

T.C.
BALIKESİR ÜNİVERSİTESİ
SOSYAL BİLİMLER ENSTİTÜSÜ
TURİZM İŞLETMECİLİĞİ VE OTELCİLİK ANABİLİM DALI

ÖZEL YÜKSEK ÖĞRETİM ÖĞRENCİ YURTLARINDA HİZMET KALİTESİ
KAPSAMINDA ÖĞRENCİ MEMNUNİYETİNİN DEĞERLENDİRİLMESİ:
BALIKESİR ÖRNEĞİ

YÜKSEK LİSANS TEZİ

Seydi Kaan YÜKSEL

Balıkesir, 2018

T.C.
BALIKESİR ÜNİVERSİTESİ
SOSYAL BİLİMLER ENSTİTÜSÜ
TURİZM İŞLETMECİLİĞİ VE OTELCİLİK ANABİLİM DALI

ÖZEL YÜKSEK ÖĞRETİM ÖĞRENCİ YURTLARINDA HİZMET KALİTESİ
KAPSAMINDA ÖĞRENCİ MEMNUNİYETİNİN DEĞERLENDİRİLMESİ:
BALIKESİR ÖRNEĞİ

YÜKSEK LİSANS TEZİ

Seydi Kaan YÜKSEL

Tez Danışmanı

Prof Dr. Düriye BOZOK

Balıkesir, 2018

T.C.
BALIKESİR ÜNİVERSİTESİ
SOSYAL BİLİMLER ENSTİTÜSÜ

TEZ ONAYI

Enstitümüzün Turizm İşletmeciliği ve Otelcilik Anabilim Dalı'nda 201112501014 numaralı Seydi Kaan YÜKSEL'in hazırladığı "Özel Yüksek Öğretim Öğrenci Yurtlarında Hizmet Kalitesi Kapsamında Öğrenci Memnuniyetinin Değerlendirilmesi: Balıkesir Örneği" konulu YÜKSEK LİSANS tezi ile ilgili TEZ SAVUNMA SINAVI, Lisansüstü Eğitim Öğretim ve Sınav Yönetmeliği uyarınca 25.05.2018 tarihinde yapılmış, sorulan sorulara alınan cevaplar sonunda tezin onayına OY BİRLİĞİ ile karar verilmiştir.

Başkan Prof.Dr. Düriye BOZOK (Danışman)

İmza.....

Üye Doç.Dr. Sebahattin KARAMAN

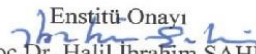
İmza.....

Üye Dr. Öğretim Üyesi Mesut BOZKURT

İmza.....

Yukarıdaki imzaların adı geçen öğretim üyelerine ait olduklarını onaylım.

25/05/2018

Enstitü-Onayı

Doç.Dr. Halil İbrahim ŞAHİN

Önsöz

Yükseköğrenimlerini tamamlamak amacıyla şehir dışında bir üniversiteye giden öğrenciler birincil olarak barınma meselesi ile karşı karşıya kalmaktadır. Dolayısıyla hizmet sektörü bünyesinde yer alan öğrenci yurtlarında, hizmet kalitesinin ölçümü ve bunun içinde öğrencilerin yurdun hizmet kalitesine yönelik görüşleri ile yurt hizmetlerinden memnuniyetlerinin devamlı olarak değerlendirilerek iyileştirilmesi üzerinde hassasiyetle durulması gereken bir konu olmaktadır. Zira öğrencilerin aldıkları hizmete yönelik memnuniyetleri, yurttan verilen hizmetin kalitesini göstermesi açısından önemli olmaktadır. Bu çalışma üniversite öğrencileri tarafından Balıkesir Residorm Öğrenci Yurdu'nun hizmet kalitesine yönelik memnuniyet düzeylerini belirlemeyi amaçlamaktadır.

Bu çalışmayı ortaya çıkarmam da ve beni her zaman yönlendiren ve yardımlarını benden esirgemeyen, Yüksek Lisans eğitimim boyunca öğrencisi olmaktan büyük onur duyduğum, her zaman ilgi, anlayış ve desteğini gördüğüm, saygı ve sevginin birlikteliğiyle güzel bağlar kurduğum ve bu çalışmanın ortaya konmasında beni her zaman yönlendiren ve yardımlarını benden esirgemeyen değerli Danışman Hocam Prof. Dr. Düriye BOZOK'a ne kadar teşekkür etsem azdır. Aynı zamanda eğitimim sürecinde üzerimde emekleri olan çok değerli Balıkesir Üniversitesi Turizm Fakültesi hocalarımla her birine ayrı ayrı sonsuz teşekkürlerimi sunarım.

En önemlisi, bugünlere gelmemde en büyük paya sahip, emek, sabır ve fedakarlıklarını asla unutmayacağım aileme sevgi ve saygılarımı sunar, sonsuz teşekkür ederim. Eğitimim boyunca güler yüzlülüğü ile bana her zaman pozitif enerji veren ve manevi desteğini hiçbir zaman eksik etmeyen çok değerli eşim İknur YÜKSEL'e teşekkürlerimi sunarım.

ÖZET

ÖZEL YÜKSEK ÖĞRETİM ÖĞRENCİ YURTLARINDA HİZMET KALİTESİ KAPSAMINDA ÖĞRENCİ MEMNUNİYETİNİN DEĞERLENDİRİLMESİ: BALIKESİR ÖRNEĞİ

YÜKSEL, Seydi Kaan

Yüksek Lisans, Turizm İşletmeciliği ve Otelcilik Anabilim Dalı

Tez Danışmanı: Prof. Dr. Düriye BOZOK

2018, 68 Sayfa

Ailelerinden uzakta üniversite eğitimi alan öğrencilerin öncelikli ihtiyacı barınma sorununa çözüm bulmaktır. Üniversite öğrencilerinin barınma sorununu çözebilecekleri temel alternatiflerden birisi öğrenci yurtlarıdır. Bu çalışmanın amacı, Residorm Balıkesir özel öğrenci yurdunun hizmet kalitesi bağlamında öğrencilere yönelik memnuniyetlerinin belirlenmesidir. Yurtlarda hizmet kalitesi ile ilgili yapılan çalışmalar, üniversite öğrencilerin geleceğe hazırlanmasında önem teşkil etmektedir.

Çalışmanın, Residorm Balıkesir özel öğrenci yurdunda hizmet kalitesini artırarak yurttaki kalan öğrencilerin memnuniyetlerinin sağlanması açısından kaynak teşkil edeceği düşünülmektedir. Yurttaki kalan öğrencilerin, aldıkları hizmetlere yönelik görüşlerinin ve memnuniyet derecelerinin ortaya konulmaya çalışıldığı araştırmada, verilerin analizi için istatistiksel yöntem olarak tanımlayıcı istatistikler, t-testi, oneway ANOVA, kolerasyon ve regresyon analiz yöntemleri kullanılmıştır. Araştırmanın sonucunda Öğrencilerin barınma ihtiyaçlarını karşılamak için Residorm'u seçme sebepleri arasında yurdun okula yakın olması ve güvenli olması öncelikli olarak ortaya çıkmıştır. Residorm öğrenci yurdunda verilen bütün hizmet ve

imkanlar değerlendirildiğinde, genel anlamda öğrencilerin memnuniyet düzeyleri yüksektir. Memnuniyet düzeyleri yüksek olan bu öğrenciler yükseköğrenimleri boyunca barınma ihtiyacını bu yurttan karşılamaya devam etmektedir. Ayrıca öğrenciler yurdu başka öğrencilere de tavsiye etmektedir.

Anahtar Kelimeler: Barınma, Öğrenci Yurdu, Balıkesir Residorm Öğrenci Yurdu

ABSTRACT

EVALUTION OF STUDENT SATISFACTION WITHIN THE SCOPE OF SERVICE QUALITY IN PRIVATE HIGHER EDUCATION STUDENT DORMITORIES: AN EXAMPLE OF BALIKESİR

YÜKSEL, Seydi Kaan

Graduate, Department of Tourism and Hotel Management,

Adviser: Prof. Dr. Düriye Bozok

2018, 68 Pages

The primary need of college students who are studying away from their parents is to find a solution to the problem of accommodation. One of the basic alternatives for college students to solve their problem of accommodation is student dormitories. The purpose of this study is the determination of satisfaction and service quality of Residorm Balikesir private student dormitory for the students. The studies about the quality of service in the dormitories are important to preparing college students for the future.

Residorm Balikesir private student dormitory is believing that it will be a source for the satisfaction of the students staying at dormitory by increasing the quality of service. With this study, the opinions and satisfaction ratings of the students staying at dorms are presented. In the analysis of the data descriptive statistics, t-test, one way ANOVA, correlation and regression analysis methods were used as statistical methods. As a result of the study, the reasons for choosing Residorm of the students, primarily that it is safe and close to the school. When all the services and facilities given in Residorm student dormitory are evaluated, general terms the satisfaction

level of the students is high. These students with high levels of satisfaction, continue to meet their need for accommodation during their higher education in this student dormitory. Students also recommend this dormitory to other students.

Keywords: Accommodation, Student Dormitory, Balıkesir Residorm Student Dormitory

İÇİNDEKİLER

ÖZET	IV
ABSTRACT	IVI
İÇİNDEKİLER	VIII
TABLolar DİZİSİ	X
ŞEKİLLER LİSTESİ	X
1. GİRİŞ	1
1.1 Problem	2
1.2 Araştırmanın Amacı	3
1.3 Araştırmanın Önemi.....	3
1.4 Varsayımlar.....	4
1.5 Sınırlılıklar	4
1.6 Tanımlar.....	4
2. İLGİLİ ALAN YAZIN	6
2.1. Kuramsal Çerçeve	6
2.1.1 Yurt Hizmetleri ve Öğrenci Memnuniyeti.....	6
2.1.1.1 Yurt Kelimesinin Anlamı ve Kapsamı	6
2.1.1.2 Öğrenci Yurdu Kelimesinin Anlamı ve Kapsamı	7
2.1.1.3 Yurt Hizmetleri Tarihi	9
2.1.1.4 Öğrenci Memnuniyeti.....	10
2.1.1.4.1 Memnuniyeti Artıran Faktörler.....	11
2.1.1.4.1.1 Dinleme.....	12
2.1.1.4.1.2 Konuşma Becerisi	13
2.1.1.4.1.3 Vücut Dili.....	16
2.1.2 Hizmet.....	17
2.1.2.1 Hizmet Kavramı	17
2.1.1.1 Hizmetin Özellikleri	20
2.1.1.1.1 Soyutluk (Dokunulmazlık) Özelliği.....	21
2.1.1.1.2 Ayrılmazlık Özelliği.....	22
2.1.1.1.3 Değişkenlik (Hetorejenlik) Özelliği.....	23

2.1.1.1.4 Dayanıksızlık Özelliği	24
2.1.3 Hizmet Kalitesi	25
2.1.3.1 Kalite Kavramı	25
2.1.3.2 Hizmet Kalitesi Kavramı	27
2.1.4 Hizmet Kalitesi ve Öğrenci Memnuniyeti İlişkisi	28
2.1.5 Residorm Balıkesir Öğrenci Yurdu	30
2.2 İlgili Araştırmalar	30
3. YÖNTEM.....	37
3.1 Araştırma Modeli	37
3.2 Evren ve Örneklem	38
3.3 Verilerin Toplanması ve Çözümü	38
3.4 Verilerin Analizi	39
4. ARAŞTIRMANIN BULGULARI VE YORUMLAR.....	40
4.1 Araştırmanın Betimleyici Bulguları	40
4.2 Güvenilirlik Analizi.....	40
4.3 Kapsam Geçerliliği	42
4.4 Yurdun Hizmet ve İmkânlarını Değerlendirmeye Yönelik İfadelere İlişkin Frekans Analizi	42
4.5 Cinsiyet Grupları Arasında Fark Testi (t- testi).....	45
4.6 Yaş Grupları Arasında Fark Testi (ANOVA).....	46
4.7 Memnuniyet, Tavsiye ve Hizmeti Almaya Devam Etme İfadelerine Yönelik Korelasyon Analizi.....	47
4.8 Regresyon Analizine Yönelik Bulgular	48
5. SONUÇ VE ÖNERİLER.....	50
5.1 Sonuç.....	50
5.2 Öneriler	53
5.2.1 Yurt Yönetimine Öneriler.....	53
5.2.2 Akademisyenlere Öneriler.....	53
KAYNAKÇA	55
EKLER.....	66
Ek 1-Anket Formu	64
Ek 2-SPSS Güvenilirlik Analizi Çıktısı.....	68

TABLolar DİZİNİ

Tablo 2.1.1.1 Mallar ile Hizmetler Arasındaki Farklar.....	20
Tablo 4.1 Katılımcılara Ait Betimleyici Bulgular.....	40
Tablo 4.2 Cronbach's Alpha Katsayısı	42
Tablo 4.3 Yurdun Hizmet ve İmkanlarını Değerlendirmeye Yönelik İfadelere İlişkin Frekans Analizi Bulguları	43
Tablo 4.4 Yurdun Hizmet Ve İmkanlarına Yönelik Memnuniyete İlişkin İfadelerin Frekans Analizi.....	45
Tablo 4.5 Cinsiyet Grupları Arasında Fark Testi Bulguları	46
Tablo 4.6 Yaş Grupları Arasında Fark Testi Bulguları.....	46
Tablo 4.7 Tek Yönlü Varyans Analizi Bulguları	47
Tablo 4.8 Kolerasyon Analizine Yönelik Bulgular.....	47
Tablo 4.9 Öğrencilerin Yurda Yönelik Memnuniyetlerinin Yurdu Tavsiye Etkisine İlişkin Bulgular	48
Tablo 4.10 Öğrencilerin Yurda Yönelik Memnuniyetlerinin Yurt Hizmetlerini almaya Devan Etne Etkisine İlişkin Bulgular.....	48

ŞEKİLLER DİZİNİ

Şekil 1.1 Hizmetlerin Özellikleri.....	21
Şekil 3.1 Araştırmanın Modeli	37

1. GİRİŞ

Barınma, Maslow'un ihtiyaçlar teorisi piramidine göre birinci basamaktaki fizyolojik ihtiyaçlar içerisinde yer almaktadır. Maslow, güdüleri aşamalı bir yapı içinde görerek ve insanların öncelikle alt basamaktaki gereksinimlerini gidererek daha sonra st basamaktakileri doyumaya yöneleceğini kabul etmektedir. İnsanın güvenlik duygusunu sağlama ve sürdürme ihtiyaını gerçekleştirebilmesi açısından en önemli unsurlardan biri barınma olarak karşımıza çıkmaktadır. Eski ağlardan beri insanların öncelikle tehlikelere karşı kendini korumak için barınma sorununa zm aradığı bilinmektedir. Daha sonra yaşamını sürdürme, karnını doyurma, ısınma gibi diğer ihtiyaçlarına yöneldikleri söylenebilmektedir. Barınma; güvenlik ihtiyaçlarını sağlayan bir olgu olmakla beraber kişisel, sosyal ve psikolojik gelişimine de etki etmektedir.

Üniversite ğrencilerinin ailelerinin yaşadığı şehirden başka bir şehre öğrenim amacıyla gitmesiyle beraber ortaya çıkan en öncelikli sorunlardan birisi barınmadır. Üniversite ğrencileri barınma sorunu zebilmek için alternatif yollar aramaktadır ve buldukları seçenekler arasından tercih ettikleri yerlerde rahat ders çalışma ve kendilerini güvende hissetme, gibi durumları da göz önünde bulundurmak zorundadırlar. Üniversite ğrencileri barınma yerlerini seçerken, tercihlerinde birçok farklı değişkenin etkili olduğu görülmektedir. Bu sebeple barınma yeri tercihinde öğrencilerin davranışlarında farklılıklar görülebilmektedir. Öğrenciler, barınma ihtiyaçları kapsamında ailesinin ya da akrabalarının yanında, kamu ya da özel kişi ve kuruluşlara ait olan yurtlarda, apart otellerde, pansiyonlarda ve kiralık evlerde kalabilmektedirler. Öğrenciler yüksek öğrenim görecekları şehirde barınacakları yeri seçerken hem kendisinin hem de ailesinin sosyo-ekonomik durumu göze alarak karar vermektedir. Ayrıca niversite öğrenimini tamamlayacağı şehirde yer alan alternatif barınma amaçlı oluşturulan konutların kapasitesi gibi çeşitli unsurlar da barınma tercihinde etkili olabilmektedir. Öğrencilerin istek ve ihtiyaçlarını en iyi şekilde karşılayacak, onları memnun eden en iyi barınma imkânını sağlayabileceğine inandıkları yerleri bulma arayışı içerisine girmektedirler. Barınma sorununu zmek düzenli bir hayat sağlamak için önemli bir adım olarak görülmektedir. Ayrıca

öğrencilerin barındığı yerde herhangi bir sorun yaşamaması, onun okul başarısında olumlu yönde bir etki yaratmaktadır.

Barınma sorununa çözüm olarak alternatif bir seçenek olan öğrenci yurtları, genellikle kalabalık, mahremiyetin kısıtlı olduğu, birçok eşya ve hizmetin ortak kullanıldığı katı kurallar ve kısıtlamaların olduğu yerlerdir. Buna bağlı olarak öğrencide stresin artması, başarının düşmesi ve uyum sağlama gibi problemler yaşanabilmektedir. Bu bağlamda öğrenci yurtları insan odaklı ve insana değer veren bir anlayışla, bilimsel veriler ışığında ve dünyada birçok ülkede olduğu gibi üniversitelerin desteğinde yönetilmesi gerekmektedir. Yurtlar öğrencilerin sadece bir geceleme yeri olarak değil, eğitiminin bir parçası olarak da görülmesi önemlidir. Yurtların öğrenci tatminini esas alan hizmet anlayışıyla gerekli sayı ve nitelikte personelle, katılımcı olmanın yanı sıra insan odaklı hizmet anlayışına sahip olan yönetim anlayışı ile dünya standartlarında hizmet kalitesine ulaşmayı hedeflemesi gerekmektedir. Böylece üniversite öğrencileri için daha tatmin edici bir ortamda çok yönlü gelişme fırsatı da yaratılmış olacaktır.

Bu araştırmada, Balıkesir ilinde özel yükseköğretim yurt hizmeti sunan Residorm öğrenci yurdu ele alınmaktadır. Residorm öğrenci yurdu için öğrencilerin istek ve beklentileri doğrultusunda aldıkları hizmetin kalitesinden duydukları memnuniyet düzeyi oldukça önemlidir. Bu amaçla yurttan kalan öğrencilere yurdun sunduğu hizmetlerden ne derece memnun oldukları ve beklentileri, hazırlanan anket formu ile sorulmuş ve elde edilen sonuçlar analiz edilmiştir.

1.1 Problem

Bu çalışmada, Balıkesir ilinde bulunan Residorm özel öğrenci yurdunun hizmet kalitesi kapsamında öğrenci memnuniyeti incelenmektedir. Bu araştırmanın problemini ise "özel yurtlarda barınan öğrencilerin yurdun hizmet kalitesi kapsamında memnuniyet düzeyleri nedir" cümlesi oluşturmaktadır. Bu temel sorunların araştırılması amacıyla hizmet kalitesi, öğrenci memnuniyeti ve yurt hizmetleri ile ilgili literatür taranmış ve ilgili problemin saptanması için sorular tespit edilmiştir. Bu sorularla anket formu hazırlanmıştır. Soruların geçerli, güvenilir ve anlaşılır olup

olmadığını görmek amacıyla ön test yapılmıştır. Bu ön test sonucunda anket formuna son hali verilmiştir.

1.2 Araştırmanın Amacı

Öğrencilerinin büyük bir bölümü üniversite öğrenimleri için ailelerinin yanından ayrılmak durumunda kalmaktadır. Son yıllarda üniversite sayısının artması ve öğrenci kapasitelerinin yükseltilmesi, öğrenci yurt kapasitelerinin yetersiz kalmasına sebep olmaktadır. Bu durum da bu öğrencilerin yurt sorunu daha ciddi boyutlara ulaştırmaktadır. Bu çalışmanın amacı, Residorm Balıkesir özel öğrenci yurdunun hizmet kalitesi bağlamında dış müşteri olan öğrencilere yönelik memnuniyetlerinin belirlenmesidir.

1.3 Araştırmanın Önemi

Bu çalışma öncelikli olarak özel öğrenci yurtlarına yönelik diğer akademik araştırmalara kaynak teşkil etmesi bakımından önemlidir. Ülkemizde yükseköğrenim gören öğrencilerin yarısından fazlası farklı gerekçelerle yurtlarda barınmaktadır. Bu sebeple öğrencilerin yurt şartlarında mevcut hizmetlere yönelik memnuniyetlerinin belirlenmesinin önemli olacağı düşünülmektedir.

Yurtlarda hizmet kalitesi ile ilgili yapılan çalışmalar, üniversite öğrencilerin geleceğe hazırlanmasında önem teşkil etmektedir. Hem verimli hem de kaliteli hizmete önem veren bir yönetim anlayışının olması ve bu anlayışın benimsenmesi öğrenci memnuniyeti açısından oldukça önem taşımaktadır.

Anket bulgularının, Residorm Balıkesir özel öğrenci yurdunda hizmet kalitesini artırarak yurttaki kalan öğrencilerin memnuniyetlerinin sağlanması açısından kaynak olacağı düşünülmektedir. Yapılan bu araştırma yükseköğrenimleri süresince yurttaki kalan öğrencilerin, bu yurtlardan aldıkları hizmetlere yönelik görüşleri ve bu bağlamda oluşan memnuniyet dereceleri ortaya konulmaktadır.

1.4 Varsayımlar

Araştırmanın amaçlarına uygun olarak, ilgili literatür incelenerek hazırlanan anket formuna örnekleme oluşturan cevaplayıcıların verdikleri cevapların kendi görüşlerini yansıttığı ve tarafsız bir şekilde cevapladığı varsayılmıştır.

1.5 Sınırlılıklar

Yapılan bu araştırmanın kuramsal çerçevesi, ulaşılabilen alan yazın ile sınırlıdır. Araştırma evreninin oldukça geniş bir alana yayılması, zaman ve bütçe gibi sıkıntılar yaratabileceği sebebiyle araştırma alanı diğer araştırmalarda olduğu gibi bir takım sınırlılıklara sahiptir. Bu çalışmanın alanı; 2017-2018 eğitim-öğretim yılında Residorm Balıkesir özel öğrenci yurdunu tercih eden öğrenciler üzerine yapılmıştır. Yurt hizmetinden yararlanmış öğrencilerden ankete katılmaya gönüllü olanlarla sınırlandırılmıştır.

1.6 Tanımlar

Öğrenci yurdu, yükseköğrenim görmek amacıyla ailelerinin yaşadıkları şehirden başka bir şehre giden öğrencilerin barındıkları ve aynı zamanda ders çalışma ihtiyaçlarını karşıladıkları, boş zamanlarını değerlendirdikleri kuruluşlardır (Güldiken ve Özekicioğlu, 2004, 164).

Hizmet, insanların ihtiyaçlarını karşılamak amacıyla, belirli bir fiyattan satışa sunulan ve herhangi bir malın mülkiyetini gerektirmeyen, yarar ve doyum oluşturan, soyut faaliyetler bütünü şeklinde tanımlanmaktadır (Zengin ve Erdal, 2000)

Kalite, geleneksel anlamda standartlara uyum ya da fonksiyonlara uygunluk olarak tanımlanmaktadır (Erkut, 1995, 5). Kalite, bir ürün veya hizmete yönelik kullanıcıların yargısı olup, ihtiyaç ve beklentilerinin karşılanmasına olan inançların ölçüsüdür (Bozkurt, 1995, 5).

