriler

1. Okul pansiyonları müdür ve müdür yardımcılara pansiyon yönetimi konulu hizmet içi eğitim programı düzenlenebilir.
2. Öğrencilerin pansiyon sorunları daha geniş örneklerle incelenebilir.
3. Bu araştırma, Adıyaman ili Gölbaşı ilçesinde yapılmıştır. Türkiye'nin farklı bölgelerinde böyle araştırmaların yapılması, pansiyon idarecilerinin ve

öğrencilerinin sorunlarına yönelik alınacak önlemleri daha net ortaya koyabilir.

4. Yeni yapılacak araştırmalarla, pansiyon yönetimi sorunları ve pansiyon öğrencilerinin sorunları ile ilgili incelemeler yapılabilir.
5. Araştırmacıların aynı sorunları bir de görüşme yöntemiyle yapmaları tavsiye edilebilir.

KAYNAKÇA

- Abalı, O. (2004). Ergenlik Dönemi ve Sorunları. Epsilon Yayınları, 1. Baskı, s.83 İstanbul.
- Açıkalın, A. (1995). Teknik ve Kuramsal Yönleriyle Okul Yöneticiliği. Ankara: PEGEM Yayını.
- Adalı, S. (1986). Daha İyi Hizmet Görme Açısından Katımlı Yönetim. Kadioğlu Matbası, s.396, Ankara.
- Akal, Z. (2002). İşletmelerde Performans Ölçüm ve Denetimi, MPM Yayınları: 473, Ankara.
- Alnıaçık, Ü. ve Özbek, V. (2009). “Otobüs İşletmelerinde Hizmet Kalitesinin Ölçümü Kandıra Gürkan Turizm Örneği”, Uluslararası İktisadi ve İdari İncelemeler Dergisi, Yıl:2 Cilt:1 Sayı:3, ss125-138.
- Altınel, G. (2009). “Hizmet Kalitesi, Hizmet Kalitesinin Ölçümü ve Bankacılık Sektöründe Bir Uygulama, Yüksek Lisans Tezi, Gebze:24.
- Altunışık, R., Coşkun, R., Bayraktaroğlu, S. ve Yıldırım, E. (2007). Sosyal Bilimlerde Araştırma Yöntemleri: SPSS Uygulamalı. 4.Baskı. İstanbul: Avcı Ofset.
- Altunışık, R., Özdemir, Ş. ve Torlak, Ö. (2007). Pazarlamaya Giriş. (2. Baskı). İstanbul: Sakarya Yayıncılık.
- Ardıç, K. ve Güler A. (2000). “Reklamlarda Vurgulanan Ürün ve Hizmet Kalite Boyutlarının Belirlenmesi ve Bir Uygulama”, Pazarlama Dünyası Dergisi, sayı 4, s.18-23.
- Arkonaç, S.A. (1998). Psikoloji: Zihin Süreçleri Bilimi, Alfa Yayınları, 2. Baskı, s.510.

