

YÜKSEK ÖĞRENİM KREDİ VE YURTLAR
KURUMU'NDA HİZMET KALİTESİ VE MÜŞTERİ
TATMİN DÜZEYİNİN ÖLÇÜLMESİ: EDİRNE
SELİMİYE ÖĞRENCİ YURDU MÜDÜRLÜĞÜ
ÖRNEĞİ

Hazırlayan: Mustafa İKİZ

Danışman: Yrd. Doç. Dr. Muzaffer ÖZSOY

Lisansüstü Eğitim, Öğretim ve Sınav Yönetmeliğinin Kamu Yönetimi Anabilim Dalı
için öngördüğü YÜKSEK LİSANS TEZİ olarak hazırlanmıştır.

Edirne,
Trakya Üniversitesi
Sosyal Bilimler Enstitüsü
Mart, 2008

TEŞEKKÜR

Tez konusunun ve başlığının belirlenmesi, çatısının ve içeriğinin oluşturulması, okunması ve düzeltmelerde desteğini eksik etmeyen, bilgi ve deneyimi ile her zaman yanımda olan tez danışmanım Sayın Yrd. Doç. Dr. Muzaffer Özsoy'a; tezin uygulamalı bölümünde bilgi ve deneyimi ile yardımlarını esirgemeyen Sayın Yrd. Doç. Dr. Adil Oğuzhan'a sonsuz teşekkür ederim.

Bu çalışmada, anketin oluşturulması için gerekli verileri sağlayan ve anketin uygulanmasında yardımcı olan Yurtkur yöneticilerine teşekkürü borç bilirim.

Tez çalışması boyunca desteğini esirgemeyen ve her an yanımda olan sevgili eşim ve çocuklarıma en içten minnet duygularımı sunarım.

Hazırlayan: Mustafa İKİZ

Tezin Adı : Yüksek Öğrenim Kredi ve Yurtlar Kurumu'nda Hizmet Kalitesi ve Müşteri Tatmin Düzeyinin Ölçülmesi: Edirne Selimiye Öğrenci Yurdu Müdürlüğü Örneği

ÖZET

Son yüzyılda hizmet sektöründeki gelişime paralel olarak, kalite ve müşteri tatmini anlayışında önemli gelişmeler yaşanmıştır. Başta Batı'da olmak üzere, özel sektörde başlayan bu anlayış, zamanla kamu kurumlarına sirayet etmiş ve pek çok uygulama, yasal zorunluluk haline gelmiştir. Ülkemize özel sektörün öncülüğünde giren bu kavramlar, yoğun rekabet ortamında işletmelerin hedeflere ulaşmaları ve varlıklarının korunması amacıyla uygulanmıştır. Kamu yönetimi ise, kendisini bu değişim ve dönüşümün dışında tutamamış, kalite uygulamaları ve hizmetlerin iyileştirilmesi çabaları, tüm kurum ve kuruluşlara yayılmaya başlamıştır.

Kamudaki hizmet alanlarının geliştirilerek iyileştirme çabaları, Yurtkur'u da kalite uygulamalarına yöneltmiştir. Bir kamu kurumu olan Kredi ve Yurtlar Kurumu, yüksek öğrenim gençliğinin öğrenimlerini kolaylaştırmak amacıyla öğrencilere barınma, beslenme, kredi ve burs gibi olanaklar sunmakta, ayrıca sosyal ve kültürel yönden gelişimlerine katkı sağlamaktadır. Öğrenci tatminini esas alan hizmet anlayışında, Kurum'un yolun başında olduğu ise bir gerçektir. Ancak Yurtkur, günün koşulları doğrultusunda gerekli nitelik ve sayıda personelle, kurumsallaşma sürecini tamamlayarak katılımcı ve insan odaklı yönetim anlayışını hayata geçirerek, dünya standartlarındaki hizmet kalitesini yakalamayı hedeflemektedir.

Bu tez çalışması kapsamında, Yurtkur'a bağlı Edirne Selimiye Öğrenci Yurdu Müdürlüğü'nde barınan ve kolayda örnekleme yöntemi ile seçilen 351 öğrenciye anket uygulanmıştır. Ankette, hizmet kalitesi ölçeğinden elde edilen veriler, SPSS programı yardımıyla değerlendirmeye tabi tutulmuştur. Verilerin analizinde, frekans, yüzde hesapları ile faktör analizi ve parametrik olmayan analiz teknikleri kullanılmıştır. Ankete katılan öğrencilerin cinsiyeti, yaşı, öğrenim yeri, yurttaki kalma süresi, ailesinin oturduğu yer ve aylık harcama değişkenlerine göre; faktör analizi ile belirlenen hizmet kalitesi tatmini alt boyutları arasında anlamlı farklılıkların bulunup bulunmadığı, yapılan analizlerle ortaya konulmuştur.

Anahtar Kelimeler: Yurtkur, Kalite, Hizmet Kalitesi, Müşteri Tatmini.

Prepared by : Mustafa İKİZ
Name the thesis: Measuring Service Quality and Customer Satisfaction Level in the
Higher Education Credit and Hostels Institution: The Case of Edirne
Selimiye Student Hostel Management

ABSTRACT

In parallel to the development in the service sector in the last century, there have been important developments in the perception of quality and customer satisfaction. Starting with the West, that perception beginning in the private sector has infiltrated into the public sector and the practices have turned into legal obligations. The first application of such rules, coming under the lead of the private sector has been in the private sector. As for the public administration, it has not been able to keep itself out of this development, quality activities and efforts to improve services have spread to all sorts of institutions.

The efforts to develop and improve the service areas in the public sector have led also Yurtkur to quality applications. The Credit and Hostels Institution, which is a public institution, provide students in higher education with hostels, food, grants and scholarships in order to make their education life easier. It is a fact that the foundation, whose main objective is student satisfaction, is just at the outset of the road to go. However, Yurtkur aims to attain the level of quality in conformance with the global standards by completing its process of institutionalization and realizing the human-centered administration policy with its personnel quantitatively and qualitatively, sufficient for today's criteria.

A survey for the quality of the services of the Institution has been conducted with the students of the Edirne Selimiye Student Hostel Management, Yurtkur. The questionnaire was applied to 351 students chosen with the convenience sampling method. The data obtained with the service quality scale was evaluated by using SPSS program. The frequency, accuracy and factor analysis were used as well as non-parametric techniques in the analysis of the data. The research was undertaken in order to find out whether there is any significant differences between the dimensions of service quality which was found with factor analysis and the gender, age, the time period in the hostel center, home town and monthly spending variables of the sampled students.

Key words: Yurtkur, Quality, Service Quality, Customer Satisfaction.

İÇİNDEKİLER

	<u>Sayfa</u>
TEŞEKKÜR	i
ÖZET	ii
ABSTRACT	iii
İÇİNDEKİLER	iv
ŞEKİLLER.....	viii
TABLolar	ix
GİRİŞ	1
a. Problem	2
b. Amaç	2
c. Önem	3
d. Sayıtlar	3
e. Sınırlılıklar	4
f. Tanımlar	4
g. Kısaltmalar	5
h. İlgili Araştırma	5

BİRİNCİ BÖLÜM

YURTKUR'UN KURULUŞU, YÖNETİM YAPISI VE HİZMETLERİ

1. 1. Yurtkur'un Misyon ve Vizyonu	9
1. 2. Yurtkur'un Kuruluşu	
.....	1
0	
1.2.1. Cumhuriyet Öncesi Dönem	
.....	1
0	
1.2.2. Cumhuriyet Dönemi	
.....	1
1	

1.	3.	Yurtkur'un	Yönetim	Yapısı	1	
3	1.	3.	1.	Genel	Kurul	
5	1.	3.	2.	Yönetim	Kurulu	
6	1.	3.	3.	Genel	Müdürlük	
6	1.	4.	Yurtkur'un	Ana	Hizmetleri	
7	1.	4.1.	Kredi	ve	Burs	Hizmetleri
7		1.4.1.1.		Öğrenim	Kredisi	
8		1.4.1.2.		Katkı	Kredisi	
19		1.4.1.3.			Burs	
0	1.4.2.		Barınma		Hizmetleri	
1		1.4.2.1.	Yurt		Ücretleri	
3						

1.4.2.2.	Beslenme	Hizmetleri	2
3			
1.4.2.3.		İşletmeler	2
5			
1.4.2.4.	Psiko	Sosyal	Hizmetler
5			2
1.5.	Yurtkur	Edirne	Bölge
7			Müdürlüğü
			2
1.5.1.	Selimiye	Öğrenci	Yurdu
8			Müdürlüğü
			2
1.6.		Özel	Yurtlar
9			2
1.7.	E-Devlet	ve	Yurtkur
31			
1.8.	Yurtkur'da	Hizmet	İçi
3			Eğitim
			3

İKİNCİ BÖLÜM

KALİTE, HİZMET KALİTESİ VE MÜŞTERİ TATMİNİ

2.1.	Kalite	Olgusu	ve	Yönetimin	Tarihsel	Gelişimi	3
5							
2.2.				Kalite		Kavramı	4
1							

2.2.1.	Kalitenin	Boyutları	4
4			
2.3.	Kalite	Kontrol	Kavramı
5			4
2.4.	Kalite		Güvencesi
8			4
2.5.	Toplam	Kalite	Anlayışı
9			4
2.5.1.	Toplam	Kalite	Yönetiminin
1			Uysurları
2.6.	Türkiye’de	Kalite	Anlayışının
3			Gelişimi
2.7.	Kamu	Hizmetlerinde	Kalite
5			5
2.7.1.	Mal	ve	Hizmet
6			Ayrımı
2.7.2.	Hizmetin		Özellikleri
8			5
2.7.2.1.	Hizmetler		Soyuttur
8			5
2.7.2.2.	Hizmetler	Saklanamaz,	Stoklanamaz
9			5

2.7.2.3.	Hizmetler	Heterojendir	5		
9					
2.7.2.4.	Hizmette Sunum ve Alım	Eşzamanlıdır	6		
0					
2.7.3.	Hizmet	Kalitesi	6		
0					
2.7.4.	Hizmet	Kalitesi	Modelleri		
2			6		
2.7.4.1.	Grönroos	Hizmet	Kalitesi	Modeli	
3				6	
2.7.4.2.	Grönroos	ve Gummesson'un	Hizmet	Kalitesi	Modeli
5					6
2.7.4.3.	Parasuraman, Zeithaml	ve Berry'nin	Hizmet	Kalitesi	Modeli
8					6
2.7.4.4.	SERPERF	Hizmet	Kalitesi	Modeli	7
2					
2.7.5.	Kamusal	Hizmetler	7		
3					
2.7.6.	Kamu Hizmetlerinde	Verimlilik	ve Etkililik	7	
5					

2.7.7.	Kamu	Hizmetlerinde	Sürekli	Gelişme	(Kaizen)	7	
.....							
6	2.7.8.	Kamu	Hizmetleri	Kalitesindeki	Sorunlar	7	
.....							
8	2.8.	Müşteri	Tatmini	ve	Vatandaş	Odaklılık	Kavramı
.....							
9	2.8.1.		Müşteri			Tatmini	
.....							
1	2.8.1.1.		İç			Müşteri	
.....							
2	2.8.1.2.		Dış			Müşteri	
.....							
3	2.8.2.		Müşteri		Vatandaş	İlişkisi	
.....							
4	2.8.3.		Müşteriye		Değer	Sağlama	
.....							
6	2.8.4.		Vatandaş			Odaklılık	
.....							
7	2.9.	Hizmet	Kalitesi	ve	Müşteri	Tatmini	Ölçümü
.....							
8							

ÜÇÜNCÜ BÖLÜM

YURTKUR'DA BARINAN ÖĞRENCİLERİN HİZMET KALİTESİ TATMİNİNE İLİŞKİN BİR UYGULAMA

3.1.						Yöntem
.....						9
2	3.1.1.		Araştırma			Modeli
.....						9
2	3.1.2.		Evren	ve		Örnekleme
.....						9
2	3.1.3.	Verilerin	Toplanması	ve		Çözümü
.....						9
3	3.1.4.		Güvenirlilik			Testi
.....						9
5	3.2.		Bulgu	ve		Yorumlar
.....						9
6	3.2.1.	Katılımcılara	İlişkin	Kişisel	Bulgular	ve Yorumlar
.....						9
6	3.2.1.1.	Ankete	Katılan	Öğrencilerin		Cinsiyeti
.....						9
6	3.2.1.2.	Ankete	Katılan	Öğrencilerin	Yaş	Durumu
.....						9
7	3.2.1.3.	Ankete Katılan Öğrencilerin Öğrenim Gördüğü				
		Fakülte		veya		Yüksekokul
						9

3.2.1.4. Ankete Katılan Öğrencilerin Yurtta Barınma Süreleri	9
.....	9
3.2.1.5. Ankete Katılan Öğrencilerin Yurtta Barınma Tercihleri	9
.....	9
3.2.1.6. Ankete Katılan Öğrencilerin Ailelerinin Oturduğu Yerleşim Yerleri	100
3.2.1.7. Ankete Katılan Öğrencilerin Aylık Giderleri	101
3.2.2. Ankete Katılan Öğrencilerin Hizmetlerin Kalitesine İlişkin Sorulara Verdiği Yanıtların Dağılımı	102
3.2.3. Faktör Analizi	107
3.2.4. Öğrencilerin Kişisel Bilgilerine Göre Hizmet Kalitesi Tatmini Alt Boyutlarının Puan Düzeyleri Arasındaki Farklara İlişkin Bulgular	111
3.2.4.1. Öğrencilerin Cinsiyetine Göre Hizmet Kalitesi Tatmini Alt Boyutlarının Puan Düzeyleri Arasındaki Farklara İlişkin Bulgular	112
3.2.4.2. Öğrencilerin Yaşına Göre Hizmet Kalitesi Tatmini Alt Boyutlarının Puan Düzeyleri Arasındaki Farklara İlişkin Bulgular	113
3.2.4.3. Öğrencilerin Okullarına Göre Hizmet Kalitesi Tatmini Alt Boyutlarının Puan Düzeyleri Arasındaki Farklara İlişkin Bulgular	114
3.2.4.4. Öğrencilerin Yurtta Barınma Sürelerine Göre Hizmet Kalitesi Tatmini Alt Boyutlarının Puan Düzeyleri Arasındaki Farklara İlişkin Bulgular	115
3.2.4.5. Öğrencilerin Ailelerinin Oturduğu Yerleşim Yeri Göre Hizmet Kalitesi Tatmini Alt Boyutlarının Puan Düzeyleri Arasındaki Farklara İlişkin Bulgular	116
3.2.4.6. Öğrencilerin Aylık Harcamalarına Göre Hizmet Kalitesi Tatmini Alt Boyutlarının Puan Düzeyleri Arasındaki Farklara İlişkin Bulgular	117
SONUÇLAR VE ÖNERİLER	119
KAYNAKÇA	126

EK ANKET FORMU	136
----------------------	-----

ŞEKİLLER

	<u>Sayfa</u>
Şekil-1.1: Yurtkur Organizasyon Yapısı	14
Şekil-2.1: Kalitenin Boyutları	44
Şekil-2.2: Kalite Fonksiyonu	48
Şekil-2.3: Toplam Kalite Yönetimi İlkeleri	51
Şekil-2.4: Müşteri Memnuniyeti	61
Şekil-2.5: Grönroos'un Toplam Algılanan Kalite Modeli	63
Şekil-2.6: Gummesson'un Malların Kalitesi 4 Q Modeli	65
Şekil-2.7: Grönroos- Gummesson'un Kalite Modeli	66
Şekil-2.8: Parasuraman, Zeithaml ve Berry'nin Hizmet Kalitesi Modeli	69
Şekil-2.9: Algılanan ve Beklenen Hizmetin Karşılaştırılması	71
Şekil-2.10: Deming Çevrimi-Yönetim Çevrimi	76
Şekil-2.11: Miyauchi'nin Yönetim Çevrimi	77
Şekil-2.12: Müşteri Tatmini Müşteri Sadakati ve Müşteriye Değer Sağlamadaki Trendler	86

TABLULAR

Tablo-1.1: Öğrenim Kredisi Alan Öğrenciler (önlisans-lisans-master-doktora)	18
Tablo-1.2: Katkı Kredisi Alan Öğrenciler	19
Tablo-1.3: Burs Alan Öğrenciler (önlisans-lisans-master-doktora)	20
Tablo-1.4: Kuruluşundan Bugüne Yurtkur'a Bağlı Yurtların Sayı ve Kapasiteleri	22
Tablo-1.5: Öğrenciye Yapılan Günlük Yemek Katkısı	24
Tablo-1.6: Yurtkur Edirne Bölge Müdürlüğü Bağlı Yurtları Kapasiteleri	27
Tablo-1.7: Yurtkur Dışındaki Öğrenci Yurtlarının Dağılımı	30
Tablo-1.8: Elektronik Kamu Hizmetleri Kullanım Alanları	32
Tablo-1.9: 1999- 2005 Yılları Arasında Düzenlenen Hizmet İçi Eğitim	34
Tablo-2.1: Yönetim Teorilerinin Karşılaştırılması	38
Tablo-2.2: Kalitenin Değişen Kavramı	43
Tablo-2.3: Mal ve Hizmet Arasındaki Farklılıklar	57
Tablo-3.1: Cronbach Alfa Testi İle Elde Edilen Güvenirlilik Puanları	95
Tablo-3.2: Öğrencilerin Cinsiyetine Göre Frekans Dağılım Tablosu	96
Tablo-3.3: Öğrencilerin Yaşlarına Göre Frekans Dağılım Tablosu	97
Tablo-3.4: Öğrenim Görülen Okulların Frekans Dağılım Tablosu	98
Tablo-3.5: Öğrencilerin Yurtta Barınma Süreleri Dağılımı Tablosu	99
Tablo-3.6: Öğrencilerin Yurttaki Barınma Tercihleri Dağılımı Tablosu	100
Tablo-3.7: Öğrencilerin Ailelerinin Oturduğu Yerleşim Yeri Dağılımı Tablosu	101
Tablo-3.8: Öğrencilerin Aylık Giderlerine İlişkin Frekans Dağılım Tablosu	102
Tablo-3.9: Likert Ölçekli Soruların Betimsel Dağılımı	103
Tablo-3.10: Hizmet Kalitesi İçin Faktör Analizi Sonuçları	109
Tablo-3.11: Hizmet Kalitesi İçin Faktör Analizi Matrisi	110
Tablo-3.12: Hizmet Kalitesi Tatmini İçin Kolmogorov-Smirnov Testi	111
Tablo-3.13: Cinsiyetlerine Göre Kalite Puan Düzeyleri Arasındaki Farkların Mann-Whitney U Testi Sonuçları	113
Tablo-3.14: Yaşlara Göre Kalite Puan Düzeyleri Arasındaki Farkların Kruskal Wallis Test Sonuçları	114
Tablo-3.15: Fakülte veya Yüksekokullara Göre Kalite Puan Düzeyleri	

Arasındaki Farkların Kruskal Wallis Test Sonuçları	115
Tablo-3.16: Barınma Sürelerine Göre Kalite Puan Düzeyleri Arasındaki Farkların Kruskal Wallis Test Sonuçları	116
Tablo-3.17: Ailelerinin Oturduğu Yerleşim Yerine Göre Kalite Puan Düzeyleri Arasındaki Farkların Kruskal Wallis Test Sonuçları	117
Tablo-3.18: Aylık Harcamalarına Göre Kalite Puan Düzeyleri Arasındaki Farkların Kruskal Wallis Test Sonuçları	118

GİRİŞ

Kalite olgusu ve mükemmelle ulaşma, insan olan her yerde varolmuş, her devirde ve medeniyette uygulamaları ile yüzünü göstermiştir. Endüstri devriminden 1980'lere kadar ürün kalitesi ön plana çıkmış, bu dönemden itibaren hizmet sektörünün hızlı gelişmesi ile birlikte hizmet kalitesi gündeme gelmiştir. Ürün ya da malların kalitesinin belirlenmesinde, belirli standartların ortaya konulmasına karşın, hizmet kalitesinin belirlenmesinde ve ölçümünde literatürde tam bir birlik sağlanamamıştır. Bu durumun hizmetin özelliklerinden kaynaklandığı söylenebilir.

Günümüzde rekabetin sınırları aşması ve küreselleşme, ulus devletleri tehdit eder hale gelmiştir. Gerek kamu gerek özel sektör ise, varlıklarını sürdürebilmek için yeni arayışlara yönelmiştir. Devletin temel hizmet kurumlarının yeniden tanımlanması ve rollerin değişimi gündeme gelmiş, vatandaş ve tüketici kavramları klasik anlamda önemini yitirmiştir. Bu kavramlar, tüketici-vatandaş ilişkisi içinde sadece özel sektörün ürettiği değil, kamu sektörünün de ürettiği mal ve hizmetler anlamında yeniden şekillenmiştir. Yeni yönetim anlayışları ile mal ve hizmetlerin kalitesi ve müşterilerin beklentilerinin karşılanması ve tatmin edilmesi çok önemli hale gelmiştir.

Ülkemizde de son dönemde ortaya atılan kamuda yeniden yapılanma reformu çerçevesinde, toplam kalite yönetimine önem verilmektedir. Bu bağlamda, bir kamu kurumu olan Yüksek Öğrenim Kredi ve Yurtlar Kurumu da hizmet kalitesini artırma gayreti içindedir.

Bu çalışmanın birinci bölümünde; Yurtkur ve hizmetleri incelenmiştir. İkinci bölümünde; kalite, hizmet kalitesi ve müşteri tatmini kavramları açıklanmıştır. Çalışmanın üçüncü bölümünde ise, Yurtkur'da barınan öğrencilere yönelik verilen hizmetlerin tatmini üzerine yapılan alan araştırmasının sonuçları incelenmiştir. Öğrencilerin sunulan hizmetlere ilişkin tatmin düzeylerinin belirlenmesi, yurtlarda sunulan hizmet gruplarının değişkenlere göre farklılık gösterip göstermediğinin değerlendirilmesi, hizmetlerin kalitesi ve tatmin düzeyleri ile ilgili düşünceler, veriler ve bulgular değerlendirilerek sonuç ve öneriler geliştirilmiştir.

a. Problem

Klasik yönetim yaklaşımlarıyla bilgi çağının, teknolojik gelişmelerin gereklerini yerine getirmek, müşterilerin beklediği kalitede mal ve hizmet üretimi gerçekleştirmek pek mümkün görünmemektedir. Değişen bir dünyada ve yeni yönetim anlayışlarının geliştiği bir dönemde, insan merkezli hizmet veren örgüt ya da kurumlarda kalite uygulamaları her geçen gün önem kazanmaktadır.

Sıfır hata ve hizmet alan kesimin memnuniyetini esas alan Toplam Kalite anlayışı, bunun gerçekleşmesinin temeli olan insan unsurunun yetişmesi için etkin bir yönetim ve liderlik anlayışını beraberinde getirmektedir.

Yüksek öğrenim öğrencilerine barınma, kredi, burs ve sosyal faaliyetler alanında hizmet veren Yurtkur'a bağlı yurtlarda daha kaliteli ve bu yurtlardan hizmet alan öğrencilerin tatminini sağlayan bir yönetim anlayışına ihtiyaç vardır. Yurtkur'un öğrencilere sunacağı hizmetler, yönetici-öğrenci işbirliği ve çevrenin etkisiyle gerçekleştirilecektir.

Yukarıdaki bilgiler ışığında, müşteri ve vatandaş odaklı yönetim anlayışının örgüte neler katacağı, hizmet kalitesinin nasıl geliştirileceği ve hizmet alan kesim olan öğrencilerin nasıl etkileneceği araştırmanın temel problemini teşkil etmektedir.

b. Amaç

Bu çalışmanın amacı, Yurtkur'un örgüt yapısı ve hizmetlerinin belirlenerek, hizmet kalitesi bağlamında dış müşteri olan öğrencilerin aldıkları hizmetin kalitesine yönelik tatmin düzeylerinin belirlenmesidir. Bu temel amaç doğrultusunda;

- 1- Öğrencilerin verilen hizmetlerin kalitesine ilişkin görüşleri nelerdir?
- 2- Öğrenci görüşleri, cinsiyete göre farklılık göstermekte midir?
- 3- Öğrenci görüşleri, yaşlarına göre farklılık göstermekte midir?
- 4- Öğrenci görüşleri, öğrenim yerlerine göre farklılık göstermekte midir?
- 5- Öğrenci görüşleri, yurttan kalma sürelerine göre farklılık göstermekte midir?
- 6- Öğrenci görüşleri, ailesinin yerleşim yerine göre farklılık göstermekte midir?
- 7- Öğrenci görüşleri, aylık harcamalarına göre farklılık göstermekte midir?

c. Önem

Yurtkur yurtlarında kalite ile ilgili olarak yapılan çalışmalar, yüksek öğrenim gören öğrencilerin geleceğe hazırlanmasında önemli unsurlardan biridir. Verimli ve kaliteli hizmet ile öğrenci tatminini esas alan bir yönetim anlayışının benimsenmesi büyük önem taşımaktadır. Yönetim ve hizmetin her alanını, çalışanların tümünün aktif katılımını, yapılan işin tüm yönlerini kucaklayan bir hizmet kalitesi anlayışının hedefi, müşteri beklentilerinin tam olarak karşılanmasıdır. Anket bulgularının, Yurtkur'da hizmet kalitesini artırarak öğrenci tatmininin sağlanması için bir veri ve kaynak teşkil edeceği düşünülmektedir.

Bu araştırma ile yurtlarda barınan öğrencilerin, verilen hizmetlere ilişkin olarak görüşleri ve tatmin düzeyleri ortaya konulmaktadır. Piyasa ekonomisinde hizmetlerin müşteriler tarafından değerlendirilmesinde müşteri tatmini, o hizmet ya da ürünün yeniden satın alınması biçiminde görülmektedir. Kamu hizmeti verilen Yurtkur'da ise, bu durum tam anlamı ile söz konusu olmadığından, hizmetlerin algılanış biçimlerinin ve müşterilerin tatmin düzeylerinin belirlenip değerlendirilmesinde anketler ile derlenen görüşler, önemli bir rol oynamaktadır. Çok hızlı değişen müşteri beklenti ve taleplerinin belirlenebilmesi ve hizmet kalitesinde sürekli gelişmenin sağlanabilmesi için, bu uygulamaların devamlılığı zorunluluk taşımaktadır.

d. Sayıtlar

Bu çalışmada aşağıdaki sayıtlar ile hareket edilecektir.

- 1- Evren için örneklem oluşturulurken, Yurtkur'un verileri doğru kabul edilmiştir.
- 2- Araştırmada kullanılan örneklemin ana kütleyi yeterince temsil ettiği varsayılmıştır.
- 3- Ankete katılan öğrencilerin, anket formunu doğru ve içten yanıtladıkları ve içerisinde buldukları ortamı değerlendirebilecekleri varsayılmıştır.
- 4- Ankette kullanılan sorularda daha önce kullanılan anket çalışmalarından yararlanılmış olup, bunun yurt hizmetlerine göre öğrenci tatmin düzeyini ölçmeye yeterli olduğu varsayılmıştır.

e. Sınırlılıklar

Araştırma, aşağıda belirtilen hususlarda belli sınırlılıklara sahiptir.

- 1- Araştırma, literatür taraması ve Yurtkur'un Edirne ilinde bulunan yurduna yönelik anket çalışması ile ulaşılan verilerin sonuçları ile sınırlıdır.
- 2- Araştırma, veri toplama tekniğinde (anket) yer alan konu ve değişkenlerle sınırlıdır.
- 3- Araştırmada yurtlarda kalan Türk uyruklu öğrencilere yönelik anket çalışması yapılmış, Orta Asya Türk Cumhuriyetleri ve Akraba Toplulukları'ndan gelen ve yurttan barınan öğrencilere anket uygulanmamıştır.

f. Tanımlar

Kalite: Müşteri tatmininin sağlanması amacıyla, ürün ya da hizmetin, müşteri gereksinimlerine uyum koşullarını tanımlayan özelliklerdir.

Toplam Kalite Yönetimi: İç ve dış müşteri beklentilerinin yerine getirilmesini temel alan, çalışanların bilgilendirilmesini ve takım çalışmalarıyla tüm süreçlerin sürekli iyileştirilmesini hedefleyen sistematik faaliyetler bütünüdür.

Hizmet: İnsanların ya da insan gruplarının ihtiyaçlarını gidermek amacıyla belirli bir fiyattan satışa sunulan veya herhangi bir malın mülkiyetini gerektirmeyen, fayda ve doyum oluşturan soyut faaliyetler bütünüdür.

Hizmet Kalitesi: Müşteri ihtiyaçlarının ve beklentilerinin işletmelerce ya da kuruluş ve kurumlarca tam olarak belirlenerek karşılanması esasına dayanan, kusursuz ve hatasız bir kalite anlayışıdır.

Müşteri Tatmini: Bir işletme ya da kuruluşun sunduğu ürün veya hizmetleri kullanması sonucu müşterinin, ürün ya da hizmetin değeri hakkındaki memnuniyet düzeyidir.

İç Müşteri: Bir işletme, kurum ya da kuruluşun ürettiği mal ve hizmetleri nihai olarak tüketen kendi çalışanlarıdır.

Dış Müşteri: Bir işletme, kurum ya da kuruluşun ürettiği mal ve hizmetleri nihai olarak kullanan veya tüketen kişidir.

g. Kısaltmalar

ABD	Amerika Birleşik Devletleri
DPT	Devlet Planlama Teşkilatı
E-Devlet	Elektronik Devlet
EFQM	Avrupa Kalite Yönetimi Vakfı
ISO	Uluslararası Standardizasyon Organizasyonu
JUSE	Japon Bilim Adamları ve Mühendisleri Birliği
KALDER	Kalite Derneği
KYK	Yüksek Öğrenim Kredi ve Yurtlar Kurumu
MEB	Milli Eğitim Bakanlığı
MPM	Milli Prodüktivite Merkezi
ÖSYM	Öğrenci Seçme ve Yerleştirme Merkezi
SPSS	Statistical Package for Social Science
TKY	Toplam Kalite Yönetimi
TMME	Türkiye Müşteri Memnuniyeti Endeksi
TODAİE	Türkiye ve Orta Doğu Amme İdaresi Enstitüsü
TSE	Türk Standartları Enstitüsü
TÜİK	Türkiye İstatistik Kurumu
TÜSİAD	Türk Sanayicileri ve İşadamları Derneği
YURTKUR	Yüksek Öğrenim Kredi ve Yurtlar Kurumu

h. İlgili Araştırma

Hizmet kalitesi ve müşteri memnuniyeti üzerine alan yazın tarandığında onlarca çalışmaya rastlanmaktadır. Ancak, öğrencilere yurtlarda sunulan hizmetlerle ilgili sınırlı sayıda çalışma bulunmaktadır. Bu çalışmalarda ise; öğrencilerin, psikolojik-sosyal sorunları ve uyumları ile çalışanların iş doyumunu gibi konular araştırılmıştır. Bunların yanında, yurt disiplin yönetmeliği, barınmanın derslerdeki başarıya etkisi ve yüksek öğrenimde Yurtkur'un yeri gibi konularda da araştırmalar yapılmıştır.

Akhun vd. (1988) tarafından yapılan “Yurtkur Yurtlarında Barınan Öğrencilerin Beklenti ve Problemleri” isimli ve Yurtkur’ca desteklenen kapsamlı çalışmada, Yurtkur yurtlarında barınan öğrencilerin verilen hizmetlere ilişkin görüşleri incelenmiştir. Araştırmanın evrenini, Türkiye geneli 42 il ve 4 ilçede bulunan birim olarak 117 yurt oluşturmaktadır. Bu yurtlarda barınan 6.760 öğrenciye ve ayrıca toplam 93 yöneticiye anket uygulanmıştır. Öğrenciler; yaşam alanları, beslenme ve işletmeler, güvenlik ve temizlik hizmetleri, ısınma ve sıcak su, rehberlik ve sağlık hizmetleri ve yurt işlemleri ile ilgili görüşlerini belirterek, daha kaliteli bir hizmet anlayışı beklentisini dile getirmişlerdir.

Tunç (1992) tarafından yapılan “Üniversite Yurtları ile Vakıf, Dernek ve Özel Yüksek Öğrenim Yurtlarının Yapısı” konulu çalışmada, Türkiye’deki üniversite gençliğinin barınma, beslenme, sağlık ve kültürel sorunları ile bu amaçla kurulmuş bulunan üniversite yurtları, vakıf, dernek ve özel yurtların yapısındaki farklılıkların, sorunların çözümündeki etkinlikleri konu edilmiştir. Araştırmanın evreni, Ankara’daki üniversite yurtları ile diğer özel yurtlarda görevli 44 yönetici ile bu yurtlarda 3 yıl ve üzerinde kalan 5.806 öğrenciden örneklem büyüklüğü oranlı olarak belirlenen 436 öğrenciyi kapsamaktadır. Araştırmada elde edilen bulgulara göre temel sorunlar; yönetici ve personelin eğitim ve hizmet içi eğitiminin yetersizliği, tabldot usulü yemek sisteminin öğrenciyi tatmin etmemesi, bu yurtlara kapasitesinden fazla öğrenci alınması ile hizmet kalitesinin düşmesi, üniversite yurtlarının diğer yurtlara göre öğrencilerin sosyal olanaklardan yararlanma isteği, daha çok ve nispeten hizmetlerin ucuzluğuna karşın üniversite yurtlarının diğerlerine göre hiyerarşik yapısı daha dik ve öğrencilerin kararlara katılımının ve etkileşiminin daha düşük olmasıdır.

Tire (2002) tarafından yapılan “Yurtlarda Kalan Üniversite Öğrencilerinin Toplumsal Sorunları-Cumhuriyet Üniversitesi Örneği” konulu çalışmada, ailelerinden uzakta yüksek öğrenimlerini sürdürmekte olan gençlerin barınma sorunları ele alınmıştır. Bu araştırma, öğrencilerin üniversite öğrenimi boyunca yaşamlarının önemli bir bölümünü geçirdikleri yurtlarda, karşılaştıkları sorunlar ve devlet yurtlarını tercih etme nedenlerini saptamak amacıyla yapılmıştır. Bu çalışmanın evrenini, 2000-2001 eğitim-öğretim yılında Sivas şehir merkezinde bulunan Yurtkur ve sekiz özel yurttaki barınan öğrenciler oluşturmuştur. Araştırmada öğrencilere, sosyal durumlarını belirten

sorularla birlikte yurtlardaki hizmetler ve sorunlarla ilgili 42 soru yöneltilmiştir. Araştırmada elde edilen bulgulara göre, öğrencilerin yurtlarda barınmalarının birinci nedeni %50.2 oranı ile maddi durum olarak belirlenmiştir. Araştırmaya göre öğrenciler, yurtların hem nicelik hem nitelik yönünden yetersiz olduğunu düşünmektedirler. Yurtkur'da barınan öğrencilerin %76,3'ü, özel yurtlarda ki öğrencilerin %62,8'i olmak üzere büyük bir kısmı, kaldıkları yurtlardan memnun değildir.

Yurtkur'da görevli Yalçın ve Özdemir (2000) tarafından yapılan “Öğrencilerin Yurt ve Üniversitede Karşılaştıkları Sorunların Yaşantılarına Nasıl Yansıdığı, Bu Sorunlarını Çözümlemede Hangi Yollara Başvurduklarının ve Psiko-Sosyal Servislerinden Ne Gibi Yardımlar Almak İstediklerinin Belirlenmesi” konulu çalışmada ise; üniversite gençliğinin öğrenimleri sürecinde karşılaştıkları sorunların neler olduğu ve bu sorunların çözümünde yurt imkan ve hizmetlerinden ne derecede yararlandıkları araştırılmıştır. Araştırmanın evrenini, Türkiye genelindeki psiko-sosyal servisi olan yurt müdürlüklerinde barınan öğrenciler oluşturmaktadır. Anket formu; öğrencilerin demografik ve sosyal özelliklerini, yurtlarla ilgili düşünce ve sorunlarını, sorunlarının yaşantılarına nasıl yansıdığını, bu sorunları çözümlemede hangi yollara başvurduklarını belirlemeye yönelik ve bazıları açık uçlu olan 44 soru olarak hazırlanmıştır. Çalışmada, öğrencilerin barındığı yurtla ilgili olarak, barınma konusunda; yurdun ve odaların daha temiz olması, odalarda kişi sayısının azalması, giriş saatlerinin uzatılması, beslenme konusunda; yemeklerin kaliteli, ucuz ve yemekhanenin temiz olması, temizlik konusunda; tuvalet ve banyolarının daha özenli temizlenmesi, genel temizliğin daha iyi yapılması, sağlık konusunda; yeterli sağlık elamanının, sağlık amacının, revir ve gerekli ilaçların bulunması, sosyal, kültürel ve sportif faaliyetler konusunda ise; faaliyet çeşitlerinin çoğalması, spor yapılabilecek mekanların ve malzemelerin bulunması gibi istek ve beklentileri tespit edilmiştir.

Cengiz (2003) tarafından yapılan “Toplam Kalite Yönetimine Geçiş Süreci ve Yurtkur Trabzon Yurdu Müdürlüğü'nde Bir Uygulaması” isimli çalışmada, araştırmanın evreni olan Trabzon Yurdu'nda çalışan tüm personelin TKY yaklaşımına dair tutumları belirlenmeye çalışılmıştır. Araştırma kapsamında adı geçen yurttaki bulunan 134 personelden 125'ine anket uygulanmıştır. Sonuçta, çalışanların iş tatmini seviyesi ile TKY'nin temel ilkelerinin uygulanma düzeyi arasında bir ilişki bulunmuştur. Bu

çalışmada, daha sonra yapılacak çalışmalar için hizmet alan kesim olan öğrencilere yönelik hizmet kalitesinin değerlendirilmesi anketi yapılması önerilmiştir.

Yünlü (2007) tarafından yapılan “Müşteri İlişkileri Yönetimi ve Yurtkur’da Bir Araştırma” isimli çalışmada, Yurtkur yurtlarında barınan öğrencilerin sunulan hizmetlere ilişkin memnuniyet düzeylerinin belirlenmesi ile hizmet sürecinde yaşanan sorunlar incelenmiştir. Çalışma kapsamında, öğrencilerin yurtlarda sunulan hizmetlere ilişkin memnuniyet düzeylerini belirlemeye yönelik hazırlanan 28 soruluk bir anket uygulanmıştır. Bu araştırmayla, öğrencilere yurtlarda sunulan hizmetlere ilişkin memnuniyet düzeyinin *kötü* seviyede bulunduğu tespit edilmiştir. Öğrencilerin memnuniyet düzeyinin ailelerin oturmakta olduğu yerleşim yeri ve aylık harcanan para miktarı değişkenlerine göre anlamlı farklılık gösterdiği tespit edilmiştir. Ayrıca bu çalışmada, öğrenciler ile yöneticiler arasında güçlü iletişim kurmanın önemli olduğu ve öğrencilere sunulan hizmetler konusunda karar alınırken öğrencilerin de görüşlerine başvurulması gerektiği ortaya çıkmıştır. Yurtkur’da hizmetlerin kalitesini artırmak ve müşteri memnuniyet düzeyini yükseltilebilmek için, çağdaş yönetim tekniklerinin uygulanması gerektiği sonucuna ulaşılmıştır.

1. BÖLÜM

YURTKUR'UN KURULUŞU, YÖNETİM YAPISI VE HİZMETLERİ

Bu bölümde, Yurtkur'un misyon ve vizyonu ile kurumun örgüt yapısı ele alınarak, kurumsal hizmetleri tanıtılacaktır.

1.1. Yurtkur'un Misyon ve Vizyonu

Vizyon, bir kurumun değerini ve içinde bulunduğu durumu, ulaşmak istediği hedefleri belirleyen ve çalışanları ortak bir amaç etrafında birleştirerek kurumu, arzulanan geleceğe doğru yönlendiren bir süreçtir (Yatkın, 2003: 35). Örgütün amacı ile vizyonu karıştırılmamalıdır. Amaç, bir yönelişe bir genel başlığa benzerken; vizyon, belirli bir yön, arzu edilen bir geleceğin resmidir. Somut bir gelecek görüntüsüdür. (Aksu, 2002: 65). Bir örgüt veya kurumun varoluş amacı doğrultusunda üstlendiği rolü onun misyonu olarak tanımlanırken, bu örgüt veya kurumun uzun vadede ulaşmak istediği yer ve durumu, gidilecek yönü vizyonu belirlemektedir. Bu bağlamda vizyon, örgütün geleceğinin tasarlanarak zamanla geliştirilmesi ve fırsatların değerlendirilerek geleceğin kurgulanmasıdır.

Bir örgütün vizyonu, amaçlarının, değerlerinin ve hedeflerinin en temel ifadesidir. O halde örgüt, bulunduğu yeri net olarak belirlemeli ve gelecek için bir yol haritası sunmalıdır. Örgütün değerleri, temsil ettiği ayırt edici ya da temel inançlarını; amacı, ne durumda olduğunu ve hangi duruma gelmeye çalıştığını; hedefleri ise, nasıl bir bağlılık taşıdığını ve nereye doğru gittiğini ifade etmektedir (Quigley, 1998: 29).

Örgütün misyonu ortak değerleri ile tutarlılık içinde olmalıdır. Her örgütün misyonunun belli bir kararlılığı da olması gerekir. Peter Drucker, Management adlı kitabında 'bir şirketin misyonuna ait tanımının en fazla 30-50 yıl arası bir ömrü vardır, normalde en fazla 10 yıl geçerli kalmaları beklenir' demektedir. Bu süreye ulaşmak için ise, 20-30 yıl ilerisi düşünülmelidir. Bir kez örgüt misyonu oluşturulduğunda, ancak gerektiğinde yeniden değerlendirilmeli ve çok nadir değişmelidir (Quigley, 1998: 57).

Yurtkur, yüksek öğrenim gören öğrencilere burs ve kredi vermek, yurtlar yaptırmak ve yurt işletmesini sağlamak suretiyle, gençlerin yüksek öğrenimlerini

kolaylaştırmak, sosyal ve kültürel gelişmelerine katkıda bulunmak amacıyla, 351 sayılı Kurum Kuruluş Kanunu hükümleri çerçevesinde 1961 yılından bu yana görevini yürütmektedir (Yurtkur, 2006c: 6).

Yurtkur'un misyonu: “Yüksek öğrenim öğrencilerinin; çağdaş ve güvenilir barınma, beslenme, kredi/burs hizmetleriyle öğrenimlerine; sosyal, kültürel ve sportif faaliyetlerle kişisel gelişimlerine sosyal devlet yaklaşımıyla katkıda bulunmak”tır (www.kyk.gov.tr).

Yurtkur'un vizyonu: “Öğrencilerin öğrenimlerini kolaylaştıran hizmetlerde geliştirdiği uygulama ve yöntemlerle model alınan kurum olmak”tır (www.kyk.gov.tr).

1.2. Yurtkur'un Kuruluşu

İlk çağlardan bu yana öğrenciler, öğrenim için farklı bölge ve coğrafyalardan çıkarak kültürel ve eğitim imkanlarının bulunduğu merkezlere yönelmişlerdir. Belli merkezlerde toplanmalar sonucu, barınma ve iâşe sorunları ortaya çıkmış ve her ülke kendine özgü yöntemlerle bu sorunları çözmeye çalışmıştır. İlk dönemlerde barınma ve iâşe sorunları eğitim biriminin içerisinde düşünülüp buna uygun bir yapılanmaya gidilirken, Cumhuriyet ile birlikte zamanın ortaya koyduğu koşullar nedeniyle farklı bir yapılanmaya gidilmiştir. Bu süreci, Cumhuriyet öncesi ve sonrası olmak üzere iki dönemde incelemekte yarar bulunmaktadır.

1.2.1. Cumhuriyet Öncesi Dönem

Türklerin İslam olmadan önceki dönemlere ait kültür hayatı, Çin kaynakları ve Orhun Kitabelerinde yer almıştır. İslam dönemi ile birlikte Karahanlılar devrinde medreseler yapılmış, Buhara ve Semerkand, İslami ilimlerin öğrenildiği merkezler haline gelmiştir. Selçuklular, Şiiliğe karşı “bir karşı propaganda” olarak medreseler kurmuşlar ve devlet desteği sağlamışlardır. Özellikle, İslam dünyasının ilk zamanlarında cami ve mescitlerde eğitim ve öğretim yapılırken, öğrenci sayısının artması ile daha kullanışlı olan medreseler oluşturulmuştur. Medreselerde bugünkü sınıflara karşılık olan eyvanların yanında öğrenci ve müderrislerin ikametine mahsus yerler ayrılmıştır. Ayrıca, medreselerle birlikte müderrisler ve öğrenciler için maaş ve burs gibi imkanlar

sağlanmıştır. Genellikle Anadolu medreseleri birer vakıf olarak kabul edildiğinden, idari ve hukuki hükümlerin yer aldığı vakfiye ile işletilmişlerdir. Böylece medreselerde eğitim ve öğretim parasız olup, öğrencilerin yiyecek ve yatacak masrafları vakıf gelirlerinden karşılanmış, kendilerine harçlık da (burs, maaş) verilmiştir (Gül, 1997: 1-13).

Medreseler bir çeşit ortaçağ üniversitesi olarak tanımlanabilir. Medreselerin kendilerine ait arazileri, binaları, dükkanları ve diğer dini vakıflardan elde ettikleri gelirleri olmuştur. (Ataunal, 1998: 4). Medreselerin vakfiye gelirlerinin yarısı öğrencilere burs olarak verilmiş, diğer kısmı ise müderrislere ve diğer giderlere harcanmıştır. (Gürüz 2001: 290). Ayrıca, medreseler çevresi ile birlikte modern yerleşkeye benzer cami, kütüphane ve yemek yenen imaretlerin bulunduğu külliye halini almıştır.

Özellikle medreselerle Ortaçağ Avrupa üniversitesi arasında benzerlikler vardı. Esasen bu benzerlik yatılı kurum olan medreseler ile kolejler arasında kendini göstermektedir. Geleneksel medrese eğitiminden ilk kopuş, Sultan 3. Mustafa'nın Mühendishane-i Bahri Hümayun'u kurmasıyla gerçekleşmiştir. Mühendishanelerin kurulmasından sonra 19. yüzyılın sonlarında Fransız etkisi ile bakanlıklara bağlı yüksekokullar açılmıştır (Gürüz 2001: 290-296). Aslında bu durum, Tanzimat'la birlikte klasik medrese anlayışının yerini, Darülfünun ve yüksek okullara bırakması anlamına geliyordu.

1.2.2. Cumhuriyet Dönemi

Cumhuriyetin ilanından hemen sonra medreseler ve diğer dini okullar, 1924'te çıkarılan 430 sayılı Tevhid-i Tedrisat Kanunu ile kapatılmıştır. Böylece dini eğitim dahil eğitimi, devlet okulları ile sınırlayan laik bir sistem anlayışı getirilmiştir. Aynı yıl 493 sayılı yasa ile Darülfünun yeniden düzenlenmiş ve 1933'te İstanbul Üniversitesi adını almıştır. İstanbul'daki ticaret ve mühendislik okulları 1925'te Ulum-ı Aliye-i Ticariye ve Yüksek Mühendis Mektebi adıyla yeniden düzenlenmiştir. 1944'te İstanbul Teknik Üniversitesi adını almıştır. Bu arada yeni başkent Ankara'da Hukuk Fakültesi gibi bir çok yüksek okul kurulmuştur (Gürüz, 2001: 297-299). Halen Türkiye'de 2007 yılı sonu itibarıyla 85 devlet, 30 özel ve 5 askeri olmak üzere toplam 120 üniversite

mevcuttur (http://www.yok.gov.tr/hakkinda/uni_bag_bir_2006.xls). Mevcut üniversite sayısını artırma girişimleri de bulunmaktadır.

Cumhuriyet döneminde medreselerin kapatılmasıyla birlikte, bazı okullar yatılı (leyli) hale getirilmiş, öğrencilerin barınma, beslenme gibi ihtiyaçlarının karşılanması amacıyla, 1 Haziran 1927 yılında “Mektep Pansiyonlarının İdaresine Dair Kanun” kabul edilmiştir. İstanbul ve Ankara’da yükseköğrenim kuruluşlarına devam eden öğrencilerin barınma ve beslenme ihtiyaçlarının giderilmesinde devam eden sıkıntılar karşısında il özel idareleri, belediyeler, dernekler ve özel kişilerce yurtlar açılmaya başlanmıştır (Yurtkur, 1998: 27). Bu gelişme, yurt işletme faaliyetlerinin denetim altına alınması için yasal düzenlemelere gidilmesini zorunlu hale getirmiştir.

1949 yılında 5375 sayılı Yüksek Öğrenim Yurtları ve Aşevleri Kanunu yürürlüğe konulmuştur. Bu kanunla yurtlar ve aşevleri, Milli Eğitim Bakanlığı’nın yönetim ve sorumluluğuna verilmiştir. 5651 sayılı yasa ile de özel ve tüzel kişilere ait yurtların hizmete açılması ve denetimi Bakanlığın görevleri içine alınmıştır (Yurtkur, 2006b). 1952 yılında 5375 sayılı kanunun uygulanması için “Yüksek Öğretim Öğrenci Yurtları ve Aşevleri Yönetmeliği” hazırlanarak yurtlar ve aşevleri, 1957 yılında Milli Eğitim Bakanlığı Yüksek Öğretim Genel Müdürlüğü’ne bağlanmıştır (Yurtkur, 1998: 30). İstanbul ve Ankara’da 1949-1961 yılları arasında devlete ait binalarda hizmete giren yurtların idari personeli, Milli Eğitim Bakanlığı’nın personeli arasından karşılanmıştır (Yurtkur, 2006b). Yapılan tüm çalışmalara ve gayretlere rağmen, bu dönemde yeni açılan üniversitelerin öğrenci sayısını artırması nedeniyle, mevcut olanaklar talebin çok gerisinde kalmıştır.

1960 yılına gelindiğinde 53 bine ulaşan üniversite ve yüksekokul öğrencisinden ancak 3 bine yakını yatılı yüksekokullarda, 5 bini ise yurtlarda kalıyordu. 1930’lu yıllardan başlayarak süregelen “Burs Sistemi” ise, (1939 yılı aylık burs miktarı 1,5 TL idi) bazı olumsuzlukları barındırıyordu. Örneğin, her ihtisas bölümüne burs verilemiyordu. Burs alanların öğrenimlerini bitirdikten sonra öğrenim sürelerinin iki katı mecburi hizmete tabi tutulması ve özel sektöre oranla daha düşük ücretle çalıştırılmaları ise, burs sisteminin işlerliğini yitirmesine neden oluyordu (Yurtkur, 1998: 30). Bu dönemde yeni açılan üniversiteler ile artan öğrenci sayısına karşın, gerek

özel sektör gerekse Kamu yetersiz kalıyor, bulunduğu şehirde eğitim görenler bir yana, çoğunluğun talebi karşılanamıyordu.

