



YÜKSEKÖĞRENİM YURTLARINDA BARINAN ÖĞRENCİLERİN

HİZMET KALİTESİNE İLİŞKİN MEMNUNİYETİN

ARAŞTIRILMASI: UŞAK İLİ ÖRNEĞİ

Derya ÇALIŞKAN

Yüksek Lisans Tezi

Danışman: Doç. Dr. Mustafa SOBA

UŞAK

Mart, 2019

**YÜKSEKÖĞRENİM YURTLARINDA BARINAN ÖĞRENCİLERİN
HİZMET KALİTESİNE İLİŞKİN MEMNUNİYETİN ARAŞTIRILMASI:
UŞAK İLİ ÖRNEĞİ**

Derya ÇALIŞKAN

YÜKSEK LİSANS TEZİ

İşletme Anabilim Dalı

Danışman: Doç. Dr. Mustafa SOBA

UŞAK

Uşak Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü

Mart, 2019

ÖZET
YÜKSEKÖĞRENİM YURTLARINDA BARINAN ÖĞRENCİLERİN
HİZMET KALİTESİNE İLİŞKİN MEMNUNİYETİN ARAŞTIRILMASI:
UŞAK İLİ ÖRNEĞİ

Derya ÇALIŞKAN

İşletme Anabilim Dalı

Uşak Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Mart-2019

Danışman: Doç. Dr. Mustafa SOBA

Yükseköğrenim eğitim hayatı öğrencilerin hayatında önemli yer teşkil etmektedir. Belirli sınavlardan geçerek ideallerindeki mesleklere yönelmeye çalışan ve gelecekte ülkelerin iş gücü ihtiyacını sağlayacak olan öğrenciler hem ortamlarının değişmesi hem de bazı sorumluluklarının artması ile yükseköğretim yaşamlarında farklı kimlikler kazanabilmektedir. İnsanlığın ilk çağlardan beri temel ihtiyacı olan barınma konusu ise öğrenciler için yükseköğrenim hayatlarının temelini oluşturmaktadır. Bu kapsamda Uşak ilinde yükseköğrenim düzeyinde eğitim gören öğrencilerin kaldığı yurtlardaki hizmet kalitesine ilişkin memnuniyet düzeyleri incelenmiştir. Öğrencilerin, yükseköğrenim hayatlarında barınma konusu birinci derecede önem arz eder. Öğrencilerin ve ebeveynlerinin önemle yaklaştığı bu barınma konusuna karşılık özel ve devlet yurtlarının sağladığı memnuniyet seviyesi büyük rol oynar. Bu sebeple, Uşak ilinde yükseköğrenim gören öğrencilere memnuniyet seviyelerini açıkça belirtebilecekleri anket uygulanmış ve sonuçları analiz edilmiştir. Çalışmada Uşak ili merkezi örnek bölge olarak alınmıştır. Öğrenciler, yükseköğrenim yurtlarından kolayda örnekleme yöntemiyle seçilmiştir. Sonuçlar gerekli programlar yardımıyla analiz edilmiştir.

Anahtar Kelimeler: *Hizmet Kalitesi, Öğrenci Memnuniyeti, Yurtlarda Barınma.*

ABSTRACT
THE SATISFACTION OF THE SERVICE QUALITY OF THE STUDENTS
IN THE HIGHER EDUCATION DORMITORIES: THE SAMPLE OF UŞAK
PROVINCE

Derya ÇALIŞKAN

Department of Business Administration

Uşak University Institute of Social Sciences, March-2019

Supervisor: Associate Professor Mustafa SOBA

Higher education is an important part of the life of students. Students who are trying to focus on the professions in their ideals and who will provide the labor force needs of countries in the future can gain different identities in their higher education lives as a result of changing their environments and increasing their responsibilities. The shelter of humanity, which is a basic need since the first ages, is the basis of higher education lives for students. Uşak province higher education students studied dorm rooms remain about the quality of service satisfaction. The issue of housing students, higher education is of paramount importance in the first degree in their lives. Students and parents strongly close of this housing provides the satisfaction of domestic private and state corresponds to about level plays a major role. For this reason, Uşak province higher education students satisfaction levels seen clearly document in which the survey is implemented and the results have been analyzed. Study, Uşak was taken as the central sample region. Students are randomly selected abroad for higher education. The results have been analyzed with the help of there quired programs.

Keywords: *Service Quality, Student Satisfaction, Dormitory Accommodation.*

JÜRİ VE ENSTİTÜ ONAYI

ÖNSÖZ

Öncelikle bu tezin konusunun belirlenmesinde ve hazırlamamda emeğini esirgemeyen danışman hocam Doç. Dr. Mustafa SOBA'ya teşekkür ederim.

Tezin hazırlanma aşamasında görüşleriyle desteklerini sunan Arş. Gör. Koray YAPA'ya yardımlarından dolayı teşekkür ederim.

Her zaman yanımda olan aileme sonsuz sevgilerimi sunmayı bir borç bilirim. Zorlu süreçte beni yalnız bırakmayan arkadaşım Oğuz Berk AYTEN'e ve Gülşah ERGİN'e manevi destekleri için teşekkürlerimi sunarım. Bu tezi başta annem olmak üzere tüm annelere armağan ediyorum.

Derya ÇALIŞKAN

ÖZGEÇMİŞ

Kişisel Bilgiler

Adı Soyadı: Derya ÇALIŞKAN
Doğum Yeri ve Tarihi: Manisa / 03.06.1994

Eğitim Durumu

Lisans Öğretimi: Afyon Kocatepe Üniversitesi - İİBF - İşletme
Yüksek Lisans Öğretimi: Uşak Üniversitesi - Sosyal Bilimler Enstitüsü - İşletme Anabilim Dalı

İş Deneyimi

Merada Termal Otel: Satış Temsilcisi
Karahisar Ana Haber ve TV: Ana Haber Spikerliği
Fly Halo Paragliding: Satış Temsilcisi

Yabancı Dil

İngilizce

İletişim

E-posta adresi: deryacaliskan94@gmail.com

İÇİNDEKİLER

	Sayfa
ÖZET.....	iii
ABSTRACT	iv
JÜRİ VE ENSTİTÜ ONAYI.....	v
ÖNSÖZ.....	vi
ÖZGEÇMİŞ.....	vii
İÇİNDEKİLER	viii
TABLolar LİSTESİ.....	xii
ŞEKİLLER DİZİNİ	xv
KISALTMALAR DİZİNİ	xvi
GİRİŞ	1

1. BÖLÜM

KAVRAMSAL ÇERÇEVE VE TÜRKİYE'DE GENÇLİK

1.1. İlgili Araştırmalar	3
1.2. Türkiye'de Gençlik Kavramı.....	5
1.3. Gençlik Kavramının Tanımı ve Önemi	5
1.4. Genç Nüfusun Türkiye Nüfusundaki Yeri	6
1.5. Türkiye'deki Genç Nüfusun Eğitim Düzeyi	9
1.6. Yükseköğretimde Genç Nüfus	9
1.6.1. Yükseköğretim Düzeyinde Genç Nüfusun Önemi	10
1.6.2. Yükseköğretimde Genç Nüfusun Sorunları	11

2. BÖLÜM

YURTLARDA BARINMA VE HİZMET KAVRAMI

2.1. Barınma Kavramının Tarihçesi	14
2.2. Barınma İhtiyacı ve Sorunu.....	16
2.3. Yurt Kavramının Tanımı	18

2.4.	Hizmet Kavramı ve Tanımı	20
2.5.	Hizmet Kavramının Taşıdığı Ortak Nitelikler.....	21
2.5.1.	Dokunulmazlık.....	22
2.5.2.	Türdeş Olmama.....	22
2.5.3.	Eş Zamanlı Üretim ve Tüketim.....	23
2.5.4.	Dayanıksızlık.....	23
2.5.5.	Sahiplik	23
2.6.	Hizmet Sektörünün Önemi ve Hizmet Kalitesi.....	24
2.7.	Öğrenci Memnuniyeti Kavramı.....	26
2.8.	Yurt Hizmetlerinin Kalitesinde Öğrencilerin Memnuniyet Algısı.....	27

3. BÖLÜM

HİZMET KALİTESİNİN ÖLÇÜLMESİNE YÖNELİK ARAŞTIRMA: UŞAK İLİ DEVLET VE ÖZEL YURTLARI ÖRNEĞİ

3.1.	Araştırmanın Amacı ve Önemi.....	28
3.2.	Araştırmanın Problemi	29
3.3.	Araştırmanın Sınırlılıkları	29
3.4.	Araştırmanın Yöntemi	30
3.5.	Araştırmanın Örneklemi.....	30
3.5.1.	Öğrencilerin Cinsiyet Durumuna Ait Verileri	31
3.5.2.	Öğrencilerin Yaş Durumuna Ait Verileri	31
3.5.3.	Öğrencilerin Okudukları Fakülte Durumuna Ait Veriler	31
3.5.4.	Öğrencilerin Okudukları Sınıf Durumuna Ait Veriler.....	31
3.5.5.	Öğrencilerin Yurtta Barınma Sürelerine Ait Veriler	32
3.5.6.	Öğrencilerin Aylık Gelir Durumuna Ait Veriler	32
3.5.7.	Öğrencilerin Kaldığı Yurdun Özelliğine Ait Veriler.....	32
3.5.8.	Öğrencilerin Kredi veya Burs Alma Durumuna Ait Veriler.....	32
3.5.9.	Öğrencilerin Devlet Yurdunu Tercih Etme Durumuna Ait Veriler	33

3.6.	Araştırmanın Metodolojisi	33
3.6.1.	Araştırmanın Verilerinin Toplanması	33
3.6.2.	Verilerin Analizi	34
3.7.	Araştırmanın Bulguları	35
3.7.1.	Araştırmanın Güvenilirlik Analizi	38
3.7.2.	Hipotez Analizi	40
3.7.2.1.	Cinsiyet Verileri Anlamlılık Sonuçları	40
3.7.2.2.	Yaş Verileri Anlamlılık Sonuçları	42
3.7.2.3.	Öğrencilerin Sınıf Verileri Anlamlılık Sonuçları	43
3.7.2.4.	Öğrencilerin Yurt Tercihi Verileri Anlamlılık Sonuçları	45
3.7.2.5.	Öğrencilerin Yurtlarında Barınma Süreleri Verileri Anlamlılık Sonuçları	47
3.7.2.6.	Öğrencilerin Gelir Verileri Anlamlılık Sonuçları	49
3.7.2.7.	Öğrencilerin Ek Gelir Verileri Anlamlılık Sonuçları	51

4. BÖLÜM

DEĞERLENDİRME VE BULGULAR

4.1.	Odalar Hakkındaki Memnuniyet Sonuçları	54
4.2.	Beslenme Hakkındaki Memnuniyet Sonuçları	56
4.3.	Temizlik Hakkındaki Memnuniyet Sonuçları	58
4.4.	Güvenlik Hakkındaki Memnuniyet Sonuçları	61
4.5.	Yurt Olanakları / İmkânları Hakkındaki Memnuniyet Sonuçları	62
4.6.	Yurt İdari Personeli Hakkındaki Memnuniyet Sonuçları	64
4.7.	Yurt Tercihi Değişkeninin Diğer Demografik Değişkenler İle Çapraz Tablosu	68

5. BÖLÜM

SONUÇ VE ÖNERİLER

5.1.	Sonuçlar	72
5.2.	Öneriler	74

KAYNAKÇA	75
EKLER	81
EK 1. ANKET	81
EK 2. BİLİMSEL ETİK RAPORU	84



TABLOLAR LİSTESİ

Tablo 1. Yaş Grubu Ve Cinsiyete Göre Nüfus, 2018.....	8
Tablo 2. Türkiye’deki Eğitim Durumuna Göre Genç Nüfus (%).....	9
Tablo 3. Türkiye’deki Yükseköğretim Düzeyinde Eğitim Alan Öğrenci Sayıları ...	10
Tablo 4. Uşaktaki Kız ve Erkek Öğrenci Yurtları Listesi	20
Tablo 5. Hizmetleri Mallardan Ayıran Özellikleri	21
Tablo 6. Araştırmanın KMO ve Barlett Analizi	35
Tablo 7. Araştırmanın Faktör Analizi	35
Tablo 8. Faktörler ve Madde Sayıları.....	37
Tablo 9. Madde Toplam Test Korelasyon Değerleri.....	38
Tablo 10. Araştırmanın Cronbach Alfa Analizi	39
Tablo 11. Cinsiyet Değişkenine Göre Ölçekten ve Faktörlerinden Alınan Puanlar Arasındaki Anlamlı İlişki İstatistiği	41
Tablo 12. Yaş Değişkenine Göre Ölçekten ve Faktörlerinden Alınan Puanlar Arasındaki Anlamlı İlişki İstatistiği	42
Tablo 13. Sınıf Değişkenine Göre Ölçekten ve Faktörlerinden Alınan Puanlar Arasındaki Anlamlı İlişki İstatistiği	44
Tablo 14. Yurt Tercihi Değişkenine Göre Ölçekten ve Faktörlerinden Alınan Puanlar Arasındaki Anlamlı İlişki İstatistiği	46
Tablo 15. Yurtta Barınma Süresi Değişkenine Göre Ölçekten ve Faktörlerinden Alınan Puanlar Arasındaki Anlamlı İlişki İstatistiği.....	48
Tablo 16. Gelir Değişkenine Göre Ölçekten ve Faktörlerinden Alınan Puanlar Arasındaki Anlamlı İlişki İstatistiği	50
Tablo 17. Ek Gelir Değişkenine Göre Ölçekten ve Faktörlerinden Alınan Puanlar Arasındaki Anlamlı İlişki İstatistiği	52
Tablo 18. Odada Barınan Öğrenci Sayısından Duyulan Memnuniyetin Yurtlara Göre Dağılımı	54
Tablo 19. Banyo ve Tuvaletlerden Duyulan Memnuniyetin Yurtlara Göre Dağılımı	55
Tablo 20. Odaların Isınma Düzeyinden Duyulan Memnuniyetin Yurtlara Göre Dağılımı	55

Tablo 21. Odaların Büyüklüğünden Duyulan Memnuniyetin Yurtlara Göre Dağılımı	56
Tablo 22. Yemeklerin/Ürünlerin Çeşitliliğinden Duyulan Memnuniyetin Yurtlara Göre Dağılımı.....	56
Tablo 23. Yemeklerin/Ürünlerin Kalitesinden Duyulan Memnuniyetin Yurtlara Göre Dağılımı	57
Tablo 24. Yemeklerin/Ürünlerin Fiyatından Duyulan Memnuniyetin Yurtlara Göre Dağılımı	57
Tablo 25. Nevresimlerin Temizliği/Değişme Sıklığından Duyulan Memnuniyetin Yurtlara Göre Dağılımı	58
Tablo 26. Odaların Genel Temizliğinden Duyulan Memnuniyetin Yurtlara Göre Dağılımı	59
Tablo 27. Kantin/Lokanta Temizliğinden Duyulan Memnuniyetin Yurtlara Göre Dağılımı	59
Tablo 28. Yurdun Genel Temizliğinden Duyulan Memnuniyetin Yurtlara Göre Dağılımı	60
Tablo 29. Çamaşır Yıkama Hizmetinden Duyulan Memnuniyetin Yurtlara Göre Dağılımı	60
Tablo 30. Yurdun Genel Güvenlik Hizmetinden Duyulan Memnuniyetin Yurtlara Göre Dağılımı.....	61
Tablo 31. Yurdun Giriş Çıkış Kontrolü Hizmetinden Duyulan Memnuniyetin Yurtlara Göre Dağılımı	62
Tablo 32. Yurdun Çalışma Salonları Hizmetinden Duyulan Memnuniyetin Yurtlara Göre Dağılımı.....	62
Tablo 33. Yurdun Faaliyetlerinden Duyulan Memnuniyetin Yurtlara Göre Dağılımı	63
Tablo 34. Yurdun İnternet Kalitesinden Duyulan Memnuniyetin Yurtlara Göre Dağılımı	63
Tablo 35. Kantin/Lokanta Çalışan Hizmetinden Duyulan Memnuniyetin Yurtlara Göre Dağılımı.....	64
Tablo 36. Temizlik Görevlisi Çalışan Hizmetinden Duyulan Memnuniyetin Yurtlara Göre Dağılımı.....	65
Tablo 37. Güvenlik Görevlisi Çalışan Hizmetinden Duyulan Memnuniyetin Yurtlara Göre Dağılımı.....	65

Tablo 38. İdari Personel Tutumundan Duyulan Memnuniyetin Yurtlara Göre Dağılımı	66
Tablo 39. İdari Personelin Sorunlar ile İlgilenmesinden Duyulan Memnuniyetin Yurtlara Göre Dağılımı	66
Tablo 40. Nöbetçi Memura Ulaşılabilirlikten Duyulan Memnuniyetin Yurtlara Göre Dağılımı	67
Tablo 41. Cinsiyet Değişkeni ile Yurt Tercihi Değişkenin Çapraz Tablosu.....	68
Tablo 42. Yaş Değişkeni ile Yurt Tercihi Değişkenin Çapraz Tablosu	68
Tablo 43. Fakülte Değişkeni ile Yurt Tercihi Değişkenin Çapraz Tablosu	69
Tablo 44. Sınıf Değişkeni ile Yurt Tercihi Değişkenin Çapraz Tablosu	69
Tablo 45. Barınma Süresi Değişkeni ile Yurt Tercihi Değişkenin Çapraz Tablosu .	70
Tablo 46. Gelir Düzeyi Değişkeni ile Yurt Tercihi Değişkenin Çapraz Tablosu	70
Tablo 47. Ek Gelir Değişkeni ile Yurt Tercihi Değişkenin Çapraz Tablosu.....	71

ŞEKİLLER DİZİNİ

Şekil 1. Türkiye Nüfus Piramidi (2018)	7
Şekil 2. Seçilen Ülkelere Göre Toplam Nüfus İçindeki Genç Nüfusun Oranı, 2013 ..	8
Şekil 3. Abraham Maslow'un İhtiyaçlar Hiyerarşisi Piramidi.....	16



KISALTMALAR DİZİNİ

ISO	:Uluslararası Standartlar Örgütü
KMO	:Kaiser- Meyer- Olkin
KYK	:Kredi Yurtlar Kurumu
SPSS	:Statistical Package for the Social Science (Sosyal Bilimler İçin İstatistik Programı)
TDK	:Türk Dil Kurumu
TÜİK	:Türkiye İstatistik Kurumu

GİRİŞ

Barınma, çağlar boyunca insanlığın en temel ihtiyacı olmuştur. İnsanlık, göz önünde bulunma ve olası tehlikelere karşı korunma ihtiyacını hep hissetmiştir. Konutların ve barınma yapılarının tarihsel gelişim süreci, insanoğlunun yaşadığı çevrenin zararlarından korunmak ve hayatını sürdürebilmek amacıyla doğadaki hazır bulunan mağara ve in gibi barınaklar ile başlamıştır (Karasözen, 1993). Güvenliğini sağlayan insanoğlu yaşamına anlam kazandırmak ve bir amaç sağlamak için farklı etkinliklerde bulunmuştur. Bu farklı etkinliklerin yorumlanması, geliştirilmesi ve bir sonraki nesillere aktarılması eğitim yapısını ortaya çıkarmıştır.

Modern çağdaki eğitim olgusunun son basamağı üniversitelerdir. Üniversiteler birer yükseköğretim kurumlarıdır. Üniversiteler, ülkelerin ihtiyaç duyduğu insan ve iş gücünün kaynağıdır. Bu bağlamda nitelikli insan gücü ihtiyacının karşılanmasında rol oynamaktadır. Üniversitelerin açılması ve eğitim şartlarının oluşması ile barınma sorunu da oluşmuştur. Barınma ile beslenme ve sağlık konuları da oldukça iç içedir. Gençlerin, barınma ve beslenme alanındaki kalite düzeyi sağlığını olumlu ya da olumsuz bir biçimde etkiler. Sağlıksız ortamlarda barınması, yetersiz ve dengesiz beslenmesi öğrenci sağlığını olumsuz etkiler. Yükseköğretimin evrensel olarak yayılmasından sonra yükseköğretimde barınma sektörü oluşmuştur (Arlı, 2012). Barınma konusu, öğrencilerin yükseköğrenim için yaşadığı yerden başka bir yere gitmesi sonucunda karşılaşılabileceği ilk sorundur (Kara, 2009).

Sağlıklı bir birey olmak, fiziksel, zihinsel ve toplumsal olarak iyi düzeyde yaşamak demektir. Bireyin sağlığına çevresi doğrudan ve dolaylı olarak etki etmektedir. Barınak olarak konutlar, çevrenin temelini oluşturmaktadır. Dolayısıyla barınma yerleri de bireyin sağlığına ve yaşam kalitesine etki etmektedir (Peck ve Stewart, 1985).

Gelişen imkânlar ile temel sorun olan barınmaya çeşitli çözümler sağlanmaktadır. Öğrencilerin yaşam kalitesini üst düzeye çıkarmak için, barınma ihtiyacını karşılayan kurumlar belirli bir düzeyde kaliteye ulaşmalıdır. Piyasalarda her alanda mevcut rekabet ortamı, işletmeleri müşterilerinin beklentilere uygun ve kaliteli hizmet sağlamaya zorlamıştır. Sağlanan hizmetin kalitesi ise birinci derecede rekabet

aracıdır. Hizmet kalitesinin beklenti düzeylerini karşılması veya beklenti düzeyinin üstünde olması, işletmenin akıbetini belirlemede önemlidir.

Tarih boyunca insanlığın temel ihtiyacı olan barınma konusunda da günümüzde işletmeler kıyasıya mücadele içindedir. Özellikle Türkiye’de, eğitim koşullarının iyileşmesi, şehirlere açılan üniversite sayılarını arttırmıştır. Buna bağlı olarak yükseköğretimde eğitim gören öğrenci sayısının yükselmesi ile öğrencilere yönelik barınma imkânları sunan işletmeler önemli ölçüde çoğalmıştır. Rekabetin yoğun olduğu barınma sektöründe de kaliteli hizmet sunmak öğrenci yurtlarının birinci önceliği haline gelmiştir. Hem gelecek nesli oluşturacak olan gençlerimizin sağlıklı yetişmesi hem de eğitimdeki başarılarının artması için hizmet kalitesi belirli standartlarda olmalıdır. Yükseköğretim öğrenci yurtları da bu hizmet kalitesini belirli standartlarda sağlamak ile sorumludur. Yükseköğretim yurtlarının hizmet vermeye yönelik uygulamaları bireyin memnuniyetini anlık değil devamlı olarak sağlamaya yönelik olmalıdır. Öğrenciler eğitim bölümünün en önemli basamağını oluşturan üniversite hayatı süresince, birçok etkileşime girmekte ve yeni tecrübeler kazanmaktadır. Etkileşime girdikleri bu ortamlardan barınak olarak kullandıkları yurtların ise sürekli geliştirilmesi gerekmektedir (Koçbeker, 2007).

Barınma hizmeti konusunda memnuniyetin sürekliliği sağlanmalı ve iyileştirmeye yönelik kullanıcılardan geri dönüşler alınmalıdır. Bu geri dönüşler neticesinde gelişim içerisinde olmaya özen gösterilmelidir. Bireylerin yetişmesi ve geleceğe hazırlanması söz konusu olduğu için bu konu göz ardı edilmemelidir.

1. BÖLÜM

KAVRAMSAL ÇERÇEVE VE TÜRKİYE'DE GENÇLİK

Gençlik, insan hayatının önemli bir dönemidir. Ayrıca Türkiye gibi genç nüfusa sahip ülke açısından dikkatle ele alınması gereken bir kesimdir. Bu kapsamda çalışmamızın bu bölümünde kavramsal çerçeve ve Türkiye'de gençlik konusu incelenecektir.

1.1. İlgili Araştırmalar

Yapılan literatür çalışmasında barınma sorunları ve memnuniyet ilişkileri incelendiğinde şu sonuçlar tespit edilmiştir:

Barınma tercihleri hakkında yapılan araştırmaya göre, 736 üniversite öğrencisinin %37,6'sının yurttan kalmayı tercih ettiği tespit edilmiştir (Kızılcıoğlu, 2003). Örneklem çokluğu göz önünde bulundurulursa önemli sonuçlar içermektedir.

Bir başka barınma tercihi ve kimler ile kalmak istediklerini gösteren araştırmada ise 554 öğrenci üzerinden bir araştırma gerçekleştirilmiştir. Sonuçlara göre %17,69'unun ebeveynleri ile %8,30'unun ise tek başına yaşamak istediği tespit edilmiştir. Aynı araştırmada öğrencilerin %72,56'sı yani büyük çoğunluğunun arkadaşlarıyla birlikte kalmayı seçtiği ortaya konulmuştur (Kaşlı ve Serel, 2008).

Öğrenciler, sonuçlara göre arkadaş ortamını daha çok tercih etmektedirler. Yine benzer bir araştırmada, öğrencilerden %54'ünün öğrenci evlerinde, %21'inin ebeveynlerinin yanında, %18'inin çeşitli yurtlarda, %4'ünün akrabalarının yanlarında kaldıkları ve %3'ünün farklı yollarla barınma sorununun üstesinden geldiği belirlenmiştir (Filiz ve Demir, 2004).

Yurtların memnuniyet derecesini tespit etmek için yapılan bir araştırmada ise yurt odasının öğrenci standartlarında geniş olması memnuniyeti arttırdığı tespit edilmiştir (Kaya ve Erkip, 2001). Fiziksel şartların, bireysel tercihler üzerinde etkili olduğu görülmüştür.

Ebeveynlerinin yanında öğrenim görmeyen 905 üniversite öğrencisinin barınmaya dair sorunlarının incelendiği bir başka çalışmanın analizlerine göre öğrencilerin çoğu öğrenci evlerinde, kalan kısımların da yurtlarda kaldıkları

belirlenmiştir. Kamu ve özel yurtlarda barınan öğrencilerin uymakta zorlandıkları ve sitem ettikleri kural olarak yurtlardaki giriş-çıkış saatinin olduğu sonucuna varılmıştır (Güldiken ve Özekicioğlu, 2004).

Bir başka çalışmada Niğde Üniversitesi Eğitim Fakültesi'nde öğrenim görmekte olan 518 öğrenci, ruhsal sağlık, cinsiyet, barınma, öğretim, yerleşim yerleri ve başarı düzeyleri açısından kategorize edilerek incelenmiştir. Çalışma sonucunda eğitim biçimleri açısından, ruh sağlığını oluşturan depresif ve kaygı düzeyinin anlamlı olduğu bulunmuş ve yaşam biçimine göre, devlet yurtlarında yaşayan öğrencilerin ruh sağlığı düzeyi, özel yurtlarda yaşayan öğrencilere göre daha düşük olduğu belirlenmiştir. (Koç ve Polat, 2006).

Gazi Üniversitesi Mesleki Eğitim Fakültesi Çocuk Gelişimi ve Okul Öncesi Öğretmenliğinde eğitim görmekte olan ve rastgele seçilen 651 öğrenci ile yürütülen çalışmada ise öğrencilerin devlet yurdunu tercih etme sebeplerinden en önemlileri, öğrencilerin ekonomik durumları ve yurtlarındaki disiplin seviyesinin yüksek olması belirtilmiştir (Poyraz, 2000).

Barınma sorununa ilişkin bir başka çalışmada ise, öğrencilerin kiralık evleri daha çok tercih ettiği, buna sebep olarak ev kirasının yurtlara göre uygun olması, rahat ders çalışma ve özgürlük hissi olduğu tespit edilmiştir (Ersoy ve Arpacı, 2003).