- Aslan, M.H. (1998). Hizmet Ekonomisi, İstanbul: Alfa Basım Yayım Dağıtım A.Ş.
- Baltacı, C. (1976) Osmanlı Medreseleri s.1, İstanbul.
- Bandura, A. (1982). Self-efficacy mechanism in human agency. American Psychologist, 37(2): 122-147.
- Bayrak, B. (2007). Yükseköğretim Kurumlarından Beklenen Hizmet Kalitesi ve Hizmet Kalitesinin Algılanmasına Yönelik Bir Araştırma, Doktora Tezi, Marmara Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, İstanbul.
- Berkowitz, Eric N., Roger A.K., Steven W. Hartley and William Rudelius (1994), Marketing 4th Edition Illinois: Richard D. Irvin, Inc, ss.266-267.
- Bozkurt, R. (2001). Kalite İyileştirme Araç ve Yöntemleri (İstatistiksel Teknikler), MPM Yayınları, No:360, Ankara, s. 13.
- Bursalıoğlu, Z. (1991). Okul Yönetiminde Yeni Yapı ve Davranış. Sekizinci Baskı, Ankara: PEGEM Yayını.
- Canoğlu, M. (2008). Otel Müşterilerinin İmaj ve Hizmet Kalitesi Algıları ile Tekrar Satın Alma Davranışları Arasındaki İlişkinin Belirlenmesi. Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Çukurova Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü İşletme Anabilim Dalı, Adana.
- Carter, V., Good, E (1973). Dictionary of Education, 4. Baskı. New York: McGraw Hill Book Company.
- Cemalcılar, İ. (1999). Pazarlama Kavramlar-Kararlar, İstanbul: Beta Basım Yayım Dağıtım A.Ş.
- Değermen, H. A. (2006). Hizmet Ürünlerinde Kalite, Müşteri Tatmini Ve Sadakati: Hizmet Kalitesi İle Müşteri Sadakatının Sağlanması ve GSM Sektöründe Bir Uygulama, Türkmen Kitabevi, İstanbul.
- Dinçer, Ö. (2003). Stratejik Yönetim ve İşletme Politikası, İstanbul: Beta Basım Yayım Dağıtım A.Ş., Genişletilmiş ve Yenilenmiş 6. Baskı.
- DPT, (1988). Bilim-Araştırma Teknoloji Ana Planı, Devlet Planlama Teşkilatı (DPT), VI. Beş Yıllık Kalkınma Planı Ö.İ.K Raporu, Ankara.

- Edvardsson, B. (1998). "Service Quality Improvement", *Managing Service Quality*, Vol.8, No.2, ss.142-149.
- Erden, M. (1998). *Öğretmenlik Mesleğine Giriş*, İstanbul: Alkım Yayınları.
- Erkal, M. E. (1983). *Sosyoloji (Toplum Bilimi)*, Ankara.
- Erkul, H. (1997). *YİBO Yönetim ve Denetiminde Verimlilik-Türkiye'de Yatılı İlköğretim Bölge Okullarının Yönetici ve Deneticilerinin Verimlilik İlkesi Açısından Değerlendirilmesi*. Yüksek Lisans Tezi, İnönü Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Malatya.
- Ertuğrul, İ. (2004). *Toplam Kalite Kontrol ve Teknikleri*, İstanbul, Ekin Kitabevi.
- Garibağaoğlu, M., Budak, N., Öner, N., Sağlam, Ö. ve Nişli, K. (2006). "Üç Farklı Üniversitede Eğitim Gören Kız Öğrencilerin Beslenme Durumları ve Vücut Ağırlıklarının Değerlendirmesi", *Sağlık Bilimleri Dergisi (Journal of HealthSciences)*, 15(3):173-180.
- Garvin, D. A. (1987). "Competing on the Eight Dimensions of Quality", *Harvard Business Review*, 6: ss.101-109.
- Ghobadian, A, Speller, S, Jones, M. (1994). "Service Quality: Concepts and Models", *International Journal of Quality & Reliability Management*, 11 (9), ss.43-66.
- Güldiken, N. ve Özekicioğlu, H. (2003). *Anadolu Üniversitelerinde Ailelerinden Uzakta Öğrenim Gören Öğrencilerin Barınmaya İlişkin Sorunları* Cumhuriyet Üniversitesi İktisadi ve idari bilimler dergisi, 5 (2): 163-180.
- Güler Ç. (1998). *Hijyen, Çevre ve Halk Sağlığı I. Ulusal Kurum Ev İdaresi Kongresi Kitabı*. Ankara: s. 23-46.
- Halis, M. (2000). *Paradigmadan Uygulamaya Toplam Kalite Yönetimi ve ISO- 9000 Kalite Güvence Sistemleri ve ISO-9002 Kalite Belgesi Çalışmaları*, İstanbul, 1. Basım, Beta Basım Yayın Dağıtım A.Ş.
- Hoffman, K.D. ve Bateson, J.E. (1997). "Essential of Service Marketing", USA, The Dryden Press.
- İslamoğlu, A.H. (1995). "Hizmet Pazarlamasında Ürün Politikaları", *Pazarlama Dünyası*, Yıl:9, Sayı:50, Mart – Nisan, s.3-5.