1961 Anayasası'nın 50 inci maddesinde "Halkın öğrenim ve eğitim ihtiyaçlarını sağlama, devletin başta gelen ödevlerindedir... Devlet, maddi imkanlardan yoksun başarılı öğrencilerin, en yüksek öğrenim derecelerine kadar çıkmalarını sağlama amacıyla burslar ve başka yollarla gerekli yardımları yapar" hükmü yer almıştır. Anayasa ile devlete yüklenen bu asli görev gereği, üniversite gençliğinin barınma ve kredi ihtiyaçlarının karşılanması için 22 Ağustos 1961 tarih ve 10887 sayılı Resmî Gazete'de yayımlanarak yürürlüğe giren 351 sayılı Kanun ile Yüksek Öğrenim Kredi ve Yurtlar Kurumu kurulmuştur.

Tüzel kişiliği haiz, özel hukuk hükümlerine tabi sosyal amaçlı hizmet veren Kurum, 1970 yılına kadar Milli Eğitimi Bakanlığı'na, 1970 yılından sonra Gençlik ve Spor Bakanlığı'na bağlanmıştır. Yurtkur, Aralık 1983 tarihinden itibaren 3046 sayılı Kanun, 179 sayılı KHK ve bilahare 3797 sayılı Kanun hükmü uyarınca Milli Eğitim Bakanlığı'nın bağlı kuruluşu haline gelmiştir (Yurtkur, 2006b).

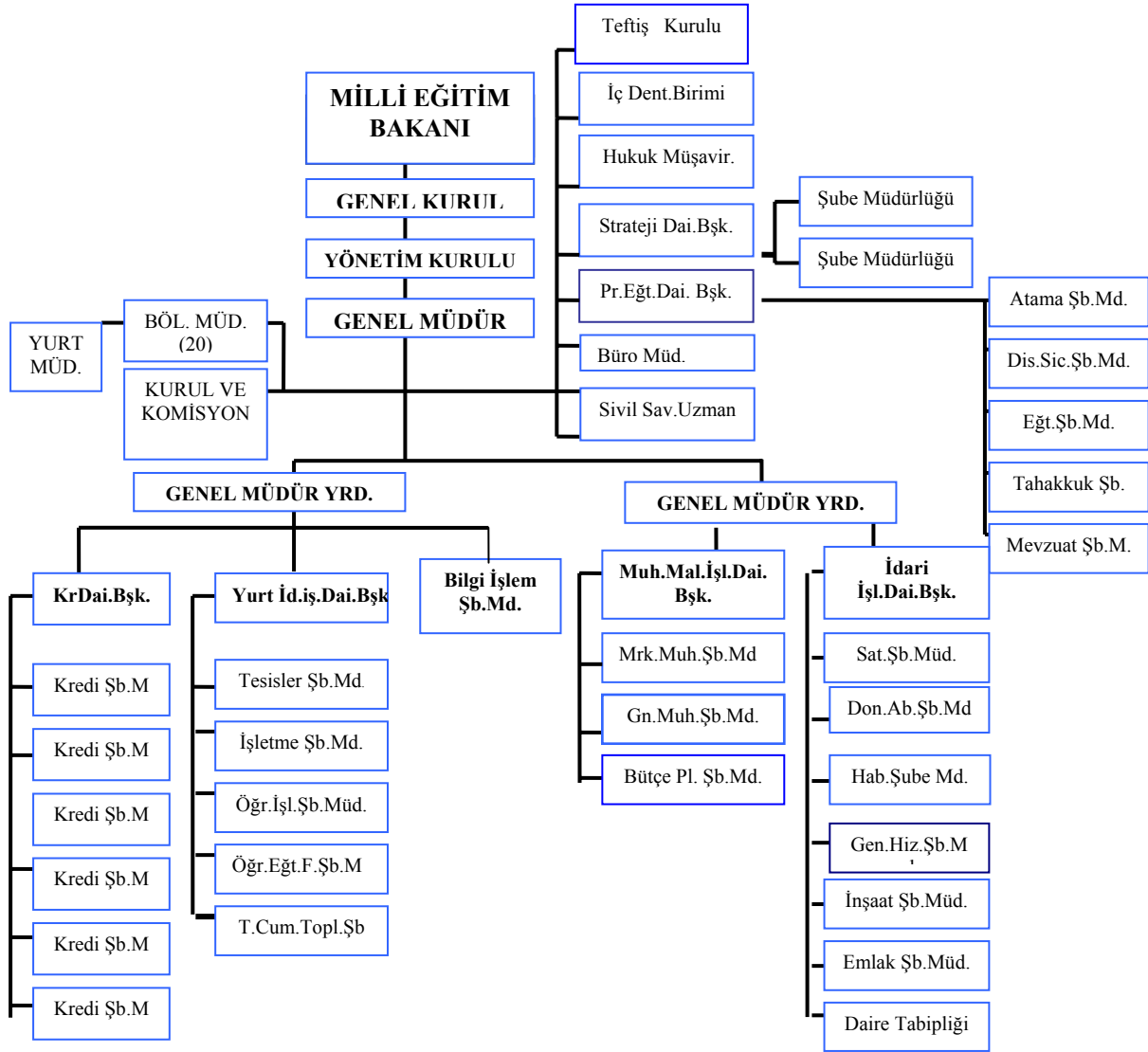
1.3. Yurtkur'un Yönetim Yapısı

Yurtkur, 351 sayılı Kuruluş Kanunu'na göre, özel hukuk hükümlerine tabi olarak kurulmuş olup, merkezi Ankara'dır ve Milli Eğitim Bakanlığı'nın denetimi altındadır. Yurtkur'un organizasyon yapısı Şekil-1.1'de gösterilmiştir.

Yüksek Öğrenim Kredi ve Yurtlar Kurumu, hizmetlerini genel müdürlük yapılanması altında, Genel Müdür'e bağlı olarak yerine getirmektedir. Yurtkur, yapılanma olarak merkez ve taşra teşkilatından oluşmaktadır. Merkezdeki yapılanması, diğer kamu kurumlarının klasik yapılanma şeklinde olduğu üzere, ana hizmetler, danışma ve denetim hizmetleri ve yardımcı hizmetler olarak üç fonksiyonel sınıflandırmaya ayrılmaktadır.

Ana hizmet faaliyetleri, yurt idare ve işletme ve burs ve kredi işleri; danışma ve denetimle ilgili faaliyetleri, strateji geliştirme işleri, basın ve halkla ilişkiler, hukuk ve teftiş işleri; yardımcı hizmetlerle ilgili faaliyetleri, bilgi işlem işleri, dış ilişkiler ve AB işleri, emlak ve inşaat işleri, hizmet öncesi ve hizmet içi eğitim işleri , idari işler, kültür

tanıtım ve yayın işleri, mali işler, personel işleri, satınalma ve satış işleri, sivil savunma işleri ve sosyal ve sağlık işleridir.



Şekil-1.1: Yurtkur Organizasyon Yapısı

Kaynak: Yurtkur, (2006b).

Kurumun taşra teşkilatı, bölge müdürlükleri ve bunlara bağlı yurt müdürlüklerinden oluşmaktadır. Bölge müdürlükleri, Adana, Ankara, Antalya, Bolu, Bursa, Denizli, Diyarbakır, Edirne, Erzurum, Eskişehir, Gaziantep, İstanbul, İzmir, Kayseri, Konya, Malatya, Samsun, Trabzon, Van ve Zonguldak Bölge Müdürlükleri olmak üzere yirmidir. Bu bölge müdürlüklerine bağlı ve Türkiye genelinde 2006 yılı

itibariyle 77 il ve 76 ilçede 44 kız, 25 erkek ve 145 karma olmak üzere toplam 214 yurt bulunmaktadır (Yurtkur, 2007).

Kurumun organları Genel Kurul, Yönetim Kurulu ve Genel Müdürlük olarak belirlenmiştir. Bu organların oluşumu ve görevleri, 22 Ağustos 1961 tarih ve 10887 sayılı Resmi Gazete’de yayımlanarak yürürlüğe giren 351 sayılı Kurum Kuruluş Kanunu’nda gösterilmiş olup, aşağıda açıklanmıştır.

1.3.1. Genel Kurul

Genel Kurul’un tabii başkanı Milli Eğitim Bakanı’dır. Genel Kurul; Maliye, İçişleri, Bayındırlık, Sağlık ve Sosyal Yardım, İmar ve İskan Bakanlıklarının birer temsilcisi, Milli Eğitim Bakanlığı Talim Terbiye Dairesi Reisi ve Yüksek Öğretim Genel Müdürü, üniversite rektörleri, her üniversite senatosunca seçilecek birer öğretim üyesi, üniversite dışındaki yüksek öğrenim kurumları ve akademilerin öğretim üyeleri arasından kendi öğretim üyelerince seçilecek birer temsilci, Vakıflar Genel Müdürü, Beden Eğitimi Genel Müdürü, Kızılay Genel Müdürü, Kurumun parasının yatırıldığı bankanın Genel Müdürü ve yönetmeliğe göre tespit edilecek dört öğrenci temsilcisinden oluşmaktadır.

Genel Kurul, her yıl Başkanın daveti üzerine Şubat ve Ekim ayları içinde toplanarak gündemindeki işleri görüşür. Seçimle gelen üyelerin üyelik süresi iki yıldır. Genel Kurul’un görevleri şunlardır:

- a) Genel Müdürlükçe hazırlanan ve Yönetim Kurulunca kabul edilen ve kadro cetvelleri ile yıllık iş programlarını ve yıllık çalışma raporlarını incelemek ve onaylamak,
- b) Yurt yapımı ve geliştirilmesine ait Yönetim Kurulunca teklif edilen projeleri incelemek ve onaylamak,
- c) Öğrenim dallarına göre yıllık kredi tahsis kontenjanını, Milli Eğitim planını ve memleket ihtiyaçlarını göz önünde tutarak üniversite ve yüksek okulların teklifi üzerine tespit etmek,
- ç) Yönetmelik tasarılarını incelemek ve onaylamak,
- d) Yönetim Kurulunu seçmek,

- e) Bu kanun veya bu kanuna dayanılarak çıkarılacak yönetmeliklerle Genel Kurul'a verilecek görevleri belirlemek,
- f) Mali yıl itibariyle hazırlanan kesin hesapları ve bilançoları onaylamaktır.

1.3.2. Yönetim Kurulu

Yönetim Kurulu, bir üyesi Milli Eğitim Bakanlığı'ndan, iki üyesi üniversite öğretim üyesi, bir üyesi yüksekokul veya akademiler öğretim üyesi ve bir üyesi öğrenci temsilcisinden, bir üyesi Maliye Bakanlığı'ndan, bir üyesi de Genel Kurul'a temsilci gönderen diğer kurumlardan olmak üzere, Genel Kurul'ca kendi üyeleri arasından veya dışardan seçilecek yedi kişiden kurulur. Kurul kendi arasından bir başkan seçer ve ayda en az bir kere toplanır. Yönetim Kurulu, iki yılda bir yenilenir. Görevleri şunlardır:

- a) Kurumun işlerini kanun ve yönetmelik hükümlerine ve Genel Kurul kararlarına göre düzenlemek ve her türlü tedbiri almak,
- b) Genel Müdürlükçe hazırlanan bütçe ve kadrolarla yıllık iş programlarını ve çalışma raporunu incelemek ve onaylamak,
- c) Öğrenim dallarına göre kredi tahsis kontenjanını tespit etmek,
- ç) Öğrenci yurtları yapı ve geliştirme projelerini incelemek ve onaylamak,
- d) Yönetmelik tasarılarını hazırlamak veya Genel Müdürlük tarafından hazırlanmış olanları incelemek,
- e) Genel Müdürlük tarafından mali yıl itibariyle hazırlanan bilanço ve kesin hesapları, incelemek ve onaylamak,
- f) Kanun, Yönetmelik ve Genel Kurul'ca verilen görevleri yapmaktır.

1.3.3. Genel Müdürlük

Genel Müdürlük, bir Genel Müdür ile iki yardımcısından oluşur. Genel Müdür, Yönetim Kurulu'nun teklifi ve Milli Eğitim Bakanı'nın inhası üzerine Bakanlar Kurulu'nca atanır. Genel Müdür yardımcıları ise; Genel Müdür'ün teklifi ve Yönetim Kurulu'nun inhası ile Milli Eğitim Bakanı tarafından atanır. Genel Müdürlük, Kurumun amaçlarını gerçekleştirmek için gerekli örgütü kurar ve örgüt taslağı ile kadrolarını hazırlar. Bu örgüt ve kadrolar Yönetim Kurulu'nun ve Genel Kurul'un onayından sonra uygulanır. Örgüt ve kadrolar aynı suretle değiştirilebilir.

Genel Müdür, Kurumun yürütme organıdır. Genel Müdür, Genel Kurul ve Yönetim Kurulu toplantılarına katılır, ancak oy kullanamaz. Genel Müdürün başlıca görevleri şunlardır:

- a) Kurumu temsil etmek,
- b) Genel Kurul ve Yönetim Kurulu kararlarını uygulamak,
- c) Bu kanun ve bu kanuna göre çıkarılacak yönetmeliklerle verilen görevleri yapmaktır.

1.4. Yurtkur'un Ana Hizmetleri

Yurtkur'un ana hizmetleri, nakdi destek ve barınma hizmetleridir. Ülkemizde yükseköğrenim gören Türk uyruklu öğrencilerin yanında, 1992 yılından itibaren Orta Asya Türk Cumhuriyetleri ve Akraba Toplulukları'ndan gelen öğrenciler ile kültür anlaşması yapılan diğer ülkelerden gelen öğrencilere de barınma ve beslenme yardımı vererek öğrenimlerine destek olmaktadır.

1.4.1. Kredi ve Burs Hizmetleri

Yurtkur'un nakdi destek hizmetleri, öğrenim kredisi, katkı kredisi ve burs olmak üzere üç dalda yürütülmektedir. Kurum, 1962 yılından itibaren öğrenim kredisi, 1985 yılından itibaren katkı kredisi ve 2004 yılından itibaren de burs verme hizmetlerini yürütmektedir (Yurtkur, 2007). 6 Mart 2004 tarihinde yürürlüğe giren 5102 sayılı Yüksek Öğrenim Öğrencilerine Burs, Kredi Verilmesine İlişkin Kanun'la kamu kurum ve kuruluşları tarafından verilmekte olan burs ve kredilerin, Yüksek Öğrenim Kredi ve Yurtlar Kurumu tarafından verilmesi öngörülmüştür.

Bu kanunla, Türkiye'de burs ve kredi dağıtımı konusunda sadece Kurumun yetkili olduğu hüküm altına alınmıştır. Böylece öğrencilerin çeşitli kamu kurum ve kuruluşlarından almakta olduğu burs ve kredilerin mükerrer verilmesi önlenmiş ve daha fazla sayıdaki öğrenciye, daha fazla miktarda yardım yapılması sağlanmıştır. Aynı kanun ile burs, kredi taahhüt senetlerinin noterde tanzim ve tasdik edilmesine ilişkin iş ve işlemlerin, vergi, resim ve harca tabi tutulamayacağı, öğrencilere ödenen burs, kredi gibi nakdi yardımların haczedilemeyeceği de hüküm altına alınmıştır.

1.4.1.1. Öğrenim Kredisi

Öğrenim kredisi, ülke içerisinde yüksek öğrenim gören Türk gençlerini maddi yönden desteklemek, sosyal ve kültürel gelişimlerini kolaylaştırmak amacı ile devam ettikleri yüksek öğrenim kurumlarının normal öğretimleri süresince verilen zorunlu hizmet yükümlülüğü bulunmayan borç paradır (Yurtkur, 2006b). Kurum, 351 sayılı kanun gereği, 1962 yılından bu yana öğrenim kredisi vermektedir. Tablo-1.1’de 1962-2006 yılları arasında kredi alan öğrencilerin dağılımı verilmiştir. Bu bilgilere göre, artan öğrenci sayısının yanında, özellikle 1980’li yıllardan itibaren enflasyondan kaynaklanan aylık kredi miktarındaki artışlar dikkat çekmektedir.

Tablo-1.1: Öğrenim Kredisi Alan Öğrenciler (önlisans-lisans-master-doktora)

YIL	BAŞVURAN SAYISI	TAHSİS	KREDİ ALAN	AYLIK KREDİ MİKTARI (TL)
1962	7.351	2.031	1.700	25
1970	9.311	2.434	2.256	35
1980	41.230	28.775	28.775	150
1990	126.917	50.319	48.389	10.000
2000	266.582	177.382	124.617	25.000.000
2006	301.839	189.505	169.925(*)	130 (ytl)

Kaynak: Yurtkur İstatistik Bülteni, No. 22, Sayfa: 79- 80.

* 2006 yılı itibariyle halen 569.276 öğrenci öğrenim kredisi almaktadır. Kurumdan 1962-2006 yılları arasında toplam 2.287.539 öğrenci öğrenim kredisinden yararlanmıştır.

Yurtkur’un kuruluşundan 2006 yılı sonuna kadar 2.287.539 öğrenciye öğrenim kredisi verilmiş olup, yapılan ödeme 2.746.726.067,96 YTL’dir. 2005-2006 eğitim-öğretim yılında 399.351 eski, 169.925 yeni olmak üzere toplam 569.276 öğrenci öğrenim kredisinden faydalanmıştır. Kurum verilerine göre, yüksek öğrenime devam eden 1.296.000 öğrencinin %56’sı kredi ile desteklenmektedir. Yine kredi alan öğrenci sayısında, son 4 yılda %65,5’lik bir artış sağlanmıştır (Yurtkur, 2007).

Her ne kadar kredi alan öğrenci sayısında ve miktarında bir artış sağlansa da bu yeterli görünmemektedir. Her öğrencinin talebi doğrultusunda, kredinin miktarı ve süresi konusunda esnek kredi uygulamaları getirilmesi yerinde olacaktır. Çünkü öğrencilerin aileden gelen maddi olanakları, yaşam tarzları, okudukları bölümler ve iller farklılık göstermektedir. Örneğin bir tıp fakültesi öğrencisinin eğitim masrafları ile

meslek yüksek okulunda okuyan bir öğrencinin eğitim masrafları arasında çok büyük fark olmaktadır. Kredinin geri dönüşümü açısından da tıp öğrencisi çok daha avantajlı olmaktadır. Bu bağlamda alternatif kredi uygulamaları, bütün öğrencileri kategorik olarak tek tip olmaktan çıkararak, verimli ve fonksiyonel bir yapılanmayı sağlayabilir.

1.4.1.2. Katkı Kredisi

Yüksek öğrenim kurumları, öğrencilerine yönelik sosyal, kültürel, sportif faaliyetler ile beslenmelerine katkıda bulunmak için her yıl Bakanlar Kurulunca tespit edilen miktarlarda katkı payı almaktadır. Katkı kredisi, katkı payına karşılık olarak öğrenci adına borç para kaydedilip, yüksek öğrenim kurumlarına ödenen paradır (Yurtkur, 2006b). Katkı kredisi, isteyen her öğrenciye verilmektedir (Yurtkur, 2007). Yurtkur, 2547 sayılı Yüksek Öğretim Kanunu'nun 46/3. maddesine istinaden 1985 yılından bu yana katkı kredisi vermektedir. Tablo-1.2'de 1962-2006 yılları arasında katkı kredisi alan öğrencilerin dağılımı verilmiştir.

Tablo-1.2: Katkı Kredisi Alan Öğrenciler

YIL	BAŞVURAN SAYISI	TAHSİS SAYISI	KATKI ALAN
1985	108.496	108.448	78.825
1990	88.844	87.393	51.443
1995	142.032	135.998	80.242
2000	198.795	128.266	98.187
2005	188.705	141.262	136.154
2006	210.638	157.555	145.665

Kaynak: Yurtkur İstatistik Bülteni, No. 22, Sayfa: 91.

* 2006 yılı itibariyle halen 505.348 öğrenci katkı kredisi almaktadır. Kurumdan 1985-2006 yılları arasında toplam 1.731.363 öğrenci katkı kredisinden yararlanmıştır.

Kurum, kuruluşundan 2006 yılı sonuna kadar 1.731.363 öğrenciye katkı kredisi vermiş olup, yapılan ödeme 510.125.177,94 YTL'dir. 2005-2006 eğitim-öğretim yılında 359.683 eski, 144.859 yeni olmak üzere toplam 504.542 öğrenci katkı kredisinden faydalanmıştır (Yurtkur, 2007). Tablo 1.2'de 1985 yılından 2006 yılına kadar dönemler halinde katkı kredisi alan öğrencilerin sayısı verilmiştir. Tabloya göre, yıllar itibariyle artan öğrenci sayısına bağlı olarak, başvuru sayısının da arttığı görülmektedir.

1.4.1.3. Burs

Burs, ülke içerisinde yüksek öğrenim gören Türk gençlerinin, sosyal ve kültürel gelişimlerini kolaylaştırmak amacı ile devam ettikleri yüksek öğrenim kurumlarının normal öğretimleri süresince başarılı ve ihtiyaç sahibi öğrencilere Yurtkur tarafından karşılıksız olarak verilen maddi destektir (Yurtkur, 2006b). Yüksek öğrenim bursları, 2004 yılı öncesinde Başbakanlık bünyesinde verilirken, 5102 sayılı kanun ile bu tarihten itibaren Yurtkur tarafından verilmektedir.

Tablo-1.3: Burs Alan Öğrenciler (önlisans-lisans-master-doktora)

YIL	BAŞV. SAYISI	TAHSİS	BURS ALAN	AYLIK BURS MİKTARI (YTL)
2004	-	54.728	54.724	90
2005	152.852	58.090	54.976	110
2006	170.383	60.393	58.085	130
TOPLAM	323.235	173.211	167.785	

Kaynak: Yurtkur İstatistik Bülteni, No. 22, Sayfa: 84.

Tablo-1.3'te görüleceği üzere Yurtkur, 2004 yılından 2006 yılı sonuna kadar 167.785 öğrenciye burs vermiştir. Aylık burs miktarı 2007 başı itibariyle aylık olarak 150 YTL olarak belirlenmiştir.

Ayrıca; 2004-2005 ve 2005-2006 eğitim-öğretim yıllarında, ÖSS sonucunda sayısal, sözel, eşit ağırlık ve yabancı dil puan türlerinde ilk 100'e giren toplam 800 öğrenciye normal aylık burs tutarının üç katı burs verilmiştir. Ayrıca, Türk sporu ve sporcusuna destek vermek amacıyla, yükseköğrenim öğrencilerinden milli olmuş amatör sporculara normal aylık burs tutarının üç katı burs verilmesi imkânı getirilmiştir. Bu imkândan 2005-2006 öğretim yılında 1.124 öğrenci faydalanmıştır (Yurtkur, 2007).

2004 yılında yürürlüğe giren 5102 sayılı kanun gereğince, üniversiteler kendilerine ayrılan kontenjan nispetinde belirledikleri öğrencilerin isimlerini Yurtkur'a bildirmektedirler. Başarısızlığı sebebiyle bursu kesilen öğrenci, bursun kesildiği tarihten itibaren isteği halinde öğrenim kredisiyle desteklenmektedir.

1.4.2. Barınma Hizmetleri

Yurtkur'a bağı standart yurtlar, öğrencilerin barınma ihtiyacını karşılayabilmek amacıyla, barınan öğrenci sayıları 4 ile 8 arasında değişen odalar şeklinde düzenlenmiştir. Ancak, son üç yılda yatırım programları çerçevesinde düzenlenen yurtlar 1-3 ve 4 kişilik olup, banyo ve tuvaleti içindedir. Ayrıca bu yurtlarda bulunan odalar; ahşap karyola, komodin, elbise dolabı, çalışma masası, televizyon ve buzdolabı ile donatılmaktadır. Yapılan bu çalışmaların yanı sıra eski yurtlarda hamam sisteminden vazgeçilerek banyo ve tuvaletlerin katlara çıkarılması, ranza sisteminden karyola sistemine geçilmesi, odalarda kapasite düşümü yapılması suretiyle iyileştirme çalışmaları devam etmektedir.

Yurtkur'a bağı Karamürsel Gazanfer Bilge Yurdu, Ankara Mahmut Nedim Zapçı Yurdu, Urla Yurdu, Kocaeli Yavuz Selim Yurdu, Aydın Yurdu ile Bolu Abant Yurdu D1-D2 ve Rize yurdu D ve E Bloklarına ISO 9001 belgesi alınması ile ilgili çalışmalar sürdürülmektedir (Yurtkur, 2007). Böylece, yeni yapılan yurtlarda kaliteli hizmet sunumunun tescil edilmesi amaçlandığı söylenebilir.

Yurtkur, barınma hizmetlerine ilişkin kapasitesini artırmaya çalışırken öğrencilerin yurtlarda en çok zamanlarını geçirdikleri odaların düzeni için de çalışmalar yapmaktadır. Ranza sisteminden kademeli olarak vazgeçerek karyola yatak sisteminin kullanıldığı bir ve üç kişilik yurt odaları oluşturarak yoğunluğu azaltma hedefi, kurumun kalite geliştirme politikası içinde önem verdiği bir konudur. Bu kalite politikası doğrultusunda 2006 yılında kurum personeline yönelik Uluslararası Standard Organizasyonu (ISO) standartlarını uygulama ve öğrenme seminerleri verilmiştir. ISO standartları belgesi alabilme adına bazı pilot yurtlar seçilerek bunların modernizasyon çalışmaları devam etmektedir. Yurtkur yeni yurtlarını "otel-yurt" anlayışı içinde oluşturma çabasıdadır. Modern bir anlayış ile tasarlanan odaların güzel bir görünüme sahip olması, imkanlar doğrultusunda tüm odalara banyo-tuvalet sağlanması ve ahşap mobilya ile döşenmesi, Yurtkur'un öncelikli çalışmaları arasındadır. Öğrencilerin ders çalışmalarında verimliliklerinin artması için çizim, resim odaları ve modern ders çalışma mekanları oluşturulması (Yurtkur, 2007) hedeflenmektedir.

Tablo-1.4'te görüleceği üzere, 1982-1990 yılları arasında yurt sayısı 36'dan 114'e çıkmıştır. Dinçerler'e göre (1985: 111), 12 Eylül öncesi dönemin sorunları nedeniyle bu alan sahipsiz kalmıştır. Bu dönemden sonra ülke nüfusunun ve eğitim ihtiyacının artışına paralel olarak, kısa sürede prefabrik yurt yapımı ile bu sorun çözülmeye çalışılmıştır. Her alanda olduğu gibi bu alanda da hayırsever vatandaşların, dernek ve vakıfların katkıları olmuştur.

Tablo-1.4: Kuruluşundan Bugüne Yurtkur'a Bağlı Yurtların Sayı ve Kapasiteleri

YILLAR	YURT SAYISI	İL	İLÇE	KIZ	ERKEK	TOPLAM
1961- 1962	18	3	-	854	4828	5682
1971- 1972	25	9	-	3152	15431	18583
1981- 1982	36	19	-	10483	20399	30882
1991- 1992	114	51	11	43136	70544	113680
2001- 2002	190	75	57	101005	81253	182756
2002- 2003	194	78	60	104905	82554	187459
2003- 2004	201	78	67	106288	83079	189367
2004- 2005	209	77	73	110047	83506	193553
2005- 2006	214	77	76	111829	84062	195891
2006- 2007	218	78	78			200416

Kaynak: Yurtkur İstatistik Bülteni, No. 22, Sayfa: 15.

Yurtkur, ülke genelinde 78 il, 78 ilçede bulunan 45 kız, 26 erkek, 147 karma olmak üzere toplam 218 yurttan 200.416 yatak kapasitesine sahip olup, kuruluşundan bu güne kadar, 2.810.318 öğrenciye yurtlarında barınma hizmeti vermiştir (www.kyk.gov.tr).

Şehit ve gazi çocukları, Sosyal Hizmetler Çocuk Esirgeme Kurumu'ndan gelen devletin koruması altındaki çocuklar ile yurtlarda barınan ve maddi yetersizlik içerisinde bulunan öğrencilerden yurt ücreti alınmamaktadır. Ayrıca, 1992-1993 öğretim yılından itibaren Türk Cumhuriyetleri ve diğer Türk Topluluklarından eğitim ve öğretim görmek üzere burslu olarak ülkemize gelen öğrenciler de kurum yurtlarında ücretsiz olarak barındırılmaktadır.

Yine kurum yurtları, çeşitli dernek, vakıf, spor federasyonları, sivil toplum kuruluşları ile kamu kurum ve kuruluşlarının tüm etkinliklerine açık olup, her türlü

festival, seminer faaliyetleri için hizmet verdiği gibi turizm amaçlı gelen vatandaşlar için de açık tutulmaktadır. ÖSS sınavı için gelen lise öğrencileri de yurtlarda barındırılmaktadır (Albayrak, 2007: 7).

1.4.2.1 Yurt Ücretleri

Kurum yurtlarında belirli bir ücret ödenerek barınılmaktadır. Yurdun fiziki yapısı ve barındırma durumuna göre, farklı yurt ücretleri alınabilmektedir. Kurum yurtlarında barınan öğrencilerden alınan aylık yurt yatak ücreti olabildiğince asgari düzeyde tutulmakta olup, bu miktar 2007 yılı için 57 YTL' dir. Standardı yüksek yurtların aylık ücreti ise yurtların özelliklerine göre; 66 YTL ile 174 YTL arasında değişmektedir. Bunun yanı sıra, zamanında yatırılmayan yurt ücretlerine ya da yapacakları zarara karşılık olarak kayıt esnasında öğrencilerden “depozito” alınmaktadır (Yurtkur, 2006c: 21).

Ancak, bazı öğrencilerden yurt ücreti alınmamaktadır. Bunlar; Yurtkur yurtlarında barınan ve maddi yetersizlik içinde olan öğrenciler, şehit ve gazi çocukları ve Türk Cumhuriyetleri ve Akraba Toplulukları'ndan gelen öğrencilerdir. Halen yurtlarda 6963 öğrenci ücretsiz olarak barınmaktadır (Yurtkur, 2007).

1.4.2.2. Beslenme Hizmetleri

Yurtkur, yükseköğrenim gençliğinin eğitimine sadece barınma hizmetleriyle değil, beslenmelerine yaptığı katkılarıyla da destek olmaktadır. Yurtlarda yemeklerin fiyatı, piyasa fiyatları ortalamasının en az %30'u oranında indirimli olup mutfak, depo, kullanılan araç gereçlerle malzemelerin kalitesi ve hijyen şartlarına uygunluğu diyetisyenler veya yurt yöneticileri tarafından kontrol edilmektedir. Yemekler alakart ya da tabldot olarak verilmektedir.

Kredi ve Yurtlar Kurumu tarafından yüksek öğrenim gençliğinin yemek ihtiyacını karşılaması için bedelsiz katkılar sağlanmaktadır. Bu nedenle öğrencilere, hafta sonu ve resmi tatil günleri hariç akşam yemeklerine katkı sağlamak amacıyla, beslenme yardımı yapılmaktadır. Bu yardım, aylık olarak öğrencilere kupon verilerek yapılmakta, her gün için ancak bir kupon kullanılmaktadır. Öğrenciler izinli oldukları

günlere ait yemek kuponlarını idareye iade etmektedir. Ayrıca, 10 Ekim 2005 tarihinden itibaren de sabah kahvaltısı uygulaması başlatılmıştır. Yurtkur'a bağlı yurtlarda barınmakta olan öğrencilere 2007 yılında yapılan akşam yemeği yardımı günlük 1.80 YTL, sabah kahvaltısı yardımı günlük 1.20 YTL olmak üzere toplam 3 YTL olarak uygulanmaktadır.

Tablo-1.5: Öğrenciye Yapılan Günlük Yemek Katkısı

YIL	BİR ÖĞRENCİYE YAPILAN KATKI (TL)	DEVLET KORUMASINDAKİ ÖĞRENCİYE KATKI (TL)
1982	40	-
1987	100	600 (*)
1991	1,000	10,000
2001	250,000	1,750,000
2002	500,000	3,000,000
2003	700,000	4,000,000
2004	1,000,000	5,000,000
2005 (YTL)	1,5	6,00
2006 (YTL)	2,50	6,00
2007 (YTL)	3,00	8,50

Kaynak: Yurtkur İstatistik Bülteni, No. 22, Sayfa: 58.

* Uygulama 1984 yılında 600 TL ile başlamıştır.

Kurum yurtlarında barınan öğrencilere Tablo-1.5'te görüldüğü üzere, 2006 yılında günlük 1.00 YTL kahvaltı, 1.50 YTL akşam yemeği yardımı olmak üzere günlük toplam 2.50 YTL beslenme yardımı, Devletin koruması altındaki (Çocuk Esirgeme Kurumu ve Darüşşafaka'dan gelen) öğrencilere ise toplam günlük 6 YTL beslenme yardımı yapılmıştır. En son olarak, devlet korumasındakilere 8.50 YTL ve bunun yanında 3 YTL olmak üzere toplam 11,50 YTL yardım verilmektedir. Yurtkur'un öğrencilere yaptığı sosyal yardımlar, yıllar itibariyle önemli bir gelişme göstermiştir. Kurum yurtlarında kalan üniversite öğrencilerinin maddi olanakları göz önüne alındığında, sosyal yardımların önemi ortaya çıkmaktadır.

1.4.2.3. İşletmeler

Yurtkur'a bağlı yurtlarda barınan öğrencilerin ucuz, kaliteli ve hijyenik şartlara uygun beslenebilmeleri amacıyla, yurtların bünyesinde lokanta, kantin ve kafeterya işletmeleri açılmakta ve işletilmektedir. Bu işletmelerin ehliyetli kişi veya kuruluşlar tarafından çalıştırılmasına, öğrencilerin gıda ve ihtiyaç maddelerini piyasadan daha ucuza sağlamalarına önem verilmektedir. İşletme yerlerinin hijyenik şartlara uygun olarak hizmet vermesi ve devamlı denetlenmesi için gerekli her türlü tedbir alınmaktadır.

Yurtlarda bulunan işletmeler yurt müdürleri tarafından kurulan komisyonlar tarafından, kurum diyetisyenleri ile bölge müdürlüklerince denetlenmektedir. Bunun yanı sıra kapasitesi bini geçen yurtlarda lokanta işletmelerinde İşleticilerce diyetisyen ve gıda mühendisi çalıştırma zorunluluğu bulunmaktadır (Yurtkur, 2007). İşletmelerde, öğrenci tatminini esas alan bir anlayış doğrultusunda, ucuz ve kaliteli hizmet amaçlanmıştır.

Yurtlarda barınan öğrencilerin temel ihtiyaçlarını barındıkları ortamda karşılayabilmek amacıyla lokanta ve kantinlerin yanı sıra kırtasiye, fotokopi, internet, kuaför, berber, kuru temizleme ve çamaşırhane gibi işletmeler yer almaktadır. Bu işletmeler 3 yılda bir işletici seçimleri yoluyla üçüncü kişilerce düşük bir kira karşılığı, işletilmek üzere verilmektedir. Kurum ise, denetleyici konumdadır.

1.4.2.4. Psiko-Sosyal Hizmetler

Psiko-sosyal servisler, yurtlarda barınan öğrencilerin kendi kişiliklerinden ve çevre şartlarından kaynaklanan ekonomik, sosyal ve psikolojik sorunlarının ve ihtiyaçlarının belirlenmesine, çözümlenmesine; okul, yurt ve çevresi ile karşılıklı uyumlarına; yaşam koşullarının korunmasına, geliştirilmesine yardımcı olmak amacıyla, bilimsel yöntem ve teknikler kullanarak hizmet veren birimlerdir. Bu birimlerde sosyal çalışmacı, psikolog ve eğitim rehberi unvanlarında personel görev yapmaktadır. Bu meslek elemanları tarafından, Yurtkur yurtlarında yeni kayıt yaptıran Türk öğrenciler ile Türk Cumhuriyetleri ve Topluluklarından gelerek Türkiye'de öğrenimlerine devam eden yabancı uyruklu öğrencilerin yurt ortamına ve yaşantısına (çevre, okul, arkadaş

ilişkileri vs.) uyumlarını kolaylaştırmak için oryantasyon programları düzenlenmektedir (Yurtkur, 2006b).

Yurtkur'un psiko-sosyal hizmetlerine rehberlik hizmeti de denilebilir. Bu faaliyetler daha çok psikolojik bilgilerden oluşan bilimsel altyapıya dayalı bir süreçtir. Bu altyapının temel unsuru, "empati yeteneği"dir. Empati, rehberlik yapan kişinin, olayları, karşısındaki kişinin gözüyle görebilmesi, onun duygu ve düşüncesiyle yaşayabilmesi ve hissedebilmesidir. Rehberliğin amacına uygun olarak yapılabilmesi için uyulması gereken ilkeler şunlardır (Yüksel ve Zel, 1999: 162-163):

- 1) Rehberlik, karşılıklı iletişim sağlamaya dayanır.
- 2) Rehberliğin konusu genelde duygusal gerilimdir.
- 3) Rehberlikte güven temel gerekliliktir.
- 4) Rehberlik, kişiyi sorunu çözmeye güdüleyebilmelidir.
- 5) Rehberlik, bazen çözüm önerileri de sunmalıdır.
- 6) Rehberliğin yapıldığı ortam, başarı için önemlidir.

Yurtkur'a bağlı yurtlarda barınan yüksek öğrenim öğrencilerinin, dersleri dışında kalan serbest zamanlarını en iyi şekilde değerlendirmelerini sağlamak, onların bedensel, zihinsel ve kültürel yönden gelişimlerine katkıda bulunmak, gençler için verilen önemli hizmetlerdendir. Öğrencileri her türlü kötü alışkanlıklardan uzak tutmak, aralarında birlik, beraberlik, dostluk ve kardeşlik bağlarını güçlendirmek amacıyla Yurtkur Genel Müdürlüğü tarafından "Eğitim Faaliyetleri Programı" doğrultusunda bölge ve yurt müdürlükleri tarafından sosyal, kültürel ve sportif faaliyetler gerçekleştirilmektedir.

Bu faaliyetler, yurdun fiziki yapısı da dikkate alınarak öğrencilerin ilgi ve yetenekleri doğrultusunda belirlenmektedir. Yıl içerisinde faaliyetlere ait çalışmalar, sosyal çalışmacı, eğitim rehberi, her ikisinin de bulunmadığı yurtlarda ise, bu konuda görevlendirilen bir personelin, karma yurtlarda ise bir bayan bir erkek olmak üzere iki personelin sorumluluğunda sürdürülerek, yurtlarda bloklar arası bölge müdürlüğü içerisinde de yurtlar arası turnuva ve yarışmalar yapılmaktadır. Yıl sonunda Türkiye genelinde bölge müdürlüklerinin katılımıyla bölgelerarası basketbol, voleybol, futbol, masa tenisi ile yurtlar arası satranç turnuvaları, atletizm, yüzme ve halkoyunları

yarışmaları dzenlenmekte; konser, konferans, sergi, şenlik, tiyatro ve gezi gibi çeşitli faaliyetler gerçekleştirilmektedir (Yurtkur, www.kyk.gov.tr).

Sosyal, kültürel ve sportif faaliyetlerin gerçekleşmesinde her türlü eğitim harcamaları, malzeme sağlanması ve dağıtımı, alıştırıcının temini gibi hususlar Yurtkur tarafından yapılmaktadır. Yüksek ğrenim öğrencilerine sunulan faaliyetler, Yurtkur'un mevcut saha ve salonları ile işbirliği yapılan resmi, özel kurum ve kuruluşların tesislerinde gerçekleştirilmektedir. Ayrıca, ğrencilerin niversite yerleşkelerindeki tesislerden faydalanmaları sağlanmaktadır.

1.5. Yurtkur Edirne Bölge Müdürlüğü

Üniversite ğrencilerinin, yurt ve nakdi imkanlara kavuşması için kurulan Yurtkur'un taşradaki teşkilatı bölge mdrlkleridir. Yirmi bölge müdürlüğünden birisi de 1998 yılında kurulan Yurtkur Edirne Bölge Müdürlüğüdür. Tablo-1.6'da görüldüğü üzere, Edirne Bölge Müdürlüğü'ne Trakya Bölgesi'nde bulunan Edirne, Kırklareli ve Tekirdağ illeri ile ilçelerinde bulunan toplam 10 yurt bağlıdır. Yurtların genel yönetim ve denetimi bölge müdürlüğüne bağlı olarak yürütülmektedir.

Tablo-1.6: Yurtkur Edirne Bölge Müdürlüğü Bağlı Yurtları Kapasiteleri

YURDUN ADI BULUNDUĞU YER	KAPASİTE		
	KIZ	ERKEK	TOPLAM
1- Selimiye ğrenci Yurdu Müdürlüğü	2016	1360	3376
2- Kırklareli ğrenci Yurdu Müdürlüğü	340	306	646
3- Tekirdağ ğrenci Yurdu Müdürlüğü	696	616	1312
4- Keşan ğrenci Yurdu Müdürlüğü	156	204	360
5- orlu ğrenci Yurdu Müdürlüğü	200	192	392
6- Malkara ğrenci Yurdu Müdürlüğü	212	212	424
7- erkezky ğrenci Yurdu Müdürlüğü	200	150	350
8- Hayrabolu ğrenci Yurdu Müdürlüğü	216	216	432
9- şarky ğrenci Yurdu Müdürlüğü	180	132	312
10- Havsa ğrenci Yurdu Müdürlüğü	106	-	106
Edirne Bölge Müdürlüğü Toplamı	4322	3388	7710

Kaynak: Trakya niversitesi ğrenci El Kitabı, s. 182.

Bölge müdürlüğünde st yönetici Bölge Müdürü'dr. 5016 sayılı Kamu Mali Yönetimi ve Bt Kanunu'na göre Bölge Müdürü, "Harcama Yetkilisi" ve aynı

zamanda “İhale Yetkilisi”dir. Kısmen de olsa harcama yetkisinin bölge müdürlüklerine verilmesi, hizmetin yerinden görülüp yapılması anlamında önemli bir adımdır. Bölge müdürlüklerinde Personel, Muhasebe, İdari İşler ile Yurt İdare ve İşletme olmak üzere dört şube müdürlüğü bulunmaktadır. Yurt müdürlükleri doğrudan Bölge Müdürü’ne bağlıdır. Bölge ve yurt müdürlüklerinin harcamaları bölge müdürlüklerince gerçekleştirilmektedir. Bu anlamda hizmeti alan bölge müdürlüğü iken uygulayıcıları yurt müdürlükleridir.

1.5.1. Selimiye Öğrenci Yurdu Müdürlüğü

Yurtkur Edirne Bölge Müdürlüğü, bağlı yurt müdürlüğü olarak hizmet vermektedir. Yurt müdürlüğünün üst yöneticisi Yurt Müdürü’dür. Yurtta bayan ve erkek müdür yardımcıları yanında hizmetler, meslek memurları olan yurt yönetim memuru eliyle yürütülmektedir. Bunun yanında psiko-sosyal serviste psikolog ile teknik ve yardımcı hizmetler sınıfından teknisyen ve hizmetliler de görev yapmaktadır. Yurtlarda müdür yardımcıları ve yönetim memurları, “Nöbetçi Memur” olarak 24 saat hizmet vermektedir.

Yurtkur yurtlarına ilk kayıtlar objektif kurallara göre, ÖSYM tarafından yerleştirme sonuçlarına göre yapılmaktadır. Yurt, burs ve kredi gibi kurum işlemlerinde öğrenciler; ailesinin gelir durumu % 50 (1.000 puan), başarı durumu % 25 (500 puan) ve sosyal durumu % 25 (500 puan) olmak üzere toplam % 100 (2.000 puan) üzerinden değerlendirilmektedir. Yapılan bu değerlendirme ile sıralamalar oluşturulmaktadır. Öğrencinin başarı durumunda ilk kez yüksek öğretime girenler için ÖSYM puan türü ve puanı, ara sınıflarda ise okullarınca tespit edilen başarı kuralları dikkate alınmaktadır. Öğrencinin sosyal durumunda ise ailedeki 25 yaşını geçmemiş ve bekar en fazla 5 kardeş sayısı, anne ve babanın kanunen ayrı veya boşanmış olması gibi kriterler dikkate alınmaktadır.

Selimiye Öğrenci Yurdu Müdürlüğü, spor salonu, ısı merkezi, sosyal tesisler, idare binası ve 9 adet yurt binasında öğrencilerin barınma ve beslenme ihtiyacını karşılamaktadır. 2.016 kız öğrenci, 1.360 erkek öğrenci olmak üzere toplam 3.376 kişilik kapasitesi bulunmaktadır. Öğrenci odaları 4-6-8 kişiliktir. 4 bin olan öğrenci barındırma kapasitesi, zaman içinde yapılan iyileştirme ve düşümlerle bu seviyeye

çekilmiştir. Ancak bu yeterli görülmediğinden, Trakya Üniversitesi öğrenci sayısındaki artışa bağlı olarak, yeni yurt ihtiyacı söz konusu olmaktadır.

Yurtta, Trakya Üniversitesi öğrencileri barınmaktadır. Bunun yanında sosyal ve kültürel aktiviteler ile derneklerden gelen kafiyelelere de hizmet verilmektedir. Yurt, her yıl geleneksel olarak Edirne’de düzenlenen tarihi “Kırkpınar Güreşleri” organizasyonunda önemli bir rol oynamaktadır. Yurt içi ve yurt dışından gelen folklor ekipleri ile güreşçiler, yurtta barınmaktadır. Edirne’deki otel ve diğer sosyal tesislerin yatak kapasitesi ve misafirlerin konaklama maliyetleri göz önünde bulundurulduğunda bu katkı daha iyi anlaşılacaktır.

Yurttaki temizlik ve güvenlik hizmetleri, hizmet alımı yolu ile gerçekleştirilmektedir. Öğrencilerin beslenme ve sosyal ihtiyaçları, işletmelerce yerine getirilmektedir. Selimiye Yurt Müdürlüğü’nde lokanta ve kantin işletmeleri yanında kırtasiye, kuaför, bilardo, internet ve çamaşırhane işletmeleri de bulunmaktadır. İşletmeler 3 yıllığına Yurtkur tarafından seçim ile belirlenmektedir. İşletmeler 3. kişilerce işletilmekte olup, idarece denetlenmektedir. İşletme fiyatları, mevzuatı gereği Yurtkur tarafından belirlenmekte ya da işletmenin verdiği fiyatlar uygunluğu denetlenmekte olup, bu fiyatlar piyasa fiyatının altında olmak zorundadır.

Selimiye Öğrenci Yurdu Müdürlüğü; öğrencileri, tedarikçileri, firmaları, işçileri ve kamu yöneticilerini aynı ortamda buluşturan ve harmanlayan kompleks bir yapıya sahiptir. Bu yapının sağlıklı işleyebilmesi için tüm iletişim kanallarının açık olması, öğrenci görüşlerinin alınması yanında uygulanması da zorunludur. Yurt yönetiminin liderliği yanında, öğrencilere hizmet veren diğer üçüncü kişilerin iletişim kanallarının açık olması önemlidir. Bu noktada, yönetimin liderliği ve çalışanların takım ruhu ile hareket ederek, vatandaş odaklı hizmeti gerçekleştirebilmek amaçlanmalıdır. Bu da ancak, öğrenci beklentileri doğrultusunda hizmet sunumu ve kaliteyi sürdürülebilir kılmak ile mümkündür.

1.6. Özel Yurtlar

Yurtkur dışında yüksek öğrenim öğrencilerine hizmet veren özel yurtlar da bulunmaktadır. Vakıf ve dernek yurtları genelde, polis yurtları, Türk silahlı kuvvetlerine

mensup yurtlar gibi kamu kuruluşlarının kendi çocukları için açtıkları yurtlar olmaktadır. Belediyeler ve il özel idarelerince açılan bölgesel yurtlar da vardır. Diğer özel yurtlar ise, kar amaçlı olarak özel kişilerce açılmaktadır. Vakıf, dernek ve özel yurtların yapısı, yönetim kurullarına ya da şahıslara karşı sorumlu yurt müdürlerince yönetilen, karara katılımlı basit bir modeli yansıtmaktadır (Tunç, 1992: 17). Bu yurtların denetlenmesi, Milli Eğitim Bakanlığı tarafından yapılmaktadır.

Ayrıca son yirmi yıldır özel üniversitelerin öğrenim hayatına girmesi ile birlikte, üniversiteler de bu konuya eğilmişler, imkanı olanlar üniversitenin cazibesini artırmak için yurt işletmeye başlamışlardır. Buna imkan bulamayan bazı özel üniversitelerin ise, barınma parası adı altında başarılı öğrencileri destekledikleri bilinmektedir. Yine bir çok devlet üniversitesi, kendi yurdunu işletmektedir. Yurtkur kayıtlarına göre (Yurtkur, 2006a), devlet ve özel üniversiteler tarafından işletilen yurtların, 21.534 kız ve 19.962 erkek olmak üzere toplam 41.496 yatak kapasitesi bulunmaktadır.

Tablo-1.7: Yurtkur Dışındaki Öğrenci Yurtlarının Dağılımı

	Dernek Yurtları	Vakıf Yurtları	Şahıs Yurtları	Diğer Tüzel Kişilik Yurtları	TOPLAM
Yurt Sayısı	1.531	153	256	707	2.647
Yatak Kapasitesi	112.270	16.532	22.908	70.771	222.481
Barınan Öğrenci Sayısı	64.577	11.517	12.953	40.794	129.841
Boş Yatak Kapasitesi	49.952	5.015	9.955	29.977	92.640

Kaynak: (www.meb.gov.tr. 24.04.2006)

Kredi ve Yurtlar Kurumu'nun dışında diğer kamu kuruluşları, şahıs, vakıf ve dernek yurtları da mevcuttur. Nisan 2006 itibariyle Milli Eğitim Bakanlığı verilerine dayanan bu yurtlarla ilgili istatistiki bilgiler Tablo-1.7'de verilmiştir. Tabloda, Yurtkur dışında 2.647 yurt bulunduğu ve bu yurtların yatak kapasitesinin 222.481 olduğu görülmektedir. Burada belirtilmesi gereken nokta, bu kapasiteler üniversite ve orta öğrenim diye ayrılmamış, birlikte verilmiştir. Bu istatistiki bilgiler içerisinde önemli paya, dernek yurtlarının sahip olduğu görülmektedir. 2.647 yurdun 1.531'i yani %58'i dernek yurtlarına aittir. Diğer bir önemli nokta da yurtların doluluk oranlarıdır. 222.481 yatak kapasitesinden 129.841'nin boş olduğu görülmektedir. Buna göre, yurtların yaklaşık %58.5'i atıl durumdadır. Başka önemli bir nokta da, Yurtkur'un toplam 214

yurduna karşılık Yurtkur dışında; üniversitelerin 62 yurdu ve diğer kuruluşların 2.647 yurdunun var olmasıdır. Yurtkur'un 195.891 yatak kapasitesine karşılık, üniversite yurtlarının 41.496 yatak kapasitesi ve diğer kuruluş ve şahısların yurt yatak kapasitesi 222.481'dir. Toplamda yurt kapasitesi 459.868'i bulmaktadır.