Hizmet kalitesi, müşterinin beklentilerini karşılamak amacıyla üstün veya mükemmel bir hizmetin verilmesidir (Odabaşı, 2000). Hizmet kalitesi, uzun süreli olarak gerçekleştirilen bir performans değerlendirmesinin sonucu olarak ortaya çıkan bir tutumdur (Hoffman ve Bateson, 1997).

Öğrenci memnuniyeti, öğrenci istek ve beklentilerinin karşılanması sonucunda, öğrencilerin beklediği ilgi ile algıladığı ilgi arasındaki uyum derecesi olarak da tanımlanabilir. Bu ilginin kalitesini; ilgiyi sağlayan personelin davranışı, iletişim becerisi, yurttaki kalma süresi ve masraf tutarı gibi konular oluşturmaktadır. Öğrencinin beklentisiyle karşılaşmış ve karşılaşmadıklarının toplamı öğrenci memnuniyetini oluşturmaktadır (Mısırlıoğlu, 2014, 28).

2. KURAMSAL ÇERÇEVE

Bu bölüm, kuramsal çerçeve ve ilgili araştırmalar olmak üzere iki ana başlıktan oluşmaktadır. Kuramsal çerçeve bölümünde yurt hizmetleri ve öğrenci memnuniyeti, hizmet ve kalite kavramı, hizmet kalitesi ile ilgili kavramlar, bilimsel yazında yapılmış araştırmalardan yararlanılarak incelemektedir. İkinci bölüm olan ilgili araştırmalar kısmında ise araştırma konusuna ilişkin olarak daha önce yapılmış olan kuramsal ve görgül diğer çalışmalar ile ilgili bilgilere yer verilmektedir.

2.1 Kuramsal Çerçeve

İlgili alan yazının birinci bölümünü kuramsal çerçeve oluşturmaktadır. Kuramsal çerçeve; yurt hizmetleri ve öğrenci memnuniyeti, hizmet, hizmetin sınıflandırılması, hizmet kalitesi ve öğrenci memnuniyeti ilişkisi, Residorm Balıkesir öğrenci yurdu olmak üzere beş alt bölümden oluşmaktadır.

2.1.1 Yurt Hizmetleri ve Öğrenci Memnuniyeti

Barınma, yaşadıkları şehirden üniversite eğitimi almak için başka bir şehre giden öğrencinin karşılaştıkları öncelikli sorunlardan biri olarak görülmektedir. Bu nedenle yükseköğrenim öğrencilerinin eğitiminde barınma önemli bir yere sahiptir. Öğrencilerin barınma ihtiyacını karşılamak için Türkiye’de pek çok farklı seçenek bulunmaktadır. Bu seçenekler; devlet yurtları, özel yurtlar, üniversite yurtları, pansiyonlar ve bunların yanı sıra konut kiralama ya da satın alma gibi olanaklardır. Bu araştırmada özel öğrenci yurtları ve öğrenci memnuniyeti ele alınmaktadır.

2.1.1.1 Yurt Kelimesinin Anlamı ve Kapsamı

Yurt kelimesinin kökeni Türkistan, Türkmenistan gibi Türk ülkelerden gelmektedir. Orta Asya da Türk ülkelerinde “YUD” adı verilen yuvarlak planlı ve kubbeli olan

çadırlar bulunmaktadır. Bu çadırlar günümüzde de halen kullanılmakta olan en yaygın çadırlar arasındadır. Türk ülkelerinde başka isimler altında da rastlanabilen bu çadırlara Kırgızlar kiviz (keçe) üv (ev) derler, “keçe ev” demektedir. Oğuzlar ve Uygurlar ve birçok diğer Türk toplumlarında iv, oba, “YURD”, ev gibi isimlerle adlandırılmaktadır" (Novalić, 2012, 3; Kökten, 1986, 34).

Yurd; barınma, korunma, beslenme ve üreme gibi temel ihtiyaçları karşılayarak tüm fazlalıklardan arındırılmış çok fonksiyonlu bir mekân olma özelliği göstermektedir. Hareketli yaşam modülü olan “YURD“ süreli barınma sonucunda ortaya çıkmıştır ve pratik bir barınma çözümü olduğu anlaşılmaktadır. Yurt beraber yaşamak anlamına gelmektedir. Bu sebeple toplu yaşamın getirdiği tüm avantajların ve dezavantajların paylaşıldığı çevreyi ve mekânları temsil etmektedir (Novalić, 2012, 4). Özel öğrenci yurtları yönetmeliğinde ise yurt; 'Ortaöğrenim ya da yükseköğrenim gören öğrencilerin barınma, beslenme ve diğer sosyal ihtiyaçlarının karşılandığı yer' şeklinde tanımlanmaktadır (mevzuat.meb.gov.tr, 11.08.2017).

2.1.1.2 Öğrenci Yurdu Kelimesinin Anlamı ve Kapsamı

Yurt kelimesi bir yaşam biçimini ifade ederken buna bağlı olarak öğrenci yurtları da bir yaşam biçiminin sonucunda ortaya çıkmış barınma çözümüdür. Öğrenci yurtları sabit yaşama birimleri olmakla beraber süreli yaşamı ve barınmayı sağlamaktadırlar. Öğrenci yurtlarının temel amacı, ailelerinden uzakta yaşamak zorunda kalan öğrencilerin yükseköğrenimleri boyunca barınma sorununa çözüm olmaktır. Ancak öğrenci yurtları barınmayı sağlayan mekânlar olmanın yanı sıra, öğrencilerin fiziki, sosyal ve duyuşsal gereksinimlerini de karşılayabilen mekânlar olmaları gerekmektedir. Her yurt, öğrenciler için kendilerine ait olan bir evi, geçici korunağı ve sığınağı temsil etmektedir (Mısırlıoğlu, 2014, 23).

Barınmanın, üniversite öğrencilerinin başarısını doğrudan etkileyen faktörlerden biri olduğu söylenebilmektedir. Barınma yerleri, öğrencilerin yükseköğrenimleri süresince etkileşim içinde oldukları önemli ortamlar olarak kabul edilmektedir. Bu sebeple öğrencilerin hem kişisel hem sosyal yönden gelişimi için gerekli olan koşullarının sağlanmış olması ve devamlı olarak bu koşulların geliştirilmesinin

gerekliliği vurgulanmaktadır (Arlı, 2013; Koçbeker, 2007). Öğrenci yurtları bireysel ve toplu yaşam açısından her anlamda yaşayan ve yaşatan eğitim yuvalarıdır. Eğitim kurumlarına bağlı veya bağımsız bir şekilde işletilebilmektedirler. Üniversite yerleşkesinin içinde veya dışında yer alabilmekte ve öğrencilerin yüksek eğitim sürecinde temel olarak barınma ve ders çalışma ihtiyaçlarını karşılamaktadırlar. Öğrenci yurtlarının temel amacı ve özelliği çağdaş eğitim vizyonu çerçevesinde süreli/geçici yaşama hizmet etmeleridir (Novalić, 2012, 4).

Yurt, ortaöğrenim veya yükseköğrenim öğrencilerinin barınma ihtiyaçlarının yanı sıra beslenme ve diğer sosyal ihtiyaçlarının da karşılandığı yer olarak ifade edilmektedir. Türkiye'de ise yurtlar; devlet yurtları (YURTKUR), üniversite yurtları, özel yurtlar olmak üzere kendi aralarında ayrılmaktadırlar (Ayaz ve Başdağ; 2016, 80; Gökyer, 2012, 76-77; Filiz ve Çemrek, 2007).

Türkiye'de yer alan devlet yurtları, kısaca YURTKUR adı verilen Yükseköğrenim Kredi ve Yurtlar Kurumu'nun bünyesinde toplanmaktadır. Yurtkur, yurtlar inşa ederek işletmenin yanı sıra üniversite öğrencilerine kredi ve burs imkanı tanıyan ve öğrencilerin sosyal ve kültürel anlamda gelişmelerine katkı sağlayan bir kurum şeklinde tanımlanmaktadır. Özel yurtlar ise, öğrencilerin barınma, beslenme gibi ihtiyaçlarını ve çalışma odası gereksinimlerini karşılamak için şahıslar tarafından açılan öncelikli amacı kar elde etmek olan kurumlardır. Üniversite yurtları ve özel yurtlar devlet yurtlarına göre daha konforlu bir barınma imkânı sağlamaktadır. Dolayısıyla bu yurtların fiyatları, devlet yurtlarına oranla daha pahalıdır (Sav, 2008, 120; Güldiken ve Özekicioglu, 2004, 163).

Üniversite yurtları da, bağlı olduğu üniversitelerin kurulması itibariyle üniversitelerin yerleşkelerinde burada öğrenim gören öğrencilerin öncelikle barınma ve beslenme sorunlarına çözüm olmak ve sonrasında olabilecek diğer sorunlara çözüm getirmeyi amaçlayan, bu amaçlara ulaşabilmek için üniversitelerin kendi bütçelerine ve öğrenci aidatlarına başvuran üniversitelere ait yurtlardır. Kurulan ilk üniversite yurtları ODTÜ, Hacettepe ve Boğaziçi üniversitelerindedir (Yurtkur, 2001, 5).

2.1.1.3 Yurt Hizmetleri Tarihi

Yurt hizmetleri tarihi Selçuklu devleti ve Osmanlı İmparatorluğuna dayanmaktadır. Bu dönemlerde yükseköğrenim bazı büyük merkezlerde bulunan üst düzey medreseler tarafından yerine getirildiği bilinmektedir. Medreselerin bulunduğu merkezlerde ikamet etmeyen halk çocuklara öğrenim imkanı sunma, ulaşım, barınma, beslenme, kitap ve para gibi sorunlarla karşılaşmaktadır. Bu sorunların çözümlerine ilişkin medreselerin buldukları merkezlerde "Külliyeler" oluşturulmuştur (Kara, 2009, 33). Bu Külliyelelerde halkın ve öğrencilerin din ve dünya bilimleri alanlarında bilgi, beceri ve deneyim sahibi olmalarının yanı sıra medreselere devam eden öğrencilerin barınma ve yemek, temizlik gibi ihtiyaçlarının giderilmesi amacıyla imaretler ve bu imaretlere harcanacak paraları sağlayacak akaretler kurulmuştur. Aynı zamanda zengin kitaplıkların bulunduğu külliyeleer halkın ve öğrencilerin eğitim, öğretim, ilmi, kültürel, dini ve mesleki ihtiyaçlarının karşılandığı eğitim öğretim ve sosyal merkezler haline getirilmiştir (Mısırlıoğlu; 2014, 35; yurtkur.gsb.gov.tr, 15.08.2017).

Genellikle Anadolu medreseleri birer vakıf olarak kabul edilmektedir. Bu medreselerde eğitim ve öğretim parasızdır. Medreselerde öğrenim gören öğrencilerin barınma ve beslenme masrafları vakıf gelirlerinden karşılanmıştır. Bununla beraber bu öğrencilere öğrenim bursu verilmiştir (Gül, 1997, 1- 13).

Cumhuriyet Döneminde ise 6 Mart 1924 tarihinde yürürlüğe giren 430 sayılı Tevhid-i Tedrisat Kanunu ile medrese ve imaretler kapatılmıştır (yurtkur.gsb.gov.tr, 15.08.2017; Mısırlıoğlu, 2014, 24). Bu durum, yükseköğrenim öğrencilerinin barınma, yemek vb. ihtiyaçlarının giderilmesinde sıkıntı yaşamasına neden olmuştur. Ancak Cumhuriyet döneminde uygulanan hükümetler tarafından, bazı okulların yatılı (leyli) hale getirilmesiyle medreselerin bir kısmının kullanılarak barınma ihtiyacı çözülmeye çalışılmıştır. Daha sonra İstanbul ve Ankara gibi iki büyük şehirde yükseköğretim gören öğrencilerin sayıca artmasıyla, konaklama ve yemek gibi gereksinimlerinin karşılanması sıkıntılı bir sürece girmiştir. Bu sebeple belediyeler, il özel idareleri, dernekler ve özel kişiler tarafından yurtlar açılarak bu sorun giderilmeye çalışılmıştır (Bozkurt, 2011, 90, yurtkur.gsb.gov.tr, 15.08.2017; Mısırlıoğlu, 2014).

03 Mayıs 1949 tarihinde yürürlüğe giren 5375 sayılı Yüksek Öğretim Öğrenci Yurtları ve Aşevleri Kanunu ile "Yurt ve Aşevleri" konusu Milli Eğitim Bakanlığının yönetim ve sorumluluğuna verilmiş, bu kanuna ek olarak çıkarılan 01.04.1950 tarihli ve 5661 sayılı Kanun ile de özel ve tüzel kişilere ait yurtların açılmasına izin verilmesi ve denetlenmesi bu Bakanlığın görevleri arasına alınmıştır (yurtkur.gsb.gov.tr, 15.08.2017). 6 Mayıs 2017 tarihinde ise 'Özel Öğrenci Barınma Hizmetleri Yönetmeliği' yürürlüğe girerek kurum açma izni için çeşitli şartlar getirilmiştir (resmigazete.gov.tr, 15.01.2018).

2.1.1.4 Öğrenci Memnuniyeti

Hizmet sektörünün sürekli gelişme ve büyüme göstermesi, kişilerin daha bilinçli bir şekilde tercih yapmalarına yol açmaktadır. Bu sebeple günümüzde öğrencilere hizmet veren yerlerde öğrenci memnuniyeti kalite programlarına dahil edilerek, öğrencilere kesintisiz hizmet verilmesi amaçlanmaktadır (Mısırlıoğlu, 2014, 27). Günümüzde işletmelerin en yaygın kullandıkları pazarlama araştırmalarından biri müşteri memnuniyetinin ölçülmesidir (Ofir ve Simonson, 2001; Okumuş ve Asil, 2007, 155; Çınar, 2007, 47). Yurt hizmetlerinde müşteri öğrencilerdir. Daha yüksek verimlilik ve kazanç, öğrenci sayısında artış ve öğrencilerin yurttaki kalma süresinin uzaması için öğrenci memnuniyeti önem taşımaktadır.

Memnuniyet, ihtiyacın veya isteğin doyumudur. Memnuniyet bir hizmetin memnun edici bir sonuçla gerçekleştirilmesine yönelik algı şeklinde tanımlanmaktadır (Oliver, 1990). Öğrenci memnuniyeti de, öğrencilerin beklediği ilgi ile algıladığı ilgi arasındaki uyum derecesi olarak tanımlanabilmektedir. Bu ilginin kalitesi; ilgiyi sağlayan personelin davranışı ve iletişim becerisi, yurttaki kalma süresi ve masraf tutarı gibi konuları kapsamaktadır. Öğrenci memnuniyeti, öğrenci istek ve beklentilerinin karşılanması sonucunda oluşmaktadır. Öğrencilerin beklentileri yetkili personel tarafından ne kadar iyi analiz edilirse karşılanma olasılığı o kadar fazla olmaktadır. Dolayısıyla öğrencinin beklentisiyle karşılanıp karşılanmadıklarının toplamı öğrenci memnuniyetini oluşturmaktadır (Mısırlıoğlu, 2014, 27).

MacMillan ve arkadaşları (1986) tarafından yapılan bir çalışmaya göre memnuniyet, bir hizmet veya ürünün satın alınması öncesindeki beklentilerin karşılanmasıyla oluşmaktadır. Bu beklentilerin karşılanması durumunda yüksek düzeyde memnuniyet, beklentilerin yetersiz kalması durumunda ise memnuniyetsizlik ortaya çıkmaktadır.

Eğitim-öğretim hizmetinde yüksek düzeyde memnuniyetin oluşabilmesi; derslik, kütüphane, bilgisayar olanakları gibi temel ihtiyaçlarla birlikte beslenme, barınma, güvenlik ihtiyaçları gibi zorunlu ihtiyaçların ve hatta öğrencinin sosyalleşmesi için gereken her türlü ihtiyacın da karşılanmasına bağlıdır (Dilşeker, 2011, 1). Öğrenci memnuniyetini sağlamak için; kişisel yaklaşımın özenli ve dikkatli kurulması, ortamın güvenli ve hoş gidecek şekilde oluşturulması, doğru bilgilendirmenin yapılması gerekmektedir. Bu yöndeki bir anlayış, hem yurtda kalan öğrencinin memnuniyet düzeyinin yüksek olmasını sağlayacak hem de başka öğrencilere kaldığı yeri tavsiye ederek yurdun pazarlanmasına da katkı sağlayacaktır.

2.1.1.4.1 Memnuniyeti Artıran Faktörler

İşletmelerin var olmalarının asıl sebebi ürettikleri ürün ve hizmetleri sundukları müşterileridir. Dolayısıyla işletmelerin ayakta kalabilmeleri müşterilerini memnun etmelerine bağlıdır. Bu sebeple bir işletmenin başarısının ölçümü, müşterilerini sundukları hizmetlere yönelik memnun etme sürecini ne kadar iyi yönetebildiği ile ölçülmektedir (Eroğlu, 2004, 16).

Müşteri memnuniyeti, fiziksel mallarda satın alma sonrasında bir ürün veya hizmetin kalite ve performans gibi açılardan değerlendirilmesi olarak ifade edilmektedir. Hizmetlerde ise müşteri memnuniyeti fiziksel mallardan farklı olarak hizmet sunumu sırasında müşterinin o hizmetten beklentilerinin karşılanmasıyla sağlanmaktadır. Müşterilerin satın aldığı ürün veya hizmetin onlara sağlamış olduğu faydalar ile müşterilerin beklentilerinin uyuştugu noktada memnuniyet doğmaktadır (Özgüven, 2008, 657). Yurt hizmetlerinde müşteriler öğrencilerdir. Öğrenci memnuniyetinin sağlanmasında personel ve öğrenci arasındaki ilişkiler, öğrenciye sunulan hizmetler şeklinde karşımıza çıkmaktadır. Öğrencilerin yurt hizmetlerinden

memnuniyetleri öncelikli olarak hizmetin özelliklerine bağlı olmaktadır. Bunun yanı sıra kurumun imajına, yurdun fiziki özelliklerine, öğrencinin bakış açısına ve personelin tutumuna bağlıdır (Bozkurt, 2011, 96).

Öğrenci yurt hizmetlerinde, öğrencilerin ilgi ve beklentilerini karşılamaya yönelik her türlü çaba memnuniyeti arttırmaktadır. Burada öğrenciler, personel ve mekân önem arz etmektedir. Öğrenci ve aileleri için; kişisel özellikler, belli ihtiyaçlar, beklentiler ve davranışlar memnuniyeti oluşturmaktadır. Personelin bu konuda eğitim almış tecrübeli kişilerden seçilmiş olması önemlidir. Ayrıca bazı önemli altyapı ihtiyaçlarının karşılanması için kurumun alt yapı sistemlerinin güçlü olması gerekmektedir. Bunların yanı sıra yeterli sayıda yatağının olması, yemekhane ve kantinin çalışma koşullarının uygunluğu ve temiz olmasının kalite konusunda ilerlemede etkili olduğu görülmektedir. Öğrencilerin memnun kalması, personelin içtenlik gösterme ve iyi iletişim kurma kabiliyetine bağlıdır. Öğrenciler personelin kendilerini dinlemelerini istemektedirler. İyi iletişim en iyi hizmeti sağlamak için temel oluşturur. İyi iletişim hataları en aza indirerek memnuniyeti arttırmaktadır. Üst yönetim yurt personeline gerekli özeni gösterdiği takdirde öğrenci memnuniyeti için temel hazırlanmış olmaktadır. Ayrıca personelin memnuniyeti sağlayabilmesi için dinleme, etkin konuşma ve vücut dili gibi unsurların iletişim kurarken kullanılması gereklidir.

2.1.1.4.1.1 Dinleme

Sahip olunan en önemli becerilerinden biri olan dinleme eylemi, zamanın çok büyük bir kısmı harcandığı halde az tanınan bir beceri olmaktadır. Çünkü insanlar dinlemekle duymayı karıştırmaktadırlar. Dinlemek duymaktan çok daha fazlasını içermektedir (Mackay, 1997). Dinleme eğilimi; birçok işlemin bir arada, birbirini tamamlar bir şekilde gerçekleştirildiğini anlamaya dayanan bir edimdir (Brownell, 1985). Doğuştan gelen bir dürtü olan dinleme yeteneği bir iletişim becerisidir ve bir beceri olması nedeniyle de öğrenilebilmekte ve geliştirilebilmektedir (Doğan, 2013,11; Gürel ve Tat, 2012; Ruyter ve Wetzels, 2000; Imhof, 1998; Caudill ve White, 1991; Brownell, 1990).

Etkin dinleme eylemi, iletişimdeki gürültüyü azaltarak mesajı tam ve doğru bir şekilde alma becerisidir. Bu şekilde alınan mesajın geri bildirimini de içeren süreçte etkin dinleme içerisinde yer almaktadır. Etkin dinleme eyleminin farkından olarak ve belirli kurallar dahilinde gerçekleşmesi gerekmektedir. (Hudson, 1999). Etkin dinleme genellikle bir sorunun anlaşılması ve çözülmesine yönelik olarak eğitim, psikoterapi, iş görüşmeleri, çocuklarla etkileşim gibi farklı alanlarda, çoğu zaman bir sorunun anlaşılması ve çözümüne yardımcı olunması amacıyla yapılmaktadır (Mesleki Eğitim Ve Öğretim Sisteminin Güçlendirilmesi Projesi, 2007, 22). Önemli dinleme becerilerinden bir tanesi de aktif dinlemedir. Aktif dinleme de dinleyici, vücudunu nazikçe kullanarak, hem fiziksel hem sözsözsel dikkatini konuşana yönlendirerek, verilmek istenen mesajı başka yöntemle anlamaya çalışmaktadır (Mısırlıoğlu, 2014, 27). Dinleyici sözlerin dinlenmesiyle yetinilmemeli aynı zamanda sözel olmayan davranışlara da dikkat edilmesi gerekmektedir (Cüceloğlu, 1997). Mehrabian (1971)'e göre, yüz yüze iletişimde verilen duygusal mesajların %55'i yüz ifadeleri, %38'i söz ötesi (meta verbal) ve ancak %7'si sözlerle verilmektedir.

İyi dinleyiciler karşısındakileri duyar, anlar onların neye ihtiyacı olduğunu bilir ve böylece onları daha iyi tanıma fırsatı bulurlar. Dinlemek karşısındaki kişi ile ilgilenildiğini ve söylediklerinin dinlenmeye değer bir şeyler olduğunu hissettiren bir saygı ve sorumluluk belirtisidir (Mckay vd., 2012, Wert, 1989). Personelin öğrenci ile iletişimin iyi olması, öğrenciyi dinleyerek ona saygı gösterdiğini hissettirmesi ve öğrencinin istek ve ihtiyaçlarını doğru anlayarak gerekli cevabı verebilmesi açısından önem arz etmektedir. İyi bir iletişim ancak bu şekilde sağlanabilir. Öğrencinin yurt hizmetlerinden memnuniyetini sağlamak ve bunu arttırmak açısından dinlemenin önemli bir unsur olduğu söylenebilir.