- Karafakıoğlu, M. (1998). Sağlık Hizmetleri Pazarlaması. İstanbul: İşletme Fakóltesi Yayın.
- Karahan, K. (2006). Hizmet Pazarlaması. (2. Baskı). İstanbul: Beta Basım Yayım.
- Karal, E. Z. (1977). Osmanlı Tarihi Cilt.1, s. 194, Ankara.
- Karasar, N. (2004). Bilimsel Araştırma Yöntemi, Ankara: Nobel Basın Yayıncılık.
- Karasar, N. (2003), Bilimsel Araştırmalar Yöntemi, 12. Baskı, Nobel Yayın Dağıtım, Ankara.
- Karasar, N. (2004). Bilimsel Araştırma Yöntemi, Araştırma Eğitim Danışmanlık Ltd., s.77, Ankara.
- Karataş, N. Y. (2006). Yatılı İlköğretim Bölge Okullarında Okuyan Öğrencilerin Boş Zamanlarını Değerlendirme Alışkanlıkları (Bingöl İli Örneği). Yüksek Lisans Tezi, Uludağ Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Bursa.
- Kekeç, D. (2008). Hizmet Kalitesi Ölçümünde Servqual Ölçeği ve Otelcilik Sektöründe Bir Uygulama, Yüksek Lisans Tezi, Marmara Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, İstanbul.
- Koç, Ü. (2007). Hizmet Kalitesi Algılamalarının Müşteri Bağlılığına Etkisi ve Bir Uygulama. Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Kocaeli Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü İşletme Anabilim Dalı Üretim Yönetimi ve Pazarlama, Kocaeli.
- Koçer, H. A. (1974). Türkiye’de Modern Eğitimin Doğuşu ve Gelişimi (1773- 1923), İstanbul: Milli Eğitim Bakanlığı Yayınları.
- Kotler, P., Armstrong, G. (1993). “Marketing: An introduction”, Third edition, New Jersey, Prentice Hall, Inc.
- Kotler, P.; Armstrong, G. (1996): Principles of Marketing, Prentice-Hall, Inc., Englewood Cliffs, 7th Edition.
- Milli Eğitim Bakanlığı Eğitimi Araştırma ve Geliştirme Dairesi Başkanlığı (EARGED) (2005). Okul Pansiyonlarının Etkililiğinin Değerlendirilmesi (Kız Teknik Öğretim Genel Müdürlüğüne Bağlı Okullar), Ankara.

- Milli Eğitim Bakanlığı İkinci Maarif Şûrası (1991). 115, Millî Eğitim Basımevi.
- Milli Eğitim Bakanlığı Sağlık İşleri Dairesi Başkanlığı (1987). “Yatılı ve Pansiyonlu Okullar için Beslenme Rehberi” Milli eğitim Basımevi Ankara.
- Milli Eğitim Bakanlığına Bağlı Okul Pansiyonları Yönetmeliği. 10.10.2012 tarih ve 28437 sayılı Resmi Gazete.
- Milli Eğitim Bakanlığı Ortaöğretim Kurumları Yönetmeliği. 07.09.2013 tarih ve 28758 sayılı Resmi Gazete.
- Mucuk, İ. (2004). Pazarlama İlkeleri, İstanbul: Türkmen Kitabevi.
- Odabaşı, Y. (1994): Sağlık Hizmetleri Pazarlaması, Eskişehir: Anadolu Üniversitesi.
- Odabaşı, Y. (2000). Satış ve Pazarlamada Müşteri İlişkileri Yönetimi. Ankara: Sistem Yayıncılık.
- Onikinci Millî Eğitim Şûrası (1989). s.198, Millî eğitim Basımevi.
- Örs, H. (2007). Hizmet Pazarlama Etkinliği ve Kalite, Gazi Kitabevi, Ankara.
- Öztürk, A. S. (2007). Hizmet Pazarlaması: Kuram, Uygulama ve Örnekler, Geliştirilmiş 7. Baskı, Ekin Basım Yayın Dağıtım, Eskişehir.
- Öztürk, A.S. (2003). Hizmet Pazarlaması, Bursa: Ekin Kitabevi, Dördüncü Baskı.
- Parasuraman, A., Zeithalm, V., Berry, L. (1985). “A Conceptual Model of Service Quality and It’s Implications for Future Research”, Journal of Marketing, Vol.49, ss. 41-50.
- Paylan, M. A. (2007). Algılanan Hizmet Kalitesi, Müşteri Değeri ve Müşteri Tatmininin Davranışsal Niyetler Üzerine Etkisi, Yüksek Lisans Tezi, Eskişehir Osmangazi Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Eskişehir.
- Peşkircioğlu, N. (1997). Kalite Yönetiminde ISO 9000 Uygulamaları, Ankara: MPM Yayınları, No: 620.
- Saat, M. (1999). Kavramsal Bir Hizmet Modeli ve Hizmet Kalitesini Ölçme Aracı Olarak Servqual Analizi, Gazi Üniversitesi İ.İ.B.F. Dergisi, C:1, S:3.