1.7. E-Devlet ve Yurtkur

Elektronik devlet (e-devlet), kamu hizmetlerinin yapılması ve vatandaşlara sunulması sırasında bilgi ve iletişim alanındaki teknolojik olanakların kullanılması olarak tanımlanabilir. E-devlet uygulamaları, devlet ve toplum ilişkilerini yeniden tanımlayacak bu ikisi arasında sağlanacak ortak bir anlayış ile yürütülecektir (Balcı, 2003a: 266). İnternetin tüm dünyada yaygınlaşması ile sadece özel sektör değil devletler de bu sürece kayıtsız kalmamış, bilgi ve hizmetin bu kanalla sağlanması için gerekli çalışmaları başlatmışlardır. Bu yeni sistem ile artık hukuk, ekonomi, pazarlama, haberleşme ve bilgiye erişim yeni bir boyut kazanmış, yeni terimlerle birlikte yeni sorunlar gündeme gelmiştir.

E-devlet, kamu bilgi ve hizmetlerinin bilgi ve iletişim teknolojileri yardımı ile sağlanması anlamıyla oldukça karmaşık bir yapıya sahiptir. E-devlet denince sadece, devlet kurumlarının web sayfaları, teknik altyapı ve sistemi değil, aynı zamanda diğer kuruluş ve vatandaşlarla olan dönüşüm potansiyeli anlaşılmalıdır. E-devlet uygulamaları, vatandaşı ön plana çıkaran ve merkezi bir konuma yerleştiren, kamu çalışanını verdiği hizmet kalitesinden sorumlu tutan, kamu performansını iyileştirmeye çalışan, bu performansı ölçen ve değerlendiren ve kamu hizmeti sürecine özel sektör ve sivil toplumu da dahil etmeye dönük bir yaklaşımdır (Yıldız, 2003: 305-307).

Avrupa Komisyonu bir raporunda, Tablo-1.8'de görüleceği üzere e-devletin sunabileceği hizmet alanlarını saptamıştır. Buna göre, bu hizmetler günlük yaşamı etkileyen eğitim, sağlık, ulaşım gibi en basit hizmetlerden politik katılımı artırmaya yönelik olan ve e-demokrasi olarak da adlandırılan daha karmaşık yapıdaki kamu hizmetlerine kadar geniş bir alana yayılmaktadır (Kösecik ve Karkın, 2004: 109-111).

Tablo-1.8: Elektronik Kamu Hizmetleri Kullanım Alanları

	Bilgi Verme Hizmetleri	İletişim Hizmetleri	On-Line İşlem Hizmetleri
Günlük Yaşam	İş hayatı, konut, eğitim, sağlık, kültür, ulaşım, çevre vs. hakkında bilgiler	-Günlük yaşama ilişkin konularda danışmanlık, -İş yada konut ilanları -e-posta iletişimi	-Bilet rezervasyonu, -Çeşitli programlara kayıtlar
Uzaktan Yönetim	-Kamu hizmetleri rehberi -İdari süreçler için klavuz -Kamu kayıtları ve veri tabanları	- Kamu görevlileri ile e-posta iletişimi	-Formların elektronik ortamda doldurulması
Politik Katılım	-Yasal düzenlemeler -Meclis kayıtları -Siyasi programlar -Görüş belgeleri -Karar alma sürecinde hazırlanan belgeler	-Siyasi konularla ilgili tartışmalar, -Politikacılarla e-posta iletişimi	- Referandum, - Seçimler - Anketler

Kaynak: Avrupa Komisyonu, Public Sector Information: A Key Resource for Europe, Green Paper on Public, Sector Information in the Information Society,(COM 1998:585)'den aktaran Kösecik ve Karkın, 2004, s.110.

Türkiye internet ile 1993 yılında tanışmıştır. Türkiye’de e-devlet hareketine ivme kazandıran gelişme, Avrupa Birliği tarafından yürürlüğe konulan “E-Avrupa” girişimidir. Bu girişim, her bireyi, evi, okulu, işyerini, devlet dairesini internete taşımayı amaçlayan, insan kaynağına yatırım yapan ucuz, hızlı ve güvenilir hizmeti ana hedef olarak benimseyen bir yaklaşımdır (Yıldız, 2003: 311). Ülkemizde bu alandaki çalışmalarla, tüm kamu kurumlarının yanında, şirketlere de internette sayfa açmayı zorunlu kılan anlayış benimsenmektedir.

Günümüzde kamu kurumları, bilgi ve iletişim teknolojilerini kullanma konusunda çalışmalar yürütmektedir. Yurtkur’da, “KYKSİS Projesi” ile 2003 ve 2004 yıllarında merkez birimler, 2005 yılında “KYKSİS-G Projesi” ile bölge müdürlükleri ve bağlı yurtlar ve “KYKSİS-G2 Projesi” ile yurt bloklarına kadar 474 noktada teknolojik altyapı kurulmuştur (Albayrak, 2007: 7). Bu şekilde kurum bünyesinde yürütülen iş ve işlemlerde kolaylık, verimlilik, bilgiye en kısa sürede erişim ve saydamlaşma KYKSİS ile sağlanmıştır (Yurtkur 2006b).

Yüksek öğrenim öğrencilerinin kredi, burs ve yurt başvuruları internet ortamında alınmakta ve takibi de yapılmaktadır. Kamu yönetiminde yeniden yapılanma çalışmaları

kapsamında bürokrasi ve kırtasiyeciliğin azaltılması, hesap verilebilirliğin sağlanması, teknolojik imkanlardan daha fazla yararlanılması ve vatandaş odaklı anlayışın gelişmesi hedeflenmiştir. Öğrenciden işlemlerinde kullanılmak üzere istenen belgeler, diğer kurum ve kuruluşlardan elektronik ortamda alınmaktadır. Böylece, kapsamlı bir e-devlete dönüşüm projesi yürütülerek sağlam bir temel oluşturulmuştur (Albayrak, 2007: 8).

Bu gelişmelerle birlikte Yurtkur'un öğrenciler ile olan iş ve işlemlerinden diğer kurum ve kuruluşlara kadar olan tüm ilişkilerinde e-devlet uygulamalarının bütün alanlara yayılması hedeflenmektedir. Yapılacak bu yeni yatırımlar ile öğrenci memnuniyetinin sağlanması yanında, çok kısa sürede geri dönüşüm de gerçekleştirilecektir. Bürokrasinin hantallığı, öğrencinin taleplerine uzunca bir süre cevap alamaması gibi sorunlar ortadan kalkacaktır. Hizmete çok kısa sürede ve elektronik ortamda ulaşılması ile birlikte vatandaş memnuniyeti de artacaktır.

1.8. Yurtkur'da Hizmet İçi Eğitim

Hizmet üreten bir kurumun başarısında, insan faktörünün önemli bir yeri bulunmaktadır. Kurumdaki işgücünü oluşturan insanların çoğu, hizmet sektöründe hizmeti alanlar ile doğrudan ilişki içerisinde. İnsanların davranış biçimlerinin değiştirilmesi ve yeni bilgilerin aktarılması ise, ancak eğitimle mümkündür. Çeşitli kurumlarda çalışanların bilgi ve becerilerinin artırılması, kurumsal aidiyet bilincinin güçlendirilmesi ve değişimlere ayak uydurulması amacıyla hizmet içi eğitimler düzenlenmektedir. Bu noktada öncelikle hizmet içi eğitime duyulan ihtiyaç ve konular tespit edilmelidir. Hizmet içi eğitimin hedefine ulaşabilmesi için iyi bir programlama yapılmalıdır. Hizmet içi eğitime alınacak personelin bilgi düzeyi, statüsü gibi konular göz önünde bulundurularak, eğitim konuları seçilmelidir. Hizmet içi eğitimin başarılı olup olmadığı ise, kurumdaki performans artışı ve verdiği hizmetlerden duyulan memnuniyet düzeyinden anlaşılabilir.

Yurtkur, verdiği hizmetlerde sürekli gelişmenin gerçekleşmesi ve vatandaş odaklı bir yönetim anlayışının kurumda yerleşmesi için, çalışanların hizmet içi eğitim yoluyla eğitilmesinin gerekliliğine inanmakta ve bunu uygulamaktadır. Bu amaçla, 1994-2005 yılları arasında 8542 personele hizmet içi eğitim verilmiştir (Yurtkur 2006a:

147). Öğrencilere hizmet veren personelin binli rakamlarla ifade edildiği Kurumda, bu önemli bir rakamdır. Ayrıca bu sayılar, bir personelin birden çok eğitime katıldığı anlamına gelmektedir. Yurtkur'un, günün değişen şartlarına ve yönetim tekniklerine göre yükselen bir grafikte eğitim verme gayreti içinde olduğu anlaşılmaktadır. Bu eğitimin sürekliliği önemlidir.

Tablo-1.9: 1999- 2005 Yılları Arasında Düzenlenen Hizmet İçi Eğitim Faaliyetlerine Katılan Personel Sayısı

SEMİNER/KURS ADI	1999	2000	2001	2002	2003	2004	2005	TOP.
Aday Memur Eğitimi	295	173	227	144	12		86	937
Yöneticilerin Eğitimi		161						161
Yurt İşlemleri ve İnsan İlişkileri		137				301	338	776
Toplam Kalite Yönetimi			158	101	659			918
Psikolog ve Sosyal Çalışmacı			79				69	148
İlk Kademe Yöneticileri	148	96						244
Görevde Yükselme Eğitimi			93	140	42	107		382
Yönetimde İnsan İlişkileri			21					21
Bilgisayar Kursu					125	86		211
Toplu Beslenme Sistemi							207	207
Yurt Yazılımları							100	100
Diğer (Kurum İşlemleri 25 Adet)	32	20		472		423	470	1417
TOPLAM	475	587	578	857	838	917	1270	5522

Kaynak: Yurtkur 2006a , s.146-147'den derlenerek hazırlanmıştır.

Tablo-1.9'da 1999-2005 yılları arasında hizmet içi eğitim verilen konular ve personel sayıları yer almaktadır. 2000 yılına kadar insan ilişkileri ve yöneticilerin eğitimi semineri verilirken, 2001 yılından itibaren çalışanlara Toplam Kalite Yönetimi seminerleri de verilmiştir. Milli Eğitim Bakanlığı'nda Toplam Kalite Yönetimi Yönergesi ve EFQM Mükemmellik Modeli Eğitim Kurumları Kılavuzu'nun hazırlanması ile Milli Eğitim Bakanlığı'nda başlayan uygulamalar (Onur ve Selvi, 2003: 128) ile birlikte aynı Bakanlığın bağlı kuruluşu olan Yurtkur'da aynı içerikli seminerler, akademisyen ve Bakanlık uzman personeline verilmiştir.

Son yıllarda ise, e-devlet uygulamalarına paralel olarak bilgisayar ve yazılım programları hizmet içi eğitim seminerleri ağırlık kazanmaktadır. Özellikle, kamu mali yönetiminin yeniden yapılanması nedeniyle, bir çok kurum gibi Yurtkur'da da bu konuyla ilgili hizmet içi eğitim programları artmıştır.

2. BÖLÜM

KALİTE, HİZMET KALİTESİ VE MÜŞTERİ TATMİNİ

Bu bölümde, kalite olgusu ve yönetimin tarihsel gelişimi ile hizmet kalitesi ve müşteri tatmini kavramları ele alınacaktır.

2.1. Kalite Olgusu ve Yönetimin Tarihsel Gelişimi

İnsanlık tarihi boyunca iş dünyası sürekli olarak değişmiştir. Tarih öncesi çağlarda avlanmak ve çobanlık yaşam için gerekli çalışma şekilleri iken, Ortaçağ ile çiftçilik ve hayvan yetiştiriciliği gelişmiştir. Kalite olgusu ise, insanların bir arada yaşamaya başladığı tarihlerden itibaren var olan bir olgudur (Hodgetts, 1997: 3). Kalite ile ilgili ilk kayıtlara, M.Ö. 2150 yılında ünlü Hammurabi Kanunu'nun 229. maddesinde "Bir inşaat ustasının inşa ettiği bir ev, ustanın yetersizliği ve işini gereği gibi yapmaması nedeniyle yıkılarak ev sahibinin ölümüne yol açarsa, o usta öldürülecektir" hükmünde rastlanmaktadır (Türkel, 2000: 1). O dönemlerde kaliteden anlaşılan, mevcut teknikler doğrultusunda işin doğru olarak yapılmasıdır.

Mısır ve Romalılar döneminde makineleşme, sivil yönetim modeli ve devlet yönetimi, günümüz Batı dünyasına oldukça benzerlik göstermiştir. Günümüzde karşılaştığımız yönetim anlayışlarının temelleri ise endüstri devrimi ile birlikte atılmış, bu anlayışlar birbirlerinin eksikliklerini tamamlayarak sürekli olarak daha iyi bir yönetim anlayışını ortaya koymaya çalışmıştır. Sosyal değişme ve gelişmeler bu dönemden sonra hızlanmıştır (Kuruşçu, 2003:19). Endüstri devrimi öncesinde toplumda usta-çırak ilişkisi içerisinde işi yapan zanaatkarlar varken, endüstri devrimi ile, belirli konularda uzmanlaşma başlamış ve fabrika sistemlerine olanak sağlanmıştır. Yani alet ve makinelerin icadı ve bunlar gibi yeni enerji kaynaklarının keşfi ile gelişim hızlanmıştır (Çetin vd., 2001: 9). Özellikle endüstri devriminden sonraki üretim olanakları, insanların tüketim davranışlarını değiştirmiştir. Artık toplumlar, tüketim toplumuna dönüşmeye başlamıştır. Daha fazla tüketen insanın bu gereksinimlerini karşılamak üzere işletmeler, daha fazla üretmek zorunda kalmışlardır. Üreticilerce, daha fazla tüketen bir toplum tercih edilmektedir.

Endüstri devrimi ile birlikte, insanların çalışma hayatındaki davranışlarını büyük ölçüde etkileyecek kural ve temel ilkeler getirilmiştir. Bu kurallardan birincisi, standartlaştırma olgusudur. Bu olgu, aynı maldan milyonlarca adet üretmeyi olası kılmaktadır. İkincisi, uzmanlıktır. Buna göre, işyerinde çok sayıda insanın önceden belirlenmiş bir dizi görevi yerine getirmesi önemli hale gelmiştir. Her işgören belli bir işin uzmanı olduğundan, daha fazla birim ürün üretilmesi sonucu ortaya çıkmıştır. Bu durumun 1920’lerde Fordist üretime aktarımı ile çok farklı sonuçlar ortaya çıkmıştır. Üçüncüsü, çalışma yerindeki tüm unsurların karışımı ya da eşgüdümü olan uyumlaştırmadır. Uyumlaştırma, standartlaşma ve uzmanlaşmayı da birleştirerek zaman unsurunu ortaya çıkarmıştır. Dördüncüsü, yoğunlaştırmadır. İnsanlar çiftlikleri bırakarak fabrika bölgelerinde yoğunlaşmışlardır. Bunun yanında, büyük şirketlerin hammadde ve diğer kaynakları ele geçirerek baskın konuma geçmeleriyle iş alanlarında da yoğunlaşma görülmüştür. Beşincisi, büyümedir. Bu durum, küçük şirketlerin birleşmesi veya satın almalar yoluyla gerçekleşmiştir. Sonuncusu ise, merkezleştirme özelliğidir. Genel finansal denetim tepede kalırken, faaliyet kararları alt düzeye indirilmiştir (Hodgetts, 1997: 5-6).

Yönetimde ilk basamak, 1900’lü yıllarda Weber’le başlayan “Rasyonel İnsan” dönemidir. Bu dönemde bürokrasinin kuralları geçerlidir. Yönetimin her işleminde kurallar ve standartlar uygulanır. Yönetim insana makine gibi bakmaktadır ve X teorisi benimsenir. Yani ortalama insan kayıtaarmaya meyillidir, yaratıcı değildir, bencildir ve cezalarla korkutulmalıdır. Bu görüş 1927 yıllarında başlayan “Sosyal (İrrasyonel) İnsan” döneminde büyük eleştirilere maruz kalmıştır. Bu dönemin dikkat çeken çalışması Elton Mayo’nun takım ruhunun verimliliğini araştırdığı grup psikolojisi araştırmalarıdır. Bu dönemi izleyen ve kendini gerçekleştiren insan veya Endüstriyel Hümanizma olarak anılan üçüncü safhada, özellikle McGregor’un Y teorisinde olduğu gibi insan unsuruna verilen değer ve önem vurgulanmaktadır (Yenersoy, 1997:41-43).

Klasik Yönetim Teorisi, yönetim fonksiyon ve ilkelerini açıklayarak tek bir yönetim teorisine ulaşmaya çalışan bir teoridir. Ancak, hızla düşen ekonomik kazancın örgütler üzerinde oluşturduğu baskı ve daha fazla üretim ihtiyacı, bu konudaki çalışmaları engellemiştir. Dünya ekonomisi hızla büyürken üretimin tamamı satılabiliyordu. Bu durumda, yönetimi ve girişimciyi etkileyen çevresel baskılar, insan

faktörünü bile üretimin makineye yardımcı bir parçası gibi görmeyi getirmiştir. Bu dönemde makinenin etkinliği gibi, insanın etkinliği de ölçülebilir ve kontrol edilebilir olarak düşünülmüştür. Bu dönemdeki teorisyenlerden A.Smith, C.Babbage, F.Taylor, H.Gant, F.Gilbreth ve H.Fayol, klasik yönetimin gelişmesine katkıda bulunmuşlardır. Bütün bu gelişmelerin sonucunda yönetimin beş fonksiyonu ortaya konmuştur (Çetin vd., 2001:11). Fayol 1916 yılında “Sanayileşme ve Genel Yönetim” adlı eserinin ikinci kısmında bu beş fonksiyonu açıklamıştır: Planlama, Örgütlendirme, Yürütme, Koordine Etme ve Kontrol Etme (Hodgetts, 1997: 27-28).

Bilimsel Yönetimin gelişmesi ve bu gelişmenin girişimci ve yöneticiler arasında kabul görmesi, yönetime objektif yaklaşımı ve mühendisliği sokmuştur. Böylece diğer bilim adamları da yönetime ilgi duymaya başlamışlar ve bu da yönetime farklı bakış açıları kazandırmıştır. 1920’lerde 1. Dünya Savaşı’ndan sonra Amerika ve Avrupa’da düşen talep ve 1929 ekonomik çöküşü, ABD’ de büyük yapısal değişim gerektirmiştir. Bu dönemler, üreticileri daha az insan kaynağı ile daha çok üretmeye zorlamıştır. Otomasyonun önem kazanması, tüketim toplumunun teşvik edilmesi vb. stratejiler, davranışsal yönetim teorilerinin önem kazanmasına neden olmuştur. Bu teorinin öncüleri M. P. Follett ve H. Münsterberg’dir. Bu dönemin en önemli teorisyeni, fiziksel çevre ve çalışanın performansı arasındaki ilişkiyi inceleyen Elton Mayo’dur. Bu ekol, yükselen moral ile çalışanın performansının da yükseldiğini ifade etmektedir. Bireycilikten kolektivizme geçiş de bu ekolün ortaya koyduğu diğer bir sonuçtur (Çetin vd. 2001:11). Elton Mayo, grup psikolojisi araştırmaları ile; birlikte çalışan küçük grupların oluşturduğu takım ruhunun, verimliliği büyük ölçüde artırdığını hatta bunun fiziksel çevre koşullarının ve maddi teşviklerin yarattığı verimlilikten çok daha güçlü bir unsur olduğu sonucunu ortaya çıkarmıştır (Yenersoy, 1997:41).

Modern yönetim teorileri içerisinde Sistem ve Durumsal yönetim teorileri hakkında da kısaca bilgi vermekte fayda vardır. Sistem bölünmez bir bütündür. Bütünün parçaları bağımsız ve birbirleri ile ilişkilidir. Organizasyonlar da aynı şekilde çalışan bir sistemdir. Katz ve Rosenweig, alt sistemlerden oluşan sisteme bir örnek göstermişlerdir. Bir organizasyon teknolojik, stratejik, yönetsel, kültürel ve yapısal alt sistemlerden oluşur. Bu sistem açık ya da kapalı olarak görülebilir. Açık sistemler girdi-süreç-çıkı

şeklinde izlenir. Sistem yaklaşımına bir katkı da Churchman tarafından yapılmıştır. Ona göre bütün sistemler dört temel özellik taşır (Çetin vd., 2001:12):

- Bütün sistemler girdi ve çıktıları olan harici bir çevre içinde çalışır.
- Bütün sistemler bağımsız parçalardan oluşur.
- Bütün sistemler birbirleri ile bağımlılığı ile tanımlanır.
- Bütün sistemlerin merkezi bir fonksiyonu ve amacı vardır.

Durumsallık bir yönetim uygulamasıdır. İhtiyaçların getirdiği duruma en uygun yönetimin uygulanması ve örgütsel hedeflere ulaşmayı öngörür. Görev ve ihtiyaçların insan ve süreçler yolu ile tatmin edilebileceğini ifade eden bu yaklaşım uygulamada başarısızlığa uğrayan teoriler nedeni ile ortaya çıkmıştır. Ayrıca, farklı durumlarda farklı teorilerin geçerli olması, bu yaklaşımı güçlendiren diğer bir nedendir. Bu teoriye eleştiri ise, Koontz'dan gelmiştir. Henüz bu yaklaşıma teori denmesi için çok erken olduğunu ifade eden Koontz, daha çok deney gerektiği görüşündedir. Çünkü farklı durumlarda farklı çözümler üretmek konusundaki uygulamaları gözlemlemek oldukça zordur (Çetin vd., 2001: 12).

Tablo-2.1: Yönetim Teorilerinin Karşılaştırılması

Yönetim Teorisi	İşle İlgili Yaklaşım	Çalışanlarla İlgili Yaklaşım	Müşterilerle İlgili Yaklaşım
Bilimsel Yönetim	Yüksek	Düşük	Yok
İnsan İlişkileri Yönetimi	Düşük	Yüksek	Yok
Katılımcı Yönetim	Yüksek	Yüksek	Yok
Toplam Kalite Yönetimi	Yüksek	Yüksek	Yüksek

Kaynak: Nohutçu, 2003, s. 234.

Nohutçu'ya göre (2003: 234) TKY, henüz bir kuram niteliği kazanmasa da yaklaşım ya da model olarak, Tablo-2.1'de görülebileceği gibi, tüm bu yönetsel kuram ve düşüncelerden beslenmiştir. Her ne kadar bilim adamları TKY'yi "Neo-Modern Taylorizm'in gizlice tek biçimlilik yaratmaya çalışan bir görüntüsü ve yeniden dirilişi," "Bilimsel Yönetim'in günümüzdeki uzantısı" ya da "onun anti tezi," "Bilimsel Yönetim ve İnsan İlişkileri Okulu arasında köprü" ve "Sistem Kuramı'nın bir yansıması" olarak görseler de gerçekte TKY'nin, tüm bu kuram ve düşüncelerden etkilenip konjonktürel

sorun ve gereksinimler karşısında yönetim paradigmasına eklemelerde bulunarak yenilikler getirdiği söylenebilir.

Tablo 2.1’de görüldüğü üzere diğer yönetim sistemlerine göre TKY, çalışanlara önem vermekte ve özellikle müşteriye yaklaşımı farklılaşmaktadır. Yönetimsel sürecin kaynak ve amaçları, “müşteri odaklılık” üzerine yoğunlaşarak hedefini müşteri tatmini üzerine kurgulamaktadır. TKY’ni öncekilerden ayıran en önemli farkı ve yenilikçi unsuru, müşteri kavramını önceleyen anlayışı olsa gerektir.

Yönetim biliminin daha fazla üretim ve çalışanların güdülenmesi ve yaptıkları işten sağladıkları doyumları yanında, örgütler arası rekabet ve pazar payını kaybetmemek için mal ve hizmet üretiminde “kalite“ ve “kalite kontrol” (İstatistiksel Kalite Kontrol) kavram ve uygulamaları da görülmektedir. Çağdaş kalite kontrol ya da şimdiki adıyla istatistiksel kalite kontrol 1930’larda Belle laboratuvarından W.A. Shewhart’ın kontrol çizelgelerinin, endüstriyel kullanıma girmesiyle başlamıştır. İkinci Dünya Savaşı’nda eldeki üretim sistemlerinin yeniden düzenlenmesi ve savaş öncesi savaş zamanının acil gereksinimlerine yetmeyince, kontrol çizelgeleri ABD’nde bir çok sektörde kullanılmaya başlanmıştır. Kalite kontrolden yararlanarak ABD askeri malzemeleri ucuza ve bol miktarda üretilebilmiştir. O sıralarda yayımlanan savaş dönemi standartları, Z-I Standartları olarak bilinmektedir (Peker, 1993: 197).

İngiltere, kalite kontrolü oldukça erken geliştirmiştir. Bu ülkede kalite uygulaması, B.S. Pearson’un istatistiksel çalışmalarına dayanan İngiliz Standardı 600’ün 1935’te kullanıma girmesiyle, modern istatistiğin kaynağı olmuştur. Daha sonra ABD Z-I Standartları da, tümüyle İngiliz Standardı 1008 adıyla kabul edilmiştir. Ayrıca, savaş yıllarında başka standartlar da kabul edilerek İngiltere’de kullanıma girmiştir. ABD’nde istatistiksel kalite kontrolün kullanıma girmesinin, kısmen teknolojik gelişmelerin hızıyla savaş yıllarındaki üretime ekonomik yönden büyük katkısı olmuştur. İkinci Dünya Savaşı’nın kazanılmasında kalite kontrol ve modern istatistiğin kullanımının etkin bir rol oynadığı bilinmektedir (Peker, 1993: 198).

Japonya ise, ilk İngiliz standardı 600’den savaş öncesi yıllarda haberdar olmuş ve bu standartları savaş sırasında Japonca’ya tercüme ettirmiştir. Birkaç Japon öğrenci

de istatistik çalışmaya başlamış, ancak çalışmaları, anlaşılması zor matematiksel terimlerle dolu olduğundan güncellik kazanamamıştır.

Bazı kurumlarda Taylor metodunu kullanmakta olan Japonya, yönetimde geriydi. (O günlerde çağdaş bir yaklaşım kabul edilen Taylor metodu işçilerin uzmanlar tarafından belirlenmiş özelliklere uymalarını gerektiriyordu). Kalite kontrol tümüyle muayeneye dayanıyordu ve her ürün yeterince sıkı bir şekilde denetlenemiyordu. O sıralar Japonya kaliteyle değil, maliyet ve fiyatla rekabet ediyordu. Ve çağ, hala “ucuz ve kalitesiz” ürünlerin çağıydı. Deming, Juran ve Feigenbaum, ABD’nin bu alandaki deneyimini savaş sonrasında çökmüş olan Japon endüstrisinin kalkınmasında kullanmışlardır (Peker, 1993: 198).

1980’li yıllarda ise, ABD’den uzmanlar ve yöneticiler yeniden Japonya’ya fakat bu defa öğrenmek amacıyla ziyaretlere başladılar. 1950’li yıllardan itibaren Japonlar 50 yıl içerisinde kaliteyi hocalarına öğretecek düzeye gelmişlerdi. Kalite kontrol faaliyetleri, kısa sürede proses kontrole, oradan da “toplam kalite” kavramı ile tüm faaliyetlere yansıtılmıştı (Peker, 1993: 199). TKY’nin en önemli liderleri, Juran, Crosby, Ishikawa ve en önde gelenleri de Deming’tir. Deming istatistikçi olmasına rağmen kendisini bu felsefeye adamıştır (Bonser, 1992: 506).

Toplam kalite kavramının ileri yöntem ve sistem çalışmaları ile bütünleşmesi ve örgütün yönetim felsefesinden organizasyonuna kadar yayılması sonucu, ortaya ciddi bir rekabetçi yapı çıkmıştır. Yeni süreçte önce ABD’nde, sonra da Avrupa’da önemli adımlar atılmıştır. Kalite’nin evrimi aşağıda verilmiştir (Kavrakoğlu, 1996: 32):

- 1931 W. Shewhart: İstatistiksel Kalite Kontrol
- 1940 Stanford Seminerleri: ABD
- 1950 E. Deming’in Seminerleri: Japonya
- 1951 Deming Kalite Ödülü: Japonya
- 1952 Kalite Kontrol Dergisi: Japonya
- 1954 P. Drucker: Hedeflerle Yönetim: ABD
- 1954 J. Juran: Kalite Yönetimin Sorumluluğudur: ABD
- 1954 Ulusal Radyo ve Japonya’da “Kalite” Eğitimi Yayınları
- 1957 A. Feigenbaum: Toplam Kalite Kontrol: ABD

- 1960 G. Taguchi: İstatistiksel Deney Tasarımı: Japonya
- 1961 K. İshikawa: Formenler İçin Kalite Kontrol Dergisi: Japonya
- 1962 K. İshikawa: Kalite Çemberleri: Japonya
- 1969 Kobe Steel: Quality Function Deployment: Japonya
- 1970 S. Shingo: Poka-Yoke (Hata Önleme Yaklaşımı): Japonya
- 1976 T. Ohno: Toyota Just-In-Time Sistemi (Tam Zamanlı Üretim): Japonya
- 1980 G. Taguchi: Robust Design (Sağlam ve Ucuz Tasarım): Japonya
- 1990 ve ötesi : Yaratılan Kalite

2.2. Kalite Kavramı

Kalite kavramı Latince “qualitas” kelimesinden türetilmiş ve “şey” anlamına gelmektedir. Çiçero ve diğer Yunanlı yazarların bu kelimeyi “mahiyet ve nitelik” anlamında kullandıkları görülmektedir (Halis, 2004: 40). Kalite sözcüğü kullanım amacına göre değişik anlamları ifade edebilmektedir. Kalite “pahalı”, “lüks”, “az bulunur”, “üstün nitelikte” ve benzeri anlamlarda kullanılabilir. Teknik formasyondaki kişilere göre ise kalite, standartlara uygunluk ile özdeşdir. O halde kalite, istenen özelliklere uygunluktur (Kavrakoğlu, 1993: 13).

Günlük kullanımda kalite denilince akla, üstünlük ve mükemmellik gelmektedir. Kalite, bu kavramın belirlendiği 1950’li yıllarda “standartlara uygunluk biçiminde tanımlanmıştır. Sonraları tüketici istek ve beklentilerindeki değişim ve özellikle Japonların 1960’lı yıllarda kalite konusundaki devrim niteliğindeki atılımlar sonrasında, kullanıma uygunluk olarak tanımlanagelmıştır. 1980’lerde ön plana çıkan TKY felsefesi ve yönetim biçiminin önemli bir ilkesi olan “müşteri odaklılık” anlayışına koşut olarak kalite, tüketici beklentilerini karşılamak ve hatta aşmak olarak kullanılmıştır (Yağız, 1997: 272). Cole (2004: 252), kaliteye yönelik fikir birliğinin zor olduğunu, mühendisin dizayna, muhasebecinin maliyete ve tüketicinin güvenilirliğe yönelik değerlendirmeler yaptığını belirtmiştir. Cole’a göre, kalitede asıl olan, kişinin bakış açısı ne olursa olsun, onun iyi ve edinmeye değer olmasıdır.

Genelde müşteri memnuniyetini ifade eden kalite’nin bir çok tanımı yapılmıştır (Oktay ve Özçomak, 2001: 309):

- Avrupa Kalite Kontrol Organizasyonu (EOQC)'na göre kalite; bir mal ya da hizmetin, tüketicinin isteklerine uygunluk derecesidir.
- Amerikan Kalite Kontrol Derneği (ASQC)'ne göre kalite; bir mal ya da hizmetin belirli bir gerekliliği karşılayabilme yeteneklerini ortaya koyan karakteristiklerin tümüdür.
- TS-ISO 9005 (ISO 8402)'e göre kalite; bir mamul yada hizmetin, belirlenen veya olabilecek ihtiyaçları karşılayabilme kabiliyetine dayanan özelliklerinin toplamıdır.

Juran'a göre (1962: 1-2), kalitenin bir çok anlamı vardır. Bu tanımlarda öne çıkan ise, ürünün ihtiyaçları karşılama derecesi yani kullanıma uygunluktur. Crosby, kaliteyi "bir ürünün gerekliliklere uygunluk derecesi" olarak tanımlamıştır. Taguchi ise kaliteyi, "ürünün sevkiyattan sonra toplumda neden olduğu minimal zarar" olarak tanımlamıştır (Demirkan, 1997: 44). Feingenbaum ürün veya hizmet kalitesini şöyle tarif etmektedir. "Bir ürünün veya hizmetin kalitesi, tüketici ihtiyaçlarını mümkün olan en ekonomik seviyede karşılamayı amaçlayan mühendislik, imalat, kalitenin idamesi ve pazarlama özelliklerinin bileşimidir" (Halis, 2004: 41).

D. A. Garvin (1984), kalitenin değişik konumlarda bulunan kişilerce farklı tanımlanması ve algılanması gereğine işaret ederek beş ayrı kalite tanımı önermiştir (Yağız, 1997: 260-261):

- Mükemmellik temelli kalite tanımı: Kalite mutlak ve evrensel olup, üstünlük ve mükemmellikle eş anlamlıdır. Kesin bir tanımı yapılamaz ise de geçmiş deneyimlerden kolayca anlaşılır.
- Ürün temelli kalite tanımı: Kalite kesin ve ölçülebilir bir değişkendir. İki ürün veya hizmet arasındaki fark, bunların bazı özelliklerine ilişkin nicelik farkından doğar.
- Kullanıcı temelli kalite tanımı: Tüketicilerin farklı gereksinim ve isteklerinin olması doğaldır. Bu da kalite açısından farklı standartlar demektir. Bu nedenle bir ürün ya da hizmetin kalitesi, tüketicinin isteğine ve tüketiciye maliyetine bağlıdır. Buradan kalitenin "kullanıma uygunluk" olduğu sonucu çıkmaktadır. Bunun temelinde de "müşteri mutluluğu" kavramı yatmaktadır. Bu tanım ile 1980'lerden başlayarak yeni bir tanım ortaya çıkmıştır: Kalite müşteri beklentilerini karşılamak ve hatta aşmaktır.

- Üretim temelli tanım: Kaliteyi tasarım ve üretim süreçlerinin belirlediği düşüncesine dayanır. Buna göre kalite, tasarıma uygunluktur. Tasarım ise, ürün ve hizmetin her türlü özellik ve ölçüsünün saptanması demektir.
- Değer temelli kalite tanımı: Bu tanımın temelinde üretim maliyeti ve fiyat yatar. Kabul edilebilir bir maliyet ile tasarımına uygun biçimde üretilen ve makul bir fiyat karşılığında tüketicinin gereksinimlerine yanıt veren ürün veya hizmet, kaliteli olarak nitelendirilmektedir. Bu tanımda oldukça soyut ve göreceli ifadeler bulunduğundan uygulamada zorluk bulunmaktadır.

İmai'ye göre (1994: 10), kalite sözcüğü çok değişik biçimlerde yorumlanabilir ve kaliteyi neyin oluşturduğu konusunda fikir birliği yoktur. En geniş anlamıyla kalite, iyileştirilebilen her şeydir. Bu bağlamda kalite, sadece ürün ve hizmette değil, aynı zamanda çalışanlar ve sistem ile prosedürlerin nasıl yürüdüğü ile de ilgilidir.

Zamanla değişen kalite anlayışına uygun olarak, kalite kavramı eski ve yeni stilde farklı görünümler arz etmektedir (Tablo-2.2).

Tablo-2.2: Kalitenin Değişen Kavramı

Eski Stil Kalite	Yeni Stil Kalite
Kalite sadece ürün kalitesi anlamındadır.	Kalite gereksinimlere uygunluktur.
Temelde ürün ve hizmet ile ilgilidir.	Tüm iş ve görevler ile ilgilidir.
Problemleri bulmaya önem verir.	Problemleri önlemeye önem verir.
Kalite departmanın sorumluluğudur.	Tüm çalışanların sorumluluğudur.
Kalite temelde üretim çalışanlarınca etkilenir	Kalite tüm çalışanlar tarafından etkilenir.
Kalite bir fonksiyondur.	Kalite bir stratejidir.
Kalite bir araçtır.	Kalite bir süreçtir.
Kalite şampiyonları kaliteyi destekler.	Üst yönetim kaliteyi destekler.
Kalite ürün nitelikleriyle ölçülür.	Kalite, kalitenin maliyeti ile ölçülür.

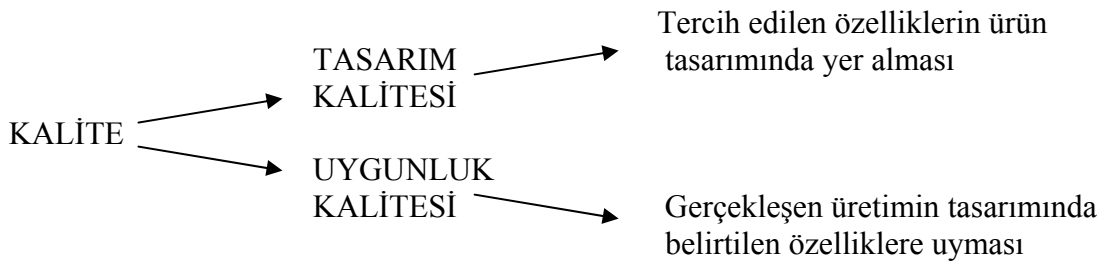
Kaynak: Karcıoğlu, 2001, s. 281.

Kalite kavramının sürekliliği açısından, maliyet/fiyat ilişkisi içerisinde özel sektörün kar motifi karşısında, kamu sektöründe “vatandaş tatmini” (Leblebici ve Ömürgönülşen, 1999: 65) kalite kavramını belirginleştirmektedir. Bu anlamda kalite kavramı, müşteri (vatandaş) tatmini, üretim verimliliği ve hizmetin etkinliği açısından değerlendirilebilecektir.

Baş'a göre (2003: 557), kalite yönetiminin her geçen yılda artan önemine rağmen, Türkçe literatürde kalite faktörlerinin belirlenmesi ve kullanımına yönelik sistematik bir çaba bulunmamaktadır. Oysa, günümüzde “kalite”, şirketlerin rekabetçi konuma ulaşmalarının ve bu konumu korumalarının anahtar faktörlerinden biri haline gelmiştir.

2.2.1. Kalitenin Boyutları

Kalite, istenen özelliklere uygunluk olarak tanımlanmaktadır. Bu tanımda istenen özelliklere uygunluk, Şekil-2.1’de görüldüğü üzere tasarım kalitesi ve uygunluk kalitesi olmak üzere iki bileşeni ortaya çıkarmaktadır. Tasarım kalitesi, tercih edilen özelliklerin ürün tasarımında yer almasıdır. Uygunluk kalitesi, gerçekleşen üretimin tasarımda belirtilen özelliklere uymasındır ve müşteriye sunulan ürünün belirlenmiş olan tasarıma ne kadar uyduğu ile ilgilidir (Kavrakoğlu, 1993: 13).



Şekil-2.1: Kalitenin Boyutları

Tasarım kalitesi, planlama ve tasarım aşamalarında oluşturulan bir ürünün, müşterinin o ürünü kullanma amacıyla uyum içinde olmasıdır. Bir ürünün kullanıma uygun olması için, müşterinin gerçekten talep ettiği özelliklerin saptanması, ürünün kalitesine müşterinin gerçek arzularının yansıtılması ve kalite standart ve spesifikasyonlarına uygun ürünlerin fiilen üretim prosesinde oluşturulması, şartlarının sağlanması gerekmektedir (Sarıkaya, 2003: 15). Bu şartların sağlanabilmesi ise, ancak müşteri tatminini öncelik olarak gören, sürekli iyileştirme yoluyla tüketici tercihlerini belirleyen bir yönetim anlayışı ile gerçekleştirilebilecektir.

Uygunluk kalitesinin yüksekliği, tasarım kalitesine ürünlerin ne derece uyduğunun göstergesidir. Tasarım kalitesi ile uygunluk kalitesi arasındaki uyum ürün kalitesini doğrudan etkileyeceğinden, maliyetlerin düşmesine ve verimliliğin artmasına neden olacaktır. Bu iki kalite boyutuna bir üçüncü olarak, performans kalitesi eklenebilir. Performans kalitesi, bir firmanın ürünlerinin ya da servislerinin pazardaki performans düzeylerinin pazar araştırmaları ve müşterilerin takibiyle belirlenmektedir. Satış sonrası hizmet, bakım, lojistik destek analizleri ile müşteri araştırmaları yapılmaktadır. Bu aşamada elde edilen bilgiler, geri besleme olarak tasarım kalitesi ve uygunluk kalitesi aşamasına bildirilmektedir (Sarıkaya, 2003: 17).

Garvin 1984 yılında endüstriyel soğutucular üzerinde yapmış olduğu çalışmalar neticesinde, kaliteyi 8 boyuta ayırmış ve aşağıdaki gibi tanımlamıştır (Oktay ve Özçomak, 2001: 309; Sarıkaya, 2003: 6):

1. Performans: Mamulde bulunan birincil özellikler. Ürün bazında ve kişiden kişiye değişebilmektedir. Ürün ve hizmetin farklı özellikleri öncelik olabilmektedir.
2. Güvenilirlik: Kullanımı süresince mamulün performans özelliklerinin sürekliliği.
3. Dayanıklılık: Mamulün kullanılabilirlik özelliği.
4. Hizmet görürlük: Mamulle ilgili sorun ve şikayetlerin kolay çözülebilirliği.
5. Estetik: Mamulün görünümü ve duyulara seslenebilme özelliği.
6. İtibar: Mamulün yada diğer üretim kalemlerinin geçmiş performansı.
7. Uygunluk: Spesifikasyonlara, belgelere ve standartlara uygunluk.
8. Diğer unsurlar: Mamulün çekiciliğini sağlayan ikincil karakteristikler. Ürünlere ve servislere ilave edilen özelliklerdir.

2.3. Kalite Kontrol Kavramı

Kalite kontrol kavramı, ilk kez 1947 yılında Japonya’da Ishikawa tarafından ortaya atılmıştır. Ishikawa, Tokyo Üniversitesi’nde istatistiksel yöntemler üzerinde çalışmış, 1946’da Japon Bilim Adamları ve Mühendisleri Birliği’nin (JUSE) kalite kontrol araştırma grubunda yer alarak, kalite kontrol çalışmalarına başlamıştır. JUSE 1950’de Deming’i ABD’nden Japonya’ya davet etmiş ve Deming, kalite kontrol üzerine bir dizi konferans vermiştir. Deming ile birlikte modern kalite kontrol ve istatistiksel yöntemler uygulanmaya başlamıştır (İmai, 1994: 10).

Firmalarda muayene ve çalışma standartlarının oluşturulamaması ile yeterli verimliliğin alınamaması üzerine JUSE, 1954 yılında Juran'ı davet etmiştir. Juran, kalite kontrolün sadece teknoloji ağırlıklı bir çalışma olmaktan çok, tüm yönetimi ilgilendiren bir kavram olduğunu ortaya koymuştur. Bugün ise, kalite kontrolü, modern yönetimin gelişmiş matematiksel araçlarından biri olup, ürünün anlamlı şartnamelere uygun gerekli kalitesini sağlamak için yapılan işlerin tümüdür (Halis, 2004: 52-53).

Üretici ile tüketicinin doğrudan temas kurabildiği küçük işletmeden günümüzün küresel üretim sistemlerine gelinceye kadar, kalite kontrolü bazı aşamalardan geçmiştir. Bu aşamalar aşağıdaki gibi sıralanabilir (Oktay ve Özçomak, 2001: 316-317):

- 1- İşçi kalite kontrolü: Yirminci yüzyılın başına kadar, üretimi gerçekleştirenler aynı zamanda kalite kontrolü de yapmaktaydı.
- 2- Formen Kalite Kontrolü: Yirminci yüzyılın başlarında çağdaş fabrika kavramı ile işletmelerin büyümesi ve iş bölümü ile kalite kontrol formenlere bırakılmıştır.
- 3- Muayene Kalite Kontrol: Birinci Dünya Savaşı yıllarında karmaşık hale gelen işletmelerde çok sayıda işçinin aynı formen nezaretinde çalıştırılmaları gereği, ayrı bir bölümde faaliyet gösteren kalite kontrol uzmanlarını ortaya çıkarmıştır.
- 4- İstatistiksel Kalite Kontrolü: İkinci Dünya Savaşı ile birlikte kitlesel üretimin yaygınlaşması, muayene kontrolün geliştirilmesini gerekli kılmıştır. Bu dönemde Shewhart'ın katkısıyla yüzde yüz muayene yerine örnekleme muayenesi teknikleri önem kazanmıştır.
- 5- Toplam Kalite Kontrolü: İstatistiksel kalite kontrol faaliyetlerinin yöneticilere karar vermede yetersiz kalması ile birlikte 1960 yılından itibaren toplam kalite kontrolü anlayışının doğmasına neden olmuştur. Toplam kalite kontrol, tasarım aşamasından nihai mamul aşamasına kadar tüm sistemi ve güvenilirlik, metroloji ve kalite güdülenmesi gibi modern tekniklerin genel kalite fonksiyonlarında uygulanmasıdır.
- 6- Kalite Kontrol Örgütünde Toplam Kalite Kontrolü ve Toplam Kalite Yönetimi: Toplam kalite kontrolünün mühendislik ve yönetim uygulamaları üzerinde derin etkiler meydana getirmesi sonucu, 1980'li yıllardan itibaren kalite kontrol örgütünde yeni iş stratejisi olarak kalite ve toplam kalite anlayışı gibi düşünceler önem kazanmış ve bu önem artarak sürmektedir.

Kontrol kavramı, herhangi bir faaliyetin önceden saptanan kurallar çerçevesinde belirli amaçları gerçekleştirecek biçimde yürütülmesini sağlama fonksiyonu olarak tanımlanabilir. Genel anlamı ile kontrol, belli bir hedefe ulaşmak için yapılan faaliyetlerin planlanması ve denetiminin yapılmasıdır (Oktay ve Özçomak, 2001: 313). Feigenbaum'a göre (1961: 12) kalite kontrol, kaliteyi kontrol altına alarak müşterilerin kaliteden beklentilerini yerine getirmektir. Onu diğer konseptlerden ayıran temel ilke, kontrolün üretimin dizaynında başlaması ve sonunda ürünün müşterinin eline geçtiğinde müşterinin memnuniyetinin görülmesidir.

Kalite kontrolü, kalite performansının düzenli bir şekilde ölçülmesi, standart değerlerle karşılaştırılması ve aralarındaki farka göre tavır alınması şeklinde tanımlanabilir. Juran'a göre kalite kontrol, gerçek kalite kontrol performansını ölçerek sonucu kalite amaçları ile karşılaştıran ve farklılıklar üzerinde yoğunlaşan düzenleyici bir süreçtir. Kalite kontrolünde temel amaç, tüketici ihtiyaçlarını mümkün olabilecek en ekonomik düzeyde karşılayan mamulün üretilmesidir. Bu amaca ulaşmak için şu alt amaçların yerine getirilmesi gerekmektedir (Demirkan, 1997: 47):

- Mamul kalite düzeyinin yükseltilmesi,
- Mamul dizaynının geliştirilmesi,
- Daha ucuz ve kolay işlenebilir malzemenin araştırılması,
- İşletme maliyetlerinin azaltılması,
- Iskartanın ve malzeme kayıplarının azaltılması,
- Üretim hattındaki dar boğazların giderilmesi,
- Çalışanların moralinin yükseltilmesi,
- Müşteri şikayetlerinin azaltılması,
- Rakiplere karşı işletmenin prestijinin artırılması,
- İşçi ve işveren ilişkilerinde olumlu gelişmelerin sağlanması.

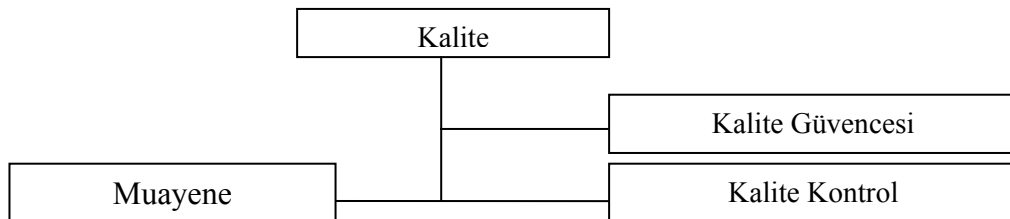
Kalite kontrolü; üretim için standartların belirlenmesi, bu standartlara uygun üretimin yapılması, tüketiciye sunulması ve satın alınan mal veya hizmetlerden müşterilerin duydukları tatmin düzeylerinin belirlenerek geri bildirimlerinin alınması aşamalarını kapsamaktadır. Bu aşamaların kontrolünü ve meydana gelebilecek

iyileştirmeleri tespit eden çalışmalar kalite kontrol çalışmalarıdır. Dikkat edilirse bu çalışmalar sistemin bütünü için söz konusu olmaktadır.

2.4. Kalite Güvencesi

Kalite anlayışı içerisinde kalite güvence sistemi önemli bir yer bulmaktadır. İşletmelerin öncelikle kalite güvence sistemini oluşturarak, belirlenen standartlar çerçevesinde sistematik olarak kriterleri yerine getirmesi, bir başlangıç teşkil etmektedir. Kalite güvencesi için belli standartlar belirlenmeli, uygulamada bütünsel bir yaklaşım ortaya konulmalıdır.

Kalite güvencesi, tasarımdan dağıtıma kadar ürün kalitesinin belirlenmesi ve güvence altına alınmasıdır. Bu işe, organizasyonun her kademesinde özen ve dikkat gerektiren bir kalite yönetimi ile mümkündür. Bunun için müşteri ile üretici arasında üçüncü bir faktör olarak, temelinde kalite güvenliği bulunan standartlar belirlenebilir. Şekil-2.2’de kalite fonksiyonunun kalite güvencesi, kalite kontrolü ve muayene olmak üzere üç alt fonksiyondan oluştuğu görülmektedir.



Şekil-2.2: Kalite Fonksiyonu

Kaynak: Çetin vd., 2001, s. 365.

Kalite fonksiyonu, sistemin işlerliği ile ilgili güvenceyi sağlarken, aynı zamanda çeşitli amaçlarla kurulan kalite sisteminin işleyişini, bunlarla ilgili sunulan mal ve hizmetlerin kalite ile ilgili beklentileri karşılayacağı konusunda güvenceyi ve bu amaçla hazırlanmış dokümanları içerir (Çetin vd. 2001: 365).

