

The Journal of Academic Social Science Studies



International Journal of Social Science

Volume 5 Issue 5, p. 185-200, October 2012

**YÜKSEKÖĞRETİM ÖĞRENCİLERİNİN KREDİ VE YURTLAR
KURUMU HİZMET KALİTESİ VE YURTLARDAN
MEMNUNİYETLERİ ÜZERİNE GÖRÜŞLERİ
(AFYONKARAHİSAR- TINAZTEPE YURDU ÖRNEĞİ)**

*GENERAL VIEWS OF STUDENTS ABOUT THE QUALITY OF SERVICE AND
THEIR SATISFACTION LEVEL IN THE HIGHER EDUCATION CREDIT AND
HOSTELS INSTITUTION
(AFYONKARAHİSAR-TINAZTEPE DORMITORY SAMPLE)*

Dr. Süleyman KARATAŞ

*Afyon Kocatepe Üniversitesi, Eğitim Fakültesi, Eğitim Yönetimi, Teftişi, Planlaması ve
Ekonomisi*

Abstract

The purpose of this study is to determine general views of students about the quality of service and their satisfaction level in the Higher Education Credit and Hostels Institution. The study group, comprising of 442 randomly chosen students, stay at Tınaztepe Dormitory within the borders of Afyon Kocatepe University and study at the Faculty of Education, Faculty of Science, Faculty of Engineering, and the Faculty of Economics and Administrative Sciences Faculty of Veterinary Medicine. To gather the data of this study, "Higher Education Credit and Hostels Institution and for service quality and student satisfaction survey Form" was used. In addition to descriptive statistics, t-test, ANOVA techniques were used to analyse the data. According to the findings, (1) canteens, fast food restaurants should be more sensitive about hygiene, (2) there is a lack of facilities for students to spend their free times, (3) psycho-social service staffs are not able to give consultation to students and (4) some problems occur while implementing dormitory rules.

Keywords: Quality, service quality and student satisfaction.

Öz

Bu araştırmanın amacı, Yükseköğretim öğrencilerinin öğrenimleri süresince barındıkları Kredi Yurtlar Kurumu yurtlarının hizmet kalitesi ve bu yurtlardan öğrencilerin memnuniyetleri hakkında genel görüşlerini saptamaktır. Araştırmanın örneklemini oluşturan 442 öğrenci, 2011-2012 öğretim yılında Afyon Kocatepe Üniversitesi Ahmet Necdet Sezer Kampüsü sınırları içerisinde bulunan Tınaztepe öğrenci yurdunda barınan Eğitim Fakültesi, Fen Edebiyat Fakültesi, Mühendislik Fakültesi, İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi ve Veteriner Fakültesi öğrencileri arasından tesadüfi olarak seçilmiştir. Verilerin elde edilmesinde “Yükseköğretim ve Kredi Yurtlar Kurumu’nda hizmet kalitesi ve öğrenci memnuniyetine Yönelik Anket Formu” kullanılmıştır. Verilerin analizinde ise betimsel istatistiklerin yanında, t-testi, ANOVA tekniği uygulanmıştır. Araştırma bulgularına göre, yurtlardaki kantin, lokanta işletmelerinde temizlik konusunda daha hassas olunması gerektiği, serbest zaman değerlendirilmesi konusunda eksikliklerin olduğu, yurtlardaki psiko-sosyal servis elemanlarının öğrencilere destek konusundaki yetersiz kalması ve yurt kurallarının uygulanmasında sorunlarla karşılaşıldığı söylenebilir.

Anahtar Sözcükler: Kalite, Hizmet kalitesi ve Öğrenci tatmini.

Giriş

Yükseköğretim öğrencilerinin yükseköğrenim faaliyetlerine yardımcı olmak, barınma-beslenme ve kredi burs vermek suretiyle maddi ihtiyaçlarını karşılayarak desteklemek, sosyo-kültürel ve sportif faaliyetlerle de öğrencilerin bedensel, sosyal ve ruhsal gelişimlerine katkıda bulunmak görevini üstlenen Yükseköğretim ve Kredi Yurtlar Kurumu (YURTKUR), yükseköğretim sisteminde önemli bir kurumsal yapı özelliği taşımaktadır.

Günümüzde rekabetin sınırları aşması, yaşam koşullarının her an yeniden şekillenmesi ve değişmesiyle her ürün ve hizmette yüksek kalite beklentisi ön plana çıkmaktadır (Türker, 2003). Kalite olgusuna verilen önem ve mükemmeliyetçi anlayış, insanın olduğu her yerde varolmuş, her devirde ve medeniyette uygulamaları ile dikkati çekmiştir. Endüstri devriminden 1980'lere kadar ürün kalitesi ön plana çıkmış, ancak bu yıllardan itibaren hizmet sektörünün hızlı gelişmesi ile birlikte hizmet kalitesi dikkate alınmaya başlanmıştır. Giderek bilinçlenen tüketici anlayışı, hatalı ürün ya da hizmete bir reaksiyon göstermektedir. Bu açıdan değerlendirildiğinde, bir ürün üreten veya hizmet veren kuruluşlar, tüketicinin gereksinimlerini karşılamak ve piyasada rekabet ortamında gücünü artırmak veya ayakta kalabilmek için kaliteye önem vermek zorundadırlar.