2.1.1.4.1.2 Konuşma Becerisi

Konuşma, duygu, düşünce ve dileklerin görsel, işitsel öğeler kullanılarak iletilmesi, açıklanması ve dışa vurması olarak tanımlanmaktadır. (Taşer 2000:27; Demirel 1999, 40). Bir konuşma eylemi, konuşmacının amacı ve sezdirmeleleriyle dinleyicinin çıkarımlarının toplamı olmaktadır (Ergenç, 1999, 43).

Uygun dili kullanmak iletişim sağlamak için etkin konuşma, etkin dinleme kadar önemli bir ihtiyaçtır. Öğrenciler çok zor ya da çok kolay kelimelere karşı duyarlı olabilirler ve ses tonuna göre de reaksiyon gösterebilirler. Güncel kelimeler seçmek anlaşılır olmak için bir basamaktır (Mısırlıoğlu, 2014, 28). Günlük yaşamda insanlar arasındaki etkileşimlerin çoğu konuşmadaki sözlerle gerçekleşmesi sebebiyle konuşma dili toplumsal yaşamın yapı taşını oluşturmaktadır (Özbay, 2003, 6).

Konuşma uzmanlarına göre, güzel ve etkili konuşmanın on temel ilkesi bulunmaktadır. Bu ilkeler yapılan bir konuşmayı değerlendirme, dinlenen bir konuşmayı eleştirebilme açısından birer ölçüt olarak kullanılabilir. Konuşmanın karşı taraftan doğru anlaşılabilmesi ve istenilen etkiyi yaratabilmesi için aşağıda verilen bu ilkeler önem taşımaktadır (Sarı, 2016, 603-606; Mısırlıoğlu, 2014, 27; İşcan, 2013, 61-63).

-İyi bir konuşmanın amacı yıkıcı değil, yapıcı olması gerekmektedir. Konuşma insanları etkilemede büyük önem taşımaktadır. Bu etkileme onları yanlış yönlere yönlendirme ve onların duygularını kamçılama şeklinde olmamalıdır. Konuşma nerede olursa olsun dinleyenlerin inançları ve değer yargıları hiçe sayılmamalı, göz önünde bulundurulmalıdır. Dolayısıyla gerçekleri bir tarafa atıp salt duygulara yönelen bir konuşma, yapıcı bir nitelik taşıyamaz. Yapıcı konuşma, dinleyicilerin değer yargılarını, inançlarını ve düşüncelerini olumlu bir yönde değiştirmeyi amaçlamaktadır.

-İyi bir konuşmanın içeriği ilginç ve değerli konulardan oluşmalıdır. Konuşma esnasında seçilen konu, hem konuşmacı için hem de dinleyici için ilginç bir konu özelliği taşıması gerekmektedir. İlgi duyulan bir konu hakkında rahatça konuşulabilir. Bu nedenle konuşmanın düzeyini belirlemede seçilen konunun büyük etkisi bulunmaktadır.

-İyi bir konuşma konuşmacının kişisel özellikleriyle sıkı bir etkileşim içerisindedir. Yalancılığı, ikiyüzlülüğü herkesçe bilinen birinin “yalancılığın kötülükleri” hakkında yapacağı bir konuşma dinleyiciyi inandırmaz. Çünkü dinleyici, konuşmacının kişisel görünüşüyle sözleri arasında da bir bağlantı kurmak ister. Dolayısıyla konuşmanın inandırıcılığında konuşmacının kişiliği önemli etkenlerden biridir.

-İyi bir konuşma, belli bir amaca yönelir. Buradaki amaç, konuşmacının dinleyiciler üzerinde bırakmak istediği etki olarak tanımlanmaktadır. Bir amaca yönelik olmayan konuşma etkisiz kalarak dinleyicide bir karşılık uyandırmayacaktır.

-İyi bir konuşmanın olabilmesi için, konuşmayı etkileyen etkenleri çözümlenmek gerekmektedir. Bir konuşmada konuşmayı etkileyen unsurlar dinleyici, konu, konuşmacı ve ortamdır. İyi bir konuşmanın gerçekleşebilmesi için bu unsurların ayrı ayrı, bir bütün halinde değerlendirilmesi ve çözümlenmesi gerekmektedir. Konuşmanın hazırlanma aşamasında bunlar göz önünde tutulduğu takdirde konuşma başarılı bir şekilde gerçekleştirilebilir.

-İyi bir konuşmanın, yöntemi önemlidir. Yöntem, konuşmanın amacına ve konuşma öğelerinin değerlendirilmesine göre seçilmektedir. Genellikle konuşmalarda dört ana amaç ile beraber ve bu amaçlara yönelik savunma, tartışma, duygulandırma ve öğretme gibi dört ana yöntem bulunmaktadır. Amaç ile yöntem arasındaki bağlantı kurulduğu takdirde, başarılı bir konuşmanın ön koşullarından birisi tamamlanmış olmaktadır.

-İyi bir konuşmanın yapılması, dinleyicilerin ilgi ve dikkatinin toplamasını gerektirmektedir. İletişimin devam etmesi için, ilgi ve dikkatin canlı kalması gerekmektedir. Bu da dinleyiciyi iyi tanımakla ve söylenenlerle dinleyicinin ilgisi arasında bağ kurarak dinleyicinin merakının ayakta tutulmasına bağlıdır.

- İyi bir konuşma sağlam bilgi ve belgelere dayanmaktadır. Başarılı bir konuşma için konuşmacının ileteceği mesaj içeriğe uygun olması ve bilgileri en doğru biçimde aktarabilmesi için kendi akademik bilgi donanımının da yeterli düzeyde olması gerekmektedir.

-İyi bir konuşma, etkili bir ses tonu, el ve yüz hareketleri gerektirir. Sözcüklerin duygu ve anlam yükü, ses tonu ile el ve yüz hareketleriyle zenginleştirilmektedir. Etkili bir ses tonuna sahip olmayan ve mimiklerle renklendirilmeyen bir konuşma iyi bir konuşma niteliği taşımamaktadır.

-İyi bir konuşmanın, canlı bir dil ve hareketli bir üslup ile gerçekleşmesi gerekmektedir. Canlı ve amacına uygun seçilen sözcükler ve bunları cümle içinde yerli yerine yerleştirme konuşmanın etkisini artırmaktadır. Kısa, yoğun ve hareketli

cümler kurmaya dikkat ederek bunlar arasındaki geçişleri doğal bir şekilde sağlamak anlatımı canlandırmaktadır.

2.1.1.4.1.3 Vücut Dili

Vücut dili sözsüz iletişim unsuru olmakla beraber dil ile birlikte insanlar arası iletişimde mesajların gönderildiği simgeleri oluşturmaktadır. Kişi iletişim sürecinin başlangıcında iletmek istediğini, kendisinin ve hedefinin anlayabileceği şekilde dil ve vücut dili aracılığı ile kodlamaktadır. İnsan bedeninin genel duruş pozisyonu, gövde, baş, bacak, ayak, el, kol hareketleri ve yüz ifadeleri, göz ilişkisi, söyleyiş tarzı vücut dili kapsamında yer almaktadır (Mısırlıoğlu, 2014, 27).

İletişimin en iyi şekilde sağlanabilmesi için farklı araçların bir araya gelerek birbiriyle tutarlı bir şekilde kullanılması gerekmektedir. Bireyin dil gelişim süreci incelendiğinde, ilk basamağın bedensel hareketler ile gerçekleştiği görülmektedir. Bebeklerin yüzünü asması sıkıntısını anlatırken, gülücükler atması memnuniyetini ifade etmektedir. İnsanlığın gelişimine bakıldığında, insanların da konuşarak anlaşmayı geliştirmeden önce, beden dilleri ile anlaştıkları bilinmektedir. Beden dili insanın ilk anlaşma aracı ve ilk dili olmaktadır. Bedenlerinin dili aracılığıyla insanlar düşüncelerini, duygularını, isteklerini, ihtiyaçlarını ve ruhsal zenginliklerini diğer insanlarla paylaşabilmektedirler (Baltaş ve Baltaş, 2001, 111)

Konuşmada kullanılan kelimeler değişkendir, ancak bedensel tepkiler kendiliğinden gerçekleşmektedir (Molcho, 2000, 14). İnsan, öncelikli olarak beden dili ile iletişime geçmektedir. Daha sonra sözel dilini desteklemek amacıyla vücut dilini kullanmaktadır (Selçuk, 2000, 130). Dolayısıyla öğrencinin memnuniyetinden sorumlu olan yurt personeli iletişim esnasında kullandığı dil ile birlikte beden dilini de kullanmaktadır. İletişim sürecinde kişilerin birbirlerine doğru yönelerek yüzlerini birbirlerine dönmeleri ve göz teması kurmaları gerekmektedir. Beden dili ile konuşma dili arasında bir tutarsızlık olmaması karşılıklı iyi bir iletişimin kurulmasına olanak sağlar.

Personele öğrenci ile nasıl iletişime geçeceklerine dair eğitim verilmesi, personelin öğrenci istek ve beklentilerini karşılamasında yardımcı olacaktır. Bunun

için üst yönetimin gerekli yardım ve desteği sağlaması kaliteli bir hizmet verilmesi açısından önemlidir. Öğrenciler almış oldukları hizmetin alternatifleri ve teknik bilgisine sahip olmadıkları için, bu konuda değerlendirmelerini yaparken karşılaştıkları ortamı, hizmetin sunumu esnasındaki davranışları, kendilerine verilen ilgiyi ve ortaya çıkan sonuçları kriter olarak kullanmaktadırlar. Öğrenciler verilen hizmetin bu kriterlere uygunluğu oranında memnun olmaktadır. Bu sebeple hizmetin iyileştirilmesi ve geliştirilmesi için öncelikli olan personel, bilgi ve teknoloji gibi unsurların en iyi şekilde kullanılması gerekmektedir. Bunun için kaliteli bir hizmet sunmak şarttır. Kaliteli hizmet sunmak için kalite ve hizmet kalitesinin tanımına ve uygulama alanlarını araştırmak gerekmektedir.

2.1.2 Hizmet

Değişen müşteri ihtiyaçlarıyla beraber hizmetin son dönemlerde önemli bir kavram olarak karşımıza çıkmasıyla birlikte bu konuyla alakalı oldukça çok araştırmanın yapıldığı görülmektedir. Hizmet kavramı neredeyse her sektörde önem verilen ve işletmelerin üzerinde hassas bir şekilde durduğu rekabet aracı halini almıştır (Gürbüz ve Ergülen, 2006, 174). Hizmet kavramına yönelik yapılan çalışmaların incelenmesi sonucunda, kavrama yönelik ortak bir tanımının bulunmadığı ve farklı sektörlere göre de farklı şekillerde tanımlandığı görülmektedir (Keskin, 2013, 35; Çiçek ve Doğan, 2009, 201). Hizmet kavramı, çalışmanın yapıldığı döneme, çalışmayı yapan kişinin bakış açısına, çalışmanın yapıldığı sektörün yapısına ve faaliyet alanına göre tanımları farklılıklar göstermektedir (Doğan ve Tütüncü, 2003, 1).

2.1.2.1 Hizmet Kavramı

Bir işi görme veya birine faydası olan bir işi yapma anlamına gelen hizmet kelimesi Türkçeye Arapçadan gelmiş bir kelimedir (Nişanyan, 2010). 20. yüzyıl pek çok farklı alanda küresel bazda gelişmelerin meydana geldiği ve insana verilen değerlerin hızla arttığı bir dönem olmaktadır. İnsanların söz konusu gelişme ve

ilerlemeler içerisinde sürekli olarak karşılaştıkları kavramlardan bir tanesi de “hizmet” kavramıdır (Özveren, 2010, 21). İletişim teknolojilerinde yaşanan ilerlemeler ülkelerin yeni tercihlerle karşı karşıya kalmalarına sebep olmaktadır. Sanayi toplumunda egemen olan makine, yerini insan odaklı yönetim biçimine bırakmıştır. Bu değişim ile hizmet sektörü çok hızlı büyümüş ve önümüzdeki yüzyılda da hızla büyüyeceği öngörülmektedir (Uygur, 2017, 33). Bu ilerlemeler doğrultusunda tüm işletmelerin varoluş amaçları ‘halka, tüketiciye hizmet etmek’ şeklinde ifade edilmektedir (Öztürk A., 2005, 3). Hizmetler sahip olduğu bazı özellikler nedeniyle mallardan ayrılmakta ve bu sebeple hizmetin tanımlanması zorlaşmaktadır. Buna rağmen literatürde birçok hizmet tanımı yer almaktadır. Çeşitli hizmet tanımlarına bakıldığında;

Amerikan Pazarlama Birliği (American Marketing Association - AMA) hizmeti, “satışa sunulan ya da malların satışıyla birlikte sağlanan eylemler, yararlar ya da doyumluklardır” şeklinde tanımlamaktadır (Brown vd., 1993, 128; Öztürk, 2007, 4). Çünkü fiziksel mallar, tatmin ya da fayda sağlamak amacıyla üretilip satılmakta oldukları için bu tanım fiziksel mallar ile hizmetleri yeterince ayıramamaktadır. (Ersöz vd., 2009, 20). Bu eksiklikten dolayı bir süre sonra Amerikan Pazarlama Birliği (AMA) yapmış olduğu hizmet tanımını revize ederek hizmeti, “bir malın satışına bağlı olmaksızın son tüketicilere ve işletmelere pazarlandığında istek ve ihtiyaç doyumluğu sağlayan ve bağımsız olarak tanımlanabilen eylemlerdir” şeklinde tanımlamıştır (Altıntaş, 2014; 6; Çelik, 2011, 434; Filiz vd., 2010, 62).

Kotler ve Armstrong’un hizmet kavramı ile ilgili yaptıkları tanımda daha kapsamlı bir yaklaşım dikkati çekmektedir. Taraflardan birinin diğerine sunduğu, fiziksel herhangi bir şeyin sahipliğiyle sonuçlanmayan bir fayda olduğundan bahsetmektedir. Hizmetlerin üretilmesi bir mala bağlı olabilir ya da olmayabilir (Kotler ve Armstrong, 2011, 298; Kotler, 1997, 467).

Hizmet Kavramı, İktisat Terimleri Sözlüğü’nde, “gereksinimleri karşılama ve üretildiği anda tüketilme özelliklerine sahip her türlü etkinlik” olarak tanımlanmaktadır. Ana Britannica’da ise, “ekonomide, elle tutulur maddi ürünler dışında her türlü yararlı çalışma ve etkinliğin üretildiği sektör” olarak tanımlanmaktadır (Eleren ve Kılıç, 2007, 239).

Başka bir tanıma göre hizmet kavramı; başka birisi için iş icra etmek şeklinde tanımlanmaktadır (Goetsch ve Davis, 1998, 104). Colier ise hizmeti, üretildiği yerde tüketilen bir iş veya eylem, sosyal bir olay, bir performans ya da çaba şeklinde tanımlamaktadır (Talih ve Gülenç, 2011, 263, Uyguç 1998, 8). Diğer bir hizmet tanımı ise, tüketicilerin ihtiyaçlarını karşılamak için meydana getirilen ve maddi niteliğe sahip olmayan ürün olmaktadır (Kuriloff vd., 1993, 247; Skinner, 1990).

Tütüncü (2009, 22) hizmeti, müşterilerin istek ve ihtiyaçlarını karşılayan, onlara fayda ve tatmin sağlayan, çoğunlukla satın alındığında hemen tüketilen ve soyut özellikli faaliyetler bütünü olarak tanımlamaktadır. Başka bir tanıma göre; mal veya hizmetin satışına bağlı olmaksızın pazara sürüldüğünde istek ve ihtiyaçları doyuma ulaştıran faaliyetler ve insanların günlük hayatta aldıkları ve hiçbir zaman vazgeçemeyecekleri manevi doyumlardır (Karahana, 2000, 22). Mucuk (2001, 285)'a göre hizmet; soyut olmakla birlikte depolanamaz ve taşınamaz niteliktedir, mülkiyet hakkı yoktur, üretimin ve tüketimin aynı anda olduğu ürünleri kapsayan faaliyetlerdir. Hizmet, tüketicilerin istek ve beklentilerini karşılamak için üretilen ve fiziksel ürün yapısına sahip olmayan ürünlerdir (Çelik, 2011, 435).

Hizmet bir pazarda hizmeti satan ve sunan arasında çoğunlukla zaman temelli performans kullanılarak hizmet alıcısında istenen sonuçları ortaya çıkarma oryantasyonlu, bir değer değişimini ifade eden ekonomik bir faaliyettir (Lovelock ve Wirttz, 2007; Koç, 2017, 21).

Sonuç olarak, hizmet kavramı ile ilgili yapılan çalışmalarından ulaşılan ortak sonuç, kavramı tanımlamanın hem zor hem karmaşık olmasıdır. Ancak tüm yazarların hem fikir oldukları nokta, hizmetin üretim ve tüketiminin eş zamanlı olması, üretim sırasında karşılıklı iletişimin olduğu ve daha öncesinde kontrol edebilme imkanının olmadığı soyut bir kavram olduğudur (Heizer ve Render, 2011, 52).

Hizmetleri mallardan ayıran çeşitli karakteristik özellikler bulunmaktadır. Bu özellikler fiziksel varlığının olmaması (soyutluk), üretim ve tüketimin birbirinden ayrılmaz olması (ayrılmazlık), değişkenlik ve dayanıksızlık olarak sıralanabilmektedir. (Ghobadian vd., 1994, 44-46; Bergman ve Klefsjö, 1994, 266; Mucuk, 1994, 320-322; Kozak, Özel, Karagöz Yünlü, 2011, 7).

2.1.1.1 Hizmetin Özellikleri

Hizmetleri mallardan ayıran farklılıkları hizmetlerin özellikleri ortaya koymaktadır. Dolayısıyla öncelikle hizmetler ile mallar arasındaki farklılıklara değinmek gerekmektedir (Zeithaml ve Bitner, 2000, 4). Hizmetler somut olmadıkları için elle tutulamaz ve gözle görülemezler. Hizmetleri fiyatlandırmak ve onların sergilenmesi de mallar gibi kolay değildir. (Koç, 2017, 48; Altıntaş, 2014, 6; Dilşeker, 2011, 6). Bu farklılıklar Tablo 1’de gösterilmektedir.

Tablo 2.1.1.1 Mallar ile Hizmetler Arasındaki Farklar

Mallar	Hizmetler
-Somut niteliklidir	-Soyut niteliklidir
-Denenebilir	-Denenemez (Tecrübe edinilir)
-Sergilenebilir	-Sergilenemez
-Algılaması kolaydır	-Algılanması zordur
-Depolanabilir	-Depolanamaz
-Siparişi verilebilir	-Sipariş edilemez
Standartlaştırmak mümkündür	-Standartlaştırmak mümkün değildir
Teknoloji yoğun üretimlidir	-Genelde emek yoğun üretimlidir

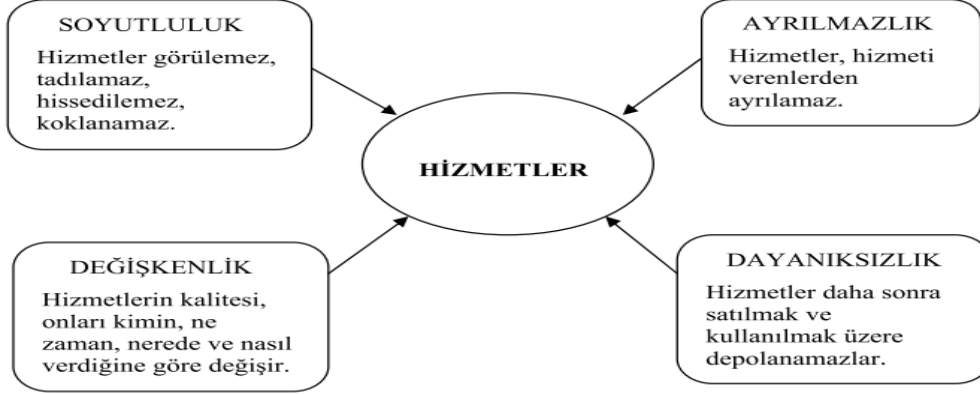
Kaynak: Kasım Karahan, Hizmet Pazarlaması, (İstanbul: Beta Yayınları, 2.Baskı, Aralık, 2006), s.16.

Hizmetler soyut niteliklidir çünkü elle tutulamazlar. Bunun yanı sıra mallar gibi denenemezler, sergilenemezler, algılanamazlar, depolanamazlar, sipariş edilemezler, standartlaştırılmazlar ve üretimleri emek yoğun niteliktedir (Altıntaş, 2014, 7; Dilşeker, 2011, 6).

Şekil 1’de görüldüğü gibi hizmetlerin genel kabul görmüş dört önemli özelliği üzerinde durulmaktadır (Altunışık, 2009, 29; Kozak, Özel ve Yüncü, 2011, 7; M. Uygur, 2017, 37; Öztürk A., 2005, 8; Tütüncü, 2009, 22; Zeithaml vd. 2012).

- Hizmetler soyuttur.
- Hizmetler bölünmez.
- Hizmetler depolanamaz.
- Hizmetler değişkendir.

Şekil 1.1 Hizmetlerin Özellikleri



Kaynak: Philip Kotler, Gary Armstrong: Principles Of Marketing, (Prentice-Hall International INC, Eight Edition, USA, 1999), ss. 259'dan aktaran Duygun, A. (2007). Eğitim Hizmetlerinin Pazarlanmasında Hizmet Kalitesinin Ölçümü-Bir Pilot Araştırma, Yüksek Lisans Tezi, İstanbul Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, İstanbul.

2.1.1.1 Soyutluk (Dokunulmazlık) Özelliği

Mallar ve hizmetler arasında en temel farklılık, dokunulmazlıktır (Kozak, Özel, Karagöz Yünlü, 2011, 7). Dolayısıyla mallar gözle görülebilen, giyilebilen, koklanabilen, dinlenebilen ya da bir yere yerleştirilebilen somut bir kavramdır. Hizmet ise mallardan farklı olarak soyut özellik taşımaktadır. Bir mal satın alındığı zaman ona sahip olunur ve tüketilebilir. Fakat hizmetler için aynı şey söz konusu değildir. Hizmet satın alındığı zaman mülkiyet devri değil bir kullanım hakkı, bir tecrübe, bir tüketim satın alınmış olmaktadır (Üner, 1994, 3). Bu sebeple hizmetler ve mallar arasındaki en temel fark hizmetlerin soyut olmasıdır (Zeithaml vd., 2000, 4). Hizmetler maddi unsurdan çok "performans" sınıfına girdikleri için mallardaki gibi hizmetleri satın almanın öncesinde görme, tatma, dokunma ve test etme imkânı bulunmamaktadır. Diğer bir ifadeyle, ortada fiziksel bir mal olmaması sebebiyle hizmetleri değerlendirmek zordur. Bu sebeple tüketiciler sunulan hizmet ile ilgili bir fikir sahibi olabilmek adına somut birer ipuçları aramaktadırlar. Dolayısıyla tüketiciler aldıkları hizmetlerin verileceği ortamın fiziksel koşulları, hizmeti sunan personelin dış görünüşü, bu esnada kullanılan araç-gereçler ve var olan tüketiciler gibi unsurlardan yararlanmaktadırlar (Yılmaz, 2007,12; Peşkiricioğlu,1993, 144). Böylece, hizmet

veren işletmeler, hizmeti tanımlarken hizmetin soyut unsurlarını somut hale getirebilmektedir (Kotler, Bowen ve Makens, 1999).