Kalite kontrolü ile kalite güvencesi arasındaki fark, birincinin ürün; ikincisinin ise, ürünü meydana getiren süreç çapında bir yaklaşım benimsemiş olmasındandır. Kalite güvencesi, kalite kontrolün özünü oluşturan bir kavram olup, bir üründe

müşterinin güvenle satın alabileceği ve uzunca bir süre güven ve tatminle kullanabileceği şekilde sağlanması demektir. Kalite güvencesi, bir nevi üretici ile tüketici arasında yapılan bir sözleşmedir (Halis, 2004: 57).

İkinci Dünya Savaşı sonrası sivil sektörde kullanılmaya başlanan kalite güvenlik sistemleri ilk olarak, İngiltere’de BS 5750 adı altında oluşturulmuştur. Temelinde bu sistem olan ISO (Uluslararası Standardizasyon Organizasyonu) 9000 kalite güvenlik sistemi, 1987 yılından sonra dünyada uygulanmaya başlamıştır (Çetin vd. 2001: 365).

Kalite güvencesi, ürün veya hizmetin kalite için belirlenen istekleri karşılamak amacıyla yeterli güvence sağlaması için gereken planlı ve sistematik faaliyetlerin bütünü olarak tanımlanabilir. Kalite güvencesi, sadece ürün ve hizmetin düzeyine olan güveni sağlamakla kalmamakta, aynı zamanda üretici ve tüketici arasındaki ilişkilerin istikrar kazanmasını, iletişimin artmasını ve işletmelerin geleceğe güven duymasının temelini oluşturmaktadır (Yatkın, 2003: 54-55).

2.5. Toplam Kalite Anlayışı

Yönetim insanlık tarihi kadar eski bir kavram olmasına karşın, günümüzde kabul görmüş olan yönetim yaklaşımlarının temelleri ancak bu yüzyılın başlarında atılmıştır. Özellikle son dönemde küreselleşen dünyada, çağdaş yönetim düşüncesi olarak adlandırılan yaklaşım ile, artan rekabet şartlarında firmaların hayatta kalması için müşteri tatminini sağlayacak şartların oluşturulması hedeflenmiştir. Güçlü bir yapı-sistem-teknik üçlüsü üzerine inşa edilmiş ve kökeninde insan olan bir felsefe ile şekillendirilmiş yepyeni bir anlayış olan TKY, böyle bir sentezin, zaman ve deneyimler sonucu oluşmasıyla ortaya çıkmıştır. Günümüzde TKY sadece üretimde değil, hizmet ve sağlık sektöründe hatta üniversitelerde başarı ile uygulanmaktadır. TKY’nin herkesçe kabul edilen belli bir tanımı yoktur. Bireyden bireye, örgütten örgüte değişen bir tanımlanmaktadır. TKY’ni iyi anlamak için öncelikle terimlerinin tanımı bilinmelidir (Karcıoğlu, 2001: 282):

Toplam: Herkesin katılımı,

Kalite: Gerçekten müşteri gereksinimlerini yerine getirme,

Yönetim: Toplam kalite için koşulları kolaylaştırma,

TKY: İlk defada işleri doğru yapma ve sürekli iyileştirme.

Toplam kalite yönetimi, sürekli gelişim ile müşteri mutluluğunu ve tatminini temel alan bir yaşam tarzıdır. Mükemmelliğe bir yolculuktur. Toplam kalite organizasyonunda sürekli öğrenme ortamı sağlayarak, müşteri tatmini, kalite ve müşteri odaklı olmak; temel amaçlardır (Çetin vd., 2001: 3). Kuruşçu'ya göre (2003: 23) TKY diğer yönetim anlayışlarından farklı olarak; işletmelerde üretim süreci, tedarik, yönetim, tanıtım, çalışanlar, müşteriler, toplumsal etkiler gibi ekonomik unsurların tümü üzerinde özenle duran ve bütünsel anlayışa sahip çağdaş bir yönetim yaklaşımıdır.

TKY, sürekli iyileştirme sürecinde müşteri memnuniyetini sağlamayı amaçlayan bir organizasyon kültürüdür ve bu kültür bir ülkeden diğerine, bir endüstriden diğerine değişebilir. Fakat bazı prensipleri vardır ki temeldir, değişmez (Kanji ve Wallace, 2000: 979). Genel olarak kabul gören düşüncede TKY, organizasyonun en başından başlamalı ve idarenin bütün gücü ile katılım gerçekleşmeli ve süreklilik kazanmalıdır (Rago, 1994: 63). TKY, sürekli ve hızlı bir gözden geçirme yöntemidir. Örgütün olağan işlemlerini gözden geçirme üzerine kuruludur ve örgütün yeni şeyler öğrenmesine ve yeniliklere açıktır (Cohen ve Eimicke, 1994: 451).

Wilson ve Durant (1994: 137), toplam kalite uygulamalarına sistematik olarak yaklaşmak gerektiğini belirtmişlerdir. Toplam kalite anlayışına geçişteki eğitim masraflarının, kısa sürede sonuç alma beklentilerinin ve reforme edilmemiş TKY tekniklerinin örgüt bünyesine uyumunda sorunlar çıkarabileceğini ifade etmişlerdir.

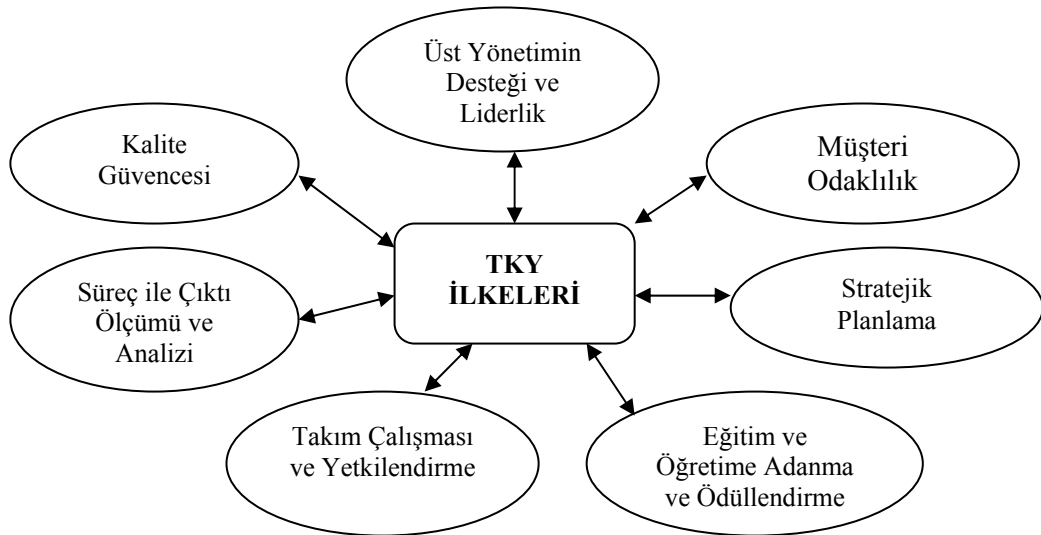
Charles N. Weaver, örgütlerin TKY sürecini dört aşamalı olarak görmektedir (Bircan ve Altınışık, 1999: 412):

- 1- Geleneksel Aşama: Örgütler kar elde etmek amacıyla, hiyerarşik bir yapı oluşturup yetki ve sorumlulukları belirleyerek iyi bir denetim sistemi oluştururlarsa başarıya ulaşırlar. Örgütlerin TKY uygulamasının başlangıcı olan bu aşamada tüm olanaklar kullanılarak üretilen malın müşteri tarafından beğenilmiş olması umudu taşınmaktadır.
- 2- Müşteri Bilinci Aşaması: Örgütlerin varlıklarını sürdürmelerinin, müşterileri memnun etmeye dayalı olduğunun anlaşıldığı, farkına varıldığı dönemdir.

- 3- Süreç İyileştirme Aşaması: Örgütlerde, üst yönetim düzeyinde bir kalite kurulu oluşturma sürecidir. Kurul, süreçleri iyileştirmeye ilişkin yeni çalışmalara zemin hazırlar ve yönlendirici rol oynar.
- 4- Yenilik Aşaması: Müşteri süreçlerinin nasıl çalıştığını ve müşteriyi nasıl etkilediğini bilmeyi gerektirir. Mal ya da hizmet üretenlerin sosyal, ekonomik, teknolojik ve yönetsel etkenlerin müşteri üzerindeki etkilerini önceden kavrayarak buna uygun yenilik oluşturmaları bu aşamada gerçekleşmektedir.

2.5.1. Toplam Kalite Yönetiminin Unsurları:

Toplam Kalite Yönetimi ilkelerinin ne olduğu konusunda uygulamada ve doktrinde tam bir uzlaşma olmasa da temel ilkeleri bakımından ortak noktada bulunmaktadır. Şekil-2.3'te ABD Yönetim ve Bütçe Ofisi'nin kabul ettiği ilkeler gösterilmiştir (Dursun, 2004: 49). Bu ilkeleri sayı olarak artıranlar olduğu gibi azaltanlar da bulunmaktadır. Ancak toplam kalite anlayışının belli ilkeleri farklı kategori ve isim altında olsa da herkesçe dile getirilmektedir.



Şekil-2.3: Toplam Kalite Yönetimi İlkeleri

Kaynak: Dursun, 2004, s. 49.

TKY'nin en önemli unsurlarının başında üst yönetimin desteği ve liderlik gelmektedir. Üst düzey yöneticiler bu sürecin doğrudan ve aktif olarak içindedir. Kurumda lider çok önemli bir konumdadır. En genel şekliyle liderlik, hedeflenen

amaçlara ulaşmak için, örgütün diğer elemanlarını etkileme, motive etme ve yönlendirme yeteneği olarak tanımlanmaktadır (Arıkan, 1999: 24). Liderlik sadece emretme gücü değildir, sıradan bir kişiyi cezbeden, alışılmışın dışında bir şahsiyet kuvvetini ifade eder. Arkasında da belli bir beyin gücü olmalıdır. Bu anlamda liderlik, insanları belli bir yolu takip etmesi konusunda etkileme faaliyeti olarak tanımlanabilir (Adair, 2004: 63). Yönetici ile lideri ayıran temel fark, değişimin gücünü arkasına alan liderin, kurumsal anlamda değişim ve dönüşümü gerçekleştirebilmesidir.

TKY'nin ana esaslarından birisi de takım çalışması ve yetkilendirmedir. Ortak bir amaca, performans hedeflerine ve kendilerini beraberce tuttukları yaklaşıma adanmış, birbirini tamamlayıcı becerilere sahip az sayıda insan topluluğu takım olarak tanımlanabilir (Katzenbach ve Smith, 1998: 68). Bir iş ve sürecin yürütülmesi o örgütteki çalışanların ortak gayreti ile olmaktadır. Mükemmellik ve sıfır hatayı yakalayabilmek için yönetim ve çalışanlar bir takım halinde çalışmalıdır. Bu ortamı yöneticiler hazırlamalı ve alttaki çalışanları yetkilendirmelidir. Onun için kaliteden herkes sorumludur.

Stratejik planlama, örgütlerin varlıklarını sürdürebilmeleri için yararlandıkları en önemli araçlardan birisidir. Stratejiyi bir yönetim aracı haline getirmek planlama ile olur. Günümüzde hedef kitle, rekabet ve değişim kavramları stratejik planlamayı zorunlu hale getirmiştir. Stratejik planlama yapmayan kuruluşlar, amaçlarını belirleyemez, orta ve uzun vadeli hedefler ortaya koyamaz, vizyon oluşturamazlar (Bircan, 2003: 415). 5018 sayılı Kamu Mali Yönetimi ve Kontrol Kanunu'na göre, kamu idareleri, kalkınma planları, programlar, ilgili mevzuat ve benimsedikleri temel ilkeler çerçevesinde geleceğe ilişkin misyon ve vizyonlarını oluşturmak, stratejik amaçlar ve ölçülebilir hedefler saptamak, performanslarını önceden belirlenmiş olan göstergeler doğrultusunda ölçmek ve bu sürecin izleme ve değerlendirmesini yapmak amacıyla katılımcı yöntemlerle stratejik plan hazırlamak zorundadır. Yurtkur'da bu çerçevede stratejik plan hazırlama faaliyetleri yürütülmektedir. Bu planın amacı, kurumun hitap ettiği kesimin ihtiyaç ve beklentilerini anlamak ve sistemli bir çözüm sürecini geliştirerek sürdürmektir.

Eğitim ve öğretim TKY'nin en önemli esaslarından birisidir. İnsan kaynaklarının gelişmesi yanında, sürekli gelişmenin sağlanması için vazgeçilmez bir yoldur. Sürekli gelişme için sürekli eğitim şarttır. Müşteri odaklılık, kalite güvencesi, ölçme ve değerlendirme toplam kalite anlayışının diğer unsurları olup, bu çalışmada açıklanmıştır.

2.6. Türkiye'de Kalite Anlayışının Gelişimi

Türk tarihindeki kalitenin gelişimi anlamında, Ahilik ve Lonca teşkilatları ile kalitenin standartlaştırıldığı ve korunduğu bilinmektedir. Osmanlı Devleti'nde kalitenin önemini vurgulayan ilk yazılı belge, 1502 tarihli ve Sultan 2. Beyazıd tarafından çıkarılan "Kanunname-i İhtisab-ı Bursa"dır. (www.tse.org.tr). Bu belge, ürünlerin kalitesine ilişkin standartların belirlendiği ilk yazılı belge niteliğindedir. TSE tarafından "Bursa Belediye Kanunu" adı ile günümüz Türkçesine çevrilmiştir.

Türkiye Cumhuriyeti'nin kuruluşu ile birlikte, ATATÜRK tarafından 1923 yılında sanayileşmeye yönelik iktisat politikaları devlet desteği ile başlatılmış, 1930'lu yıllarda ilk beş yıllık kalkınma planı ile süreç yürütülmüştür. Bu dönemde Sümerbank ve Etibank kurulmuştur. 1953 yılında üretimin artırılması, kalite bilincinin yerleştirilmesi ve bu alanda altyapının oluşturulması için Milli Prodüktivite Merkezi (MPM), kurulmuştur. 1960 yılında TSE kurumlaştırılmıştır. Böylece, üretilen mal ve hizmetlerin standartlaştırılması, kaliteli ürünlerin teşvik edilmesi ve dünya pazarlarına açılım için önemli bir adım atılmıştır (Muluk vd., 2000: 42-43).

Türkiye'de TKY'nin yayılmasını tetikleyici yapısal değişim, 1980'lerin başındaki ithal ikameci politikadan dışa açık büyüme politikasına geçiştir. Bu politikanın doğurduğu, iç talebin daralması, rekabetin artması, ihracatın teşvik edilmesi gibi koşulların, Türk sanayi kuruluşlarını, kaliteyi ve verimliliği artırarak rekabeti elde etme arayışlarına sürüklediği söylenebilir. Bu arayış sonucunda, o dönemde uluslar arası alanda popüler olan TKY'ni bir çözüm olarak benimsedikleri düşünülebilir (Özen, 2000: 304).

TKY'nin Türkiye'de gerçek anlamda yaygınlaşması ise, 1980'lerde değil, 1990'lı yılların başında gerçekleşmiştir. Ülkemizde Kamu sektörü 1990'ların başından

itibaren kalite yönetimine ilgi göstermeye başlamış, 1990'ların ikinci yarısında ise bazı belediye ve merkezi kuruluşlar, kalite yönetimi uygulamalarına geçmişlerdir. Ancak bu dönemde kalite uygulamaları sistemli olmaktan çok, kurumsal düzeyde kalmıştır (Coşkun, 2003: 78).

Toplam kalite anlayışını “yönetimde rönesans” ve “kalite devrimi” olarak niteleyen Aktan (1999: 12), Türkiye'nin bu rekabet ve değişim trendinin gerisinde kalmaması ve devlet yönetiminde uygulamada gecikilmemesi gerektiğini ileri sürmektedir.

Devlet Planlama Teşkilatı (DPT) tarafından hazırlanan Sekizinci Beş Yıllık Kalkınma Plan çalışmaları kapsamında düzenlenen “Kamu Yönetiminin İyileştirilmesi ve Yeniden Yapılandırılması Özel İhtisas Komisyonu Raporu”nda TKY'nin kamu yönetiminde uygulanması üzerinde durulmuştur. Söz konusu raporda bürokrasinin asgariye indirilmesi, çalışanların sorumlulukları oranında yetkilendirilmesi gerektiği ifade edilerek, TKY'nin insan odaklı ve sürekli iyileştirmeyi (kaizen) hedefleyen bir yönetim anlayışı olması nedeniyle, kamu yönetiminde uygulanması halinde aşağıda belirtilen faydaları sağlayacağı belirtilmektedir (DPT, 2000):

- Sunulana hizmetin kalitesi iyileşir,
- Vatandaşın doyumunu artar,
- Kaynak israfı azalır,
- Hizmeti geliştirme süresi kısalmır,
- Verimlilik artar,
- Vatandaşa sunulan hizmette esneklik artar,
- Süreç içi işlem sayısı azalır,
- Sunulan hizmetin süresi kısalmır,
- Vatandaş-Devlet arasındaki bağ kuvvetlenir.

Toplam kalite anlayışına olumsuz yaklaşan Özen ise, Türkiye'de TKY'nin yaygınlaşmasında uluslararası şirketlerin, TÜSİAD-Kalder'in ve medyanın etkili olduğunu belirtmektedir. TÜSİAD'ın bizzat TKY'ni yaymak amacıyla 1991'de kurulmasına önyak olduğu Kalder'in amacının, Türk sanayinin uluslararası arenada rekabet gücünü artırmak, toplumsal iş barışını sağlamak, zedelenen işadami imajını

yeniden inşa etmek ve toplumsal dönüşüme liderlik etmek olarak özetlemektedir. Özen, TKY'ni meşrulaştırmak için kullanılan söylemi üç ana başlık altında toplamaktadır (Özen, 2002: 105-142):

- 1- *Küresel Meşrulaştırma*: Bu meşrulaştırma biçiminde TKY, küreselleşme, değişim, rekabet gibi koşullarda varlığını sürdürebilmenin geçerli “tek” yolu olarak meşrulaştırılmaktadır.
- 2- *Ulusal Meşrulaştırma*: Bu gruptaki meşrulaştırma biçiminde TKY, ekonomik kalkınma, toplumsal barışı sağlama ve Atatürk'ün koyduğu çağdaş uygarlık düzeyine ulaşma hedefini gerçekleştirme aracı olarak meşrulaştırılmaktadır.
- 3- *Örgütsel Meşrulaştırma*: TKY'nin mevcut yönetim yaklaşımları içinde, en rasyonel, en bilimsel, en modern, en insancıl, en demokratik, insan haklarına en saygılı yönetim anlayışı olarak örgütleri başarıya götürdüğü vurgulanmaktadır. TKY, modernlik ve bilimsellik etiketi ile meşrulaştırılmaktadır.

2.7. Kamu Hizmetlerinde Kalite

1970'li yıllarda dünya ekonomisinin yaşadığı kriz, devletin doğrudan üretici rolünden sıyrılıp, gerektiğinde piyasaları düzenleyici ve destekleyici bir rol üstlenmesini kabul ettirmiştir. Bu anlayış değişikliğine paralel olarak, bürokratik yönü ağır basan geleneksel kamu yönetimi yaklaşımı terk edilmiş; girişimcilik ve rekabete, tüketici isteklerine, etkinlik ve etkililiği artırıcı örgütlenme şekillerine yönelen “Yeni Kamu Yönetimi” yaklaşımı ortaya çıkmıştır. Kamu kesimi, bu yeni anlayış doğrultusunda yeniden düzenlenmiştir. 1980'lerde “etkinlik” arayışı ön planda iken, 1990'lardan itibaren “kalite” arayışı ön plana çıkmış, Batıda kamu hizmetlerinde kalitenin artırılması taahhütleri, resmi politikalara dönüşmüştür (Leblebici ve Ömürgönülşen, 1999: 67).

Siyaset bilimi ve kamu yönetimi literatüründe devletin nasıl yönetilmesi gerektiği, kamu hizmetlerinin etkin ve etken olarak nasıl sağlanacağı ve vatandaşların taleplerinin nasıl karşılanacağı gibi konularda süregelen tartışmalar bulunmaktadır. 1980'li yıllardan itibaren kamu örgütlerinin etkinlik ve etkenlik içinde çalışması, özelleştirmenin alternatif olarak sunulması, bürokratik yaklaşımlar yerine katılımcı modellerin dile getirilmesi, devletin küçülme istekleri ve yeniden yapılandırma gibi kamu örgütlerinin daha fazla kalite ve müşteriye (vatandaş) dönük çalışmaları için bir

çok neden ortaya çıkmıştır (Balci, 1999: 63). Ülkemizde de son dönemde “devletin yeniden yapılandırılması” sıkça gündeme gelen ve bu konuda çalışmalar yapılan bir kavram haline gelmiştir.

Bir hizmetin kalitesi, müşterilerin ihtiyaç ve beklentilerini karşılayabilme derecesi ile ilişkilendirildiğinde, “ölçülebilir” olmaktan çok “hissedilebilir” özellikleri ön plana çıkmaktadır. Sunulan hizmetin önceden belirlenen standart özellikleri taşımasından çok müşteri tarafından nasıl algılandığı önemlidir. Mallardaki kalite düzeyini belirleyen standart özellikler, hizmet kalitesi söz konusu olduğunda aynı ölçüde belirleyici olmadığından, kamu sektörü için genel bir hizmet kalitesi modeli oluşturmak oldukça güçtür (Saran, 2004: 77). Bowman (1994: 130), kalitenin dışarıya dönük organizasyonlardan önce içerisi için uygulanması gerektiğini söyleyerek, kamu yönetiminin hataları memurun üzerine atarak sorumluluktan kaçtığını söylemektedir. Bowman’a göre kalite anlayışı, bireysel memurluktan ziyade sistem ve işleyişe yönelmelidir.

2.7.1. Mal ve Hizmet Ayrımı

Üretim denilince akla ilk mal üretimi gelmektedir. Gerçekte toplumsal gereksinimler doğrultusunda mal ve hizmet üretimi gerçekleştirilmektedir. Doğrudan tüketime dönük olan ürünler mal kavramına girerken, doğrudan tüketilmeyen, müşterinin ihtiyaçlarını gideren, ona fayda ve değer sağlayan faaliyetler hizmet olarak kabul edilmektedir. Bir hizmetin yerine getirilmesinde ürün veya mal kullanılmakta olduğu gibi, mal üretiminde de hizmet kullanılmaktadır. Literatürde belli bir ayırım yapılsa da keskin çizgilerin çizilmesi zor görünmektedir. Bundan dolayıdır ki, hizmet kavramı 1980’li yıllardan itibaren gelişmiş ve literatürde yerini almıştır.

Bir işletmenin çıktısı olan ürünler bir otomobil, bir televizyon gibi “maldır” veya bunların bir yerden bir yere taşınması ya da eğitim gibi yarar sağlayan “hizmetlerdir”. Ürün (product, üretimin çıktısı), elle tutulup gözle görülüyor ise, belirli rengi ve şekli varsa, belirli bir süre stoklanabiliyorsa mal veya mamul (goods) olarak; elle tutulamıyor, çıktı bütün olarak algılanamıyor, stoklanamıyorsa ve sonuçta tüketiciye sadece belirli fayda sağlıyorsa, hizmet (service) olarak adlandırılır (Seyran, 2004: 17).

Mal kavramı, ekonomik ve ticari etkinlikler içindeki anlamı bakımından, tüketicilerin istek ve ihtiyaçlarının karşılanması amacıyla işletmelerin ürettikleri, fiyat, kalite, ambalaj, marka ve destek hizmetleri gibi unsurları da ihtiva eden nesne biçiminde tanımlanmaktadır. Hizmet ise, işletmelerin doğrudan doğruya ya da bir takım mallarla birlikte tüketiciye sundukları elle tutulmayan, gözle görülmeyen, kolaylıkla ortadan kaldırılabilen ve kalite yönünden standart hale getirilemeyen soyut ürün olarak tanımlanabilir (Saran, 2004: 64).

Tablo-2.3: Mal ve Hizmet Arasındaki Farklılıklar.

MALLAR	HİZMETLER
Çıktılar somuttur.	Çıktılar Soyuttur. (Soyutluluk özelliği)
Stoğa üretim yapılabilir.	Hizmet veren sistemler sürekli açık tutulur, stoğa üretim yapılmaz. (Stoklanamaz)
Son tüketici ile temas düşüktür.	Müşteri ve tüketici ile temas yüksektir. (Tüketici teması)
Çıktılar aynıdır.	Çıktı her zaman aynı olmayabilir. (Heterojenlik)
Üretim ve tüketim farklı yer ve zamanda gerçekleşir. Üretici- tüketici genelde karşılaşmaz.	Üretim ve tüketim genelde aynı yer ve aynı zamanda gerçekleşir. Üretici ve tüketici bir aradadır. (Bölünmezlik)
Sermaye yoğunudur.	İşgücü yoğunudur.
Kalite ölçümü kolaydır.	Kalite ölçümü zordur.
Karmaşık ve birbiri ile ilişkili işlemler vardır.	Basit işlemler vardır.
Talep haftalık, aylık veya mevsimlidir.	Talep genellikle saatlik, günlük ve haftalıktır.
Faaliyet gösterilen pazarlar bölgesel, ulusal veya uluslararasıdır.	Faaliyet gösterilen pazarlar genellikle bölgeseldir.
Ölçek ekonomisi sağlayacak büyük birimler vardır.	Hizmet sunulan pazarlara göre, göreceli olarak küçük birimler vardır.
Sistemin yerleşimi, bölgesel, ulusal ve uluslararası pazar ile ilişkilidir.	Yerleşim yöresel tüketiciler, müşteriler ve kullanıcıların yerleşimine bağlıdır.

Kaynak: Seyran, 2004, s. 19.

Üretim planlaması, dizayn, yer seçimi, tesis yerleştirme, yeni ürün dizaynı, kalite gibi konularda her iki üretim tipine de uygulanabilecek ortak metot ve yaklaşımlar varken, hizmetlerin soyut olması, üretim ile tüketimin eşanlı olarak gerçekleşmesi ve hizmetlerde standartlaşmanın zor olması gibi sebeplerle üretimde de bazı farklı yaklaşımlar gerekmektedir. Çeşitli yazarlarca yapılan mal ve hizmet farklılıklarını gösteren özellikler Tablo-2.3'de verilmiştir (Seyran, 2004: 18). Özellikle son yıllarda büyük önem kazanmış olan hizmet üretimi, bazı hususlarda mal üretiminden ayrı düşünülmektedir. Bunun temelinde, mal ve hizmetlerin farklı özelliklere sahip olması yatmaktadır.

2.7.2. Hizmetin Özellikleri

Hizmetin çok kapsamlı ve değişik alanları içermesi, evrensel bir tanım yapılmasını zorlaştırmaktadır. Hizmet genel nitelikleri itibariyle dört grupta toplanabilir. Birincisi, soyuttur. İkincisi, saklanamaz, stoklanamaz. Üçüncüsü, heterojendir yani alıcılar birbirinden farklıdır. Sonuncusu, sunum ve alım eş zamanlıdır.

2.7.2.1. Hizmetler Soyuttur

Fiziksel bir mal, yapısı gereği elle tutulup gözle görülen duyu organları ile algılanabilen bir nesne iken; hizmet, gerçekleştirilen bir eylem, ortaya konulan bir performans, harcanan bir çabadır. Fiziksel bir ürün satın alındığında somut bir nesne elde edilmekte, saklanabilmektedir. Oysa hizmette, satın alınması ile soyut bir nesne olmasından ötürü, bu özellikler bulunmamaktadır (Değermen, 2006: 6).

Mallar satın alındığında kalitesi için bir çok somut özelliği bulunmaktadır. Hizmetlerin satın alınmasında tüketici kalitesi açısından, hizmet vericinin fiziksel tesisleri, teçhizatı ve personeli gibi varlıkları somut bir veri olarak görülmektedir. Çünkü hizmetler nesnelere ziyade çeşitli işlerin bir bütünüdür. Hizmetlerin bu özellikleri gereği standartlaştırılması oldukça zordur. Hizmet işletmelerinin isim ve ürünlerini korumalarının yolu, sürekli yenilenme ve iyileştirmeden geçmektedir (Seyran, 2004: 19-20).

Hizmetin genelde soyut olması kalite çabalarını güçleştirdiği gibi, çabaları yanlış da yönlendirebilir. Somut olan ürünlerin kalite düzeyi, ölçme ve karşılaştırma yolu ile saptanabilir. Ancak bir hizmet değerlendirilirken somut yönleri ağırlık kazanıp, personelin davranışı, nezaketi gibi soyut yönleri yeterince değerlendirilemeyebilir. Hizmetin soyut yönleri, hizmet sunum sisteminin tasarımı ve pazarlama açısından da güçlükler yaratır (Esin, 2002: 13). Bu noktada, müşterinin gözünde hizmeti somutlaştıracak yönler öncelikle vurgulanmalı ve ön plana çıkarılmalıdır. Ancak hizmeti satın alanların hizmeti değerlendirmesinde soyut yönler de önemlidir.

2.7.2.2. Hizmetler Saklanamaz, Stoklanamaz

Fiziksel mal üreten işletmeler ani talep artışlarını karşılayabilmek için stok yapmaktadır. Hizmetin soyut niteliği gereği depolanması ve bir yerde biriktirilmesi mümkün değildir. Hizmetin bu özelliği talep sabit olduğunda sorun olmamaktadır. Onun için planlanan bir zamanda kullanılmayan hizmet, üreticisi için bir kayıptır. Hizmetin bu özelliğine aynı zamanda “dayanıksızlık” özelliği de denilmektedir (Değermen, 2006: 11).

Hizmetin saklanamaması ve stoklanamaması, hizmeti üründen farklı kılan başlıca özelliklerdir. Hizmet kapasitesinin talepten fazla olması durumunda, kullanılmayan kapasite ziyan olmaktadır. Onun için dolu bir otelde insanlar lobide bekletilip stoklanamaz. Hizmetin bu özelliği nedeniyle, talep ve kapasite dengesini ayarlamak, en önemli sorunları arasındadır. Eğer bir hizmet ürün içerikli ise, stoklama olabilir. Bu tür hizmetlerde, yığılmaların önüne geçmek için hizmetin gereği olarak evrakların önceden yapılması, yiyeceklerin önceden hazırlanması, paketlemelerin önceden yapılması gibi çözümler geliştirilmektedir (Esin, 2002: 13). Getirilen bu çözümlerin etkili olabilmesi, hizmetin niteliği ile yakından ilgilidir.

2.7.2.3. Hizmetler Heterojendir

Hizmetin değişkenlik özelliği nedeniyle sunulan her bir hizmetin diğerinden farklı olması sonucu doğmaktadır (Değermen, 2006: 10). Hizmetin sunumu anlık olduğundan, mekan ve zaman yanında onu sunan kişiye de bağlıdır. Bazı yazarlar bu durumu, hizmetlerde “müşteri temasının yüksek olması” olarak adlandırmaktadır (Seyran, 2004: 21). Hizmet üretim sisteminde çalışanların çoğu müşteri ile temas halindedir. Yine müşteri de bu üretim sisteminin içinde yer almaktadır. Eğitim, sağlık, banka, otel, taşımacılık ve Yurtkur hizmetleri, bu temasın en yoğun olduğu hizmetlerdir. Bu hizmetlerde son sunumu yapan çalışanlar, önem kazanmaktadır.

Hizmet, alanı ve vereni yüz yüze getirdiğinden, bir ürüne göre çok daha heterojen bir durum söz konusudur. Alıcıların birbirinden farklı olması, hizmet sunumundaki standartlaşmaya önemli sınırlamalar getirir. Çünkü hizmetin kişisellik boyutu da önemli bir kalite özelliğidir. Kişisel olan her şey dalgalanmalara açık

olduğundan, sözü edilen durum kalitenin sürekliliği açısından da sorunlar yaratır. Diğer bir olumsuz sonucu da kalite sağlamayı denetleme güçlüğüdür. Yerine göre anketler, şikayet kutuları vb. yöntemlere başvurulmalıdır (Esin, 2002: 14). Bu durumda, müşterilerin hizmete ilişkin düşünce ve önerileri önem kazanmaktadır.

2.7.2.4. Hizmette Sunum ve Alım Eşzamanlıdır

Hizmetler anlık olarak yerine getirilmektedir. Üretim ve tüketim genel olarak aynı yerde gerçekleşmektedir. Üretim ve tüketime aynı yerde oluşu, hizmetlerde üretici ve tüketicinin ayrılmaz oluşunu göstermektedir ki bu durum, “bölünmezlik” özelliği olarak ifade edilmektedir (Seyran, 2004: 22). Müşteri ile hizmet üreticisi, hizmet sunumunda aynı yerde bulunmaktadır. Bu durum, ikisi arasında doğrudan bir etkileşim oluşturmaktadır. Bu etkileşim, kaliteyi olumsuz etkileyebileceği gibi, geri bildirim ile hizmete anında müdahale imkanı da doğurmaktadır.

Sunum ve alımın eşzamanlı olması, üretim ve hizmet arasındaki en belirgin farktır. Bir hizmetin değerlendirilmesi anlık izlenimlerden oluşur ve üstelik alıcının net izlenimi bunların bileşkesi olmayabilir. Anlık izlenimlerden biri dahi, alıcının vardığı sonucu yönlendirebilir. “Yöneticiler ilgisiz!” ve “bir daha gitmem” gibi bir anlık izlenimlerin genellenmesi söz konusu olabilmektedir. Bunun yanı sıra anlık izlenimler, çoğu kez dışarıdan karışmayı olanaksız kılacak biçimde yakın etkileşim içindedir. Dolayısı ile günümüzdeki kalite anlayışının “işin baştan doğru yapılması” ilkesi, hizmette hem çok daha önemli hem de yerine getirilmesi daha zordur (Esin, 2002: 14).

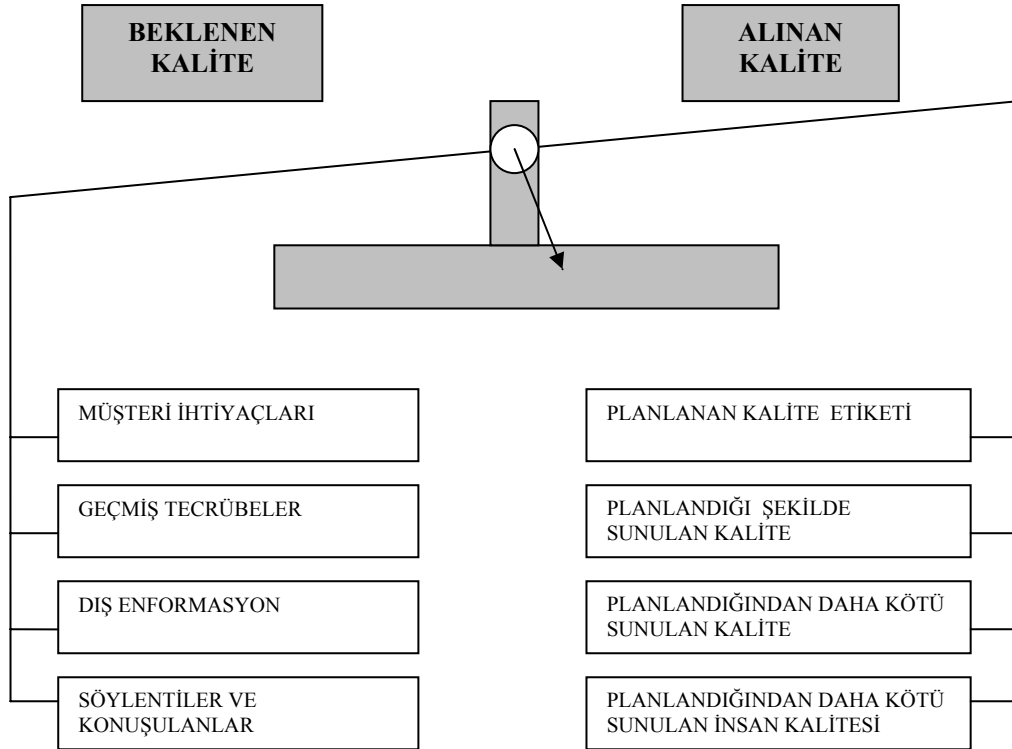
2.7.3. Hizmet Kalitesi

Türk Dil Kurumu tarafından hazırlanan güncel sözlükte hizmetin bazı tanımları verilmiştir (www.tdk.org.tr). Buna göre hizmet;

- 1) Birinin işini görme veya birine yarayan bir işi yapma,
- 2) Görev, iş,
- 3) Bakım, özen, ihtimam, olarak tanımlanmıştır.

Kalite, günümüzde müşteri beklentilerine uygunluk olarak tanımlanmaktadır. Hizmetin kalitesi, beklenen hizmet ile algılanan hizmetin denk olması, başka bir deyişle deneyimlerle beklentilerin bir fonksiyonudur. Algılanan hizmet, müşterilerin hizmet sunulurken ya da sunulduktan sonra sunulan hizmetin gereksinimlere uygun olup olmadığı konusundaki değerlendirmelerine bağlıdır. Algılanan hizmetin beklenen hizmete uygunluğu, taahhüt edilen hizmetin sunulmasına, hizmeti sunanların bilgi, beceri ve yeteneklerine, hizmeti sunma şeklinin müşterilerin kişisel gereksinimlerini dikkate alma derecesine, hizmeti bütünleyen fiziksel ortam, teknoloji ve altyapı ile çalışanlar gibi etkenlerin yeterliliğine bağlıdır (Ökmen ve Dönmez, 2004: 48). Kalite ancak, müşteri beklentilerini karşılamamanın yanında bunun ötesine geçmek ile mümkündür (Rago, 1994: 61).

Kaliteyi güvence altına alan şey, Şekil-2.4'ten de anlaşıldığı üzere, müşterinin algıladığı kalitedir (Miyauchi, 1999: 18). Müşterinin ihtiyaçları, geçmiş tecrübeleri, mal ya da hizmetle ilgili bilgilendirmeler ve söylentiler, beklenen kaliteyi oluşturmaktadır. Müşterinin tatmini için aldığı kalite, beklediği kalitenin üzerinde olmalıdır.



Şekil-2.4: Müşteri Memnuniyeti

Kaynak: Miyauchi, 1999, s.20.

Hizmet kalitesi konusunda literatür incelemesinde bazı sonuçlara ulaşılmaktadır (Seyran, 2004: 38-39):

1. Hizmet kalitesi, işletmeler tarafından müşteri ihtiyaçlarının tam olarak belirlenerek karşılanması esasına dayalıdır.
2. Hizmet kalitesi, hizmetlerin diğer hizmetlere göre üstünlüğü ile belirlenir.
3. Hizmet kalitesi, hizmetlerin hatasız olarak yapılmasının bir sonucudur.
4. Hizmet kalitesinin yüksek oluşu ile hem müşteri, hem çalışanlar, hem de işyeri sahibi kazançlı çıkar.
5. Hizmet kalitesinin ölçümünde müşterinin hizmete ait beklentileri ve gerçek hizmet deneyimi karşılaştırılır. Beklentiler algılamalardan büyük ise düşük kalite, beklentilerle algılamalar eşitse doyurucu kalite, algılamalar beklentilerden yüksekse ideal kaliteden söz edilir.

Yüksek öğrenim gençliğine hizmeti esas alan Yurtkur'a göre hizmet kalitesi denince şunlar anlaşılmaktadır (Cengiz, 2003: 5):

- Yurt hizmetlerinde kalite önemlidir. Muhtemel sorunları önceden tahmin edip tedbirler alarak işin baştan doğru yapılması esastır.
- Yurt hizmetlerinde kalite öğrenci tatminidir. Öğrencilerin beklentilerinin öğrenilip yerine getirilerek memnun edilmesidir.
- Yurt hizmetlerinde kalite verimliliklidir. Sürekli eğitilen, araç ve gereçle desteklenen personelinin standartlara uygun sayıda öğrenciye hizmet vermesidir.
- Yurt hizmetlerinde kalite etkinliktir. Yurt yatak kapasitesinin tamamına yakınında veya tamamında öğrenci barındırılmasıdır.
- Yurt hizmetlerinde kalite, öğrenci ihtiyaçlarının karşılanmasıdır.
- Yurt hizmetlerinde kalite, verimli çalışmaktır.
- Yurt hizmetlerinde kalite, hizmetlerinin ucuz maliyetle gerçekleşmesidir.

2.7.4. Hizmet Kalitesi Modelleri

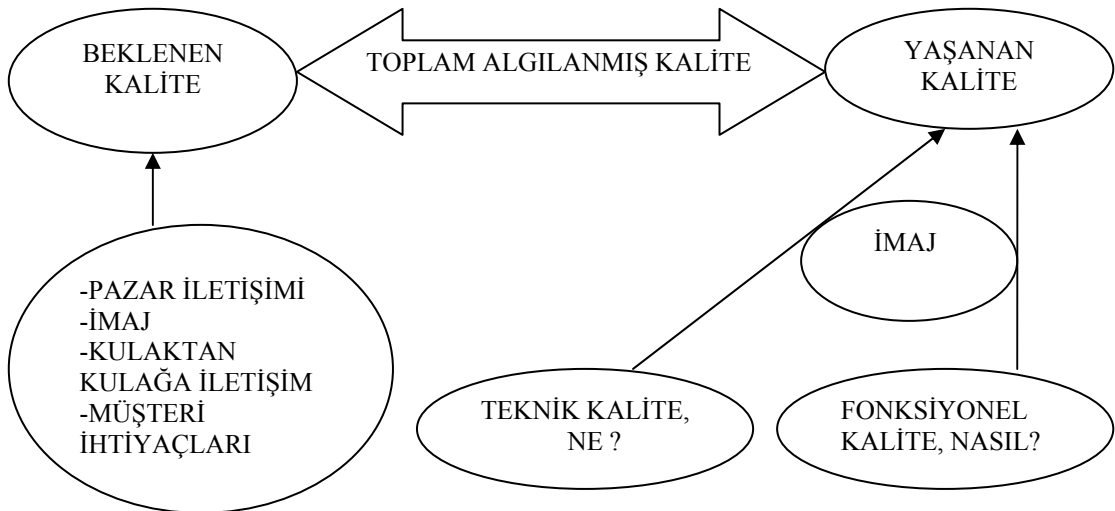
Hizmet kalitesinin ölçülmesine yönelik ilk geliştirilen model, İskandinav araştırmacı Grönroos'a aittir. Araştırmacının 1984 yılında geliştirdiği modele göre, "algılanan toplam kalite," müşterilerin beklentilerini ifade eden "beklenen kalite" ile,

hizmet verildikten sonra algılamış oldukları “yaşanan kalite” arasındaki farka dayanmaktadır (Değermen, 2006: 34).

Hizmetler soyut nitelikte olduğu için, hizmet kalitesi de soyut bir yapıya sahiptir. Bu nedenle, hizmet kalitesi yerine “algılanan hizmet kalitesi” terimi de kullanılabilir.

2.7.4.1. Grönroos Hizmet Kalitesi Modeli

Grönroos’un hizmet kalitesi konusunda geliştirdiği hizmet kalitesi modelinin temeli, müşterinin beklediği hizmet kalitesi ile hizmetin sunulmasından sonraki hizmetin kalitesini karşılaştırması esasına dayanır. “Toplam Algılanan Kalite Modeli” olarak isimlendirilen modelde, hizmetin kalitesi müşterinin görüşleri ve değer yargıları doğrultusunda ölçülmektedir.



Şekil-2.5: Grönroos’un Toplam Algılanan Kalite Modeli

Kaynak: Seyran, 2004, s. 45.

Grönroos’un kalite modelinde, kalitenin iki cephesi bulunmaktadır. Bunlar müşterinin beklediği kalite ile hizmet sunumu sonrası yaşadığı kalitenin karşılaştırılması ile oluşmaktadır (Seyran, 2004: 44). Şekil-2.5’te görüldüğü üzere, modelin ilk bölümünde bulunan beklenen kalite, bir çok faktörün bir fonksiyonu olarak ortaya çıkmaktadır. Bu faktörler;

- Pazar İletişimi,
- İmaj,
- Kulaktan kulağa iletişim (sözlü iletişim),
- Müşteri ihtiyaçlarıdır.

Modelin ikinci bölümünde yaşanan kalite bulunmaktadır. Yaşanan kalite hizmetin gerçekte ne olduğudur. Teknik kalite, hizmetin çıktısının ne olduğu ile fonksiyonel kalite, hizmetin ne olduğu, nasıl üretildiği, müşterinin zihninde oluşan işletme imajı ile birleşerek müşterinin algıladığı kaliteyi oluşturmaktadır (Seyran, 2004: 45). Teknik kalite, sadece hizmet çıktısının kalitesini ifade ederken; fonksiyonel kalite, hizmetin sunum sürecinin kalitesini ifade etmektedir. Firma imajı da, hizmet üreticisinin yarattığı imaj ve hizmet çıktısının, üretim süreci sırasındaki fiziksel koşullarını ifade etmektedir (Değermen, 2006: 35).

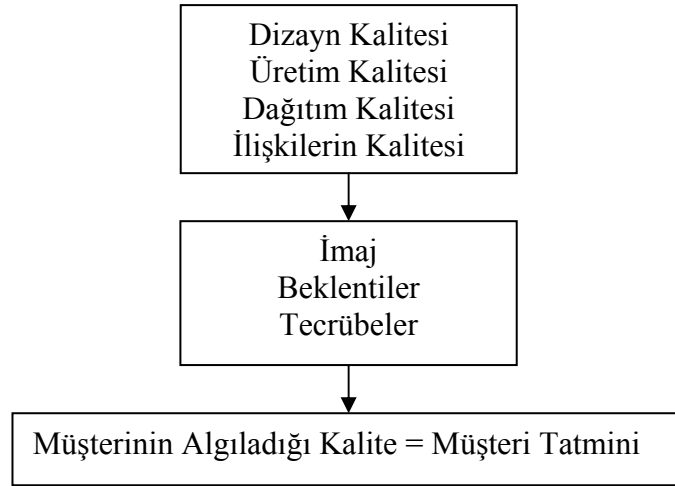
Grönroos, pazar iletişiminin reklam, posta ve iletişim, halkla ilişkiler ve satış kampanyalarını kapsadığını ve işletmenin kontrolü altında olduğunu, imaj ve sözlü iletişimin ise, firmanın kontrolü altında olmadığını belirtmektedir. Müşteri ihtiyaçları, müşterinin hizmet almadaki beklentisinin temelini oluşturmaktadır (Seyran, 2004: 44).

Beklenen kalite ile algılanan kalitenin karşılaştırılmaları ile, toplam algılanan kalite oluşur. Algılanan kalite, beklenen kalitenin üzerinde ise, müşteri tatmini sağlanmıştır. Bu durumda toplam algılanan kalitenin yüksekliğinden bahsedilebilir, aksi halde kalitenin düşük olma durumu söz konusu olmaktadır.

Grönroos, “algılanan toplam kalite modeli”nde, hizmet pazarlaması bakımından hizmet sunum planlamasının, sadece hizmet çıktılarıyla yetinemeyeceğini, aksine hizmet öncesi, sonrası ve hizmet esnasında algılanabilecek fonksiyonel ölçütlerin de, hizmet kalitesini değerlendirmede önem taşıdığına değinmektedir. Model, potansiyel müşterilerin hizmet sunum politikası hakkındaki olası kalite beklentileri konularında iyi ipuçları vermektedir. Örneğin bir uçak şirketi, hizmet sunumunun yenilenmesi ile ilgili olarak, oturma yerlerinin konforu gibi teknik beklentilerini değil, yer ve uçuş personelinin dostça ve güler yüzlü davranışları, filonun modern yapısı gibi fonksiyonel beklentilerini de hesaba katmak zorundadır (Değermen, 2006: 36).

2.7.4.2. Grönroos ve Gummesson'un Kalite Modeli

Bu kalite modeli, Grönroos ve Gummesson'un ayrı ayrı geliştirdikleri kalite modellerinin bir bileşimi niteliğindedir. Gummesson'un 1987 yılında ortaya koyduğu "mallarının kalitesinin 4Q modeli" ile Grönroos'un modeli, iki bilim adamı tarafından yapılan ortak çalışma ile bütünleştirilerek ortaya konulmuştur (Seyran, 2004: 45). Grönroos ve Gummesson'un Kalite Modeli, mal ve hizmet kalitesi ile ilgili son araştırmaların bir sentezi olup, modelin, kalite yönetimi konusunda, hem imalat hem de hizmet işletmelerine katkı sağlayabileceği düşünülmektedir (Uyguç, 1988: 32).

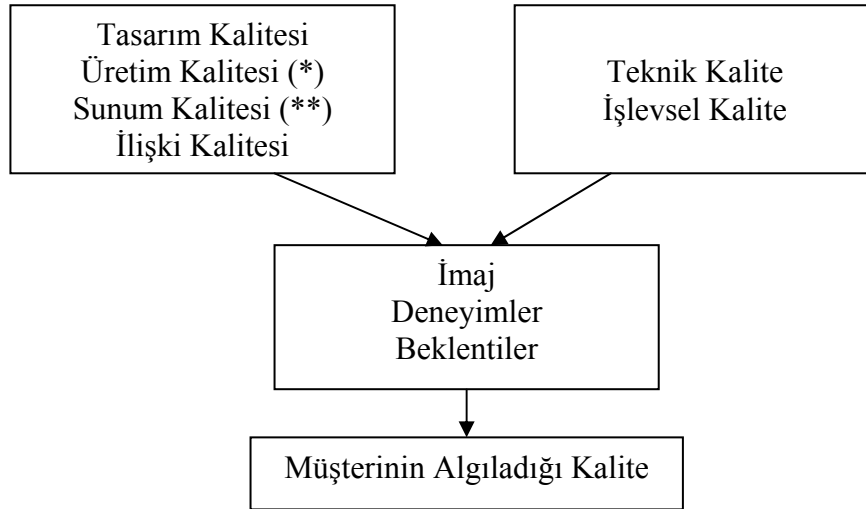


Şekil-2.6: Gummesson'un Malların Kalitesi 4 Q Modeli

Kaynak: Seyran, 2004, s. 46.

Gummesson, Şekil-2.6'daki modelin amacının "kaliteyi oluşturan faktörlere daha iyi bir bakış açısı sağlamak" olduğunu ifade etmiştir. Dizayn kalitesi, ürünlerin müşteri ihtiyaçlarını karşılayacak özellikleri elde edecek tarzda dizayn edilmesidir. Üretim kalitesi, ürünün tasarımına göre uyumlu ve başarılı olarak üretilmesidir. Dağıtım kalitesi, doğru ürünlerin zamanında, güvenli olarak yükleme, taşıma ve boşaltma ile dokümanlarını kapsayan dağıtım işlemleridir. İlişkilerin kalitesi ise, işletmenin her kademedeki çalışanları (iç müşteri) ile işletme dışında bulunan ve işletme ile dolaylı, dolaysız ilişki içinde olanlar (dış müşteri) arasındaki olumlu ilişkilerin oluşturulmasındaki başarıya işaret etmektedir (Seyran, 2004: 46). Bu dört kalite anlayışı, müşterilerin imaj, beklenti ve tecrübeleri ile birleşerek, müşterinin algıladığı kaliteyi yani müşteri tatminini oluşturmaktadır.