Yapılan literatür taraması sonucunda ortaya çıkan bilgiler açıkça göstermektedir ki öğrenciler memnuniyetlerini sağlayabilecekleri en uygun şartları seçmeye çalışmaktadır. Koşullar elverdikçe 'en iyiye yönelme' durumu söz konusudur. Yine aynı çalışmalara göre kurumların hizmet kalitesi, öğrenci ebeveynlerinin ve öğrencilerin kendilerinin tercihlerini etkilemektedir.

Bu tez çalışmasında Uşak ili örnek bölge olarak seçilmiş, yükseköğrenim yurtlarında kalan öğrencilerin kaldıkları yurtlar ve koşullardan duydukları memnuniyet seviyesi ve hizmet kalitesi ortaya konulmuştur. Üniversite öğrencisi kavramının aktarılması için gençlik olgusu araştırılmıştır. Daha sonra insanlığın barınmasının temelini inilmiş ve barınma kavramı anlatılmıştır. Yurt hizmetleri ve örnekleri verilmiş, memnuniyet ve hizmet kalitesi kavramları aktarılmıştır. Son olarak araştırmanın bulguları sunulmuş, veriler analiz edilmiş ve sonuçlar tablolarda gösterilerek yorumlanmıştır. Memnuniyet derecesi olarak yurdun hizmet kalitesinin, olanaklarının ve çalışan kimliği davranışlarının etkisi ölçülmeye çalışılmıştır.

Sağlanan imkân ve hizmet kalitesinin artması ile öğrenci memnuniyeti doğru orantılıdır

1.2. Türkiye’de Gençlik Kavramı

Genel bir bakış açısıyla gençlik kavramı, yapısal anlamda dinamik olduğu kadar toplumsal süreçlerin etkisinde kalan bir kesim olarak tanımlanmaktadır. Bunun yanı sıra gençlik döneminde bireyler hem biyolojik hem psikolojik hem de sosyal açıdan değişimlerle bir arayış içine girmekte ve bu dönemde bir hayat felsefesi benimsemiş, yeni bir kimlik oluşturma gereksinimi duymaktadır. Bu bağlamda gençlik bir devletin geleceğini yansıtmaktadır (Vatandaş, 2016).

Gençliğin gelişimi bir milletin gelişimini sağlamakla birlikte devletin de gelişimini sağladığı düşünülmektedir. Nitekim gençlerin ülkenin gelecek liderleri olarak görülmekten ziyade o ülkenin yatırımlarını ve ulusal kalkınmayı da hareketlendirdiği bilinmektedir.

Gençlik, çocukluk bağımlılığından yetişkinliğin bağımsızlığına geçme dönemi olarak anlaşılmaktadır. Bu nedenle, bir kategori olarak gençliğin diğer sabit yaş gruplarından daha değişken bir yapısı bulunmaktadır. Bununla birlikte, yaş, özellikle eğitim ve istihdam ile ilgili olarak, bu grubu tanımlamanın en kolay yoludur, çünkü “gençlik”, genellikle zorunlu eğitimden ayrılma ve ilk işini bulma arasındaki yaşlara sahip bir kişiye atıfta bulunur. Birleşmiş Milletler “gençlik” 15 ila 24 yaş arasındaki kişiler olarak tanımlar. Bununla birlikte, Birleşmiş Milletler raporlarında “gençlik” teriminin anlamının dünyadaki farklı toplumlarda farklılık gösterdiğini de kabul etmektedir (Eskin, 2012).

1.3. Gençlik Kavramının Tanımı ve Önemi

Gençlik kelimesi, sözlük anlamı olarak ergenlikten yetişkinliğe kadar olan kısmı kapsamaktadır. Yaşlı olmama durumuna gençlik denmektedir. Gençlik terimine birden çok tanımlama yapılmıştır.

Birleşmiş Milletler ve UNESCO, gençliğin alt sınırını 15, üst sınırını ise 24 yaş olarak belirlemiştir. Avrupa Birliği (Eurostat) ise gençliği, 15-29 yaş arasındaki

bireyler olarak tanımlamıştır (TÜİK, 2014). Dünya Sağlık Örgütü ise, 10-24 yaş aralığındaki topluluğa ‘gençlik’ demeyi uygun görmüştür. Literatürde çoğunlukta olan görüşe göre ise ‘gençlik’, 12-24 yaş aralığını içermektedir (Özgüven, 1992).

Gençlik dönemi farklı tanımlar ve kaynaklar ile açıklansa da ortak görüş esnek bir yapıya sahip olduğu, nitelikleri itibariyle kolayca değişim görülebildiği ve kazanımlara açık olduğu yönündedir. Türkiye’deki gençlik ise, Gençlik ve Spor Bakanlığı’nca, dört ayrı sınıfta incelemiştir. Bunlar; eğitim sürecindeki gençlik, normal öğretim dışındaki gençlik, özel durum arz eden bedensel-zihinsel engelli gençlik ve yurt dışı gençliktir (Mısırlıoğlu, 2014).

Gençlik kavramı, halen görüldüğü gibi sürekli genişlemekte ve değişim göstermektedir. Toplumsal yaşamda sürekli kendini yenileyen bir katman gibidir. Gençlik tarih boyunca milletlerin geleceğini oluşturan, kültürlerini aktaran ve gelişimi ayakta tutan kavram olarak belirleyici olmuştur. Bu belirleyici rolün gücü ve sorumlulukları her zaman yöneticiler tarafından dikkatle incelenmiştir.

Gençlik dönemi, bireylerin kendini tanıdığı, dış dünya ile etkileşime daha çok geçildiği, hayat tarzlarının belirlendiği ya da ilk şeklini aldığı bir dönemdir. Ergenlik döneminin gençlik kavramının alt kümesi olması ile birlikte çeşitli sorunların da bu dönem ile birlikte geldiği görülmektedir. Kültürel etkileşimin fazlaca yaşandığı bu dönemde önemli değerler kazanılır. Bir birey olarak toplumda yer edinmeye başlanan dönemin önemi büyüktür (Özdel, 2002).

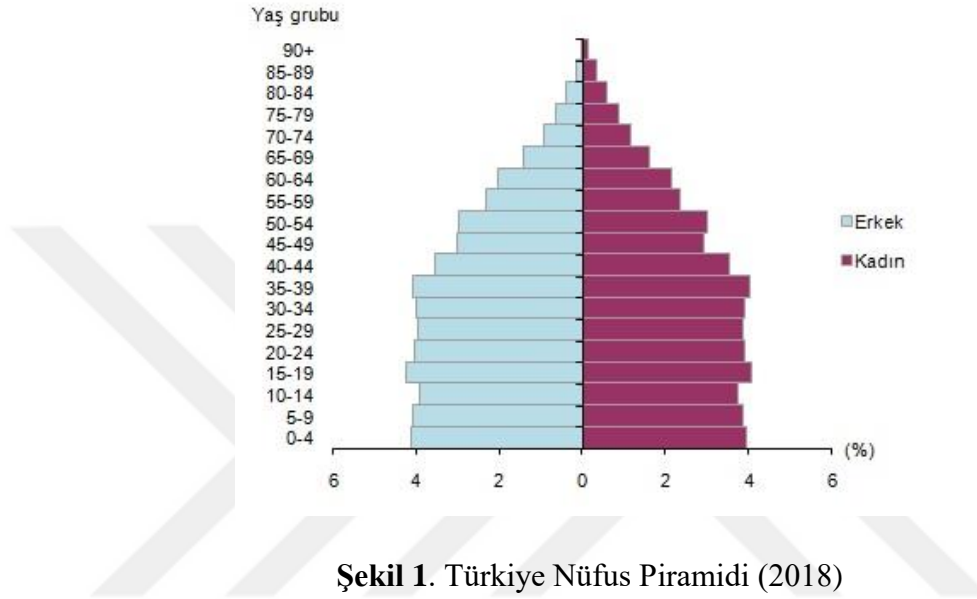
Çeşitli dönemler insan yaşamını bütünlerken, insanlar toplumları ortaya çıkarır. Bir millettten oluşan toplum ise ülkenin yapısını oluşturmaktadır. Bu yapının sayısı nüfus kavramını doğurmaktadır.

1.4. Genç Nüfusun Türkiye Nüfusundaki Yeri

Tarih boyunca devletler ve topluluklar hem maddi kaynak olarak hem de askeri amaçlar ile nüfus miktarlarının değerini ölçmek istemiş ve nüfus sayımı için çaba göstermişlerdir (Başar, 2010). Birçok büyük medeniyet aynı amaçlar ile sayımlar yapmıştır. Türk tarihinde ise nüfus sayımı ilk olarak Selçuklular ve İlhanlılar döneminde yapılmıştır. Osmanlı İmparatorluğu’nda 1830 yılında Anadolu ve

Rumeli'yi içeren büyük çaplı bir sayım yapılması kararlaştırılmıştır (Aydoğan ve Çoban, 2016).

Cumhuriyet'in ilanından sonra 28 Ekim 1927 tarihindeki nüfus sayımı ilktir. Daha sonraki yıllarda ise 5 yıllık aralıklarla nüfus sayımı uygulanmıştır. Bu sayımlar sırasında ülke çapında sokağa çıkma yasağı konmuştur. İlk kez adrese dayalı nüfus sayımı 2007 yılında yapılmıştır (<https://tr.wikipedia.org/>).

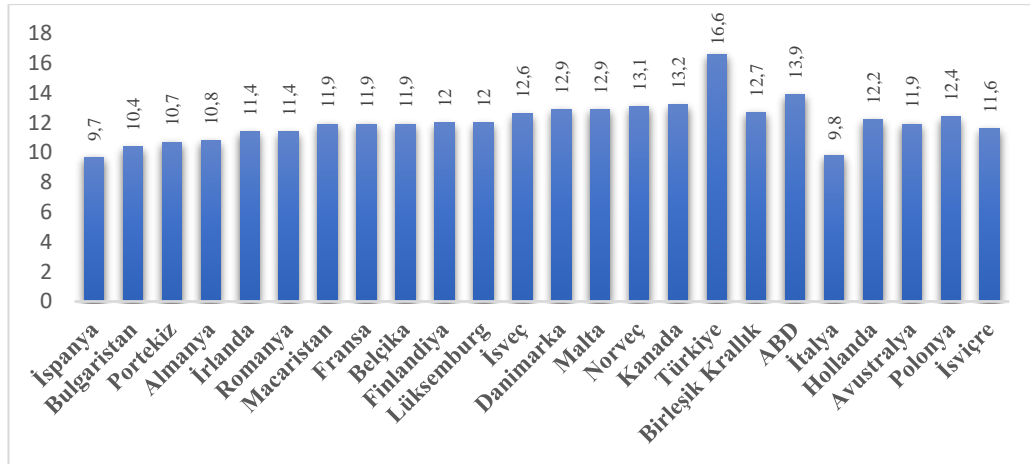


Şekil 1. Türkiye Nüfus Piramidi (2018)

Kaynak: <https://www.tuseb.gov.tr/enstitu/tacese/n-fus-verileri>

Şekil 1'de görüldüğü üzere 2018 yılı verilerine göre, Türkiye nüfusunun toplamı 82.003.882'dir. 10-24 yaş aralığı olarak kabul edilen genç nüfus ise 19.311.819'dur. Genç nüfus, toplam Türkiye nüfusunun %23,5'ini oluşturmuştur. Genç nüfusun, %50,2'sini erkekler, %49,8 kadarını ise kadınlar oluşturmaktadır (TÜİK, 2018).

TÜİK'den alınan verilere göre, Türkiye nüfusunun 2023 yılında 84.247.088 kişi olması beklenmektedir. Gençlerin toplam nüfus içindeki oranının, 2075 yılında %10,1'e düşmesi beklenmektedir. 2023 yılı itibariyle genç nüfusun oranının, %15,1'e, 2050 yılında %11,7'ye, 2075 yılında ise %10,1'e gerilemesi beklenmektedir (<http://www.tuik.gov.tr>).



Şekil 2. Seçilen Ülkelere Göre Toplam Nüfus İçindeki Genç Nüfusun Oranı, 2013

Kaynak: (Birleşmiş Milletler, Avrupa Ekonomik Komisyonu, İstatistiksel Veri Tabanı Avrupa Birliği İstatistik Ofisi TÜİK, Adrese Dayalı Nüfus Kayıt Sistemi, 2013)

Şekil 2’de Türkiye, diğer ülkelerle karşılaştırıldığında en fazla genç nüfus oranına (%16,6) sahip ülke olduğu görülmektedir.

Tablo 1. Yaş Grubu Ve Cinsiyete Göre Nüfus, 2018

Yaş Grubu	Toplam	Erkek	Kadın
0-4	6.544.781	3.357.981	3.186.800
5-9	6.336.787	3.253.192	3.083.595
10-14	6.322.223	3.244.584	3.077.639
15-19	6.402.806	3.288.016	3.114.790
20-24	6.523.846	3.333.076	3.190.769
25-29	6.256.609	3.176.593	3.080.016
30-34	6.319.097	3.197.285	3.121.812
35-39	6.563.350	3.309.834	3.253.516
40-44	5.836.212	2.947.638	2.888.574
45-49	5.302.832	2.665.168	2.637.665
50-54	4.693.555	2.367.229	2.326.325
55-59	4.163.996	2.072.110	2.091.886
60-64	3.437.773	1.687.722	1.750.051
65-69	2.604.978	1.242.584	1.362.395
70-74	1.849.910	831.911	1.017.999
75-79	1.257.817	537.620	720.197
80-84	790.992	317.440	473.552
85-89	484.644	181.949	302.695
90-94	146.412	41.254	105.158
Toplam	81.867.223	41.059.075	40.808.147

Kaynak: https://tuik.gov.tr/PreIstatistikTablo.do?istab_id=1632, 2018

1.5. Türkiye’deki Genç Nüfusun Eğitim Düzeyi

Hemen hemen her alanı üzerinde derin etkiler bırakan eğitim olgusu, özellikle bazı gençler açısından daha büyük öneme sahiptir. Çalışmanın bu bölümünde Türkiye’deki gençliğin eğitim düzeyi değerlendirilecektir.

Tablo 2. Türkiye’deki Eğitim Durumuna Göre Genç Nüfus (%)

	Erkek		Kadın	
	18-21	22-24	18-21	22-24
Okuma-yazma bilmeyen	0.06	0.22	0.25	1.01
Okuma Yazma Bilen Fakat Bir Okul Bitirmeyen	1.99	2.58	4.67	6.95
İlkokul	0.92	0.64	1.43	0.99
Ortaokul veya Dengi Meslek Ortaokul	13.37	0.25	8.83	0.15
İlköğretim	23.73	34.41	18.34	27.28
Lise ve Dengi Meslek Okulu	56.52	38.88	61.59	31.90
Yüksekokul veya Fakülte	3.19	22.77	4.57	31.29
Bilinmeyen	0.23	0.25	0.32	0.43
Toplam	100	100	100	100

Kaynak: TÜİK, Ulusal Eğitim İstatistikleri Veritabanı (M), 2017

Tablo 2’de Türkiye’de 18-21 yaş aralığında “okula gitmeyen ancak okuma yazma bilen” erkek oranı %0,06 olarak tespit edilmiştir. 22-24 yaş grubunda ise bu oran %0,22 olarak görülmektedir.

Kadınlarda ise bu oranlar 18-21 yaş grubundaki kadınlar için sırasıyla %0,25, 22-24 yaş grubunda ise %1,01 olduğu saptanmıştır. Genç erkeklerin okula gitmeden okuma-yazma öğrenmeleri genç kadınlara göre daha az olduğu gözlemlenmiştir.

Bu tablo bizlere genç kadınlardaki okula gitme eğiliminin erkeklere göre daha az olduğunu ifade etmektedir. 18-21 yaş arası Lise ve Dengi Meslek Okulu ile Yüksekokul veya Fakülte mezunlarına bakıldığında erkeklerde %56.52 ve %3.19 kadınlarda ise bu oranın %61.59 ve %4.57 olduğu görülmektedir.

1.6. Yükseköğretimde Genç Nüfus

Ülkelerin genç nüfusu diğer alanlarda olduğu gibi yükseköğretimde de rekabet unsurunu meydana getirmektedir. Yükseköğrenim düzeyinde eğitim alan genç öğrenciler de bilgi ve becerilerini artırmayı ve öğrenmeyi amaçlamaktadır. Bu genç nüfusun yükseköğretimdeki sayısı da oldukça önem arz etmektedir (Atik, 2017).

Tablo 3. Türkiye’deki Yükseköğrenim Düzeyinde Eğitim Alan Öğrenci Sayıları

	Yeni Kayıt			Toplam Öğrenci Sayısı		
	Erkek	Kadın	Toplam	Erkek	Kadın	Toplam
Toplam	703.175	679.414	1.382.589	4.047.302	3.513.069	7.560.371
Önlisans	266.748	298.473	565.221	1.424.366	1.344.391	2.768.757
Örgün Öğretim	88.209	90.323	178.532	451.531	323.945	775.476
İkinci Öğretim	31.701	25.108	56.809	214.158	106.787	320.945
Uzaktan Öğretim	2.951	3.173	6.124	20.990	14.722	35.712
Açık Öğretim	143.887	179.869	323.756	737.687	898.937	1.636.624
Lisans	337.963	331.404	669.367	2.292.542	1.949.299	4.241.841
Örgün Öğretim	185.901	210.681	396.582	903.108	932.084	1.835.192
İkinci Öğretim	46.150	33.709	79.859	250.119	178.885	429.004
Uzaktan Öğretim	2.018	3.946	5.964	11.663	16.390	28.053
Açık Öğretim	103.894	83.068	186.962	1.127.652	821.940	1.949.592
Yüksek Lisans	89.364	41.864	131.228	275.781	178.892	454.673
Örgün Öğretim	53.702	35.461	89.163	224.644	168.085	392.729
İkinci Öğretim	21.023	4.838	25.861	30.779	8.457	39.236
Uzaktan Öğretim	14.639	1.565	16.204	20.358	2.350	22.708
Doktora	9.100	7.673	16.773	54.613	40.487	95.100

Kaynak: YÖK, 2017-2018 Öğretim Yılı Yükseköğretim İstatistikleri (<https://istatistik.yok.gov.tr/>)

Tablo 3 incelendiğinde 2017-2018 yılı TÜİK istatistiklerine göre Türkiye’de 7.560.371 kayıtlı öğrenci yükseköğrenim öğrencisidir. Bunların 4.047.302’si erkek öğrenci iken 3.513.069’u ise kadın öğrencidir. Çeşitli organizasyonlar ve araştırmalar ile yükseköğrenim gençliğinin üniversite yaşamına uyumu, gençliğin sorunları ve üniversitenin profili hakkında bilgi edinilebilmektedir (Kutlu, 2004).

1.6.1. Yükseköğrenim Düzeyinde Genç Nüfusun Önemi

Türkiye’de üniversitelerde eğitim görmekte olan genç öğrenciler bu kategoride bulunurlar. Ülkenin gelecekteki işgüçleri olarak önemleri büyüktür. Bir milletin kültürünü, bilgisini ve bütün mirasını aktaracak olan gençlik, en güçlü dinamizm kaynağıdır.

Yükseköğretim kurumları ise, geleceğin temellerini atacak gençliğin eğitim görmesini sağlayan ve uzmanlaşması için açılmış nitelikli birey yetiştiren kurumlardır (Kocacık, 1987). Yükseköğretim kurumları, bireyleri gelecek dünyasına hazırlamakta ve evrensel bilginin herkese eşit olarak verilmesini amaçlamaktadır. Yükseköğretim kurumları da bu amaç doğrultusunda donatılmış ve açılmıştır. Yükseköğretim

kurumları, gerçeğin peşinde, doğru bilgi ve bilimi kullanarak, tartışmacı, geliştirici yayımcı bir kurum olmalıdır (Yazıcı, 2001).

Türkiye’de, Yükseköğretim kurumlarındaki ortak amaçlar dört ayrı maddede toplanmıştır (Mısırlıoğlu, 2014):

- Öğrencilerin kabiliyetli oldukları alanda, ilgi duyduğu branşlarda, ülkenin geleceğine ve politikasına uygun ihtiyaç ve insan gücüne uygunluğuna göre yetiştirmek;
- Farklı kademelerde bilimsel eğitim vermek;
- Ülkenin yararına çeşitli sorunları çözmek için araştırmalar yapmak;
- Ülkenin farklı alanlarda ilerlemesini hedefleyerek, hükümet ile ortak araştırmalarda bulunup istenilen faydalı araştırmaları sonuçlandırarak halkın yararına sunmak ve elde edilen sunuları bilimin ilerlemesi için yayınlamaktır.

Ülkenin hedeflerini yerine getirecek, bu hedefleri bir sonraki nesillere aktaracak olan yine gençliktir. Genç nüfusunda dikkat çekici büyüklüğe sahip olan Türkiye için gelişmenin anahtarı gençliktir (Yavuzer vd., 2005). Ancak Yükseköğrenim gençliğinin de karşılaştığı bazı sorunlar bulunmaktadır. Bu amaçla Türkiye’nin geleceğinde büyük rol oynayan gençlik kavramının sorunları incelenmeli ve üstüne gidilmelidir.

1.6.2. Yükseköğrenimde Genç Nüfusun Sorunları

Öğrencilerin eğitim hayatı boyunca karşılaşacağı sorunların başında, barınma, beslenme ve sağlık sorunları gelmektedir. Her öğrencinin farklı profili olduğu gibi, sorunlar da bu farklı profillere bağlı olarak değişim göstermektedir (Vural, 2013).

Türkiye’de ve diğer ülkelerde yükseköğrenim öğrencisi olmak günümüzde ‘stres ve kaygı hali içinde’ olmak ile eş anlamlıdır. Bireyin yükseköğrenim dönemi kendi gelişimi ve kendi sorunları içinde olduğu döneme denk gelmektedir. Yükseköğrenim öğrencisi artık çocuk değildir. Ancak henüz yetişkin de olmamıştır. Kendi kimliğini bulma, değerleri benimseme, toplumda yer edinme ve sosyal olgunluğa erişme çabası içerisinde olan öğrencilerin çoğu ilk kez tam anlamda bağımsızlığa erişmiştir. Bu bağımsızlık hali içerisinde sosyal çevresini çizen

öğrencinin arkadaş ortamı ve eğilimlerinin sonuçları önem taşımaktadır. Bu düzeyde ebeveynlerin etkisi azalmakta, bireysel yargılar çoğalmaktadır (Özgüven, 1992).

‘Cumhuriyet Gençliği ve Sorunları’ adlı bir çalışmada ise yükseköğrenim öğrencilerinin sorunları barınma, beslenme, ekonomik sorunlar, din, kültürel, aile yapısı, karşı cins ve cinsellik, bağımsızlık ve sorumluluklar olarak gruplandırılmıştır. Bütün bunlara ilişkin olarak da intihar ve bağımlılık gibi sonuçların çıkış noktaları belirlenmiştir (Köknel, 1979).

Öğrencilerin karşılaştıkları problemleri; Özgüven (1992), çalışmasında ise on ana başlıkta sıralamıştır. Bunlar aşağıda sıralanmaktadır;

1. Gelecek kaygısı,
2. İş kaygısı ve ekonomik hayat,
3. Üniversite hayatı,
4. Sosyal yaşantı,
5. Sağlık,
6. Öğretim,
7. İnsan ilişkileri,
8. Aile,
9. Karşı cins ile olan ilişkiler,
10. Din ve ahlak ile ilgili sorunlardır.

1985 yılında 5306 üniversite öğrencisine geniş çaplı bir anket uygulanarak yapılan çalışmada yükseköğrenim öğrencilerinin sorunlarının ele alınması hedef olarak belirlenmiştir. Öğrencilerden %72,1'i ‘yetersiz spor olanaklarını’, %70,5'i ‘ailelerine yük olduklarını’, %67,1'i ‘eğlenmeye vaktin ve yerin olmadığını’, %64,3’ü ‘derslere fazla vaktin harcadığını’ %60,8’i ‘ulaşım problemini’ göstermiştir. Geri kalanları ise çoğunluk sırasına göre ‘toplumun güvensizliğini’, ‘sorunlara yardımcı kimsenin olmamasını’, ‘kültürel faaliyet azlığını’, ‘ekonomik sıkıntıları’ ve ‘kuralları’ sıralamışlardır. Ebeveynlerin yanında kalan öğrenciler ‘spor alanı olanaksızlığından ve ulaşımdan’ yakınırken ebeveynlerinden uzak yaşayan öğrenciler ise ‘ekonomik problemleri ve beslenmeyi’ esas problem olarak göstermişlerdir (Yavuzer, 1987).

Dolayısıyla barınmanın yükseköğrenim öğrencileri için sorun haline gelmesi, öğrencilerin eğitim için ailelerinden uzakta çeşitli şehirlere gitmeleri ile başlamıştır

(Karabacak ve Sayılı, 2016). Çeşitli organizasyonlar ve araştırmalar ile yükseköğrenim gençliğinin üniversite yaşamına uyumu, gençliğin sorunları ve üniversitenin profili hakkında bilgi edinilebilmektedir (Kutlu, 2004).



2. BÖLÜM

YURLARDA BARINMA VE HİZMET KAVRAMI

Çalışmanın bu bölümünde barınma ihtiyacı, yurtlarda barınma, hizmet kavramı, hizmet kalitesi ve öğrencilerin yurtlarda barınma memnuniyeti ile ilgili kavramlar ele alınacaktır.

2.1. Barınma Kavramının Tarihçesi

Tarih boyunca öğrenciler, eğitim amacı ile çeşitli bölge ve coğrafyalardan yola çıkarak eğitim olanaklarının olduğu yerlere doğru hareket etmiştir. Belirli yerlerin merkez haline gelmesi ve öğrenci birikimi sonucu barınma ve beslenme sorunlarını da beraberinde getirmiştir. Ülkeler ise kendilerine göre kurallar ve yöntemler ile bu sorunların üstesinden gelmeye çalışmıştır.

TDK'ye göre barınma, doğal etkenlerden korunmak için bir yere sığınmak, yaşam için elverişli ortam oluşturarak oturmak, geceyi geçirmek, çevresi ile uyumlu ve yaşayacak, gelececek uyumu sağlamış olan anlamlarına sahiptir (<http://www.tdk.gov.tr>).

Barınma, her canlının yaşamsal faaliyetleri içerisindeki en önemli temel gereksinimdir. Barınma, çevresel faktörler ile de etkileşimde olan bir yapıdır. Güvenlik ve sağlık ihtiyaçlarının yanı sıra, bireysel mahremiyet olgusunun getirdiği yabancılardan ve tehlikelerden uzakta olma duygusu da barınma gereksiniminin önemli sebeplerindendir. Çeşitli barınaklar insanlara barınma konusunda tarih boyunca araç olmuştur. Zaman ile “konut” kavramına dönüşmüş olan barınak kavramı, insanların hayatlarının büyük bir bölümünü geçirdiği, kendilerini ve sahip olduklarını güvence altına aldığı ve çevre etkilerine karşı kendilerine fiziksel koruma oluşturan güvenli bir ortamı açıklamaya başlamıştır (Ersoy ve Arpacı, 2003).

Yaşamın getirdiği olumsuzluklardan korunmak amacı ile barınma kavramı adı altında ortaya çıkan “konut” terimi, insanlık tarihinde “aile” kavramının da gelişmesiyle fazlaca önem ve anlam kazanmıştır (Karasözen, 1993). Konut kavramına, değişen kültürel etkiler, insanların göreceli olarak değiştirdikleri refah ve lüks

değerleri ve insanların psikolojik etkileri zaman içinde etki etmiş ve farklı anlamlar kazandırmıştır.