Hizmetlerin soyut olması sebebiyle önemli olan bazı noktalar ortaya çıkmaktadır. Bunlar şu şekilde sıralanabilir; (Yumuşak, 2016, 13).

- Hizmetler, "patent" aracılığıyla korunamazlar. Bu nedenle kolaylıkla taklit edilebilirler.
- Hizmetler mallar gibi teşhir edilip, tanıtılmadıkları için vitrinlerde sergilenmeleri söz konusu değildir.
- Hizmetlerin fiyatlandırılması oldukça zordur. Hizmetin bir biriminin fiili maliyetini belirlemek ve kalite-fiyat ilişkisini kurmak çok zor olmasından dolayı fiyat belirlemede objektif kriterler oluşturmak neredeyse hiç mümkün değildir.
- Somut olmadıkları için kalitelerinin görülme, hissedilme, dokunulma ve benzeri şekillerde değerlendirilmesi müşteri açısından zordur.

2.1.1.1.2 Ayrılmazlık Özelliği

Ürünler somut oldukları için önce üretimi yapılır, sonra stoklanır, dağıtımı yapılır, satın alınır ve tüketilir (Koç, 2017, 66). Hizmetlerin üretimi ve tüketimi eş zamanlı olarak yapılır, üretildiği yerde tüketilmektedirler (Uyguç, 1998, 8; Demir, 2010, 21; Dong vd., 2006; Zeithaml vd.2006; Hemedoğlu, 2010:4; Mills ve Margulies, 1980) Dolayısıyla, hizmetlerin üretimi ile kullanımı eş zamanlı olarak gerçekleşmektedir. Bu sebeple hizmetlerin ayrılmazlık özelliğinden bahsetmek mümkündür. Hizmetlerin çoğunun eş zamanlı bir şekilde üretilmesi, dağıtılması ve tüketilmesi sebebiyle, tüketim sırasında hizmeti üreten ve tüketen arasında karşılıklı bir ilişki bulunmaktadır. Bu ilişki sebebiyle hizmet verenlerin davranışları, tüketicileri algılayışları, ilişki ve iletişim becerileri son derece önemli olmaktadır. Ayrıca, hizmeti alanlar hizmetin üretilme süreçlerini de gözleyebilme olanağına sahiptirler. Bu gözleme dayalı olarak da diğer hizmetlerin düzeyi hakkında bir fikir edinebilmektedirler (Bozkurt ve Odaman 1999, 4; Öztürk, 2007, 19; Tütüncü, 2009, 24). Hizmet üretenler eş zamanlı üretim ve tüketimin gerçekleşmesi sonucunda kendilerini hem ürünün bir parçası hem de

müşterinin hizmet deneyiminin önemli bir girdisi olarak görmektedirler (Öztürk, 2007, 19). Ürünlerin sunulmasında doğru yer ve zaman gerekmektedir. Hizmetlerde ise bunların yanı sıra ürünlerin doğru tarzda sunulması oldukça önemlidir. (Lovelock, 1966, 17). Hizmetin üretimi ve tüketimi aynı zamanda gerçekleştiği için daha öncesinde kalite kontrollerinin yapılarak tekrar üretilme imkânı bulunmamaktadır. Bu sebeple hizmetin doğru tarzda sunulması oldukça önem arz etmektedir (Yumuşak, 2006, 14).

2.1.1.1.3 Değişkenlik (Hetorejenlik) Özelliği

Hizmetler değişken bir yapıya sahiptir yani hetorejendir. Hizmetin bu özelliği, sunulan bütün hizmetlerin bir diğerinden farklılık göstermesi sonucunu doğurmaktadır (Değermen, 2006, 10). Hizmetler insanlar tarafından üretilen performanslardır. Bu sebeple aynı hizmetin iki ayrı sunumunun aynı olması imkânsızdır. Hizmetlerin içerikleri ve kalitesi hizmeti yaratan kişiden bir diğerine, müşteriden müşteriye, hatta günden güne değişebilmektedir (Karakaya, 2009, 36; Koç, 2017, 69). Bu durum, hizmetlerde “müşteri temasının yüksek olması” şeklinde ifade edilmektedir (Seyran, 2004, 21). Hizmet oluşturan personel, müşterinin gözünde hizmetin kendisidir. Hizmeti alan müşteri ise bu üretim sistemi içerisinde yer almaktadır. Müşteri temasının yüksek olduğu sektörlere örnek olarak; eğitim, otel, banka, lojistik, sağlık ve yurt hizmetleri verilebilir. Bu hizmetlerde hizmeti alan ve verenin yüz yüze gelmesi sebebiyle bir ürüne göre çok daha değişken bir durum söz konusudur (İkiz, 2008, 59; Esin, 2002, 14). Değişken olmasının bir diğer sebebi ise, iki tüketicinin de hiçbir zaman aynı olmamasıdır. Tüketicilerin birbirinden farklı olması, her tüketicinin kendine özgü talep, istek ve arzularının olması, onların hizmet deneyimlerine farklı yansımaktadır (Koç, 2017, 7) ve hizmet sunumundaki standartlaşmaya önemli sınırlamalar getirmektedir. Bu durumda, müşterilerin aldıkları hizmete yönelik düşünceleri ve önerileri önem arz etmektedir (Karakaya, 2009, 36).

Sonuç olarak; hizmet, hizmet sağlayıcısından diğer bir hizmet sağlayıcısına, tüketiciden tüketiciye ve günden güne değişiklik gösterebilmektedir. Hizmet, kimin, ne zaman ve nerede sunduğuna bağlı olduğu için farklılık gösterebilmektedir. Hizmet bir

performans olması ve genellikle insanlar tarafından üretilmesi sebebiyle hizmetin birbirlerinin aynı olması mümkün değildir (Tütüncü, 2009, 25; Keskin, 2013, 38).

Bir otel restoranından örnek verilecek olursa hizmet alan bir kişi birinci gün güler yüzlü ve yardımcı bir garsondan hizmet alarak bu hizmetten hoşnut olurken başka gün restoranın aynı olmasına rağmen başka bir garsondan kişinin o günkü ruh hali ve durumundan kaynaklı olarak ilk sunulanın tam tersi bir hizmet alabilir (Buzcu, 2010, 6). Bir aşçının iki farklı zamanlarda yapmış olduğu aynı yemek, yemeği yiyen bir kişide aynı etkiyi göstermeyebilir. Bunun sebepleri olarak kişinin o gün açlık tokluk durumu, yemeği servis eden personelin tutumu, yemeğin yapıldığı malzemelerin kalitesi gibi farklı unsurlar gösterilebilir (Keskin, 2013, 38).

2.1.1.1.4 Dayanıksızlık Özelliği

Hizmetlerin dayanıksız bir yapıya sahip olması; stoklanma özelliğinin bulunmaması, hizmetleri fiziksel ürünlerden ayıran diğer bir özelliktir. Fiziksel ürünlerin dayanıklı ve kolayca stoklanabilen özelliğinin aksine hizmetler dayanıksız ve üretildikten sonra çok fazla ömrü olmayan bir yapıya sahiptir. Dolayısıyla hizmetler üretildikten sonra çok kısa bir süre içerisinde tüketilmeleri gerekmektedir (Giritlioğlu, 2012, 79)

Soyut olmaları sebebiyle hizmetler müşteriye sunulmadan önce ve sunulduktan sonra varlıklarını koruyamazlar, yani hizmetler daha sonraki bir satış için depolanamazlar. Müşteri için hazırlanan bir otel odası, müşterinin gelmemesi durumunda kullanılmayacağı için (Koç, 2017, 74), yapılan oda hazırlığı boşa gitmiş olacaktır. Hizmetlerin üretimden sonra depolanamaması nedeniyle ekonomik kayıplar meydana gelmektedir (Dalgıç, 2013; 8).

Müşterilerin ihtiyaçlarını karşılayabilmek adına devamlı olarak planlar yapılmalıdır. Arz ve talebin dengede tutulmasına önem verilmelidir. Eğer talep arzı geçer ise aşırı talepten müşterilerle yeteri kadar ilgilenilemeyeceği için müşteriler yeterince memnun kalmayacaklardır (Gümüşoğlu vd., 2007, 22). Fiziksel mal üretimi yapan işletmeler ani talep artışlarını karşılayabilmek amacıyla stoklama yapmaktadır. Fakat hizmetin soyut özelliği sebebiyle depolanması ve herhangi bir yerde

saklanması mümkün değildir. Dolayısıyla planlanan bir zamanda kullanılmayan hizmet, üreticisi açısından bir kayıp olarak görülmektedir (Değermen, 2006, 11). Stoklama imkânı olmadığı için işletme müşterilerin isteklerine anlık cevap verebilecek şekilde esnek olmalıdır (İkiz, 2008, 60)

Hizmet kapasitesinin talepten yüksek olması durumunda, kapasitenin kullanılmayan kısmı kazanılmamış bir geliri ve gelir kaybını ifade eder (Koç, 2017, 74). Bu sebeple talep ve kapasite ayarını dengede tutmak önemli bir sorun olmaktadır. Fakat bazı hizmetler ürün içerikli olabilmektedir. Bu durumda yığılmaları engellemek için evrakların daha önceden hazırlanması ve yiyeceklerin önceden yapılarak paketlenmesi gibi önlemler alınabilmektedir (Esin, 2002, 13). Getirilen bu önlemlerin etkili olabilmesi, hizmetin niteliği ile yakından ilgilidir (İkiz, 2008, 60)

Hizmetlerin dayanıksız olması sebebiyle hizmetlerin depolanamaması ve kısa dönemde esnek olmayan arz şu sonuçları doğurmaktadır (Palmer, 2005, 22):

- Düzensiz talepten kaynaklanan problemler,
- Hizmetlerin tam zamanında üretim şartı,
- Etkin bir şekilde yönetilmediği takdirde talebin yoğun olduğu zamanlar sıkışıklık olur, talep olmadığı zaman kapasite kullanılmaz.

2.1.3 Hizmet Kalitesi

Hizmet kalitesini açıklayabilmek kalite kavramının tanımlanmasını gerektirmektedir. Bu sebeple öncelikle kalite kavramının tanımı yapılacaktır.

2.1.3.1 Kalite Kavramı

Bir şeyin nasıl oluştuğunu ifade eden "Oalis" sözcüğünden türetilen kalite Latince "Oulitas" sözcüğünden gelmektedir. Diğer bir ifadeyle kalite; sözcük anlamı olarak hangi durum için kullanılıyorsa, onun gerçekte ne olduğunu belli etmek amacını taşımaktadır (Çelikçapa, 1993, 63). Kalite, beklenti ve isteklere göre

şekillenmektedir. Bu sebeple kalitenin bütün kesimleri kapsayacak şekilde tanımını yapmak neredeyse imkânsızdır. Kaliteyi oluşturan şeyin ne olduğu konusunda bir birlik bulunmamaktadır. En geniş anlamda iyileştirilebilecek her şey kalitedir (Imai, 1994, 10).

Kalite kavramının farklı tanımları bulunmaktadır. Juran (1988)'a göre kalite kullanıma uygunluk iken, Crosby istek ve gerekliliklere uygunluk olarak tanımlamaktadır (Crosby, 1979). Deming (1986) ise kaliteyi, düşük maliyette güvenilebilirlik (dependability), süreğenlik (uniformity) ve pazara uygunluk olarak tanımlamaktadır.

Kalite, herkesin fikir sahibi olduğu fakat esnekliği ve çok boyutlu olmasından dolayı kesin olarak tanımlanamayan bir kavramdır (Dalgıç, 2013, 17). Lewis ve Booms (1983, 99); hizmet kalitesi tüketicilerin aldıkları hizmetlerden beklentileri karşısında sunulan hizmet düzeyinin ne kadar iyi sonuçlandığının bir ölçümüdür diyerek kaliteyi tanımlamaktadırlar. Başka bir tanıma göre ise; kalite, tüketicinin beklentisi ile aldıkları hizmet arasındaki karşılaştırmadır (Parasuraman vd., 1985, 42). Kotler kaliteyi; “Bir ürün veya hizmetin istek ve beklentileri karşılamaya dayalı özellikleri veya karakteristiklerin toplamı” olarak tanımlamaktadır (Kotler, 1997, 35).

Kalite kavramının tanımı sektörlere göre farklılık arz etmektedir (Okumuş ve Duygun, 2008). Fakat bütün bu sektörler için tüm tanımların değişmeyen ortak bir parçası vardır. Kalite, gereksinimleri tatmin edebilme kapasitesi olarak ifade edilmektedir (Deming, 2000; Çelik ve Duran, 2011).

Kalite kavramı olarak hangi amaçla kullanıldığına göre de farklı anlamlar içermektedir. Tüketici penceresinden kalite lüks ve pahalı, sınırlı sayıda bulunan, dayanıklı, üstün niteliklere sahip gibi anlamlar ifade ederken işletmeler açısından standartlara uygunluk ifade eden bir kavramdır (Kayral, 2014, 25). Kalite kavramı, işletmeler için önemli stratejik rekabet aracı olarak tercih edilirken, tüketiciler açısından marka veya ürün tercihlerinde belirleyici esas unsurlardan olmaktadır (Naik, ve Srinivasan, 2015, 28).

Günümüzde artık herkes, politikada, yönetimde, eğitimde, sağlıkta, iletişim gibi hemen her sektörde aldığı ürün ve hizmette kaliteyi sorgulamakta ve günden güne sunulan ürün veya hizmetin kalitesinin arttırılmasını beklemektedir. Kalite kavramı

mal ve hizmette sorgulandığı gibi insan ilişkilerinde de önem arz etmektedir. (Öztürk, 2009, 5).

2.1.3.2 Hizmet Kalitesi Kavramı

Üretim sektörünün ilk yatırım maliyetinin çok yüksek olması nedeniyle hizmet sektörüne giriş-çıkış daha kolay olmaktadır. Bu da hizmet sektörü için rekabeti artırıcı bir etki göstermektedir. Rekabet avantajı sağlamanın en etkili yolu hizmetlerin farklılaştırılmasıdır. Bu şekilde hizmet kalite algısını yükseltmek mümkündür. Verilen hizmetin kalitesi arttıkça hizmeti alan müşterinin memnuniyeti de artacaktır. İşletmeler, müşteri memnuniyeti sağlayarak kendileri için birçok fayda sağlayabilmektedirler (Balachandran, 2004, 142).

Parasuraman, Zeithaml ve Berry'e göre hizmet kalitesi, tüketicilerin aldıkları hizmetten beklentileri ile daha önceki algılarının karşılaştırılması esasına dayanmaktadır. Bu bağlamda beklenen hizmet eğer algılanan hizmetten fazla ise algılanan kaliteye yönelik memnuniyet düzeyi düşük olmaktadır. Beklenen hizmet ve algılanan hizmet eşit olduğu takdirde ise algılanan kalite tatmin edici düzeyde olacaktır. Son olarak eğer beklenen hizmet algılanan hizmetten daha düşük olursa algılanan kalitenin tatmin ediciliği fazla olmaktadır. Bu da kalitenin ideal olmasını sağlamaktadır (Parasuman vd. 1985, 48; Çifçi, 2006,15). Başka bir ifadeye göre performans ve ideal standartlar arasındaki kıyaslama hizmet kalitesi olarak tanımlanmaktadır (Kang, 2006, 39).

Özet olarak hizmet kalitesi, hizmetin müşteri beklentilerini karşılayıp karşılamadığı dolayısıyla müşterinin memnun olma düzeyidir (Torlak, 1998, 360. Moss, 2007, 5; Dursun vd., 2014, 97, Negi, 2009, 33; Dalgıç, 2013, 18; Dilşeker, 2011, 10; Seyran, 2004, 38-39; Wang ve Shieh, 2006, 195; Zengin ve Erdal, 2005, 4; Altıntaş, 2014, 8; Çifçi, 2006, 15). Hizmet kalitesi kavramının bileşenlerinin, alıcının gereksinim ve beklentilerini karşılamak için uygun özelliklere ve niteliklere sahip olması gerekmektedir (Aydın, 2007, 263). Müşterilerin beklentilerini; reklamlar, daha önceki deneyimler, hizmeti kullanan diğer tüketicilerin aktardığı bilgiler ve kültür gibi öğeler belirlemektedir (Çifçi, 2006, 15). Hizmetten kalite beklentisi kişiden kişiye

değişkenlik gösterdiği için kişilerin beklentilerini anlayabilmek işletmeyi maddi ve manevi açıdan zor duruma sokmaktadır (Yılmaz vd., 2007, 235). Hizmet kalitesi; hizmeti, müşterinin istek ve ihtiyaçlarına göre tasarlayarak, faaliyetleri kesintisiz bir şekilde sürdürebilecek yeterlilik ve içerikli sistemleri kurarak, çalışanları iyi eğitip, performanslarını yönlendirip, kontrol ederek sunulduğu takdirde sağlanabilir. (Şekerkaya, 1997, 16)

Yükseköğrenim öğrencilerine barınma hizmeti sunan Yurtkur'a göre hizmet kalitesi altı temel öğeden meydana gelmektedir (Cengiz, 2003, 5):

- Öğrenci yurt hizmetlerinde kalite önemli bir unsurdur. Muhtemel olabilecek sorunlar önceden tahmin edilerek önlem almak gerekmektedir.
- Öğrenci yurt hizmetlerinde kalite verimlilik demektir. Personelin devamlı eğitilerek standartlara uygun ve kapasiteyi aşmayacak öğrenci sayısına hizmet vermesi verimliliği arttırmaktadır.
- Öğrenci yurt verilen hizmetlerin kalite, maliyetle gerçekleşmesi de kalite olarak tanımlanabilmektedir.
- Öğrenci yurt hizmetlerinde kalite, hizmeti alan öğrencilerin ihtiyaçlarının karşılanmasıdır.
- Öğrenci yurt hizmetlerinde kalite öğrenci tatmini ile sağlanmaktadır. Öğrencilerin beklentilerinin neler olduğunun öğrenilip yerine getirilmesiyle memnuniyet sağlanmaktadır.
- Öğrenci yurt hizmetlerinde kalite aynı zamanda etkinlik demektir. Yurt kapasitesinin tamamında ya da tamamına yakınında öğrenci barındırması etkinlik olarak tanımlanabilir.

2.1.4 Hizmet Kalitesi ve Öğrenci Memnuniyeti İlişkisi

Hizmetlerin ürünlerden farklı olarak soyut, stoklanamaz, ayrılmaz ve değişken özelliklere sahip oluşu hizmet kalitesinin ölçülmesini zorlaştırmaktadır. Her ne kadar zor olsa da bir hizmet işletmesi, işletmenin devamlılığı için müşteri tarafından nasıl

değerlendirildiğini bilmelidir (Altan vd, 2003, 2). Öğrenci yurtlarında hizmet kalitesinin yükseltilmesinin ölçütü o hizmeti alan öğrencilerdir. Öğrenci beklentileri, önerileri, şikâyetleri, tepkileri kuruma neyi nasıl yapmaları gerektiğini göstermektedir. Dolayısıyla kaliteli bir hizmete ulaşabilmek için mutlaka öğrenci görüşlerinin dikkate alınması gerekmektedir (Mısırlıoğlu, 2014, 39). Müşterinin beklentileri ile hizmet performansının kıyaslanması olarak tanımlanan hizmet kalitesinin, özel öğrenci yurtlarında sağlanması öğrenci memnuniyetini sağlamak açısından büyük önem arz etmektedir. Ortada somut bir ürün olmadığı için hizmet tasarımı daha farklı nitelikler taşımaktadır. Verilen hizmetten başka, tesisin fiziki koşulları, kapasitesi, süreçler, prosedürler, çalışanların davranışı gibi boyutlar önem kazanmaktadır (Üreten, 2005).

Öğrencilerin aldıkları hizmete yönelik memnuniyetinin sağlanabilmesi tüm çalışanların katılımı ile gerçekleştirilebilir. Öğrenci memnuniyetinin sağlanabilmesi için periyodik olarak analiz edilerek kontrol edilip ölçülebilmesi ve ölçülebilmesi için de iyi tanımlanması gerekmektedir. Bu sebeple kurumlarda öğrencilere en hızlı ve en etkili hizmeti sunmaya yönelik organizasyon yapılarının oluşturulması önemli olmaktadır. Ayrıca öğrenci ihtiyaçlarını doğru belirlemek ve bunları zamanında, tutarlı, doğru ve diğer tüm hizmet elemanlarıyla ilişkilendirerek iyi analiz etmek gerekmektedir. (Mısırlıoğlu, 2014, 39).

Öğrenci yurtlarında hizmet üretiminde belli önceliklere dikkat edilmesi kurumun yaptığı işte daha başarılı olmasını sağlamaktadır. Bu öncelikler; (Ersoy, 2008; Mısırlıoğlu, 2014, 39)

- Öğrencilerin sürece katılması,
- Hizmet üretirken öğrenci ile yakın ilişki kurulması, öğrenciye dostça yaklaşılması ve yardımcı olunması,
- Hizmet sağlanma hızı ve hizmet kolaylığı
- Hizmetlerin standardizasyon derecesi,
- Hizmetin fiyatı,
- Sunulan hizmetin çeşidi
- Hizmetin sunulacağı coğrafi bölge
- Hizmeti oluşturan becerilerin eşsiz olması

Bu araştırma, Balıkesir ilinde özel yurt hizmeti sunan Residorm Balıkesir yurdu öğrencilerine yapılmaktadır. Araştırmada özel yurt hizmeti alan üniversite öğrencilerinin memnuniyetlerinin ölçülmesi ve öğrenilmesi amaçlanmaktadır.

2.1.5 Residorm Balıkesir Öğrenci Yurdu

Residorm Yüksek Öğrenim Öğrenci Yurtları 2013 yılının başında kurulmuştur. Toplam 4000 yatak kapasite ile Balıkesir, Kırıkkale ve Muğla Üniversitelerinde hizmet vermektedir. Balıkesir ilinde bulunan Residorm Öğrenci Yurdu, Balıkesir Üniversitesi'nin "Çağış" kampüsün içerisinde, üniversitenin denetimi altında faaliyet göstermektedir. Kız ve erkek öğrencilerin kullanımına uygun olarak dizayn edilmiştir. Binalar öğrencilerin temel ihtiyaçlarını da göz önünde bulundurarak dünya standartlarında depreme dayanıklı ve yangın yönetmeliklerine uygun olarak tasarlanmıştır. Hem kampüs güvenliğini sağlayan üniversiteye bağlı güvenlik görevlileri hem de Residorm'da çalışan güvenlik personeli bulunmaktadır. Yurtlarda; çamaşırhane, "kendin pişir kendin ye" mutfağı, sinema, TV, müzik, oyun ve etüt salonları, müzik öğrencileri için ses yalıtımlı odalar ve kantin yer almaktadır. Yurt binasına bitişik olarak oluşturulmuş çarşılar, bu çarşılarda yer alan market, kafe-restaurant, kuaför, spor salonu gibi mağazalar mevcuttur. Odalarda kişiye özel geniş çalışma masası, sandalye, dolap, raf ve çalışma lambası, buzdolabı ve dahili telefon bulunmaktadır. Kullanım kolaylığı açısından odalar içinde, WC ile duş bölümü ayrılmıştır. Ayrıca 24 saat güvenlik, ısınma, resepsiyon, kablosuz internet ve temizlik gibi hizmetler yer almaktadır (www.residorm.com, 12.08.2017).