- Sevimli, S. (2006). "Hizmet Sektöründe Kalite ve Hizmet Kalitesi Ölçümü Üzerine Bir Uygulama", Yüksek Lisans Tezi, Dokuz Eylül Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, İzmir.
- Seyran, C. D. (2004). Hizmet Kalitesi: Modeller ve Hizmet Kalitesine Yeni Bir Bakış Açısı. İstanbul: Kalder Yayınları.
- Sipahi B., Yurtkoru E. S. ve Çinko M. (2006). Sosyal Bilimlerde SPSS'le Veri Analizi, İstanbul: Beta Yayıncılık.
- Tanır, F., Şaşmaz, T., Beyhan, Y. ve Bilici, S. (2001). "Doğankent Beldesinde Bir Tekstil Fabrikasında Çalışanların Beslenme Durumu", Türk Tabipler Birliği Mesleki Sağlık ve Güvenlik Dergisi, Temmuz: 22-25.
- Taşkın, E. (2005). Müşteri İlişkileri Eğitimi. 3. Baskı, İstanbul: Papatya Yayıncılık Eğitim.
- Tavmergen, İ. P. (2002). Turizm Sektöründe Kalite Yönetimi, Seçkin Yayınları, Ankara.
- Taymaz, H. (2001). Uygulamalı Okul Yönetimi. Ankara: Ankara Üniversitesi, Eğitim Fakültesi Yayını.
- Tek, Ö. B. (1999). Pazarlama İlkeleri Global Yönetimsel Yaklaşım Türkiye Uygulamaları, 8. Baskı, Beta Basım Yayım Dağıtım, İstanbul.
- Türkcan, G., ve Öcal, G. (2003). Verimli ders çalışma teknikleri. Çoluk Çocuk, 31, 26-27.
- Ulusoy M.F, Görgülü R.S. (1997). Hemşirelik Esasları Temel Kuram, Kavram İlke ve Yöntemler. Cilt:1,3.bs., TDFO Ltd.Şti., Ankara: 35-71.
- Uyguç, N. (1998). Hizmet Sektöründe Kalite Yönetimi: Stratejik Bir Yaklaşım. 1. Baskı. İzmir: Dokuz Eylül Yayınları.
- Uz, M.H. (1995). Temel Sağlık Hizmetlerinde Kalitenin Sürekli İyileştirilmesi İçin Gereken Önkoşullar ve Bu Konudaki Danimarka Deneyimleri. Sağlık Hizmetlerinde Toplam Kalite Yönetimi ve Performans Ölçümü. Haberal Eğitim Vakfı, Ankara.
- Valarie A. (1996). Zeithaml-Mary JoBitner, Services Marketing, McGraw-Hill, USA, s. 19.