İnsanlığın yaşam için konut inşa etmeye başlaması neredeyse 1 milyon yılı bulmuştur. Bütün bu süre insanın gerekli bilgiyi kazanması, kendini ve çevreyi tanıması, kültürel olarak etkileşime girmesi, teknoloji birikimini geliştirmesi için harcanmıştır. İnsanoğlu barınma ihtiyacını, kaya sığınakları, mağaralar ve kovuklar gibi doğadaki hazır yerlerde karşılamıştır.

Doğada ilk zamanlarını hazırdan faydalanarak geçiren insanlık, daha sonra yine doğada hazır bulduğu veya basitçe kendilerinin oluşturdukları ortamlarda barınmıştır. İlk örneklerinin, günümüzden yaklaşık 40 bin yıl öncesinde Orta ve Doğu Avrupa'da olduğu bilinmektedir (Karasözen, 1993).

Günümüzden 16 bin yıl öncesinde ise, mevsimlik yapılar kurulmuş ve daha açık alanlar kullanılmıştır. Bu dönem ise, geçim kaynaklarının geliştiğini ve iklim şartlarının iyileştiğini gösterir. İnsanlık bu dönemde doğada rahatça bulunabilecek materyallerden barınaklara sahiptir. İnsanlık, böylece çevresinde ve doğal yaşamda olan bitenden daha fazla haberdardır. Bütün bunlardan faydalanabilecek bilgi birikimine erişmiştir.

Milattan önce 11 binli yıllarda ise Yakındoğu ve Anadolu'da sabit yerleşim yerleri inşa edilmeye başlanmıştır. Doğadan kolaylıkla elde edilip, kullanım alanları genişletilen malzemeler ile inşa edilen yapılar oluşturulmuştur. Giderek değişen ihtiyaçlar sonucunda insanlık yuvarlak veya oval düzende inşa ettiği barınma yapılarını, toplayıcılığın artması ile de birlikte dörtgen biçimde inşa etmeye başlamıştır. Sabit düzene sahip olan ve yerleşik hayata geçmeye başlayan toplumlar, barınaklarını bu biçimde kurmuşlardır.

Neolitik dönemde çeşitli yerleşim düzenleriyle karşılaşılır; Orta Anadolu'da birbirine bitişik, sık düzende barınakların bir araya getirdiği küçük köyler inşa edilirken, Güneydoğu Anadolu'da barınaklar birbirinden bağımsız yapılmıştır. Çatalhöyük örneğinde de görüldüğü gibi ev içinde, çatıyı taşıyan ana direğin altına kafatası bırakılmakta, barınağın duvarları resimler, boyalar ve çeşitli şekiller ile kaplanmaktadır.

Bütün bu gelişen düzen ve insanların zaman içerisinde farklı anlamlar kattığı konut ve barınma kavramının günümüze oranla farklı bir boyut kazandığını; bir başka deyişle kutsal olduğunu ve “toplumsal bir hafızanın” birikimi olduğunu anlamıdır (<http://www.bugday.org>).

Günümüzde eğitim merkezlerine yönelen öğrenciler barınma sorununu da beraberinde getirmiştir. Yükseköğrenim hayatlarını yaşadıkları şehirlerin dışında geçiren öğrencilerin büyük bir çoğunluğu özele veya devlete ait yurt işletmelerini tercih etmektedir.

2.2. Barınma İhtiyacı ve Sorunu

İnsan davranışlarının temelinde ihtiyaçları ve içgüdüleri vardır. Tıpkı her insanın farklı davranışları olduğu gibi ihtiyaçlar da farklı şekilde giderilebilir. Aynı birey aynı ihtiyaçları için farklı zamanlarda farklı davranışlarda ve farklı tercihlerde bulunabilir. Hareketlerin her birinin arkasında bir içgüdü yatar. Fizyolojik temelli olan uykusuzluk, susuzluk ve açlık gibi güdüler “dürtü (drive)” olarak adlandırılır. İnsanoğlu gibi gelişmiş canlılarda olan başarıma ve tatmin olma isteği, yaşama istemi gibi dürtülere birer ihtiyaç denir (Cüceloğlu, 1996).

Abraham Maslow, insanlığın ihtiyaçlarını bilimsel açıdan ele almıştır. Bu ihtiyaçları sınıflandırarak, dünyada yaygın olarak kabul görmüş İhtiyaçlar Hiyerarşisi Piramidinde göstermiştir. Piramidin özelliği, bir sonraki ihtiyacın karşılanabilmesi için bir alttaki ihtiyacın sağlanmış olması gerekmektedir.



Şekil 3. Abraham Maslow'un İhtiyaçlar Hiyerarşisi Piramidi

Kaynak: Maslow, A. (2001).

İnsan, tehlikenin her türlüüne karşı güvende olmak ister. Tehlikelere karşı kendini güvende hissedebileceği ilk yer olan barınma ortamı; toplumsal yaşantının beraberinde getirdiği bir boyuttur. İnsan yaşantısı ve barınma olanağı, yaşam koşullarının düzeyini belirler (Cılga, 1994).

“Barınma ihtiyacı”, popülasyonun hangi kategorilerinin yeterli standartta ayrı bir konaklama birimine erişebilmesi gerektiğine dair yaygın olarak kabul edilen fikirlere dayanan normatif bir kavramdır. Etkili talep, tamamen farklı bir kavramdır, gelirden, tasarruflardan ve krediye erişimden yeterli satın alma gücü ile piyasada etkili olan talebe göre değişmektedir. Gelirleri düşük haneler, barınma ihtiyacı duyabilir ancak yardımsız bunu elde edemez. Bunun tersine, ayrı konut satın alan veya kiralayan ve bağımsız yaşayan insanlar olabilir, ancak “gerçekten ihtiyaç duymadığı” kabul edilebilir. İkincisinin politika belirsizliği, öncekinden çok daha küçüktür, ancak tamamen ihmal edilemez (Bradshaw, 1972).

Barınma, her bir ülkenin ekonomik gelişiminde önemli bir rol oynamakta olup, ülkedeki toplam ekonomik faaliyetin %10-20'sini oluştururken, aynı zamanda hane halklarının en büyük sabit varlığı olmuştur (Avrupa Komisyonu, 2005). Barınma ihtiyacı sadece temel insani temellerden biri değil aynı zamanda nüfusun yaşam standardının bir göstergesidir. Bugün, konutun konforlu, ekonomik olması ve aynı zamanda mimari olarak ifade edici ve çevre ile uyumlu olması gereken güncel bir konudur (Henilane, 2015).

Ebeveynlerinden uzakta öğrenim gören öğrencinin karşısına çıkacak en önemli sorunların başında barınma gelmektedir. Yükseköğretim kurumlarının bulunduğu şehirlerde, bazı öğrenciler devlet ve özel yurtların sağladığı hizmetlerden memnun kalmayıp, bu yurtlara alışmamaktadırlar. Bunun sonucunda öğrenciler başka barınma yolları aramak zorunda kalmaktadırlar. Öğrencilerden bazıları alternatif çözümler üretip, eğitim hayatlarına kimileri tercih etmediği ortamlarda; kimileri de kendilerine yarattığı en uygun ortamlarda devam etmektedirler. Böylece birçok barınma olanağı ortaya çıkmakta ve eğitimde olanak eşitsizliğine yol açılmaktadır (Kara, 2009).

Kaliteli bir eğitim için farklı ülkelerin eğitim kurumlarını tercih eden öğrenci sayısı her geçen gün artmaktadır. Buna bağlı olarak ortaya çıkabilecek sorunların giderilmesi ve yeterli hizmetin sağlanması yükseköğretim kurumlarına düşmektedir (Hussain ve Birol, 2011).

Türkiye’de ve dünyanın her yerinde yükseköğretimde barınma sorunu, eğitim kurumlarının artması ile ortaya çıkmış bir sorundur. Orta çağda eğitim kurumlarında sağlanan ayrıcalıklar dâhilinde, eğitimcilere ve öğrencilere sağlanan sosyal ve hukuki ayrıcalıklar arasında “barınma ihtiyacının kolaylaştırılması ve sağlanması” maddesi bulunmaktadır (Rukancı ve Anameriç, 2004). Böylece barınma sorununun eskilere dayandığı görülmektedir.

Bireyin kaldığı yer ile hayat kalitesi yakından etkilidir. Barınağın sağladığı olanaklar kişinin hayatına olumlu veya olumsuz etki yaratabilir (Seed ve Lloyd, 1997).

2.3. Yurt Kavramının Tanımı

TDK’ye göre yurt kelimesinin karşılığı; “Bir toplumun üzerinde yaşadığı, kültürünü oluşturduğu toprak parçası, vatan, memleket, bakıma ve barınmaya ihtiyacı olan bir grup insanın oturduğu, yetiştirildiği veya bakıldığı kurum, eski zamanlardan göçebe Türklerin oturduğu çadır, öğrencilerin kaldığı, barındığı yer, mecazi anlam olarak mekân, bir şeyin ilk veya çok yetiştirildiği yer, vatan, sahip olunan arazi, emlak” olarak açıklanmıştır (<http://www.tdk.gov.tr/index>).

Yurt tanımı, Millî Eğitim Bakanlığı’nın mevzuatına göre, “Ortaöğretim ve Yükseköğretim öğrencilerinin barınma, beslenme ve diğer sosyal faaliyetlerini karşıladıkları yer” olarak tanımlanmıştır (<http://mevzuat.meb.gov.tr>).

Osmanlı İmparatorluğu Tanzimat dönemine kadar belirli birkaç eğitim kurumunda, medreselerde yerine getirilen yükseköğretim, bu dönemde büyük merkezler dışında yaşayan halkın çocuklarının eğitim sıkıntılarını aşmak için çeşitli kuruluşlar bir araya gelmiş ve külliyeler kurulmuştur. Bu kurumlarda öğrencilerin hem dünya bilimlerinde eğitim alması sağlanmış, diğer yandan da öğrencilerin ihtiyaçlarını giderecek mali bütçeye yardım edecek paraları sağlayan akaretler oluşturulmuştur. Büyük kütüphaneler ile desteklenen külliyeler, sosyal halkın ve öğrencilerin eğitimi, öğretimi ve kültürel olarak gereksinimlerinin karşılandığı birer eğitim kurumu ve sosyal merkez haline getirilmiştir.

Cumhuriyet kurulduktan sonraki yıllara bakıldığında ise 6 Mart 1924 tarihinde yürürlüğe girmiş olan 430 sayılı Kanun sayesinde imarethane ve medreseler

kapatılmıştır. Böylece, öğrencilerin ihtiyaçlarını karşılama konusunda sıkıntı çekilse de, bazı okullar yatılı hale getirilmiş, sıkıntı hafifletilmeye çalışılmıştır.

İstanbul ve Ankara gibi merkez şehirlerde öğrencinin artması ile ihtiyaçlar artmıştır. Dernekler, İl Özel İdareleri ve özel kişiler tarafından yurtlar açılarak barınma sorunu giderilmeye çalışılmıştır. Bütün bunlar sonucunda kamusal niteliğe bürünen yurt işletmeciliği, denetim altına alınmış ve bazı düzenlemelere gidilmiştir.

03 Mayıs 1949'daki kanun ile "Yurt ve Aşevleri" Millî Eğitim Bakanlığı'nın sorumluluğuna verilmiştir. Sonrasında özel ve tüzel kişilerce yurt açılması, kapanması, denetlenmesi de Millî Eğitim Bakanlığı'nın görevleri arasındaki yerini almıştır (<http://yurtkur.gsb.gov.tr>).

Türkiye'de ve Kuzey Kıbrıs Türk Cumhuriyeti'nde bulunan, Gençlik ve Spor Bakanlığı'na bağlı durumda olan Kredi Yurtlar Kurumu'nun (KYK) sağlamış olduğu yurt sayısı Nisan 2017 itibariyle 727, yatak sayısı da 601.019 olarak belirtilmiştir (<http://www.gsb.gov.tr>).

Kredi ve Yurtlar Kurumu yurtlarında barınma şartları bir yükseköğretim kurumuna bağlı olmak kaydıyla,

1. Ailesi yurdun bulunduğu şehir dışında olan veya büyükşehirlerin belediye sınırları dışında ikamet eden öğrenciler,
2. Taksirli suçlar hariç, sabıka kaydı bulunmayan öğrenciler,
3. Eğitim ve öğretim amacıyla gelmiş Türk öğrenciler,
4. Türkiye ile kültür anlaşmaları içinde olan ülkelerin öğrencileri,
5. Kurum ve diğer kuruluşların yurtlarından süresiz çıkarma cezası almamış öğrenciler,
6. Yukarıda belirtilen koşullara uygun olan ve ikamet tezkeresi bulunan yabancı uyruklu öğrenciler,

Yükseköğrenim Kredi ve Yurtlar kurumuna ait yurtlarda kalabilirler.

Özel yurtlara bakıldığında Türkiye genelinde 3.905 özel öğrenci yurdu bulunduğu ve 378.000 öğrenci kapasitesine sahip olduğu bilinmektedir. Bunların

2.246'sı ortaöğretimde, 1.659'u ise yükseköğretimde hizmet vermektedir. Uşak'ta ise Tablo 4'e bakıldığında, toplamda 4 adet devlet yurdu bulunduğu ve 85 sayı ile ağırlıkta olarak özel öğrenci yurtlarının var olduğu görülmektedir.

Tablo 4. Uşaktaki Kız ve Erkek Öğrenci Yurtları Listesi

	Devlet		Özel	
	Erkek	Kız	Erkek	Kız
Toplam	2	2	34	51
Yüzde	%50	%50	%40	%60

Kaynak: YURTKUR ve Özel Yurt Rehberi (www.e-sehir.com)

2.4. Hizmet Kavramı ve Tanımı

Hizmet tanımı, günümüzde her alanda dikkat çeken bir konu olmaktadır. Yeni ihtiyaçların ortaya çıkışıyla farklı alanlarda farklı anlamlar kazanmaktadır. (Seyfullayev, 2015). Birçok alanda kullanılan hizmet kavramının geçmişten günümüze olan tanımları ise şöyledir:

1. Amerikan Pazarlama Birliği, hizmet kavramını “malların satımı veya satışa sunulması ile sağlanan olanaklar veya faydalar” olarak tanımlamıştır. Daha sonra tanımında değişikliğe giderek, “malın tüketicilere ulaştığında istek ve ihtiyaç doygunluğunu sağlayabilen ve bağımsız olarak gerçekleşen olanaklar” olarak tanımlamışlardır (Elitaş, 2010).
2. “Satış için sunulan etkinlikler, faydalar veya karşılanan doyumdur” (Kotler, 2000).
3. “Hizmetler, faaliyetler ve performanslar sürecidir” (Zeithaml ve Bitner, 1996).
4. “Hizmetler, insanlar ve makineler tarafından bizlere sağlanan fiziksel olmayan ve tüketicilere direkt katkı yapan soyutluklardır” (Karahan, 2006).

Günümüzde hizmet kavramı geniş bir coğrafyaya yayılmış durumdadır ve aynı türde olmayan birçok faaliyeti kapsamaktadır. Hizmetin belirli bir tanıma bürünmesi ve tanımlanması güç hale gelmiştir (Altıntaş, 2014). Yapılan bütün bu tanımlara göre hizmet kavramını belirli çizgilere sokmak mümkün değildir. Hizmet sektörü genişledikçe yeni anlamlar kazanacak ve yıllara göre değişim göstererek farklılaşacaktır.

2.5. Hizmet Kavramının Taşıdığı Ortak Nitelikler

Hizmetler, maddi olmayan ve herhangi bir şeyin mülkiyeti ile sonuçlanmayan ve satış için sunulan faaliyetler, faydalar veya tatminlerden oluşan özel bir ürün türüdür. Kuşkusuz, hizmetler son yıllarda çarpıcı bir şekilde büyümekte ve dünya ekonomisinde gittikçe daha önemli hale gelmektedir. Gelişmiş ülkelerde, hizmet sektörü ekonomik büyümeye diğerlerinden daha fazla katkıda bulunmaktadır. Hizmet endüstrileri çok değişkendir. Sadece şirketler değil, hükümetler ve kâr amacı gütmeyen kuruluşlar da bu alanda yer almaktadır. Bununla birlikte, tüm hizmet çeşitlerinin ortak özellikleri vardır. Bu özellikler evrensel olarak herhangi bir hizmet çeşidine uygulanabilmektedir. Hizmetlerin en önemli özellikleri şunlardır:

- Maddi olmama
- Anlaşılmazlık
- Ayrılmazlık
- Değişkenlik
- Bozulabilirlik
- Kullanıcı katılımı

Cowell (1991)'e göre ise hizmetlerin ortak özellikleri bölünmezlik ve mülkiyet aktarımı yapılamaması olarak ikiye ayrılmıştır. Aşağıda Tablo 5'te hizmetlerin ortak özelliklerine yer verilmiştir.

Tablo 5. Hizmetleri Mallardan Ayıran Özellikleri

<i>Mallar</i>	<i>Hizmetler</i>
Somut niteliklidir	Soyut niteliklidir
Denenebilir	Denenemez (Tecrübe edinilir)
Sergilenebilir	Dokunulmazlık
Algılaması kolaydır	Algılanması zordur
Depolanabilir	Depolanamaz
Siparişi verilebilir	Eş Zamanlı Üretim ve Tüketim
Standartlaştırmak mümkündür	Türdeş Olmama
Teknoloji yoğun üretimlidir	Genelde emek yoğun üretimlidir

Kaynak: Karahan K., Hizmet Pazarlaması, (İstanbul: Beta Yayınları, 2.Baskı, Aralık, 2006), s.16.

2.5.1. Dokunulmazlık

Hizmetleri, pazarlanan fiziksel maddelerden ayıran en temel özellik dokunulmaz, elle tutulamaz olmasıdır. Fiziksel maddeler duyu organları ile tercih edilip görülebilirken, hizmetler tecrübe ile kazanılır ve aktarılır. Somut ve soyut iki kavram gibi kıyaslanabilir.

Dokunulmazlık, neredeyse bütün yeni hizmet tanımlamalarında ortaya çıkar. Dokunulmazlık, hizmet yapısının temelini oluşturur. Saf hizmetlerde dokunulmazlık etkindir (Öztürk, 2005).

Kotler'in deyimi ile hizmetler, fiziksel varlık içermeyen, böylece duyular ile tüketicinin hakkında fikir sahibi olamayacağı türden, soyut olan ürünlerdir. Tüketiciler, bu soyutluk sonucunda hizmetin kalitesine yönelik fikir sahibi olmak için somut verilere sahip olmaya hizmetin kaynağından, bilgi verebilecek kişilerden eşya, sembol veya sayılardan yararlanmaya çalışır (Kotler, 2000).

Hizmetlerin açıklanabilmesi ve kolay anlaşılabilmesi için somut verilere, ürünlere ihtiyaç vardır. Müşteriler veya kullanıcılar hizmet kalitesinin seviyesini, hizmet kalitesinden duydukları memnuniyeti başka kullanıcılara veya çevrelerine aktarırlarken bu somut verilerden yararlanabileceklerdir. Bir yurttaki sosyal aktivite etkinliklerinin resimlenerek başka kullanıcılara, ebeveynlere veya potansiyel müşterilere ulaştırılması buna güzel bir örnek olabilir.

2.5.2. Türdeş Olmama

Hizmetlerin içerisinde insan etkisi büyük oranda olduğundan, her hizmetin her defasında aynı kalitede gerçekleşmesi çok zordur. Farklı ortamlar, buldukları psikoloji, yaşadıkları tecrübe ve çevre ile iletişim, insanları etkilediği için farklı sonuçların ortaya çıkması mümkündür. İnsan temelli bir hizmet biriminde sürekli aynı performansı beklemek olanaksızdır. Standart hizmet diye bir şey mümkün değildir. Örneğin bir futbol takımının performansı, tamamı ile insanın fiziksel, zihinsel ve tecrübeye dair gücüne dayanır. Sürekli kazanması, üstün performans göstermesi gerçekçi bir şekilde beklenebilecek bir şey değildir (Kotler, 2000). Bu bağlamda hizmetin türdeş olmaması, klasik bir pazarlama problemi olan kalite kontrol sürecini zorlaştıracaktır.

2.5.3. Eş Zamanlı Üretim ve Tüketim

Geçmişten günümüze ürünler belirli emekler sonucu üretilip, bu emeklerin karşılığında müşteriye sunulup satın alınmayı beklerken hizmet için durum tam tersidir. Hizmet sektöründe önce hizmet satın alınır. Ardından aynı anda üretilir ve tüketilir. Bir öğrenci öğretmen ilişkisi ele alındığında hizmeti öğretmen üretirken aynı anda kullanıcı olan öğrenciler tüketmektedir. Bütün bu döngü hizmet sektörünün ayrılmaz bir parçası haline gelmiştir.

Bu ayrılmaz döngü sayesinde kullanıcılar üretimde aktif rol oynar. Örneğin, berberde tıraş olan bir müşteri tıraş olurken hizmet ve üretim sürecinde aktif rol oynar. Bu sebeple pazarlama süreçleri üretimle eş zamanlı idare edilmelidir (Zeithaml, Parasuraman ve Berry, 1985).

Hizmetin içerisinde üretici ve tüketicinin aynı anda yer alması etkili bir biçimde ve hızlı olarak ilerlese de üretimin hacmi kısıtlıdır. Yine bir futbol takımı düşünüldüğünde, performansa dayalı sürekli aralıksız futbol maçını oynamalarını beklemek olanaksızdır. Ya da bir öğretmenin gün içerisinde verebileceği ders saatinin belirli bir sınırı vardır.

2.5.4. Dayanıksızlık

Ürünlerin, üretildikleri andan itibaren belirli ömürleri vardır. Hizmetlerde ise depolanabilme, saklanabilme gibi belirli bir ömürleri yoktur. Üretim ve tüketim anlıktır. Örneğin; ulaşım sektöründe boşa giden yolcu koltuğu, hastanın muayeneye gelmemesi nedeniyle boşa geçen randevu, hizmet zamanındaki kayıp olarak tanımlanır ve yeniden kullanılamaz (Hoffman ve Bateston, 2010).

Dayanıksızlık, hizmetin soyutluğundan doğan bir kavramdır. Hizmetin stoklanması mümkün değildir. Bekleyebilen hizmetler olsa da tüketimin gereksinimi anlık olacağı için yararsızdır.

2.5.5. Sahiplik

Bir müşteri bir ürünü satın aldığı anda o ürüne sahip olur ve dilediği kadar kullanma hakkını elde etmiş olur. Hizmet sektöründe durum farklıdır, ödeme karşılığında ancak kullanım hakkı satın alınmış olur. Ulaşım ve konaklama hizmetleri, bunun örneklerinden en açık olanıdır. Kullanıcının bu hizmetler karşılığı standardı

arama, somut bir şekilde tercih etme ve karşılaştırma gibi tercihleri yoktur. Tecrübe edilerek kazanılacak ve bir sonraki ihtiyaca aktarılacak değerlendirmeler mevcuttur (Öztürk, 2005).

2.6. Hizmet Sektörünün Önemi ve Hizmet Kalitesi

Hizmet sektörü, tüketicinin yararına doğrudan veya dolaylı yoldan olumlu değişimlere yol açan endüstrilerdir. Hizmetler, tüketici ve üreticinin aynı anda etkileşime yani üretime ve tüketime girdikleri ve çıktıkları sektörlerdir (Aslan, 1998).

Dünya çapında hizmet sektörünün gelişmesi ve önem kazanması çeşitli sebepler ile açıklanabilir. İnsanların gelir düzeylerinin artması, boş zamanlarının artması ile alternatif pazar arayışlarının çoğalması, iş gücünde kadının yerinin artması, yeni ürünlerin pazara girmesi, insanların yaşamdan beklentilerinin değişmesi ve ekolojiye verilen önemin artması bunlara örnek gösterilebilir (Öztürk, 1998).

Hizmet sektörü, günümüzde büyüyen ekonomilerde önemli yer tutar. Gelişen ve büyüyen ülkelerde hizmet sektörü, ekonomide önemi büyük olan diğer sektörleri yavaşça geride bırakmıştır. Hizmet sektörünün önemi günler geçtikçe ülkeler tarafından daha iyi anlaşılmıştır. Tarım ve sanayi sektörleri, hizmet sektörünün gerisinde kalmışlardır. Hizmet sektörünün bu gelişmişliği, ülkelerdeki refah seviyelerini yükseltmiştir.

Ülkelerin çoğu, milletlerinin çıkarlarını göz önünde bulundurarak, hizmet sektörünün alt birimlerini tespit ederek ülke gelişimine katkıda bulunabilir. Türkiye, hizmet sektöründeki ticari pay açısından bilgi, teknoloji alt yapısı, beşeri kuvvet ve donanım gibi özelliklerde üstündür. Hizmet sektörünün alt yapılarından turizm, konaklama inşaat, ulaştırma hizmetleri sürekli gelişmekte ve üst seviyelere yükselmektedir (Özsağır ve Akın, 2012). Hizmetin soyutluğu, kurumların özelliklerinin açıklanmasında ve derecelendirilmesinde bazı zorluklar ortaya koymaktadır. Hizmetin bireyler tarafından farklı algılanması kalite kavramını, hizmet kalitesini ve önemini kavramamız gerektiğinin önemli bir parçasıdır.

1986 yılında Uluslararası Standartlar Örgütü'nün (ISO) yaptığı tanıma göre, kalite "ürün veya hizmetin beklentileri karşılama yeteneği ve bu yeteneğe sahip olabilecek bütün özellikler" olarak açıklanmıştır (Bozkurt, 1995).

Hizmetlere olan ihtiyaç seviyesi arttıkça, kaliteye verilen önem de artmıştır. Müşteriler ürünlerin veya hizmetlerin en iyisini, en uygun ve kaliteli bir biçimde elde etmek istemektedirler. Bu sebeple hizmet üretiminde kalite önemlidir. Hizmet, soyut bir pazar niteliğinde olduğu için kalitesini ölçmek ürünlere göre daha zordur. Müşteriler, deneyimleri ile kalitenin seviyesini belirler. Kalite, kişiden kişiye değişebileceği için de belirli bir değeri veya ortalaması yoktur. Hizmetlerin verildiği alanlar kavramı, hizmet kalitesinin en önemli etkenidir (Karahana, 2000).

Hizmet kalitesi, yapılan araştırmalara göre verilen hizmetin beklenti düzeyini karşılamanın bir ölçütü olduğuna karar verilmiştir. Hizmetin sunulduğu kişinin beklentisi ve hizmet sağlayan kurum veya uygulamanın verimliliğinin karşılaştırılması ile hizmet kalitesi elde edilir (Grönroos, 1982). Hizmet kalitesinin belirlenebilmesi, gözlemlenebilirlik yolu ile verilerin toplanıp, analiz edilmesi ile gerçekleştirilmektedir. Bu bağlamda çeşitli analiz yolları geliştirilmiştir.

Hizmet kalitesinin birçok tanımı yapılmıştır. Bunlardan bazıları şöyledir (Savaş, 2012);

- Hizmet kalitesi, sistemlerin verimliliğini eksiksiz olarak yerine getirmeleridir.
- Hizmet kalitesi, insanların görevlerini eksiksiz olarak yerine getirmesidir.
- Hizmet kalitesi, hatasız malların satın alınmasıdır.
- Hizmet kalitesi, uygun teşhistir.
- Hizmet kalitesi, uygun tedbirin tespit edilmesidir.
- Hizmet kalitesi, hataların giderilmesidir.
- Hizmet kalitesi, güvenilirliktir.
- Hizmet kalitesi, ürün için ödenen maddiyatın karşılığını almasıdır.