2.2 İlgili Araştırmalar

Çalışmanın bu bölümünde araştırma konusuna yönelik yapılmış olan kuramsal ve görgül diğer araştırmalar ile ilgili bilgiler taranmış ve aşağıdaki gibi özetlenmiştir.

Turan ve Ünsel (2014), Namık Kemal Üniversitesine ait Ayşe Menger Kız Öğrenci Yurdunu tercih eden üniversite öğrencilerinin bu yurttan aldıkları hizmete

yönelik memnuniyet seviyelerini ölçmek ve dolayısıyla sunulan hizmet kalitesinin bu anlamda iyileştirilmesini sağlamak amacıyla bir çalışma gerçekleştirmişlerdir. Çalışmanın bilimsel katkısı yazarlar tarafından geliştirilen "Öğrencilerin Beklenti ve Memnuniyet Anketi"dir. Çalışmanın sonucunda ise, öğrencilerin yurt memnuniyeti; sunulan yemek kalitesi ve fiyatı, yurdun genel fiziki yeterliliği, yurt ücretleri, yurttaki ders çalışma olanaklarının yeterliliği, personelin tutumu ve öğrencilerin boş zamanlarında faydalanabilecekleri sosyal alanların yeterliliği gibi temel olarak ele alınan boyutlarda ölçülmüştür.

Poyraz (2000) ise Gazi üniversitesi mesleki eğitim fakültesinin çocuk gelişimi ve okul öncesi öğretmenliğinde öğrenim gören 651 öğrenci ile barınma sorunu üzerine bir çalışma gerçekleştirmiştir. Çalışmanın sonuçlarına göre, yükseköğrenim gören öğrencilerin barınma tercihlerini devlet yurtlarından yana kullanmalarının en önemli iki sebebi bulunmaktadır. Bunlardan birincisi öğrencilerin ekonomik durumlarının sadece yurttaki kalmalarına imkan tanınması, ikincisi ise yurtların daha disiplinli olması şeklinde belirtilmektedir.

Akhun vd. (1988) tarafından yapılan çalışmada, Yurtkur bünyesinde bulunan yurtlarda kalan öğrencilerin aldıkları hizmetlere yönelik değerlendirmeleri incelenmiştir. Araştırmanın evrenini, 42 il ve 4 ilçede yer alan 117 yurtkur yurdu oluşturmaktadır. Bu yurtlarda barınan 6.760 öğrenciye ve 93 yöneticiye anket uygulanmıştır. Burada barınan öğrenciler; beslenme, yaşam alanları, ısınma ve sıcak su, güvenlik ve temizlik hizmetleri, rehberlik ve sağlık hizmetleri ve yurt işlemleri ile ilgili düşüncelerini belirterek, daha kaliteli bir hizmet beklentisi içerisinde oldukları sonucuna ulaşmıştır.

Mısırlıoğlu (2014) "Yükseköğrenim Yurtlarında Barınan Öğrencilerin Yurt Olanakları Memnuniyetine İlişkin Bir Araştırma" isimli çalışmada yükseköğrenime başlayan öğrencilerin en önemli problemlerinden biri olan barınma sorunu ve öğrenci yurtları ele almıştır. Yurttaki kalan öğrencilere, kaldıkları yurtlardan ne derece memnun oldukları ve beklentileri anket çalışması ile sorulmuş ve sonuçları analiz edilmiştir. Çalışma Ankara ili örnek bölge olarak seçilerek, buradaki aynı standartlardaki yurtlarda kalan öğrencilerin rastgele seçilmesiyle anket çalışması yapılmıştır. Hangi uygulamalardan memnun oldukları hangi uygulamalardan olmadıkları bağımsız değişkenler yardımıyla hipotez testleri kurularak analiz edilmiştir. Çalışmanın

sonucunda, öğrencilerin yurt olanaklarında beğenmedikleri özellikler olmasına rağmen yurtlardan memnun oldukları saptanmıştır. Memnuniyeti olumsuz etkileyen konular yetkililer tarafından aşıldığı takdirde memnuniyet düzeyinin üst seviyeye çıkarılabileceği düşüncesi dile getirilmiştir.

Tire (2002), üniversite öğrencilerinin ailelerinden uzakta yükseköğrenim görmeleri sebebiyle yaşadıkları barınma sorunlarını ele almaktadır. Bu çalışmanın amacı, yükseköğrenim gören öğrencilerin yaşamlarının büyük bir bölümünü geçirdikleri yurtlarda yaşadıkları sorunların neler olduğudur. Buna ek olarak devlet yurtlarını tercih etme sebepleri de çalışmanın ikinci amacını oluşturmaktadır. Sivas ilinin şehir merkezlerinde yer alan Yurtkur yurtlarında ve özel yurttaki konaklayan öğrenciler üzerinde uygulanan araştırmanın sonucunda, öğrencilerin yurtları tercih etme sebebi olarak en başta maddi durumun (%50.2) geldiği tespit yapılmaktadır. Ayrıca öğrenciler bu yurtların hem nicelik hem nitelik yönünden yetersiz olduğu görüşündedirler. Yurtkur yurtlarını tercih eden öğrencilerin % 76,3'ü ve özel yurtları tercih eden öğrencilerin % 62,8'i kaldıkları yurtlardan memnun değildirler.

Cengiz (2003)'in çalışmasında, öğrenciler değil personel seçmiştir. Bu çalışmada, Trabzon Yurdu'nda çalışan personelin toplam kalite yönetimi (TKY) yaklaşımına yönelik tutumlarının belirlenmesi amaçlanmıştır. Araştırmanın sonucunda, personelin iş tatmin seviyesi ile TKY'nin temel ilkelerinin uygulanma düzeyi arasında bir ilişki saptanmış ve daha sonra yapılacak çalışmalar için hizmet kalitesinin öğrencilere yönelik olarak değerlendirilmesi önerilmiştir.

Ayaz ve Başdağ (2016) tarafından yapılan araştırma, yükseköğrenimleri sırasında özel yurtlarda barınmayı tercih eden üniversite öğrencilerinin satın alma davranışlarını belirlemeyi amaçlamaktadır. Araştırmanın evreni Karabük ilinde yer alan özel yurtlarda barınan öğrenciler oluşturmaktadır. Toplam 445 öğrenciye anket tekniği uygulanarak veriler toplanmıştır. Araştırmanın sonucunda ise özel yurtları tercih eden öğrencilerin satın alma davranışlarına yönelik görüşleri ile satın alma sonrası memnuniyetleri arasında pozitif yönlü ve orta düzeyde anlamlı bir ilişki saptanmıştır. Öğrencilerin özel yurt tercih etmelerinde ilk sırada yurdun fiziksel imkânları yer almaktadır. Daha sonrasında ise, yönetsel memnuniyet beklentileri öne çıkmaktadır.

İkiz (2008) tarafından yapılan çalışma Yurtkur bünyesinde bulunan Edirne Selimiye Öğrenci Yurdu'nda kalan öğrenciler üzerinde gerçekleştirilmiştir. Kolayda örnekleme yöntemi ile 351 öğrenciye anket uygulanmıştır. Çalışmanın sonucunda öğrencilerin yurttaki barınmalarının birinci nedeni (%54,4) maddi olarak uygun olması, ikinci nedeni ise (%14,0) okula yakın olması olarak belirlenmiştir. Yurtkura bağlı bir yurttaki barınan öğrencilere sunulan hizmet kalitesine yönelik memnuniyet düzeylerini belirlemek üzere yapılan analizlere göre, hizmet kalitesine yönelik memnuniyet düzeyi ortalaması 3,25'dir. Öğrencilerin yurttaki verilen hizmetlerden genel olarak memnun olduğu ortaya çıkmaktadır.

Filiz ve Demir (2004) yaptıkları çalışmada beden eğitimi ve spor yüksekokulunda yükseköğrenim gören öğrencilerin barınma ve beslenme durumlarının belirlenmesi amaçlanmaktadır. Çalışmanın sonucuna göre, öğrencilerin % 54'ünün öğrenci evinde, % 21'inin ailesi ile birlikte, % 18'inin yurttaki, % 4'ünün akraba yanında kaldıkları ve kalan %3'ünün diğer barınma şekli kullandıkları belirlenmiştir.

Sak (2015) "Kredi Yurtlar Kurumunda (KYK) Barınan Yükseköğretim Öğrencilerinin "Yurt"a İlişkin Metaforik Algılarının İncelenmesi (Anadolu Yakası Örneği)" isimli bir çalışma gerçekleştirmiştir. Gerçekleştirilen bu araştırmanın amacı, KYK yurtlarında barınan yükseköğretim öğrencilerinin "Yurt"a İlişkin algılarının metaforlar yardımıyla belirlenmesidir. Araştırma, Üsküdar ilçesindeki Altunizade Erkek Öğrenci Yurdu, Beykoz'daki Anadolu Hisarı Kız Yurdu, Ataşehir 'deki Ataşehir Kız Yurdu ve Vali Muammer Güler Kız yurdu, Kadıköy'deki Akkadın Hacı Mustafa Tarhan Kız yurdundaki öğrenciler arasından ankete katılmayı kabul eden 520 öğrenciye yapılmıştır. Elde edilen veriler; içerik analizi yöntemi ile çözümlenmiştir. Belirli temalar ve kavramlar çerçevesinde bir araya getirilerek, mantıklı bir şekilde ilişkilendirilip, buna benzer anlamı yansıtan kavramlar temalar halinde ayrılmıştır. Çalışmadan elde edilen bulgular göre, öğrencilerin büyük çoğunluğu yaşamış oldukları yurt ortamından tatmin değildirler. Öğrencilerin büyük bir kısmı yurt ortamını; fiziksel şartları yetersiz, kişisel alanın bulunmadığı, dar ve kuralların oldukça katı olduğu bir ortam olarak algılamaktadırlar. Gözlenen en yoğun metaforlardan biri yurt yönetiminin katı kurallara sahip olduğu algısıdır.

Güldiken ve Özekicioğlu (2004) yapmış oldukları çalışmada, ailelerinden uzakta yüksek öğrenim gören üniversite öğrencilerinin barınmaya yönelik sorunlarını ele almışlardır. Çalışmanın evrenini Sivas Cumhuriyet Üniversitesi'nde öğrenim gören öğrenciler oluşturmaktadır. Toplam 905 öğrenci çalışmaya dahil edilmiştir. Araştırma sonucuna göre öğrencilerin büyük bir kısmı öğrenci evinde, diğerleri ise kamu ve özel sektöre ait yurtta barınmaktadır. Öğrenci evinde kalmayı tercih eden öğrencilerin en büyük problemi, ev kiralarının yüksek olması ve bu problemi çözebilmek amacıyla en az üç öğrencinin aynı evi paylaşmasıdır. Evi çok sayıda kişiyle paylaşan öğrencilerin ders çalışmalarına engel teşkil ettiği saptanmıştır. Devlet yurtlarını tercih eden öğrencilerin karşılaştıkları problemlerin başında, ısınma ve temizlik, yeterince ders çalışamama olduğu sonucuna ulaşılmıştır. Hem devlet yurdu hem de özel yurtları tercih eden öğrencilerin uymakta en çok zorlandıkları kuralların başında yuşlara giriş-çıkış saati olduğu belirlenmiştir.

Yünlü (2007) çalışmasında, Yurtkur yurtlarını tercih eden öğrencilerin aldıkları hizmetlere yönelik memnuniyet derecelerinin belirlenmesi ve hizmet sürecinde karşılaşılan sorunlar incelenmiştir. Çalışmada, öğrencilerin yurtlarda aldıkları hizmetlere yönelik memnuniyet derecelerini belirlemek amacıyla 28 sorudan oluşan bir anket uygulanmıştır. Araştırmanın sonucunda, öğrencilere yurtlarda verilen hizmetlere yönelik tatmin düzeyinin kötü seviyede olduğu ve öğrencilerin tatmin düzeyinin, ailelerin bulunduğu yerleşim yerine ve aylık harcanan para miktarına göre anlamlı farklılık gösterdiği saptanmıştır. Bunun yanı sıra bu çalışmada, öğrenciler ve yöneticiler arasında güçlü bir iletişim kurmanın önemli olduğu, aynı zamanda öğrencilere verilen hizmetlere yönelik karar alınırken yurtta kalan öğrencilerin de görüşlerine başvurulması gerektiği sonucuna ulaşılmıştır. Yurtkur'un vermiş olduğu hizmetlerin kalitesini artırmak ve müşteri memnuniyetini yükseltilebilmek için uygulamalarda, çağdaş yönetim tekniklerinin kullanılması gerektiği sonucuna ulaşılmıştır.

Demir, Pala ve Baytekin'in (2006) yaptıkları çalışmada, Ziraat Fakülteleri'nde öğrenim gören öğrenciler ele alınmıştır. Çalışma kapsamında öğrencilerin eğilimleri, sosyal yapıları ve sorunları irdelenmiştir. Çalışmanın sonuçlarına göre, öğrencilerin %41'i devlet yurtlarında, %28'i özel yurtlarda, %19'u öğrenci evinde ve %12'si ise

ailesinin yanında barınmaktadır. Ayrıca öğrencilerin %21'i kaldıkları odada tek başına kaldıkları, %29'unun ise odalarını 7 ve üzeri kişiyle paylaştıkları saptanmıştır.

Arlı (2013) çalışmasında öğrencilerin barınma yerlerinin kişisel ve sosyal gelişimleri üzerindeki etkilerini belirlemeyi amaçlanmıştır. Araştırmanın evreninin Kocaeli Üniversitesi Karamürsel Meslek Yüksekokulu'nda öğrenim gören yurttan/evde kalan öğrenciler oluşturmaktadır. Araştırmada odak grup görüşme yöntemi kullanılmıştır. Yurttan ve evde kalan öğrencilerden 8 katılımcı ve bir yardımcıdan oluşacak şekilde beş grup oluşturularak gruplarla görüşme yapılmıştır. Gruplara genelden özele 3 adet soru sorulmuştur. Araştırmanın sonuçlarına göre, yurttan ve evde barınmanın üniversite öğrencilere sunduğu en önemli faydaları bilgi paylaşımı, olgunlaşma, insanları tanımayı öğrenme, iyiyi ve kötüyü ayırt edebilme, güvenmeyi öğrenme, daha ölçülü harcama yapabilme, geniş arkadaş çevresine sahip olma, paylaşmayı öğrenme, kararlarını özgürce alabilme olduğu görülmektedir. Ayrıca öğrenciler gerek devlet yurdunda gerekse ev ortamında ders çalışma için her türlü ortamın mevcut olduğunu, grup halinde çalışmanın başarılarını arttırdığını ifade etmişlerdir.

Güllü ve Kuşderci (2011), devlet yurtlarının sunduğu hizmetlerin yükseköğrenim öğrencileri tarafından algısının belirlenmesi amacıyla yapmış oldukları çalışmada, uygulama alanı olarak yükseköğrenim kredi yurtlar kurumu Sivas Yurt Müdürlüğüne bağlı olan öğrenci yurtları seçilmiştir. Araştırmanın sonucuna göre öğrenciler Yurt-Kur hizmetlerini birkaç madde dışında genel anlamda olumlu olarak değerlendirmektedirler. Bu duruma ilişkin, yurt yönetimlerinin değerlendirilmesi düşük olan özelliklerin üzerine eğilmesi ve bunların iyileştirmelerine yönelik girişimlerde bulunması yararlı olacaktır önerisi getirilmiştir.

Filiz (2011) çalışmasında, Eskişehir'de yer alan bir yurttan kalan öğrenciler arasında, sunulan hizmet ile algılanan performans arasındaki farkı bulmayı amaçlamıştır. Yurttan kalan 310 öğrenci ile görüşme yapılmış ve elde edilen veriler analiz edilerek öğrencilerin beklenti ve algılama düzeyleri karşılaştırılmıştır. Araştırmanın sonucunda öğrencilerin yurt hizmetinden memnuniyetinin beklentilerinin altında kaldığı ve yurdun hizmet kalitesinin düşük olduğu ortaya çıkmıştır.

Tayyar ve Dilşeker (2012) yapmış oldukları çalışmada; devlet ve vakıf üniversitesinde öğrenim gören öğrencilerin hizmet kalitesi, memnuniyet, imaj, sadakat, tavsiye etme ve algılarını belirlemek amaçlanmıştır. Bu üniversiteler arasında karşılaştırma yapılarak Uşak, Ege ve Yaşar Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi öğrencilerinden elde edilen veriler ayrı ayrı analiz edilmiştir. Araştırmanın sonucunda hizmet kalitesine yönelik belirlenen değişkenlerin ortalamalarının üniversiteler arasında farklı olduğu çıkmıştır. Öğrenci memnuniyetinin sadakat ve tavsiye üzerinde etkili olduğu; öğrenci memnuniyetine etki eden değişkenlerin ise hizmet kalitesi ve imaj olduğu sonucuna ulaşılmıştır. Üniversitelerin öğrenci memnuniyetini arttırabilmesi için öncelikle akademik personel, uluslararasılaşma ve imajlarını daha iyi hale getiren faaliyetlerde bulunmaları öneri olarak getirilmiştir.

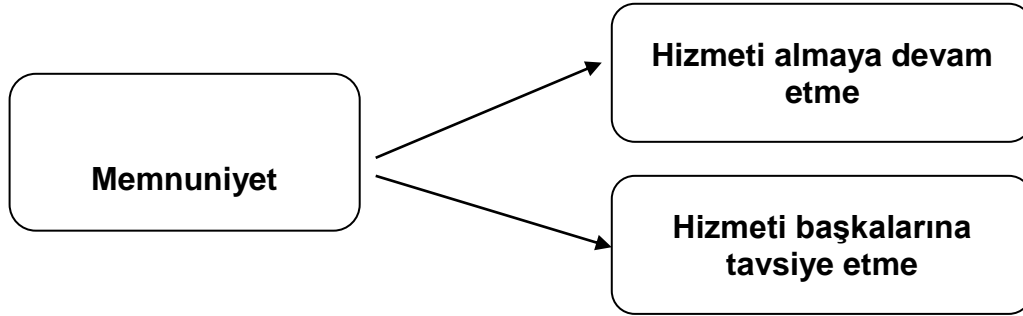
3. YÖNTEM

Bu bölümde, özel öğrenci yurdu olarak Residorm Balıkesir Özel Öğrenci Yurt'unda hizmet kalitesi kapsamında öğrenci memnuniyetinin ölçülmesi üzerine yapılan anket çalışması değerlendirilecektir. Araştırmanın yöntemi, evren ve örnekleme, modeli, veri toplama araç ve teknikleri, verilerin toplama süreci ve analizi bu bölümde verilecektir.

3.1 Araştırma Modeli

Bu araştırmada tarama modeli kullanılmıştır. Tarama modeli “geçmişte ya da halen var olan durumu var olduğu şekliyle betimlemeyi amaçlayan araştırma yaklaşımıdır. Araştırmaya konu olan olay, birey ya da nesne kendi koşulları içinde ve olduğu gibi tanımlanmaya çalışılmaktadır” (Karasar, 2005). Araştırma, yüz yüze anket yöntemi yapılarak gerçekleştirilmiştir. Araştırmanın altyapısı ise literatür çalışması yapılarak sağlanmıştır.

Şekil 3.1 Araştırmanın Modeli



Yükseköğrenim için yurtlarda kalan öğrencilerin ihtiyaçlarını karşılamak için verilen çeşitli hizmetlerin öğrenciler tarafından değerlendirilmesinde etkili olan faktörler araştırmanın modeli içindeki elemanları oluşturmaktadır.

Araştırmanın hipotezleri;

H1: Öğrencilerin cinsiyetleri ile memnuniyet düzeyleri arasında anlamlı bir farklılık vardır.

H2: Öğrencilerin yaşları ile memnuniyet düzeyleri arasında anlamlı bir farklılık vardır.

H3: Öğrencilerin memnuniyet düzeyleri tavsiyeyi etkiler.

H4: Öğrencilerin memnuniyet düzeyleri hizmeti almaya devam etmeyi etkiler.

3.2 Evren ve Örneklem

Bu araştırmanın evrenini, Balıkesir ilinde yer alan özel öğrenci yurdu olarak faaliyet gösteren "Residorm Balıkesir Öğrenci Yurdu" öğrencileri oluşturmaktadır. Kolayda örneklem yöntemi kullanılarak, Residorm Balıkesir Öğrenci Yurdu'nda barınan ve veri sağlamayı kabul eden öğrencilerden veri toplanmıştır. Belirlenen evreni oluşturan tüm öğrencilerden veri sağlamayı kabul eden kız ve erkek 392 öğrenciye anket formu dağıtılmıştır. Cevaplanan anket formları içerisinde eksik veya yanlış doldurulan, soruların tümünde ya da büyük bir kısmında aynı seçeneğin işaretlendiği ve okunmadan cevaplandırıldığı anlaşılan formlar araştırmaya dâhil edilmemiştir. Geri dönüşüm alınmış veri sağlamaya yönelik 388 anket formu ile sonuçlara ulaşılmıştır.

3.3 Verilerin Toplanması ve Çözümü

Çalışmada yer alan ifadelerin doğru ölçülebilmesi için alan yazın taraması yapılmış ve öğrenci yurtlarındaki hizmet kalitesi ve öğrenci memnuniyetine yönelik daha önce gerçekleştirilen çalışmalarda kullanılan ifadelerden yararlanılmıştır. Çalışmaya uygun bir şekilde yeniden düzenlenen anket örneği ile ilgili Residorm Balıkesir öğrenci yurdu yöneticilerinin verilen hizmetlere ilişkin görüşleri alınmıştır. Ankette yer alan ifadelerinin hizmet kalitesi tatmin öğelerini içerip içermediği,

ifadelerin anlaşılır olup olmadığı ve yurt hizmetlerini kapsayıcılığı konularında yurtda kalan öğrenci görüşleri de alınarak uygulamaya konulmuştur.

Anket formu A ve B olmak üzere iki bölümden oluşmaktadır. Birinci bölümde cevaplayıcıların kişisel bilgilerini içeren sorular ve barınma için yurdu tercih etme sebepleri sorulmakta, ikinci bölümde ise yurtda sunulan hizmet kalitesi ve buna yönelik memnuniyet düzeyine ilişkin ifadeler yer almaktadır. Bu bölümde yurtda sunulan hizmet kalitesine yönelik memnuniyet düzeyini ölçmek amacıyla 36 ifade hazırlanmıştır. Bu ifadeleri değerlendirmek amacıyla “Likert Tipi Beşli Derecelendirme” kullanılmıştır. Anket formu İkiz (2008)'in daha önce yapmış olduğu çalışmadan alınmış ve ilgili literatür ve uzman görüşleri dikkate alınarak memnuniyete ilişkin 3 soru eklenmiştir.

3.4 Verilerin Analizi

Araştırma sonucunda elde edilen verilerin değerlendirilmesinde ve analizinde SPSS 21.0 (Statistical Package for the Social Science) programından yararlanılmıştır. Bu amaçla anket formlarından elde edilen veriler bilgisayar ortamında SPSS programına kaydedilmiş ve verilerin analizi yapılmıştır. Bu program yardımıyla katılımcıların vermiş oldukları cevaplara ilişkin dağılımlar, ölçeğe ilişkin güvenilirlik analizleri, aritmetik ortalamalar, t-testi, Varyans analizi (ANOVA), Korelasyon ve Regresyon analizleri aşağıdaki bölümde açıklanmaktadır.