- Varış, F. (1998). Eğitim Bilimine Giriş, İstanbul: Alkım Yayınları.
- Wolman, B. (1973). Dictionary of behavioral science, New York: Van Nostrand Company.
- Yedinci Millî Eğitim Şûrası (1991). s. 125, Millî eğitim Basımevi.
- Yeşilyaprak, B. (2000). Eğitimde rehberlik hizmetleri. Ankara: Nobel Yayıncılık.
- Yıldırım, A., Doğanay, A., ve Türkoğlu, A. (2000). Okulda başarı için ders çalışma ve öğrenme becerileri. Ankara: Seçkin Yayıncılık.
- Yıldırım, İ. (2000). Akademik Başarının yordayıcısı olarak yalnızlık, sınav kaygısı ve sosyal destek, Hacettepe Üniversitesi Eğitim Fakültesi Dergisi, 18: 167-176.
- Yılmaz, İ. (2007). “Otel İşletmelerinde Hizmet Kalitesinin Müşteriler ve Yöneticiler Açısından Ölçülmesi: İzmir Örneği”, Doktora Tezi, Dokuz Eylül Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, İzmir.
- Yumuşak, N. U. (2006). Hizmet Kalitesinin Ölçümü ve Hizmet Kalitesini Etkileyen Faktörler: Uşak Ticaret ve Sanayi Odası Uygulaması. Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Dokuz Eylül Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü.
- Zeithaml, V. A., Berry, L. L. & Parasuraman, A. (1990). “Delivering Quality Service: Balancing Customer Perceptions and Expectations”, USA, Free Pres.
- Zeithaml, V.A., Bitner, M.J. (2000). “Services Marketing”, New York, Mcgraw Hill.

EKLER

1. Ek-A : Anket Soruları	81
2. Ek-B : İzin Belgesi	84

Ek-A: Anket Soruları

Tablo A.1: Anket soruları

<p>Bu anket, Türk Hava Kurumu Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü İşletme Anabilim Dalı, Yönetim ve Organizasyon Bölümü öğrencisi Hasan Sertap DEMİREL'in " <i>Gölbaşı'nda Ortaöğretim Kurumları Pansiyonlarında Hizmet Kalitesini Etkileyen Faktörler ve Öğrenci Başarısı</i>" hakkındaki anket çalışmasıdır. Çalışmaya vereceğiniz cevaplar gizlilik ilkelerine göre başka şahıs ve kurumlarca paylaşılmayacaktır. Çalışmadaki sorulara kendi gözlemlerinize göre cevap vermenizi rica eder, anket çalışmasına katıldığınızdan dolayı teşekkür ederim. Hasan Sertap DEMİREL</p>				
A. Cinsiyet	KADIN ()	ERKEK ()		
Sınıfınız:	9. Sınıf ()	10. Sınıf ()	11. Sınıf ()	12. Sınıf ()
Annelerinizin Mesleği:	<input type="checkbox"/> Bir kurumda işçi	<input type="checkbox"/> Esnaf	<input type="checkbox"/> Devlet memuru	<input type="checkbox"/> Ev Hanımı
	<input type="checkbox"/> Serbest meslek	<input type="checkbox"/> Gündelik işçi		
Babanızın Mesleği:	<input type="checkbox"/> Bir kurumda işçi	<input type="checkbox"/> Esnaf	<input type="checkbox"/> Devlet memuru	<input type="checkbox"/> Çiftçi
	<input type="checkbox"/> Serbest meslek	<input type="checkbox"/> Gündelik işçi		
Annelerinizin Öğrenim Durumu:	Babanızın Öğrenim Durumu:			
Kardeş Sayısı:				
Geçmiş Yıllardaki Not Ortalamanız: (9. Sınıftaki Öğrenciler Ortaokul diploma not ortalaması ve 1. Dönem not ortalamasını aşağıya yazacaktır.)				
Diploma Notu	9. Sınıf	10. Sınıf	11. Sınıf	12. Sınıf
Okul Türünüz:	Genel Lise	()	İmam Hatip Lisesi	()
Anadolu Lisesi	()	Meslek Lisesi	()	