Grönroos ve Gummesson'un kalite modelinde, müşterinin algıladığı kalite modeline ulaşmada, Gummesson'un modelinde belirlenen 4Q'ya ilave olarak 2Q daha ilave edilmiştir. Bunlar teknik kalite ve fonksiyonel kalitedir. Bu altı kalite ile birlikte imaj, tecrübeler ve beklentiler ile birlikte "müşterinin algıladığı kalite"ye ulaşılmaktadır (Seyran, 2004: 46).



Şekil-2.7: Grönroos-Gummesson'un Kalite Modeli

Kaynak: Uyguç, 1998, s. 34.

(*) Görülebilir veya görülemeyebilir. Etkileşime dayalı olabilir veya olmayabilir.

(**) İşletme hizmeti kendisi sunabilir veya başkasına yaptırabilir.

Grönroos ve Gummerson'un kalite modeline göre (Şekil-2.7), hizmetler söz konusu olduğunda, tasarım, üretim, sunum ve ilişkiler kalite yaratan dört önemli kaynaktır. İşletmenin bu yönlerini yönetme biçimi ise, müşterinin kalite algılamasını etkilemektedir. Bu arada, hem teknik hem de işlevsel kalite, bu kalite kaynaklarından etkilenmektedir. Tasarım, üretim, sunum ve ilişkilerin kalitesi, hizmet kalitesinin teknik boyutunu doğrudan etkileyen faktörlerdir. Ancak bu değişkenler özellikle, müşterinin hizmet üretimi sistemindeki rolü önem kazandığında, işlevsel kalite boyutunu da etkilemektedir (Uyguç, 1998: 33).

Diğer yandan müşteri, gerçekte hizmet işletmesinin sunduğu hizmet ya da hizmetlerden yararlanmadan önce, hizmetin kalitesine ilişkin beklentilere ve firmanın imajı hakkında bir görüşe sahiptir. Buna göre, müşterinin algıladığı kalite, örgütün

imajını da göz önüne alarak, beklediği hizmet ile algıladığı hizmeti değerlendirmesinin bir sonucudur (Uyguç, 1998: 33).

Grönroos'a göre bu model, kalite yönetiminde imalatçı ve hizmet işletmelerinin her ikisine de yardım etmek için tasarlanmıştır. Hizmet işletmelerinde bazı durumlarda dağıtımı üretimden ayırmak zor olsa da bu durum, hizmet üretimi çıktısının teknik kalitesi ile ilişkilidir. Burada ilişkiler de, ayrı bir kalite kaynağı olarak görülmektedir. İletişimin kaliteye etkisi fonksiyoneldir, yani hizmet prosesi ile ilişkilidir. İmaj, beklentiler ve önceden hizmete ait tecrübeler de kaliteyi etkileyen diğer faktörlerdir. Modele göre, müşterinin algıladığı kalite, bütün bu faktörlerin bir sonucu olarak oluşmaktadır (Seyran, 2004: 47).

Grönroos, algılanan hizmet kalitesinin tanımlanması ve kalitenin nasıl yönetileceğine ilişkin modellerin, hizmet kalitesi ile ilgili aşağıdaki sonuçları ortaya koyduğunu belirtmektedir (Uyguç, 1998: 33-34):

- Hizmet kalitesi, müşterilerin algıladığı şeydir. Kalite, yalnızca yönetim tarafından belirlenemez. Müşterilerin gereksinimleri de dikkate alınmalıdır. Bunun yanında kalite, planlanan faaliyetler değildir. Aksine, müşterilerin bu faaliyetleri nasıl algıladığıdır.
- Hizmet kalitesi, hizmet üretim ve sunum süreçlerinden ayrı düşünülemez. Üretim ve sunum süreci, bu sürece aktif olarak katılan müşteri tarafından algılanır. İşlevsel kalite boyutu teknik kalite boyutu kadar önemlidir.
- Hizmet kalitesi, müşteri-hizmet veren personelin etkileşimi sırasında üretilir. Bu etkileşim, müşterinin hizmet personeli ile karşılaştığı yerde gerçekleştiğinden kalite yerel olarak üretilmektedir. Bu etkileşim esnasında, tasarım ve kalite yönetimi ilişkilendirilmelidir.
- Algılanan hizmet kalitesine herkes katkıda bulunur. Müşteri ile doğrudan iletişimde bulunan personelin yanında diğer personel de algılanan hizmet kalitesinden sorumludur.
- Hizmet kalitesi, örgüt tarafından örgüt düzeyinde izlenmelidir. Kalite, tüm çalışanları ve tüm işletme işlevlerini ilgilendirir. Bu nedenle kalite, kaliteye katkının olduğu noktada sağlanmalı ve izlenmelidir.

- Dış pazarlama faaliyetleri, kalite yönetimi ile bütünleştirilmelidir. Müşterilere tanıtımlar, kalite geliştirme faaliyetlerinden sorumlu olanlarla paylaşılmalı ve hizmet hakkında gerçekçi bilgiler verilmelidir. Aksi halde algılanan hizmet ile gerçek hizmet arasında açık oluşacak ve kalite düşecektir.

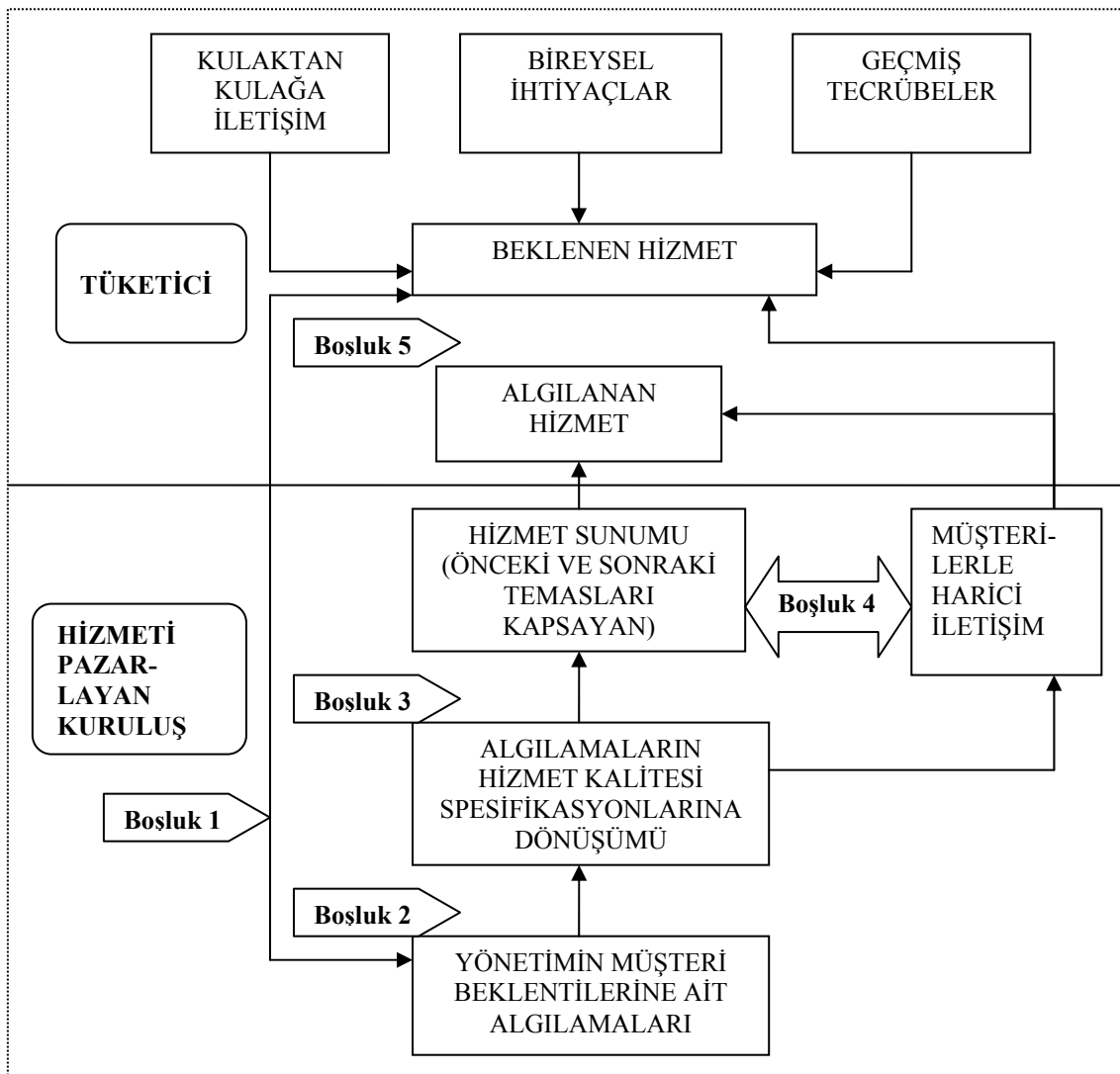
2.7.4.3. Parasuraman, Zeithaml ve Berry'nin Hizmet Kalitesi Modeli

Hizmet kalitesi konusunda geliştirilen bir diğer model de Parasuraman, Zeithaml ve Berry'e ait olandır. Kavramsal bir model olup, yazarlarca önce, "hizmet kalitesi modeli" (1985) sonra, "hizmet kalitesi boşluk modeli" olarak (2001) isimlendirilmiştir. (Seyran, 2004: 56). Hizmet kalitesi ölçümünde yaygın olarak kullanılan SERVQUAL (Service Quality-Hizmet Kalitesi) ölçeği, hizmet kalitesi oluşumuna büyük katkılar sağlamıştır (Karatepe, 1999: 113).

Modelin temeli, müşterinin "beklediği hizmet" ile organizasyon yöneticileri tarafından bu beklentilerin algılanıp hizmetin ortaya konulması sonucunda hizmetin müşteri tarafından algılanması ile oluşan "algılanan hizmet" karşılaştırılmasına dayalıdır. Parasuraman vd. tarafından geliştirilen bu modelde hizmet kalitesi yerine "algılanan hizmet kalitesi" ifadesi kullanılmaktadır. Algılanan hizmet kalitesi ise, müşterinin hizmeti almadan önceki beklentileri (beklenen hizmet) ile yararlandığı gerçek hizmet deneyimini kıyaslamamanın bir sonucu olup, müşterilerin beklentileri ile algılanan performans arasındaki farklılığın yönü ve derecesi olarak değerlendirilmektedir. Beklentiler ise, müşterinin hizmete ilişkin istek ya da arzularını ifade etmektedir. Bu süreç içerisinde yer alan boşluklar modelde gösterilmektedir (Seyran, 2004: 56).

Model Şekil-2.8'de verilmiş olup, modelde iki esas bölüm bulunmaktadır. Tüketicinin yer aldığı birinci bölümde, tüketicilerin hizmet hakkında başkalarından duyduğu bilgiler, bireysel ihtiyaçları ve geçmiş tecrübeleri yer almaktadır. Bu hususlar, müşterilerin işletmeden beklediği hizmeti oluşturmaktadır. Algılanan hizmet ise, tüketicilerin hizmeti aldıktan sonra o hizmete ait gerçek durumu değerlendirmeleri ile oluşmaktadır.

Modelin ikinci bölümü, hizmeti pazarlayan kuruluşun bulunduğu bölümdür. Bu bölümde, yönetimin müşteri beklentilerine ait algılamaları, bu algılamaların kalite spesifikasyonlarına dönüştürülmesi ve hizmetin sunumu ve müşterilerle doğrudan olmayan iletişim mevcuttur. İkinci bölüm hizmeti pazarlayan kuruluşun, hizmet konusunda yaptıkları faaliyetleri kapsamakta ve hizmetin kalitesini etkileyebilecek dört boşluk burada oluşmaktadır. Beşinci boşluk ise, beklenen hizmet ile algılanan hizmet arasındadır.



Şekil-2.8: Parasuraman, Zeithaml ve Berry'nin Hizmet Kalitesi Modeli

Kaynak: Seyran, 2004, s. 57.

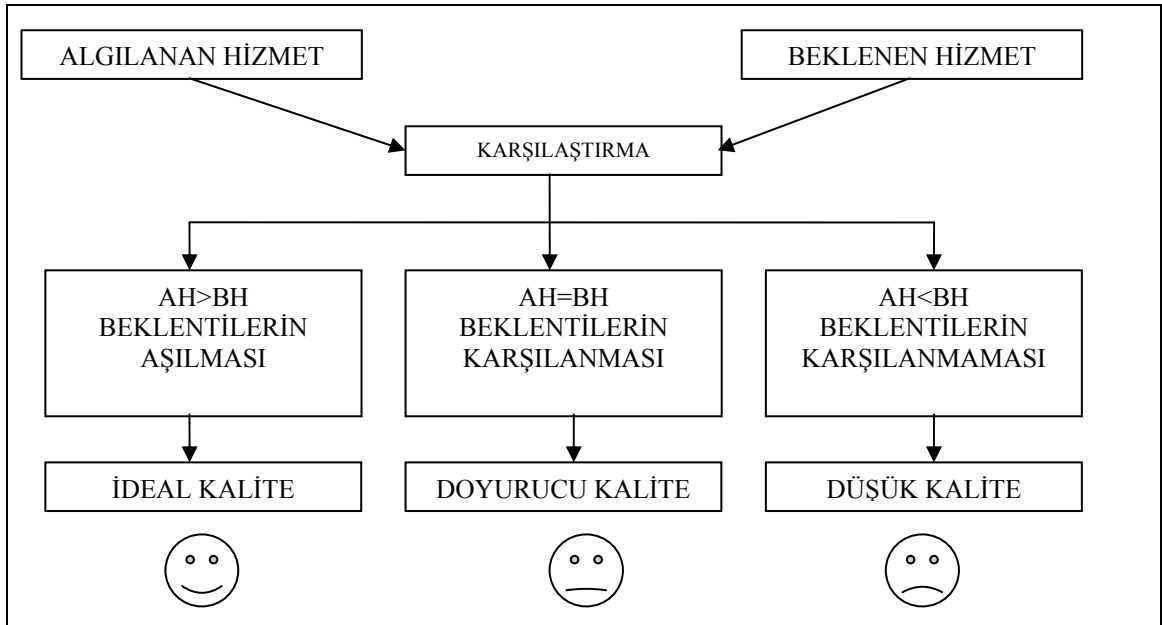
Tüketici tarafından algılanan hizmet kalitesi, hizmetlerin dizaynı pazarlaması ve dağıtımı ile ilgili boşlukların (ilk dört boşluk) durumuna bağlı olarak oluşan beşinci

boşluğun büyüklüğü ve yönüne bağlıdır. İlk dört boşluğun büyümesi ile beşinci boşluk büyümekte veya tam tersi ilk dört boşluğun azalması ile beşinci boşluk azalmaktadır. Boşluktaki azalma hizmetin tüketiciyi tatmin etmesini yani yüksek kaliteyi, büyüme ise tatminin azalmasını ve hizmetin kalitesinin düşüşünü ifade etmektedir. Bu boşluklar Parasuraman ve diğerlerince, bir banka, bir kredi kartı işletmesi, bir ev eşyaları tamir ve bakım işletmesi ve telefon işletmesindeki yönetici ve odak gruplarla yapılan görüşmeler sonucunda ortaya çıkarılmıştır (Seyran, 2004: 59).

Modelde, hizmeti veren işletmelerin anlayışı ve uygulamaları ile onu kullanan müşterilerin beklentileri ve hizmeti tükettikten sonra ortaya çıkan gerçek hizmet arasındaki farklar ve söz konusu farkların kaynakları yer almaktadır. Farklı hizmet endüstrilerinde sunulan hizmetlerin tatmin edici olmasını engelleyen farkların oluşmaması ya da oluşmuş ise kapatılması için uygulanabilecek genel anlayış ve çözümler de boşluk analizinde ayrıntısıyla ele alınmaktadır. Modelde gösterilen boşluklar şunlardır (Değermen, 2006: 38- 54):

- Boşluk 1: Müşteri beklentileri ile yönetimin algılamaları arasındaki fark. Bu boşluk, yönetimin müşteri beklentilerini tam olarak bilmemesinden kaynaklanmaktadır.
- Boşluk 2: Yönetimin müşteri beklentileri hakkındaki algılamaları ile algıların hizmet kalitesi dizaynına aktarılması arasındaki fark. Bu boşluk, yönetimin müşteri beklentilerinden algıladıklarını yansıtacak hizmet dizaynı ve standartların doğru seçilememesinden ötürü oluşmaktadır.
- Boşluk 3: Müşteri algılarının hizmet kalitesi dizaynına aktarılması ile sunulan hizmet arasındaki fark. Bu boşluk, hizmetin kalite spesifikasyonlarına uymamaktan kaynaklanmaktadır. İşletmeler koydukları standartların yanında sistemini teknolojik alt yapısı ile desteklemelidir.
- Boşluk 4: Sunulan hizmet ile müşterilerle dışsal iletişim arasındaki fark. Bu boşluk, müşterilere verilen sözlerin tutulmaması nedeniyle oluşmaktadır.
- Boşluk 5: Beklenen hizmet ile algılanan hizmet arasındaki fark. Bu boşluk, temel olarak hizmetin kaliteli olup olmadığını göstermektedir. İlk dört boşluk, hizmeti sunanlar tarafından yaratılırken, bu boşluk müşteri tarafından yaratılmaktadır. Beşinci boşluk, diğer dört boşluğun fonksiyonu olduğundan, bunun kapatılması diğer boşlukların kapatılmasına bağlıdır.

Parasuraman vd.'ne göre, beklenen ve algılanan hizmetin kıyaslanması mallara nazaran oldukça farklı ve zordur. Hizmetin soyut oluşu, belli bir standart konulamaması ve üretimin tüketimden ayrılamaz oluşu, bir hizmetin tüketilmeden ve satın alınmadan değerlendirilmesini imkansız kılmaktadır. Çocuk bakımı, ulaştırma, saç kesimi gibi hizmetler, satın alınırken değerlendirilir. Sağlık, danışmanlık ve finansal hizmetler gibi bazı hizmetler ise, kullanıldıktan sonra bile değerlendirilemeyebilir. Bu tür hizmetlerde etki ve sonucun ortaya çıkması zamanı gerektirir. Hizmetin satın alınmadan önceki özellikleri çok az olmakta, güven, itimat gibi özellikleri ise, zaman aldığından müşteriler, hizmetin deneyim özelliğinden yararlanmaktadır (Uyguç, 1998: 28).



Şekil-2.9: Algılanan ve Beklenen Hizmetin Karşılaştırılması

Kaynak: Uyguç, 1998: s. 29.

Algılanan hizmet kalitesinin müşteriye tatmin etmesi için, verilen hizmetin müşterinin beklentileri doğrultusunda olması gerekmektedir. Şekil-2.9'da görüleceği üzere, algılanan ve beklenen kalitenin karşılaşması ile beklentilerin karşılanması ve aşılması istenen bir durumdur. Beklentilerin altında olması ise, istenen bir durum olmayıp burada düşük kalite söz konusudur.

2.7.4.4. SERVPERF Hizmet Kalitesi Modeli

Hizmet kalitesinin ölçümüne yönelik Parasuraman, Zeithaml ve Berry tarafından yapılan çalışmalar sonucu SERVQUAL modeli (hizmet kalitesi boşluk modeli) diğer bir deyişle fark (boşluk) analizi modeli uygulamada yaygın olarak kullanılmaktadır.

SERVQUAL modelini eleştirenlerden Cronin ve Taylor, Parasuraman vd. tarafından geliştirilen modeldeki gibi, hizmet kalitesini, “beklenen hizmet ile algılanan hizmet arasındaki fark” temelinde ölçmek yerine; sadece hizmet üreticisi tarafından ortaya konulan “performans”a dayalı olarak ölçecek yeni bir ölçüm modeli olan SERVPERF hizmet kalitesi modelini geliştirmişlerdir. Bu modele göre hizmet kalitesi, sadece hizmet üreticisi tarafından ortaya konulan performansın müşterilerce algılanma düzeyine bağlıdır (hizmet kalitesi = ortaya konulan performans). Diğer bir deyişle SERVPERF hizmet kalitesi modelinde, SERVQUAL modelinde yer alan, müşteri beklentilerinin ölçümü gerekli görülmemektedir (Değermen, 2006: 63).

İşletmelerde performans ölçümleri ile ilgili çeşitli yöntemler bulunmaktadır. Bu yöntemler+ göz önüne alınarak performans ölçümü için şu öğelerden faydalanılmaktadır:

- İç müşteri memnuniyeti
- Ürün kalitesi
- Müşteri memnuniyeti
- Stratejik işletme performansı

Hackman ve Wageman tarafından belirlenen bu öğeler, örgütün genel amacı ile uyumludur. Örgütün genel amacı, iş yapmak ve böylece toplumun bütünlüğünü sağlamak, müşteriye yararlı ürün ve hizmeti sunmak ve örgüt üyelerinin memnuniyetini sağlamaktır (Halis, 2004: 214). Genel olarak hizmet kalitesi ve müşteri tatminini esas alan işletmeler, bir yandan örgütün sağlığı ve sürekliliği konusuna odaklanırken diğer yandan örgüt üyelerinin faydasını da düşünmektedir.

Cronin ve Taylor, diğer modelde müşteri tatmini olgusunun ihmal edildiğini belirterek müşterilerin davranış şekillerinin önemine işaret etmiştir. SERVPERF modelinde, müşteri tatmini ve hizmet kalitesi kavramları farklı birer kavram olarak ele

alınmakta ve SERVQUAL modelinde ileri sürülen yeniden satın alma davranışının, hizmet kalitesinden çok, müşteri tatmininden etkilendiği ileri sürülmektedir (Değermen, 2006: 23).

Sonuç olarak bu model, hizmet kalitesi ve müşteri tatmini ilişkisinin nedensel sırasını ortaya koymakla, literatüre katkıda bulunan bir özellik taşımaktadır. Bu katkı ilk olarak, literatürde birbirleriyle çatışan nisbi hizmet kalitesi ve müşteri tatmini nedensel sıralama sonuçlarına belli bir bakış açısı getirdiği ve hizmet üreticilerine işletmeleri açısından önemli bir tecrübe sağlayacağından önemlidir. SERVPERF modelinin, sağladığı bir takım üstünlükler ve ampirik araştırmalarda ortaya konulduğu üzere; geçerli, güvenilir ve yararlı bir model olduğu ileri sürülmektedir (Değermen, 2006: 23). Hizmet kalitesinin ölçümü üzerine çok çeşitli araştırmalar mevcuttur. Ancak hizmetin özelliği ve işletmenin durumuna göre ölçek tercihi yapılmaktadır.

2.7.5. Kamusal Hizmetler

Öncelikle kamu yönetiminin tanımı için literatür incelendiğinde kamu yönetimi; halk tarafından seçilmiş politikacıların, kamusal ve yarı kamusal malları üretmek için kurulan kurumlara atadığı yöneticilerin, kurumları, sahip olduğu insan ve diğer kaynakları, kamu hukuku ve kamu politikası doğrultusunda, kamu yararı gözeterek yönlendirmesi olarak tanımlandığı görülmektedir. Kamu yönetiminin işlevsel ve yapısal olmak üzere iki yönü bulunmaktadır. Genel kuralları (yasaları) ve kamu politikası kararlarının uygulanması, siyasi sürecin bir parçası olarak işlevsel yönünü oluşturmaktadır. Yapısal yönü ise, devletin kurumsal görünümünü oluşturmaktadır. Bilindiği üzere devlet, yasalarla belirlenen görevleri yerine getirmek için ulusal ve yerel düzeyde örgütlenmektedir (Ökmen ve Dönmez, 2004: 49).

Kamu yönetiminin temel kavramlarından olan kamu hizmeti, kamu yönetiminin uğraş alanının belirlenmesinde yardımcı olan bir kavramdır. Kamu hizmeti, değişik anlamlarda kullanılmaktadır. Anayasanın 128. maddesindeki “Devletin kamu iktisadi teşebbüsleri ve diğer kamu tüzel kişilerinin genel idare esaslarına göre yürütmekle yükümlü oldukları kamu hizmetlerinin gerektirdiği asli ve sürekli görevler, memurlar ve diğer kamu görevlileri eliyle görülür.” kuralındaki kamu hizmeti “faaliyet, iş, uğraş” anlamında kullanılırken, Anayasanın 70. maddesinde “Her Türk kamu hizmetlerine

girme hakkına sahiptir.” ifadesinde ise, “kamu kuruluşları” anlamına gelmektedir. Faaliyet, iş ve uğraş anlamları esas alındığında kamu hizmeti, bir kamu kurumunun, ya kendisi tarafından ya da yakın gözetimi altında özel girişim eliyle kamuya sağlanan hizmet olarak tanımlanabilecektir (Gözübüyük, 1994: 221).

Kamu hizmeti ve kamu yararı kavramları konusunda, idare hukuku ve kamu yönetimi yazarları arasında görüş birliği bulunmamakla birlikte, birleşilen ortak noktalar bulunmaktadır (Öztekin, 2002: 189-190):

- Toplumun geneline eşit koşullarda kamu kurum ve kuruluşlarınca ya da onların çok yakın gözetim ve denetimlerinde özel sektörce sunulan hizmetlere kamu hizmeti denir.
- Kamu kurum ve kuruluşlarınca ya doğrudan kendi görevlileri tarafından ya da çok yakın gözetim ve denetiminde özel sektöre yaptırılan hizmete kamu hizmeti denir.
- Kamu kurum ve kuruluşları tarafından kamu yararına yönelik ve sürekli olarak doğrudan ya da dolaylı toplumun geneline sunulan hizmetlere kamu hizmeti denir.

Kamu hizmeti konusunda farklı tanımlar getirilebilmektedir. Bir hizmetin kamu hizmeti sayılabilmesi için üç temel ölçütün olması gerektiği kabul edilmektedir (Öztekin: 2002: 190-195), (Ökmen ve Dönmez, 2004: 41), (Gözübüyük, 1994: 223):

- 1- Kamu hizmeti, devlet ya da diğer kamu tüzel kişileri tarafından veya devletin gözetimi ve denetimi altında yapılmış olması gerekir. Hizmet, kamu görevlileri eliyle doğrudan veya kamunun çok yakın gözetimi altında özel kişi veya teşebbüse yaptırılmalıdır.
- 2- Kamu hizmeti kamuya yöneltilmiş ve kamu yararı olmalıdır. Kamunun kollektif ihtiyaçlarını karşılamak ve tatmin etmek, kamu menfaati sağlamak için kurulmuş bulunmalı ve genele arz edilmiş olmalıdır.
- 3- Kamu hizmetlerinin devamlı ve düzenli olarak yürütülmesi gerekir. Hizmetin sürekli ve düzenli olması, piyasanın kar etme, dönemsel etkiler gibi etmenleri dikkate almadan, kamu yararı dikkate alınarak hizmetlerin devam ettirilmesidir.

2.7.6. Kamu Hizmetlerinde Verimlilik ve Etkililik

Verimlilik, girdi-çıkıtı ilişkisi ile ilgilidir. Yani verimlilik, girdilerin (maliyet faktörlerinin) minimuma indirilmesi ve çıktılarının (üretimin) maksimuma çıkarılması ile elde edilir. Etkililik, girdilerin miktarına ya da maliyetine bakmaksızın doğrudan elde edilen sonuçla ilgilidir. Etkililik, para, insan gücü veya başka bir açıdan maliyeti ne olursa olsun belirlenen hedeflere ulaşmayı öngörür. Verimlilik ise, belirlenmiş hedeflere en az maliyetle ulaşmayı hedefler (Aydın, 1999: 242). Müşterilerine değer sağlayacak mal ve hizmetleri sunma için etkili çalışan bir örgüt verimli olmayabilir. İdeal olan, hedeflerin verimli ve etkili kullanılmasıdır (Efil, 2002: 35-36). Bu itibarla, kamunun kıt kaynaklarını, optimum sosyal fayda sağlamak için etkili ve verimli kullanması zorunluluk arz etmektedir.

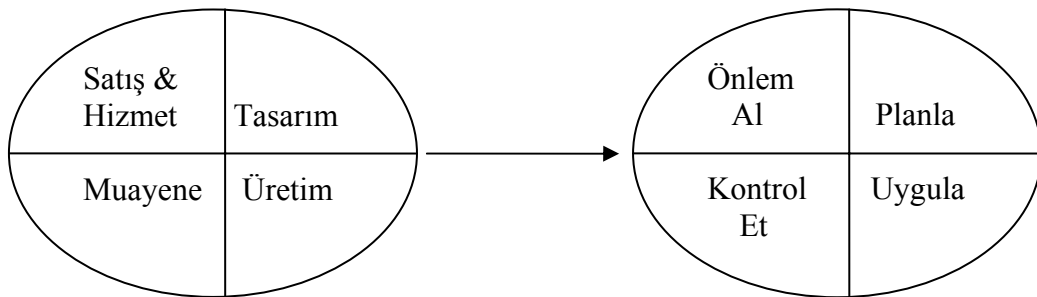
Genel olarak kamu ya da özel sektörde verimliliğin önündeki engelleri kaldırmak gerekmektedir. Bu iki sektörde ayrımlar olsa da zayıf yönetim, çalışanların niteliğinin yetersizliği ve ilgisizlik gibi ortak yönler bulunmaktadır. Öztürk, kamu sektöründeki verimliliğin gelişmesinin önündeki engelleri üç gruba ayırmaktadır (Öztürk, 2004: 5-13):

- 1- *Çevresel Engeller:* Piyasa baskısının olmaması, statükonun değişimine engel olan grupların varlığı, karar alımında politik faktörler, halkın değişime karşı sabırsızlığı, verimliliğin ikincil olarak görülmesi, kamu hizmeti sınırlamaları ve yasal düzenlemelerin zorluğu gibi birtakım çevresel etki eden unsurlardır.
- 2- *Örgütsel Engeller:* Yetersiz insan kaynakları yönetimi, sendikal direnişler, yetersiz yönetsel uygulamalar, bürokratik sosyalizasyon süreci, kesin olmayan hedefler, iş güvenliğinde tehdit algılamaları, maliyet hesaplama sistemlerinin olmaması, yetersiz performans sistemi, büyük ve kontrol edilemeyen kamu yapısı, yetersiz araştırma ve teknoloji kullanımı ve bürokratik katı yapılardır.
- 3- *Personel Engelleri:* Çalışma zamanının kontrolündeki yetersizlik, kavramsal kargaşa, riskten kurtulma ve yeni arayışlarda isteksiz davranma, yöneticilerce öne sürülen yönetsel mazeretler olarak sayılabilir.

2.7.7. Kamu Hizmetlerinde Sürekli Gelişme (Kaizen)

Kalite öncülerinden Juran, hataların %85'inin sistemden, %15'inin de insandan (operatör) kaynaklandığını söylemiştir. Deming ise, bu oranı %98'e %2 şeklinde vermiştir. Bu da bize gösteriyor ki, yönetimin esas görevi sistemi geliştirmektir. Yönetim, kişileri suçlamak yerine sisteme yönelmelidir. Ancak sistemi geliştirmek için, büyük ölçüde insan unsuruna önem vermek, eğitim ve motivasyona eğilmek zorunludur (Kavrakoğlu, 1994: 61). Sürekli gelişimin sağlanabilmesi için, memurların sadece rutine göre çalışmaları değil, yeni fikirler üreterek katılımlarının sağlanması gerekir. Bunun için örgütte her birey eğitilmeli ve sistemin iyileştirilmesi üzerine kafa yormaları istenmelidir (Cohen ve Brand, 1993: 6).

Değişimin gücünü en iyi bilenlerden olan Masaaki İmai (1994: 3), değişimin Batı'da nasıl görüldüğü ve Japonya'da nasıl anlaşıldığına "Kaizen" kavramı ile ulaştığını söylemektedir. Kaizen, iyileştirme demektir. Yöneticilerden işçilere, herkesi içeren sürekli iyileştirmedir. İmai, Kaizen felsefesini işyerinde olsun, sosyal ilişkilerde veya aile yaşantısında olsun, yaşam tarzının sürekli iyileştirilmesi olarak formüle etmektedir. İyileştirme için başlangıç noktası, iyileştirmeye olan ihtiyacın fark edilmesidir. İhtiyaç bir problemin fark edilmesiyle başlar. Fark edilen bir problem yoksa, iyileştirmeye de ihtiyaç yoktur. Mevcut durumla yetinmenin Kaizen'in baş düşmanı olduğunu ifade eden İmai (1994: 9), problemlerin bilincinde olmayı, onu tanımlamayı ve çözümlemenin sonunda yapılan iyileştirmenin standartlaştırılmasını öngörmektedir.

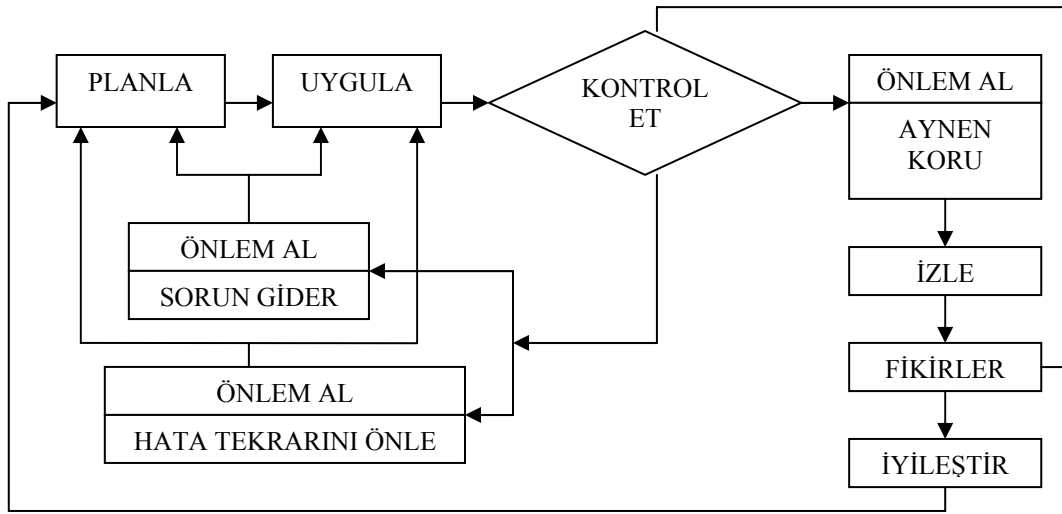


Şekil-2.10: Deming Çevrimi - Yönetim Çevrimi

Kaynak: Miyauchi, 1999, s.118.

Yönetim çevrimi, Şekil-2.10’da görüleceği üzere, “tasarım-üretim-yoklama-satış/hizmet” şeklinde düzenlenen Deming çevriminde yapılan bazı değişiklikler ile “planla-uygula-kontrol et-önlem al” haline getirilmiştir. Deming çevrimindeki “satış/hizmet”, yönetim çevriminde “önlem al” olarak düzenlenmiştir (Miyauchi, 1999: 117).

Kalitenin problem çözme ve iyileştirmeye dönük atılcı fikirler bulma olan proje gerçekleştirme tüm süreçte uygulanmaktadır. Şekil-2.11’de “Kontrol” aşamasında evet cevabının anlamı şudur: Planlama öylesine düzenlenmiştir ki bunu aynen korumak ve ancak akla yeni fikirler geldiğinde değiştirmek gerekir. Yeni anlayış çerçevesinde eskisine göre daha da iyileştirmek için “yeniden planlama” yoluna gitmek gerekir. “Kontrol” aşamasında hayır cevabının alınması ise şu anlama gelir: Elde edilen sonuçlara dönük, “sorun giderici” tedbirler almak ve öte yandan temelde yatan sorunları belirleyip “hata tekrarını önleyici” tedbirler almak gerekir (Miyauchi, 1999: 120).



Şekil-2.11: Miyauchi'nin Yönetim Çevrimi

Kaynak: Miyauchi, 1999, s. 118.

Kalite yönetiminin temeli “sürekli gelişme”ye dayalıdır. En alt düzeydeki süreçten, tüm topluluğu içine alan hedeflerle yönetim sistemine kadar ileri dönük bütün planlama ve uygulama çalışmaları bu anlayışa göre düzenlenmiştir. Hedef belli bir standardı tutturmak değil, düzeyi sürekli ve hızlı bir ritimde geliştirmektir. Grup çalışmaları ve istatistiksel ölçüm olmadan sürekli gelişmeyi gerçekleştirmek olanaksızdır. Temelde Japon ve Batı tarzı kalite kontrolün farkı, Japonların sürekli iyileştirmeyi başarı ile yürütmeleridir (Peker, 1993: 213-214).

Sürekli gelişme kaydetmek için yapılan girişimler, hizmeti alan kesim ve çalışanlar tarafından olumlu olarak değerlendirilecektir. Daha iyi olma çabası ve verilen hizmetlerin daha iyi olacağı hissi (Gerson, 1997: 20), müşteri tatmini için önemli bir aşama olacaktır. Hizmet alanlar bu girişimleri olumlu yönde değerlendirecek, bu sürece hizmeti satın alma ve kullanma yoluyla katkıda bulunacaklardır.

2.7.8. Kamu Hizmetleri Kalitesindeki Sorunlar

Kamu yönetiminde yeniden yapılanma çalışmalarına ilişkin tartışmalar, uzun süredir politik ve entelektüel gündemde odak noktası olmaktadır. Kamu idaresi sınırlarının geniş çizilmesi ve ekonomik sorunların dahi politik düzlemde tartışılması, kritik başarı faktörlerinin en önemlisini oluşturmaktadır. Gelişmemiş bir yapı sergileyen ülkenin, evrensel bir yasadan bağımsız kalması düşünülmemelidir. Türkiye, piyasaya karşı devleti, otonomiye karşı denetimi, lokal'e karşı devleti, seçilmiş karşı atanmış öne çıkarıcı, sosyal ve ekonomik yaşantısının her alanına nüfuz etme eğilimi gösteren merkezci dogmatik bir devlet yapısına sahiptir. Bu nedenle öncelikli amaç, çarpık sosyal, ekonomik ve politik sonuçlar üreten bu yapının reforme edilmesi olmalıdır (Halis, 1999: 68-69).

Kamu yönetiminin en temel sorunlarından birinin, öneri üretmek değil üretilen önerileri yaşama geçirememesi olarak gösteren Özşen (1999: 87), buna örnek olarak kalkınma planlarını ve yıllık programları göstermektedir. Kronikleşmiş kamu yönetimi sorunlarının ancak köktenci ve bütüncül bir yaklaşım ile çözüleceğini ileri sürerek, hazırlanan raporlarla ortaya konulan çözümlerin ne kadar özenle hazırlanırsa hazırlansın başarılı olarak uygulanmadıkça hedefe ulaşamayacağını belirtmektedir. O halde, klasik anlamda üst yönetimin temel görevi, karar almak ve uygulamaktır.

İnsan yaşamının kalitesini yükseltme bağlamında, “devlet merkezli” yönetim anlayışından “insan merkezli” yönetim anlayışına geçiş, oldukça zor görünmektedir. Yasa merkezli bir anlayışı hakim kılarak, bürokratik, merkezci ve buyurgan bir kamu yönetimi anlayışının hata yapmamak adına iş yapma sorumluluğundan kaçması, ilke haline gelmektedir (Tosun ve Tosun, 1997: 33-37). Bu anlayışın değişimi için, sivil toplum örgütlerinden siyasi partilere, üniversitelerden kamu yöneticilerine kadar tüm

topluma görev düşmektedir. Vatandaşı önceleyen, onun istek ve beklentilerine önem veren yeni bir anlayışın yerleşmesi için ortak payda etrafında buluşmaya ihtiyaç vardır.

Kalite anlayışının kamu örgütlerinde uygulanamamasının öncelikle yönetim kültürü odaklı sorunlardan kaynaklandığını ifade eden İrmış'e (1999: 62) göre, bürokraside şekilcilik halen önemini korumaktadır. Vatandaşa hizmette prosedür engelleri ve en önemlisi bürokratin halka değil merkeze karşı sorumlu olması, bu duruma yol açmaktadır. Kalite anlayışında herkes kalite anlayışından sorumlu olarak otokontrol söz konusu iken, kamunun denetim sistemi müfettişlerce belli aralıklarla yürütülmektedir. Bu kısa süre zarfında, göstermelik olarak binalarda düzenlemeler, memurlarda giyim, davranış ve ilişkilerinde bir çeki düzen, evraklarda düzenlemeler göze çarpmaktadır. Böylece bir sonraki aşama, bir önceki aşamanın sunduğu hizmetleri kontrol etmektedir.

Kamu yönetiminde yurttaşlara hizmeti esas alan "hizmet kalitesi" ve "vatandaş memnuniyeti" yerine "bürokrasi (evrak) kalitesi" benimsenmekte, hizmetin yerine getirilmesinden denetim aşamasına kadar bu anlayış öncelik taşımaktadır. Hizmetin vatandaşların talep ve beklentileri doğrultusunda gerçekleştirilmesi yerine mevzuatın emrettiği titizlik ve özende işlemlerin yerine getirilmesi ve evrakın düzenlenmesi hedeflenmektedir. Denetim sistemi ile, bu anlayış yerleşerek kökleşmektedir. Sonuçta, vatandaşını yeterince tatmin edemeyen, ancak bürokratik hiyerarşinin memnuniyetini görev olarak kabul eden bir devlet yönetimi anlayışı yerleşmektedir.

2.8. Müşteri Tatmini ve Vatandaş Odaklılık Kavramı

Dünya pazarlarında hüküm süren rekabet baskısı, şirketleri yaptığını satan değil satılanı yapan konumuna getirmiştir. Müşteri isteklerinin tatminini, temel şirket felsefesi haline dönüştürme yolunda çaba gösteren firmalar, müşterilerini koşulsuz mutlu etmeyi şart olarak algılayan bir kültür oluşturmak zorundadırlar. Kalite anlayışının en temel ilkelerinden birisi, böyle bir şirket kültürünün oluşturulmasıdır. Bu ilke, etkin bir şekilde uygulanması en zor, ancak uzun dönemde firmaya en çok katkı sağlayacak olan temel bir koşuldur. Bunun nedeni, rekabetin ana hedefi olan müşteriyi ele geçiren, tatmin eden ve elinde tutan kuruluşun, piyasada kalıcı olmasıdır. (Karcıoğlu, 2001).

Her kuruluş müşterisini tanımlayıp istek ve beklentilerini sistemli biçimde belirlemeli ve bu istek ve beklentileri karşılayacak nitelikte ürün ve hizmeti üretmeyi en önde gelen bir görev saymalıdır. Burada sözü edilen sadece dış müşterinin değil, iç müşterinin de beklenti ve isteklerinin karşılanmasıdır (Yağız, 1997: 290). Dış müşterinin memnuniyetinin sağlanması için, iç müşteri olan örgüt çalışanlarının da görüşleri dikkate alınmalıdır.

İşletmede, müşterilerin beklenti ve ihtiyaçlarına göre toplam kalite süreçlerine yol vermesi sağlanırken, mal ve hizmet geliştirme konusunda da bilgi akışı sağlanmaktadır. Bu durum, pazar araştırmalarının sürekli yapılmasını, müşteri şikayetlerinin değerlendirilmesini, rakip ürünlerle karşılaştırılmasını ve müşterilerle yakın ilişkilere geçilmesini kapsamaktadır (Çetin vd., 2001: 170). Bunun sonucu olarak, işletmede verimlilik artarken, müşteri tatmin düzeyleri de yükselecektir.

Toplam kalite örgütündeki en önemli kişiler yöneticiler ve çalışanlar değil, müşterilerdir. Hizmet ve ürünlerin alınabilmesi için müşterileri memnun etmekten başka çare yoktur. İmai, müşteri tatmini için yapılan uğraşların, yönetimin tüm çabalarını oluşturduğunu ifade etmektedir. TKY, ürün ve hizmetin etkilediği herkesi müşteri kabul etmektedir. Örgütteki tüm çalışanlar, bu müşterilerin isteklerini karşılamaya yöneliktir. Örgüt, müşterilerin belirlediği kaliteyi sağladığı sürece başarılıdır (Önder, 1998). O halde örgüt için başarı, kaliteyi yakalamaktır.

Hizmet kalitesi anlayışında, müşterilerin ya da vatandaşların şu an için olduğu kadar gelecekteki beklenti ve ihtiyaçlarını tespit edip bunları karşılayarak aşmayı ve mutlak vatandaş memnuniyetini hedef alan bir yönetim felsefesi ve iş yapma biçimi olan TKY sistemi, kaliteye bakış açısı ile ilgili olduğundan her şeyden önce "kalite vatandaş tatminidir" anlayışı, kuruluşun iç süreçlerinde yerleşmelidir. Artık günümüzde yönetim kararlarında vatandaşı ciddiye alma ve vatandaş odaklı mal ve hizmet üretimi ve yönetim anlayışı, zorunluluk haline gelmiştir (Yatkın, 2004). Bu anlamda kalite ile amaçlanan, müşteri/vatandaş odaklı mal ve hizmet üretmek ve memnuniyeti sağlamaktır.

2.8.1. Müşteri Tatmini

Müşteri denilince akla ilk, ürün ve hizmetin son tüketicisi gelmektedir. Örgütler ve işletmeler bir ürün ya da hizmeti üretirken ve pazarlarken, bir takım kişi ve kurumlarla ilişki halindedirler. Kendileri ile ilişki içerisinde yer alan tüm kişi ve gruplar, işletmenin müşterileridir. Günümüzde tüketici, müşteri ağırlıklı yönetim anlayışı, rekabet ortamının etkisinden kaynaklanmaktadır.

Türk Dil Kurumu tarafından hazırlanan güncel sözlükte müşteri ; “alıcı, hizmet gören ve karşılığında ücret ödeyen kimse” olarak ifade edilmektedir (www.tdk.org.tr). Taşkın’a göre (2000: 19) müşteri; kişisel ve ticari amaçları için mal veya hizmet satın alan kişi ve kuruluşlara denir. Özevren (2000: 63) müşteriyi, ürün veya hizmeti kullanan kişiler olarak tanımlamaktadır.

Müşteri tatmini, bir işletmenin sunduğu ürün veya hizmetleri kullanması sonucu müşterinin, ürün ya da hizmetin değeri hakkındaki olumlu-olumsuz duygularıdır (Acuner, 2004: 89). Bir hizmetin tatmin edici olup olmadığını belirlemek, aslında bir değerlendirme sürecidir. Memnuniyet, tamamıyla müşterinin ürün ve hizmet performansı hakkındaki görüşlerine bağlıdır. Müşterilerin hizmetten duydukları tatmin hakkında karar verebilmeleri için ortaya konan standartlar, karar aşamasında neye göre kıyaslama yaptıkları önemli sorunlardır (Acuner, 2004: 33-34). Onun için hizmet kalitesinde, belli standartların oturtulması oldukça zor olmaktadır.

Juran, müşteri tatmini kavramının, ürünün nitelik kavramının ötesine geçtiğini belirtmektedir. Müşteri tatmini, ürün ya da hizmette fiyat, dağıtım, garanti vb. şartları içermektedir (Juran, 1962: 1-3). Her müşterinin değer yargıları, nitelik algılamaları farklı olabilmektedir. Aynı hizmeti kullanan müşterilerin, o hizmetle ilgili çok farklı yargıları ve görüşleri oluşmaktadır. Müşterilerin ürün ve hizmetteki özelliğine göre öncelikleri de farklılık arz etmektedir. Farklı çevrelerden, farklı yaşam tarzı ve kültürlerden gelen kişilerin beklenti ve istekleri ayrılmaktadır. Burada, çeşitli yollarla bunu tespit ederek belirlemek görevi yöneticilere düşmektedir. Bu isteklerin doğru algılanarak, örgüte doğru kanalize edilmesi ve hayata geçirilmesi büyük önem taşımaktadır.

Müşteriler, mal veya hizmetlerin yalnızca nihai kullanıcıları değildir. Ürünün veya hizmetin üretilmesinden paketlenip pazarlanmasına, hizmetin verilmesine kadar geçen faaliyetleri gerçekleştiren kişiler de bu süreç içerisine eklenmektedir. Bu çıktıların her alıcısı da, müşteri olarak görülmektedir. Yani hem örgüt veya işletme içerisinde, hem de dışarıdaki mal ve hizmeti kullanan kişiler, müşteri olarak tanımlanmaktadır. Buradan anlaşılacağı üzere müşteriler, iki ayrı kategoride değerlendirilmektedir: İç müşteri ve dış müşteri.

2.8.1.1. İç Müşteri

Kuruluşlar içerisindeki her birim, bölüm kendinden bir önceki aşamanın müşterisi konumundadır. İç müşteri kavramına göre işletme içerisindeki birimler de birbirinden mal veya hizmet alıyorsa birbirlerinin müşterisidirler (Özevren, 2000: 64). İç müşteri, kuruluşun içinde ürün ve hizmeti bir öncekinden alan kişi ya da bölümdür. Bu “bir sonraki proses müşterimizdir” anlayışı ile ifade edilmektedir. Böylece işletme içerisinde zincirleme bir satıcı müşteri ilişkisi kurulmaktadır (Demirkan, 1997: 80).

İşletmede çalışan her kişi yine işletme içinde çalışan bir başka kişi için mal ve hizmet üretmektedir. Sonuçta beraber çalıştığı kişiyi iç müşteri kabul eden ilişki zinciri ile, firmanın ürettiği mal ve hizmetin son kullanıcısı olan dış müşteriye kalitenin yükselmesi olarak yansiyacaktır (Karcıoğlu, 2001: 284-285). Bu anlayış ile işletmenin dış müşterilere nihai ürün ve hizmeti sunmakla görevli kişiler iç müşteri olarak tanımlanmaktadır.

Kurumların başarıya ulaşmaları için yapılması gerekenlerin başında çalışanlarla olan ilişkilerin öncelikle geliştirilmesi, onların birer müşteri olarak görülmesi ve gerekli eğitimlerin verilmesi gelmektedir. Çünkü çalışanlar müşterilerin ihtiyaçlarını karşılamada müşteriyle bire bir etkileşimde bulunmaktadır. Bu iletişimde müşterilerin olduğu kadar çalışanların da ihtiyaçlarını tatmin etmek zorunludur (Odabaşı, 2000: 31). Bu anlamda nihai tüketicilerin alınan ürün veya hizmetten tatmin olmalarının yolu çalışanlarının da tatmin edilmesi gerekir. Bu durum da işletmenin olumlu bir iletişim kurması ve onları da müşteri olarak görmesinden geçmektedir.