4. ARAŞTIRMANIN BULGULARI VE YORUMLAR

Bu bölümde araştırmaya yönelik elde edilmiş olan bulgular ve bulgulara yönelik yorumlar verilmektedir. Ayrıca, araştırmanın modelini sonuca ulaştırmak için oluşturulan veriler de sayısallaştırılıp, tablolarla desteklenerek istatistiksel olarak verilmiştir.

4.1 Araştırmanın Betimleyici Bulguları

Bu başlık altında anket katılımcılarının demografik özellikleri (cinsiyet, yaş, öğrenim gördüğü fakülte veya yüksekokul, ailelerin gelir durumu vb.) ve yurтта barınma süresi, barınma için yurdu tercih etme sebepleri yer almaktadır. Bu bulgular Tablo 4.1'de gösterilmektedir.

Tablo 4.1. Katılımcılara Ait Betimleyici Bulgular

<i>Cinsiyet</i>	n	%	Öğrenim gördüğünüz fakülte ya da yüksekokul	n	%
Erkek	232	59,8	Tıp Fakültesi	18	4,6
Kadın	156	40,2	Eğitim Fakültesi	2	0,5
Yaş	n	%	Mühendislik-Mimarlık Fakültesi	141	36,4
18 ve altı	64	16,5	MYO	52	13,4
19-20	183	47,2	Fen-Edebiyat Fakültesi	53	13,7
21-22	85	21,9	İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi	34	8,8
23-24	37	9,5	Turizm Fakültesi	56	14,4
25 ve üstü	19	4,9	Beden Eğt.ve Spor YO	4	1,0
Yurтта Barınma Süresi	n	%	Veterinerlik Fakültesi	10	2,6
1 Yıl ve daha az	98	25,3	Sosyal- Fen-Sağlık Bilimleri Ens.	4	1,0
2 Yıl	61	15,7	Yabancı Diller Yüksek Okulu	14	3,6
3 Yıl	105	27,1	Barınma için Yurdu Tercih Etme Sebebi		
4 Yıl ve daha fazla	124	31,9	Ekonomik olması	16	4,1
Ailelerin Geliri	n	%	Güvenli olması	70	18,0
0-1500 TL	56	14,4	Ekonomik ve Güvenli Olması	56	14,4
1501-3000 TL	170	43,8	Okula yakın olması	95	24,5
3001 TL - 4500 TL	98	25,3	Yurt hayatını daha disiplinli buluyorum	26	6,7
4501 TL ve üzeri	64	16,5	Arkadaşlarımın yurтта kalması	51	13,1
			Temizlik, yemek vb. işleri yapmayıp derslerime daha çok zaman ayırmak	60	15,5
			Diğer	14	3,6

Tablo 4.1'e göre katılımcıların % 59,8'i erkek, %47,2'si 19-20 yaşında ve 31,9'u 4 yıl ve daha uzun süredir Residorm Balıkesir öğrenci yurdunda

barınmaktadır. Yurdu tercih eden katılımcıların aile gelirlerine baktığımızda %43,8 15001-3000 TL ve 14,4'ü 0-1500 TL aralığındadır. Bu yurdu tercih eden katılımcılar % 36,4 oranla en fazla Mühendislik- Mimarlık fakültesinde öğrenim görmektedir. En az ise % 1,0 oranla Beden Eğitimi ve Spor Yüksek Okulu ve Sosyal- Fen ve Sağlık Bilimleri Enstitülerinde öğrenim görmektedir. Katılımcıların barınma olarak yurdu tercih etme sebepleri ise en fazla % 24,5 oranla okula yakın olması ve % 18,0 oranla güvenli olmasıdır. En az ise, % 4,1 oranla ekonomik olmasıdır. Katılımcıların % 3,6'sı barınma olarak yurdu tercih etmenin diğer sebeplerden kaynaklandığı belirtilmektedir.

4.2 Güvenilirlik Analizi

Güvenilirlik, bir ölçme aracında bulunması gereken en önemli özelliklerden biri olarak ifade edilmektedir. Güvenilirlik, bir ölçme aracının ayrı ayrı ölçümlerde tutarlı ve benzer sonuçlar verme yeteneği olarak tanımlanabilir. Ölçeklerin güvenilirliğinin tespit edilmesine yönelik farklı yöntemler kullanılmaktadır. Ancak sosyal bilimlerde en çok kullanılan yöntem, ölçekte yer alan madde varyansları toplamının genel varyansa oranlanması ile bulunan bir ağırlıklı standart değişim ortalamasını esas alan alfa katsayısıdır (Gürbüz ve Mert, 2009). Cronbach Alpha katsayısı ölçekte yer alan maddelerin iç tutarlılığını kestirmek ve ölçeğin homojen bir yapıya sahip olup olmadığını belirlemek açısından referans alınan istatistiksel bir ölçüttür (Güleç, 2016, 56). Araştırma ölçeğinde yer alan ifadelerin Cronbach's α katsayılarını hesaplamak amacıyla güvenilirlik analizi yapılmıştır. Tablo 4.2'de görüldüğü gibi Cronbach's α katsayısı 0,977'dir.

Cronbach'nın alfa katsayısının; 0,01–0,20 aralığında olması ölçeğin hiç güvenilmez olduğunu, 0,21–0,40 aralığında olması güvenilmez olduğunu, 0,41–0,60 aralığında olması nispeten güvenilir olduğunu, 0,61–0,80 aralığında olması güvenilir olduğunu, 0,81–1,00 arasında olması ise çok güvenilir olduğunu göstermektedir (Nakip, 2006, 145).

Tablo 4.2. Cronbach's Alpha Katsayısı

Cronbach's Alpha	Ölçekteki Soru Sayısı
0,977	33

4.3 Kapsam Geçerliliği

Kapsam geçerliliği bir ölçekte yer alan maddelerin, ölçülmek istenen tanımlanmış davranışlar bütününe ölçmede ne derece temsil ettiğini belirlemek ve ölçeğin ölçme amacına uygunluğunu sınamak amacıyla yapılmaktadır (Büyüköztürk vd., 2010; Fraenkel ve Wallen, 2008; Karal, ve Kokoç, 2010). Ölçeğin kapsam geçerliliğinin sağlanması amacıyla alanında uzman akademisyenlerin görüşlerine başvurulmuştur. Onların ölçme ve değerlendirmelerinden sonra ölçeğe son hali verilerek, ilgili 33 ifade kullanılan dil bakımından anlaşılabilirliğinin test edilmesi amacıyla alanında uzman bir Türk dili öğretmenince gözden geçirilmiş ve ölçeğe son şekli verilmiştir.

4.4 Yurdun Hizmet ve İmkânlarını Değerlendirmeye Yönelik İfadelere İlişkin Frekans Analizi

Residorm Balıkesir özel öğrenci yurdunu tercih eden öğrencilerin yurdun hizmet ve imkanlarını değerlendirmesine yönelik ifadeler için hazırlanan ölçek Likert tipindedir. Bu ölçekte bulunan ifadelerin cevap seçenekleri, “5=Kesinlikle Katılıyorum”, “4=Katılıyorum”, “3=Kararsızım”, “2=Katılmıyorum” ve “1=Kesinlikle Katılmıyorum” şeklinde düzenlenmiştir. Araştırma bulgularının değerlendirilmesinde temel alınan aritmetik ortalama aralıkları; “1,00-1,80=Kesinlikle Katılmıyorum”, “1,81-2,60=Katılmıyorum”, “2,61-3,40= Kararsızım”, “3,41-4,20=Katılıyorum” ve “4,21-5,00=Kesinlikle Katılıyorum” şeklindedir. Ölçekte yer alan puanlar, 1,00 ile 5,00 arasında olduğundan, puanlar 5,00'e yaklaştıkça öğrencilerin önermeye katılım düzeylerinin yüksek, 1,00'e yaklaştıkça ise düşük olduğu kabul edilmiştir. Bu bağlamda değerlendirildiğinde Tablo 4.3'e göre "Yurt, verdiği hizmetlerde kalite ve

öğrenci tatminini esas alarak kendisini devamlı geliştirmekte ve yenilemektedir." ifadesinin ortalama puanı 3,40, "Bize sunulan hizmetler (kütüphane, çalışma salonu, çizim odaları, TV salonu, küçük işletmeler, ziyaretçi odası, spor salonu vb.) beklentilerimizi karşılamaktadır." ifadesinin ortalama puanı 3,35 ve " Yurtta organize edilen sosyal, kültürel ve sportif faaliyetleri düzenleyen personel sayıca yeterlidir." ifadesinin ortalama puanı 3,20'dir. Bu ifadelere katılımcıların cevaplarının kararsızım şeklinde olduğu görülmektedir.

Tablo 4.3 Yurdun Hizmet ve İmkanlarını Değerlendirmeye Yönelik İfadelere İlişkin Frekans Analizi Bulguları

			Kesinlikle Katılmıyorum	Katılmıyorum	Kararsızım	Katılıyorum	Kesinlikle Katılıyorum	Ortalama
1	Yurda kayıta ve yerleşmede objektif kurallar uygulanmakta ve bilgilendirme yapılmaktadır.	n	40	30	87	87	144	3,68
		%	10,3	7,7	22,4	22,4	37,1	
2	Yurt, verdiği hizmetlerde kalite ve öğrenci tatminini esas alarak kendisini devamlı geliştirmekte ve yenilemektedir.	n	48	42	116	70	112	3,40
		%	12,4	10,8	29,9	18,0	28,9	
3	Yurtta çalışma saatleri, mesai saatleri dışında da hizmet alınabilecek şekilde düzenlenmiştir.	n	36	19	76	107	150	3,81
		%	9,3	4,9	19,6	27,6	38,7	
4	Haberleşme hizmetleri (telefon, mektup, cep telefonu şarjı vs.) yeterli ve tatmin edici olarak sağlanmaktadır.	n	41	29	93	86	139	3,65
		%	10,6	7,5	24,0	22,2	35,8	
5	Yurt ücretleri verilen hizmetlere göre makul düzeydedir.	n	111	63	87	63	64	2,75
		%	28,6	16,2	22,4	16,2	16,5	
6	Yurtta sağlık hizmetleri (ambulans, revir,tıbbi malzeme vb.) verilmektedir.	n	64	53	101	66	104	3,23
		%	16,5	13,7	26,0	17,0	26,8	
7	Yurt kurallarına (disiplin, giriş-çıkış saatleri, imza atma vb.) uymakta zorlanmıyorum.	n	38	16	58	87	189	3,96
		%	9,8	4,1	14,9	22,4	48,7	
8	Yurt yönetimi, hizmetlerin yerine getirilmesinde gerekli liderliği göstermektedir.	n	40	42	105	91	110	3,48
		%	10,3	10,8	27,1	23,5	28,4	
9	Yurt yönetimi, konusunda deneyimli ve yetkin, verdiği hizmette bir takım olarak çalışmaktadır.	n	39	41	101	78	129	3,55
		%	10,1	10,6	26,0	20,1	33,2	
10	Yurt yönetimi, işlemlerimizi ve şikayetlerimizi değerlendirerek sonuçlandırmaktadır.	n	61	45	102	68	112	3,65
		%	15,7	11,6	26,3	17,5	28,9	
11	Yurt yönetimi, öğrenci haklarına önem veren, hoşgörü sahibi ve diyalog taraftardır.	n	39	30	88	100	131	3,65
		%	10,1	7,7	22,7	25,8	33,8	
12	Yurttaki hizmetle ilgili öğrenci görüşleri alınarak şikayet kutusu vb. araçlarla beklentiler hayata geçirilmektedir.	n	58	50	114	72	94	3,24
		%	14,9	12,9	29,4	18,6	24,2	
13	Yurtta kendimi güvende hissedeceğim yeterli güvenlik sistemi vardır.	n	24	12	70	96	186	4,05
		%	6,2	3,1	18,0	24,7	47,9	
14	Yurdun fiziki konumu (okul, şehir merkezi, hastane, kültür, alışveriş merkezi vb. yerlere mesafesi) ihtiyaçlarımı karşılamak için uygundur.	n	66	64	91	62	105	3,19
		%	17,0	16,5	23,5	16,0	27,1	
15	Oda kullanım alanı (yatak, masa ve dolap büyüklüğü vb.) ihtiyaçlarımı karşıladığından odada barınan öğrenci sayısı yeterlidir.	n	45	35	83	81	144	3,62
		%	11,6	9,0	24,4	20,9	37,1	

16	Bize sunulan hizmetler (kütüphane, çalışma salonu, çizim odaları, TV salonu, küçük işletmeler, ziyaretçi odası, spor salonu vb.) beklentilerimizi karşılamaktadır.	n	63	46	91	68	120	3,35
		%	16,2	11,9	23,5	17,5	30,9	
17	Yurttaki fiziki mekanlar ile tuvalet, banyo temizliği hijyenik şartlara özen gösterilerek yapılmaktadır.	n	49	26	95	78	140	3,60
		%	12,6	6,7	24,5	20,1	36,1	
18	Yurdumuzda kullanımımıza sunulan malzemelerin (perde, yatak, battaniye, yastık, dolap, nevresim vb.) temizliği yeterlidir.	n	41	39	82	98	128	3,60
		%	10,6	10,1	21,1	25,3	33,0	
19	Yurtta barınılan mekanlarda yeterli ısıtma ve banyolara sıcak su sağlanmıştır.	n	29	11	71	93	184	4,01
		%	7,5	2,8	18,3	24,0	47,4	
20	Yurttaki fiziki mekanlarda yeterli aydınlatma ve havalandırma ile ferah bir ortam sağlanmıştır.	n	37	24	92	95	140	3,71
		%	9,5	6,2	23,7	24,5	36,1	
21	Yurtta yeterli bir çevre düzenlemesi yapılmıştır.	n	33	25	88	106	136	3,73
		%	8,5	6,4	22,7	27,3	35,1	
22	Maddi olanakların yurttaki ihtiyaçlarını (yurt ücreti, beslenme, çamaşırhane, internet vb.) karşılamaktadır.	n	50	42	106	96	94	3,36
		%	12,9	10,8	27,3	24,7	24,2	
23	İşletmeler, ürün fiyatlarını görülebilecek şekilde ilan etmiştir.	n	44	27	104	101	112	3,54
		%	11,3	7,0	26,8	26,0	28,9	
24	Yurt yemekhanesinde sunulan yemeklerin çeşit, kalite ve fiyatları beklentilerimize uygundur.	n	78	52	113	62	83	3,05
		%	20,1	13,4	29,1	16,0	21,4	
25	Yemekhane-Kantin işletmesinde verilen hizmetler (personelin kılık-kıyafeti, yemek hazırlama yerlerinin temizliği, sunum şekli, kullanılan araç-gereçler vb.) hijyenik şartlara uygundur.	n	34	24	86	104	140	3,75
		%	8,8	6,2	22,2	26,8	36,1	
26	Yurt kantinlerinde satılan ürünlerin çeşit, kalite ve fiyatları uygundur.	n	59	43	102	84	100	3,31
		%	15,2	11,1	26,3	21,6	25,8	
27	Yurttaki diğer işletmeler (internet, kırtasiye, bilardo, kuaför ve çamaşırhane) kaliteli ve tatmin edici hizmet sunmaktadır.	n	79	56	101	61	91	3,07
		%	20,4	14,4	26,0	15,7	23,5	
28	Öğrenciler, yurt içi ve dışındaki sosyal ve kültürel faaliyetler hakkında duyurularla bilgilendirilmektedir	n	58	39	101	79	111	3,37
		%	14,9	10,1	26,0	20,4	28,6	
29	Serbest zamanlarımızı değerlendirmek için yurttaki olanaklar yeterlidir.	n	79	68	97	61	83	3,00
		%	20,4	17,5	25,0	15,7	21,4	
30	Yurttaki kültürel ve sportif etkinlikler, ilgi alanlarımıza göre belirlenmektedir.	n	66	71	104	56	91	3,09
		%	17,0	18,3	26,8	14,4	23,5	
31	Yurtta organize edilen sosyal, kültürel ve sportif faaliyetleri düzenleyen personel sayıca yeterlidir.	n	65	48	114	66	95	3,20
		%	16,8	12,4	29,4	17,0	24,5	
32	Asistan öğrenciler, öğrencilerin sorunlarına destek olmakta ve öğrencilerle iletişim kurabilmektedir.	n	54	23	93	95	123	3,54
		%	13,9	5,9	24,0	24,5	31,7	
33	Öğrencilerin yurt kurallarına uyumu ile yurt hizmetlerine katkısını sağlamak amacıyla, yeterli bilgilendirme ve destek sağlanmaktadır.	n	39	27	119	84	119	3,55
		%	10,1	7,0	30,7	21,6	30,7	

"Yurtta çalışma saatleri, mesai saatleri dışında da hizmet alınabilecek şekilde düzenlenmiştir." ifadesinin ortalama puanı 3,81 "Yurt yönetimi, konusunda deneyimli ve yetkin, verdiği hizmette bir takım olarak çalışmaktadır." ifadesinin ortalama puanı 3,55 ve "Yurt yönetimi, işlemlerimizi ve şikayetlerimizi değerlendirerek sonuçlandırmaktadır." ifadesinin ortalama puanı 3,65'dir. Bu ifadelere katılımcıların cevaplarının katılıyorum şeklinde olduğu görülmektedir.

Bu analizlere ek olarak katılımcılara memnuniyet, tavsiye ve hizmeti almaya devam etmenin ölçülmesine yönelik üç soru sorulmuştur. Bu ifadelerle yönelik yüzde frekans değerleri Tablo 4.4'de verilmektedir. Tablo 4.4'e bakıldığında, katılımcıların her şey göz önüne alınıp bir değerlendirme yapıldığında yurttan memnun oldukları (3,55), yurttan kalmayı başkalarına da tavsiye ettikleri (3,43) ve bu hizmeti almaya devam edecekleri (3,45) görülmektedir.

Tablo 4.4 Yurtdışı Hizmet Ve İmkanlarına Yönelik Memnuniyete İlişkin İfadelerin Frekans Analizi

		Kesinlikle Katılmıyorum	Katılmıyorum	Kararsızım	Katılıyorum	Kesinlikle Katılıyorum	Ortalama
Her şeyi göz önüne alıp değerlendirince, yurttan genel anlamda memnunuz.	n	33	35	115	93	112	3,55
	%	8,5	9,0	29,6	24,0	28,9	
Yurttan kalmayı başkalarına da tavsiye ederim.	n	53	41	95	81	118	3,43
	%	13,7	10,6	24,0	20,9	30,4	
Residorm Öğrenci Yurdu'nun vermiş olduğu bu hizmetikullanmaya devam etmeyi düşünürüm.	n	49	42	100	79	118	3,45
	%	12,6	10,8	25,8	20,4	30,4	

4.5 Cinsiyet Grupları Arasında Fark Testi (t- testi)

Araştırma kapsamında oluşturulan H1 hipotezinin test edilmesine yönelik cinsiyet grupları arasındaki farkları incelemek için bağımsız t-testi yapılmıştır. Bu testin sonuçları Tablo 4.5'de yer almaktadır.

Kadın ve erkeklerin hizmet kalitesine yönelik memnuniyet düzeylerinin karşılaştırılması için yapılan t testinde kadın ve erkek öğrencilerin memnuniyet düzeylerinin birbirinden farklı olduğu sonucuna ulaşılmıştır ($t_{0,05} = 2,427$). Buna göre, kadın öğrencilerin memnuniyet düzeyleri (3,6688) erkek öğrencilerin düzeylerinden(3,3563) daha fazladır. Buna göre H1 hipotezi kabul edilmiştir.

Tablo 4.5. Cinsiyet Grupları Arasında Fark Testi Bulguları

Grup	N	Ortalama	Standart Sapma	t	df	p
Kadın	156	3,6688	1,23943	2,427	334,403	0,16
Erkek	232	3,3563	1,24932			

4.6 Yaş Grupları Arasında Fark Testi (ANOVA)

Araştırma kapsamında oluşturulan H2 hipotezinin test edilmesine yönelik öğrencilerin memnuniyet düzeylerinin yaşları arasındaki farkı belirlemek amacıyla varyans analizi (ANOVA) yapılmıştır. Yapılan analize yönelik bulgular tablo 4.6'da yer almaktadır. Tablo 4.6'ya göre farklı yaş aralıklarında bulunan öğrencilerin yurda yönelik memnuniyetleri arasında istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık bulunmaktadır ($p < 0,005$). Bu farklılığın hangi gruplar arasında olduğunu belirtmek amacıyla yapılan Tukey çoklu karşılaştırma testi tablo 4.7'de verilmektedir. Tablo 4.7'ye göre farklılığın 18 yaş ve altı (3,81177) ile 19-20 yaş (3,2378) arasında ve 19-20 yaş ile 23-24 (4,0090) yaş arasında olmaktadır. Bu sonuçlara göre yaş arttıkça memnuniyet düzeyleri de artmakta olduğu yorumu yapılabilir. Buna göre H2 hipotezi kabul edilmiştir.

Tablo 4.6. Yaş Grupları Arasında Fark Testi Bulguları

	N	Ortalama	Standart Sapma
18 yaş ve altı	64	3,8177	1,05397
19-20	183	3,2378	1,24663
21-22	85	3,3765	1,25651
23-24	37	4,0090	1,26072
25 yaş ve üstü	19	3,4820	1,47406

Tablo 4.7 Tek Yönlü Varyans Analizi Bulguları

	Kareler Toplamı	df	Ortalama Kareler	F	P	Anlamlı Farklılıklar
Gruplararası	25,986	4	6,496	4,277	0,002	18 yaş ve altı ile 19-20 yaş
Gruplarıçi	581,777	383	1,519			19-20 yaş ile 23- 24 yaş

4.7 Memnuniyet, Tavsiye ve Hizmeti Almaya Devam Etme İfadelerine Yönelik Korelasyon Analizi

Memnuniyet, Tavsiye ve Hizmeti Almaya Devam Etme İfadeleri arasındaki ilişkiye belirlemek amacıyla korelasyon analizi yapılmıştır. Korelasyon analizine yönelik ifadelerin yer aldığı Tablo 4.8'ye göre Memnuniyet ile Tavsiye arasında kuvvetli ve pozitif yönlü bir ilişkinin var olduğu görülmektedir ($r=0,861$). Tavsiye ve Hizmeti almaya devam etme ifadeleri incelendiğinde ise ($r=0,837$) aralarında kuvvetli ve pozitif yönde bir ilişki olduğu görülmektedir. Tavsiye ve Hizmeti almaya devam etme arasındaki ilişki incelendiğinde ($r= 0,854$) aralarında kuvvetli pozitif bir ilişki olduğu sonucuna ulaşılmaktadır.

Tablo 4.8 Kolerasyon Analizine Yönelik Bulgular

	Memnuniyet	Tavsiye	Hizmeti Almaya Devam Etme
Memnuniyet	1		
Tavsiye	0,861**	1	
Hizmeti Almaya Devam Etme	0,837**	0,854**	1

** 0,01 Düzeyinde Anlamli Kolerasyon

4.8 Regresyon Analizine Yönelik Bulgular

Öğrencilerin yurda aldıkları hizmete yönelik memnuniyetlerinin başka öğrencilere tavsiye etmeleri ve bu hizmeti almaya devam etmelerine bir etkisinin olup olmadığını incelemek amacıyla regresyon analizi yapılmıştır. Bu analizlere yönelik bulgular Tablo 4.9 ve Tablo 4.10'de verilmektedir.