Parasuraman, Zeithaml ve Berry, hizmetlerdeki soyutluğu, müşteri beklentisiyle hizmet verimliliği arasındaki farkı karşılaştırarak kalitenin anlaşılabilir olduğunu savunmuşlardır (Akt. Seyfullayev, 2015).

Hizmet kalitesi, bir kurum veya işletmenin bulunduğu alandaki başarı oranı ile doğru orantılı bir olgudur. Bu durumda karar mekanizması tüketicidir. Tüketicilerin görüş ve önerileri dikkatlice analiz edilmelidir. Kalite tanımında, deneyimler çok önemlidir. Hizmet sunan kurumlarda beklentileri yüksek seviyede tutmak hatta daha yukarıları hedeflemek önem taşır (Bone ve Kurtz, 2000).

2.7. Öğrenci Memnuniyeti Kavramı

Memnuniyet tanımı, akademik ve akademik olmayan çevrede detaylıca incelenmiş geniş çaplı bir konudur. Eyck, Tews ve Ballester (2009) akademik çevreye dâhil olan öğrencilerin memnuniyetinin, yükseköğrenim dersleri açısından önemli olduğunu bildirmişlerdir. Webster, öğrenci memnuniyetinin tanımını “ihtiyacın sağlanması, doyumu” olarak tanımlamıştır (Akt. Schwab, 2000).

Öğrencilerin akademik alanda performansı çeşitli sosyoekonomik, çevresel ve psikolojik unsurlardan etkilenmektedir (Hijazi ve Naqvi, 2006). Memnuniyeti etkileyen unsurlar arasında, barınılan ortam, sahip olunan olanaklar ve etkileşimde bulunan personel karakteristiği de vardır. Öğrenciler, yurtlarından beklentilerinin karşılanmasını isteyeceklerdir. Yetkili personel, öğrencilerin beklentilerini analiz edebildiği derecede karşılayabilmektedir. Memnuniyet, bir ürün veya hizmet satın almadan önceki beklentilerin karşılanıp karşılanmadığı ile ölçülebilir. Beklentilerin üstünde bir düzey yakalanması durumunda üst düzey memnuniyet sağlanır. Memnuniyet, aynı zamanda öğrencilerin özgüvenlerini kazanmasında yardımcı olmaktadır. Bunun sonucunda yararlı becerilerin kazanılması kolaylaşır ve bilgi edinme olanağı yükselir (Letcher ve Neves, 2010). Beklentilerin altında kalınması durumunda ise istenilmeyen bir durum ortaya çıkar ve memnuniyetsizlik hali oluşur. Memnuniyetsizlik hali doğrultusunda, memnuniyetsizliği giderme adına yapılan faaliyetler, hizmet düzenlemek adı altında birleşir. Bu tanım, memnuniyetsizliğin nedenlerini belirleme ve problemi çözme adımlarından oluşmaktadır (MacMillan, Younger ve DeWine, 1986).

Daha yüksek kazanç ve performansta verimlilik, öğrencilerin sayısında artma, öğrencilerin derslerindeki başarılarının yükselmesi, ülkenin çalışan personelinde gözlemlenecek üretkenlik ve moral artışı memnuniyetin önemini açıklamaktadır.

Öğrencilerin olumlu yönde sağladıkları memnuniyet, çalışan memnuniyetini de olumlu yönde etkilemektedir. Çalışanların memnuniyet seviyeleri istenilen düzeyde kaldıkça veya arttıkça, işveren veya işletme sahibi memnuniyeti de artacak ve birbirini etkilemeye devam edecektir. Öğrencilerin barındıkları yerde memnun olması, kendilerinden sonra gelecek olanlara olumlu yönlerde tavsiyelerde bulunması açısından önemlidir. Müşteri yani öğrenci memnuniyeti, işletmenin pazar ömrü ve pazar payı açısından büyük önem taşımaktadır.

Günümüzde öğrenci odaklı, hizmet sektöründe yer almış merkezler öğrenci memnuniyetini kalite programlarına eklemişlerdir. Öğrencilere kesintisiz hizmet, bu merkezlerin hedefi halindedir. Öğrenci memnuniyeti için beklentiler; rahat ve huzurlu ortam, personel ile iyi iletişim ve güvenliğin sağlanmasıdır.

2.8. Yurt Hizmetlerinin Kalitesinde Öğrencilerin Memnuniyet Algısı

Çoğu sektörde olduğu gibi hizmet sektöründe de yaşanan değişim ve gelişimler hizmetin önemini artırmıştır. Hizmetler kadar sunulan hizmetin kalitesi ve müşteri memnuniyeti için yapılan çalışmalar da giderek daha önemli hale gelmiştir. Yurt hizmetlerinde müşteriler öğrenciler olduğu için öğrencilerin memnuniyetinin araştırılması, hizmet kalitesinin ölçülmesi yurtlarda verilen hizmetleri iyileştirmek ve daha iyi hizmet vermek amacı gütmektedir. Bu bağlamda yapılan çalışmaların hem yurt yöneticilerine hem de öğrencilere yarar sağlayacağı düşünülmektedir (Güllü ve Kuşderici, 2011).

Yurtlardaki sunulan hizmetin kalite seviyesinin belirlenmesinde, eksiklerin giderilmesinde ya da sunulan hizmetin sorgulanmasında birincil kaynak yurtlarda kalan öğrencilerdir. Öğrencilerin geri dönüşleri, istek ve önerileri, sunulan hizmete verdikleri tepkiler veya şikâyetler kurumların kendilerine yol çizmesinde önemlidir.

Kaliteli hizmetlere giden yol öğrencilerin görüşlerinden geçmektedir. Öğrencilerin memnuniyeti hakkında başarı, yurt işletmesinin baştan aşağı değişmesini dahi gerektirse, işverenler ve çalışanlar tüketici memnuniyetini göz önünde bulundurarak gereken katkıyı sağlamalıdır. Yurtlarda öğrencilere en güvenli, en kolay ve en etkili hizmet sunmaya yönelik yapılandırmalar ve etkinlikler oluşturulmalıdır.

Öğrenci memnuniyetinin geliştirilip ölçülmesi için doğru şekilde düzen içinde kontrol edilmesi gerekmektedir. Bu kontrol belirli aralıklar ile olmalı, gelişim ve değişim takip edilmelidir. Öğrenci ihtiyaçlarını doğru bir biçimde tespit etmek önemlidir. Bu tespitlerin zamanında, etkili ve doğru bir biçimde hizmet sunan çalışanlar ile iletişime geçilerek analizi yapılmalıdır. Öğrencilere sıcak ve samimi yaklaşılması, hizmetin kolaylığının ve erişiminin her an kolay olması, hizmetin fiyatının uygun olması ve hizmetin çeşitlere sahip olması hizmetin öğrencilere etkili bir biçimde sunulmasında etkili yöntemlerdir.

3. BÖLÜM

HİZMET KALİTESİNİN ÖLÇÜLMESİNE YÖNELİK ARAŞTIRMA: UŞAK İLİ DEVLET VE ÖZEL YURTLARI ÖRNEĞİ

Çalışmanın uygulama bölümünde hizmet kalitesinin ölçülmesine yönelik olarak Uşak ili seçilmiştir. Çalışmanın amacı, önemi, problemi, yöntemi, kapsam ve kısıtları hakkında genel bilgiler verildikten sonra bulgular, yorumlar, sonuçlar ve önerilere yer verilmiştir.

3.1. Araştırmanın Amacı ve Önemi

Ülkelerin gelecek nesilleri ve iş gücünün kaynağı olan öğrencilerin, eğitim için ailelerinden uzak yerlere gittiklerinde barınma ihtiyacını karşıladıkları ortamlarda ne derece memnun oldukları ve sorunların giderilmesi yönünden memnuniyetlerinin ölçülmesi önemlidir.

Yurtlar tarafından barınma ihtiyacını karşılayan öğrencilerin memnuniyet dereceleri ve yaşanan olası problemleri veya hali hazırda olan sıkıntıların ortaya çıkarılması ve bunların giderilmesi için bu araştırma yapılmıştır.

Bu araştırma, iki temel nokta hedef alınarak yapılmıştır. Bunlardan birincisi “Öğrencilerin, kendilerine sunulan hizmetlere olan bakış açısı” ve ikincisi ise “Öğrencilerin belirttikleri görüşler üzerinde sıkıntıların ortaya çıkarılması ve gelecekte barınma hizmeti vermek amacıyla açılacak kurumların bu görüşleri dikkate alması” olarak hedeflenmiştir. Çalışmanın amacı yükseköğrenim öğrencilerine konaklama hizmeti veren kurumların, başarı seviyelerinin ölçülmesi bunun yanında öğrencilerin memnuniyetinin araştırılmasıdır.

Araştırma verilerinin elde edilmesinde kullanılan ölçek Hüsniye Ceyda MISIRLIOĞLU tarafından yazılan “Yükseköğrenim Yurtlarında Barınan Öğrencilerin Yurt Olanakları Memnuniyetine İlişkin Bir Araştırma” başlıklı yüksek lisans tezinden uyarlanmıştır.

3.2. Araştırmanın Problemi

Sürekli genişleyen pazarlama sektöründe, geri dönüşlerin incelenmesi ve eksiklerin giderilmesi için kontrol mekanizması çok önemlidir. Bu kontrol mekanizması günümüzde hizmet kalitesinin ölçümü ile sağlanır. Memnuniyet derecesinin belirlenmesi ile hizmet kalitesinin derecesi de ölçülmüş olacaktır.

Üniversite eğitimi için ev ortamından çıkıp, ebeveynlerinden ayrı, tanımadığı veya bilmediği bir yerleşkede bireyin sosyal, fiziksel ve ruhsal yaşamının değişimi, başka insanlar ile iletişim kurması, etrafını tanımaya çalışması, öğrencinin psikolojisini etkileyebilecek önemli faktörlerdir.

Öğrencilerin temel ihtiyaçlarının mümkün olabilecek en uygun ortamlarda karşılanması için yurt memnuniyetinin artması olumlu yönde olan ilk adımdır. Bu olumlu yönde olan adımların belirlenmesi, olası sorunların giderilmesi ve iyileştirilmeye çalışılması öğrencilerin hem akademik hem de kişisel hayattaki başarısını arttıracakı düşünülmektedir.

Bu temel hedef doğrultusunda,

- Öğrencilerin, verilen hizmetler karşısındaki memnuniyet seviyesi nedir?
- Öğrencilerin görüşleri, cinsiyete bağlı olarak değişmekte midir?
- Öğrencilerin görüşleri, yaşlarına bağlı olarak değişmekte midir?
- Öğrencilerin görüşleri, sınıflarına göre değişmekte midir?
- Öğrencilerin görüşleri, yurtlardaki barınma sürelerine göre değişmekte midir?
- Öğrencilerin görüşleri, aylık gelirlerine göre değişmekte midir?
- Devlet yurdu ve özel yurtlar arasında memnuniyet nasıl değişim göstermektedir?

Analiz edilmiş ve incelenmiştir.

3.3. Araştırmanın Sınırlılıkları

Araştırmanın sınırlılığı Uşak ili merkezindeki devlet yurtlarında ve özel yurtlarda kalan öğrencileri kapsamaktadır. Ortaya çıkan faktör analizi dâhilinde her soru için beklentilerini soran yeni sorular eklenmiştir. Araştırmaya örneklem oluşturmak için devlet yurtlarında ve özel yurtlarda kalan 726 öğrenci kolayda

örnekleme yöntemi ile seçilmiştir. Araştırma, öğrencilerin, anket olarak hazırlanmış olan araştırma ölçeğine verilen yanıtlara göre çözümlenmiştir.

3.4. Araştırmanın Yöntemi

Bu başlık içerisinde; araştırmanın örnekleme ve evreni, veri toplama yöntemi ve kullanılan araştırma ölçeği, verilerin çözümlenmesinde kullanılan yöntem ve verilerin çözümlenmesi işlenmiştir. Faktör analizi uygulanarak, demografik sorular ile ilişkileri incelenmiştir.

3.5. Araştırmanın Örnekleme

Yükseköğrenim öğrencilerinin barınma ihtiyacı için kaldıkları devlet ya da özel yurtlar tarafından sağlanan, öğrenciler tarafından da değerlendirmeye alınan bütün hizmetler araştırmanın örneğindeki elemanları oluşturmaktadır.

İstenilen verilerin ölçülmesi için oluşturulan Likert tipli ölçekler, kişinin kendisi hakkındaki bilgileri vermesi unsuruna dayanır. Belirli bir duruma karşı olan davranışı veya verilen tepkinin yazılı veya sözlü olarak sunulmasıdır. Genel olarak kişiye verilen soru listesini cevaplaması istenir (Erefe, 2004).

Bir araştırmada araştırmacının bütün insanlara ulaşması veya ulaştığı bir topluluk üzerinden yapılan araştırmanın hassasiyetli bir sonuca varması olanaksızdır. Bu nedenle bu çalışmada genel evren Uşak ilindeki devlet yurtlarında ve özel yurtlarda kalan öğrenciler olarak belirlenmiştir. Araştırma kapsamında ulaşılabilir, somut ve araştırmacının hakkında görüş bildirebileceği çalışma evrenini ise devlet yurtlarında ve özel yurtlarda kalan 726 öğrenci oluşturmaktadır.

Örneklem, çeşitli teknikler ile seçilen, üzerinde inceleme ve araştırma yapılan, içine ait olduğu evren çeşidini temsil eden gruptur. Belirlenen bireyler uygunca seçilerek örneklem içine alınırlar. Örneklemdeki temel hedef evreni tanımlamaya yardımcı olmaktır (Bozkurt, 1995).

Bu kapsamda araştırmanın evreni orantılı örneklem oluşturma yöntemi ile 726 öğrenci olarak belirlenmiştir. Araştırma ölçeği, araştırmacı tarafından katılımcılara sunulmuş ve ayrıntılı bir biçimde anlatılmıştır. Katılımcılar, koşulları kabul edip

cevaplamıştır. Ölçekteki verileri tam dolduran katılımcılar dikkate alınmıştır. Uygulanan 800 anketin 74'ü hatalı veya eksik olması sebebiyle 726 tanesinin kullanıma elverişli olduğu tespit edilmiştir.

3.5.1. Öğrencilerin Cinsiyet Durumuna Ait Verileri

Araştırmaya katılan 726 öğrencinin 370'i kadın (%51), 356'sı erkektir (%49). Araştırmaya katılan öğrencilerin cinsiyet dağılımı arasında yakınlık söz konusudur.

3.5.2. Öğrencilerin Yaş Durumuna Ait Verileri

Araştırmaya katılan öğrencilerin %49,40'lık kısmı (359 kişi) 21-24 yaş aralığını oluşturmuştur. %47'lik kısmı (341 kişi) ise araştırmada belirtilen 17-20 kişilik yaş aralığını oluşturmuştur. %3,60'lık kısım ise 26 kişiden oluşmakta ve 25 yaş ve üstü öğrencilerden oluşmaktadır. Lisans öğrencilerin üniversiteye başlama yaşının yaklaşık 18; üniversiteyi bitirme yaşının ise yaklaşık 25 olarak ele alınırsa yaş istatistikleri gerçeği yansıtmaktadır.

3.5.3. Öğrencilerin Okudukları Fakülte Durumuna Ait Veriler

Araştırmaya katılan 726 öğrencinin en fazlasını %25.8 oran ile (187 kişi) İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi öğrencileri oluşturmaktadır. Ardından en kalabalık öğrenci grubu, %17.2 ile (125 kişi) Mühendislik Fakültesi gelmektedir. Daha sonra bu listeyi sırasıyla %9,60 ile (70 kişi) Eğitim Fakültesi, %9,50 ile (69 kişi) Fen ve Edebiyat Fakültesi, %9,20 ile (67 kişi) İletişim Fakültesi, %6.5 ile (47 kişi) Spor Bilimleri Fakültesi, %4.7'lük ile (34 kişi) Ziraat ve Doğa Bilimleri Fakültesi, %3.7 ile (27 kişi) ile Güzel Sanatlar Fakültesi, %3,7'lik oranı ile (27 kişi) Mimarlık ve Tasarım Fakültesi, %3.9'luk ile (28 kişi) İslami İlimler Fakültesi, %3,7'lik oran ile (27 kişi) Tıp Fakültesi ve %2,5 ile (18 kişi) en küçük dilime sahip olan Diş Hekimliği Fakültesi oluşturmaktadır.

3.5.4. Öğrencilerin Okudukları Sınıf Durumuna Ait Veriler

Ankete katılan 726 öğrenciden 17'si 'Hazırlık' cevabı vererek %2,3'lük kısmı oluşturmuştur. '1.Sınıf' cevabı verenlerin sayısı 244, yüzdeleri oranı ise %33,6'dır. En

fazla bulunan gruptur. ‘2.Sınıf’ cevabı verenler, 215 kişi ile %29,6’lık kısmı oluşturmuştur. ‘3.Sınıf’ cevabı verenlerin sayısı 168 kişidir. %23,1’lik kısma karşılık gelmişlerdir. ‘4.Sınıf’ cevabını işaretleyenler 78 kişi ile %10,7’ye denk gelmektedirler. ‘Lisans Üstü’ şikkını işaretleyenler öğrenci grubunda en az bulunan topluluktur ve %0,7’lik oran ile sadece 4 kişidir.

3.5.5. Öğrencilerin Yurtta Barınma Sürelerine Ait Veriler

Araştırmada yer alan 726 öğrenciden 319’u yurdunda bir yıldır barınmaktadır (%43,9). 221’i ise iki yıldır yurtlarda kalmaktadır (%30,4). 122 öğrenci, üç yıldır yurtlarında kalmaktadır (%16,8). 52 öğrenci ise yurtlarındaki dördüncü yılını geçirmektedir (%7,2). Yalnızca 12 tanesi dördüncü yılını doldurmuş ve daha fazla süre geçirmiştir (%1,7).

3.5.6. Öğrencilerin Aylık Gelir Durumuna Ait Veriler

Araştırmaya katılan 726 öğrenciden %38,4’ü (279 kişi) aylık gelirlerinin 0-500 Türk Lirası olduğunu; %39,8’i (289 kişi) ise aylık gelirlerinin 501-1000 Türk Lirası arasında olduğunu; %13,1’i (95 kişi) aylık gelirlerinin 1001-1500 Türk Lirası arasında değiştiğini ifade ederken; %8,7’si (63 kişi) aylık gelirini 1501 Türk Lirası veya daha fazlasını belirtmiştir. Öğrencilerin aylık gelirlerinin 0-1000 Türk Lirası arasında yoğun olduğu anlaşılmaktadır.

3.5.7. Öğrencilerin Kaldığı Yurdun Özelliğine Ait Veriler

Araştırmadaki soruya cevap veren 726 öğrenciden %51’i (371 kişi) devlet yurdunda kaldığını belirtmiştir. %49’u (355 kişi) ise özel yurtlarda barınma ihtiyacını karşıladığını belirtmiştir. Araştırmaya katılan öğrencilerin yurt tercihlerinde hemen hemen eşit bir dağılım söz konusudur.

3.5.8. Öğrencilerin Kredi veya Burs Alma Durumuna Ait Veriler

Öğrencilerin burs veya kredi desteği alma istatistiği incelendiğinde, 726 öğrencinin %23,7’si (172 kişi) burs desteği alırken, %48,2’si (350 kişi) kredi desteği

almaktadır. %28,1'i (204 kişi) ise kredi veya burs desteği almamaktadır. Seçilen öğrencilerden kredi desteği alanların çoğunlukta olduğu gözlemlenmektedir.

3.5.9. Öğrencilerin Devlet Yurduyu Tercih Etme Durumuna Ait Veriler

Özel yurtda kalan öğrenciler 356 kişi iken geriye kalan 370 öğrencinin devlet yurduyu seçmiştir. Öğrencilerin %10,1'i (73 kişi) devlet kontrolünde olmasını ön planda tutmuştur, %28,7'si (208 kişi) ise ucuz olması seçeneğini büyük öncelik olarak değerlendirmiş ve çoğunluğu oluşturmuştur, %7,3'ü (52 kişi) ise güvenilirlik seçeneğini birincil olarak değerlendirmiştir, %5,6'sı (41 kişi) öğrenci ise üniversiteye yakınlığını göz önünde bulundurarak tercih etmiş ve seçilen gruptaki en az olan tercih sebebi oluşturmuştur.

3.6. Araştırmanın Metodolojisi

Bu kısımda verilerin elde edilmesine ait bulgular ve bu bulguların analiz edilme yöntemlerine ait detaylı bir biçimde incelenmesi amaçlanmıştır.

3.6.1. Araştırmanın Verilerinin Toplanması

Anket ile veri toplama yönteminde, verinin birincil kaynağı olan katılımcının kimsenin baskısı altında kalmadan çoktan seçmeli sorulara cevap vermesi, cevaplarda kişiselliğin korunumu yönünden önemlidir. Bu kuram veri kaynağının çözümlenmesine yardımcı olur (Çağlar, 2009).

Anket tekniği ile öğrencilere anketler dağıtılmış, izlenecek yollar ve yapıları gerekenler detaylı bir biçimde anlatılmıştır. Öğrencilere, herhangi bir baskı altında kalmamaları için kendi başlarına anket formunu cevaplanmaları istenmiştir. Literatür taramasıyla önceki çalışmalar ayrıntılı bir biçimde incelenmiştir. Anket soruları, yapılan literatür çalışmalarına bakılarak hazırlanmıştır.

Kullanıcılara yöneltilen soruların ilk kısmında demografik değişkenler bulunmaktadır. 'Cinsiyet, yaş, sınıf, gelir, fakülte, barınma süresi, ek gelir kaynağı ve yurt tercihi' yer almaktadır. Bir sonraki kısımda ise bu demografik değişkenlerinden etkilenen kriter değişkenleri yer almaktadır.

Kriter değişkenlerinde, buldukları yurtlarda verilen hizmetler sunulmuş ve memnuniyet derecelerinin belirlenmesi istenmiştir. Toplamda kriter ve demografik değişken olarak iki ayrı gruba ayrılan sorulardan 32 adet sorulmuştur.

Sorular anlaşılabilir olarak sunulmuştur. Herhangi bir olumsuz geri dönüş gözlemlenmemiştir.

Ölçek olarak;

5-Çok Memnunum

4-Memnunum

3-Kararsızım

2-Memnun Değilim

1-Hiç Memnun Değilim, olarak belirlenmiştir.

Bu ölçeklere göre sonuçlar toplanmış ve çözümlenmiştir.

3.6.2. Verilerin Analizi

Anketlerden toplanan veriler, SPSS (Statistical Package for Social Sciences) for Windows 25.0 istatistik paket programı kullanılarak çözümlenmiştir. Orantılı örneklem seçme yöntemi ile örneklem seçilmiştir. Örnek çapının karar verilmesinde maliyet ve zaman unsurları hesaba katılmıştır.

Verilerin analizinde ortalama, standart sapma, sayı ve yüzdeler gibi tanımlayıcı istatistiklerden yararlanılmıştır. Toplanan verilerin normal dağılım aralığına uyup uymadığı Kolmogorov-Smirnov ve Shapiro-Wilk normallik testleri ile değerlendirilmiştir. Normal dağılım varsayımının sağlanamaması nedeniyle nonparametrik testler tercih edilmiştir. Analiz yapmada yardımcı ve soruları gruplandırmada yol gösterici olarak faktör analizi uygulanmıştır. Faktör analizinin doğruluk oranı Kaiser-Meyer-Olkin (KMO) ve Barlett testine göre analiz edilmiştir. Tüm istatistiksel testlerin güvenilirliği güvenilirlik analizi yapılarak incelenmiştir. Son olarak devlet yurdu ile özel yurt arasındaki farklar çapraz tablolar ile incelenmiştir.

3.7. Araştırmanın Bulguları

Yapılan araştırma sonucunda birçok değişken elde edilmiştir. Bu değişkenlerin veri olarak birer birer analiz edilmesi çok güç olduğu için gruplandırılarak analiz edilmiştir.

Tablo 6. Araştırmanın KMO ve Barlett Analizi

KMO		0,924
Örnekleme Yeterliliğinin Ölçüsü		
Bartlett'in Küresellik Testi	Yaklaşık Ki-Kare	7595,010
	Serbestlik Derecesi	253
	p değeri	0,000

Yukarıdaki çizelgede de görüldüğü gibi KMO değeri 0,924 çıkmıştır. Bu değer verilerin faktör analizine uygunluğunu göstermektedir. Eğer ki küresellik testi istatistiksel olarak anlamlı ve uygun bulunursa bunun sonucunda faktör analizine adım atılır (Tatlidil, 2002).

KMO verisi incelenmiştir ve bu sonuca göre testin anlamlılığı çok önemli bulunduğu için faktör analizinin yapılmasına karar verilmiştir. KMO katsayısı 0,924 olduğu için sonuç gayet yeterlidir. Bartlett küresellik testi değeri 7595,010; serbestlik derecesi ise 253 ve anlamlılık düzeyi ($p < 0,01$) olduğundan veri seti faktör analizi için uygundur.

Tablo 7. Araştırmanın Faktör Analizi

Faktörler ve maddeler	F1	F2	F3	F4	F5	F6
<i>F1: Odalardan Memnuniyet</i>						
10. Odada barınan öğrenci sayısından	0,814					
11. Banyo ve tuvaletlerden	0,779					
12. Odaların ısınmasından	0,939					
13. Odaların büyüklüğünden	0,679					
<i>F2: Beslenme Hizmetinden Memnuniyet</i>						
17. Yemek/ürün çeşitlerinin yeterliliğinden		0,751				
18. Yemeklerin kalitesinden, lezzetinden		0,806				
20. Yemek fiyatlarından		0,631				
<i>F3: Temizlik Hizmetinden Memnuniyet</i>						

14. Nevresimlerin temizliğinden / değiştirilme sıklığından	0,720
15. Odaların genel temizliği	0,598
19. Kantin/Lokanta temizliğinden	0,756
21. Yurdun genel temizliğinden	0,473
22. Temizlik görevlilerinin verdiği hizmetten	0,467
<i>F4:Güvenlikten Memnuniyet</i>	
24. Yurdun genel güvenliğinden	0,659
25. Yurt giriş-çıkışlarında kimlik kontrolü yapılmasından	0,655
<i>F5:Genel Odalardan Memnuniyet</i>	
30. Çalışma salonlarından	0,529
31. Sosyal- kültürel, sportif faaliyetlerden	0,610
32. İnternet hizmetinden	0,786
<i>F6:İdari Personelin Tutumundan ve Hizmetinden Memnuniyet</i>	
16. Kantin/Lokanta çalışanlarının hizmetinden	0,762
23. Çamaşır yıkama hizmetlerinden	0,612
26. Güvenlik görevlilerinin hizmetinden	0,752
27. İdari personelin bize karşı olan tutum ve davranışlarından	0,648
28. İdarenin bizim sorunlarımızla ilgilenmesinden	0,603
29. Nöbetçi memura istediğim zaman ulaşabilmekten	0,560

Faktör sayısını belirlemede 6 faktör üzerinden değerlendirilmiş ve bu görüş SPSS yardımı ile teste tabi tutulmuştur. Tablo 6’da altı ayrı temel değere göre olası bir faktör analizinde tutarlılık analiz edilmiştir. 6 adet faktör, toplam varyansın %64.974’ünü oluşturmuştur. Çok faktörlü bir yapıda toplam varyansın %50 ve üstü bir değerde olması yeterli kabul edilmektedir. Kriter değişkeni olarak tanımlanan ve anket sorularında 10. Soru ile başlayan sorular, kendi içinde uygunluk analizine göre 6 ayrı gruba ayrılmış ve incelenmiştir. Bu gruplandırmalar sonucunda her grup için ayrı ayrı değerlendirme yapılmıştır.