2.8.1.2. Dış Müşteri

Dış müşteri, kuruluşun ürettiği ürün ve hizmeti son kullanıcıya kadar ulaştıran zincir içinde yer alan nihai müşteridir. Firmadan ürün ya da hizmet talep eden kişi ya da kuruluştur (Demirkan, 1997: 80). Bir örgüt ve işletmenin müşterileri kimlerdir? Bu soruya aşağıdaki gibi cevaplar verilmiştir (Acuner, 2004: 27):

- Müşteri, ürün ya da hizmetlerimizi nihai olarak kullanan kişidir.
- Müşteri, işimizdeki en önemli kişidir.
- Müşteri, bir takım istek ve ihtiyaçlarıyla bize gelen kişidir. Bizim görevimiz de hem onlara hem de bize yarar sağlayacak şekilde hizmet etmektir.
- Müşteri, bir istatistiksel veri değildir. Duyguları olan ve kendisine saygıyla davranılmasını hak eden kişidir.
- Müşteri, işimiz için bir araç değil, amaçtır. Hizmet vererek biz ona değil, bize böyle bir fırsat verdiği için, o bize iyilikte bulunur.

Yukarıda ifade edildiği gibi, müşteriler bir işletmenin her şeyidir. Müşterisiz bir işletme düşünülemezden, müşteri odaklı bir yaklaşım tüm örgüt, işletme ve kamu kuruluşları için zorunlu hale gelmiştir. Esasında, çoğu kez Batı literatüründen geçen bu tanımlamaların yanında, ülkemizde bir çok kuruluşta ve hatta küçük bir işletmede asılı bulunan “müşteri velinimetimizdir” ifadesi tüm bunları özetlemektedir.

Müşteri, bir ürün veya hizmetten yararlanan nihai tüketici, kullanıcı, fayda sağlayan veya satın alan taraftır. Müşteriler, geçmişten günümüze kadar çeşitlilik göstermişlerdir. Geçmiş dönemlerde kolayca anlaşılabilen, duygusuz, davranışları önceden tahmin edilebilen diye tanımlanabilen müşteriler, günümüzde oldukça büyük değişikliklere uğramışlardır. Bugün artık müşteri, iyi bir eğitimden geçmiş, davranışları tahmin edilemeyen, aktif, dostça tavırlar içinde bulunmayan ve örgütlerin etkin bir şekilde uğraşmak zorunda kaldıkları başlıca çevresel güçlerden birini oluşturan kişiler olarak görmek mümkündür (Ersen, 2004: 73-74).

Hizmeti son kullanan dış müşterileri, kendi aralarında şöyle gruplandırmak mümkündür (Kahraman, 2002: 2):

1. Mevcut müşteri

2. Muhtemel Müşteri
3. Kaybedilen müşteri
4. Eski müşteri
5. Yeni müşteri
6. Hedef müşteri.

Bu gruplandırma içerisinde, kuruluşa en yakın müşteri tipleri; mevcut müşteri ve muhtemel yani potansiyel müşterilerdir. Herhangi bir kuruluş ya da kişinin, bir kurumun muhtemel müşterisi olabilme özelliği taşıyabilmesi için söz konusu kişi veya kuruluşun, işletmenin ürettiği mal ya da hizmete ihtiyacı olması, satın alma imkanı ve isteği olması gerekir. Çünkü pazarı, müşteriler oluşturur. Mevcut ve muhtemel müşteriler, alışveriş ilişkilerini yürüten kişiler veya kuruluşlar, müşterileri oluşturur

Kamunun memnun edeceği ise, dış müşteri kitlesi olan vatandaşlardır. Kamu yönetiminin yavaş işlemesi, kamu hizmetlerinde toplumsal gereksinimlerdeki gelişmelere paralel bir gelişme gösterememesi, değişime uyum sağlayamadığı anlamına gelmektedir. Yönetim bu anlamda çağdaş gelişmeleri takip ederek kamu hizmeti anlayışını değiştirmeli, hizmetin niteliğine göre yeni kriterler saptamalı ve tüm hizmetlerin sunucusu değil, koordinatörü ve denetçisi olmalıdır (Bingöl, 1999: 81).

2.8.2. Müşteri Vatandaş İlişkisi

Özel sektörde müşteri, bir örgütün ürettiği ürün ya da hizmeti satın alan kişi olarak kolayca tanımlanmaktadır. Kamu sektöründe, gerçek müşterilerin kim olduğu, kamu hizmetinin kalitesinin nasıl ve hangi ölçütlerle ölçüleceği, müşteri tatminini kimin ve neyin belirleyeceği, vatandaşın müşteri olarak görülmesinin sosyal haklarda neden olacağı dengesizlikler ve sorunlar bağlamında tartışmalar bulunmaktadır. Bazı yazarlar, müşteri odaklı hizmet anlayışının, vatandaşın hak ve menfaatlerini daha çok koruyup artıracaklarını, kamu hizmetlerinde daha az masrafla çeşitlilik ve yenilik sağlayacağını ifade etmektedir. Klasik temsil kuramı uyarınca kamu yönetiminin vatandaşa değil siyasal erke hizmet sunduğu, vatandaş odaklı hizmet anlayışı ile etkin ve verimli hizmet sunulacağı ve bunun da demokratik sorumluluğa uygun olacağı ileri sürülmektedir (Nohutçu, 2003: 246).

Diğer yandan vatandaş kavramının, müşteri kavramına indirgenmesinin, aktif bir siyasal sözleşme olan vatandaş-devlet ilişkisini edilgen bir ticaret ilişkisine dönüştüreceğini, sınırlı tüketici haklarının “kamu yararı”nı temsil edemeyeceğini ileri süren yazarlar da bulunmaktadır. Tüketici egemen bir anlayışın vatandaşın siyasal katılımını karşılamadığı, devlet ile vatandaş arasında anlık ve basitleştirilmiş bir gönüllü piyasa ilişkisinin kurulamayacağı dile getirilmektedir. Bu anlayış ile, ekonomik gücü düşük kesimlerin, siyasal ve ekonomik gücü olan kesimlere nazaran kaliteli hizmet alamayacağı belirtilmektedir (Nohutçu, 2003: 246). Vatandaş odaklı hizmet anlayışında, halkın beklenti ve isteklerine göre hizmetlerin üretilmesi amaçlanmaktadır. Bu anlamda vatandaş kavramının tek yönlü olarak müşteri anlayışına indirgenmesi düşünülemez.

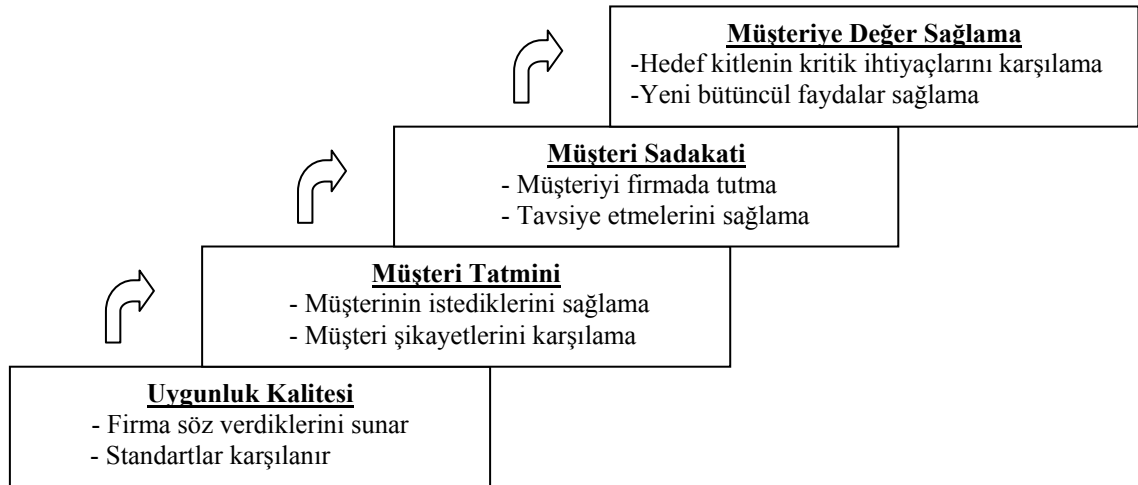
Kaya’ya (2003: 63-65) göre, kamunun hizmet vermekle mükellef olduğu müşterilerin yani vatandaşların beklenti, talep ve ihtiyaçları, kamu kuruluşları açısından hizmetlerin niteliğini belirlemede göz önünde bulundurulacak yegane unsur değildir. Kamu kuruluşları bazen bu taleplere cevap veremeyebilir. O halde verilen hizmet ile beklenti ve taleplerin örtüşmesi sonucu optimum çözüm bulunması gerekmektedir. Kamu hizmetlerinde kalitenin içeriğinde; şeffaflık, müşterinin katılımı, müşteri ihtiyaçlarının karşılanması, hizmetin zamanında sunulması, hizmet miktarının yeterli olması, hizmete erişimin mümkün olması, süreklilik, hassaslık ve güvenilirlik unsurları bulunmaktadır. Bu açıklamalar ışığında hizmette kalitenin sağlanması, vatandaşların beklenti, ihtiyaç ve taleplerinin etkin ve verimli bir biçimde gerçekleştirilmesiyle mümkündür.

Kamunun hizmet sunmakla mükellef olduğu halka, ister vatandaş ister müşteri densen esas olan vatandaşların üretilen mal ve hizmetleri, beklenti ve gereksinimlerine uygun, kaliteli olarak almalarıdır. Bu sürecin ise, kamu tarafından tarafsızlık ve adalet çerçevesinde etkin ve verimli olarak yerine getirilmesi gerekir. Böylece vatandaşlar, bir yandan vatandaş olmanın gereği olan siyasal, ekonomik ve hukuksal hak ve menfaatlerini teminat altına alacaklar, diğer yandan kamunun ürettiği mal ve hizmetleri kaliteli olarak, özel sektör özeni ile tüketeceklerdir. Bu durumda, genel olarak vatandaş odaklı yönetim anlayışı ve vatandaş tatmini sağlanmış olacaktır.

2.8.3. Müşteriye Değer Sağlama

Kalite temel rekabet aracı olarak görülmekte ve bu süreçlere uygulanmaktadır. Son dönemde müşteri kavramına yoğunlaşma ile birlikte sürekli iyileştirme ve tam katılım öngörülmektedir. İşletmelerin temel amacının müşteri tatmini sağlamak olduğu söylenebilir. Müşteri ilişkileri açısından artık kalite, hizmet kalitesi ve müşteri tatmini kavramlarının yeterli olmadığı, işletmede kesin başarı için müşteri temelinde “müşteri değeri” kavramı öne sürülmektedir. Şekil-2.12’de müşteriye yönelik bakış açısı ve müşteri tatmininden müşteriye değer sağlama gelişmeleri verilmiştir.

Müşteri sadakati, müşterinin bir markaya, mağazaya veya tedarikçiye güçlü bir olumlu tutuma dayalı olarak bağlı olmasıdır ve kendini sürekli müşteri olarak göstermesidir (Bozkurt, 2003: 44). Sadık bir müşterinin kurumla ilişkisinde gösterdiği davranış görüntüsü, eylemlerinin tutarlı olarak tekrarlanmasıdır. Bu durum malın ya da hizmetin yeniden alınması olarak ortaya çıkmaktadır.



Şekil-2.12: Müşteri Tatmini, Müşteri Sadakati ve Müşteriye Değer Sağlamadaki Trendler

Kaynak: Altıntaş, 2000, s. 20.

Bir işletmenin amacı, müşteri bulmak ve firmaya bağlı kalmasını sağlamaktır. Artık işletmeler sadece kar odaklı değil, müşteriye değer sağlama odaklı olmak zorundadır. Firmaların kalite uygulamaları ile bu alanda boşluklar azalmış pazar payı daralmıştır. Müşteriler, kendilerine en yüksek değeri sunan mal ve hizmeti satın almaktadır. Yakın geleceğin pazarlama stratejileri ve faaliyetlerinin müşteriye değer

sağlamaya doğru düzenleneceği ve değerlendirileceği belirtilmektedir (Altıntaş, 2000: 19). Birbirine yakın kaliteyi sunan kuruluş ya da işletmelerin, müşterinin sürekliliğini sağlayabilmek için talepler doğrultusunda yeni arayışlara girmesi kaçınılmazdır.

2.8.4. Vatandaş Odaklılık

Tüm örgütler, dünyadaki en saygın varlık olan insanlar için amaçlarını belirler ve faaliyette bulunurlar. Örgütleri bu davranışlara iten insani değerler, varlıklarını sürdürmeleri için bir zorunluluktur. İnsana saygı duyan bir örgüt, içte çalışanlarını memnun edecek, çalışanlar da iyi ilişkiler ve kusursuz hizmetleriyle müşterileri memnun edecektir. Son halka olan müşteriler böylece verilen hizmetten memnun, devamlı bir müşteri olarak örgütü memnun edeceklerdir. Bunu “mutluluk üretmek mutlu olunur” sloganı ile ifade etmek yerinde olur (Önder, 1998: 59). Kamu kuruluşları için en genel anlamda müşteriler diğer kamu kuruluşları, sivil örgütler ve vatandaşlardır (Ardıç, 2004: 137).

Kamu kurumları hizmet üretirler ve vatandaşa kaliteli hizmet sunmakla yükümlüdürler. Hizmet kalitesini sağlamada esas hedef, kurumun hizmetlerinin kalitesinin ölçülmesi ve buna bağlı olarak hizmet kalitesinin artırılmasının sağlanmasıdır. Bu anlamda müşteri ihtiyaçlarının sürekli olarak takip edilmesi, bunların değerlendirilmesi ve istekler doğrultusunda hizmet sunulması şarttır. Kurum çalışanları kalite ve tatminde vatandaşı merkezde tutmalı ve hizmetleri, gelen istekler doğrultusunda yerine getirmelidir. Bunlar yapılırken sosyal fayda ilkesi esas alınarak öncelikler belirlenmeli ve vatandaş işbirliği sağlanmalıdır (İbicioğlu vd. , 2004).

Kamu yöneticisinin, verilen hizmetlerin ve kamu kaynaklarının eşit ve adil bölüşümü için iki görevi bulunmaktadır (Beckford, 1998: 13). Birincisi, vatandaşların verilen hizmetten bekledikleri işlevsel hizmet kalitesi koşullarının sağlanmasıdır. İkincisi ise, vatandaşların ihtiyaç ve beklentilerini karşılayacak ürün ve hizmetin sunulmasıdır. Drucker (1999: 100), yöneticinin öncelikle kendisini yönetmeyi öğrenmesi gerektiğini belirterek, kişinin güçlü ve zayıf yönlerini araştırarak ona göre bir iş anlayışı geliştirmesini tavsiye etmektedir.

Ökmen ve Dönmez (2005: 153), kamu kurumlarının mükemmelleştirilmesi için yerleştirilmeye çalışılan sistemin mutlaka vatandaş odaklı olması gerektiğini, kamunun birincil amacının vatandaşların istek ve beklentileri doğrultusunda kaliteli mal ve hizmet sunmak olduğunu belirtmektedirler. Vatandaşın talep ettiği kalitede mal ve hizmetin üretilmesi vatandaş odaklı anlayış ile, kamunun bakış açısından vatandaşın bakış açısına geçişle mümkün olacaktır.

Kar amaçsız örgütler arasında yer alan kamu kuruluşlarının müşterileri, vatandaşlardır. Son dönemde etkisini hissettiren liberal politikalarla “vatandaşlar, devlet içindir” anlayışı yerini “devlet, vatandaşlar içindir” anlayışına terk etmiştir. Bu anlayışın ardında, devletin topladığı vergiler ve yine vatandaşın gösterdiği yasal bağlılık karşısında onlara yüksek kalitede hizmet sunması gerektiği fikri yatmaktadır. Yüksek kalite anlayışı, akla hiç kuşkusuz toplam kalite anlayışını getirmektedir. Müşteri/vatandaş odaklılık, uzun dönemlidir ve ilişki halindeki çalışanların bazı davranışları ile ortaya çıkmaktadır ki, bunlar (Koç ve Torlak, 2003: 37-38):

- 1) Müşterinin tatmin olacaklarını satın alma davranışı göstermesine yardımcı olma,
- 2) Müşterilerin kendi ihtiyaçlarına değer biçmelerinde yardımcı olma,
- 3) Bu ihtiyaçları karşılayacak hizmet sunma,
- 4) Hizmetleri tam olarak açıklama,
- 5) Yanıltıcı etkileme taktiklerinden kaçınma,
- 6) Müşterilerin üzerinde baskı oluşturacak taktiklerden kaçınmadır.

2.9. Hizmet Kalitesi ve Müşteri Tatmini Ölçümü

Türkiye’de kamu kesiminde belirlenmiş performans değerlendirmesi ve hizmet standartları olmakla birlikte bunların ölçümünde yöneticiler bireysel inisiyatif kullanabilmektedir. Bu itibarla hizmetin yerine getirilmesi subjektif esaslara dayalı olduğundan hizmet kalitesi de tam olarak belirlenememiştir. Performans ölçümünde amaçların tanımlanması, amaçların her düzeydeki çalışanca bilinmesi, performans göstergesi seçimi ve belirli düzeyde tutulması şartı olsa da kamu sisteminde bu, yeterince yerine getirilememiştir. Performans ölçümünde esas zorluk, bu ölçümün nasıl ve kimler tarafından yerine getirileceğidir. Çünkü mal ve hizmetlerin pazarlanamadığı durumlarda kar yerine geçecek kriterin ne olduğu, verimliliğin nasıl ölçüleceği, hangi

masrafların dahil edileceği, uygun standartların nasıl geliştirileceği ve birbiri ile çatışan amaçların nasıl çözüleceği hususu, tam anlamı ile açıklığa kavuşmamıştır (Tekinkuş ve Özgür, 2002: 265- 266).

Kurumlarda tüm süreçlerin kalitesi ve çalışanların performansının artırılması için çok sayıda problem çözme ve ölçme yöntemi bulunmaktadır. Bu yöntemlerde süreçteki her bir aşamanın veya alt sürecin değişkenliği ve çalışanların performanslarını ölçme, analiz etme ve değerlendirme amacıyla, istatistiksel ve ekonometrik teknikler uygulanmaktadır. Bu ölçümlerin en büyük faydası, süreçteki değişimlere anında müdahale etme yanında, mal ve hizmetlerin kalitesinin geliştirilmesi ve müşteri tatmininin sağlanmasıdır. İlk aşamada neyin ölçüleceği kararlaştırılmalıdır. İkinci aşamada, tüm süreçler kontrol altına alınmalıdır. Son aşamada ise, sistemin geliştirilmesi ile uygun kontrol tekniği seçilerek hata en aza indirilmelidir (Ökmen ve Dönmez, 2005: 171).

Müşteriye sunulan hizmetlerin, müşterilerin gereksinimlerini karşılamaya yönelik olması nedeniyle, hizmetlerin kalite düzeyleri hakkında varılan yargılar, bu hizmetleri alanların “algılama düzeyleri” ile belirlenmektedir. Hizmeti kullananların algılama düzeylerini belirleyen faktörler ise, aşağıda sıralanmıştır (Saran, 2004: 78):

- 1) Zamanlama: Hizmetin öngörülen sürede gerçekleştirilmesi,
- 2) Hizmet Verme Sorumluluğu ve Müşteriye Karşı Duyarlılık: Hizmet vermeye istek duyulması, arzulu ve yardım sever olunması,
- 3) Yetkinlik (Yeterlilik): Hizmet için gerekli bilgi, ehliyet ve liyakatin bulunması,
- 4) Ulaşılabilirlik: Hizmete ve hizmet sunucularına kolaylıkla ulaşılabilmesi,
- 5) Nezaket: Hizmet kullanıcılarına karşı saygılı ve ciddi olunması,
- 6) Sağlıklı İletişim Düzeni: Alıcıların hizmet sunumuyla ilgili istek ve şikayetlerinin dinlenmesi ve sorunlarının çözümünde yardımcı olunması,
- 7) Güvenilirlik: Hizmet alıcılarına, yakın, içten ve dürüst davranılması,
- 8) Güvenlik: Alıcıların tehlikelerden, kuşku ve risklerden uzak olmalarının sağlanması,
- 9) Müşteriyi Anlamak: Hizmet alıcılarının gerçekte tam olarak ne istediklerinin bilinmesi,
- 10) Dış Görünüş ve Sunuş Özellikleri: Fiziksel etkinliklerin, personel genel görünüşünün, kullanılan araç ve gereçlerin uygunluğu.

Kamu hizmetlerinde belirlenen kriterler çerçevesinde, kullanıcıların algılamaları noktasından hareket edildiğinde, müşterilerin (vatandaş) beklentilerini karşılayan ve olumlu biçimde algılanan kamu hizmetinin “kaliteli” olduğu, beklentileri karşılamada yetersiz kalan ve olumsuz olarak algılanan kamu hizmetinin “kalitesiz” olduğu değerlendirilmesi yapılabilecektir.

Bir hizmetin kalitesinin “yönetim”, “hizmeti veren” ve “hizmetten yararlanan” olmak üzere üç yönü vardır. Dolayısı ile hizmetle ilgili üç değişik bakış açısı bulunmaktadır. Hizmet işletmelerinde müşteriler açısından kalitenin ölçülmesi, tek başına anlam ifade etmeyebilir. Kalitenin gerek yönetim gerek çalışanlar açısından da değerlendirilmesi, kalitesizliğe yol açan etmenlerin ortadan kaldırılması açısından önemlidir. Bu noktada, hizmet kalitesinin ölçülmesinin ve değerlendirilmesinin zorlukları vardır (Uyguç, 1998: 49-52):

- 1) Bir hizmetin kalitesini ölçmek ve değerlendirmek, bir maldan daha zor ve karmaşıktır. Hizmet verenin ve hizmeti alanın davranışsal özellikleri, belirleyici bir rol oynamaktadır. Burada beşeri ilişkiler daha ön plandadır.
- 2) Hizmet, kişisel bir deneyim olduğu için kaliteyi ölçme ve değerlendirme, müşteri düzeyinde yapılmaktadır. Tam katılımın gerçekleşmediğinde, yeterli ve düzeyli bir bilgi toplanamamaktadır.
- 3) Algılanan ve beklenen hizmet kalitesinin ölçülmesinde, olumsuz ifadeler yer verilmesi, ikisinin arasındaki farkın tatmin ve hizmet kalitesi kavramları arasında bir karmaşa yaratması ile alternatif ölçme araçları geliştirilmiştir.
- 4) Tüm hizmetler için geçerli bir ölçme aracı geliştirilememiştir. Farklı hizmetler söz konusu olduğundan, birinde kullanılan araç diğerinde kullanılamamaktadır.

Son yıllarda ülkemizde kamu ve özel sektörü kapsayan müşteri memnuniyeti ölçümleri, kapsamlı ve sistematik olarak yapılmaktadır. İlgili çalışma, Türkiye İstatistik Kurumu (TÜİK) tarafından “Yaşam Memnuniyeti Araştırması” adı altında 2003 yılından bu yana düzenli olarak yürütülmektedir. Bu çalışma ile, Türkiye’deki bireylerin öznel mutluluk algılaması, sağlık, sosyal güvenlik, örgün eğitim, çalışma hayatı, gelir, kişisel güvenlik ve adalet hizmetleri, kişisel gelişim gibi temel yaşam alanlarındaki

memnuniyetleri ölçülmekte ve zaman içindeki değişimleri takip edilmektedir (www.tuik.gov.tr).

Yine kamu ve özel sektörü kapsayan müşteri memnuniyeti ölçümleri kapsamlı ve sistematik olarak, Kalder'in önyak olması ile 2005 yılı sonu itibariyle, Türkiye Müşteri Memnuniyeti Endeksi (TMME) adı ile başlatılmıştır. Başta ABD olmak üzere 20'yi aşkın ülkede uygulanmakta olan bu çalışma, Türkiye'de ise kısa sürede yaygınlaşarak tüm il ve ilçeleri kapsar hale gelmiştir. Kamu ve özel sektördeki mal ve hizmetlere yönelik müşteri ve vatandaş memnuniyetinin ölçülmesi ve sonuçlarının yılda 4 kez açıklanması ile kapsamlı sistematik bir çalışma haline gelmiştir.

TMME, Türkiye içinde satın alınan ürün ve hizmetlerin müşterileri nezdinde memnuniyetlerinin ölçülmesi ve bunun özel bir ekonometrik model kullanılarak analiz edilmesine dayanan ulusal, sektörel ve kurumsal bir ölçü sistemidir ve KalDer destekli bir girişimdir. Görüşmeler, ülke genelinde tesadüfi örnekleme yöntemi ile belirlenen hanelerde, "Bilgisayar Destekli Telefon Anketi" yöntemi kullanılarak gerçekleştirilmektedir. Bu yöntem ile toplanan veriler, 20'den fazla ülkede kullanılan özel ACSI (American Customer Satisfaction Index) ekonometrik modeli ile analiz edilmektedir. Ölçümler, nihai tüketici ekonomisine yönelik olan ekonomik faaliyet kolları, sektörler ve kurumlar arasında ve sektörlerin tümünü temsil edecek şekilde belirlenen kurumlar/markalar için yapılmaktadır (www.tmme.org.tr). Müşteri şikayetleri ve beklentileri, müşteri algılamaları ile müşterinin bağlılığı, bu modelin parametrelerini oluşturmaktadır.

ÜÇÜNCÜ BÖLÜM

YURTKUR'DA BARINAN ÖĞRENCİLERİN HİZMET KALİTESİ TATMİNİNE İLİŞKİN BİR UYGULAMA

Bu bölümde, Yurtkur yurtlarında barınan öğrencilerin, hizmetlerin kalitesinden duydukları tatmin düzeyinin ölçülmesi üzerine yapılan anket çalışması incelenecektir. Araştırmanın yöntemi ve bulguları bu bölümde verilmiştir.

3.1. Yöntem

Araştırmanın yöntemi; “araştırma modeli”, “evren ve örneklem” başlıkları altında açıklanmıştır.

3.1.1. Araştırma Modeli

Bu araştırma, anket çalışması yapılarak gerçekleştirilmiştir. Yapılan anketlerde yüz yüze görüşme yöntemi uygulanmıştır. Araştırma altyapısı için ise, geniş bir literatür çalışması yapılmıştır.

3.1.2. Evren ve Örneklem

Araştırmanın evrenini, Kredi ve Yurtlar Kurumu Edirne Bölge Müdürlüğü'ne bağlı Edirne ilindeki Selimiye Yurt Müdürlüğü'nde barınan öğrenciler oluşturmaktadır. Selimiye Yurt Müdürlüğü iki önemli nedenle seçilmiştir. Birincisi, Selimiye Yurt Müdürlüğü, Türkiye genelinde barınan öğrenci sayısı ve fiziki özellikleri ile Yurtkur'un en büyük karma yurtlarından birisidir. İkinci olarak, Yurtkur'un Trakya bölgesindeki yurtlarında barınan toplam öğrenci sayısının yarıya yakınına sahiptir.

Selimiye Öğrenci Yurt Müdürlüğü'nün kapasitesi, Nisan 2007 tarihi itibarıyla 2.016 kız ve 1.360 erkek olmak üzere toplam 3.376'dır. Yine Nisan 2007 tarihi itibarıyla barınan öğrenci sayısı, 1.688'i kız ve 1.323'ü erkek olmak üzere toplam 3.011'dir. Araştırmanın örneklem dağılımı, bu oranlar dikkate alınarak hesaplanmıştır. Örneklem; %95 güven aralığında 351 öğrenci olarak belirlenmiştir. Anket, Trakya Üniversitesi öğrencisi olup, Selimiye Yurt Müdürlüğü'nde barınan ve tesadüfi yöntemle belirlenen 351 öğrenciye uygulanmıştır. Ankete katılan öğrencilerin tümü soruları

eksiksiz olarak cevaplandırmıştır. Bu durum, öğrencilerin bilgi düzeyi, konuya ilgisi ve öğrencilere yapılan bire bir anket uygulaması ile izah edilebilir. Anket çalışması 2007 yılının Mayıs ayı içerisinde gerçekleştirilmiştir.

3.1.3. Verilerin Toplanması ve Çözümü

Bu araştırma için gerekli verilerin elde edilmesinde anket yöntemi kullanılmıştır. Anket formu oluşturulurken geniş bir literatür taraması yapılmış ve hizmet sektöründe daha önce gerçekleştirilen çalışmalar ile Yurtkur'un bu konuda yaptığı araştırmalarda kullanılan anketlerden yararlanılmıştır. Yeniden düzenlenen anket örneği ile ilgili Yurtkur yöneticilerinin verilen hizmetlere ilişkin görüşleri alınmıştır. Ankette yer alan soru ifadelerinin öğrencilerin kişisel bilgilerinin değerlendirilmesindeki yeterliliği, hizmet kalitesi tatmin öğelerini içerip içermediği, ifadelerin anlaşılır olup olmadığı ve yurt hizmetlerini kapsayıcılığı konularında yurttaki kalan öğrenci görüşleri ile en son olarak tez danışmanının onayı alınmıştır.

Anket formu iki bölümden oluşmaktadır. Birinci bölümde, katılımcıların cinsiyet, yaş, öğrenim gördükleri fakülte ya da yüksek okul, yurttaki kalma süreleri, yurttaki barınmadaki birincil tercihleri, ailesinin oturduğu yerleşim yeri ve aylık harcama miktarları olmak üzere kişisel bilgiler yer almaktadır. Kişisel bilgilerin yer aldığı birinci bölümdeki sorular oluşturulurken öğrencilerin cinsiyeti de sorulmuştur. Yurtkur'da barınan öğrencilerin cinsiyet dağılımı, Türkiye'nin sosyolojik yapısı gereği önem taşımaktadır. Daha önce yapılan araştırmalarda, öğrencilerin cinsiyetine göre öğrenci görüşleri arasında farklılıklar olduğundan, bu çalışmada da bu durumun ortaya konulabilmesi için cinsiyet değişkenine yer verilmiştir. İkinci bölümde, yurtlarda sunulan hizmetlerin kalitesiyle ilgili olarak otuzüç ifade yer almaktadır. Bu ifadeler, yurttaki iş ve işlemler, yurt yönetimi, fiziki özellikler, özel işletmeler ve sosyal ve kültürel faaliyetler gibi kapsayıcı hizmetlerle ilgili öğrenci görüşlerinden oluşmaktadır. Burada belirtilmesi gereken önemli nokta, öğrencilerin hayatlarının belli bir kesitini geçirdiği yurtlar sadece belli hizmet veren kurumlar olarak değil, çok boyutlu ve kapsayıcı bir hizmet alanı olarak görülmelidir. Çünkü öğrenciler, çok farklı kesimlerden, çok farklı hizmetleri bir arada almaktadır.

Anketin birinci bölümünde çoktan seçmeli ifadeler yer verilmiştir. İkinci bölümünde ise ifadeler beşli Likert ölçeğine göre hazırlanmıştır. Geliştiricisi Rensis Likert'in adıyla anılan Likert tipi tutum ölçeğinde, deneğe çeşitli ifadeler ve yargılar yöneltilmektedir. Denekten, bu yargı ve ifadelerle katılıp katılmama derecesini belirtmesi istenmektedir. Bu ölçek ile aralık seviyesinde bir ölçümün yapıldığı gözlenmektedir. Likert ölçeği daha çok kişilerin tutumlarını ve eğilimlerini ölçme amaçlı olarak kullanılmaktadır. Oluşturma, doldurma ve uygulama açısından avantajlıdır. Likert ölçeğinde ifadeler arası korelasyon ve ilişki incelenebileceği gibi ölçekte yer alan tüm ifadelerle ait skorların toplanması neticesinde elde edilen kümülatif skor üzerinden de değerlendirme yapılabilmektedir (Altunışık vd, 2004: 107-108). Tutum ölçeğini alan birey, benimsediği ifadeleri işaretlemek yerine, verilen her ifadeye ne ölçüde katılıp katılmadığını dereceler içinde belirlemektedir

Likert tipi ölçek tarzıyla hazırlanan anketin ikinci bölümünde; her ifadenin karşısında, öğrencilerin ifadelerdeki durumlarla ilgili tatmin düzeyini belirlemek amacıyla “*tamamen katılıyorum, katılıyorum, kararsızım, katılmıyorum, kesinlikle katılmıyorum*” seçeneklerinden birini işaretlemeleri istenmiştir. Buna göre ifadeler;

- 5- Tamamen katılıyorum,
- 4- Katılıyorum,
- 3- Kararsızım,
- 2- Katılmıyorum
- 1- Kesinlikle katılmıyorum, şeklinde kodlanmıştır.

Araştırmaya konu olan anket uygulaması, 2007 yılı Mayıs ayında Yurtkur Edirne Selimiye Yurt Müdürlüğü'nde yapılmıştır. Verilerin toplanması bizzat araştırmacı tarafından yapılmıştır.

Anket yoluyla elde edilen bilgiler kodlanarak SPSS 14 paket programına aktarılmıştır. Burada yer alan veriler, elde edilmek istenen amaç doğrultusunda değerlendirmeye tabi tutulmuştur. Verilerin analizinde yüzde dağılımı, frekans dağılımı, çapraz ilişkiler kurma gibi istatistiksel teknikler kullanılmıştır. Buradan elde edilen veriler tablo haline getirilmiştir. Ayrıca, parametrik olmayan Kolmogorov-Smirnov testi, Mann-Whitney U testi ve Kruskal-Wallis testi teknikleri kullanılmıştır.

Yapılan analizlerde ilk olarak ankete katılan öğrencilerin kişisel bilgileri değerlendirilmiş, anketin ikinci bölümünde yer alan hizmet kalitesine yönelik ifadelerin frekans ve yüzdeleri tablo halinde verilmiş, aralıklı ölçek ile değerlendirilen değişkenlerin standart sapmaları ve ortalamaları tespit edilmiştir. Elde edilen bulgular sonucunda, öğrencilerin hizmetlerin kalitesinden duydukları tatmin düzeyleri belirlenmiştir. Daha sonraki aşamada, faktör analizi ile belirlenen hizmet kalitesi alt boyutlarının, ankete katılan öğrencilerin cinsiyet, yaş, öğrenim yeri, yurttan kalma süresi, ailesinin oturduğu yer ve aylık harcaması değişkenlerine göre farklılık gösterip göstermediği ortaya konulmuştur.

3.1.4. Güvenirlilik Testi

Anket yoluyla toplanan verilerin değerlendirilmesindeki temel amaç, cevabı aranan sorulara doğru ve geçerli cevapların bulunmasıdır. Ölçekte yer alan soruların ölçülmesi planlanan yapıyı açıklayacak ilişki içerisinde olup olmadığı ve her maddenin diğerleri ile ne ölçüde ilişkili olduğu bu şekilde bulunabilmektedir. Yapılan araştırmalarda yanlış cevap alma ihtimalini ortadan kaldırmak için, maddelerde güvenilirlik ve geçerlik noktalarına özel önem verilmektedir. Güvenirlilik, bir testin veya ölçeğin ölçmek istediği şeyi tutarlı ve istikrarlı bir biçimde ölçme derecesidir. Geçerlik ise, bir test ya da ölçeğin ölçülmek istenen şeyi ölçme derecesidir (Altunışık vd. , 2004: 112-113).

Bir ölçeğin güvenilirliğini ölçmek için çeşitli yaklaşımlar kullanılır. Bunlardan en yaygın olan yöntem Cronbach alfa olarak bilinen alfa katsayısıdır. Alfa değeri olası tüm ikiye ayırma kombinasyonları sonucu ortaya çıkacak olan ikiye ayırma katsayılarının bir ortalamasını göstermektedir. Alfa değeri 0 (sıfır) ile 1 (bir) arası değerler alır. Kabul edilebilir değerlerin en az 0,7 olması arzu edilir. Ancak, inceleme türü çalışmalarda 0,5'e kadar makul kabul edilebilir olduğu bazı araştırmacılarca dile getirilmektedir (Altunışık vd. , 2004: 115).

Tablo-3.1: Cronbach Alfa Testi İle Elde Edilen Güvenirlilik Puanları

Boyutlar	Cronbach α Katsayısı	Madde Sayısı (N)
Hizmet Kalitesi Tatmini Ölçeği	0,903	33

Tablo-3.1’de görüldüğü gibi, hizmet kalitesi tatmini ölçeğinin güvenilirliği %90,3 olarak bulunmuştur. Bulunan alfa değeri 1’e yakın olduğundan, maddelerin tutarlı ve güvenilir nitelik taşıdığı gözlemlenmiştir.

3.2. Bulgu ve Yorumlar

Bu bölümde ankete katılan öğrencilere yöneltilen soru ve ifadelerin değerlendirilmesi yer almaktadır. Bu bağlamda önce, katılımcıların kişisel bilgileri değerlendirilecektir. Daha sonra ise, Selimiye Yurt Müdürlüğü’nde barınan öğrencilerin, yurttan sunulan hizmetlerin kalitesine yönelik ifadelerle ilişkin görüşlerinin değerlendirilmesi yapılacaktır.

3.2.1. Katılımcılara İlişkin Kişisel Bulgular ve Yorumlar

Ankete katılan öğrencilerin kişisel bilgileri, anketin birinci bölümünü oluşturmaktadır. Katılımcılara kişisel bilgilerinin değerlendirilmesi amacıyla, cinsiyet, yaş, öğrenim yeri, yurttan kalma süresi, yurttan öncelikli barınma tercihi, ailesinin oturduğu yer ve ortalama aylık gideri olmak üzere toplam 7 soru yöneltilmiştir. Bu sorulara verilen yanıtlar aşağıda açıklanmıştır.

3.2.1.1. Ankete Katılan Öğrencilerin Cinsiyeti

Araştırmaya katılanların cinsiyete göre dağılımları Tablo-3.2’de gösterilmiştir. Tabloda görüleceği üzere, 216 kız ve 135 erkek olmak üzere toplam 351 öğrenci ankete katılmıştır. Ankete katılanların %61,5’ini kız, %38,5’ini erkek öğrenciler oluşturmaktadır.

Tablo-3.2: Öğrencilerin Cinsiyetine Göre Frekans Dağılım Tablosu

CİNSİYET	Frekans	%Frekans
Kız	216	61,5
Erkek	135	38,5
TOPLAM	351	100,0

Bu sonuçlara göre, Yurtkur'un Edirne Selimiye Yurt Müdürlüğü'nde barınan öğrencilerin çoğunluğunun kız olduğu görülmektedir. Bu bilgiler, Yurtkur'da barınan öğrencilerin Türkiye genelindeki dağılımının gösterildiği Tablo-1.4'teki verilerle de paralellik göstermektedir. Bu durum yurtlardaki öğrenci barınma kapasitesinin çoğunluğunun kız öğrencilere ayrıldığı anlamına gelmektedir.

3.2.1.2. Ankete Katılan Öğrencilerin Yaş Durumu

Araştırmaya katılan öğrencilerin yaş durumlarına ilişkin veriler Tablo-3.3'de verilmiştir. Buna göre, yurttan barınan öğrencilerin %76 gibi büyük çoğunluğunu 19-20 ve 21-22 yaş grubu öğrenciler oluşturmaktadır. Yine ankete katılan öğrencilerin %7,4'ü 18 yaş ve altında iken, 25 yaş ve üzeri %3,4 ile son sırada gelmektedir.

Tablo-3.3: Öğrencilerin Yaşlarına Göre Frekans Dağılım Tablosu

YAŞ	Frekans	%Frekans
18 Yaş ve Aşağısı	26	7,4
19-20	151	43,0
21-22	116	33,0
23-24	46	13,1
25 ve Yukarısı	12	3,4
TOPLAM	351	100,0

Burada belirtilmesi gereken önemli nokta, üniversite eğitiminin ilk yıllarında, Yurtkur yurtları yoğun bir şekilde tercih edilirken, ara sınıflarda yurtları tercih eden ve barınan öğrenci sayısının azaldığıdır. Bunun nedeni, zaman içerisinde öğrencilerin çevreyi tanımaları ve arkadaş çevresi edinmeleri neticesinde daha bağımsız hareket kabiliyeti kazanarak farklı barınma tercihleri ortaya koymalarından kaynaklanmaktadır. Ayrıca buradaki bilgiler, Tablo-3.5'te verilen barınma süreleri ile de uyum göstermekte ve bu çıkarımları desteklemektedir.

3.2.1.3. Ankete Katılan Öğrencilerin Öğrenim Gördüğü Fakülte veya Yüksekokul

Ankete katılan öğrencilerin öğrenim gördüğü okulların dağılımı Tablo-3.4'te verilmiştir. Buna göre, yurttan kalan öğrencilerin, en çok işaretlenen seçenek olan

%26,8'i Fen-Edebiyat Fakültesi'nde okumaktadır. Bunu %14,8 oran ile İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi takip etmektedir. En az işaretlenen okullar ise, %2 ile Uygulamalı Bilimler YO, %1,7 ile Sosyal-Fen-Sağlık Bilimleri Enstitüleri ve %1,4 ile Yabancı Diller Yüksek Okulu'dur.

Tablo-3.4: Öğrenim Görülen Okulların Frekans Dağılım Tablosu

ÖĞRENİM GÖRDÜĞÜ OKUL	Frekans	%Frekans
Tıp Fakültesi	22	6,3
Müh-Mimarlık Fakültesi	27	7,7
İkt. Ve İd.Bil.Fakültesi	52	14,8
Edirne Teknik Bilimler YO	26	7,4
Sosyal-Fen-Sağlık Bilimleri Enstitüsü	6	1,7
Eğitim Fakültesi	40	11,4
Fen-Edebiyat Fakültesi	94	26,8
Beden Eğitimi ve Spor YO	12	3,4
Sağlık Hizmetleri MYO	20	5,7
Uygulamalı Bilimler YO	7	2,0
Edirne Sağlık YO	9	2,6
Yabancı Diller YO	5	1,4
Edirne MYO	31	8,8
TOPLAM	351	100,0

Tablo-3.4'te yer alan veriler, Trakya Üniversitesi birimlerinde okuyan öğrenci sayıları ile uyum göstermemektedir. Örneğin 2006-2007 öğrenim döneminde Eğitim Fakültesi'nde öğrenim gören öğrencilerin sayısı, İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi'ndeki öğrencilerden fazla ve Fen-Edebiyat Fakültesi'nde öğrenim gören öğrencilerin sayısına yakın iken (www.trakya.edu.tr); tabloda görüleceği üzere, Eğitim Fakültesi'nde öğrenim gören ve yurtda barınan öğrenci sayısının oranı diğer ikisine göre oldukça düşüktür. Bu durumun açıklaması, Tablo-3.5'te yer alan yurtda barınma tercihinde ikinci sırada yer alan "yurtdun okula yakın olması"dır. Eğitim Fakültesi yurtda yakın olmadığı için, burada öğrenim gören öğrencilerce, diğerlerine oranla daha az tercih edilmektedir. Aynı durum, Edirne MYO ve Edirne Teknik Bilimler YO için de geçerli olmaktadır. En az işaretlenen okullar Uygulamalı Bilimler YO ile Yabancı Diller Yüksek Okulu olup, bu okullardaki öğrenci sayısı ile uyumludur. Oysa Sosyal-Fen-Sağlık Bilimleri Enstitüsü'nün öğrenci sayısı yüksek olmasına rağmen, yurtda barınan öğrenci sayısı oldukça düşüktür. Bu durumun, öğrenim şartlarının diğer okullara göre

esnek olmasından ve öğrencilerin bir kısmının çalışma hayatına atılmış olmasından kaynaklandığı düşünülmektedir.

3.2.1.4. Ankete Katılan Öğrencilerin Yurtta Barınma Süreleri

Ankete katılan öğrencilerin yurtta kalma sürelerine göre dağılımı, Tablo-3.5'te verilmiştir. Bu tabloya göre, ankete katılan öğrencilerin %40,2'si bir yıl ve daha az süre yurtta kalmaktadır. Öğrencilerin %31,1'i iki yıl, %14'ü üç yıl, %12,8'i dört yıl, %1,4'ü beş yıl ve %0,6'sı altı yıl ve daha fazla süredir yurtta kalmaktadır.

Tablo-3.5: Öğrencilerin Yurtta Barınma Süreleri Dağılımı Tablosu

ÖĞRENCİLERİN YURTTA KALMA SÜRELERİ	Frekans	%Frekans
1 Yıl ve Daha Az	141	40,2
2 Yıl	109	31,1
3 Yıl	49	14,0
4 Yıl	45	12,8
5 Yıl	5	1,4
6 Yıl ve Üzeri	2	0,6
TOPLAM	351	100,0

Bu sonuçlara göre, öğrencilerin yüzde 71,3'ü 2 yıl ve daha az süre yurtta kalmaktadır. 5 yıl ve üzerinde yurtta kalan öğrenciler ise, 5 yıl süreli eğitimi olan okullar ile Tıp Fakültesi öğrencilerinden oluşmaktadır. Artık yıl öğrencileri de bu oran içerisinde yer almaktadır. Ancak artık yıl öğrencilerinin yurt ücretini iki kat ödemesi uygulamasının, yurtta barınma isteğini önemli oranda azalttığı söylenebilir. Esasen Türkiye genelinde Yurtkur yurtlarının kapasitesi, özellikle öğrenim dönemi başındaki talebi karşılamamaktadır. Bu bağlamda, yurtların kapasiteleri de göz önüne alındığında bir ve iki yıl barınan öğrencilerin yurttan ayrılmalarının, yeni gelecek öğrencilere yer açtığı için olumlu bir yönü de bulunmaktadır.

3.2.1.5. Ankete Katılan Öğrencilerin Yurtta Barınma Tercihleri

Ankete katılan öğrencilerin yurtta kalmalarındaki birincil tercihleri Tablo-3.6'da verilmiştir. Buna göre, yurdu tercih etmedeki birincil öncelik %54,4 oran ile yurtların maddi yönden uygun olması, ikinci yüksek oran ise %14 ile yurdu okula yakın olmasıdır. Üçüncü en çok tercih edilen seçenek %12,5 ile "ailem istediğinden"

seçeneğidir. Yurdun güvenli olması seçeneği de %8 oranı ile dördüncü en çok tercih edilen seçenektir. Beşinci en çok tercih edilen seçenek %5,7 ile yurdun sağladığı imkanların cazip olmasıdır. Arkadaşlarının yurttan kalması nedeniyle birincil olarak yurdu tercih edenlerin oranı %3,1'dir. Temizlik, yemek hazırlama vb. işler olmadığı için derslerine zaman ayırmak isteyenlerin oranı % 1,4 iken, son olarak yurt hayatının disiplinli olması gerekçesi ile yurdu tercih edenlerse, %0,9 oranı ile en son sıradadır.

Tablo-3.6: Öğrencilerin Yurttaki Barınma Tercihleri Dağılımı Tablosu

ÖĞRENCİLERİN BARINMA TERCİHİ	Frekans	%Frekans	Öncelik Sıralaması
Maddi yönden uygun olması	191	54,4	1.
Okulumun yakın olması	49	14,0	2.
Ailem istediğinden	44	12,5	3.
Yurdun güvenli olması	28	8,0	4.
Yurdun sağladığı imkanların (ısıtma, banyo, yemek, çevre, sportif vb.) cazip olması	20	5,7	5.
Arkadaşlarının çoğunun yurttan kalıyor olması	11	3,1	6.
Temizlik, yemek hazırlama vb. işler olmadığından derslerime daha fazla zaman ayırmak istemişim	5	1,4	7.
Yurt hayatının daha disiplinli olması	3	0,9	8.
TOPLAM	351	100,0	

Yukarıdaki veriler ışığında, katılımcıların yarısından fazlası Selimiye Yurt Müdürlüğü'nü "maddi yönden uygun olması" gerekçesiyle birincil olarak tercih etmektedir. Bu sonuçta yurt ücretlerinin düşük olması yanında, sağlanan sosyal yardımların da büyük payı bulunduğu düşünülmektedir. Yurdun okula yakın olması ikinci tercihi oluşturmaktadır ki, esasen bunun da nedeni maddi gerekçelere dayanmaktadır. Öğrencilerin ailelerinin, çocuklarının devlet güvencesi altında yurttan barınmalarını istemeleri üçüncü tercihi oluşturmaktadır. Zaten bu durum, dördüncü tercih olan yurdun güvenli olması ile de uyum göstermektedir.

3.2.1.6. Ankete Katılan Öğrencilerin Ailelerinin Oturduğu Yerleşim Yerleri

Ankete katılan öğrencilerin ailelerinin oturmakta olduğu yerleşim yerlerine göre dağılımı Tablo-3.7'de verilmiştir. Buna göre, ankete katılan öğrencilerden ailesi büyükşehir, il ve ilçede yaşayan öğrencilerin oranı %81,3'tür. Ailesi belde (kasaba) ve

köyde yaşayan öğrencilerin oranı ise, %18,7'dir. Ankete katılan öğrencilerden hiçbiri, "ailesi yurt dışında bulunan" seçeneğini işaretlememiştir.

Tablo-3.7: Öğrencilerin Ailelerinin Oturduğu Yerleşim Yeri Dağılımı Tablosu

AİLELERİN OTURDUĞU YERLER	Frekans	%Frekans
Büyükşehir	101	28,8
İl	76	21,7
İlçe	108	30,8
Belde (Kasaba)	28	8,0
Köy	38	10,8
Yurt Dışı	-	-
TOPLAM	351	100,0

Türkiye İstatistik Kurumu verilerine göre (www.tuik.gov.tr), 2000 yılı nüfus sayımlarında şehirde (il ve ilçe merkezleri) yaşayan nüfusun Türkiye geneline oranı %64,7'dir. Köyde (belde ve köyler) yaşayan nüfusun Türkiye geneline oranı ise, %35,3'tür. Aynı kurumun 2007 yılı nüfus projeksiyonlarına göre, şehirli nüfus %68,4 ve köylü nüfus %31,6 olarak belirlenmiştir.

Yukarıdaki veriler ışığında, ankete katılan öğrencilerin ailelerinin oturduğu yerleşim yerlerinin oranının, Türkiye geneli ile uyum göstermediği söylenebilir. Bu durum çok yönlü olarak araştırmalara konu olabilir. Ancak şu bir gerçektir ki; şehirde verilen eğitim, kırsal eğitime göre üniversite kazanma oranında bir avantaj sağlamaktadır.

3.2.1.7. Ankete Katılan Öğrencilerin Aylık Giderleri

Ankete katılan öğrencilerin aylık harcamalarına göre dağılımı ise Tablo-3.8'de verilmiştir. Bu tablodaki seçenekler düzenlenirken daha önceki çalışmalardan yararlanıldığı gibi, aylık kredi ve burs miktarları da göz önüne alınmıştır.