Tablo A.1 (Devam): Anket soruları

Hizmet Kalitesi ve Öğrenci Başarısı		Kesinlikle katılmıyorum	Katılmıyorum	Kararsızım	Katılıyorum	Kesinlikle katılıyorum
1	Pansiyon yemeklerini tat ve lezzet bakımından beğeniyorum.					
2	Verilen yemek miktarı doyurucudur.					
3	Pansiyonumuzun yemek hizmetlerindeki görevli personelin yemek sunumunu beğeniyorum.					
4	Pansiyonda yemekler hazırlanırken azami derecede hijyene dikkat edildiğini düşünüyorum.					
5	Yemek masasının düzen ve temizliğinden memnunum.					
6	Yemekte kullanılan malzemelerin (tabak, bardak, çatal, bıçak, kaşık vs.) temizliğinden memnunum.					
7	Pansiyonumuzun yemek hizmetlerindeki görevli personelin yemek sunumunu beğeniyorum.					
8	Pansiyonumuzun bölümlerinde hijyene dikkat edilir.					
9	Pansiyonumuzda yemeklerin yapımında kullanılan malzemeler sağlıklıdır.					
10	İhtiyaç duyduğumda banyo yapabiliyorum.					
11	Yatakhane de çarşaf, battaniye, yastık kılıfları düzenli olarak yenilenir.					
12	Etüt saatlerinde rahat ders çalışılıyor ve etütler verimli oluyor.					
13	İstediğim zaman etüt salonlarından faydalanabiliyorum.					
14	Belletmen öğretmenlerden etütlerde azami derecede faydalanabiliyorum.					
15	Pansiyonda sosyal ve sportif faaliyetler mevcuttur.					
16	Pansiyonda yapılacak olan sportif ve sosyal faaliyetlere ortak karar verilir.					
17	İhtiyaç duyduğumda pansiyon yönetimine rahatlıkla ulaşabiliyor ve görüşebiliyorum.					
18	İstediğim hizmetleri (belge, izin, sağlık vb.) zamanında alırım.					

Tablo A.1 (Devam): Anket soruları

Hizmet Kalitesi ve Öğrenci Başarısı		Kesinlikle katılmıyorum	Katılmıyorum	Kararsızım	Katılıyorum	Kesinlikle katılıyorum
19	Pansiyonumuz sıcaktır ve üşümüyoruz.					
20	Pansiyondaki değişiklikler ve gelişmeler hakkında önceden bilgilendiriliyoruz.					
21	Pansiyon yaşamımızı ilgilendiren kararlarda bizim görüşümüz alınır.					
22	Sabahleyin dinlenmiş ve uykumu almış olarak güne başlıyorum.					
23	Herhangi bir sorunla karşılaştığımda sorunumun çözümünde samimi bir şekilde ilgilenilir.					
24	Pansiyonda kendimi güvende hissedirim.					
25	Pansiyondaki personel ve öğretmenler alanları ile ilgili bilgi birikimine sahiplerdir.					
26	Pansiyon yaşamım huzurlu geçmektedir.					
27	Pansiyon yaşamım mutlu geçmektedir.					
28	Sayısal derslerden başarılıyım.					
29	Sözel derslerden başarılıyım.					
30	Sevdiğim derslerden başarılıyım.					
31	Bütün derlerden başarılıyım.					
32	Derslerde başarılı değilim.					
33	Pansiyondaki imkânlar sayesinde derslerden başarılı olmaktayım.					
34	Sevdiğim derslere pansiyonda yeterince zaman ayırabiliyorum.					
35	Pansiyonda kaldığım süreçte ders notlarımda artış olmuştur.					
36	Pansiyon yaşamı derslerimi olumlu yönde etkilemektedir.					
37	Pansiyon görevlilerine güvenirim.					
38	Pansiyon çalışanları bize karşı naziktir.					
39	Pansiyon çalışanları bize saygılıdır.					
40	Pansiyon çalışanları bize karşı hoşgörülüdür.					