- Öğrencilerin yurttaki “**Odalardan Memnuniyeti**” için 10., 11., 12. ve 13. sorular seçilmiştir.

- Öğrencilerin yurdun “**Beslenme Hizmetinden Memnuniyeti**” için, 17., 18. ve 20. sorular seçilmiştir.
- Öğrencilerin yurdun “**Temizlik Hizmetinden Memnuniyetini**” incelemek için, 14., 15., 19., 21. ve 22. sorular seçilmiştir.
- Öğrencilerin yurttaki “**Güvenlikten Olan Memnuniyeti**” için, 24. ve 25. sorular seçilmiştir.
- Öğrencilerin yurdun sağladığı “**Genel Olanaklardan Olan Memnuniyeti**” için, 30., 31. ve 32. sorular seçilmiştir.
- Öğrencilerin yurttaki “**İdari Personelin Tutumundan ve Hizmetinde Olan Memnuniyeti**” için, 16., 23., 26., 27., 28. ve 29. sorular seçilmiştir.

Tablo 8. Faktörler ve Madde Sayıları

Faktörler	Madde Sayıları
F1: Odalardan Memnuniyet	4
F2: Beslenme Hizmetlerinden Memnuniyet	3
F3: Temizlik Hizmetinden Memnuniyet	5
F4: Güvenlikten Memnuniyet	2
F5: Genel Olanaklardan Memnuniyet	3
F6: İdari Personelin Tutumundan ve Hizmetinden Memnuniyet	6

Yükseköğrenim yurtlarında barınma ihtiyacını karşılayan öğrencilerin, kaldıkları yurttaki olanaklardan duydukları memnuniyetlerinin test edilmesi ve öğrencilerin memnuniyetinin araştırılması için hazırlanan ölçek 23 madde ve 6 faktörden oluşmaktadır. Faktörler ve madde sayıları Tablo 8’de verilmiştir.

Veriler değişkenli olduğu için çözümlene güçleşmektedir. Araştırmada her memnuniyet sınıfı belirtilmektedir. Öğrencilerin memnuniyet seçenekleri her soru için ayrı ayrı belirtilmiş ve memnuniyet düzeylerini derecelendirmeleri istenmiştir.

İstatistiksel analiz yaparken birincil derecede önemli olan kural, verilerin tesadüfen yani tarafsız seçilmesidir. Örneklem oluşturulduktan sonra verilerin işlenmesinde olası bir hata, hangi analiz yönteminin kullanıldığı fark etmeksizin sonuçları etkileyecek ve tarafsızlık ilkesini bozacaktır.

3.7.1. Araştırmanın Güvenilirlik Analizi

Cronbach Alfa analizi ile araştırmanın güvenilirliği hem ölçek hem de her bir faktör için ölçülmüştür. Bir güvenilirlik belirleme yöntemi olarak Cronbach Alfa katsayısı, birçok bilimsel araştırmada kullanılan yöntem olmuştur (Kula Kartal ve Mor Dirlik, 2016).

Tablo 9. Madde Toplam Test Korelasyon Değerleri

Faktörler ve maddeler	r
<i>F1: Odalardan Memnuniyet</i>	
10. Odada barınan öğrenci sayısından	0,540
11. Banyo ve tuvaletlerden	0,589
12. Odaların ısınmasından	0,300
13. Odaların büyüklüğünden	0,507
<i>F2: Beslenme Hizmetinden Memnuniyet</i>	
17. Yemek/ürün çeşitlerinin yeterliliğinden	0,701
18. Yemeklerin kalitesinden, lezzetinden	0,770
20. Yemek fiyatlarından	0,511
<i>F3: Temizlik Hizmetinden Memnuniyet</i>	
14. Nevresimlerin temizliğinden / değiştirilme sıklığından	0,523
15. Odaların genel temizliği	0,612
19. Kantin/Lokanta temizliğinden	0,478
21. Yurdun genel temizliğinden	0,655
22. Temizlik görevlilerinin verdiği hizmetten	0,592
<i>F4: Güvenlikten Memnuniyet</i>	
24. Yurdun genel güvenliğinden	0,450
25. Yurt giriş-çıkışlarında kimlik kontrolü yapılmasından	0,450
<i>F5: Genel Olanaklardan Memnuniyet</i>	
30. Çalışma salonlarından	0,535
31. Sosyal- kültürel, sportif faaliyetlerden	0,610
32. İnternet hizmetinden	0,360
<i>F6: İdari Personelin Tutumundan ve Hizmetinden Memnuniyet</i>	
16. Kantin/Lokanta çalışanlarının hizmetinden	0,481
23. Çamaşır yıkama hizmetlerinden	0,477

26. Güvenlik görevlilerinin hizmetinden	0,522
27. İdari personelin bize karşı olan tutum ve davranışlarından	0,695
28. İdarenin bizim sorunlarımızla ilgilenmesinden	0,718
29. Nöbetçi memura istediğim zaman ulaşabilmekten	0,413

Tablo 9’da görüldüğü gibi bütün maddelerin toplam korelasyon katsayıları verilmiştir. Madde-toplam test korelasyonu ölçekteki her bir maddenin toplam puan ile ilişkisi incelenmiştir. Her bir maddenin toplam test puanı ile yüksek korelasyona sahip olması, o ölçme arasının tutarlılığını göstermektedir. Madde-toplam test korelasyonunun yeterli olabilmesi için gerekli minimum değer 0.30 olarak belirtilmektedir (Tezbaşaran, 1997). Yurt yaşamında öğrencilere sunulan hizmetin kalitesinin memnuniyetini araştıran ölçeğinin madde-toplam test korelasyon değerleri incelendiğinde; 0.300 ile 0.770 arasında değişkenlik göstermektedir. Madde-toplam test korelasyonu tablosunda görüldüğü üzere tüm maddelerin birbiri ile ilişkili olduğu tespit edilmiştir.

Tablo 10. Araştırmanın Cronbach Alfa Analizi

Ölçek Ve Maddeler	Cronbach Alfa
F1: Odalardan Memnuniyet	0,685
F2: Beslenme Hizmetlerinden Memnuniyet	0,809
F3: Temizlik Hizmetinden Memnuniyet	0,793
F4: Güvenlikten Memnuniyet	0,620
F5: Genel Olanaklardan Memnuniyet	0,683
F6: İdari Personelin Tutumundan ve Hizmetinden Memnuniyet	0,818
Ölçek	0,912

Tutarlılık değerini 0 ile 1 arasında değer alan Cronbach alfa değeri belirler. Katsayı değeri 1’e yaklaştığı oranda güvenilir ve tutarlıdır (Yang ve Green, 2009).

Analiz sonucunda, ölçeğin güvenilirlik katsayısı Tablo 10’da görüldüğü gibi 0,912 çıkmıştır. Güvenilirlik değeri oldukça yüksektir. Alt boyutlarının güvenilirlikleri de 0,620-0,818 arasında kabul edilebilir düzeydedir.

3.7.2. Hipotez Analizi

Bu bölümde faktör analizi sonucu elde edilen 6 boyutun odalar, beslenme, temizlik, güvenlik, imkân ve idari personel, demografik değişkenlere göre analizleri yer almaktadır. Ankette yer alan her soru, içerdiği grup göz önünde bulundurularak kriter değişkenleri ile incelenmiştir.

3.7.2.1. Cinsiyet Verileri Anlamlılık Sonuçları

Cinsiyete göre öğrencilerin memnuniyet düzeyleri arasında istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık olup olmadığını belirleyebilmek için verilerin normal dağılıma sahip olmaması nedeniyle nonparametrik bir test olan Mann Whitney U testi yapılmıştır.

H_{1.1}: Cinsiyet ile öğrencilerin yurt yaşamında öğrencilere sunulan hizmetlerin kalitesinden memnuniyet arasında anlamlı bir ilişki yoktur.

H_{1.2}: Cinsiyet ile öğrencilerin odaların genel memnuniyet düzeyleri arasında anlamlı bir ilişki yoktur.

H_{1.3}: Cinsiyet ile öğrencilerin beslenme genel memnuniyet düzeyleri arasında anlamlı bir ilişki yoktur.

H_{1.4}: Cinsiyet ile öğrencilerin temizlik genel memnuniyet düzeyleri arasında anlamlı bir ilişki yoktur.

H_{1.5}: Cinsiyet ile güvenlik genel memnuniyet düzeyleri arasında anlamlı bir ilişki yoktur.

H_{1.6}: Cinsiyet ile genel olanaklardan memnuniyet düzeyleri arasında anlamlı bir ilişki yoktur.

H_{1.7}: Cinsiyet ile idari personelin tutumundan ve hizmetinden memnuniyet düzeyleri arasında anlamlı bir ilişki yoktur.

Tablo 11. Cinsiyet Değişkenine Göre Ölçekten ve Faktörlerinden Alınan Puanlar Arasındaki Anlamlı İlişki İstatistiği

Ölçek ve Faktörler	Cinsiyet	n	Sıra Ortalaması	U	p
Ölçek	Kadın	370	336,85	55998,00	0,000*
	Erkek	356	391,20		
Odalardan Memnuniyet	Kadın	370	343,78	58562,50	0,009*
	Erkek	356	384,00		
Beslenme Hizmetinden Memnuniyet	Kadın	370	344,84	58954,00	0,014*
	Erkek	356	382,90		
Temizlik Hizmetinden Memnuniyet	Kadın	370	343,16	58334,00	0,008*
	Erkek	356	384,64		
Güvenlikten Memnuniyet	Kadın	370	363,68	65792,50	0,981
	Erkek	356	363,61		
Genel Olanaklardan Memnuniyet	Kadın	370	342,27	58006,00	0,005*
	Erkek	356	385,56		
İdari Personelin Tutumundan ve Hizmetinden Memnuniyet	Kadın	370	336,58	55898,00	0,000*
	Erkek	356	391,48		

*p<0,05

Tablo 11’de H_1 hipotezleri sınanmıştır. 0,05 olarak alınan hata payı ile p değerleri karşılaştırıldığında, $H_{1.1}$, $H_{1.2}$, $H_{1.3}$, $H_{1.4}$ ve $H_{1.6}$ $H_{1.7}$ hipotezleri için H_0 reddedilmiştir. Cinsiyet değişkenine bağlı olarak öğrencilerin barındıkları yurtlarındaki hizmetlerin kalitesinden, odalardan, beslenme hizmetinden, temizlik hizmetlerinden, genel olanaklardan, idari personelin tutumundan ve hizmetinden duydukları memnuniyet düzeyleri arasında istatistiksel olarak anlamlı bir farkın olduğu tespit edilmiştir ($p<0,05$). Diğer bir ifade ile ölçeğin genelinden ve güvenlik dışındaki tüm faktörlerden elde edilen puanların sıra ortalamasının cinsiyete göre istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık gösterdiği tespit edilmiştir ($p<0,05$). Genel anlamda yurtlardan ve hizmetlerinden memnuniyet düzeylerinin sıra ortalamasının kadınlara göre erkek öğrencilerde daha yüksek olduğu görülmüştür. Bu durumun nedeninin toplumumuzda erkeklerin kadınlara göre biraz daha dağınık ve rahat yetiştirilmesi olduğu söylenebilir.

3.7.2.2. Yaş Verileri Anlamlılık Sonuçları

Yaşa göre öğrencilerin memnuniyet düzeyleri arasında istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık olup olmadığını belirleyebilmek için verilerin normal dağılıma sahip olmaması nedeniyle nonparametrik bir test olan Kruskal Waallis H testi yapılmıştır.

H_{2.1}: Yaş ile öğrencilerin yurt yaşamında öğrencilere sunulan hizmetlerin kalitesinden memnuniyet arasında anlamlı bir ilişki yoktur.

H_{2.2}: Yaş ile öğrencilerin odaların genel memnuniyet düzeyleri arasında anlamlı bir ilişki yoktur.

H_{2.3}: Yaş ile öğrencilerin beslenme genel memnuniyet düzeyleri arasında anlamlı bir ilişki yoktur.

H_{2.4}: Yaş ile öğrencilerin temizlik genel memnuniyet düzeyleri arasında anlamlı bir ilişki yoktur.

H_{2.5}: Yaş ile güvenlik genel memnuniyet düzeyleri arasında anlamlı bir ilişki yoktur.

H_{2.6}: Yaş ile genel olanaklardan memnuniyet düzeyleri arasında anlamlı bir ilişki yoktur.

H_{2.7}: Yaş ile idari personelin tutumundan ve hizmetinden memnuniyet düzeyleri arasında anlamlı bir ilişki yoktur.

Tablo 12. Yaş Değişkenine Göre Ölçekten ve Faktörlerinden Alınan Puanlar Arasındaki Anlamlı İlişki İstatistiği

Ölçek ve Faktörler	Yaş	n	Sıra Ortalaması	K.W.H	sd	p	Bonferroni
Ölçek	17-20 yaş (1)	341	373,72	1,546	2	0,462	----
	21-24 yaş (2)	359	354,86				
	25 ve üzeri (3)	26	348,85				
Odalardan Memnuniyet	17-20 yaş (1)	341	385,69	7,620	2	0,022*	2<1
	21-24 yaş (2)	359	345,51				
	25 ve üzeri (3)	26	320,88				
Beslenme Hizmetinden	17-20 yaş (1)	341	356,31	7,762	2	0,638	----
	21-24 yaş (2)	359	369,90				

Memnuniyet	25 ve üzeri (3)	26	369,46				
Temizlik Hizmetinden Memnuniyet	17-20 yaş (1)	341	378,28				
	21-24 yaş (2)	359	349,37	3,345	2	0,188	----
	25 ve üzeri (3)	26	364,87				
Güvenlikten Memnuniyet	17-20 yaş (1)	341	385,88				
	21-24 yaş (2)	359	341,75	8,078	2	0,018*	
	25 ve üzeri (3)	26	370,42				
Genel Olanaklardan Memnuniyet	17-20 yaş (1)	341	338,87				
	21-24 yaş (2)	359	385,10	8,963	2	0,011*	
	25 ve üzeri (3)	26	388,31				
İdari Personelin Tutumundan ve Hizmetinden Memnuniyet	17-20 yaş (1)	341	383,73				
	21-24 yaş (2)	359	347,81	6,608	2	0,050	
	25 ve üzeri (3)	26	314,87				

*p<0,05

Tablo 12’de H₂ hipotezleri sınanmıştır. 0,05 olarak alınan hata payı ile p değerleri karşılaştırıldığında, H_{2.2}, H_{2.5}, ve H_{2.6} hipotezleri için H₀ reddedilmiştir. Yaş değişkenine bağlı olarak öğrencilerin barındıkları yurtlarda; odalardan, güvenliğinden, genel olanaklardan duydukları memnuniyet düzeyleri arasında istatistiksel olarak anlamlı bir farkın olduğu tespit edilmiştir (p<0,05). Öğrencilerin yaşları dikkate alındığında, 21-24 yaş arasındaki öğrencilerin odalardan, güvenlikten ve genel olanaklardan duydukları memnuniyet düzeylerinin sıra ortalaması 17-20 yaş arasındaki öğrencilerden daha küçüktür. Üniversiteye yeni başlamış ve yurttan kalan öğrenciler için ilk birkaç yıl daha cazip geldiği için yurtların konfor ve rahatlıkları öğrenciler tarafından ilerleyen yaşlarda daha fazla irdelenir olmaktadır. Bu yüzden ilk zamanlar problem olmayan koşullar sonradan öğrenci için rahatsızlık verici olabilmektedir.

3.7.2.3. Öğrencilerin Sınıf Verileri Anlamlılık Sonuçları

Öğrencilerin sınıflarına göre öğrencilerin memnuniyet düzeyleri arasında istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık olup olmadığını belirleyebilmek için verilerin normal dağılıma sahip olmaması nedeniyle nonparametrik bir test olan Kruskal Wallis H testi yapılmıştır.

H_{3.1}: Sınıf ile öğrencilerin yurt yaşamında öğrencilere sunulan hizmetlerin kalitesinden memnuniyet düzeyleri arasında anlamlı bir ilişki yoktur.

H_{3.2}: Sınıf ile öğrencilerin odaların genel memnuniyet düzeyleri arasında anlamlı bir ilişki yoktur.

H_{3.3}: Sınıf ile öğrencilerin beslenme genel memnuniyet düzeyleri arasında anlamlı bir ilişki yoktur.

H_{3.4}: Sınıf ile öğrencilerin temizlik genel memnuniyet düzeyleri arasında anlamlı bir ilişki yoktur.

H_{3.5}: Sınıf ile güvenlik genel memnuniyet düzeyleri arasında anlamlı bir ilişki yoktur.

H_{3.6}: Sınıf ile genel olanaklardan memnuniyet düzeyleri arasında anlamlı bir ilişki yoktur.

H_{3.7}: Sınıf ile idari personelin tutumundan ve hizmetinden genel memnuniyet düzeyleri arasında anlamlı bir ilişki yoktur.

Tablo 13. Sınıf Değişkenine Göre Ölçekten ve Faktörlerinden Alınan Puanlar Arasındaki Anlamlı İlişki İstatistiği

Ölçek ve Faktörler	Sınıf	n	Sıra Ortalaması	K.W.H	sd	p	Bonferroni
Ölçek	Hazırlık (1)	17	381,76	3,639	4	0,457	----
	1.sınıf (2)	244	370,30				
	2.sınıf (3)	215	375,31				
	3.sınıf (4)	172	337,88				
	4.sınıf (5)	78	362,21				
Odalardan Memnuniyet	Hazırlık (1)	17	420,32	8,359	4	0,079	----
	1.sınıf (2)	244	387,25				
	2.sınıf (3)	215	361,84				
	3.sınıf (4)	172	334,54				
	4.sınıf (5)	78	345,24				
Beslenme Hizmetinden Memnuniyet	Hazırlık (1)	17	323,38	6,021	4	0,198	----
	1.sınıf (2)	244	348,54				
	2.sınıf (3)	215	382,92				
	3.sınıf (4)	172	350,70				
	4.sınıf (5)	78	393,73				
Temizlik	Hazırlık (1)	17	422,74	5,246	4	0,263	----

Hizmetinden Memnuniyet	1.sınıf (2)	244	376,91				
	2.sınıf (3)	215	366,57				
	3.sınıf (4)	172	336,85				
	4.sınıf (5)	78	358,97				
Güvenlikten Memnuniyet	Hazırlık (1)	17	377,26				
	1.sınıf (2)	244	390,76	8,290	4	0,082	----
	2.sınıf (3)	215	357,74				
	3.sınıf (4)	172	333,34				
Genel Olanaklardan Memnuniyet	4.sınıf (5)	78	357,60				
	Hazırlık (1)	17	298,24				
	1.sınıf (2)	244	340,32				
	2.sınıf (3)	215	368,46	7,797	4	0,099	----
İdari Personelin Tutumundan ve Hizmetinden Memnuniyet	3.sınıf (4)	172	385,09				
	4.sınıf (5)	78	388,97				
	Hazırlık (1)	17	376,91				
	1.sınıf (2)	244	376,69				
İdari Personelin Tutumundan ve Hizmetinden Memnuniyet	2.sınıf (3)	215	384,27	9,194	4	0,056	-----
	3.sınıf (4)	172	326,82				
	4.sınıf (5)	78	342,94				

Tablo 13'te H_3 hipotezleri sınanmıştır. 0,05 olarak alınan hata payı ile p değerleri karşılaştırıldığında, tüm $H_{3,i}$ hipotezleri için H_0 reddedilemez. Öğrencilerin bölümlerinde eğitimlerine devam ettikleri sınıf değerine göre yurtlarındaki sunulan hizmetlerin kalitesinden ve odalardan, beslenme hizmetinden, temizlik hizmetinin genel durumundan, güvenliğinden, yurdun sağlamış olduğu olanaklardan, idari personelin tutumundan ve hizmetinden duydukları memnuniyet düzeyleri ortalamaları arasında anlamlı bir farklılık olmadığı tespit edilmiştir.

3.7.2.4. Öğrencilerin Yurt Tercihi Verileri Anlamlılık Sonuçları

Bu bölümde, öğrencilerin özel veya devlet yurdu tercihi ile uygun görülen değişkenler ile ilişkisi incelenmiştir. Ölçekten ve faktörlerinden elde edilen puanların gruplara göre normal dağılmadığı görülmüştür. Gruplar arasında ölçekten ve faktörlerinden elde edilen puanların farklılık gösterip göstermediğini belirleyebilmek amacıyla Mann Whitney U testi yapılmıştır.

H_{4.1}: Yurt tercihi ile öğrencilerin yurt yaşamında öğrencilere sunulan hizmetlerin kalitesinden memnuniyet arasında anlamlı bir ilişki yoktur.

H_{4.2}: Yurt tercihi ile öğrencilerin odaların genel memnuniyet düzeyleri arasında anlamlı bir ilişki yoktur.

H_{4.3}: Yurt tercihi ile öğrencilerin beslenme genel memnuniyet düzeyleri arasında anlamlı bir ilişki yoktur.

H_{4.4}: Yurt tercihi ile öğrencilerin temizlik genel memnuniyet düzeyleri arasında anlamlı bir ilişki yoktur.

H_{4.5}: Yurt tercihi ile güvenlik genel memnuniyet düzeyleri arasında anlamlı bir ilişki yoktur.

H_{4.6}: Yurt tercihi ile genel olanaklardan memnuniyet düzeyleri arasında anlamlı bir ilişki yoktur.

H_{4.7}: Yurt tercihi ile idari personelin tutumundan ve hizmetinden genel memnuniyet düzeyleri arasında anlamlı bir ilişki yoktur.

Tablo 14. Yurt Tercihi Değişkenine Göre Ölçekten ve Faktörlerinden Alınan Puanlar Arasındaki Anlamlı İlişki İstatistiği

Ölçek ve Faktörler	Yurt Tercihi	n	Sıra Ortalaması	U	p
Ölçek	Devlet yurdu	371	336,17	55714,00	0,000*
	Özel yurt	355	392,06		
Odalardan Memnuniyet	Devlet yurdu	371	377,23	60759,00	0,070
	Özel yurt	355	349,15		
Beslenme Hizmetinden Memnuniyet	Devlet yurdu	371	304,47	43953,50	0,000*
	Özel yurt	355	425,19		
Temizlik Hizmetinden Memnuniyet	Devlet yurdu	371	371,17	63007,00	0,312
	Özel yurt	355	355,48		
Güvenlikten Memnuniyet	Devlet yurdu	371	366,90	64592,00	0,649
	Özel yurt	355	359,95		
Genel Olanaklardan Memnuniyet	Devlet yurdu	371	315,24	47948,00	0,000*
	Özel yurt	355	413,94		
İdari Personelin Tutumundan ve Hizmetinden Memnuniyet	Devlet yurdu	371	347,87	60054,00	0,040*
	Özel yurt	355	379,83		

*p<0,05

Tablo 14’te H_4 hipotezleri sınanmıştır. 0,05 olarak alınan hata payı ile p değerleri karşılaştırıldığında, tüm $H_{4.2}$, $H_{4.4}$, $H_{4.5}$ hipotezleri için H_0 reddedilemez. Öğrencilerin yurt tercihlerine göre yurtlarındaki sunulan hizmetlerden biri odalardan, temizlik hizmetinin genel durumundan, güvenliğinden duydukları memnuniyet düzeylerinin sıra ortalaması arasında istatistiki olarak anlamlı bir fark yoktur ($p > 0,05$). Ancak yurt tercihine göre beslenme hizmetinden, yurdun sağlamış olduğu olanaklardan, idari personelin tutumundan ve hizmetinden duydukları memnuniyet düzeylerinin sıra ortalaması arasında anlamlı fark vardır ($p < 0,05$). Yurdun sağlamış olduğu olanaklardan, beslenme hizmetinden, idari personelin tutumundan ve hizmetlerinden ve genel anlamda yurdun öğrenciye sunduğu hizmetlerin kalitesinden duyulan memnuniyet düzeylerinin sıra ortalamasının özel yurtlarda devlet yurduna göre yüksek olduğu tespit edilmiştir. Özel yurtların kâr amacı gütmeleri ve daha az kişiye istihdam sağlamaları özel yurtlara bazı kolaylıklar sunmaktadır. Özel yurtlarda daha az öğrenci olduğu için yemek miktarları daha az olmaktadır. Devlet yurtlarına göre aktiviteler daha fazla ve sağlanmış olan olanakları kullanım durumu daha rahat olduğu için daha memnun edicidir. Bunun yanında personeller özel koşullarda çalışması nedeniyle olabildiğince hoşgörülü ve esnek davranabilmektedirler. Memnuniyet artırıcı bu etkenler sayesinde özel yurtların memnuniyet düzeyleri daha fazla olduğu tespit edilmiştir.

3.7.2.5. Öğrencilerin Yurtlarında Barınma Süreleri Verileri Anlamlılık Sonuçları

Öğrencilerin yurttaki barınma süresine göre memnuniyet düzeyleri arasında istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık olup olmadığını belirleyebilmek için verilerin normal dağılıma sahip olmaması nedeniyle nonparametrik bir test olan Kruskal Wallis H testi yapılmıştır.

H_{5.1}: Yurttaki barınma süresi ile öğrencilerin yurt yaşamında öğrencilere sunulan hizmetlerin kalitesinden memnuniyet arasında anlamlı bir ilişki yoktur.

H_{5.2}: Yurttaki barınma süresi ile öğrencilerin odaların genel memnuniyet düzeyleri arasında anlamlı bir ilişki yoktur.

H_{5.3}: Yurtta barınma süresi ile öğrencilerin beslenme genel memnuniyet düzeyleri arasında anlamlı bir ilişki yoktur.

H_{5.4}: Yurtta barınma süresi ile öğrencilerin temizlik genel memnuniyet düzeyleri arasında anlamlı bir ilişki yoktur.

H_{5.5}: Yurtta barınma süresi ile güvenlik genel memnuniyet düzeyleri arasında anlamlı bir ilişki yoktur.

H_{5.6}: Yurtta barınma süresi ile genel olanaklardan memnuniyet düzeyleri arasında anlamlı bir ilişki yoktur.

H_{5.7}: Yurtta barınma süresi ile idari personelin tutumundan ve hizmetinden genel memnuniyet düzeyleri arasında anlamlı bir ilişki yoktur.