Tabloya göre, ankete katılan öğrencilerin %5,4'ü aylık olarak 150 YTL'nin altında bir harcama yapmaktadır. Öğrencilerin %35,6'sı 151-250 YTL, %37,9 gibi önemli bir oranı 251-350 YTL harcama yaparken, %14,2'si 351-450 YTL harcama yapmaktadır. 451-550 YTL arası aylık harcama yapan katılımcıların oranı %4,8'dir. Anketteki en üst gider dilimi olan 551 YTL ve üzeri harcama yapan öğrencilerin oranı

ise, %2'dir. Ankete katılanların %78,9 gibi önemli bir oranı 350 YTL altında aylık harcama yapmaktadır.

Tablo-3.8: Öğrencilerin Aylık Giderlerine İlişkin Frekans Dağılımı Tablosu

ÖĞRENCİLERİN AYLIK ORTALAMA HARCAMALARI	Frekans	%Frekans
150 YTL ve Aşağısı	19	5,4
151-250 YTL Arası	125	35,6
251-350 YTL Arası	133	37,9
351-450 YTL Arası	50	14,2
451-550 YTL Arası	17	4,8
551 YTL ve Üzeri	7	2,0
TOPLAM	351	100,0

Öğrencilerin aylık giderlerine ilişkin belirtilmesi gereken nokta, aylık kredi ve burs miktarı olan 150 YTL ile bir öğrencinin zorunlu aylık harcamaları göz önünde bulundurulduğunda, bazı katılımcıların bu sorudaki seçenekleri yurttaki giderler şeklinde algılamış olabileceğidir. Diğer yönüyle, bu soruya verilen yanıtlar Tablo-3.5'te verilen yurttaki barınma tercihlerinin ilk sırasında yer alan maddi yönden uygun olması ile paralellik göstermektedir.

3.2.2. Ankete Katılan Öğrencilerin Hizmetlerin Kalitesine İlişkin Sorulara Verdiği Yanıtların Dağılımı

Yurtkur Selimiye Yurt Müdürlüğü'nde barınan öğrencilere yönelik düzenlenen anketin ikinci bölümünde, yurttaki öğrencilere sunulan hizmetlerin kalitesi ile ilgili ifadeler yer almaktadır. Ankete katılan deneklere 33 adet olumlu ifade ve yargı yöneltilmiş, bu ifadelere katılıp katılmama derecesini beşli Likert ölçeğine göre belirtmeleri istenmiştir.

Buna göre, alınan görüşlerin betimsel dağılımı Tablo-3.9'da verilmiştir. Tabloda görüldüğü gibi, 3'ün solunda kalan değerler sunulan yargıya katılanları, sağında kalan değerler ise katılmayanları ifade etmektedir. Bunun yanında standart sapmalarını da dikkate alarak %95 güven aralığında sonuçları yorumlamak mümkün olabilmektedir. Örneğin, hizmet kalitesi tatmini ölçeğinin 1. maddesinin ortalaması 3,76 standart

sapması 1,068 olduğu ve ortalaması 3'ün altında kaldığından, bu maddeyi yanıtlayanların sunulan yargıya olumlu baktığı görülmektedir.

Tablo-3.9: Likert Ölçekli Soruların Betimsel Dağılımı

Hizmet Kalitesi Tatmini İfadeleri	5	4	3	2	1	\bar{X}	SS
	Tamamen Katılıyorum	Katılıyorum	Kararsızım	Katılmıyorum	Kesinlikle Katılmıyorum		
	f/%f	f/%f	f/%f	f/%f	f/%f		
1- Yurda kayıta ve yerleşmede objektif kurallar uygulanmakta ve bilgilendirme yapılmaktadır.	83 23,6	172 49,0	41 11,7	40 11,4	15 4,3	3,76	1,068
2-Yurt, verdiği hizmetlerde kalite ve öğrenci tatminini esas alarak kendisini devamlı geliştirmekte ve yenilemektedir.	18 5,1	91 25,9	92 26,2	93 26,5	57 16,2	2,77	1,154
3-Yurtta çalışma saatleri, mesai saatleri dışında da hizmet alınabilecek şekilde düzenlenmiştir.	44 12,5	134 38,2	66 18,8	78 22,2	29 8,3	3,25	1,175
4-Haberleşme hizmetleri (telefon, mektup, cep telefonu şarjı vs.) yeterli ve tatmin edici olarak sağlanmaktadır.	62 17,7	130 37,0	41 11,7	66 18,8	52 14,8	3,24	1,344
5-Yurt ücretleri verilen hizmetlere göre makul düzeydedir.	128 36,5	154 43,9	36 10,3	24 6,8	9 2,6	4,05	,986
6-Yurtta sağlık hizmetleri (ambulans, revir, tıbbi malzeme vb.) verilmektedir.	81 23,1	173 49,3	61 17,4	26 7,4	10 2,9	3,82	,965
7-Yurt kurallarına (disiplin, giriş- çıkış saatleri, imza atma vb.) uymakta zorlanmıyorum.	121 24,5	131 37,3	25 7,1	58 16,5	16 4,6	3,81	1,206
8-Yurt yönetimi, hizmetlerin yerine getirilmesinde gerekli liderliği göstermektedir.	42 12,0	127 36,2	99 28,2	65 18,5	18 5,1	3,31	1,066
9-Yurt yönetimi, konusunda deneyimli ve yetkin, verdiği hizmette bir takım olarak çalışmaktadır.	30 8,5	140 39,9	109 31,1	54 15,4	18 5,1	3,31	1,002
10-Yurt yönetimi, işlemlerimizi ve şikayetlerimizi değerlendirerek sonuçlandırmaktadır.	30 8,5	137 39,0	94 26,8	63 17,9	27 7,7	3,23	1,082
11-Yurt yönetimi, öğrenci haklarına önem veren, hoşgörüsü sahibi ve diyalog taraftarıdır.	44 12,5	161 45,9	76 21,7	47 13,4	23 6,6	3,44	1,078
12-Yurttaki hizmetle ilgili öğrenci görüşleri alınarak şikayet kutusu vb. araçlarla beklentiler hayata geçirilmektedir.	23 6,6	65 18,5	96 27,4	113 32,2	54 15,4	2,69	1,136
13-Yurtta kendimi güvende hissedeceğim yeterli güvenlik sistemi vardır.	126 35,9	148 42,2	41 11,7	25 7,1	11 3,1	4,01	1,023
14-Yurdun fiziki konumu (okul, şehir merkezi, hastane, kültür, alışveriş merkezi vb. yerlere mesafesi) ihtiyaçlarımı karşılamak için uygundur.	62 17,7	133 37,9	45 12,8	78 22,2	33 9,4	3,32	1,259
15-Oda kullanım alanı (Yatak, masa ve dolap büyüklüğü vb.) ihtiyaçlarımı karşıladığından odada barınan öğrenci sayısı yeterlidir.	30 8,5	75 21,4	44 12,5	87 24,8	115 32,8	2,48	1,360
16-Bize sunulan hizmetler (kütüphane, çalışma salonu, çizim odaları, TV salonu, küçük işletmeler, ziyaretçi odası, spor salonu vb.) beklentilerimizi karşılamaktadır.	26 7,4	76 21,7	53 15,1	113 32,2	83 23,6	2,57	1,265
17-Yurttaki fiziki mekanlar ile tuvalet, banyo temizliği hijyenik şartlara özen gösterilerek yapılmaktadır.	24 6,8	94 26,8	56 16,0	96 27,4	81 23,1	2,67	1,278
18-Yurdumuzda kullanımımıza sunulan malzemelerin (perde, yatak, battaniye, yastık, dolap, nevresim vb.) temizliği yeterlidir.	30 8,5	137 39,0	59 16,8	79 22,5	46 13,1	3,07	1,217
19-Yurtta barınılan mekanlarda yeterli ısıtma ve banyolara sıcak su sağlanmıştır.	95 27,1	171 48,7	33 9,4	28 8,0	24 6,8	3,81	1,126

Tablo-3.9: (Devamı) Likert Ölçekli Soruların Betimsel Dağılımı

20-Yurttaki fiziki mekanlarda yeterli aydınlatma ve havalandırma ile ferah bir ortam sağlanmıştır.	41 11,7	172 49,0	62 17,7	48 13,7	28 8,0	3,43	1,111
21-Yurtta yeterli bir çevre düzenlemesi yapılmıştır	106 30,2	184 52,4	28 8,0	28 8,0	5 1,4	4,02	,912
22-Maddi olanakların yurttaki ihtiyaçlarını (yurt ücreti, beslenme, çamaşırhane, internet vb.) karşılamaktadır.	94 26,8	180 51,3	31 8,8	32 9,2	14 4,0	3,88	1,033
23-İşletmeler, ürün fiyatlarını görülebilecek şekilde ilan etmiştir.	74 21,1	182 51,9	40 11,4	38 10,0	17 4,8	3,74	1,061
24-Yurt lokantasında sunulan yemeklerin çeşit, kalite ve fiyatları beklentilerimize uygundur.	8 2,3	29 8,3	39 11,1	114 32,5	161 45,9	1,89	1,047
25-Lokanta-Kantin işletmesinde verilen hizmetler (personelin kılık-kıyafeti, yemek hazırlama yerlerinin temizliği, sunum şekli, kullanılan araç-gereçler vb.) hijyenik şartlara uygundur.	20 5,7	67 19,1	87 24,8	97 27,6	80 22,6	2,57	1,195
26-Yurt kantinlerinde satılan ürünlerin çeşit, kalite ve fiyatları uygundur.	23 6,6	108 30,8	73 20,8	82 23,4	65 18,5	2,83	1,233
27-Yurttaki diğer işletmeler (internet, kırtasiye, bilardo, kuaför ve çamaşırhane) kaliteli ve tatmin edici hizmet sunmaktadır.	38 10,8	172 49,0	74 21,1	45 12,8	22 6,3	3,45	1,049
28-Öğrenciler, yurt içi ve dışındaki sosyal ve kültürel faaliyetler hakkında duyurularla bilgilendirilmektedir.	75 21,4	211 60,1	38 10,8	19 5,4	8 2,3	3,93	,861
29-Serbest zamanlarımızı değerlendirmek için yurttaki olanaklar yeterlidir.	28 8,0	97 27,6	68 19,4	100 28,5	58 16,5	2,82	1,230
30-Yurttaki kültürel ve sportif etkinlikler, ilgi alanlarımıza göre belirlenmektedir.	28 8,0	115 32,8	93 26,5	77 21,9	38 10,8	3,05	1,140
31-Yurtta organize edilen sosyal, kültürel ve sportif faaliyetleri düzenleyen personel sayıca yeterlidir.	14 4,0	70 19,9	153 43,6	76 21,7	38 10,8	2,85	,994
32-Psiko-sosyal servis elemanları öğrencilerin sorunlarına destek olmakta ve öğrencilerle iletişim kurabilmektedir.	14 4,0	84 23,9	157 44,7	55 15,7	41 11,7	2,93	1,010
33-Öğrencilerin yurt kurallarına uyumu ile yurt hizmetlerine katkısını sağlamak amacıyla yeterli bilgilendirme ve destek sağlanmaktadır.	30 8,5	153 43,6	87 24,8	59 16,8	22 6,3	3,31	1,050

Tablodaki 5. soruda “Yurt ücretleri verilen hizmetlere göre makul düzeydedir.” ifadesine, ‘tamamen katılıyorum’ ve ‘katılıyorum’ seçeneğini işaretleyen öğrencilerin oranı %80,4’tür. Bu ifade, katılımcı görüşlerinin ortalaması 5 üzerinden 4,05 puan ile öğrencilerin en çok katıldığı ve aynı zamanda tatmin düzeyi en yüksek hizmet olarak ortaya çıkmıştır. Bu durum, daha önceki sorularda gündeme gelen (Tablo-3.6) yurdun maddi yönden tercih edilmesi ile paralellik arz etmektedir. Katılımcılarda bu yargının oluşmasındaki diğer bir neden de, yurt öğrencilerine yönelik yapılan karşılıksız kahvaltı ve yemek yardımı gibi (Tablo-1.5), sosyal yardımlardır. Böylece, öğrencinin yararlandığı sosyal yardımlar ile, Yurtkur’a ödediği barınma ücreti aşağı yukarı denk gelmektedir.

Tablodaki 12. soruda “Yurttaki hizmetle ilgili öğrenci görüşleri alınarak şikayet kutusu vb. araçlarla beklentiler hayata geçirilmektedir” ifadesine, katılımcıların %47,6’sı ‘kesinlikle katılmıyorum’ ve ‘katılmıyorum’ seçeneğini işaretlemiştir. Ayrıca katılımcıların %27,4’ü ‘kararsızım’ seçeneğini işaretlemiştir. Bu ifadede, yurttaki hizmetlere yönelik olarak öğrenci beklentilerinin iki yönü bulunmaktadır. İlki, öğrenci görüş ve beklentilerinin şikayet kutusu gibi çeşitli araçlarla yönetim tarafından öğrenilmesidir. İkinci adım ise, bu isteklerin hayata geçirilmesidir. Firma ya da kuruluşların müşteri beklenti ve isteklerini öğrenerek buna göre hareket etmeleri, kaliteli bir hizmet ve müşteri tatmini için önemli bir etken olarak bilinmektedir. Kamu kurumlarındaki işleyiş kısmen engel olsa da, yurt yönetiminin öğrenci görüşlerini alması ve uygulaması öğrenci memnuniyeti için çok gereklidir. Tablo’da 10. soruda yer alan yurt yönetiminin öğrenci işlem ve şikayetlerini sonuçlandırması; 11. soruda yer alan öğrenci haklarına önem vermesi ve hoşgörüsü, katılımcılarca olumlu bulunmaktadır. Bu durum, yurt yönetiminin, öğrenci beklentilerinin hayata geçirilmesi konusunda iyi bir konumda olduğunu göstermektedir.

Tablodaki 15. soruda “Oda kullanım alanı (Yatak, masa ve dolap büyüklüğü vb.) ihtiyaçlarımı karşıladığından odada barınan öğrenci sayısı yeterlidir” ifadesine, ankete katılan öğrencilerin %57.6’sı ‘kesinlikle katılmıyorum’ ve ‘katılmıyorum’ şeklinde görüş belirtmişlerdir. Yine bu soru ile ilişkili 16. soruda katılımcılar, yurdun diğer fiziki mekanlarının yetersiz olduğuna dair görüş belirtmişlerdir. Burada vurgulanması gereken en önemli nokta, yurttaki odalarda standartların üzerinde öğrenci barındığıdır. Üniversitenin öğrenci sayısındaki artışıyla orantılı olarak yeni yurtlar inşa edilemediğinden ve barınmaya dönük yeni çözümler üretilmediğinden yurttaki öğrenci kapasitesinde düşüm yapılamamaktadır. Bu durumda, yurttaki kapasitesinin üzerinde öğrenci barındığından mevcut fiziki mekanlar ihtiyaca cevap verememekte ve temizlikten hijyene diğer tüm hizmet alanlarında da kalitesiz hizmet sorunu ortaya çıkmaktadır.

Tablodaki 17. soruda “Yurttaki fiziki mekanlar ile tuvalet, banyo temizliği hijyenik şartlara özen gösterilerek yapılmaktadır” ifadesinde, ankete katılan öğrencilerin toplamda %50,5’i katılmadığını ifade etmiştir. Bu sonuçlara göre, yurttaki fiziki mekanların temizliğinden önemli bir oranda memnuniyetsizlik söz konusudur. Temizlik

hizmetleri, üçüncü kişilerden hizmet alımı yolu ile gerçekleştirilmektedir. Öğrenci sayısının gereğinden fazla olması nedeniyle, fiziki mekanlarda yoğun bir kullanım olmaktadır. Bu durum temizlik ve hijyen şartlarını etkilemektedir. Bu gerçeğe karşın, eksikliğin giderilebilmesi için sorumlu firmaların temizlik personeline yönelik eğitim verilmesi ve bilinçlendirilmeleri de gerekli görülmektedir.

Tablodaki 24. soruda “Yurt lokantasında sunulan yemeklerin çeşit, kalite ve fiyatları beklentilerimize uygundur” ifadesine, ankete katılan öğrencilerin %78,4’ü ‘kesinlikle katılmıyorum’ ve ‘katılmıyorum’ şeklinde görüş belirtmişlerdir. Bu ifade, katılımcı görüşlerinin ortalaması 5 üzerinden 1,89 puan ile öğrencilerin en çok katılmadığı, aynı zamanda tatmin düzeyi en düşük hizmet olarak ortaya çıkmıştır. Yurtta üçüncü kişilerce işletilen yemekhane hizmetleri çeşit, kalite ve fiyat bakımından, bu verilerden anlaşılan çok kötü durumdadır. Katılımcılar aynı zamanda 25. Soruda yer alan, işletmeyi, personel ve hijyen yönü ile de çok kötü bulmaktadır. Yurttaki fiyatların piyasa fiyatından oldukça düşük olmasına ve yemeklerdeki devlet katkısına rağmen, bu oranda bir öğrenci tatminsizliğinin oluşması, öğrenci üzerinde zaman içinde oluşan tepkinin, bütünüyle bu hizmete yansımaları olarak düşünülebilir. Bu düzeyde kalite düşüklüğü ve tatminsizlik olan bir hizmette, mevcut işleticinin hizmet kalitesini esas alan bir işletme anlayışı ile hareket ettiği ve işini iyi yaptığını söylemek zor görünmektedir. Tatmin düzeyinin bu kadar düşük olduğu işletmenin, yönetim tarafından yenilenmesi kaçınılmaz gözükmektedir.

Tablodaki 29. soruda “Serbest zamanlarımızı değerlendirmek için yurttaki olanaklar yeterlidir” ifadesine, ankete katılan öğrenciler %45’i ‘katılmıyorum’ ve ‘kesinlikle katılmıyorum’ seçeneğini işaretlemiştir. Öğrencilerin dersleri dışında kalan zamanlarında, yurttaki sosyal ve kültürel olanaklar yetersizdir. Bu durum, 31. soruyu işaretleyen öğrencilerin, bu faaliyetleri yürüten personelin yetersizliğini belirtmeleri ile teyit edilmektedir. Yurt yönetimince öğrencilerin ilgi alanına göre sosyal ve sportif faaliyetlerin belirlenmediği ve personelin de sayıca yetersiz olduğu ortaya çıkmaktadır. Yurtta öğrenim dönemi başında, öğrencilerden katılmak istedikleri sosyal faaliyetler ile ilgili istekler alınmaktadır. Bu istekler doğrultusunda, halk eğitim merkezinden eğitici getirilmesi ya da hizmet alınması gibi yollarla istekler karşılanmaya çalışılmaktadır. Öğrenci sayısının fazlalığı, beklenti ve isteklerin çokluğu da ayrı bir sorun teşkil

etmektedir. Ancak bu durum, öğrencilerin bu olanaklardan mahrum kaldığı anlamına gelmemektedir. Yurdun kampus alanı Trakya Üniversitesi yerleşkesinde olduğu için, boş zamanların değerlendirilmesi için elverişli bir ortam mevcuttur.

Yurtkur yurdunda kalan öğrencilere sunulan hizmet kalitesine ilişkin tatmin düzeylerini belirlemek amacıyla yapılan analiz sonucunda, hizmet kalitesine ilişkin tatmin düzeyi ortalaması 3,25 olarak bulunmuştur. Bu değer, 3'ün solunda kaldığından öğrencilerin yurttan sunulan hizmetlerden genel anlamda tatmin olduğu ortaya çıkmaktadır. Ortalama ve Standart Sapma değerleri arasında yapılan karşılaştırma sonucunda, Ortalama değeri yüksek olan soruların Standart Sapma değerlerinin düşük, Ortalama değerleri düşük olan soruların ise, Standart Sapma değerlerinin yüksek olduğu görülmüştür. Bu bulgular ışığında, genel olarak olumlu yanıtlar söz konusu olduğunda, ankete katılan öğrenciler arasında görüş birliği olduğu, olumsuz yanıtlar söz konusu olduğunda ise, görüş ayrılığı olduğu ortaya konulmuştur.

3.2.3. Faktör Analizi

Faktör analizi, değişkenler arasındaki temel boyutları veya faktörleri tespit etmeye yönelik olarak, değişkenler arasında herhangi bir bağımlı ya da bağımsız ayrımı yapılmaksızın tüm değişkenler arasındaki ilişkileri dikkate alan bir analiz tekniğidir (Altunışık vd., 2004: 151). Bu analiz, birbiri ile ilişkili değişkenleri bir araya getirerek az sayıda ilişkisiz ve kavramsal olarak anlamlı değişkenler (faktör boyutları) bulmayı, keşfetmeyi amaçlayan çok değişkenli bir istatistik yöntemidir. Burada bir faktörleştirme ya da ortak faktör adı verilen yeni değişkenleri ortaya çıkarma ve maddelerin faktör yük değerlerini kullanarak kavramların işlevsel tanımlarını elde etme süreci söz konusudur (Büyüköztürk, 2002). Değişken sayıları azaltılarak bunlar belirli faktörler altında birleştirilmekte ve yeni açıklayıcı fonksiyonel yapılar ortaya konulmaktadır.

Faktör analizi yapılırken aynı yapıyı ölçmeyen maddelerin ayıklanmasında genellikle aşağıdaki ölçütler dikkate alınmalıdır (Büyüköztürk, 2002):

1- Maddelerin yer aldıkları faktörlerdeki yük değerlerinin yüksek olması gerekmektedir. Bir faktörle yüksek düzeyde ilişki veren maddelerin oluşturduğu bir küme varsa bu bulgu, o maddelerin birlikte bir kavramı, yapıyı ya da faktörü ölçtüğü kabul edilir.

Faktör yük değerinin 0,45 veya üzerinde bir değer alması seçim için iyi bir ölçü olabilmektedir. Ancak uygulamada az sayıda madde için bu sınır değer 0,30'a kadar indirilebilir.

2- Maddelerin tek bir faktörde yüksek ortak varyansa, diğer faktörlerde düşük yük değerlerine sahip olması gerekmektedir. Bu ölçütün karşılanması durumunda, birbirinden bağımsız yapıların keşfi söz konusu olabilir. Bir maddenin yüksek ortak varyans değerini verdiği faktörün dışında ikinci bir faktörle verdiği değeri arasındaki ne kadarlık bir farkın ihmal edileceği tartışılabilir. Bir maddenin faktördeki en yüksek ortak varyansı ile bu değerden sonra en yüksek olan ortak varyansın arasındaki farkın olabildiğince yüksek olması beklenir. Ancak yüksek iki ortak varyans arasındaki farkın en az 0,10 olmasına dikkat edilmelidir. Çok faktörlü bir yapıda, birden fazla faktörde yüksek ortak varyansı veren madde, binişik madde olarak tanımlanır ve ölçekten çıkarılır.

3- Önemli faktörlerin, herhangi bir maddede birlikte açıkladıkları ortak faktör varyansının yüksek olması gerekmektedir. Maddelerin ortak faktör varyanslarının 1'e yakın ya da 0,66'nın üzerinde olması gerekir. Ancak, uygulamada bunu karşılamak genellikle güçtür. Ortak faktör varyansının yüksek olmasının, modele ilişkin açıklanan toplam varyansı artıracığı göz ardı edilmemelidir.

Selimiye Yurt Müdürlüğü'nde barınan öğrencilerin, hizmet kalitesi tatmini düzeyi ile ilgili olarak yapılan faktör analizinde, hizmet kalitesi ölçeği içerisinde yer alan 17, 21 ve 32. maddelerin varyans yükleri 0,10'un altında kaldığı için ölçekten çıkarılmıştır. Yapılan analiz sonucu, hizmet kalitesi alt boyutlarının 7 faktörde ortaya çıktığı gözlemlenmiştir. Bu yedi faktör altında toplanan maddelere, Yurtkur'un verdiği hizmetler ve literatür tekrar gözden geçirilerek kapsayıcı isimler verilmiştir. Buna göre, hizmet kalitesinin alt boyutlarının algılanması:

Faktör 1 : Yönetim ve Güvenirlilik Boyutu

Faktör 2 : Sosyal ve Kültürel Boyut

Faktör 3 : Özel İşletmeler Boyutu

Faktör 4 : Barınma ve Hijyen Boyutu

Faktör 5 : Sağlık ve Ekonomi Boyutu

Faktör 6 : Katılım ve Fiziki Şartlar Boyutu

Faktör 7 : Huzur ve Empati Boyutu

Olmak üzere yedi boyutta toplanmıştır.

Tablo-3.10: Hizmet Kalitesi İçin Faktör Analizi Sonuçları

Hizmet Kalitesi Boyutları	Başlangıç Özdeğerler			Kareler Toplamı		
	Toplam	Varyans Yüzdesi	Kümülatif Yüzde	Toplam	Varyans Yüzdesi	Kümülatif Yüzde
Soru 1	7,678	25,593	25,593	3,669	12,229	12,229
Soru 2	1,852	6,175	31,768	2,599	8,664	20,894
Soru 3	1,452	4,840	36,608	2,281	7,602	28,496
Soru 4	1,379	4,595	41,203	2,078	6,927	35,423
Soru 5	1,262	4,206	45,410	1,860	6,201	41,625
Soru 6	1,128	3,761	49,171	1,772	5,908	47,533
Soru 7	1,079	3,597	52,768	1,571	5,236	52,768
Soru 8	0,957	3,190	55,958			
Soru 9	0,925	3,085	59,043			
Soru 10	0,886	2,954	61,997			
Soru 11	0,860	2,867	64,864			
Soru 12	0,812	2,706	67,570			
Soru 13	0,795	2,651	70,221			
Soru 14	0,769	2,562	72,783			
Soru 15	0,756	2,521	75,304			
Soru 16	0,692	2,307	77,611			
Soru 18	0,663	2,209	79,821			
Soru 19	0,635	2,116	81,937			
Soru 20	0,613	2,045	83,982			
Soru 22	0,582	1,940	85,922			
Soru 23	0,546	1,820	87,742			
Soru 24	0,515	1,718	89,460			
Soru 25	0,495	1,649	91,109			
Soru 26	0,484	1,612	92,722			
Soru 27	0,461	1,538	94,259			
Soru 28	0,408	1,361	95,620			
Soru 29	0,398	1,328	96,948			
Soru 30	0,336	1,120	98,068			
Soru 31	0,300	0,999	99,067			
Soru 33	0,280	0,933	100,000			

Açıklanan varyanslar, Toplam varyans : %52,7

Faktör 1 (Yönetim ve Güvenirlik Boyutu) : %12,2

Faktör 2 (Sosyal ve Kültürel Boyutu)	: %8,6
Faktör 3 (Özel İşletmeler Boyutu)	: %7,6
Faktör 4 (Barınma ve Hijyen Boyutu)	: %6,9
Faktör 5 (Sağlık ve Ekonomi Boyutu)	: %6,2
Faktör 6 (Katılım ve Fiziki Şartlar Boyutu)	: %5,9
Faktör 7 (Huzur ve Empati Boyutu)	: %5,2

Tablo-3.11: Hizmet Kalitesi İçin Faktör Analizi Matrisi

Hizmet Kalitesi Boyutları	Faktör Bileşenleri						
	Faktör 1	Faktör 2	Faktör 3	Faktör 4	Faktör 5	Faktör 6	Faktör 7
Soru 1	0,568*	0,164	-0,079	0,111	0,085	-0,108	-0,061
Soru 2	0,534*	0,299	0,094	0,175	0,034	0,122	0,194
Soru 3	0,268	0,184	0,134	0,129	0,106	0,165	0,591*
Soru 4	0,043	0,020	0,132	0,296	0,089	0,408	0,431*
Soru 5	0,213	0,100	-0,014	0,067	0,659*	0,111	0,070
Soru 6	0,213	0,031	-0,025	0,036	0,394*	0,258	0,311
Soru 7	-0,047	0,334	-0,197	0,133	0,447*	0,148	-0,081
Soru 8	0,732*	-0,031	0,139	0,061	0,128	0,101	0,218
Soru 9	0,716*	0,054	0,187	0,131	0,021	0,107	0,090
Soru 10	0,635*	0,043	0,086	0,179	0,104	0,253	0,068
Soru 11	0,705*	0,105	0,049	0,154	0,040	0,195	0,110
Soru 12	0,402	0,111	0,204	0,198	0,041	0,430*	0,100
Soru 13	0,362	0,218	0,065	-0,054	0,123	-0,139	0,530*
Soru 14	0,180	0,163	0,040	-0,051	0,155	0,670*	0,031
Soru 15	0,214	0,069	0,134	0,583*	0,072	0,287	-0,181
Soru 16	0,185	0,287	0,277	0,306	0,031	0,503*	0,005
Soru 18	0,138	0,226	0,173	0,583*	-0,192	0,014	0,362
Soru 19	0,131	-0,013	-0,025	0,586*	0,276	0,043	0,119
Soru 20	0,183	0,191	0,092	0,665*	0,114	-0,008	0,020
Soru 22	0,093	0,072	0,314	0,169	0,655*	-0,028	0,058
Soru 23	-0,084	0,163	0,406	-0,023	0,459*	0,034	0,366
Soru 24	0,185	0,007	0,667*	0,130	0,007	0,260	0,120
Soru 25	0,152	0,206	0,643*	0,120	-0,098	0,132	0,066
Soru 26	0,074	0,108	0,712*	0,021	0,160	-0,036	0,054
Soru 27	0,162	0,365	0,401*	0,203	0,313	-0,011	-0,300
Soru 28	0,126	0,594*	0,080	0,215	0,182	-0,129	0,210
Soru 29	0,112	0,648*	0,063	0,233	0,077	0,377	0,206
Soru 30	0,172	0,745*	0,161	0,116	0,059	0,105	0,066
Soru 31	0,189	0,619*	0,198	-0,091	0,119	0,270	0,054
Soru 33	0,523*	0,343	0,283	-0,048	0,104	0,079	0,023

Tablo-3.11’de görüldüğü üzere, hizmet kalitesi tatmini ölçeğinde yer alan 33 madde içerisinde 3 maddenin ölçekten çıkarılması ile kalan 30 maddenin alt

boyutlarının 7 faktör altında toplandığı ortaya konulmuştur. Bu yedi faktör içerisindeki dağılımı göstermek için, o alt boyut içindeki maddeler koyultularak (*) işareti konulmak sureti ile belirginleştirilmiştir.

3.2.4. Öğrencilerin Kişisel Bilgilerine Göre Hizmet Kalitesi Tatmini Alt Boyutlarını Algılamaları Arasındaki Farka İlişkin Bulgular

Çalışmanın bu kısmında öncelikle, anketi yanıtlayan öğrencilerin cinsiyetine, yaşlarına, bölümlerine, yurttaki sürelerine, ailelerinin oturduğu yere ve aylık harcamalarına göre, yurt hizmetlerinin kalitesini algılama düzeyleri arasında fark olup olmadığına ilişkin testler ele alınacaktır. Daha sonra bu kapsamda hizmet kalitesinin alt boyutları olan yönetim ve güvenilirlik, sosyal ve kültürel, özel işletmeler, barınma ve hijyen, sağlık ve ekonomi ile huzur ve empati boyutlarının puanlarının dağılımları Kolmogorov-Smirnov testi ile test edilecektir. Selimiye Yurt Müdürlüğü'nde sunulan hizmetlerin alt boyutlarına verilen puanların dağılımının normal olup olmadığına bakılarak, parametrik ya da parametrik olmayan testler uygulanacaktır.

Tablo-3.12: Hizmet Kalitesi Tatmini İçin Kolmogorov-Smirnov Testi

Normal Parametreler	Yönetim Güvenirlik Boyutu	Sosyal Kültürel Boyut	Özel İşletmeler Boyutu	Barınma Hijyen Boyutu	Sağlık Ekonomi Boyutu	Katılım Fiziki Şartlar Boyutu	Huzur Empati Boyutu	
N	351	351	351	351	351	351	351	
Ortalama	23,1481	12,6467	10,7464	12,7949	19,2906	8,5783	10,4900	
Sapma Standart	5,17861	3,22499	3,18049	3,28774	3,2019	2,71588	2,52401	
En Uç Noktaların Farkları	Mutlak	0,093	0,084	0,085	0,080	0,093	0,083	0,118
	Pozitif	0,047	0,070	0,085	0,058	0,048	0,083	0,070
	Negatif	-0,093	-0,084	-0,066	-0,080	-0,093	-0,067	-0,118
Kolmogorov-Smirnov Z	1,736	1,579	1,585	1,507	1,751	1,553	2,217	
P	0,005	0,014	0,013	0,021	0,004	0,016	0,000	

Kolmogorov-Smirnov testi ile tesadüfi örnekle toplanmış olan verilerin normal dağılım sergileyip sergilemediğini incelemek mümkündür. Prensipten olarak bu test, örnek verinin kümülatif dağılım fonksiyonunun öne sürülen (hipotez edilen) kümülatif dağılım fonksiyonuyla karşılaştırılması esasına dayanmaktadır (Altunışık vd., 2004: 185).

Kolmogorov- Simirnov testi ile çekilen örneğin, sözü edilen dağılıma sahip ana kitleden gelip gelmediğini araştırmak için beklenen dağılım altında geçerli olan kümülatif frekans dağılımını, gözlenen frekans dağılımı ile karşılaştırmak gerekmektedir. Bu karşılaştırma sırasında iki kümülatif dağılım arasında en büyük sapma, en büyük mutlak fark olarak belirlenir (Çakıcı, Oğuzhan, Özdi, 2003: 334). Bunun için aşağıdaki hipotez kurulmuştur.

H_0 : Hizmet kalitesi alt boyutları normal dağılmaktadır.

H_1 : Hizmet kalitesi alt boyutları normal dağılım göstermemektedir.

Tablo-3.12'de görüldüğü üzere, $P < 0,05$ olduğundan H_0 (hizmet kalitesi alt boyutlarının normal dağıldığı hipotezi) reddedilmektedir. Buna göre, hizmet kalitesi alt boyutlarına verilen toplam puan düzeyleri normal dağılmamaktadır. Ana kitle dağılımının, normal dağılım göstermemesi durumunda parametrik olmayan testler kullanılır. Bunun nedeni ana kitle hakkında bilgi eksikliği ve yetersizliğinin bulunmasıdır (Çakıcı vd. 2003: 315-338). Açıklanan gerekçeler doğrultusunda, parametrik olmayan testlerle hizmet kalitesi tatmini alt boyutlarının algılanmasına ilişkin testler ele alınacaktır.

3.2.4.1 Öğrencilerin Cinsiyetine Göre Hizmet Kalitesi Tatmini Alt Boyutlarının Puan Düzeyleri Arasındaki Farklara İlişkin Bulgular

Ankete katılan öğrencilerin cinsiyetine göre, yurtlarda sunulan hizmetlerin kalitesinin alt boyutları olan yönetim ve güvenilirlik, sosyal ve kültürel, özel işletmeler, barınma ve hijyen, sağlık ve ekonomi ile huzur ve empati boyutlarının aldıkları puan düzeyleri arasında fark olup olmadığının tespiti için Mann-Whitney U testi uygulanmıştır.

Mann-Whitney U testi, iki ana kitleden çekilmiş bağımsız tesadüfi örnekler olduğunda kullanacağımız testtir (Çakıcı vd., 2003: 329). Bu test, t-testinin parametrik olmayan eş değeri olarak düşünülebilir. Analiz için verinin aralık seviyesi olmasına gerek kalmaksızın, ordinal (sıralama) seviyede olması da yeterlidir (Altunışık vd., 2004: 183). Yapılan test sonuçları tabloda verilmiş ve aşağıdaki hipotez kurulmuştur.

H_0 : Kız ve erkek öğrencilerin hizmet kalitesi alt boyutlarına bakış açılarında bir farklılık yoktur.

H_1 : Kız ve erkek öğrencilerin hizmet kalitesi alt boyutlarına bakış açılarında bir farklılık vardır.

Tablo-3.13: Cinsiyetlere Göre Kalite Puan Düzeyleri Arasındaki Farkların Mann-Whitney U Testi Sonuçları

	Yönetim ve Güvenirlik	Sosyal ve Kültürel	Özel İşletmeler	Barınma ve Hijyen	Sağlık ve Ekonomi	Katılım ve Fiziki Şartlar	Huzur ve Empati
Mann-Whitney U	12732,500	13569,000	13421,000	7658,000	13842,000	12252,000	14039,000
Wilcoxon W	36168,500	37005,000	22601,000	31094,000	22887,000	35688,000	37475,000
Z	-2,001	-1,098	-1,259	-7,516	-0,688	-2,532	-0,589
P	0,045	0,272	0,208	0,000	0,491	0,011	0,556

Tablo-3.13'te görüldüğü gibi, sosyal ve kültürel, özel işletmeler, sağlık ve ekonomi ile huzur ve empati alt boyutlarını algılamada $P > 0,05$ olduğundan, bu hizmet kalitesi alt boyutlarına ilişkin madde puanlarında cinsiyete göre farkın olmadığı tespit edilmiştir.

Yönetim ve güvenirlik, barınma ve hijyen ile katılım ve fiziki şartlar alt boyutlarını algılama konusunda ise, $P < 0,05$ olduğundan, bu hizmet kalitesi alt boyutlarına ilişkin madde puanlarında cinsiyete göre fark olduğu ortaya konulmuştur.

3.2.4.2. Öğrencilerin Yaşına Göre Hizmet Kalitesi Tatmini Alt

Boyutlarının Puan Düzeyleri Arasındaki Farklara İlişkin Bulgular

Ankete katılan öğrencilerin yaşlarına göre yurtlarda sunulan hizmetlerin kalitesinin alt boyutları olan yönetim ve güvenirlik, sosyal ve kültürel, özel işletmeler, barınma ve hijyen, sağlık ve ekonomi ile huzur ve empati boyutlarının aldıkları puan düzeyleri arasında fark olup olmadığının tespiti için Kruskal-Wallis testi uygulanmıştır.

Anakitle dağılımları normal olduğunda varyans analizi kullanılmakta, normalden uzaklaştığında ise varyans analizi kullanmak mümkün olmamaktadır. Parametrik olmayan Kruskal-Wallis testi, tek yönlü varyans analizi yöntemidir (Çakıcı vd., 2003:

338). Bu test, uygulama olarak Mann-Whitney U testine benzemektedir. Ancak üç ya da daha fazla grubun karşılaştırılmasında kullanılmaktadır (Altunışık vd., 2004: 183). Yapılan test sonuçları tabloda verilmiş ve aşağıdaki hipotez kurulmuştur.

Ho : Öğrencilerin yaşlarına göre hizmet kalitesi alt boyutlarına bakış açılarında bir farklılık yoktur.

H1 : Öğrencilerin yaşlarına göre hizmet kalitesi alt boyutlarına bakış açılarında bir farklılık vardır.

Tablo-3.14: Yaşlara Göre Kalite Puan Düzeyleri Arasındaki Farkların Kruskal Wallis Test Sonuçları

	Yönetim ve Güvenirlik	Sosyal ve Kültürel	Özel İşletmeler	Barınma ve Hijyen	Sağlık ve Ekonomi	Katılım ve Fiziki Şartlar	Huzur ve Empati
Ki-kare	6,519	8,972	13,380	7,910	2,584	7,806	5,683
Serbestlik Derecesi	4	4	4	4	4	4	4
P	0,164	0,062	0,010	0,095	0,592	0,099	0,224

Tablo-3.14'te görüldüğü gibi, yönetim ve güvenirlik, sosyal ve kültürel, barınma ve hijyen, sağlık ve ekonomi, katılım ve fiziki şartlar ile huzur ve empati alt boyutlarını algılamada $P > 0,05$ olduğundan, bu hizmet kalitesi alt boyutlarına ilişkin madde puanlarında öğrencilerin yaşına göre farkın olmadığı görülmüştür.

Özel işletmeler alt boyutunu algılama konusunda ise, $P < 0,05$ olduğundan, bu hizmet kalitesi alt boyutlarına ilişkin madde puanlarında öğrencilerin yaşına göre fark olduğu ortaya konulmuştur.

3.2.4.3. Öğrencilerin Okullarına Göre Hizmet Kalitesi Tatmini Alt Boyutlarının Puan Düzeyleri Arasındaki Farklara İlişkin Bulgular

Ankete katılan öğrencilerin okuduğu bölümlerine göre, yurtlarda sunulan hizmetlerin kalitesinin alt boyutları olan yönetim ve güvenirlik, sosyal ve kültürel, özel işletmeler, barınma ve hijyen, sağlık ve ekonomi ile huzur ve empati boyutlarının aldıkları puan düzeyleri arasında fark olup olmadığının tespiti için Kruskal-Wallis testi uygulanmış ve aşağıdaki hipotez kurulmuştur:

Ho : Öğrencilerin bölümlerine göre hizmet kalitesi alt boyutlarına bakış açılarında bir farklılık yoktur.

H1 : Öğrencilerin bölümlerine göre hizmet kalitesi alt boyutlarına bakış açılarında bir farklılık vardır.

Tablo-3.15: Fakülte veya Yüksekokullara Göre Kalite Puan Düzeyleri Arasındaki Farkların Kruskal Wallis Test Sonuçları

	Yönetim ve Güvenirlik	Sosyal ve Kültürel	Özel İşletmeler	Barınma ve Hijyen	Sağlık ve Ekonomi	Katılım ve Fiziki Şartlar	Huzur ve Empati
Ki-kare	22,949	12,833	9,483	19,097	11,911	16,799	24,106
Serbestlik Derecesi	12	12	12	12	12	12	12
P	0,028	0,381	0,661	0,086	0,453	0,157	0,020

Tablo-3.15'te görüldüğü gibi, hizmet kalitesi alt boyutlarından sosyal ve kültürel, özel işletmeler, barınma ve hijyen, sağlık ve ekonomi ile katılım ve fiziki şartlar boyutlarını algılamada $P>0,05$ olduğundan, bu hizmet kalitesi alt boyutlarına ilişkin madde puanlarında öğrencilerin fakülte veya yüksekokullarına göre farkın olmadığı belirlenmiştir.

Yönetim ve güvenilirlik ile huzur ve empati alt boyutlarını algılama konusunda ise, $P<0,05$ olduğundan, bu hizmet kalitesi alt boyutlarına ilişkin madde puanlarında öğrencilerin fakülte veya yüksekokullarına göre fark olduğu ortaya konulmuştur.

3.2.4.4. Öğrencilerin Yurtta Barınma Sürelerine Göre Hizmet Kalitesi Tatmini Alt Boyutlarının Puan Düzeyleri Arasındaki Farklara İlişkin Bulgular

Ankete katılan öğrencilerin yurtta barınma sürelerine göre, yurtlarda sunulan hizmetlerin kalitesinin alt boyutları olan yönetim ve güvenilirlik, sosyal ve kültürel, özel işletmeler, barınma ve hijyen, sağlık ve ekonomi ile huzur ve empati boyutlarının aldıkları puan düzeyleri arasında fark olup olmadığının tespiti için Kruskal-Wallis testi uygulanmış ve aşağıdaki hipotez kurulmuştur:

Ho : Öğrencilerin barınma sürelerine göre hizmet kalitesi alt boyutlarına bakış açılarında bir farklılık yoktur.

H₁ : Öğrencilerin barınma sürelerine göre hizmet kalitesi alt boyutlarına bakış açılarında bir farklılık vardır.

Tablo-3.16: Barınma Sürelerine Göre Kalite Puan Düzeyleri Arasındaki Farkların Kruskal Wallis Test Sonuçları

	Yönetim ve Güvenirlik	Sosyal ve Kültürel	Özel İşletmeler	Barınma ve Hijyen	Sağlık ve Ekonomi	Katılım ve Fiziki Şartlar	Huzur ve Empati
Ki-kare	4,080	12,719	7,762	5,462	9,132	7,175	11,980
Serbestlik Derecesi	5	5	5	5	5	5	5
P	0,538	0,026	0,170	0,362	0,104	0,208	0,035

Tablo-3.16’da görüldüğü gibi, hizmet kalitesi alt boyutlarından yönetim ve güvenilirlik, özel işletmeler, barınma ve hijyen, sağlık ve ekonomi ile katılım ve fiziki şartlar boyutlarını algılamada $P>0,05$ olduğundan, bu hizmet kalitesi alt boyutlarına ilişkin madde puanlarında öğrencilerin yurttan barınma sürelerine göre farkın olmadığı anlaşılmıştır.

Sosyal ve kültürel ile huzur ve empati alt boyutlarını algılama konusunda ise, $P<0,05$ olduğundan, bu hizmet kalitesi alt boyutlarına ilişkin madde puanlarında öğrencilerin yurttan barınma sürelerine göre fark olduğu ortaya konulmuştur.

3.2.4.5. Öğrencilerin Ailelerinin Oturduğu Yerleşim Yerine Göre Hizmet Kalitesi Tatmini Alt Boyutlarının Puan Düzeyleri Arasındaki Farklara İlişkin Bulgular

Ankete katılan öğrencilerin yurttan barınma sürelerine göre, yurtlarda sunulan hizmetlerin kalitesinin alt boyutları olan yönetim ve güvenilirlik, sosyal ve kültürel, özel işletmeler, barınma ve hijyen, sağlık ve ekonomi ile huzur ve empati boyutlarının aldıkları puan düzeyleri arasında fark olup olmadığının tespiti için Kruskal-Wallis testi uygulanmış ve aşağıdaki hipotez kurulmuştur:

Ho : Öğrencilerin ailelerinin oturduğu yerleşim yerine göre hizmet kalitesi alt boyutlarına bakış açılarında bir farklılık yoktur.

H₁ : Öğrencilerin ailelerinin oturduğu yerleşim yerine göre hizmet kalitesi alt boyutlarına bakış açılarında bir farklılık vardır.

Tablo-3.17: Öğrencilerin Ailelerinin Oturduğu Yerleşim Yerine Göre Kalite Puan Düzeyleri Arasındaki Farkların Kruskal Wallis Test Sonuçları

	Yönetim ve Empati	Sosyal ve Kültürel	Özel İşletmeler	Barınma ve Hijyen	Sağlık ve Ekonomi	Katılım ve Fiziki Şartlar	Huzur ve Empati
Ki-kare	9,168	5,949	5,495	15,148	5,206	3,496	6,865
Serbestlik Derecesi	4	4	4	4	4	4	4
P	0,057	0,203	0,240	0,004	0,267	0,479	0,143

Tablo-3.17'de görüldüğü gibi, hizmet kalitesi alt boyutlarından yönetim ve güvenilirlik, sosyal ve kültürel, özel işletmeler, sağlık ve ekonomi, katılım ve fiziki şartlar ile huzur ve empati boyutlarını algılamada $P > 0,05$ olduğundan, bu hizmet kalitesi alt boyutlarına ilişkin madde puanlarında öğrencilerin ailelerinin oturduğu yerleşim yerine göre farkın olmadığı belirlenmiştir.

Barınma ve hijyen alt boyutunu algılama konusunda ise, $P < 0,05$ olduğundan, bu hizmet kalitesi alt boyutlarına ilişkin madde puanlarında öğrencilerin ailelerinin oturduğu yerleşim yerine göre fark olduğu ortaya konulmuştur.

3.2.4.6. Öğrencilerin Aylık Harcamalarına Göre Hizmet Kalitesi Tatmini Alt Boyutlarının Puan Düzeyleri Arasındaki Farklara İlişkin Bulgular

Ankete katılan öğrencilerin aylık harcamalarına göre, yurtlarda sunulan hizmetlerin kalitesinin alt boyutları olan yönetim ve güvenilirlik, sosyal ve kültürel, özel işletmeler, barınma ve hijyen, sağlık ve ekonomi ile huzur ve empati boyutlarının aldıkları puan düzeyleri arasında fark olup olmadığının tespiti için Kruskal-Wallis testi uygulanmış ve aşağıdaki hipotez kurulmuştur:

Ho : Öğrencilerin aylık harcamalarına göre hizmet kalitesi alt boyutlarına bakış açılarında bir farklılık yoktur.

H₁ : Öğrencilerin aylık harcamalarına göre hizmet kalitesi alt boyutlarına bakış açılarında bir farklılık vardır.

Tablo-3.18: Aylık Harcamalarına Göre Kalite Puan Düzeyleri Arasındaki Farkların Kruskal Wallis Test Sonuçları

	Yönetim ve Güvenirlik	Sosyal ve Kültürel	Özel İşletmeler	Barınma ve Hijyen	Sağlık ve Ekonomi	Katılım ve Fiziki Şartlar	Huzur ve Empati
Ki-kare	9,381	8,817	9,141	12,087	6,276	7,184	11,122
Serbestlik Derecesi	5	5	5	5	5	5	5
P	0,095	0,117	0,104	0,034	0,280	0,207	0,049

Tablo-3.18'de görüldüğü gibi, hizmet kalitesi alt boyutlarından yönetim ve güvenirlik, sosyal ve kültürel, özel işletmeler, sağlık ve ekonomi ile katılım ve fiziki şartlar alt boyutlarını algılamada $P>0,05$ olduğundan, bu hizmet kalitesi alt boyutlarına ilişkin madde puanlarında öğrencilerin aylık harcamasına göre farkın olmadığı görülmüştür.

Barınma ve hijyen ile huzur ve empati alt boyutlarını algılama konusunda ise, $P<0,05$ olduğundan, bu hizmet kalitesi alt boyutlarına ilişkin madde puanlarında öğrencilerin aylık harcamasına göre fark olduğu ortaya konulmuştur.

SONUÇLAR VE ÖNERİLER

Günümüzde hizmet sektöründeki değişime paralel olarak, müşteri tatmini anlayışında önemli gelişmeler yaşanmıştır. Ülkemizde kalite uygulamaları ile hizmetlerin iyileştirilmesi çabaları tüm kurum ve kuruluşlara yayılmıştır. Kalite yönetimi ve stratejik yönetim, tüm kamu kurumlarında yaygınlaştırılarak yasal bir zemine oturtulmuştur. Yüksek öğrenim öğrencilerinin barınma, beslenme, maddi yönden destekleme ve sosyal ve kültürel yönden gelişimlerine katkıda bulunmak amacı ile faaliyet gösteren bir kamu kurumu olan Yurtkur da, bu değişimin dışında kalamamıştır. Düzenlediği hizmet içi eğitimlerle bu değişimi personeline aktarmıştır. Sürekli gelişim ve mükemmele ulaşma sürecinde Yurtkur'un da diğer kurumlar gibi yolun başında olduğu bir gerçektir. İnsan odaklı bir hizmet anlayışı ile hizmetlerinin sürekli geliştirilmesi, müşteri tatmini yanında topluma da büyük değer katacaktır.

Bu çalışmada, Kredi ve Yurtlar Kurumu'nun hizmetleri ele alınmıştır. Anket çalışması ise, Yurtkur'a bağlı Edirne Selimiye Öğrenci Yurt Müdürlüğü'nde gerçekleştirilmiştir. Özellikle yurttaki öğrencilerin muhatap oldukları hizmetler esas alınarak, daha önceki yapılan çalışmalar ve literatürden yararlanılmıştır. Verilen hizmetlerin kalitesi ile müşteri (öğrenci) tatmini kavramları ilişkilendirilmiş, ölçümünün zorluğu kabul edilen hizmet kalitesinin öğrenci tatmini üzerine etkileri, yapılan analizlerle test edilmiştir. Hizmet kalitesi ve tatmin düzeylerini belirlemek amacıyla uygulanan hizmet kalitesi tatmini ölçeğinin güvenilirliği ölçülerek, bağımlı ve bağımsız değişkenler arasında istatistiksel analizlerle ne derece anlamlı bir ilişki içinde oldukları açıklanmıştır.