Tablo 4.9 Öğrencilerin Yurda Yönelik Memnuniyetlerinin Yurdu Tavsiye Etkisine İlişkin Bulgular

	Model (Bağımsız Değişken)	Standardize edilmemiş kaynaklar		Standardize edilmiş katsayılar		
	Katsayılar	B	Standart hata	Beta	T	Anlam düzeyi
H3	Sabit	0,023	0,109	0,861	33,214	0,000
	Memnuniyet Düzeyi	0,960	0,029			
F= 1103,146 P<0,000 R²= 0,861						
<i>Bağımlı değişken: Tavsiye</i>						

Tablo 4.9'a göre H3 için; F değerinin (1103,146) 0,000 anlamlılık düzeyinde geçerli olması öğrencilerin yurdu başka öğrencilere tavsiye etmesinin %86,1'inin ($R^2=0,861$) verilen hizmete yönelik memnuniyetleri tarafından açıklanmaktadır. Bu durum öğrencilerin memnuniyet düzeylerinin yurdu başka öğrencilere tavsiye etmesi üzerinde pozitif yönde anlamlı bir etkiye sahip olduğunu göstermektedir. Elde edilen bulgulara göre H3 kabul edilmektedir.

Tablo 4.10'a göre H4 için; F değerinin (901,512) 0,000 anlamlılık düzeyinde geçerli olması öğrencilerin yurtda aldıkları hizmeti almaya devam etmesinin %70,0'inin ($R^2=0,700$) verilen hizmete yönelik memnuniyetleri tarafından açıklanmaktadır. Bu durum öğrencilerin memnuniyet düzeylerinin yurttan aldıkları hizmeti almaya devam etmeleri üzerinde pozitif yönde anlamlı bir etkiye sahip olduğunu göstermektedir. Elde edilen bulgulara göre H4 kabul edilmektedir.

Tablo 4.10 Öğrencilerin Yurda Yönelik Memnuniyetlerinin Yurt Hizmetini Almaya Devam Etme Etkisine İlişkin Bulgular

	Model (Bağımsız Değişken)	Standardize edilmemiş katsayılar		Standardize edilmiş katsayılar		
	Katsayılar	B	Standart hata	Beta	T	Anlam düzeyi
H4	Sabit	0,180	0,155	0,837	1,560	0,120
	Memnuniyet Düzeyi	0,920	0,032			
F= 901,512 P<0,000 R²= 0,700						
<i>Bağımlı değişken: Hizmeti almaya devam etme</i>						

5. SONUÇ VE ÖNERİLER

Bu bölümde araştırma bulgularına ilişkin sonuçlara ve bu sonuçlara bağlı olarak geliştirilen önerilere yer verilmiştir.

5.1 Sonuç

Değişen ve gelişen dünya koşullarında hizmet sektörünün geçmişten günümüze kadar değişiklik gösterdiği ve bu değişime paralel olarak da oldukça önemli bir konu olan müşteri memnuniyetinin ön plana çıkmaya başladığı görülmektedir. Hizmetin iyileştirilmesi, müşterinin istek ve beklentilerinin göz önüne alınarak yeniliklerin yapılması tüm kurum ve kuruluşlar için önemli bir boyut olarak karşımıza çıkmaktadır. Yükseköğretim gören öğrencilerin barınma ve beslenme gibi temel ihtiyaçlarının karşılanması yanında sosyal ve kültürel yönden gelişimine katkı sağlayan öğrenci yurtları da bu doğrultuda faaliyet göstermektedir.

Merkezi insan olan bir hizmet anlayışı ile hizmetlerinin her geçen gün geliştirilmesi, öğrenci memnuniyetinin yanı sıra öğrencilerin sosyo-kültürel açıdan gelişimine de büyük değer katmaktadır. Bu çalışmada, Residorm Öğrenci Yurdu Balıkesir'in öğrencilere yönelik geliştirilen ve sunulan hizmetler ele alınmıştır.

Öğrencilerin kazandıkları üniversiteye kayıt yaptırmadan sonraki ilk ihtiyacı, barınma olarak ortaya çıkmaktadır. Öğrencilerin barınma ihtiyaçlarını karşılamak için Residorm'u seçmelerinin en önemli iki nedeni okula yakın olması ve güvenli olmasıdır. Residorm'un Balıkesir Üniversitesi Çağış yerleşkesinin içinde bulunması öğrencilerin zamandan tasarruf etmelerine imkân sağlamaktadır. Bunun yanı sıra güvenlik hem üniversite yönetimi tarafından hem de yurt yönetimi tarafından çift yönlü olarak sağlanmaktadır. Dolayısıyla öğrenciler ve aileler için bu yurdun tercih edilmesinde bu iki sebep oldukça önem arz etmektedir.

Öğrencilerin aile gelirlerinin 1500 TL'nin altında olanların sayısı oldukça azdır. Yurdun diğer bölgedeki diğer yurtlara göre daha büyük olması ve farklı hizmet

türlerinin bulunması sebebiyle 1500 TL'nin üzerinde gelire sahip aileler tarafından daha fazla tercih edilmektedir.

Yurdun hizmet ve imkânları değerlendirildiğinde yurda kayıt ve yerleşme sırasında objektif kurallar uygulanmaktadır. Kurallara yönelik gerekli bilgilendirmeler yapılmaktadır. Ayrıca yurttaki personel çalışma saatleri, mesai saatleri dışında da hizmet almaya imkan verecek şekilde düzenlenmiştir.

Yurt yönetimi, verdiği hizmette deneyimli, yetkin ve bir takım olarak çalışmaktadır ve hizmetlerin yerine getirilmesinde gerekli liderliği göstermektedir. Herhangi bir şikâyet olduğunda gerekli değerlendirmeleri yaparak sonuçlandırmaktadır. Asistan öğrenciler belirleyerek hem bu öğrencilere maddi destek sağlanması hem de diğer öğrencilerin sorunlarına destek olunmasına imkân sunulmaktadır. Aynı zamanda öğrencilerle karşılıklı hoşgörülü bir şekilde iletişim kurularak, onların yurt kurallarına uyumu ve yurt hizmetlerine katkıları sağlanmaktadır.

Yurt odalarında yatak masa ve dolap gibi eşyaların büyüklüğü ve bunların dışında kalan oda kullanım alanı yeterli büyüklüktedir. Odalarda kalan öğrenci sayılarının az olması da hizmet kalitesini artırıcı bir unsur olarak karşımıza çıkmaktadır. Diğer önemli unsur ise temizliktir. Odalar ve odalarda bulunan perde, yatak, battaniye, yastık, dolap, nevresim vb eşyaların hepsi yeterli aralıklarla temizlenmektedir. Bunlara ek olarak yurttaki fiziki alanlar ile tuvalet, banyo temizliği sağlıklı şartlara özen gösterilerek gerçekleştirilmektedir. Yemekhane-kantin işletmesinde verilen hizmetler, yemek hazırlama yerlerinin temizliği, kullanılan araç-gereçler, sunum şekli, personelin kılık-kıyafeti de hijyenik şartlara uygundur.

Öğrencilerin yükseköğrenimleri sırasında ders çalışabilecekleri ortam yaratılması açısından ısıtma, aydınlatma ve havalandırma önemlidir. Yurttaki bütün mekânlarda yeterli ısıtma, aydınlatma ve havalandırma ile banyolara sıcak su imkanı sağlanmaktadır.

Öğrencilerin memnun oldukları bu hususlar dışında memnun olmadıkları hususlarda bulunmaktadır. Yurt, verdiği hizmetlerde kalite ve öğrenci memnuniyetini temel alarak kendisini sürekli geliştirme ve yenileme konusunda yetersiz kalmaktadır.

Yurttaki diğer işletmeler de (Yemekhane, çamaşırhane vb.) aynı şekilde kaliteli ve tatmin edici hizmet sunma konusunda yetersizdir.

Öğrencilerin serbest zamanlarının değerlendirilmesi için yurttta müzik kulübü, iletişim kulübü, sosyal yardımlaşma kulübü ve spor kulübü gibi sportif ve kültürel faaliyetler bulunmaktadır. Ancak yurtttaki bu olanaklar öğrenciler için yetersiz kabul edilmektedir.

Yurttta çamaşırhane hizmeti, kahvaltı ve yemek hizmeti konaklama ücretine dahil olmayan hizmetlerdir. Yurttta kalan öğrencilerin maddi olanakları bu ihtiyaçları karşılamaya yetmektedir. Ancak yurt yemekhanesinde sunulan yemeklerin çeşit, kalite ve fiyatları öğrencilerin beklentilerine uygun değerildir.

Residorm öğrenci yurdunda verilen bütün hizmet ve imkanlar değerlendirildiğinde, genel anlamda öğrencilerin memnuniyet düzeyleri yüksektir. Memnuniyet düzeyleri yüksek olan bu öğrenciler yükseköğrenimleri boyunca barınma ihtiyacını bu yurttta karşılamaya devam etmektedir. Yurttta kalan öğrencilerin çoğu bir yıldan daha fazla süreyle bu yurdu tercih etmektedirler. Öğrencilerin memnuniyetleri hizmeti almaya devam etmelerini pozitif yönlü olarak etkilemektedir. Ayrıca öğrenciler yurdu başka öğrencilere de tavsiye etmektedir. Öğrencilerin memnuniyet ile tavsiye etmeleri arasında da pozitif yönlü bir ilişki vardır. Öğrencilerin memnuniyet düzeyleri yurdu başka öğrencilere tavsiye etmelerine etki etmektedir.

Öğrencilerin cinsiyetleri ile memnuniyet düzeyleri arasında farklılık bulunmaktadır. Kadın öğrencilerin Erkek öğrencilere göre yurdun hizmet kalitesine yönelik memnuniyet düzeyleri daha yüksektir. Bu sonuç erkek öğrencilerin beklenti düzeylerinin yüksek olmasıyla açıklanabilir (Sak, 2015). Aynı şekilde öğrencilerin yaşları da memnuniyet düzeylerine etki etmektedir. Yaş arttıkça memnuniyet düzeyleri de artmaktadır. Bayrak (2007) çalışmasında, cinsiyet ve yaş ile memnuniyet arasında bir farklılık olduğu sonucuna ulaşmıştır. Bu sonuç çalışmayı destekler niteliktedir ancak Sak (2015) çalışmasında, cinsiyet ile memnuniyet arasında anlamlı bir farklılığın olmadığı sonucuna ulaşmıştır. Bu da uygulanan örnekleme göre değerşiklik gösterdiği ile açıklanabilmektedir.

5.2 Öneriler

Çalışmanın bu bölümünde yurt yönetimine ve akademisyenlere öneriler yer almaktadır.

5.2.1 Yurt Yönetimine Öneriler

- Residorm'u tercih eden öğrencilerin yurt olanaklarında yetersiz buldukları özellikler olmasına rağmen yurttan genel anlamda memnun oldukları saptanmıştır. Öğrencilerin memnun olmadıkları konular saptanarak bu konulara yönelik memnuniyet düzeyinin üst seviyeye çıkarılması yurt yetkilileri tarafından sağlanabilir.
- Hizmet kalitesinin geliştirilmesi ve memnuniyet seviyesinin en üst düzeye getirilmesi sağlanabilir.
- Yurt içerisinde bulunan diğer işletmelere yönelik hizmet kalitesinin artırılması ve öğrenci memnuniyetinin sağlanması için yurt yönetiminin devamlı kontrolü sağlanabilir.
- Yurt yöneticilerinin yurt öğrencilerinin sorun ve beklentilerinin giderilmesi konusunda daha fazla hizmet içi eğitime tabi tutulmaları önerilebilir.
- Öğrencilerin yurda yönelik daha fazla aidiyet duygusuna sahip olmaları için farklı sosyal aktiviteler düzenlenmesi önerilebilir.

5.2.2 Akademisyenlere Öneriler

- Bu çalışma Residorm öğrenci yurdu Balıkesir'de yapılmıştır. Diğer illerdeki Residorm öğrenci yurtlarında da bu çalışma gerçekleştirilebilir.
- Özel yurtlardan konaklama hizmeti satın alan üniversite öğrencilerinin satın alma motivasyonlarının neler olduğunu belirlemek üzere bir çalışma gerçekleştirilebilir.

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

Kaynakça

- Akhun, İ. (1988). Yurtkur Yurtlarında Barınan Öğrencilerin Beklenti ve Problemleri. Ankara: Yüksek Öğrenim Kredi ve Yurtlar Kurumu Yayını.
- Altıntaş, E. P. (2014). *Yükseköğretim Sisteminde Hizmet Kalitesi ve Öğrenci Memnuniyeti Üzerine Bir Araştırma*. Yüksek Lisans Tezi, Okan Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, İstanbul.
- Altunışık, R. (2009). Turizm İşletmelerinde Pazarlamanın Temelleri ve İki Farklı Penceden Pazarlama Yöntemi: Üretici ve Tüketici Bakış Açısı. Avcıkurt, C., Demirkol, Ş. ve Zengin, B. (Editör). İstanbul: Değişim Yayınları.
- Arlı, E. (2013). Barınma Yerinin Üniversite Öğrencilerinin Kişisel ve Sosyal Gelişim ve Akademik Başarı Üzerindeki Etkilerinin Odak Grup Görüşmesi İle İncelenmesi. *Yüksek Öğretim ve Bilim Dergisi*, 3 (2), 173-178.
- Ayaz, N., ve Başdağ, S. (2016). Üniversite Öğrencilerinin Özel Yurt Satın Alma Davranışı: Karabük İli Örneği. *Karabük Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 2, 79-98.
- Ayaza, N. ve Başdağ, S. (2016). Üniversite Öğrencilerinin Özel Yurt Satın Alma Davranışı: Karabük İli Örneği. *Karabük Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 79-98.
- Baltaş, Z.ve Baltaş, A. (2005). *Beden Dili*. İstanbul: Remzi Kitabevi.
- Bergman, B., ve Klefsjö, B. (1994). *Quality*, , Sweeden: McGraw-Hill.
- Bozkurt, B. (2011). *Kredi ve Yurtlar Kurumunda Kalan Öğrencilerin Memnuniyet Derecelerinin Lojistik Regresyon Yöntemi İle Araştırılması: Edirne İli Örneği*. Yüksek Lisans Dönem Projesi, Trakya Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Edirne.
- Bozkurt, R. (1995). Hizmet Endüstrilerinde Kalite Verimlilik Dergisi, Toplam Kalite Özel Sayısı, 19
- Bozkurt, R., Odaman A. (1999). *ISO 9000 Kalite Güvence Sistemleri*. Ankara: Milli Prodüktivite Merkezi Yayınları.
- Brown, T.J., Churchill, G.A. ve Peter, J.P. (1993). Improving the Measurement of Service Quality. *Journal of Retailing*, 69 (1), 127-139.
- Brownell, J. (1985). A Model for Listening Instruction: Management Applications, *Business and Professional Communication Quarterly, Bulletin*, 48 (3), 39-44.
- Brownell, J. (1990). Perceptions of Elective Listeners: A Management Study, *The Journal of Business Communication*, 27 (4), 401-415.

- Burcu, Z. (2010). *Otel İşletmelerinde Hizmet Kalitesi Ölçümü ve Karşılaştırması: Adana Örneği*. Çukurova Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Adana.
- Büyükoztürk, Ş., Çakmak, E. K., Akgün, Ö. E., Karadeniz, Ş. ve Demirel, F. (2010). *Bilimsel Araştırma Yöntemleri* (5. Baskı). Ankara: Pegem Akademi Yayınları.
- Caudill, D.W., ve White D. L. (1991). Twelve Rewards of Becoming a Powerful Listener, *Agency Sales*, 21 (2), 29-31.
- Cengiz, E. (2003). Toplam Kalite Yönetimine Geçiş Süreci ve Yurtkur Trabzon Yurdu Müdürlüğü'nde Bir Uygulaması. Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Karadeniz Teknik Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Trabzon.
- Crosby, P. (1979). *Quality is Free*. Harmondsworth: Penguin
- Cüceloğlu, D. (1997). *İçimizdeki Çocuk. Remzi Kitapevi*.
- Çelik, H. (2011). Alışveriş Merkezlerinde Hizmet Kalitesi Algısı ve Bir Araştırma. *Süleyman Demirel Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 16 (2), 433-448.
- Çelik, M. ve Duran, H. (2011). Toplam Kalite Yönetimi ve Örgütsel Bağlılık: Adıyaman Emniyet Müdürlüğü Örneği. *Akademik Bakış Dergisi*, 24.
- Çelikçapa, F. (1993). *Toplam Kalite Kontrolü*, Bursa: Busiad Yayınları.
- Çınar, A. Tuncay. (2007). *İşletmelerde Müşteri Hizmeti ve Müşteri Memnuniyeti ile Farklı Bankalar ve Bölgeler için Müşteri Memnuniyetini Belirlemeye Yönelik Uygulama*. Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Adnan Menderes Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Aydın.
- Çiçek, R. ve Doğan, İ. (2009). Müşteri Memnuniyetinin Arttırılmasında Hizmet Kalitesinin Ölçülmesine Yönelik Bir Araştırma: Niğde İli Örneği. *Afyon Kocatepe Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 11 (1), 199-217.
- Dalgıç, A. (2013). *Hizmet Sektöründe Hizmet Kalitesinin Ölçümü ve Hizmet Kalitesini Etkileyen Faktörler: Antalya'da Hizmet Kalitesinin Ölçümüne Yönelik Bir Uygulama*. Yüksek Lisans Tezi, Adnan Menderes Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Aydın.
- Değermen, H. A. (2006). *Hizmet Ürünlerinde Kalite, Müşteri Tatmini ve Sadakati*. İstanbul: Türkmen Kitabevi.
- Deming, W. E. (1986). *Out of the Crisis*, Cambridge: MIT Press.
- Demir, K. E. (2010). *Rekreasyonel Spor Hizmeti Veren İşletmelerde Kalite Ölçeği; Geçerlilik Güvenilirlik Çalışması (Türkçe Uyarlaması)*. Yüksek Lisans Tezi, Gazi Üniversitesi Sağlık Bilimleri Enstitüsü, Ankara.

- Demirel, Ö. (1999). *İlköğretim Okullarında Türkçe Öğretmeni*. İstanbul: MEB Yayıncılık.
- Dilşeker, F. (2011). *Devlet ve Vakıf Üniversitelerinde Hizmet Kalitesi, Öğrenci Memnuniyeti, İmaj, Sadakat ve Tavsiye Etme Arasındaki İlişkinin İncelenmesi*. Yüksek Lisans Tezi, Uşak Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Uşak.
- Doğan İ. Ö. ve Tütüncü, Ö. (2003). *Hizmet İşletmelerinde Toplam Kalite Yönetimi Kapsamında ISO 9001:2000 ve Bilgisayar Destekli Bir Uygulama*. İzmir: Dokuz Eylül Üniversitesi Rektörlük Matbaası.
- Doğan, M. (2013). *Satış Elemanının Dinleme Davranışının Satış Elemanına Duyulan Güven Üzerindeki Etkisi: Emlakçılık Sektörü Üzerine Bir Araştırma*. Yüksek Lisans Tezi, Eskişehir Osmangazi Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Eskişehir.
- Duygun, A. (2007). *Eğitim Hizmetlerinin Pazarlanmasında Hizmet Kalitesinin Ölçümü-Bir Pilot Araştırma*, Yüksek Lisans Tezi, İstanbul Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, İstanbul.
- Eleren, A. ve Kılıç, B. (2007). Turizm Sektöründe Servqual Analizi İle Hizmet Kalitesinin Ölçülmesi ve Bir Termal Otelde Uygulama. *Afyon Kocatepe Üniversitesi İ.İ.B.F. Dergisi*, 9 (1), 235-263.
- Ergenç, İ. (1999). Dilbilimin Bakış Açısıyla Beyin. *Popüler Bilim Dergisi*, 68, 41-49.
- Erkut, H. (1995). *Hizmet Kalitesi*. İstanbul: İnterbank Yayınları.
- Eroğlu, E. (2004). *Yükseköğretimde Hizmet Kalitesi*. Nobel Yayın Dağıtım.
- Ersöz, S., Pınarbaşı, M., Kürşat Türker, A.K. ve Yüzükırmızı, M. (2009). Hizmet Kalitesinin Servqual Metodu ile Ölçümü ve Sonuçların Yapısal Eşitlik Modelleri ile Analizi: Öğretmen Evi Uygulaması. *International Journal of Engineering Research and Development*, 1 (1), 19-27.
- Esin, A. (2002). *ISO 9001: 2000 Işığında Hizmette Toplam Kalite*. (1. Baskı). Ankara: ODTÜ Geliştirme Vakfı Yayıncılık ve İletişim A.Ş. -Metu Press- Yayınları.
- Filiz, Z. (2011). Servqual Yöntemiyle Yurt İşletmesinde Hizmet Kalitesinin Ölçülmesi. *International Journal of Research and Development*, 3 (1), 28-49.
- Filiz, Z., ve Çermek, F. (2007). Üniversite Öğrencilerinin Barınma Sorunlarının Uygunluk Analizi ile İncelenmesi. *Eskişehir Osmangazi Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*, 8(2), 207-224.
- Filiz, Z., Yılmaz, E. ve Ceren Yağız, C. (2010). Belediyelerde Hizmet Kalitesinin Servqual Analizi İle Ölçümü: Eskişehir Belediyelerinde Bir Uygulama. *Anadolu Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*, 10 (3), 59-76.

- Fraenkel, J. R., ve Wallen, N. E. (2008). *How To Design And Evaluate Research In Education*, New York: McGraw-Hill.
- Ghobadian, A, Speller, S., ve Jones, M. (1994). Service Quality: Concepts and Models, *International Journal of Quality & Reliability Managment*, 11 (9), 43-66.
- Giritlioğlu, İ. (2012). *Yiyecek ve İçecek Bölümlerinde İşgörenlerin ve Müşterilerin Hizmet Kalitesi Beklenti ve Algıları: Termal Otellerde Bir Araştırma*. Doktora Tezi, Balıkesir Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Balıkesir.
- Goetsch, D. L., ve Stanley B, D. (1998). *Understanding and Implementing ISO 9000 and ISO Standarts*, USA: Prentice Hall.
- Gökyer, N. (2012). Özel ğrenci Yurtlarında Kalan ğrencilerin Yurt Yönetiminden Kaynaklanan Sorunlara İlişkin Görüşleri (Elazığ İli rneği). *International Journal of Social Science*, 5 (4), 75-94.96
- Gül, A. (1997). *Osmanlı Medreselerinde Eğitim ğretim ve Bunlar Arasında Daru'ı Hadislerin Yeri*. Ankara: Türk Tarih Kurumu Yayınevi.
- Güldiken, N. ve zekicioğlu, H. (2004). Anadolu niversitelerinde Ailelerinden Uzakta ğrenim Gören ğrencilerin Barınmaya İlişkin Sorunları. *Cumhuriyet Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Dergisi*, 5 (1), 163- 180.
- Güleç. E. (2016). *Kullanım ve Doyumlar Yaklaşımının Sosyal Medya Kullanım Niyeti ve Turistik Deneyim zerindeki Etkisinin Belirlenmesi*. Balıkesir Üniversitesi, Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi. Balıkesir.
- Güllü, K. ve Kuşderci, S. (2011). *Yükseköğrenim Kredi ve Yurtlar Kurumunun Verdiği Hizmetlerin niversite ğrencileri Tarafından Algılanması: Sivas Yurtkur rneği*. Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi, 30, 185-209.
- Gümüşoğlu, ř., Akbaba, A., Tavmergen, P. İ., Akan, P. (2007). *Hizmet Kalitesi Kavramlar, Yaklaşımlar ve Uygulamalar*. (1. Baskı). Ankara: Detay Yayınları.
- Gürbüz, E. ve Ergülen, A. (2006). Hizmet Kalitesinin lm ve Grönroos Modeli zerine Bir Araştırma. *İstanbul Üniversitesi Siyasal Bilgiler Fakültesi Dergisi*, 35, 173-190.
- Gürbüz, S., ve Mert, İ. S. (2009). Örgütsel Adalet lğinin Geçerlik ve Güvenirlik Uygulaması: Kamuda Grgl Bir alışma. *Amme İdaresi Dergisi*, 42(3), 117-139.
- Gürel, E., ve Tat, M. (2012). Bir İletişim Edimi Olarak Dinleme ve Türkçede Bulunan Dinleme Temalı Atasözleri ile Deyimler zerine Bir İçerik Analizi. *Uluslararası Sosyal Araştırmalar Dergisi*, 23 (5), 277-297.
- Heizer, J. ve Render, B. (2011). *Operations Management*, New Jersey: Pearson, Tenth.