Tablo 15. Yurtta Barınma Süresi Değişkenine Göre Ölçekten ve Faktörlerinden Alınan Puanlar Arasındaki Anlamlı İlişki İstatistiği

Ölçek ve Faktörler	Barınma Süresi	n	Sıra Ortalaması	K.W.H	sd	p	Bonferroni
Ölçek	1 yıl (1)	319	371,21	1,011	4	0,908	----
	2 yıl (2)	221	355,19				
	3 yıl (3)	122	355,47				
	4 yıl (4)	52	367,87				
	4 yıl üstü (5)	12	374,17				
Odalardan Memnuniyet	1 yıl (1)	319	382,53	7,989	4	0,092	----
	2 yıl (2)	221	365,06				
	3 yıl (3)	122	333,60				
	4 yıl (4)	52	323,13				
	4 yıl üstü (5)	12	307,71				
Beslenme Hizmetinden Memnuniyet	1 yıl (1)	319	351,79	5,104	4	0,277	----
	2 yıl (2)	221	362,86				
	3 yıl (3)	122	369,73				
	4 yıl (4)	52	421,14				
	4 yıl üstü (5)	12	373,46				
Temizlik Hizmetinden Memnuniyet	1 yıl (1)	319	377,92	3,191	4	0,526	----
	2 yıl (2)	221	355,12				
	3 yıl (3)	122	348,98				
	4 yıl (4)	52	340,39				
	4 yıl üstü (5)	12	382,21				
Güvenlikten Memnuniyet	1 yıl (1)	319	384,01	6,101	4	0,192	----
	2 yıl (2)	221	348,88				

	3 yıl (3)	122	342,66				
	4 yıl (4)	52	344,23				
	4 yıl üstü (5)	12	382,92				
Genel Olanaklardan Memnuniyet	1 yıl (1)	319	342,92				
	2 yıl (2)	221	357,89				
	3 yıl (3)	122	407,45	10,820	4	0,029*	1<3
	4 yıl (4)	52	400,91				
	4 yıl üstü (5)	12	405,04				
İdari Personelin Tutumundan ve Hizmetinden Memnuniyet	1 yıl (1)	319	374,97				
	2 yıl (2)	221	360,82				
	3 yıl (3)	122	343,66	2,239	4	0,692	-----
	4 yıl (4)	52	353,19				
	4 yıl üstü (5)	12	354,46				

*p<0,05

Tablo 15'te H₅ hipotezleri sınanmıştır. 0,05 olarak alınan hata payı ile p değerleri karşılaştırıldığında, tüm H_{5.1}, H_{5.2}, H_{5.3}, H_{5.4}, H_{5.5} ve H_{5.7} hipotezleri için H₀ reddedilemez. Öğrencilerin yurttan barınma süresine göre yurtlarındaki sunulan hizmetlerin kalitesinden ve odalardan, beslenme hizmetinden, temizlik hizmetinin genel durumundan, güvenliğinden, idari personelin tutumundan ve hizmetinden duydukları memnuniyet düzeyleri arasında istatistiksel olarak anlamlı bir fark yoktur (p>0,05). Ancak yurdun sağlamış olduğu olanaklar faktörü için öğrencinin yurttan barınma süresine göre duyulan memnuniyet düzeylerinin sıra ortalamasına istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık vardır (p<0,05). Üç yıldır barınmakta olduğu yurttan kalan bir öğrencinin bir yıldır barınmakta olan yurttan kalan bir öğrenciye göre genel olanaklardan memnuniyet düzeylerinin sıra ortalamaları arasında istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık bulunmuştur. Sonuçlara göre üç yıldır yurttan kalan bir öğrencinin bir yıldır yurttan kalan bir öğrenciye göre genel olanaklardan memnuniyet düzeylerinin sıra ortalaması daha yüksektir.

3.7.2.6. Öğrencilerin Gelir Verileri Anlamlılık Sonuçları

Öğrencilerin ortalama gelirlerine göre memnuniyet düzeyleri arasında istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık olup olmadığını belirleyebilmek için verilerin normal dağılıma sahip olmaması nedeniyle nonparametrik bir test olan Kruskal Wallis H testi yapılmıştır.

H_{6.1}: Öğrencinin ortalama geliri ile öğrencilerin yurt yaşamında öğrencilere sunulan hizmetlerin kalitesinden memnuniyet arasında anlamlı bir ilişki yoktur.

H_{6.2}: Öğrencinin ortalama geliri ile öğrencilerin odaların genel memnuniyet düzeyleri arasında anlamlı bir ilişki yoktur.

H_{6.3}: Öğrencinin ortalama geliri ile öğrencilerin beslenme genel memnuniyet düzeyleri arasında anlamlı bir ilişki yoktur.

H_{6.4}: Öğrencinin ortalama geliri ile öğrencilerin temizlik genel memnuniyet düzeyleri arasında anlamlı bir ilişki yoktur.

H_{6.5}: Öğrencinin ortalama geliri ile güvenlik genel memnuniyet düzeyleri arasında anlamlı bir ilişki yoktur.

H_{6.6}: Öğrencinin ortalama geliri ile genel olanaklardan memnuniyet düzeyleri arasında anlamlı bir ilişki yoktur.

H_{6.7}: Öğrencinin ortalama geliri ile idari personelin tutumundan ve hizmetinden memnuniyet düzeyleri arasında anlamlı bir ilişki yoktur.

Tablo 16. Gelir Değişkenine Göre Ölçekten ve Faktörlerinden Alınan Puanlar Arasındaki Anlamlı İlişki İstatistiği

Ölçek ve Faktörler	Gelir	n	Sıra Ortalaması	K.W.H	sd	p	Bonferroni
Ölçek	0-500 (1)	279	343,36	7,904	3	0,048*	1<3
	501-1000 (2)	289	369,99				
	1001-1500 (3)	95	410,86				
	1501ve üzeri (4)	63	351,48				
Odalardan Memnuniyet	0-500 (1)	279	356,66	5,947	3	0,114	----
	501-1000 (2)	289	383,97				
	1001-1500 (3)	95	347,87				
	1501ve üzeri (4)	63	323,44				
Beslenme Hizmetinden Memnuniyet	0-500 (1)	279	333,15	14,348	3	0,002*	1<3
	501-1000 (2)	289	367,72				
	1001-1500 (3)	95	420,78				
	1501ve üzeri (4)	63	392,18				
Temizlik Hizmetinden Memnuniyet	0-500 (1)	279	361,27	2,103	3	0,551	----
	501-1000 (2)	289	358,47				
	1001-1500 (3)	95	391,97				
	1501ve üzeri (4)	63	353,54				

Güvenlikten Memnuniyet	0-500 (1)	279	368,17	0,540	3	0,910	----
	501-1000 (2)	289	359,54				
	1001-1500 (3)	95	369,62				
	1501 ve üzeri (4)	63	351,75				
Genel Olanaklardan Memnuniyet	0-500 (1)	279	347,71	6,507	3	0,089	----
	501-1000 (2)	289	361,01				
	1001-1500 (3)	95	409,81				
	1501 ve üzeri (4)	63	375,02				
İdari Personelin Tutumundan ve Hizmetinden Memnuniyet	0-500 (1)	279	349,50	6,693	3	0,083	-----
	501-1000 (2)	289	362,88				
	1001-1500 (3)	95	412,96				
	1501 ve üzeri (4)	63	353,79				

*p<0,05

Tablo 16’da H_6 hipotezleri sınanmıştır. 0,05 olarak alınan hata payı ile p değerleri karşılaştırıldığında, tüm $H_{6.2}$, $H_{6.4}$, $H_{6.5}$, $H_{6.6}$ ve $H_{6.7}$ hipotezleri için H_0 reddedilemez. Öğrencilerin ortalama gelirlerine göre yurtlarındaki sunulan hizmetlerden olan odalardan, temizlik hizmetinin genel durumundan, güvenliğinden, idari personelin tutumundan ve hizmetinden duydukları memnuniyet düzeyleri arasında istatistiksel olarak anlamlı bir fark yoktur ($p>0,05$). Ancak yurdun öğrencilere sunduğu genel hizmet kalitesinden ve beslenme hizmeti faktörü için öğrencinin gelirine göre duyulan memnuniyet düzeylerinin sıra ortalaması istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık vardır ($p<0,05$). Geliri 1001-1500 TL arasında öğrenciler hem ölçek genelinde hem de beslenme hizmetinden memnuniyet faktöründen elde edilen puanların sıra ortalaması geliri 0-500 TL arasında olan öğrencilerden daha yüksek bulunmuştur.

3.7.2.7. Öğrencilerin Ek Gelir Verileri Anlamlılık Sonuçları

Öğrencilerin ortalama ek gelirlerine göre memnuniyet düzeyleri arasında istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık olup olmadığını belirleyebilmek için verilerin normal dağılıma sahip olmaması nedeniyle nonparametrik bir test olan Kruskal Wallis H testi yapılmıştır.

H_{7.1}: Öğrencinin ek geliri ile öğrencilerin yurt yaşamında öğrencilere sunulan hizmetlerin kalitesinden memnuniyet arasında anlamlı bir ilişki yoktur.

H_{7.2}: Öğrencinin ek geliri ile öğrencilerin odaların genel memnuniyet düzeyleri arasında anlamlı bir ilişki yoktur.

H_{7.3}: Öğrencinin ek geliri ile öğrencilerin beslenme genel memnuniyet düzeyleri arasında anlamlı bir ilişki yoktur.

H_{7.4}: Öğrencinin ek geliri ile öğrencilerin temizlik genel memnuniyet düzeyleri arasında anlamlı bir ilişki yoktur.

H_{7.5}: Öğrencinin ek geliri ile güvenlik genel memnuniyet düzeyleri arasında anlamlı bir ilişki yoktur.

H_{7.6}: Öğrencinin ek geliri ile genel olanaklardan memnuniyet düzeyleri arasında anlamlı bir ilişki yoktur.

H_{7.7}: Öğrencinin ek geliri ile idari personelin tutumundan ve hizmetinden memnuniyet düzeyleri arasında anlamlı bir ilişki yoktur.

Tablo 17. Ek Gelir Değişkenine Göre Ölçekten ve Faktörlerinden Alınan Puanlar Arasındaki Anlamlı İlişki İstatistiği

Ölçek ve Faktörler	Ek Gelir	n	Sıra Ortalaması	K.W.H	sd	p	Bonferroni
Ölçek	Burs (1)	172	343,36	5,341	2	0,069	----
	Kredi (2)	350	369,99				
	Almıyorum (3)	204	351,48				
Odalardan Memnuniyet	Burs (1)	172	356,66	6,070	2	0,048*	3<1
	Kredi (2)	350	383,97				
	Almıyorum (3)	204	323,44				
Beslenme Hizmetinden Memnuniyet	Burs (1)	172	333,15	5,357	2	0,069	----
	Kredi (2)	350	367,72				
	Almıyorum (3)	204	392,18				
Temizlik Hizmetinden Memnuniyet	Burs (1)	172	361,27	1,900	2	0,387	----
	Kredi (2)	350	358,47				
	Almıyorum (3)	204	353,54				
Güvenlikten Memnuniyet	Burs (1)	172	368,17	4,182	2	0,124	----
	Kredi (2)	350	369,62				
	Almıyorum (3)	204	351,75				
Genel Olanaklardan Memnuniyet	Burs (1)	172	347,71	0,260	2	0,878	----
	Kredi (2)	350	361,01				
	Almıyorum (3)	204	375,02				

İdari Personelin Tutumundan ve Hizmetinden Memnuniyet	Burs (1)	172	349,50				
	Kredi (2)	350	412,96	2,829	2	0,243	-----
	Almıyorum (3)	204	353,79				

*p<0,05

Tablo 17’de H₇ hipotezleri sınanmıştır. 0,05 olarak alınan hata payı ile p değerleri karşılaştırıldığında, tüm H_{7.1}, H_{7.3}, H_{7.4}, H_{7.5}, H_{7.6} ve H_{7.7} hipotezleri için H₀ reddedilemez. Öğrencilerin ek gelirlerine göre yurdun öğrenciye sunduğu genel hizmet kalitesinden, yurtlarındaki sunulan hizmetlerden olan temizlik hizmetinin genel durumundan, güvenliğinden, idari personelin tutumundan ve hizmetinden duydukları memnuniyet düzeyleri arasında istatistiksel olarak anlamlı bir fark yoktur (p>0,05). Ancak yurdun öğrencilere sunduğu genel hizmet kalitesinin bir parçası olan odaların hizmeti faktörü için öğrencinin ek gelirine göre duyulan memnuniyet düzeylerinin sıra ortalaması arasında istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık vardır (p<0,05). Ek geliri olup bu geliri burs olarak alan öğrencilerin oda hizmetinden duyduğu memnuniyet düzeyinin sıra ortalaması ek gelir olmayan yani burs ya da kredi almayan öğrencilere göre daha yüksek bulunmuştur.

4. BÖLÜM

DEĞERLENDİRME VE BULGULAR

Bu araştırma sonucunda yükseköğrenim öğrencilerinin kaldıkları yurtlardan ve bu yurtların sağladığı olanaklardan duyulan memnuniyet seviyesi, kriter değişkenlerin yardımıyla analiz edilmiştir. Analiz bölümünden önce elde edilen verilerin normal dağılıma uygunluğu Kolmogorov - Smirnov testi ile analiz edilmiştir. Test sonucu verilerin normal dağılıma uymadığı saptanmıştır. Böylece parametrik olmayan yöntemlerden yararlanılmıştır.

Faktör analizi sonucu kurulacak hipotezlerin sınıfları belirlenmiştir. Oluşturulan kriter değişkenleri ile analiz edilecek grupların sayısı faktör analizi sonucu ortaya çıkarılmıştır. Cinsiyet değişkeni ve yurt tercihi değişkeni, iki ayrı gruba bağlı olduğu için gruplar ile incelenmiş olan farklılığı belirleyebilmek amacıyla Mann Whitney U testi yapılmıştır. Yaş, sınıf, barınma süresi, fakülte ve aylık gelir değişkeni, ikiden fazla gruba sahip olduğu için gruplar ile incelenmiş olan farklılığı belirleyebilmek adına belirlemede Kruskal Wallis H testi kullanılmıştır.

Beklenti sorularından elde edilen analizler devam eden kısımda belirtilmiştir. Devam eden kısımda anket cevaplarında yer alan, Uşak ilindeki devlet yurdu bünyesinde olan Kredi Yurtlar Kurumu yurtları ile özel işletmelerin yönetiminde olan çeşitli yurtlar sorulara göre incelenmiştir.

4.1. Odalar Hakkındaki Memnuniyet Sonuçları

Tablo 18. Odada Barınan Öğrenci Sayısından Duyulan Memnuniyetin Yurtlara Göre Dağılımı

		Yurt		Toplam
		Devlet Yurdu	Özel Yurt	
S10	Hiç Memnun Değilim	40	35	75
	Memnun Değilim	41	34	75
	Kararsızım	44	33	77
	Memnunum	162	149	311
	Çok Memnunum	84	104	188
Toplam		371	355	726

‘Odada barınan öğrenci sayısından memnun musunuz?’ sorusuna 726 kişi cevap vermiştir. 75’er kişi hiç memnun değilim ve memnun değilim yanıtını vermiştir. 77 kişi kararsızım demiştir. 311 kişi memnunum derken, 188 kişi ise çok memnunum yanıtını vermiştir.

Tablo 18’e bakıldığında devlet yurdunda kalan öğrenciler; olumsuz, çekimser ve memnunum yanıtlarında daha çok iken, çok memnunum diyenlerin sayısı özel yurttta daha fazladır.

Tablo 19. Banyo ve Tuvaletlerden Duyulan Memnuniyetin Yurtlara Göre Dağılımı

		Yurt		Toplam
		Devlet Yurdu	Özel Yurt	
S11	Hiç Memnun Değilim	26	36	62
	Memnun Değilim	42	46	88
	Kararsızım	25	37	62
	Memnunum	168	166	334
	Çok Memnunum	110	70	180
Toplam		371	355	726

‘Banyo ve tuvaletlerden memnun musunuz?’ sorusuna 726 öğrenciden 62’si hiç memnun değilim demiştir. 88 kişi ise memnun değilim demiştir. Kararsızım diyenler 62 kişidir. Memnunum yanıtını verenler 334 kişiyken çok memnunum diyenlerin sayısı 180 kişidir. Tablo 19’a bakıldığında hiç memnun değilim diyenlerin sayısı genele göre azdır ancak özel yurttta daha fazladır. Memnun değilim diyenler ise hemen hemen aynı sayıdadır. Kararsızım diyen kişi sayısı az da olsa özel yurttta fazladır. Memnunum diyenler ise her iki yurttta da eşit sayıdadır. Çok memnunum diyenlerin sayısı ise devlet yurdunda açıkça daha fazladır.

Tablo 20. Odaların Isınma Düzeyinden Duyulan Memnuniyetin Yurtlara Göre Dağılımı

		Yurt		Toplam
		Devlet Yurdu	Özel Yurt	
S12	Hiç Memnun Değilim	7	16	23
	Memnun Değilim	12	16	28
	Kararsızım	28	33	61
	Memnunum	151	150	301
	Çok Memnunum	173	140	313
Toplam		371	355	726

‘Odaların ısınma düzeyinden memnun musunuz?’ sorusuna, bütün öğrenciler cevap vermiştir. 23 kişi hiç memnun değilim derken, 28 kişi memnun değilim demiştir. Kararsızım diyenlerin sayısı 61’dir. 301 kişi memnunum demiştir. 313 kişi ise çok memnunum demiştir. Tablo 20’ye bakıldığında olumsuz ve karamsar yanıt veren öğrencilerin sayısı özel yurttan daha fazladır. Memnun olanların sayısı eşit iken, çok memnun olanların sayısı devlet yurdunda kalan öğrencilerde daha fazladır.

Tablo 21. Odaların Büyüklüğünden Duyulan Memnuniyetin Yurtlara Göre Dağılımı

		Yurt		Toplam
		Devlet Yurdu	Özel Yurt	
S13	Hiç Memnun Değilim	31	39	70
	Memnun Değilim	44	47	91
	Kararsızım	52	64	116
	Memnunum	138	131	269
	Çok Memnunum	107	754	180
Toplam		371	355	726

‘Odaların büyüklüğünden memnun musunuz?’ sorusuna, 726 öğrenciden 70’i hiç memnun değilim demiştir. 91 kişi ise memnun değilim demiştir. Kararsızım diyenler 116 kişidir. Memnunum yanıtını verenler 269 kişiyken çok memnunum diyenlerin sayısı 180 kişidir. Tablo 21’e bakıldığında olumsuz ve karamsar yanıt verenlerin sayısı özel yurttan daha fazladır. Olumlu yanıtlar verenlerin sayısı ise devlet yurdunda daha fazladır.

4.2. Beslenme Hakkındaki Memnuniyet Sonuçları

Tablo 22. Yemeklerin/Ürünlerin Çeşitliliğinden Duyulan Memnuniyetin Yurtlara Göre Dağılımı

		Yurt		Toplam
		Devlet Yurdu	Özel Yurt	
S17	Hiç Memnun Değilim	79	50	129
	Memnun Değilim	61	56	117
	Kararsızım	93	68	161
	Memnunum	90	119	209
	Çok Memnunum	48	62	110
Toplam		371	355	726

‘Yemeklerin/Ürünlerin çeşitliliğinden memnun musunuz?’ sorusuna, 726 öğrenciden 129’u hiç memnun değilim demiştir. 117 kişi ise memnun değilim demiştir. Kararsızım diyenler 161 kişidir. Memnunum yanıtını verenler 209 kişiyken çok memnunum diyenlerin sayısı 110 kişidir. Tablo 22’ye bakıldığında hiç memnun değilim diyenlerin sayısı devlet yurdunda daha fazladır. Memnun değilim diyenler hemen hemen aynı sayıda da olsa yine devlet yurdunda daha fazladır. Kararsız yanıt verenler devlet yurdunda açıkça daha fazladır. Memnunum diyenlerin sayısı özel yurttan açık farkla fazladır. Çok memnunum diyenler ise yine özel yurttan daha fazladır.

Tablo 23. Yemeklerin/Ürünlerin Kalitesinden Duyulan Memnuniyetin Yurtlara Göre Dağılımı

		Yurt		Toplam
		Devlet Yurdu	Özel Yurt	
S18	Hiç Memnun Değilim	81	46	127
	Memnun Değilim	70	53	123
	Kararsızım	96	69	165
	Memnunum	87	125	212
	Çok Memnunum	37	62	99
Toplam		371	355	726

‘Yemeklerin/Ürünlerin kalitesinden memnun musunuz?’ sorusuna, 726 öğrenciden 127’si hiç memnun değilim demiştir. 123 kişi ise memnun değilim demiştir. Kararsızım diyenler 165 kişidir. Memnunum yanıtını verenler 212 kişiyken çok memnunum diyenlerin sayısı 99 kişidir. Tablo 23’e bakıldığında hiç memnun değilim diyenlerin sayısı devlet yurdunda daha fazladır. Memnun değilim ve kararsızım diyenlerin sayısı da yine devlet yurdunda fazladır. Memnunum ve çok memnunum diyenlerin sayısı ise özel yurttan açık farkla fazladır.

Tablo 24. Yemeklerin/Ürünlerin Fiyatından Duyulan Memnuniyetin Yurtlara Göre Dağılımı

		Yurt		Toplam
		Devlet Yurdu	Özel Yurt	
S20	Hiç Memnun Değilim	113	25	138
	Memnun Değilim	92	30	122
	Kararsızım	63	92	155
	Memnunum	745	119	193
	Çok Memnunum	28	90	118
Toplam		371	355	726

‘Yemeklerin/Ürünlerin fiyatından memnun musunuz?’ sorusuna, 726 öğrenciden 138’i hiç memnun değilim demiştir. 122 kişi ise memnun değilim demiştir. Kararsızım diyenler 155 kişidir. Memnunum yanıtını verenler 193 kişiyken çok memnunum diyenlerin sayısı 118 kişidir.

Tablo 24’e bakıldığında hiç memnun değilim diyenlerin sayısı devlet yurdunda büyük bir oranla daha fazladır. Memnun değilim diyenlerin sayısı da yine devlet yurdunda fazladır. Kararsızım diyenlerin sayısı özel yurttan fazladır. Memnunum ve çok memnunum diyenlerin sayısı ise özel yurttan açık farkla fazladır.

4.3. Temizlik Hakkındaki Memnuniyet Sonuçları

Tablo 25. Nevresimlerin Temizliği/Değişme Sıklığından Duyulan Memnuniyetin Yurtlara Göre Dağılımı

		Yurt		Toplam
		Devlet Yurdu	Özel Yurt	
S14	Hiç Memnun Değilim	21	40	61
	Memnun Değilim	30	54	84
	Kararsızım	42	72	114
	Memnunum	157	127	284
	Çok Memnunum	121	62	183
Toplam		371	355	726

‘Nevresimlerin temizliği/değişme sıklığından memnun musunuz?’ sorusuna, 726 öğrenciden 61’i hiç memnun değilim demiştir. 84 kişi ise memnun değilim demiştir. Kararsızım diyenler 114 kişidir. Memnunum yanıtını verenler 284 kişiyken çok memnunum diyenlerin sayısı 183 kişidir.

Tablo 25’e bakıldığında hiç memnun değilim diyenlerin sayısı ankete katılan kişilerin geneline bakıldığında azdır. Hiç memnun değilim diyenler özel yurttan fazladır. Memnun değilim ve kararsızım diyenlerin sayısı da yine özel yurttan fazladır. Memnunum diyenler ise devlet yurdunda fazladır ve çok memnunum diyenlerin sayısı ise devlet yurdunda özel yurttakilerin hemen hemen iki katıdır.

Tablo 26. Odaların Genel Temizliğinden Duyulan Memnuniyetin Yurtlara Göre Dağılımı

		Yurt		Toplam
		Devlet Yurdu	Özel Yurt	
S15	Hiç Memnun Değilim	20	41	61
	Memnun Değilim	35	50	85
	Kararsızım	85	73	158
	Memnunum	126	116	242
	Çok Memnunum	105	75	180
Toplam		371	355	726

‘Oda ların genel temizliğinden memnun musunuz?’ sorusuna,726 öğrenciden 61’i hiç memnun değilim demiştir. 85 kişi ise memnun değilim demiştir. Kararsızım diyenler 158 kişidir. Memnunum yanıtını verenler 242 kişiyken çok memnunum diyenlerin sayısı 180 kişidir.

Tablo 26’ya bakıldığında hiç memnun değilim diyenlerin sayısı ankete katılan kişilerin geneline bakıldığında azdır. Hiç memnun değilim diyenler özel yurttadır. Memnun değilim diyenlerin sayısı da yine özel yurttadır. Kararsızım diyenlerde ise devlet yurdunun sayısı özel yurdu geçmektedir. Memnunum ve çok memnunum diyenler ise devlet yurdunda fazladır.

Tablo 27. Kantin/Lokanta Temizliğinden Duyulan Memnuniyetin Yurtlara Göre Dağılımı

		Yurt		Toplam
		Devlet Yurdu	Özel Yurt	
S19	Hiç Memnun Değilim	38	24	62
	Memnun Değilim	40	32	72
	Kararsızım	103	66	169
	Memnunum	141	146	287
	Çok Memnunum	49	87	136
Toplam		371	356	726

‘Kantin/Lokanta temizliğinden memnun musunuz?’ sorusuna, 726 öğrenciden 62’si hiç memnun değilim demiştir. 72 kişi ise memnun değilim demiştir. Kararsızım diyenler 169 kişidir. Memnunum yanıtını verenler 287 kişiyken çok memnunum diyenlerin sayısı 136 kişidir.

Tablo 27'ye bakıldığında hiç memnun değilim diyenlerin sayısı ankete katılan kişilerin geneline bakıldığında azdır. Hiç memnun değilim diyenler devlet yurdunda fazladır. Memnun değilim ve kararsızım diyenlerin sayısı da yine devlet yurdunda fazladır. Memnunum diyenler çok az bir farkla özel yurttta daha fazladır. Çok memnunum diyenlerde ise özel yurtlardakiler, devlet yurdundakilerden açıkça fazladır.

Tablo 28. Yurdun Genel Temizliğinden Duyulan Memnuniyetin Yurtlara Göre Dağılımı

		Yurt		Toplam
		Devlet Yurdu	Özel Yurt	
S21	Hiç Memnun Değilim	18	22	40
	Memnun Değilim	27	30	57
	Kararsızım	78	54	132
	Memnunum	171	155	326
	Çok Memnunum	77	94	171
Toplam		371	356	726

'Yurdun genel temizliğinden memnun musunuz?' sorusuna, 726 öğrenciden 40'ı hiç memnun değilim demiştir. 57 kişi ise memnun değilim demiştir. Kararsızım diyenler 132 kişidir. Memnunum yanıtını verenler 326 kişiyken çok memnunum diyenlerin sayısı 171 kişidir. Tablo 28'e bakıldığında hiç memnun değilim diyenlerin sayısı ankete katılan kişilerin geneline bakıldığında azdır. Hiç memnun değilim diyenler özel yurttta çok az bir farkla fazladır. Memnun değilim diyenlerin sayısı da yine az bir farkla özel yurttta fazladır. Kararsızım diyenlerde ise devlet yurdunun sayısı özel yurdu geçmektedir. Memnunum diyenler ise devlet yurdunda fazladır. Çok memnunum diyenlerde ise özel yurtttakiler fazladır.

Tablo 29. Çamaşır Yıkama Hizmetinden Duyulan Memnuniyetin Yurtlara Göre Dağılımı

		Yurt		Toplam
		Devlet Yurdu	Özel Yurt	
S23	Hiç Memnun Değilim	40	58	98
	Memnun Değilim	42	51	93
	Kararsızım	66	87	153
	Memnunum	148	108	256
	Çok Memnunum	75	51	126
Toplam		371	356	726

‘Çamaşır yıkama hizmetinden memnun musunuz?’ sorusuna, 726 öğrenciden 98’i hiç memnun değilim demiştir. 93 kişi ise memnun değilim demiştir. Kararsızım diyenler 153 kişidir. Memnunum yanıtını verenler 256 kişiyken çok memnunum diyenlerin sayısı 126 kişidir.