Ek-B: İzin Belgesi

T.C.
GÖLBAŞI KAYMAKAMLIĞI
İlçe Milli Eğitim Müdürlüğü

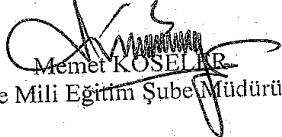
Sayı : 40190779/903/99/ **1737**
Konu : Hasan Sertap DEMİREL

14.../04/2014

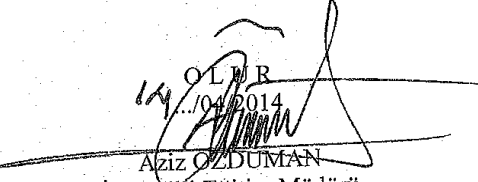
GÖLBAŞI İLÇE MİLLİ EĞİTİM MÜDÜRLÜĞÜNE

İlçemiz 75 Yıl İMKB Yatılı Bölge Ortaokulu Müdür Başyardımcısı Türk Hava Kurumu Üniversitesi İşletme Ana Bilim Dalı Yönetim ve Organizasyon Bölümü Yüksek Lisans öğrencisi Hasan Sertap DEMİREL'in İlçemiz Ortaöğretim Kurumları Pansiyonlarında Hizmet Kalitesini Etkileyen Faktörler ve Öğrenci Başarısı konulu yüksek lisans tez çalışması ile ilgili Ortaöğretim Kurumları Pansiyonlarında kalan öğrencilerle gönüllülük esasına göre anket yapma isteği müdürlüğümüzce uygun görülmektedir.

Makamlarınızca da uygun görüldüğü takdirde ~~başvuram~~ arz ederim.


Memet KOSELER
İlçe Mili Eğitim Şube Müdürü

Eki:1.Ad. Dilekçe


OLUR
14.../04/2014
Aziz ÖZDUMAN
İlçe Milli Eğitim Müdürü

ÖZGEÇMİŞ

KİŞİSEL BİLGİLER

Adı Soyadı : Hasan Sertap DEMİREL
Uyruğu : Türkiye Cumhuriyeti
Doğum Yeri ve Tarihi : Besni /29.03.1974
Medeni Hali : Evli
Adres : Mimar Sinan Mahallesi Ertuğrul Bey Caddesi Birlik Apt.
B Blok 3/6 Gölbaşı-Adıyaman
E-Posta Adresi : hasansertap@mynet.com
İletişim (Telefon) : 505 584 1892

EĞİTİM

Lise : 1988-1991 Gölbaşı Lisesi
Lisans : 1993-2000 Atatürk Üniversitesi, Kazım Karabekir Eğitim
Fakültesi, Türk Dili ve Edebiyatı Öğretmenliği.
Yüksek Lisans : Türk Hava Kurumu Üniversitesi, Sosyal Bilimler
Enstitüsü, İşletme Anabilim Dalı, İşletme Programı
2013–2014

MESLEKİ DENEYİM

Çalıştığı Kurumlar : 1993-1995 İçişleri Bakanlığı Adana İl Emniyet
Müdürlüğü Polis Memuru.
: 1995-2000 İçişleri Bakanlığı Erzurum İl Emniyet
Müdürlüğü Polis Memuru.
: 2000-2001 İçişleri Bakanlığı Gaziantep İl Emniyet
Müdürlüğü Polis Memuru.
: 2001-2005 MEB Adıyaman İli Gölbaşı İlçesi Balkar
İlköğretim Okulu Türkçe Öğretmeni.

- : 2005-2010 MEB Adıyaman İli Gölbaşı İlçesi Gölbaşı Lisesi Türk Dili ve Edebiyatı Öğretmeni.
- : 2010-2011 MEB Adıyaman İli Gölbaşı İlçesi Gölbaşı Lisesi Müdür Yardımcısı.
- : 2011-2012 MEB Adıyaman İli Gölbaşı İlçesi Gökent Ortaokulu, Müdür Yardımcısı.
- : 2012-2013 MEB Adıyaman İli Gölbaşı İlçesi Yunus Emre Anadolu Lisesi Müdür Yardımcısı.
- : 2013- MEB Adıyaman İli Gölbaşı İlçesi YBO Müdür Baş Yardımcısı.

YABANCI DİL

- : İngilizce (orta düzey)