- Hemedoğlu, E. (2010). *Toplu Taşımacılık Sektöründe Hizmet Kalitesini Ölçme: Algılanan Hizmet Kalitesi ve Müşterinin Arzuladığı Hizmet Kalitesi Üzerindeki Etkileri*. Yüksek Lisans Tezi, Yıldız Teknik Üniversitesi Fen Bilimleri Enstitüsü, İstanbul.
- Hoffman, K.D., ve Bateson, J. E. (1997). *Essential of Service Marketing*, The Dryden Press,: USA.
- http://mevzuat.meb.gov.tr/html/25659_0.html adresinden 11 Ağustos 2017'de alınmıştır.
- <http://yurtkur.gsb.gov.tr/Sayfalar/2397/2387/Tarihce> adresinden 15 Ağustos 2017'de alınmıştır.
- <http://www.resmigazete.gov.tr/eskiler/2017/05/20170506-5.pdf> adresinden 15 01 2018'de alınmıştır.
- Hudson, D. (1999). *The Art of Active Listening*. Hiwaay Net.
- Imhof, M. (1998). What Makes a Good Listener? Listening Behavior in Instructional Settings. *International Journal of Listening*, 12 (1), 81-105.
- İkiz, M. (2008). Yüksek Öğrenim Kredi ve Yurtlar Kurumu'nda Hizmet Kalitesi ve Müşteri Tatmin Düzeyinin Ölçülmesi: Edirne Selimiye Öğrenci Yurdu Müdürlüğü Örneği. Trakya Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Yüksek lisans Tezi, Edirne.
- İmai. M. (1994). *KAİZEN Japonya'nın Rekabetteki Başarısının Anahtarı*. İstanbul: Kalder Yayınları.
- İşcan, A. *Diksiyon Eğitimi*.
<http://www.pegem.net/dosyalar/dokuman/02052012124412konusma%20egitimi%20%C4%B0NTERNET%C4%B0%C3%87%C4%B0NOLAN.pdf> adresinden 11.06. 2017'de alınmıştır.
- Juran, J.M. (1988). *Juran's Quality Control Handbook (4th Edition)*. McGraw-Hill: New York.
- Kara, Ö. (2009). *Yükseköğretimde Barınma Sorunu, Türkiye'de Öğrenci Yurtları ve Dünyadan Örnekler*. Yüksek Lisans Tezi, Akdeniz Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Antalya.
- Karahan, K. (2000). *Hizmet Pazarlaması*. İstanbul: Beta Yayınları.
- Karakaya, K. (2009). *Konaklama Hizmetlerinde Hizmet Kalitesinin Ölçümü Üzerine Bir Uygulama*. Yüksek Lisans Tezi, Niğde Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Niğde.

- Karal, H. ve Kokoç, M. (2010). Üniversite Öğrencilerinin Sosyal Ağ Siteleri Kullanım Amaçlarını Belirlemeye Yönelik Bir Ölçek Geliştirme Çalışması. *Turkish Journal of Computer and Mathematics Education*, 1(3), 251-263.
- Karasar, N. (2005). *Bilimsel Araştırma Yöntemi*. Ankara: Nobel Yayın Dağıtım
- Kasım K. (2006). *Hizmet Pazarlaması*. (2.Baskı). İstanbul: Beta Yayınları.
- Keskin, M. (2013). *Konaklama İşletmelerinde İşgörenlerin Hizmet Kalitesi Algılamaları: Sinop İlinde Faaliyet Gösteren Konaklama İşletmelerine Yönelik Bir Uygulama*. Yüksek Lisans Tezi, Adnan Menderes Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Aydın.
- Koç, E. (2017). *Hizmet Pazarlaması ve Yönetimi, Global ve Yerel Yaklaşım*, Ankara: Seçkin Yayıncılık.
- 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
- Kotler, P. (1997). *Marketing Management: Analysis, Planning, Implementation and Control*, New Jersey: Prentice Hall International.
- Kotler, P. ve Armstrong, G. (2001). *The Principles of Marketing*, New Jersey: Prentice Hall.
- Kotler, P., Bowen, J. ve Makens, J. (1999). *Marketing for Hospitality and Tourism*. New Jersey: Prentice Hall.
- Kökten, Y. (1986). Öğrenci Yurtları Üzerine Bir İnceleme ve Yurt Planlama ilkelerin Belirlenmesi, Yüksek Lisans Tezi, Mimar Sinan Üniversitesi, İstanbul.
- Lewis, R., Booms B. (Editörler). (1983). *The Marketing Aspects of Service Quality*, Chicago: American Marketing
- Lovelock, C. H. (1996). *Services Marketing*. (3rd Edition). New Jersey: Prentice Hall.
- Lovelock, C. ve Wirtz, J. (2007). *Service Marketing People, Technology Strategy*. Londra: Pearson Prentice Hall
- Mackay, I. (1997). *Dinleme Becerisi*. (Çev. A. Bora ve O. Cankoçak), Ankara, İlkaynak Kültür ve Sanat Ürünleri.
- Macmillan, J. R., Younger, M.S., ve Dewine, C.C. (1986). Satisfaction with Hospital Emergency Department as a Function of Patient Friage, *Health Care Manage Rev*, 11(3): 21-7.
- Mckay M., Davis M., Fanning P. (2012). *İletişim Becerileri*. (Çev. Ö. Gelbal). Ankara, HYB Basım Yayın.

- Mehrabian A. (1971). Silent Messages. Wadsworth. <https://tr.scribd.com/doc/98446772/> adresinden 17.08.2017'de alınmıştır.
- Mesleki Eğitim ve Öğretim Sisteminin Güçlendirilmesi Projesi. (2007). Halkla İlişkiler ve Organizasyon Hizmetleri Sağlıklı İletişim. Ankara, http://hbogm.meb.gov.tr/modulerprogramlar/kursprogramlari/halkla_iliskiler/moduller/saglikli_iletisim.pdf, adresinden 10.12.2017'de alınmıştır.
- Mısırlıoğlu, H.C. (2014). *Yükseköğretim Yurtlarında Barınan Öğrencilerin Yurt Olanakları Memnuniyetine İlişkin Bir Araştırma*. Yüksek Lisans Tezi, Gazi Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Ankara.
- Mills, P. ve Newton. M. (1980). Toward a Core Typology of Service Organizations. *Academy of Management Review*, 5(2) 255-265.
- Molcho, S. (2000). *Beden Dili*. (Çev. E. T. Batır). İstanbul: Gün Yayıncılık.
- Mucuk, İ. (1994). *Pazarlama İlkeleri* (6. Basım). İstanbul: Der Yayınları.
- Mucuk, İ. (2001). *Pazarlama İlkeleri*. (13. Baskı). İstanbul: Türkmen Kitabevi.
- Nakip, M. (2006). *Pazarlama araştırmaları Teknikler ve SPSS Destekli Uygulamalar*. Ankara: Seçkin Yayıncılık.
- Novalic, A. (2012). *İstanbul'daki Yurt Odalarının, Yurt Odası Planlama İlkeleri Bağlamında Değerlendirilmesi*. Yüksek Lisans Tezi, Mimar Sinan Güzel Sanatlar Üniversitesi Fen Bilimleri Enstitüsü, İstanbul.
- Odabaşı, Y. (2000). *Satış ve Pazarlamada Müşteri İlişkileri Yönetimi*, Ankara: Sistem Yayıncılık.
- Ofir C. ve Simonson I. (2001). In Search of Negative Customer Feedback: The Effect of Expecting to Evaluate on Satisfaction Evaluations, *Journal of Marketing Research*, 38 (2), 170.
- Okumuş, A. ve Asil, H. (2007). *Havayolu Taşımacılığında Yerli ve Yabancı Yolcuların Memnuniyet Düzeylerine Göre Beklentilerinin İncelenmesi*. Kocaeli Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi, 13 (1), 152- 175.
- Okumuş, A. ve Duygun, A. Eğitim Hizmetlerinin Pazarlanmasında Hizmet Kalitesinin Ölçümü ve Algılanan Kalitesi ile Öğrenci Memnuniyeti Arasındaki İlişki, *Anadolu Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*, 8(2),17-38.
- Oliver, R. L. (1999). Whence Consumer Loyalty?. *Journal of Marketing*, 63, 33-44.
- Özbay, M. (2003). *Öğretmen Görüşlerine Göre İlköğretim Okullarında Türkçe Öğretmeni*. Ankara: Gölge Ofset Matbaacılık.
- Özgüven, N. (2008). Hizmet Pazarlamasında Müşteri Memnuniyeti ve Ulaştırma Sektörü Üzerinde Bir Uygulama. *Ege Akademik Bakış*, 82, 651-682.

- Öztürk, S. A. (2005). *Hizmet Pazarlaması*. (5. Baskı). Bursa: Ekin Kitapevi.
- Öztürk, S. A. (2007). *Hizmet Pazarlaması*. (7. Baskı). Eskişehir: Ekin Yayınları.
- Özveren, Y. S. (2010). *Müşteri Memnuniyeti ve Hizmet Kalitesi İlişkileri: Mersin İlindeki 4 ve 5 Yıldızlı Oteller Örneği*. Yüksek Lisans Tezi, Mersin Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Mersin.
- Palmer, A. (2005). *Principle of Services Marketing*. (4. Baskı). England: McGraw-Hill.
- Parasuraman, A., Zeithmal A. V. and Berry L. L. (1985). A Conceptual Model of Service Quality and Its implications for future research, *Journal of Marketing*, 41-50.
- Peşkircioğlu, N. (1993). *Hizmet Sektöründe Kalite, Kalite Güvencesi ve Sağlık Hizmetlerinde Uygulanması*. Ankara: MPM Yayınları.
- Ruyter, K., ve Wetzels, M.G. (2000). The Impact of Perceived Listening Behavior in Voice- to-Voice Service Encounter. *Journal of Service Research*, 2 (3), 276-283.
- Sarı, E. (2016). *Özgüven Duygusu*. (1. Baskı). Noktaebook Yayıncılık. https://books.google.com.tr/books?id=N67HDAAAQBAJ&pg=PA603&lpg=PA603&dq=G%C3%BCzel+ve+etkili+konu%C5%9Fman%C4%B1n+ilkeleri+10+temel+ba%C5%9F%C4%B1k+alt%C4%B1nda+toplanmaktad%C4%B1r.&source=bl&ots=zPDrazXCjh&sig=5HhJn2UtRoetzbd8fc-f_oLFWHw&hl=tr&sa=X&ved=0ahUKEwjNip3T_qjVAhUBJ1AKHcb4BvsQ6AEIKDAB#v=onepage&q=G%C3%BCzel%20ve%20etkili%20konu%C5%9Fman%C4%B1n%20ilkeleri%2010%20temel%20ba%C5%9F%C4%B1k%20alt%C4%B1nda%20toplanmaktad%C4%B1r.&f=false adresinden 11.10.2017'de alınmıştır.
- Sav, Ş. (2008). *Toplam Kalite Yönetiminde Hizmet Kalitesinin Müşteri Memnuniyeti Üzerine Etkisi ve Eskişehir Yunus Emre Yurt Müdürlüğünde Bir Uygulama*, Dumlupınar Üniversitesi, Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi: Kütahya.
- Selçuk, Z. (2000). *Okul Deneyimi ve Uygulama*. (2. Baskı). Ankara: Nobel Yayın Dağıtım.
- Seyran, C. D. (2004). *Hizmet Kalitesi, Modeller ve Hizmet Kalitesine Yeni Bir Bakış Açısı*. İstanbul: KalDer Yayınları.
- Skinner, S. J. (1990). *Marketing*, Boston: Houghton Mifflin Company.
- Talih, D. ve Gülenç, İ. F. (2011). Eğitim Sektöründe Hizmet Kalitesi Algılamalarına İlişkin Yabancı Dil Kurumlarında Bir Araştırma. *Trakya Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*, 13 (2), 261-284.
- Taşer, S. (2000). *Konuşma Eğitimi*. (6. Baskı). İstanbul: Papirüs Yayınevi.

- Tayyar, N. ve Dilşeker, F. (2012). *Devlet ve Vakıf Üniversitelerinde Hizmet Kalitesi ve İmajın Öğrenci Memnuniyetine Etkisi*. Muğla Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi, 28, 184-203.
- Tekin, H. (1996). *Eğitimde Ölçme ve Değerlendirme*. 9. Baskı, Ankara: Yargı Yayınları.
- Tire, O. (2002). *Yurtlarda Kalan Üniversite Öğrencilerinin Toplumsal Sorunları, Cumhuriyet Üniversitesi Örneği*. Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Cumhuriyet Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Sivas.
- Tunç, A. (1992). *Üniversite Yurtları ile Vakıf, Dernek ve Özel Yüksek Öğrenim Yurtlarının Yapısı*. Yayımlanmamış Doktora Tezi, Hacettepe Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Ankara.
- Turan, A. H. ve Ünsel, A. (2014). Öğrencilerinin Yurt Memnuniyetleri Anketi. *Siyaset, Ekonomi ve Yönetim Araştırmaları Dergisi*, 2 (2), 91-100.
- Tütüncü, Ö. (2009). *Ağırlama Hizmetlerinde Kalite Sistemleri*. (1. Baskı). Ankara: Detay Yayınları.
- Uyguç, N. (1998). *Hizmet Sektöründe Kalite Yönetimi; Stratejik Bir Yaklaşım*. İzmir: Dokuz Eylül Yayınları.
- Üner, M. (1994). Hizmet Pazarlamasında Pazarlama Karması Elemanları Değişiklik Gösterir Mi?. *Pazarlama Dünyası*, 8 (43), 2-11.
- Wert, F.V. (1989). Learn to Really Listen. *The American Salesman*, 34 (1), 7-9.
- Yılmaz, İ. (2007). *Otel İşletmelerinde Hizmet Kalitesinin Müşteriler ve Yöneticiler Açısından Ölçülmesi*. Doktora Tezi, Dokuz Eylül Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, İzmir.
- Yumuşak, N. U. (2006). *Hizmet Kalitesinin Ölçümü ve Hizmet Kalitesini Etkileyen Faktörler: Uşak Ticaret ve Sanayi Odası Uygulaması*. Yüksek Lisans Tezi, Dokuz Eylül Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, İzmir.
- Yükseköğrenim Kredi ve Yurtlar Kurumu. (2001). *Yurtkur Hizmet Kılavuzu*, Ankara, Yurtkur Yayınları.
- Yüncü, D.K., Kozak, N., ve Özel, Ç. H. (2011). *Hizmet Pazarlaması*. Ankara: Detay Yayıncılık.
- Yünlü, S. (2007). *Müşteri İlişkileri Yönetimi ve Yurtkur'da Bir Araştırma*, Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Ankara: TODAİE.
- Zeithaml, V. A., Bitner, M. J. (2000). *Service Marketing*. (2. Baskı). NewYork: McGraw Hill.

Ek 1 - Anket Formu

Sayın Katılımcı,

Bu anket, Residorm Balıkesir özel öğrenci yurdunda barınan öğrencilerin kendilerine sağlanan çeşitli hizmet ve imkanlardan memnuniyet düzeylerine ilişkin düşüncelerini öğrenmek amacıyla hazırlanmıştır. Ankete vereceğiniz cevaplar tamamen bilimsel amaçlara uygun olarak değerlendirilecek ve gizli tutulacaktır. Katılımınız için şimdiden teşekkür ederiz.

S. KAAN YÜKSEL

A. DEMOGRAFİK FAKTÖRLER

1. Cinsiyetiniz ?

Kadın Erkek

2. Yaşınız ?

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

3. Öğrenim gördüğünüz fakülte ya da yüksekokul ?

Tıp Fakültesi Eğitim Fakültesi Mühendislik-Mimarlık Fakültesi
 MYO Fen-Edebiyat Fakültesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi
 Turizm Fakültesi Beden Eğt.ve Spor YO Veterinerlik Fakültesi
 Sosyal- Fen-Sağlık Bilimleri Enstitüsü Diğer.....

4- Yurttaki Barınma Süreniz ?

1 Yıl ve daha az 2 Yıl 3 Yıl 4 Yıl

5-Ailenizin Geliri?

0-1500 TL 1501-3000 TL 3001 TL - 4500 TL 4501 TL ve üzeri

6- Barınma için Yurdu Tercih Etme Sebebiniz?

Ekonomik olması
 Güvenli olması
 Okula yakın olması
 Yurt hayatını daha disiplinli buluyorum
 Arkadaşlarımla yurttaki kalması

- () Temizlik, yemek vb. işleri yapmayıp derslerime daha çok zaman ayırmak isteyişim
 () Diğer.....

B. YURDUN HİZMET VE İMKANLARINI DEĞERLENDİRMEYE YÖNELİK İFADELER

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

		Kesinlikle Katılmıyorum	Katılmıyorum	Kararsızım	Katılıyorum	Kesinlikle Katılıyorum
1	Yurda kayıta ve yerleşmede objektif kurallar uygulanmakta ve bilgilendirme yapılmaktadır.					
2	Yurt, verdiği hizmetlerde kalite ve öğrenci tatminini esas alarak kendisini devamlı geliştirmekte ve yenilemektedir.					
3	Yurtta çalışma saatleri, mesai saatleri dışında da hizmet alınabilecek şekilde düzenlenmiştir.					
4	Haberleşme hizmetleri (telefon, mektup, cep telefonu şarjı vs.) yeterli ve tatmin edici olarak sağlanmaktadır.					
5	Yurt ücretleri verilen hizmetlere göre makul düzeydedir.					
6	Yurtta sağlık hizmetleri (ambulans, revir,tıbbi malzeme vb.) verilmektedir.					
7	Yurt kurallarına (disiplin, giriş-çıkış saatleri, imza atma vb.) uymakta zorlanmıyorum.					
8	Yurt yönetimi, hizmetlerin yerine getirilmesinde gerekli liderliği göstermektedir.					
9	Yurt yönetimi, konusunda deneyimli ve yetkin, verdiği hizmette bir takım olarak çalışmaktadır.					
10	Yurt yönetimi, işlemlerimizi ve şikayetlerimizi değerlendirerek sonuçlandırmaktadır.					

11	Yurt yönetimi, öğrenci haklarına önem veren, hoşgörü sahibi ve diyalog taraftarıdır.					
12	Yurttaki hizmetle ilgili öğrenci görüşleri alınarak şikayet kutusu vb. araçlarla beklentiler hayata geçirilmektedir.					
13	Yurtta kendimi güvende hissedeceğim yeterli güvenlik sistemi vardır.					
14	Yurdun fiziki konumu (okul, şehir merkezi, hastane, kültür, alışveriş merkezi vb. yerlere mesafesi) ihtiyaçlarımı karşılamak için uygundur.					
15	Oda kullanım alanı (yatak, masa ve dolap büyüklüğü vb.) ihtiyaçlarımı karşıladığından odada barınan öğrenci sayısı yeterlidir.					
16	Bize sunulan hizmetler (kütüphane, çalışma salonu, çizim odaları, TV salonu, küçük işletmeler, ziyaretçi odası, spor salonu vb.) beklentilerimizi karşılamaktadır.					
17	Yurttaki fiziki mekanlar ile tuvalet, banyo temizliği hijyenik şartlara özen gösterilerek yapılmaktadır.					
18	Yurdumuzda kullanımımıza sunulan malzemelerin (perde, yatak, battaniye, yastık, dolap, nevresim vb.) temizliği yeterlidir.					
19	Yurtta barınılan mekanlarda yeterli ısıtma ve banyolara sıcak su sağlanmıştır.					
20	Yurttaki fiziki mekanlarda yeterli aydınlatma ve havalandırma ile ferah bir ortam sağlanmıştır.					
21	Yurtta yeterli bir çevre düzenlemesi yapılmıştır.					
22	Maddi olanaklarım yurttaki ihtiyaçlarımı (yurt ücreti, beslenme, çamaşırhane, internet vb.) karşılamaktadır.					
23	İşletmeler, ürün fiyatlarını görülebilecek şekilde ilan etmiştir.					
24	Yurt yemekhanesinde sunulan yemeklerin çeşit, kalite ve fiyatları beklentilerimize uygundur.					
25	Yemekhane-Kantin işletmesinde verilen hizmetler (personelin kılık-kıyafeti, yemek hazırlama yerlerinin temizliği, sunum şekli, kullanılan araç-					

	gereçler vb.) hijyenik şartlara uygundur.					
26	Yurt kantinlerinde satılan ürünlerin çeşit, kalite ve fiyatları uygundur.					
27	Yurttaki diğer işletmeler (internet, kırtasiye, bilardo, kuaför ve çamaşırhane) kaliteli ve tatmin edici hizmet sunmaktadır.					
28	Öğrenciler, yurt içi ve dışındaki sosyal ve kültürel faaliyetler hakkında duyurularla bilgilendirilmektedir					
29	Serbest zamanlarımızı değerlendirmek için yurttaki olanaklar yeterlidir.					
30	Yurttaki kültürel ve sportif etkinlikler, ilgi alanlarımıza göre belirlenmektedir.					
31	Yurtta organize edilen sosyal, kültürel ve sportif faaliyetleri düzenleyen personel sayıca yeterlidir.					
32	Asistan öğrenciler, öğrencilerin sorunlarına destek olmakta ve öğrencilerle iletişim kurabilmektedir.					
33	Öğrencilerin yurt kurallarına uyumu ile yurt hizmetlerine katkısını sağlamak amacıyla, yeterli bilgilendirme ve destek sağlanmaktadır.					
34	Her şeyi göz önüne alıp değerlendirince, yurttan genel anlamda memnunum.					
35	Yurtta kalmayı başkalarına da tavsiye ederim.					
36	Residorm Öğrenci Yurdunun vermiş olduğu bu hizmetini kullanmaya devam etmeyi düşünürüm.					

Ek- 2 SPSS Güvenilirlik Analizi Çıktısı

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
,977	,977	33