Öğrencilerin üniversiteye kayıt yaptırmadan sonraki ilk gereksinimi, barınma ihtiyacı olarak ortaya çıkmaktadır. Bu nedenle kayıt dönemi başında Yurtkur'a yoğun bir başvuru olmaktadır. Yurtkur'a bağlı yurtların kapasitesi ise, talebi karşılamaktan uzaktır. Yurda belirli kriterler ile yerleşen öğrenciler, çevreye uyum ile birlikte yurttan ayrılma yollarını araştırmaya başlamaktadır. Öğrenim yerlerine göre yurttaki barınan öğrenci sayısı, fakülte ya da yüksekokul öğrenci mevcudu ile tam anlamıyla paralellik taşımamaktadır. Yurdun okula yakın olması barınma tercihlerinden ikincisi olmaktadır. Ankete katılan öğrencilerin ailelerinin oturduğu yerleşim yeri oranları incelendiğinde (Tablo-3.6), Türkiye geneli ile uyumlu değildir. Ankette ailesi kırsal alanda

yaşayanların oranı %18.8 iken, Türkiye geneli bu oran yaklaşık %31,6'dır. Diğer bir deyişle ankete katılan öğrencilerin %81,2'sinin ailesi kentli nüfusa dahildir. Burada kentli nüfusun, yurttan barınmada öncelikli olduğu şeklindeki algılanma yanıltıcıdır. Bu durum ancak yurttan kalan öğrencilerin üniversiteyi kazanma oranları açısından kentli nüfusun kırsal nüfusa oranla avantajlı olması ile izah edilebilir. Katılımcıların aylık harcamalarının düşük olması, onları oldukça ekonomik olan Yurtkur yurtlarını tercihe yöneltmektedir.

Yurttan sunulan hizmetlerin kalitesi için öğrencilere uygulanan anketin ikinci bölümünde yer alan maddeleri ortalamaları ve standart sapmaları alınmıştır. Yurdun maddi yönden uygun olması, çevre düzenlemeleri, öğrencinin kendisini güvende hissetmesi ve sosyal ve kültürel faaliyetler hakkında bilgilendirilmeleri, ortalamaların en yüksek olduğu maddelerdir. Bu anlamda devletin sağladığı karşılıksız yardımlar ve yurt ücretinin düşük tutulması politikası, böyle bir sonucun oluşmasına hizmet etmiştir. Ayrıca, güvenlik ve temizlik hizmetlerinin özelleştirilmesi sonucu 24 saat kesintisiz bu hizmetlerin sağlanmasıyla, çevre ve güvenlik alanlarında da yüksek oranlara ulaşılmıştır.

Yurttaki hizmetlerden tatmin ortalaması en düşük hizmetler, lokanta işletmesinin hijyen, kalite ve fiyat yönü ile yurdun barınma, ders çalışma gibi fiziki mekanlarının yetersizliği olmaktadır. Bunların nedenlerine gelince, yurtlarda lokanta ve kantin hizmetleri, üçüncü kişiler (işletici) tarafından belirli sürelerle verilmektedir. Yetersiz bulunan işleticinin yerine başkasının seçilmesi yönünde bir uygulamaya gidilmektedir. Bu kısa süre zarfında öğrenci beklenti ve taleplerini değerlendiremeyen işletmeler, amatör bir ruh ile ve kar güdüsüyle hareket etmekte, sonuçta uygulamaları kalitesizlik ve yetersiz öğrenci tatmini olarak yansımaktadır. Yurtlardaki aşırı talep nedeniyle, kapasitesinin iki katı öğrenci barınmaktadır. Bu durum, bir kişinin kullanması gereken alanı iki kişinin kullanması, diğer bir ifade ile yurdun tüm fiziki mekanlarının yetersizliği anlamına gelmektedir. Ortalaması en düşük olan soruların aynı zamanda standart sapmasının yüksek olması, bu soruların yanıtları hakkında örneklem içerisinde ciddi bir görüş ayrılığı olduğunu işaret etmektedir.

Hizmet kalitesi için öğrencilere uygulanan anketin ikinci bölümünde yer alan maddelerin faktör analizi yapılarak, öğrencilerin verilen hizmet algıları ile hizmet

kalitesi alt boyutları olarak belirlenen Yönetim Boyutu, Sosyal ve Kültürel Boyut, Özel İşletmeler Boyutu, Barınma ve Hijyen Boyutu, Sağlık ve Ekonomi Boyutu, Katılım ve Fiziki Şartlar Boyutu, Huzur Boyutu arasındaki ilişki incelenmiştir. Ankete katılan öğrencilerin cinsiyete göre dağılımlarını ve kalite alt boyutlarını algılamadaki farklılıklarını ölçmek için Mann-Whitney U testi; yaş, öğrenim yeri, yurttaki kalma süresi, ailesinin oturduğu yer ve aylık harcamalarına göre dağılımlarını ve kalite alt boyutlarını algılamadaki farklılıkları ölçmek için Kruskal-Wallis testi uygulanmıştır. Yapılan bu testlerde aşağıdaki sonuçlara ulaşılmıştır.

Yönetim ve güvenirlilik boyutunda, öğrencinin yaşına, yurttaki kalma süresine, ailesinin oturduğu yere ve aylık harcamasına ilişkin yanıtlanan anket maddelerinde farkın olmadığı, ancak cinsiyet ve öğrenim yerine ilişkin yanıtlanan anket maddelerinde kalite alt boyut puanlarında farkın olduğu ortaya konulmuştur.

Sosyal ve kültürel boyutta, öğrencinin cinsiyeti, yaşı, öğrenim yeri, ailesinin oturduğu yer ve aylık harcamasına ilişkin yanıtlanan anket maddelerinde farkın olmadığı, ancak öğrencinin yurttaki kalma süresine ilişkin yanıtlanan anket maddelerinde kalite alt boyut puanlarında farkın olduğu ortaya konulmuştur.

Özel işletmeler boyutunda, öğrencinin cinsiyeti, öğrenim yeri, yurttaki kalma süresi, ailesinin oturduğu yer ve aylık harcamasına ilişkin yanıtlanan anket maddelerinde farkın olmadığı, ancak öğrencinin yaşına ilişkin yanıtlanan anket maddelerinde kalite alt boyut puanlarında farkın olduğu ortaya konulmuştur.

Barınma ve hijyen boyutunda, öğrencinin yaşı, öğrenim yeri, yurttaki kalma süresine ilişkin yanıtlanan anket maddelerinde farkın olmadığı, ancak öğrencinin cinsiyeti, ailesinin oturduğu yer ve aylık harcamasına ilişkin yanıtlanan anket maddelerinde kalite alt boyut puanlarında farkın olduğu ortaya konulmuştur.

Sağlık ve ekonomi boyutunda, öğrencinin cinsiyeti, yaşı, öğrenim yeri, yurttaki kalma süresi, ailesinin oturduğu yer ve aylık harcamasına ilişkin yanıtlanan anket maddelerinde farkın olmadığı ortaya konulmuştur.

Katılım ve fiziki şartlar boyutunda, öğrencinin yaşı, öğrenim yeri, yurttaki kalma süresi, ailesinin oturduğu yer ve aylık harcamasına ilişkin yanıtlanan anket

maddelerinde farkın olmadığı, ancak öğrencinin cinsiyetine ilişkin yanıtlanan anket maddelerinin kalite alt boyut puanlarında farkın olduğu ortaya konulmuştur.

Huzur ve empati boyutunda, öğrencinin cinsiyeti, yaşı ve ailesinin oturduğu yere ilişkin yanıtlanan anket maddelerinde farkın olmadığı, ancak öğrenim yeri, yurttaki kalma süresi ve aylık harcamasına ilişkin yanıtlanan anket maddelerinde kalite alt boyut puanlarında farkın olduğu, ortaya konulmuştur.

Bu çalışma sonucu elde edilen bulgulardan hareketle, aşağıdaki öneriler sunulabilir:

1. Kamu hizmeti üreten bir kurum olan Yurtkur'un, özel sektörün işletebileceği alanlarda faaliyet göstermesi, "Sosyal Devlet" ilkesinin yaşama geçirilmiş halidir. Ankete katılan öğrencilerin Yurtkur yurtlarını öncelikli olarak maddi gerekçeler ile tercih etmeleri ve ayrıca öğrencilerin %41'i 250 YTL'nin altında aylık harcamasının olması, kurumun yüklendiği misyonu açıkça ortaya koymaktadır. Halen gelişmekte olan bir ülkede öğrenim gören yüksek öğrenim gençliğinin, artan bir oranda desteklenmesi gerekmektedir. Eğitime yatırımın en karlı yatırım olduğu kabul edilirse, devletin bu politikasını sürdürmesi hayati önem arz etmektedir. Bu anlamda, kurum hizmetleri genişletilerek artırılmalı ve kaliteli bir hizmet için Yurtkur'un maddi kaynakları geliştirilmelidir.

2. Katılımcılar, yurt yönetiminin öğrenciye yaklaşımını ve çalışmasındaki liderlik ve takım anlayışını genelde olumlu bulmaktadır. Ancak katılımcılar, hizmet kalitesinin ve müşteri tatmininin sağlanamadığı, hizmetlerde sürekli gelişimin yakalanamadığı görüşündedirler. Toplam kalite yönetimi uygulaması için bilgi, kaynak, fiziki şartlar ve personel yapısının uygun olması gerekmektedir. Personel, hizmet içi eğitimlerde toplam kalite yönetimi konusunda bilgilendirilmeli ve personele yönetim alanındaki son gelişmeler aktarılmalıdır. Kalite uygulamaları sonuçlara değil, süreçlere yönelik iyileştirmeyi hedeflediği sürece başarıya ulaşacaktır.

3. Özellikle öğrenci kapasitesinin çok yüksek olması nedeniyle, mevcut fiziki mekanlar yetersiz kalmakta ve hizmetlerde kaliteyi düşürmektedir. Bunun için yurtlarda kapasite düşümleri yapılarak fiziki mekanlarda iyileştirmeler hayata geçirilmelidir. Yapılacak

iyileştirmelerde ranza sisteminden karyola sistemine geçilmesi, odanın ayakkabılık, ders çalışma masası gibi ahşap malzemelerle donatılması, sağlıklı ve modern bir yaşam alanı sunulması kaliteyi artırmanın yanında tatmin düzeyini yükseltecektir.

Bunun yanında her ile ve ilçeye yurt yapılarak bazen verimsiz yatırımlara gidilmektedir. Kurumsal büyümenin sağlıklı olabilmesi için mevcutlarda iyileştirilmeye ihtiyaç bulunmaktadır. Yurt işletmeciliği konusunda Yurtkur'un dışında üniversite, dernek, vakıf gibi kuruluşlar bulunmakta ve bunlara ait yurtlar da aynı kişilerin desteği ile ayakta kalmaktadırlar. Kar marjı çok düşük olan yurt işletmeciliği alanında özel sektör yatırımlarına teşviklerin sağlanması, rekabeti getirmenin yanında, öğrenciler için ekonomik ve konforlu yeni yaşam alanları sunacaktır. Orta ve uzun vadeli perspektifte Yurtkur'un bu talebi karşılaması mümkün gözükmemektedir. Özel sektörün teşviki ile yatırım ve işletme maliyetleri göz önünde tutulduğunda kamunun yükü de azalacaktır.

4. Yurttaki fiziki mekanların, tuvalet ve banyoların temizliğinde hijyen kurallarına riayet edilmelidir. Temizlik hizmetinde çalışan personele eğitim verilerek nitelikleri artırılmalıdır. Bunun yanında öğrenci kapasitesinde düşümler yapılarak, fiziki mekanlardaki yoğunluk azaltılmalıdır. Ayrıca, hizmeti alanların yanlış kullanımının önüne geçebilmek için, toplu yaşanan yerlerde uyulması gereken kurallar konusunda bilgilendirmeler yapılmalıdır.

5. Katılımcılarca, yurttaki sunulan lokanta hizmetlerinden oldukça düşük tatmin düzeyi ortaya konulmuştur. Öğrencilerin dengeli ve sağlıklı beslenebilmesi için yemek hizmetleri büyük önem taşımaktadır. İşletmelerce verilen yemek hizmetlerinin çeşit kalite, hijyen yönüyle ve özellikle bütün öğrencilerin bütçesine uygun olması gerekmektedir. İşletmeler seçim usulü ile alındığı için, bunların seçimlerinde hizmet yeterlilik belgesi sahibi olması ve gıda mühendisi ya da diyetisyen gibi kontrol elemanı bulundurma zorunluluğu getirilmelidir.

6. Yurt kantinlerinde satılan ürünlerin çeşitlerinin artırılarak, fiyatlarının öğrencilerin tümüne hitap edecek şekilde belirlenmesi uygun olacaktır. Beklenti ve talepler doğrultusunda sunulan kaliteli hizmet anlayışı, müşteri tatmini sağlamanın yanında, işletmecilik açısından da işleticiyi memnun edecektir.

7. Toplu yaşam alanları olan yurtlarda barınan öğrenciler, bulaşıcı hastalıklara karşı en açık ve riskli grubu oluşturmaktadır. Bu nedenle koruyucu sağlık hizmetleri ve halk sağlığı alanında bilgilendirmeler yapılmalıdır. Aynı zamanda sağlık taramaları ile gerekli tedbirler alınmalıdır.

8. Ankete katılan öğrenciler, şikayet ve işlemleri çözümlendiği halde, görüşlerinin alınarak beklentilerinin karşılanmadığını ifade etmektedir. Bu durum, hizmetlere ilişkin öğrenci beklentilerinin yurt yöneticilerince uygulanmadığını göstermektedir. Kamunun bürokratik yapısı gereği, kararlar merkezden alınarak dikey hiyerarşik bir yapı içerisinde alt birimlerce uygulanmaktadır. Oysa yeni yönetim anlayışında, yatay yapılanma söz konusudur. Karar verme ve inisiyatif kullanma yetkisi yöneticilere verilmelidir. Böylece iç müşteri olan yöneticilerin ve dış müşteri olan öğrencilerin beklentilerini dikkate alacak düzenlemelere gidilmesi, hizmette kaliteyi artıracaktır. Ayrıca, istek ve şikayetlerin alınması için elektronik imkanların kullanılması veya dilek ve şikayet kutularının artırılarak güncel takibi, öğrencilerin sorunlarının ve beklentilerinin öğrenilmesi yönünden önemli bir yöntemdir.

9. Öğrencilerin sosyal gelişimlerinin sağlanması ve yurtlarda serbest zamanların değerlendirilmesi amacıyla, sosyal, kültürel ve sportif faaliyetlerin artırılması gerekmektedir. Bu faaliyetleri düzenleyen personelin yetersizliği nedeniyle, yurttaki mevcut imkanların organize edilerek kullanılması da mümkün olmamaktadır. Bu durum, nitelikli personel görevlendirilmesi ya da hizmet alımı yolu ile bertaraf edilebilir. Aynı zamanda hangi faaliyetlerin yapılması gerektiği öğrenci görüşleri ile şekillendirilmelidir.

12. Öğrencilerin en hassas dönemleri olan gençlik dönemlerinde karşılaştıkları psikolojik sorunlara destek olunması ve yurt yaşantısına uyum süreçlerinin sağlıklı olabilmesi için yeterli bir iletişim kurulması gerekmektedir. Öğrencilerin en çekimser oldukları bu alanda sorunlarını aktaracakları nitelikli personel çalıştırılarak bu eksiklik giderilebilir.

Sonuç olarak, kamu hizmetleri toplumsal yaşam için gerekli, zorunlu ve toplumun tümünün kullanımına sunulan hizmetlerdir. Artık kurumların vatandaş odaklı ve müşteriyi tatmin eden anlayışla, etkin ve kaliteli hizmet sunması varlıklarını devam

ettirmeleri için zorunlu hale gelmiştir. Bu hizmetlerin gerçekleştirilmesinde kurum içi ve öğrencilerle olan kurum dışı iletişimin sağlıklı bir yapıya kavuşturulması zorunludur. İnsana değer veren bir anlayış ile hizmetlerin sürekli geliştirilmesi, mutlu ve tatmin olmuş hizmet alıcıları oluşturacaktır. Kurumların etkin ve kaliteli hizmet sunumu, hizmeti alanlarda saygı ve güven duygusu oluşturacak, devletin saygınlığı da artacaktır. Yurtkur hizmetlerinin kalitesinin artırılması çabaları, modern yönetim tekniklerinin kullanılmasını gerekli kılmaktadır.

Hizmetlerin üretimi ve tüketimi aynı anda gerçekleştiği için satın alınmadan ve tüketilmeden test edilememektedir. Yurttaki öğrenci sirkülasyonu nedeniyle, hizmet kalitesini talep eden ve değerlendiren kitle sürekli değişmektedir. Örneğin, bir öğrenci ömründe bir kez yurttan kalmakta ve verilen hizmeti bu süre zarfında değerlendirebilmektedir. Bu nedenle, ikinci bir kez değerlendirme imkanı bulunmamaktadır. Ayrıca, kamu hizmetinden yararlananların bilgi, tecrübe ve beklentileri arttıkça, yönetimler hizmet sunma açısından zorlanmaktadır. Bu çalışma, kaliteli ve etkin bir hizmet kalitesi ve müşteri tatmini için öğrencilerin istek ve beklentilerinin belirlenmesi gerektiğini ortaya koymuştur. Bu beklenti ve isteklerin öğrenilebilmesi ve hizmetlerin bu doğrultuda sunulabilmesi için, anket çalışmalarının sürekliliği zorunluluk arz etmektedir.

KAYNAKÇA

- Acuner, Ş. A. (2004): *Müşteri İlişkilerinde Hareket Noktası: Müşteri Memnuniyeti ve Ölçümü*, Ankara: Milli Prodüktivite Merkezi Yayınları, No: 655.
- Adair, J. (2004): *Etkili Stratejik Liderlik*, Çeviri: Salih Fatih Güneş, İstanbul: Babıali Kültür Yayıncılığı, 1. Baskı.
- Akhun, İ. (1988): *Yurtkur Yurtlarında Barınan Öğrencilerin Beklenti ve Problemleri*, Ankara: Yüksek Öğrenim Kredi ve Yurtlar Kurumu Yayını.
- Aksu, M. (2002): *Eğitimde Stratejik Planlama ve Toplam Kalite Yönetimi*, Ankara: Anı Yayıncılık.
- Aktan, C. C. (1999): “Türkiye’de Toplam Kalite Yönetiminin Kamu Sektöründe Uygulanmasına Yönelik Öneriler,” *Türk İdare Dergisi*, Yıl: 71, Sayı: 422, 1-12.
- Albayrak, H. (2007): “Yüksek Öğrenim Kredi ve Yurtlar Kurumu’nun Dünü Bugünü ve Geleceği,” *Genç Yarınlar Dergisi*, Yıl: 1, Sayı: 1, 4-9.
- Ataünal, A. (1998): *Türkiye’de Yükseköğretim Yasal Düzenlemeler ve Değerlendirmeler*, MEB Yüksek Öğretim Genel Müdürlüğü Yayını.
- Altıntaş, M. H. (2000): *Tüketici Davranışları Müşteri Tatmininden Müşteri Değerine*, İstanbul: Alfa Yayınları, No: 843, Dizi No: 74, 1. Basım.
- Altunışık, R. ; Coşkun, R. ; Bayraktaroğlu, S. ve Yıldırım, E. (2004): *Sosyal Bilimlerde Araştırma Yöntemleri*, İstanbul: Sakarya Kitabevi, 3. Baskı.
- Ardıç, K. (2004): “Kamu Yönetiminde Sürekli Gelişme Aracı Olarak Toplam Kalite Yönetimi ve Uygulama Aşamaları,” *Kamu Yönetimi*, Editörler: Abdullah Yılmaz ve Mustafa Ökmen, Ankara: Gazi Kitabevi, 131- 142.
- Arkan, S. (1999): “Öğrenen Örgütlerde Liderliğin Rolü ve Önemi”, *Hacettepe Üniversitesi İ.İ.B.F.Dergisi*, Cilt: 17, Sayı: 2, 17-34.

- Aydın, A. H. (1999): “ Kamu Yönetimi ve Hizmetinin Verimliliği ve Etkinliğinde, Hizmeti Sunan Personel ve Hizmeti Alan Toplumun Rolü,” *Kamu Yönetiminde Kalite I. Ulusal Kongresi*, Ankara: TODAİE, Cilt: 1, Yayın No: 289, 241-247.
- Balcı, A. (1999): “Kamu Sektörü ve Toplam Kalite Yönetimi,” *Kamu Yönetiminde Kalite I. Ulusal Kongresi*, Ankara: TODAİE, Cilt:1, Yayın No: 289, 61-76.
- Balcı, A. (2003a): “E- Devlet: Kamu Yönetiminde Yeni Perspektifler, Fırsatlar ve Zorluklar,” *Çağdaş Kamu Yönetimi-I, Konular Kuramlar Kavramlar*, Editörler: Muhittin ACAR ve Hüseyin ÖZGÜR, Ankara: Nobel Yayın Dağıtım, Yayın No: 549, 1. Baskı, 265-280.
- Balcı, A. (2003b): “Toplam Kalite Yönetimi ve Kamu Yönetimi,” *Çağdaş Kamu Yönetimi-I, Konular Kuramlar Kavramlar*, Editörler: Muhittin ACAR ve Hüseyin ÖZGÜR, Ankara: Nobel Yayın Dağıtım, Yayın No: 549, 1. Baskı, 327-345.
- Baş, T. (2000): “Toplam Kalite Yönetiminin Kritik Başarı Faktörlerinin Ölçümüne Yönelik Bir Ölçek Geliştirme Çalışması,” *Erciyes Üniversitesi 8. Ulusal Yönetim ve Organizasyon Kongresi Bildiriler*, Nevşehir: 25-27 Mayıs 2000, 557-572.
- Beckford, J. (1998): *Quality A Critical Introduction*, London: Routledge 11 New Fetter Lane, First Published.
- Bingöl, D. (1999): “Toplam Kalite Yönetiminin Kamu Yönetiminde Uygulanmasının Kurumsal ve Pratik Güçlükleri,” *Kamu Yönetiminde Kalite I. Ulusal Kongresi*, Ankara: TODAİE, Cilt: 1, Yayın No: 289, 77-86.
- Bircan, İ. ve Altınışık, S. (1999): “Siyasette Toplam Kalite,” *Kamu Yönetiminde Kalite I. Ulusal Kongresi*, Ankara: TODAİE, Cilt: 2, Yayın No: 289, 411-429.
- Bircan, İ. (2003): “Kamuda Stratejik Yönetim ve AB Politikaları,” *Kamu Yönetiminde Kalite 3. Ulusal Kongresi*, Ankara: TODAİE, Yayın No: 319, 411-427.
- Bonser, C. F. (1992): “Total Quality Edication,” *Public Administration Review*, Vol: 52, No: 5, 504-512.

- Bowman, J. S. (1994): "At Last, an Alternative to Performance Appraisal: Total Quality Management," *Public Administration Review*, Vol: 54, No: 2, 129-136.
- Bozkurt, İ. (2003): *Müşteri İlişkileri Yönetimi ve Perekende Sektöründe Bir Uygulama*, Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, İstanbul: Yıldız Teknik Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü.
- Büyüköztürk, Ş. (2002): *Sosyal Bilimler İçin Veri Analizi El Kitabı*, Ankara: Pagem Yayıncılık, 2. Baskı.
- Cengiz, E. (2003): *Toplam Kalite Yönetimine Geçiş Süreci ve Yurtkur Trabzon Yurdu Müdürlüğü'nde Bir Uygulaması*, Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Trabzon: Karadeniz Teknik Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü.
- Cohen, S. ve Brand, R. (1993): "*Total Quality Management in Government*," New York: Maxwell MacMillan International Publishing Group, 1st ed.
- Cohen, S. ve Eimicke, W. (1994): "Project- Focused Total Quality Management in New York City Department of Parks and Recreation," *Public Administration Review*, Vol: 54, No: 5, 450-456.
- Cole, G. A. (2004): *Management Theory and Practice*, London: YHT Ltd., Sixth Edition.
- Coşkun, Selim (2003): "Kamu Çalışanlarının Kalite Yönetimi Yaklaşımı," *Amme İdaresi Dergisi*, Cilt: 36, Sayı: 2, 77-100.
- Çakıcı, M. ; Oğuzhan, A. ve Özdil, T. (2003): *Temel İstatistik II*, İstanbul: Özal Matbaası, 4. Baskı.
- Çetin, C. ; Akın, B. ve Erol, V. (2001): *Toplam Kalite Yönetimi ve Kalite Güvence Sistemi, ISO 9000-2000 Revizyonu İlke, Süreç, Uygulama*, İstanbul: Beta Yayınları, 2. Baskı.
- Değermen, H. A. (2006): *Hizmet Ürünlerinde Kalite, Müşteri Tatmini ve Sadakati*, İstanbul: Türkmen Kitabevi, Yayın No: 287, Eğitim Dizisi: 108.

- Demirkan, M. (1997): *Toplam Kalite Yönetimi ve Türk Endüstri İlişkileri Sistemine Etkileri*, Sakarya: Değişim Yayınları.
- Dinçerler, A. V. (1985): *Öğretmen Yetiştirme Merkezleri Gençlik Spor ve Yurtkur Hizmetleri, Eğitim, Gençlik ve Spor Faaliyetleri XIII*, Ankara: Milli Eğitim Gençlik ve Spor Bakanlığı Yayını.
- Dursun, H. (2004): “Kamuda Toplam Kalite Yönetimi Uygulamasında Elde Edilen Faydalar,” *Türk İdare Dergisi*, Yıl: 76, Sayı: 442, 47-75.
- Drucker, P. F. (2005): “Managing Oneself,” *Harvard Business Review*, January 2005, 100-109.
- Efil, İ. (2002): *İşletmelerde Yönetim ve Organizasyon*, İstanbul: Alfa Yayınları- 613, Dizi No: 35, 7. Baskı.
- Ensari, H. (2003): *21. Yüzyıl Okulları İçin Toplam Kalite Yönetimi*, İstanbul: Sistem Yayıncılık- 217, Eğitim Öğretim Dizisi, 4. Basım.
- Ersen, H. (2003): *Topyekün Mükemmelleşme Sürecinde İnsan Kaynakları ve Kalite*, İstanbul: Maestro Yayın, 2. Baskı.
- Ersen, H. (2004): *Topyekün Mükemmelleşme Sürecinde İnsan Kaynakları ve Kalite*, İstanbul: Maestro Yayın, Soyak A.Ş. Desteğiyle.
- Esin, A. (2002): *ISO 9001: 2000 Işığında Hizmette Toplam Kalite*, Ankara: ODTÜ Geliştirme Vakfı Yayıncılık ve İletişim A.Ş. -Metu Press- Yayınları, 1. Baskı.
- Feigenbaum, A. V. (1961): *Total Quality Control, Engineering and Management*, New York: McGraw- Hill Book Company Inc.
- Gerson, F. R. (1997): *Müşteri Tatmininde Süreklilik*, Çeviri: Tülay Savaşer, İstanbul: Rota Yayınları, Etkin Yönetim Dizisi 5, 1. Basım.
- Gulati, R. ve Oldroyd, J. B. (2005): “The Quest for Customer Focus,” *Harvard Business Review*, April 2005, 92-101.

- Gül, A. (1997): *Osmanlı Medreselerinde Eğitim- Öğretim ve Bunlar Arasında Daru'l Hadislerin Yeri*, Ankara: Türk Tarih Kurumu Basımevi.
- Gürüz, K. (2001): *Dünya'da ve Türkiye'de Yükseköğretim Tarihçe ve Bugünkü Sevk ve İdare Sistemleri*, ÖSYM Yayınları 2001-4.
- Halis, M. (1999): "Toplam Kalite Yönetiminin Türk Kamu Yönetiminde Uygulanabilirliği," *Kamu Yönetiminde Kalite I. Ulusal Kongresi*, Ankara: TODAİE, Cilt: 2, Yayın No: 289, 67-83.
- Halis, M. (2004): *Toplam Kalite Yönetimi Kapsam İlkeler ve Uygulamalar*, Ankara: Roma Yayınları-13, 1. Baskı.
- Hardjano T. W. , ten Have S. ve ten Have W.D. (1997): *Mükemmele Ulaşmanın Yolları*, Çeviri: Entra Dil Hizmetleri ve Danışmanlık Ltd.Şti., İstanbul: İpek Kağıt San. Ve Tic. A.Ş. Yayımı, 1. Baskı.
- Hodgetts, R. M. (1997): *Yönetim Teori Süreç ve Uygulama*, Çeviri: Canan Çetin ve Esin Can Mutlu, İstanbul: Der Yayınevi.
- İmai, M. (1994): *Kaizen*, Brisa Yayınları, 2. Baskı.
- İrmiş, A. (1999): "Kamu Örgütlerinde Mevcut Yönetim Kültürünün Toplam Kalite Yönetimine Uygunluğu," *Kamu Yönetiminde Kalite I. Ulusal Kongresi*, Ankara: TODAİE, Cilt: 2, Yayın No: 289, 47- 65.
- Juran, J. M. (1962): *Quality Control Handbook*, New York: McGrew- Hill Book Company inc., Second Edition.
- Kahraman, A. (2002), *Müşteri İlişkileri Yönetimi ve Çok Uluslu Bir Otomobil Firmasında Müşteri Memnuniyeti Üzerine Bir Araştırma*, Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi, İstanbul: Yıldız Teknik Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü.
- Kanji, K. G. ve Wallace, W. (2000): "Business Excellence Through Customer Satisfaction," *Total Quality Management*, Vol:11, Nr: 7, 979-998.

- Karatepe, O. M. (1999): "Hizmet Sektöründe Toplam Kalite Yönetiminin Uygulanabilirliğine Yönelik Bir Kavramsal İnceleme," *Kamu Yönetiminde Kalite I. Ulusal Kongresi*, Ankara: TODAİE, Cilt: 1, Yayın No: 289, 107-119.
- Karcioğlu, F. (2001): "Toplam Kalite Yönetimi ve Örgüt İklimi," *Atatürk Üniversitesi İİBF Dergisi*, Cilt: 15, Sayı: 3-4, 279-306.
- Katzenbach, J. R. ve Smith, D. K. (1998): *Takımların Bilgeliği Yüksek Performanslı Organizasyonlar Yaratmak*, Çeviri: Nejat Muallimoğlu, İstanbul: Epsilon, 1. Baskı.
- Kavrakoğlu, İ. (1993): *Kalite Güvencesi ISO 9000 ve Toplam Kalite*, İstanbul: Yapım ElCompany, Rekabetçi Yönetim Dizisi-1.
- Kavrakoğlu, İ. (1996): *Toplam Kalite Yönetimi*, İstanbul: Kalder Yayınları, Rekabetçi Yönetim Dizisi, No: 3, 3. Basım.
- Kaya, E. (2003): *Belediyelerde Toplam Kalite Yönetimi ve ISO 9001*, İstanbul: İlke Yayıncılık, 1 Baskı.
- Koç, U. ve Torlak, Ö. (2003): "Örgütsel Vatandaşlık Davranışının Müşteri/Vatandaş Odaklı Hizmet Sunumuna Etkileri Üzerine Bir Araştırma," *Kamu Yönetiminde Kalite 3. Ulusal Kongresi*, Ankara: TODAİE Yayın No: 319, 35- 48.
- Kösecik, M. ve Karkın, N. (2004): "Elektronik Devlet: Amaçlar, Sorunlar ve Uygulamalar," *Kamu Yönetimi*, Editörler: Abdullah Yılmaz ve Mustafa Ökmen, Ankara: Gazi Kitabevi, 97-112.
- Kuruşçu, M. (2003): *Toplam Kalite Yönetimi ve Kalite Ödülleri*, İstanbul: IQ Kültür Sanat Yayıncılık, 1. Baskı.
- Leblebici, D. N. ve Ömürgönülşen U. (1999): "Kamu Kesiminde Toplam Kalite Yönetiminin Uygulanabilirliği," *Hacettepe Üniversitesi İİBF Dergisi*, Cilt: 17, Sayı: 1, 63-76.
- Martin, W. B. (1997): *Müşteri Hizmetlerinde Kalite*, Çeviri: Ahmet Ünver, İstanbul: Rota Yayınları, Etkin Yönetim Dizisi 9, 1. Basım.

- Miyauchi, I. (1999): *Japonya'da Kalite Yönetimi*, Çeviren: Salim Atay, İstanbul: MESS Yayınları, Yayın No. 301.
- Muluk, Z. ; Burcu, E. ve Danacıoğlu, N. (2000): *Türkiye'de Kalite Olgusunun Gelişimi*, İstanbul: Kalder Yayınları, No 30, 1. Basım.
- Nohutçu, A. (2003): "Sürdürülebilir Kamu Yönetimi Kalitesi İçin Toplam Kalite Yönetimi Performans Yönetimi Sorun Alanları, Uygulamalar ve Türk Kamu Yönetimine Uyarlanması," *Kamu Yönetiminde Çağdaş Yaklaşımlar*, Editörler: Asım Balcı, Ahmet Nohutçu, Namık Kemal Öztürk ve Bayram Coşkun, Ankara: Seçkin Yayınları, 1. Baskı, 231-264.
- Odabaşı, Y. (2000): *Satış ve Pazarlamada Müşteri İlişkileri Yönetimi*, İstanbul: Sistem Yayıncılık, 1. Baskı.
- Oktay, E. ve Özçomak, S. (2001): "Kalite Kavramındaki Gelişme," *Atatürk Üniversitesi İİBF Dergisi*, Cilt: 15, Sayı: 3-4, 307-328.
- Onur, V. ve Selvi, B. (2003): "İlköğretim Okulları Öğretmen ve Yöneticilerinin Toplam Kalite Yönetimine Hazır Bulunuşluk Düzeyleri," *Kamu Yönetiminde Kalite 3. Ulusal Kongresi*, Ankara: TODAİE, Yayın No: 319, 127- 142.
- Ökmen, Ö. ve Dönmez, D. (2005): *Yöneltil ve Organizasyonel Yapı Açısından Kamu Kurumlarında Mükemmellik*, İstanbul: Kalder Yayınları, No 35.
- Önder, M. (1998): "Örgütsel ve Yöneltil Eklektizm: Toplam Kalite Yönetimi," *Amme İdaresi Dergisi*, Cilt: 31, Sayı: 3, 37-74.
- Özen, Ş. (2000): "Kurumsal Kurum Işığında TKY'nin Türkiye'deki Yayılım Sürecinin Dinamikleri," *Erciyes Üniversitesi, 8. Ulusal Yönetim ve Organizasyon Kongresi Bildiriler*, Nevşehir: 25-27 Mayıs 2000, 303-319.
- Özen, Ş. (2002): "Toplam Kalite Yönetiminin Türkiye'de Yeniden Kurgulanması: Koşul Bağımlı Türdeşleşme Tezinin Bir Testi," *Amme İdaresi Dergisi*, Cilt: 35, Sayı: 1, 105-142.

- Özevren, M. (2000): *Toplam Kalite Yönetimi, Temel Kavramlar ve Uygulamalar*, İstanbul: Alfa Yayınları.
- Özkara, B. (1999): Kamu Örgütlerinde Halkla İlişkiler Yoluyla Hizmet Kalitesinin Geliştirilmesi,” *Amme İdaresi Dergisi*, Ankara: TODAİE, Cilt: 32, Sayı 3, 95-113.
- Özşen, T. (1999): “Önce Toplam Yönetim Kalitesi,” *Kamu Yönetiminde Kalite I. Ulusal Kongresi*, Ankara: TODAİE , Cilt: 2, Yayın No: 289, 85-98.
- Öztekin, A. (2002): *Yönetim Bilimi*, Ankara: Siyasal Kitabevi.
- Öztemel, E. (2001): *Belediyelerde Toplam Kalite Yönetimi*, Adapazarı: Değişim Yayınları, 1. Basım.
- Öztürk, N. K. (2003): “Kamu Yönetiminde Verimlilik,” *Türk İdare Dergisi*, Yıl: 76, Sayı: 445, 1-18.
- Peker, Ö. (1993): “Toplam Kalite Yönetimi,” *Amme İdaresi Dergisi* 100. Sayı, TODAİE, Cilt: 26, Sayı: 1, 197-215.
- Quigley, V. J. (1998): *Vizyon Oluşturulması Korunması ve Geliştirilmesi*, İstanbul: Epsilon Yayıncılık, 1. Baskı.
- Rago, W. (1994): “Adapting Total Quality Management (TQM) to Government: Another Point of View,” *Public Administration Review* , Vol: 54, No: 1, 61-65.
- Saran, U. (2004): *Kamu Yönetiminde Yeniden Yapılanma Kalite Odaklı Bir Yaklaşım*, İstanbul: Atlas Yayınları, 1. Baskı.
- Sarıkaya, N. (2003): *Toplam Kalite Yönetimi*, Sakarya: Sakarya Kitabevi, 1. Baskı.
- Seyran, C. D. (2004): *Hizmet Kalitesi, Modeller ve Hizmet Kalitesine Yeni Bir Bakış Açısı*, İstanbul: KalDer Yayınları, No: 34.
- Taşkın, E. (2000): *Müşteri İlişkileri Eğitimi*, İstanbul: Papatya Yayıncılık.

- Tekinkuş, M. ve Özgür, H. (2002): “Belediyelerde Toplam Kalite Yönetimine Geçiş Zorlaştıran Sebepler,” *Kamu Yönetiminde Kalite 2. Ulusal Kongresi*, Ankara: TODAİE, Yayın No: 296, 259-276.
- Tire, O. (2002): *Yurtlarda Kalan Üniversite Öğrencilerinin Toplumsal Sorunları, Cumhuriyet Üniversitesi Örneği*, Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Sivas: Cumhuriyet Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü.
- Tosun, G. ve Tosun, T. (1997): “Bürokraside ve Devlet Yönetiminde Toplam Kalite,” *Ödüllü Kalite Makaleleri, Önce Kalite Dergisi Ocak 1997 Sayısı Eki*.
- Trakya Üniversitesi (2006): *Öğrenci El Kitabı*, Öğrenci İşleri Dairesi Başkanlığı, Edirne, 1. Baskı.
- Tunç, A. (1992): *Üniversite Yurtları ile Vakıf, Dernek ve Özel Yüksek Öğrenim Yurtlarının Yapısı*, Yayınlanmamış Doktora Tezi, Ankara: Hacettepe Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü.
- Tunçbilek, E. (1993): *Hacettepe Üniversitesi Yurt Araştırması*, Hacettepe Üniversitesi Nüfus Etütleri Enstitüsü, Ankara: Hacettepe Üniversitesi Basımevi.
- Türkel, A. U. (2000): *Toplam Kalite Bağlamında Grup Dinamiği ve Çatışma Yönetimi*, İstanbul: Türkmen Kitabevi, Yayın No: 133, Eğitim Dizisi: 29.
- Uyguç, N. (1998): *Hizmet Sektöründe Kalite Yönetimi*, İzmir: Dokuz Eylül Yayınları, 1.Baskı.
- Wilson, L. A. ve Durant, R. F. (1994): “Evaluating TQM: The Case for a Theory Driven Approach,” *Public Administration Review*, Vol: 54, No: 2, 137-146.
- Yağız, Ö. (1997): “Yüksek Öğretim Kurumları ve Toplam Kalite Yönetimi,” *ODTÜ Gelişme Dergisi*, Cilt: 24, Sayı: 2, 257-293.
- Yalçın, S. ve Özdemir, A. (2000): *Öğrencilerin Yurt ve Üniversitede Karşılaştıkları Sorunların Yaşantılarına Nasıl Yansdığına, Bu Sorunlarını Çözümlemede Hangi*

Yollara Başvurduklarının ve Psiko- Sosyal Servislerden Ne Gibi Yardımlar Almak İstediklerinin Belirlenmesi, Ankara: Kredi ve Yurtlar Kurumu Yayını.

Yatkın, A. (2003): *Toplam Kalite Yönetimi*, Ankara: Nobel Yayın No. 491, 1. Baskı.

Yenersoy, G. (1997): *Toplam Kalite Yönetimi*, İstanbul: Rota Yayınları, 1. Basım.

Yıldız, M. (2003): “Elektronik (E)- Devlet Kuram ve Uygulamasına Genel Bir Bakış ve Değerlendirme,” *Çağdaş Kamu Yönetimi-I, Konular Kuramlar Kavramlar*, Editörler: Muhittin ACAR ve Hüseyin ÖZGÜR, Ankara: Nobel Yayın Dağıtım, Yayın No: 549, 1. Baskı, 305-328.

Yurtkur (1998): *Yurtkur'un Tarihçesi*, Cumhuriyetin 75.Yılı, Araştırma Planlama ve Koordinasyon Dairesi Başkanlığı, Ankara: Kredi ve Yurtlar Kurumu Yayını.

Yurtkur (2000a): *İstatistik Bülteni*, Ankara: Kredi ve Yurtlar Kurumu Yayını, No: 22.

Yurtkur (2006b): *Yurtkur 2006 45.Yıl*, Ankara: Kredi ve Yurtlar Kurumu Yayını.

Yurtkur (2006c): *Yurtkur Hizmet Kılavuzu*, Ankara: Kredi ve Yurtlar Kurumu Yayını.

Yurtkur (2007): *Değişen ve Gelişen Yurtkur 2003-2006*, Ankara: Kredi ve Yurtlar Kurumu Yayını.

Yüksel, Ö. ve Zel, U. (1999): “Bir Motivasyon Aracı Olarak Yönetim Sürecinde Liderin Rehberlik Uygulaması,” *Amme İdaresi Dergisi*, Cilt: 32, Sayı: 3, 159-172.

Yünlü, S. (2007): “Müşteri İlişkileri Yönetimi ve Yurtkur'da Bir Araştırma”, Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Ankara: TODAİE.

www.tmme.org.tr (2007).

www.tse.org.tr, (2007).

http://www.yok.gov.tr/hakkinda/uni_bag_bir_2006.xls

www.tdk.org.tr (2007).

www.tuik.gov.tr, (2007).

http://www.tuik.gov.tr/rip/temalar/2_9.html, (2007).

<http://www.meb.gov.tr/iletisim/yurtlar/TumYurtlarToplamSayi.htm>, (2007).

EK: ANKET FORMU

Sevgili Öğrenciler,

Bu anket çalışması, Trakya Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Kamu Yönetimi Bölümü'nde yüksek lisans tezi için hazırlanmıştır. Sorulara vereceğiniz samimi ve gerçekçi yanıtların, tezimizin başarısını artırmasının yanında, yaşamınızı sürdürdüğünüz yurttaki hizmet kalitesinin yükselmesine katkı sağlayacağına inanıyoruz.

İlginizden dolayı şimdiden teşekkürler.

I. BÖLÜM: KİŞİSEL BİLGİLER

1- Cinsiyetiniz?

Kız Erkek

2- Yaşınız?

18 ve Aşağısı 19-20 21-22 23-24 25 ve Yukarısı

3- Öğrenim gördüğünüz fakülte ya da yüksekokul?

Tıp Fakültesi Eğitim Fakültesi Uygulamalı Bilimler YO
 Müh-Mimarlık Fakültesi Fen-Edebiyat Fakültesi Edirne Sağlık YO
 İktisadi ve İd.Bil.Fakültesi Beden Eğt.ve Spor YO Yabancı Diller YO
 Edirne Teknik Bilimler YO Sağlık Hizmetleri MYO Edirne MYO
 Sosyal-Fen-Sağlık Bilimleri Enstitüsü

4- Yurttaki Barınma Süreniz?

1 Yıl ve Daha Az 2 Yıl 3 Yıl 4 Yıl 5 Yıl 6 Yıl ve Üzeri

5- Aşağıdaki ifadelerden hangisi yurttaki barınmada ilk önceliğinizdir?

Maddi yönden uygun olması
 Okuluma yakın olması
 Ailem istediğinden
 Arkadaşlarımın çoğunun yurttaki kalıyor olması
 Yurdun güvenli olması
 Yurt hayatının daha disiplinli olması
 Yurdun sağladığı imkanların (ısıtma, banyo, yemek, çevre, sportif vb.) cazip olması
 Temizlik, yemek hazırlama vb. işler olmadığından derslerime daha fazla zaman ayırma isteği

6- Ailenizin halen oturduğu yerleşim yeri?

Büyükşehir İl İlçe Belde (Kasaba) Köy

7- Ayda ortalama (tüm giderlerinize) ne kadar para harcamaktasınız?

150 YTL ve Altı 151-250 YTL 251-350 YTL
 351-450 YTL 451-550 YTL 551 YTL ve Üzeri

II. BÖLÜM: Bu bölümde, yurt yaşamınızda size sunulan hizmetlerin kalitesinden duyduğunuz tatmin ile ilgili ifadeler yer almaktadır. Size uygun gelen ifadenin üzerini (X) ile işaretlemeniz yeterlidir.

SORULAR	Tamamen Katılmıyorum	Katılmıyorum	Kararsızım	Katılıyorum	Kesinlikle Katılıyorum
	5	4	3	2	1
1- Yurda kayıta ve yerleşmede objektif kurallar uygulanmakta ve bilgilendirme yapılmaktadır.	0	0	0	0	0
2- Yurt, verdiği hizmetlerde kalite ve öğrenci tatminini esas alarak kendisini devamlı geliştirmekte ve yenilemektedir.	0	0	0	0	0
3- Yurtta çalışma saatleri, mesai saatleri dışında da hizmet alınabilecek şekilde düzenlenmiştir.	0	0	0	0	0
4- Haberleşme hizmetleri (telefon, mektup, cep telefonu şarjı vs.) yeterli ve tatmin edici olarak sağlanmaktadır.	0	0	0	0	0
5- Yurt ücretleri verilen hizmetlere göre makul düzeydedir.	0	0	0	0	0
6- Yurtta sağlık hizmetleri (ambulans, revir,tıbbi malzeme vb.) verilmektedir.	0	0	0	0	0
7- Yurt kurallarına (disiplin, giriş-çıkış saatleri, imza atma vb.) uymakta zorlanmıyorum.	0	0	0	0	0
8- Yurt yönetimi, hizmetlerin yerine getirilmesinde gerekli liderliği göstermektedir.	0	0	0	0	0
9- Yurt yönetimi, konusunda deneyimli ve yetkin, verdiği hizmette bir takım olarak çalışmaktadır.	0	0	0	0	0
10- Yurt yönetimi, işlemlerimizi ve şikayetlerimizi değerlendirerek sonuçlandırmaktadır.	0	0	0	0	0
11- Yurt yönetimi, öğrenci haklarına önem veren, hoşgörü sahibi ve diyalog taraftarıdır.	0	0	0	0	0
12- Yurttaki hizmetle ilgili öğrenci görüşleri alınarak şikayet kutusu vb. araçlarla beklentiler hayata geçirilmektedir.	0	0	0	0	0
13- Yurtta kendimi güvende hissedeceğim yeterli güvenlik sistemi vardır.	0	0	0	0	0
14- Yurdun fiziki konumu (okul, şehir merkezi, hastane, kültür, alışveriş merkezi vb. yerlere mesafesi) ihtiyaçlarımı karşılamak için uygundur.	0	0	0	0	0
15- Oda kullanım alanı (yatak, masa ve dolap büyüklüğü vb.) ihtiyaçlarımı karşıladığından odada barınan öğrenci sayısı yeterlidir.	0	0	0	0	0
16- Bize sunulan hizmetler (kütüphane, çalışma salonu, çizim odaları, TV salonu, küçük işletmeler, ziyaretçi odası, spor salonu vb.) beklentilerimizi karşılamaktadır.	0	0	0	0	0

SORULAR	Tamamen Katılıyor	Katılıyor	Kararsız	Katılmıyor	Kesinlikle Katılmıyor
	5	4	3	2	1
17- Yurttaki fiziki mekanlar ile tuvalet, banyo temizliği hijyenik şartlara özen gösterilerek yapılmaktadır.	0	0	0	0	0
18- Yurdumuzda kullanımımıza sunulan malzemelerin (perde, yatak, battaniye, yastık, dolap, nevresim vb.) temizliği yeterlidir.	0	0	0	0	0
19- Yurtta barınılan mekanlarda yeterli ısıtma ve banyolara sıcak su sağlanmıştır.	0	0	0	0	0
20- Yurttaki fiziki mekanlarda yeterli aydınlatma ve havalandırma ile ferah bir ortam sağlanmıştır.	0	0	0	0	0
21- Yurtta yeterli bir çevre düzenlemesi yapılmıştır.	0	0	0	0	0
22- Maddi olanaklarım yurttaki ihtiyaçlarımı (yurt ücreti, beslenme, çamaşırhane, internet vb.) karşılamaktadır.	0	0	0	0	0
23- İşletmeler, ürün fiyatlarını görülebilecek şekilde ilan etmiştir.	0	0	0	0	0
24- Yurt lokantasında sunulan yemeklerin çeşit, kalite ve fiyatları beklentilerimize uygundur.	0	0	0	0	0
25- Lokanta-Kantin işletmesinde verilen hizmetler (personelin kılık-kıyafeti, yemek hazırlama yerlerinin temizliği, sunum şekli, kullanılan araç-gereçler vb.) hijyenik şartlara uygundur.	0	0	0	0	0
26- Yurt kantinlerinde satılan ürünlerin çeşit, kalite ve fiyatları uygundur.	0	0	0	0	0
27- Yurttaki diğer işletmeler (internet, kırtasiye, bilardo, kuaför ve çamaşırhane) kaliteli ve tatmin edici hizmet sunmaktadır.	0	0	0	0	0
28- Öğrenciler, yurt içi ve dışındaki sosyal ve kültürel faaliyetler hakkında duyurularla bilgilendirilmektedir.	0	0	0	0	0
29- Serbest zamanlarımızı değerlendirmek için yurttaki olanaklar yeterlidir.	0	0	0	0	0
30- Yurttaki kültürel ve sportif etkinlikler, ilgi alanlarımıza göre belirlenmektedir.	0	0	0	0	0
31- Yurtta organize edilen sosyal, kültürel ve sportif faaliyetleri düzenleyen personel sayıca yeterlidir.	0	0	0	0	0
32- Psiko-sosyal servis elemanları öğrencilerin sorunlarına destek olmakta ve öğrencilerle iletişim kurabilmektedir.	0	0	0	0	0
33- Öğrencilerin yurt kurallarına uyumu ile yurt hizmetlerine katkısını sağlamak amacıyla, yeterli bilgilendirme ve destek sağlanmaktadır.	0	0	0	0	0