Tablo 29’a bakıldığında hiç memnun değilim diyenler özel yurttadır. Memnun değilim diyenlerin sayısı da yine özel yurttadır. Kararsızım diyenlerde ise özel yurtların sayısı devlet yurdunu geçmektedir. Memnunum ve çok memnunum diyenler ise devlet yurdunda fazladır.

4.4. Güvenlik Hakkındaki Memnuniyet Sonuçları

Tablo 30. Yurdun Genel Güvenlik Hizmetinden Duyulan Memnuniyetin Yurtlara Göre Dağılımı

		Yurt		Toplam
		Devlet Yurdu	Özel Yurt	
S24	Hiç Memnun Değilim	13	34	47
	Memnun Değilim	22	34	56
	Kararsızım	51	49	100
	Memnunum	176	141	317
	Çok Memnunum	109	97	206
Toplam		371	356	726

‘Yurdun genel güvenlik hizmetinden memnun musunuz?’ sorusuna, 726 öğrenciden 47’si hiç memnun değilim demiştir. 56 kişi ise memnun değilim demiştir. Kararsızım diyenler 100 kişidir. Memnunum yanıtını verenler 317 kişiyken çok memnunum diyenlerin sayısı 206 kişidir.

Tablo 30’a bakıldığında hiç memnun değilim diyenler özel yurttadır. Memnun değilim diyenlerin sayısı da yine özel yurttadır. Kararsızım diyenlerde ise devlet yurdunun sayısı fazladır. Memnunum ve çok memnunum diyenler ise yine devlet yurdunda fazladır.

Tablo 31. Yurdun Giriş Çıkış Kontrolü Hizmetinden Duyulan Memnuniyetin Yurtlara Göre Dağılımı

		Yurt		Toplam
		Devlet Yurdu	Özel Yurt	
S25	Hiç Memnun Değilim	38	43	81
	Memnun Değilim	42	28	70
	Kararsızım	66	53	119
	Memnunum	153	142	295
	Çok Memnunum	72	89	161
Toplam		371	355	726

‘Yurdun giriş çıkış kontrolü hizmetinden memnun musunuz?’ sorusuna, 726 öğrenciden 81’i hiç memnun değilim demiştir. 70 kişi ise memnun değilim demiştir. Kararsızım diyenler 119 kişidir. Memnunum yanıtını verenler 295 kişiyken çok memnunum diyenlerin sayısı 161 kişidir.

Tablo 31’e bakıldığında hiç memnun değilim diyenler özel yurttan fazladır. Memnun değilim diyenlerin sayısında ise devlet yurdu fazladır. Kararsızım diyenlerde ise devlet yurdunun sayısı az bir farkla fazladır. Memnunum diyenler ise yine devlet yurdunda az bir farkla fazladır. Çok memnunum diyenler ise özel yurttan fazladır.

4.5. Yurt Olanakları / İmkânları Hakkındaki Memnuniyet Sonuçları

Tablo 32. Yurdun Çalışma Salonları Hizmetinden Duyulan Memnuniyetin Yurtlara Göre Dağılımı

		Yurt		Toplam
		Devlet Yurdu	Özel Yurt	
S30	Hiç Memnun Değilim	70	45	115
	Memnun Değilim	57	39	96
	Kararsızım	87	75	162
	Memnunum	115	120	235
	Çok Memnunum	42	76	118
Toplam		371	355	726

‘Yurdun çalışma salonlarından memnun musunuz?’ sorusuna, 726 öğrenciden 115’i hiç memnun değilim demiştir. 96 kişi ise memnun değilim demiştir. Kararsızım

diyenler 162 kişidir. Memnunum yanıtını verenler 235 kişiyken çok memnunum diyenlerin sayısı 118 kişidir.

Tablo 32'ye bakıldığında hiç memnun değilim ve memnun değilim diyenler devlet yurdunda fazladır. Memnun değilim diyenler toplamda en az olan gruptur. Kararsızım diyenlerde ise yine devlet yurdunun sayısı fazladır. Memnunum diyenler ise özel yurttan az bir farkla fazladır. Çok memnunum diyenler ise özel yurttan fazladır.

Tablo 33. Yurdun Faaliyetlerinden Duyulan Memnuniyetin Yurtlara Göre Dağılımı

		Yurt		Toplam
		Devlet Yurdu	Özel Yurt	
S31	Hiç Memnun Değilim	96	74	169
	Memnun Değilim	75	47	122
	Kararsızım	93	79	172
	Memnunum	72	98	170
	Çok Memnunum	36	57	93
Toplam		371	355	726

‘Yurdun faaliyetlerinden memnun musunuz?’ sorusuna, 726 öğrenciden 169’u hiç memnun değilim demiştir. 122 kişi ise memnun değilim demiştir. Kararsızım diyenler 172 kişidir. Memnunum yanıtını verenler 170 kişiyken çok memnunum diyenlerin sayısı 93 kişidir.

Tablo 33'e bakıldığında hiç memnun değilim ve memnun değilim diyenler devlet yurdunda fazladır. Memnun değilim diyenler toplamda en az olan gruptur. Kararsızım diyenlerde ise yine devlet yurdunun sayısı fazladır. Memnunum diyenler ise özel yurttan az bir farkla fazladır. Çok memnunum diyenler ise özel yurttan fazladır.

Tablo 34. Yurdun İnternet Kalitesinden Duyulan Memnuniyetin Yurtlara Göre Dağılımı

		Yurt		Toplam
		Devlet Yurdu	Özel Yurt	
S32	Hiç Memnun Değilim	230	126	356
	Memnun Değilim	61	84	145
	Kararsızım	30	48	78
	Memnunum	36	65	101
	Çok Memnunum	14	32	46
Toplam		371	356	726

‘Yurdun internet kalitesinden memnun musunuz?’ sorusuna, 726 öğrenciden 356’ı hiç memnun değilim demiştir. 145 kişi ise memnun değilim demiştir. Kararsızım diyenler 78 kişidir. Memnunum yanıtını verenler 101 kişiyken çok memnunum diyenlerin sayısı 46 kişidir.

Tablo 34’e bakıldığında hiç memnun değilim diyenler diğerlerine göre büyük farkla en fazla olan gruptur ve devlet yurdunda büyük farkla fazladır. Memnun değilim ve kararsızım diyenler ise özel yurttta fazladır. Çok memnunum diyenler ise en az olan gruptur ve özel yurttta fazladır.

4.6. Yurt İdari Personeli Hakkındaki Memnuniyet Sonuçları

Tablo 35. Kantin/Lokanta Çalışan Hizmetinden Duyulan Memnuniyetin Yurtlara Göre Dağılımı

		Yurt		Toplam
		Devlet Yurdu	Özel Yurt	
S16	Hiç Memnun Değilim	56	34	90
	Memnun Değilim	71	35	106
	Kararsızım	77	62	139
	Memnunum	104	136	240
	Çok Memnunum	63	88	151
Toplam		371	355	726

‘Kantin/Lokanta çalışan hizmetinden memnun musunuz?’ sorusuna, 726 öğrenciden 90’ı hiç memnun değilim demiştir. 106 kişi ise memnun değilim demiştir. Kararsızım diyenler 139 kişidir. Memnunum yanıtını verenler 240 kişiyken çok memnunum diyenlerin sayısı 151 kişidir.

Tablo 35 incelendiğinde hiç memnun değilim ve memnun değilim diyenler devlet yurdunda fazladır. Hiç memnun değilim diyenler toplamda en az olan gruptur. Kararsızım diyenlerde ise yine devlet yurdunun sayısı fazladır. Memnunum ve çok memnunum diyenler ise özel yurttta fazladır.

Tablo 36. Temizlik Görevlisi Çalışan Hizmetinden Duyulan Memnuniyetin Yurtlara Göre Dağılımı

		Yurt		Toplam
		Devlet Yurdu	Özel Yurt	
S22	Hiç Memnun Değilim	21	18	39
	Memnun Değilim	26	28	54
	Kararsızım	63	42	105
	Memnunum	164	151	315
	Çok Memnunum	97	116	213
Toplam		371	355	726

‘Temizlik görevlisi çalışan hizmetinden memnun musunuz?’ sorusuna, 726 öğrenciden 39’u hiç memnun değilim demiştir. 54 kişi ise memnun değilim demiştir. Kararsızım diyenler 105 kişidir. Memnunum yanıtını verenler 315 kişiyken çok memnunum diyenlerin sayısı 213 kişidir.

Tablo 36’ya bakıldığında hiç memnun değilim diyenler az bir farkla devlet yurdunda fazladır ve en az olan gruptur. Memnun değilim diyenlerde ise yine az bir fark vardır ancak özel yurttan fazladır. Kararsızım diyenlerde ise devlet yurdunun sayısı fazladır. Memnunum diyenlerde devlet yurdu fazla iken çok memnunum diyenlerde ise özel yurt fazladır.

Tablo 37. Güvenlik Görevlisi Çalışan Hizmetinden Duyulan Memnuniyetin Yurtlara Göre Dağılımı

		Yurt		Toplam
		Devlet Yurdu	Özel Yurt	
S26	Hiç Memnun Değilim	19	29	48
	Memnun Değilim	26	22	48
	Kararsızım	61	88	149
	Memnunum	176	131	307
	Çok Memnunum	89	85	174
Toplam		371	356	726

‘Güvenlik görevlisi çalışan hizmetinden memnun musunuz?’ sorusuna, 726 öğrenciden 48’i hiç memnun değilim demiştir. Yine 48 kişi ise memnun değilim demiştir. Kararsızım diyenler 149 kişidir. Memnunum yanıtını verenler 307 kişiyken çok memnunum diyenlerin sayısı 174 kişidir.

Tablo 37'ye bakıldığında hiç memnun değilim ve memnun değilim diyenler eşit sayıdadır ve en az olan gruplardır. Hiç memnun değilim diyenlerde özel az bir farkla fazla iken memnun değilim diyenlerde ise çok az bir farkla devlet yurdu fazladır. Kararsızım diyenlerde ise yine özel yurdun sayısı fazladır. Memnunum ve çok memnunum diyenler ise devlet yurdunda fazladır.

Tablo 38. İdari Personel Tutumundan Duyulan Memnuniyetin Yurtlara Göre Dağılımı

		Yurt		Toplam
		Devlet Yurdu	Özel Yurt	
S27	Hiç Memnun Değilim	32	35	67
	Memnun Değilim	47	26	73
	Kararsızım	75	60	135
	Memnunum	132	131	263
	Çok Memnunum	85	103	188
Toplam		371	355	726

‘İdari personel tutumundan memnun musunuz?’ sorusuna, 726 öğrenciden 67’si hiç memnun değilim demiştir. 73 kişi ise memnun değilim demiştir. Kararsızım diyenler 135 kişidir. Memnunum yanıtını verenler 263 kişiyken çok memnunum diyenlerin sayısı 188 kişidir.

Tablo 38’e bakıldığında hiç memnun değilim diyenler çok az bir farkla özel yurtda fazladır. Memnun değilim ve kararsızım diyenlerde ise devlet yurdu fazladır. Memnunum diyenler de bir kişi farkla özel yurt fazladır. Çok memnunum diyenler ise özel yurtda daha fazladır.

Tablo 39. İdari Personelin Sorunlar ile İlgilenmesinden Duyulan Memnuniyetin Yurtlara Göre Dağılımı

		Yurt		Toplam
		Devlet Yurdu	Özel Yurt	
S28	Hiç Memnun Değilim	40	40	80
	Memnun Değilim	50	31	81
	Kararsızım	99	69	168
	Memnunum	120	117	237
	Çok Memnunum	62	98	160
Toplam		371	355	726

‘İdari personelin sorunlar ile ilgilenmesinden memnun musunuz?’ sorusuna, 726 öğrenciden 80’i hiç memnun değilim demiştir. 81 kişi ise memnun değilim demiştir. Kararsızım diyenler 168 kişidir. Memnunum yanıtını verenler 237 kişiyken çok memnunum diyenlerin sayısı 160 kişidir.

Tablo 39’a bakıldığında hiç memnun değilim diyenler eşit sayıdadır. Memnun değilim ve kararsızım diyenlerde ise devlet yurdu fazladır. Memnunum diyenler de yine devlet yurdu bu sefer az bir farkla fazladır. Çok memnunum diyenler ise özel yurtda daha fazladır.

Tablo 40. Nöbetçi Memura Ulaşılabilirlikten Duyulan Memnuniyetin Yurtlara Göre Dağılımı

		Yurt		Toplam
		Devlet Yurdu	Özel Yurt	
S29	Hiç Memnun Değilim	36	32	68
	Memnun Değilim	37	37	74
	Kararsızım	93	47	140
	Memnunum	144	154	298
	Çok Memnunum	61	85	146
Toplam		371	355	726

‘Nöbetçi memura ulaşılabilirlikten memnun musunuz?’ sorusuna, 726 öğrenciden 68’i hiç memnun değilim demiştir. 74 kişi ise memnun değilim demiştir. Kararsızım diyenler 140 kişidir. Memnunum yanıtını verenler 298 kişiyken çok memnunum diyenlerin sayısı 146 kişidir.

Tablo 40’a bakıldığında hiç memnun değilim diyenler az bir farkla devlet yurdunda fazladır. Memnun değilim diyenler ise eşit sayıdadır. Kararsızım diyenler ise devlet yurdunda fazladır. Memnunum ve çok memnunum diyenler de özel yurtda fazladır.

Yapılan çalışma ve analiz sonucunda, cinsiyet kriteri değişkeninin belirlenen kategoriler üzerinde olumlu veya olumsuz etkeni görülmemektedir. Araştırmaya katılan 726 öğrencinin 370’i kadın (%51), 356’sı erkektir (%49). Seçilen öğrencilerin cinsiyet dağılımı arasında yakınlık söz konusudur.

4.7. Yurt Tercih Değişkeninin Diğer Demografik Değişkenler İle Çapraz Tablosu

Tablo 41. Cinsiyet Değişkeni ile Yurt Tercih Değişkenin Çapraz Tablosu

		Yurt		Toplam
		Devlet Yurdu	Özel Yurt	
Cinsiyet	Kadın	200	170	370
	Erkek	171	185	356
Toplam		371	355	726

Araştırmaya katılan öğrencilerden, kadın öğrencilerin 200'ü devlet yurdunu tercih ederken 170'i özel yurtları tercih etmiştir. Devlet yurdunu tercih edenlerin sayısı fazladır. Erkek öğrencilerde ise 171'i devlet yurdunu tercih ederken, 185'i özel yurtlarda barınmayı tercih etmiştir. Erkek öğrencilerde devlet yurdunu tercih edenlerin sayısı azdır (Tablo 41).

Tablo 42. Yaş Değişkeni ile Yurt Tercih Değişkenin Çapraz Tablosu

		Yurt		Toplam
		Devlet Yurdu	Özel Yurt	
Yaşınız	17-20	208	133	341
	21-24	152	207	359
	25 Ve Üstü	11	15	26
Toplam		371	355	726

Araştırmaya katılan öğrencilerin geneline bakıldığında, 25 yaş ve üstü yurtlarda kalan öğrenci sayısının oldukça az olduğu görülmektedir. Özel yurtlarda kalan öğrenci sayısı bu yaş aralığındaki öğrenciler arasında az bir fark ile fazladır. Devlet yurdunu tercih edenler, 17-20 yaş aralığında daha fazla iken, özel yurt 21-24 yaş aralığında fazladır (Tablo 42).

Tablo 43. Fakülte Değişkeni ile Yurt Tercih Değişkeninin Çapraz Tablosu

		Yurt		Toplam
		Devlet Yurdu	Özel Yurt	
Fakülte	İletişim Fakültesi	41	26	67
	Spor Bilimleri Fakültesi	25	22	47
	İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi	98	89	187
	Mühendislik Fakültesi	52	73	125
	Güzel Sanatlar Fakültesi	10	17	27
	İslami İlimler Fakültesi	18	10	28
	Fen Edebiyat Fakültesi	40	29	69
	Eğitim Fakültesi	42	28	70
	Ziraat Ve Doğa Bilimleri Fakültesi	37	17	34
	Mimarlık Ve Tasarım Fakültesi	12	15	27
	Diş Hekimliği Fakültesi	4	14	18
Tıp Fakültesi	12	15	27	
Toplam		371	355	726

Araştırmaya katılan öğrenciler, 12 farklı fakülteden cevaplar vermişlerdir. İktisadi ve İdari Bölümler Fakültesi 187 kişi ile araştırmaya en çok katılan öğrenci sayısını barındırmaktadır. İibf öğrencilerinin 98'i devlet yurdunda, 89'u özel yurttadır. En az katılımın olduğu fakülte ise 18 kişi ile Diş Hekimliği Fakültesidir. Diş hekimliği fakültesi öğrencilerinin 4'ü devlet yurdunda; 14'ü ise özel yurttadır (Tablo 43)

Tablo 44. Sınıf Değişkeni ile Yurt Tercih Değişkeninin Çapraz Tablosu

		Yurt		Toplam
		Devlet Yurdu	Özel Yurt	
Sınıf	Hazırlık	12	5	17
	1.Sınıf	151	93	244
	2.Sınıf	118	97	215
	3.Sınıf	63	109	168
	4.Sınıf	27	51	78
Toplam		371	355	726

Tablo 44'e bakıldığında araştırmaya katılan öğrencilerin devlet veya özel yurttaki kalma tercihinin çoğunu 1. Sınıfta okuyan öğrenciler oluşturmaktadır. 1.Sınıftaki öğrencilerin çoğunu da devlet yurdu tercihi oluşturmuştur. 2. Sınıf

istatistiklerinde de aynı tablo söz konusu iken 3. ve 4. Sınıfta özel yurt tercihi daha fazladır.

Tablo 45. Barınma Süresi Değişkeni ile Yurt Tercihi Değişkeninin Çapraz Tablosu

		Yurt		Toplam
		Devlet Yurdu	Özel Yurt	
Barınma Süresi	1 Yıl	199	120	319
	2 Yıl	120	101	221
	3 Yıl	35	87	122
	4 Yıl	13	39	52
	4 Yıl ve Üstü	4	8	12
Toplam		371	355	726

Araştırmaya katılan öğrencilerin 1 yıl süreyle barınan kısmı çoğunluktadır. 1 ve 2 yıl süreyle barınanlarda devlet yurdu fazladır. Ancak tablo 3,4 ve daha fazla yıldır barınan öğrencilerde değişmektedir. Devlet yurt sayısı, özel yurt sayısından daha fazladır (Tablo 45).

Tablo 46. Gelir Düzeyi Değişkeni ile Yurt Tercihi Değişkeninin Çapraz Tablosu

		Yurt		Toplam
		Devlet Yurdu	Özel Yurt	
Gelir Düzeyi	0-500	186	93	279
	501-1000	136	153	289
	1001-1500	33	62	95
	1501 Ve Üzeri	16	47	63
Toplam		371	355	726

Tablo 46 incelendiğinde en az grubun aylık gelir düzeyi 1501 TL ve üzerinde olan öğrenciler olduğu görülmektedir. Gelir düzeyi 0-500 TL olan öğrencilerden devlet yurdunu tercih edenlerin sayısı özel yurtlardan oldukça fazladır. Gelir düzeyi 501-1000 TL arasında olan öğrencilerde ise özel yurt tercihi fazladır. Yine gelir düzeyi aylık 1001-1500 TL ve 1501 TL ve üstüne sahip olan öğrencilerde ise özel yurt tercihi fazladır.

Tablo 47. Ek Gelir Değişkeni ile Yurt Tercihi Değişkenin Çapraz Tablosu

		Yurt		Toplam
		Devlet Yurdu	Özel Yurt	
Burs-Kredi	Burs	123	49	172
	Kredi	165	185	350
	Almıyorum	83	121	204
Toplam		371	355	726

Tablo 47'ye bakıldığında burs alan öğrencilerin büyük bir çoğunluğu devlet yurdunda barınmaktadır. Kredi alan öğrenciler ise, özel yurdunda kalmaktadır. Her ikisini de almayan öğrencilerde de özel yurt sayısı daha fazladır.

5. BÖLÜM

SONUÇ VE ÖNERİLER

5.1. Sonuçlar

Yükseköğrenim eğitim hayatı öğrencilerin hayatında önemli yer teşkil etmektedir. Belirli sınavlardan geçerek ideallerindeki mesleklere yönelmeye çalışan ve gelecekte ülkelerin iş gücü ihtiyacını sağlayacak olan öğrenciler hem ortamlarının değişmesi hem de bazı sorumluluklarının artması ile yükseköğrenim yaşamlarında farklı kimlikler kazanabilmektedir. İnsanlığın ilk çağlardan beri temel ihtiyacı olan barınma konusu ise öğrenciler için yükseköğrenim hayatlarının temelini oluşturmaktadır.

Günümüz dünyasında öğrenciler için geçici barınma konusunu öğrenci yurtları, evler, konaklama evleri, oteller almıştır. Bunlardan en çok tercih edilen olan öğrenci yurtlarının kimliklerinin, hizmetlerinin incelenmesi amaçlanmıştır. Belirli sorular yöneltilmiş, analizler yapılmış ve sonuçlar ortaya konularak cevaplar alınmıştır.

Bir kurum kaliteye yönelik çalışıyorsa memnuniyeti yüksek müşteriler barındırmaktadır. Pozitif duygular ile müşteriler kurumu başkalarına tavsiye ederler (Vavra, 1999). Yurtların konaklama hizmeti veren bir işletme olduğu düşünülerek tavsiye edilmesi ve müşterilerini memnun etmesi işletmenin devamlılığı için önemlidir. Hizmetin sağlıklı bir şekilde ilerlemesi için, müşteriler ile kurulan ilişkiler çok önemlidir. Müşterilerden alınan geri bildirimler ile eksikler giderilebilir. Geri bildirimler aracılığıyla müşteri memnuniyetinin devamlılığı ve farklı isteklerin kolayca anlaşılması sağlanır. İşletmelere sağlıklı sonuçlar verebilecek bir sistem ancak bu şekilde sağlanabilir. Her müşteri aynı tepkiyi veya isteği bildiremeyeceği için sistematik bir biçimde işlem sürmelidir (Alıcı, 2007).

Yurtlar ile ilgili olarak, bir öğrencinin kaldığı yerden duyduğu memnuniyet öğrencinin fiziksel ve ruhsal sağlığını etkileyebildiği için önemlidir. Geri dönüşlerin öğrenci odaklı olması, birincil problemleri ya da olumsuzlukların giderilmesinde önemli rol oynarken aynı zamanda pozitif yönlerin ne derecede etkili olduğunu da ortaya koyabilir.

İyi bir analiz; çevresel şartların ortaya çıkarılmasını, geleceğe yönelik fırsatların ve tehlikelerin önceden tespit edilmesini, yeniliklerin değişimine verilen tepkilerin tanımlanması, yeni iş ve pazar alanlarının tespitinin kolayca anlaşılmasını sağlar (Barutçugil, 2002).

Araştırma sonuçlarının da gösterdiği üzere, yurt yetkililerinin ve idari personelin öğrenci ile ilişkisi iyi olmalı ve acil durumlarda ulaşılabilir olmalıdır. Geri dönülemez sonuçların ortaya çıkmaması için idari denetim yapılması ve öğrenciler ile iletişim halinde kalınması önemlidir. İdari personelin öğrencinin barındığı yerde kısmen de olsa aile sorumluluğunu üstüne alması önemlidir. Öğrencilerin sorunlarını dinleyip ortak çözüm yolları aranmalıdır.

Odalardan duyulan genel memnuniyet değerlendirmesinde öğrencilerin çoğunun memnun olduğu cevaplara yansımıştır. Odaların büyüklüğü konusunda ise diğer oda şartlarına oranla kararsız kalan öğrenci sayısı ise fazladır.

Yurtlardaki beslenme hizmetinden duyulan memnuniyette memnunum diyenler sayıca fazla da olsa diğer memnuniyet düzeylerini belirtenlerin sayısı hemen hemen eşit dağılmıştır. Temizlik hizmetinden genel görüş öğrencilerin memnun oldukları yönündedir. Güvenlik sağlama hizmetinde ise, öğrencilerin genel görüşü memnun oldukları yönündedir.

Yurtların sağladığı imkânlardan duyulan memnuniyette çalışma salonlarında genel görüş memnunum demiştir ancak kararsız kalanların sayısı da oldukça fazladır. Yurttaki faaliyetlerden duyulan memnuniyet düzeyinde ise neredeyse dengeli dağılım söz konusudur. Memnuniyetsizlik ve memnun olma durumu arasında hemen hemen fark yoktur. Yurtlarda sağlanan internet kalitesi ise öğrencilerin en memnuniyetsiz oldukları durumdur. Analiz sonuçlarında açıkça görülmektedir.

Araştırma sonunda elde edilen verileri sürekli iyileştirmeye çalışarak, minimum maliyet ile maksimum kazanç elde etmek mümkündür. Yapılan çalışma ve ortaya konan sonuçlar bu yönde değerlendirilmelidir. Sonuçlar, öznelidir. Her öğrenciye göre ayrı anlam taşımakta ve farklı düzeyleri belirtmektedir. Memnuniyetsizlik ve memnun olma düzeylerine daha ilgi ile yaklaşılması sonuçları çözmede yardımcı olacaktır.

5.2. Öneriler

Kaliteli hizmet sunmak memnuniyet düzeyini artırır. Kaliteli hizmetin devamlılığı için ise düzenli denetimler yapılmalı ve geri dönüşler dikkate alınmalıdır. Toplam kalite yönetimi ile kalite düzeyi, sürecin başından sonuna inceleme altında olduğu için arttırılabilmektedir. Hizmet kalitesinin artışı; müşteri odaklı çalışmakla, hedef kitleyi iyi analiz etmekle, iyi eğitilmiş çalışanların varlığı ile mümkün olmaktadır.

Hizmet kalitesinin sağlanmasında ve devamlılığında yönetim gücünün önemli payı vardır. İşletme yöneticilerinin lider karakterleri olmasının yanında, sorumluluk bilinci kapsamında bir yöneticilik sergilemelidirler. Çalışanlarını kalite odaklı yetiştirmesi ve motive etmesi uygun olur. Müşteri hedefli üretim, hizmet kalitesinin vazgeçilmezidir. İşletmeler, müşterilerin ihtiyaçlarını anlamalı, pazarı iyi araştırmalı ve beklentilere ilgi duymalıdır. Alınan geribildirimlere saygılı olmalıdır. Müşterilerin belirttikleri sorunlara en uygun şekilde çözüm getirmelilerdir. Bu ilke sadece yönetimin değil çalışanların da vizyonu olmalıdır.

Kesintisiz iyileştirme ve süreç odaklılık bilinci çalışanların tümünde bulunmalıdır. Üstelik çalışan kitle arasında var olması gereken sağlıklı ilişkiler, iletişimi sağlam, güçlü bir yapıyı oluşturur. Bu odak çerçevesinde kaliteye ulaşmak mümkündür.

Belirli aralıklar ile memnuniyet anketleri yapılması, kaliteye ve memnuniyete ne derece ulaşıldığını, başarı düzeyini göstermektedir. Böylece ihtiyaçlar kolayca belirlenir ve iyileştirme sağlıklı bir şekilde yapılabilir.

Kalite sadece teknik bir oluşum olarak kalmamalıdır, işletmedeki herkesi içinde barındırabilen düşünce yapısı olarak benimsenmelidir. Unvan ve görevine bakılmadan herkesin ortak olarak birleştiği görüş alıcıya hitap etmek olmalıdır. Çalışanlar görevlerinin önemini kavrayarak işlerini yerine getirmelilerdir.

Hizmetleri sağlayan kişiler işletmenin ihtiyaçları doğrultusunda gereken noktalara uygun olarak seçilmelidir. Yeterli düzeyde kişilerin seçilmesi kalite sisteminin düzgün ve artarak ilerlemesini doğal olarak sağlamaktadır.

KAYNAKÇA

Kitaplar:

- Aslan, M. H. (1998). *Hizmet Ekonomisi*. Alfa Yayınları, İstanbul.
- Barutçugil, İ. (2002). *Organizasyonlarda Duyguların Yönetimi*. 1.Baskı, Kariyer Yayıncılık, İstanbul.
- Başar, E. (2010). *Demografiye Giriş*. Gazi Kitapevi, Ankara.
- Bradshaw, J. (1972). *Taxonomy of Social Need*.
- Bone, L.L. & Kurtz, D.L. (2001). *Contemporary Marketing*. The Dryden Pres, Orlando, 1992, Aktaran: MUCUK İ., Pazarlama İlkeleri, Türkmen Kitabevi, İstanbul 2001.
- Cılga, İ. (1994). *Gençlik ve Yaşam Niteliği*. Gençlik ve Spor Genel Müdürlüğü Yayınları, Yayın No: 126, Ankara.
- Cowell, D. (1991). *The Marketing of Services*, Oxford: Butterworth-Heinemann Ltd.
- Cüceloğlu, D. (1996) *İnsan ve Davranışı Psikolojinin Temel Kavramları*. Remzi Kitabevi, 6. Baskı, İstanbul.
- Erefe, İ. (2004). *Hemşirelikte Araştırma İlke, Süreç ve Yöntemleri*. Ankara.
- Eskin, M. (2012). *Türkiye'de Gençlik*. Türkiye Çocuk ve Genç Psikiyatrisi Derneği Yayınları:5.
- Eyck, R., Tews, M. & Ballester, J. M. (2009). *Improved Medical Student Satisfaction and Test Performance with A Simulation-Based Emergency Medicine Curriculum: A Randomized Controlled Trial*. Chicago.
- Grönroos, C. (1982). *Strategic Management And Marketing In The Service Sector*. Marketing Science Institute, Cambridge M.
- Hoffman, K. D. & Bateston, J. E. G. (2010). *Essential of Services Marketing*. 4th Edition.
- Karahan, K. (2000). *Hizmet Pazarlaması*. Beta Yayınları, İstanbul.
- Karahan, K. (2006). *Hizmet Pazarlaması*. Beta Basım 16, İstanbul.
- Karasar, N. (1998). *Bilimsel Araştırma Yöntemi*. 8. Basım, Ankara, Nobel Yayım Dağ. Ltd.Şt.
- Karasözen, R. (1993). *Kültürel Değişim Süreci İçinde Türk Konutlarında Mahremiyet*. Uluslararası 5. Yapı ve Yaşam, 93. Kongre Bildiri Kitabı, ss. 19-23

- Köknel, Ö. (1979). *Cumhuriyet Gençliği ve Sorunları*. Cem Yayınları, İstanbul.
- Maslow, A. (2001). *İnsan Olmanın Psikolojisi*. Çeviri: Okan Gündüz, İstanbul: Kuraldışı Yayıncılık.
- Öztürk, S. A. (2005). *Hizmet Pazarlaması*. Ekin Kitapevi, 5.Baskı, İstanbul.
- Öztürk, S. A. (1998). *Hizmet Pazarlaması*. Anadolu Üniversitesi Yayınları, Eskişehir.
- Tatlıdil, H. (2002). *Uygulamalı Çok Değişkenli İstatistiksel Analiz*. Akademi Matbaası, Ankara.
- TÜİK. (2014). İstatistikler İle Gençlik.
- TÜİK. (2016). İstatistikler İle Gençlik.
- Vavra, T. (1999). *Müşteri Tatmini Ölçümlerinizi Geliştirmenin Yolları*. Kalder Yayınları, İstanbul.
- Yazıcı, E. (2001). *Üniversite Gençliği 2001*. Gazi Üniversitesi Yayınları, Ankara.
- Elitaş, C. (2010). *Konaklama Muhasebesi*. Gazi Kitabevi, Afyonkarahisar.
- Maxwell, J. A. (2012). *Qualitative research design: An interactive approach*. Vol. 41. Sage publications. 2455 Teller Road. Thousand Oaks, California 91320.
- Makaleler:**
- Arlı, E. (2012). Barınma Yerinin Üniversite Öğrencilerinin Kişisel ve Sosyal Gelişim ve Akademik Başarı Üzerindeki Etkilerinin Odak Grup Görüşmesi İle İncelenmesi. *Yükseköğretim ve Bilim Dergisi*, 3(2), ss. 173-178.
- Atik, İ. (2017). Uluslararası Öğrenci Değerlendirme Programı-2015 Sonuçlarına Göre Türkiye’de Mesleki Eğitim. *Milli Savunma Üniversitesi*, 7(3), ss. 484-493.
- Aydoğan, E. ve Çoban, E. (2016). Türkiye’de Nüfus Sayımları ve Uygulanan Nüfus Politikaları. *Batman Üniversitesi, Yaşam Bilimleri Dergisi*; 6(2/1), ss. 113-126.
- Ersoy, A. F. ve Arpacı, F. (2003). Üniversite Öğrencilerinin Konut Koşullarının ve Konutta Yaşamayı Tercih Etme Nedenlerinin İncelenmesi. *Milli Eğitim Dergisi*, 158.
- Filiz, K. ve Demir, M. (2004). Beden Eğitimi ve Spor Yüksekokulunda Okuyan Öğrencilerin, Barınma ve Beslenme Durumlarının Araştırılması. *Gazi Üniversitesi Kırşehir Eğitim Fakültesi Dergisi*, 5(2), ss. 225-234.
- Güldiken, N. ve Özekicioğlu, H. (2004). Anadolu Üniversitelerinde Ailelerinden Uzakta Öğrenim Gören Öğrencilerin Barınmaya İlişkin Sorunları. *Cumhuriyet Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Dergisi*, 5(1),ss. 163-180.

- Güllü, K. ve Kuşderici, S. (2011). Yükseköğrenim Kredi Ve Yurtlar Kurumunun Verdiği Hizmetlerin Üniversite Öğrencileri Tarafından Algılanması: Sivas Yurtkur Örneği. *Erciyes Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 1(30), ss. 185-209.
- Hijazi, T. S. & Naqvi, R. S. M. (2006). Factors Affecting Students Performance: A Case Of Private Colleges. Bangladesh. *E-Journal Of Sociology*, 3(1), pp. 1-10.
- Hussain, K. & Birol, C. (2011). The Assesment of Non-academic and Academic Service Quality in Higher Educaion. *Eurasian Journal of Educational Research, Issue 42*, pp. 95-116.
- Karabacak, M. ve Sayılı, M. (2016). Üniversite Öğrencilerinin Barınma Yeri Tercihleri: Havza Meslek Yüksekokulu Örneği. *Çankırı Karatekin Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 7(1), pp. 195-216.
- Kaşlı, M. ve Serel, A. (2008). Üniversite Öğrenci Harcamalarının Analizi ve Bölge Ekonomilerine Katkılarını Belirlemeye Yönelik Bir Araştırma. *Celal Bayar Üniversitesi, İ.İ.B.F. Yönetim ve Ekonomi*, 15(2), ss. 99-113.
- Kaya, N. ve Erkip, F. (2001). Satisfaction in a Dormitory Building: The Effects of Floor Height on the Perception of Room Size and Crowding. *Environment and Behavior*, 33(1), pp. 35-53.
- Kızılçaoğlu, A. (2003). Necatibey Eğitim Fakültesi Sosyal Bilgiler Öğretmeni Adaylarının Profili. *Balikesir Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 6(10), ss. 87-105.
- Kocacık, F. (1987). Cumhuriyet Üniversitesi Öğrencilerinin Sorunları Üzerine Uygulamalı Bir Araştırma. *C. Ü. Sosyal Bilimler Dergisi*, 9, Sivas, ss. 3-36.
- Koç, M. ve Polat, Ü. (2006). Üniversite Öğrencilerinin Ruh Sağlığı. *Uluslararası İnsan Bilimleri Dergisi*, 3(2), ss. 1-22.
- Kotler, P. (2000). Marketing Management. *Millenium. Edition. Prentice - Hall, International Inc.*
- Kula Kartal, S. ve Mor Dirlik, E. (2016). Geçerlik Kavramının Tarihsel Gelişimi ve Güvenirlikte En Çok Tercih Edilen Yöntem: Cronbach Alfa Katsayısı. *Abant İzzet Baysal Üniversitesi Eğitim Fakültesi Dergisi*, 16(4), ss. 1865-1879.
- Kutlu, M. (2004). Üniversite Öğrencilerinin Alıştırma - Oryantasyon Hizmetlerine İlişkin Karşılaştıkları Sorunlar ve Beklentileri. *XIII. Ulusal Eğitim Bilimleri*

- Kurultayı, 6- 9 Temmuz, İnönü Üniversitesi, Eğitim Fakültesi, Malatya*, ss. 1-20.
- Letcher, D. W. & Neves, J. S. (2010). Determinant of Undergraduate Business Student Satisfaction. *Research in Higher Education Journal*, pp.1-26.
- Lovelock, C. & Patterson, P. (2015). Services Marketing. *Pearson Australia*.
- McMillan, J.R., Younger, M.S. & DeWine, L.C. (1986). *Satisfaction with hospital emergency department as a function of patient triage*. *Health Care Manag Rev*, pp. 21-27.
- Özdel, O., Bostancı, M., Özdel, L. ve Oğuzhanoglu, N.K. (2002). Üniversite Öğrencilerinde Depresif Belirtiler ve Sosyo-Demografik Özelliklerle İlişkisi. *Anadolu Psikiyatri Dergisi*, 3, ss. 155-161.
- Özen, Y. ve Gül, A. (2007). Sosyal ve Eğitim Bilimleri Araştırmalarında Evren-Örneklem Sorunu. *Atatürk Üniversitesi Kazım Karabekir Eğitim Fakültesi Dergisi*, 15, ss. 394-422.
- Özgüven, E. (1992). Üniversite Öğrencilerinin Sorunları ve Baş Etme Yolları. *Hacettepe Üniversitesi Eğitim Fakültesi Dergisi*, 7, ss. 5-13.
- Özsağır, A. ve Akın, A. (2012). Hizmetler Sektörü İçinde Hizmet Ticaretinin Yeri ve Karşılaştırmalı Bir Analizi. *Elektronik Sosyal Bilimler Dergisi*, 11(41), ss. 311-331.
- Peck, C. & Stewart, K. (1985). Satisfaction With Housing and Quality of Life. *Home Economics Research Journal*, 13(4), pp. 363-372.
- Poyraz, H. (2000). Gazi Üniversitesi Mesleki Eğitim Fakültesi Çocuk Gelişimi ve Okul Öncesi Öğretmenliği Öğrencilerinin Kalmakta Oldukları Yerlerin Çeşitli Değişkenlere Göre Durumu. *Mesleki Eğitim Dergisi*, 2(1), ss. 33-41.
- Rukancı, F. & Anameriç, H. (2004). Ortaçağda İlk Üniversiteler: Studium Generale, Felsefe Dünyası, 39, ss. 170-186.
- Schwab, R. A. (2000). Emergency Department Customer Satisfaction: The Point of View Paradox. *MD Department of Emergency Medicine Truman Medical Center/University of Missouri-Kansas City School of Medicine, Kansas City, MO.*, pp. 499-501.
- Seed, P. & Lloyd, G. (1997). Quality of Life. *Jessica Kingsley Publishers*. London.
- Vatandaş, C. (2016). Türkiye’de Gençlik: Gençliğin Özellikleri, Sorunları, Kimlikleri ve Beklentileri. *SEKAM Sosyal Ekonomik ve Kültürel Araştırma Merkezi Yayınları*, 5, İstanbul.

- Vural, M. (2013). Öğrencilerin Gelir Düzeyleri İle Akademik Başarıları Arasındaki İlişki Üzerine Bir Araştırma. *Akademik Bakış Dergisi* 35. *Uluslararası Hakemli Sosyal Bilimler E-Dergisi*, ss. 1-18.
- Yang, Y. & Green, S.B. (2011). *Coefficient Alpha: A Reliability Coefficient For The 21st Century Journal Of Psychoeducational Assessment*, pp. 377-392.
- Yavuz, S. ve Özmete, E. (2012). *Türkiye’de Genç Bireyler ve Ebeveynleri Arasında Yaşanan Sorunların “Aile Yapısı Araştırması” Sonuçlarına Göre Değerlendirilmesi*. *Sosyal Politika Çalışmaları Dergisi*, 7(29), ss. 9-27.
- Yavuzer, H. (1987). Üniversite Gençliğinin Sorunları. *İstanbul Üniversitesi Bülteni*, 3(3-4), ss. 73-91.
- Yavuzer, H., Meşeci, F., Demir, İ. ve Sertelin, Ç. (2005). Günümüz Üniversite Gençliğinin Sorunlar. *Hasan Ali Yücel Eğitim Fakültesi Dergisi*, Sayı 1, ss. 79-91.
- Zeithaml, V. A., Bitner, M. J., & Gremler, D. D. (1996). *Services Marketing McGraw Hill. New York*.
- Zeithaml, V. A., Parasuraman, A. & Berry, L. L. (1985). Problem Sand Strategiesin Services Marketing. *The Journal of Marketing*, pp. 31-46.
- Tezler:**
- Alıcı, Ş. (2007). *Kalite Maliyetleri ve Kalite Maliyetlerinin Paf Modeli Çerçevesinde Test Edilmesine Yönelik Uygulama*. Yüksek Lisans Tezi, Çukurova Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Adana.
- Altıntaş, P. (2014). *Yükseköğretim Sisteminde Hizmet Kalitesi ve Öğrenci Memnuniyeti Üzerine Bir Araştırma*. Yüksek Lisans Tezi, Okan Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, İstanbul.
- Çağlar, A. (2009). *Sınıf Öğretmenlerinin Öğretimsel Etkinliklerin Yönetiminde Dikkat Çekme ve Sürdürme Davranışlarının İncelenmesi*. Yüksek Lisans Tezi, Çukurova Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Adana.
- Kara, Ö. (2009). *Yükseköğretimde Barınma Sorunu Türkiye’de Öğrenci Yurtları ve Dünyadan Örnekler*. Yüksek Lisans Tezi, Akdeniz Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Antalya.
- Koçbeker, D. V. (2007). *Alâeddin Keykubat Yerleşkesinde Yurtlarda Barınan Öğrencilerin Sorunlarının Eğitimlerindeki Başarı Düzeylerine Etkisi*. Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Selçuk Üniversitesi, Fen Bilimleri Enstitüsü, Konya.

Mısırlıoğlu, H. (2014). *Yükseköğretim Yurtlarında Barınan Öğrencilerin Yurt Olanakları Memnuniyetine İlişkin Bir Araştırma*. Yüksek Lisans Tezi, Gazi Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Ankara.

Savaş, N. (2012). *Hizmet Kalitesi, Müşteri Tatmini ve Müşteri Sadakati: Fitness Merkezi Üyeleri Üzerine Bir İnceleme*. Yüksek Lisans Tezi, Balıkesir Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Balıkesir.

Seyfullayev, H. (2015). *Ankara'da Kamu ve Vakıf Üniversitelerinde Bir Araştırma*. Yüksek Lisans Tezi, Gazi Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Ankara.

İnternet:

http://mevzuat.meb.gov.tr/html/25659_0.html (Erişim Tarihi; 20.01.2018).

<http://mevzuat.meb.gov.tr/html/256590.html>(Erişim Tarihi; 05.03.2018)

<http://web.archive.org/web/20150220001047/http://rapory.tuik.gov.tr/20-02-2015-01:27:57-19853040172106329986195062648.html>(Erişim Tarihi; 10.01.2018)

http://www.bugday.org/portal/haber_detay.php?hid=184 (Erişim Tarihi; 20.01.2018).

<http://www.gsb.gov.tr/HaberDetaylari/1/84998/kykda-yurt-kapasitesi-600-bini-geci.aspx> (Erişim Tarihi; 20.01.2018)

http://www.tdk.gov.tr/index.php?option=com_bts&arama=kelime&guid=TDK.GTS.5a69f5fddd0965.51269876 (Erişim Tarihi; 20.01.2018).

http://www.tdk.gov.tr/index.php?option=com_gts&kelime=BARINMAK(Erişim Tarihi; 20.01.2018).

<http://www.tuik.gov.tr/PreHaberBultenleri.do?id=15844> (Erişim Tarihi; 02.01.2018).

<http://yurtkur.gsb.gov.tr/Sayfalar/2397/2387/Tarihce> (Erişim Tarihi; 20.01.2018).

<https://istatistik.yok.gov.tr/>(Erişim Tarihi; 08.03.2018)

https://tr.wikipedia.org/wiki/T%C3%BCrkiye%27de_genel_n%C3%BCfus_say%C4%B1m%C4%B1 (Erişim Tarihi; 02.01.2018).

https://tr.wikipedia.org/wiki/T%C3%BCrkiye%27deki_%C3%BCniversiteler_listesi (Erişim Tarihi; 19.12.2017).

https://tuik.gov.tr/PreIstatistikTablo.do?istab_id=1632, (Erişim Tarihi; 11.03.2018)

<https://www.lifeder.com/tr/maslow- ihtiyaclar-hiyerarshisi/>(Erişim Tarihi; 20.01.2018).

<https://www.tuseb.gov.tr/enstitu/tacese/n-fus-verileri> (Erişim Tarihi; 10.03.2018)

www.e-sehir.com(Erişim Tarihi; 02.03.2018)

EKLER

EK 1. ANKET

Sevgili öğrenciler,

‘Yükseköğretim Yurtlarında Konaklayan Öğrencilerin Yurt Memnuniyeti Üzerine Bir Araştırma: Uşak İli Örneği’ başlıklı bilimsel araştırma Doç. Dr. Mustafa SOBA danışmanlığında Derya ÇALIŞKAN tarafından yürütülmekte olan bir tez çalışmasıdır. Anketlere vereceğiniz cevaplar sadece bilimsel amaçlar için kullanılacaktır. Kimlik bilgisi belirtmenize gerek yoktur.

Yanıtlarken dikkat edilmesi gereken nokta: Söz konusu hizmet için düşüncenizi, sizin için taşıdığı önemi de göz önünde bulundurarak, 1, 2, 3, 4, 5 cinsinden belirtiniz.

(5) Çok Memnunum, (4) Memnunum, (3) Kararsızım, (2) Memnun Değilim, (1) Hiç Memnun Değilim

Yardımlarınız için teşekkür eder öğrenim hayatınızda başarılar dileriz.

Derya ÇALIŞKAN

Doç. Dr. Mustafa SOBA

Uşak Üniversitesi

İşletme Bölümü Başkanı

BÖLÜM 1: KİŞİSEL BİLGİLER

1. Cinsiyetiniz: Kadın () Erkek ()

2. Yaşınız: 17-20 () 21-24 () 25 ve üstü ()

3. Okuduğunuz Fakülte: ()İletişim Fakültesi ()Spor Bilimleri Fakültesi ()İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi ()Mühendislik Fakültesi ()Güzel Sanatlar Fakültesi ()İslami İlimler Fakültesi ()Fen Edebiyat Fakültesi ()Eğitim Fakültesi ()Ziraat ve Doğa Bilimleri Fakültesi ()Mimarlık ve Tasarım Fakültesi ()Diş Hekimliği Fakültesi ()Tıp Fakültesi

4. Kaçınıcı sınıftasınız?

() Hazırlık () 1 () 2 () 3 () 4 () Lisansüstü

5. Hangi yurttta kalıyorsunuz?

Devlet Yurdu Özel Yurt

6. Kaç yıldır yurttta kalıyorsunuz?

1 yıl 2 yıl 3 yıl 4 yıl 4 yıl ve üstü

7. Aylık ortalama geliriniz nedir?

0-500 ₺ 501-1000 ₺ 1001-1500 ₺ 1501 ₺ ve üzeri

8. Burs veya krediden hangisini alıyorsunuz?

Burs Kredi Almıyorum

9. Devlet yurdunda kalıyorsanız, tercih etme sebebiniz nedir?

Devlet yurdunda kalmıyorum Devlet kontrolünde olduğu için

Ucuz olduğu için Güvenilir olduğu için Üniversiteye yakın olduğu için

LÜTFEN ARKA SAYFAYA GEÇİNİZ

BÖLÜM 2: YURTLAR HAKKINDAKİ DÜŞÜNCELERİNİZ

Bu bölümde, yurt yaşamınızda size sunulan hizmetlerin kalitesinden duyduğunuz tatmin ile ilgili ifadeler yer almaktadır.

	Hiç Memnun Değilim	Memnun Değilim	Kararsızım	Memnunum	Çok Memnunum
10. Odada barınan öğrenci sayısından					
11. Banyo ve tuvaletlerden					
12. Odaların ısınmasından					
13. Odaların büyüklüğünden					
14. Nevresimlerin temizliğinden/ değiştirilme sıklığından					
15. Odaların genel temizliği					
16. Kantin\Lokanta çalışanlarının hizmetinden					
17. Yemek\ürün çeşitlerinin yeterliliğinden					
18. Yemeklerin kalitesinden, lezzetinden					
19. Kantin\Lokanta temizliğinden					
20. Yemek fiyatlarından					
21. Yurdun genel temizliğinden					
22. Temizlik görevlilerinin verdiği hizmetten					
23. Çamaşır yıkama hizmetlerinden					
24. Yurdun genel güvenliğinden					
25. Yurt giriş-çıkışlarında kimlik kontrolü yapılmasından					
26. Güvenlik görevlilerinin hizmetinden					
27. İdari personelin bize karşı olan tutum ve davranışlarından					
28. İdarenin bizim sorunlarımızla ilgilenmesinden					
29. Nöbetçi memura istediğim zaman ulaşabilmekten					
30. Çalışma salonlarından					
31. Sosyal- kültürel, sportif faaliyetlerden					
32. İnternet hizmetinden					

KATKINIZ İÇİN TEŞEKKÜR EDERİZ

EK 2. BİLİMSEL ETİK RAPORU

Evrak Tarih ve Sayısı: 13/12/2017-E.41568

T.C.
UŞAK ÜNİVERSİTESİ

SOSYAL VE BEŞERİ BİLİMLER
BİLİMSEL ARAŞTIRMA VE YAYIN ETİĞİ KURULU KARARLARI

TOPLANTI SAYISI: 13

KARAR TARİHİ: 12.12.2017

Üniversitemiz Bilimsel Araştırma ve Yayın Etiği Yönergesi gereğince, Sosyal ve Beşeri Bilimler Bilimsel Araştırma ve Yayın Etiği Kurulu, Kurul Başkanı Prof. Dr. Saim SAVAŞ toplanarak gündem maddesinin görüşülmesine geçilmiştir.

KARAR 2017-74

Yüksek lisans öğrencisi Derya ÇALIŞKAN'ın Doç. Dr. Mustafa SOBA danışmanlığında yapmayı planladığı "Yüksek Öğrenim Yurtlarında Barınan Öğrencilerin Hizmet Kalitesine İlişkin Memnuniyetin Araştırılması: Uşak İli Örneği" başlıklı araştırmasının ve bu araştırma kapsamında uygulanacak yöntemlerin etik açıdan uygun olduğuna oybirliği ile karar verilmiştir.

No	Üyenin Adı Soyadı	İmza	No	Üyenin Adı Soyadı	İmza
1	Prof. Dr. Saim SAVAŞ Başkan	İMZA	4	Prof. Dr. Lütfi ÖZAV Üye	İMZA
2	Prof. Dr. Mehmet KARAYAMAN Başkan Yardımcısı	İMZA	5	Prof. Dr. Ali YILMAZ Üye	İMZA
3	Prof. Dr. Suat ŞAHİNLER Üye	İMZA	6	Prof. Dr. Sadiye TUTSAK Üye	İMZA
7	Prof. Dr. Cemil ERTUĞRUL Üye	İMZA		Av. Fatih GÜNGÖR Raportör	İMZA

ASLİ GİBİDİR
Av. Fatih GÜNGÖR

Bu belge 5070 sayılı Elektronik İmza Kanununun 5. Maddesi gereğince güvenli elektronik imza ile imzalanmıştır.

Evrak Tarih ve Sayısı: 13/12/2017-E.41568



T.C.
UŞAK ÜNİVERSİTESİ REKTÖRLÜĞÜ
Sosyal ve Beşeri Bilimler Bilimsel Araştırma ve Yayın Etiği Kurulu

Sayı : 89784354-050.99-
Konu : Karar

Sayın Doç.Dr. Mustafa SOBA
İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dekanlığı - Öğretim Üyesi

İlgi : 06/12/2017 tarihli Etik Kurul görüş talebiniz.

Sosyal ve Beşeri Bilimler Bilimsel Araştırma ve Yayın Etiği Kurulunun 12.12.2017 tarih ve 2014-74 sayılı kararı yazımız ekindedir.
Bilgilerinizi rica ederim.

e-İmzalıdır
Prof.Dr. Saim SAVAŞ
Başkan

EK :
13-12-2017_11-38-20 (1 sayfa)

Mevcut Elektronik İmzalar

SALİM SAVAŞ (Sosyal ve Beşeri Bilimler Bilimsel Araştırma ve Yayın Etiği Kurulu - Başkan) 13/12/2017 15:11

1 Eylül Kampüsü İzmir Yolu 8.Km 64100/Uşak
Tel: (0276)221 21 80
E-Posta: hukuk@usak.edu.tr

Ayrıntılı bilgi için irtibat: Merve ÖNAL
Faks: (0276)221 21 81
Elektronik ağı: www.hukuk.usak.edu.tr

Sayfa 1 / 1

Bu belge 5070 sayılı Elektronik İmza Kanununun 5. Maddesi gereğince güvenli elektronik imza ile imzalanmıştır.

Evrak Tarih ve Sayısı: 13/12/2017-E.41568



T.C.
UŞAK ÜNİVERSİTESİ REKTÖRLÜĞÜ
Sosyal ve Beşeri Bilimler Bilimsel Araştırma ve Yayın Etiği Kurulu

Sayı : 89784354-050.99-
Konu : Karar

Sayın Doç.Dr. Mustafa SOBA
İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dekanlığı - Öğretim Üyesi

İlgi : 06/12/2017 tarihli Etik Kurul görüş talebiniz.

Sosyal ve Beşeri Bilimler Bilimsel Araştırma ve Yayın Etiği Kurulunun 12.12.2017 tarih ve 2014-74 sayılı kararı yazımız ekindedir.
Bilgilerinizi rica ederim.

e-imzalıdır
Prof.Dr. Saim SAVAŞ
Başkan

EK :
13-12-2017_11-38-20 (1 sayfa)

Mevcut Elektronik İmzalar

SALM SAVAŞ (Sosyal ve Beşeri Bilimler Bilimsel Araştırma ve Yayın Etiği Kurulu - Başkan) 13/12/2017 15:11

1 Eylül Kampüsü İzmir Yolu 8.Km 64100/Uşak
Tel: (0276)221 21 80
E-Posta: hukuk@usak.edu.tr

Ayrıntılı bilgi için irtibat: Merve ÜNAL
Faks: (0276)221 21 81
Elektronik ađ:www.hukuk.usak.edu.tr

Sayfa 1 / 1

Bu belge 5070 sayılı Elektronik İmza Kanununun 5. Maddesi gereğince güvenli elektronik imza ile imzalanmıştır.