Tüm bu anlayışlara bağlı olarak gerek kamu gerek özel sektör, varlıklarını sürdürebilmek için yeni arayışlara yönelmiştir. Toplam kalite ve kalite yönetim sistemleri gibi sözcükler son yıllarda sanayi ve ticaret alanında yaygın olarak kullanılmakta ve geniş halk kesimi tarafından sadece ürün kalitesi anlamında algılanmaktadır. Oysa bu terimler ürün yanında hizmet kalitesi için de geçerlidir. Aslında ürün terimi kalite ile ilgili standartlarda mal ve hizmeti kapsar şekilde kullanılmaktadır. Kalite, çevremizde, tüketim malları açısından, mükemmeliyet derecesi anlamında kullanılmaktadır. Halk arasında pahalı, lüks, az bulunur, üstün nitelikli vb. kavramlarla eş anlamlı olarak kullanılır. Aslında kaliteli veya kalitesiz yargısı, ürünün, alıcının beklentilerini ne ölçüde karşıladığı ile orantılıdır (Türker, 2003).

Ürün ya da malların kalitesinin belirlenmesinde, belirli standartların ortaya konulmasına karşın, hizmet kalitesinin belirlenmesinde ve ölçümünde literatürde tam bir birlik sağlanamamıştır. Bu durumun hizmet özellikleri ve çeşitliliklerinden kaynaklandığını söylemek mümkündür. Devletin temel hizmet kurumlarının yeniden tanımlanması ve rollerin değişimi gündeme gelmiş, vatandaş ve tüketici kavramları klasik anlamda önemini yitirmiştir.

Bu kavramlar, tüketici-vatandaş ilişkisi içinde sadece özel sektörün ürettiği değil, kamu sektörünün de ürettiği mal ve hizmetler anlamında yeniden şekillenmiştir. Yeni yönetim anlayışları ile mal ve hizmetlerin kalitesi ve müşterilerin beklentilerinin karşılanması ve tatmin edilmesi çok önemli hale gelmiştir. (İkiz, 2008).

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

Hizmet ve Hizmet Pazarlaması

Hizmet kavramı Türk Dil Kurumu sözlüğünde görev, iş, bakım, özen, ihtimam kelimesinin karşılığı olarak verilmektedir.(url-1:2012)

Hizmet kavramının anlam bakımından mal kavramıyla da eşdeğer ifade edildiği yerler bulunmaktadır. Ancak mal ve hizmet kavramları tanımlanırken bu iki kavram çoğunlukla birbirine karıştırılan iki kavramdır. Mal kavramı hizmet kavramına göre daha somut bir kavram olarak nitelendirilmiştir. Bu açıdan değerlendirildiğinde hizmet kavramının tanımı mal kavramına göre daha soyut ve zordur.

Grönroos (1990:27) hizmet kavramını dokunulmaz yapısıyla müşteriler, çalışanlar, fiziksel kaynaklar ile sistemler arasında etkileşim esnasında oluşarak müşterilerin karşılaştıkları problemlere çözüm olanakları sunan faaliyetler bütünü olarak tanımlamıştır. Phillip Kotler ve Gary Armstrong (2008) hizmet kavramını yine bir taraftan diğer tarafa sunulan ve temel olarak dokunulamayan ve herhangi bir şeyin sahipliğiyle sonuçlanmayan fayda yâda faaliyetler şeklinde tanımlanmışlardır (Akt.: Özgüven, 2008, 653).

Tanımlardan da anlaşıldığı gibi hizmet kavramı soyut bir kavram olup bir guruptan bir guruba verildiğinde sahiplenilemeyen ve sunanın insan olması ve alanında insan olması nedeniyle heterojen ihtiyaçları karşılayan eylemler olarak da ifade edilebilir (Özgüven, 2008, 653, Monks,1982: 587).

Ülkelerin ekonomik gelişmişlik düzeylerine bağlı olarak farklı dönemlerde farklı sektörlerin baskın olduğunu söylemek mümkündür. Sektörel gelişmelere bağlı olarak, az gelişmiş veya gelişmemiş ekonomilerde tarım sektörü, gelişmekte olan ekonomilerde sanayi sektörü ve ekonomileri gelişmiş ülkelerde hizmet sektörlerinin ağırlığı, hâkimiyeti söz konusu olmuştur (Güllü, Kuşdereci, 2011: 189).

Hizmet sektörünün, günümüz toplumlarında gün geçtikçe önemi artmakta ve yaygınlaşmaktadır. Bu gelişmenin temel nedenleri olarak toplumların zenginliğinin yükselmesi, serbest zaman artışı, işgücüne kadınların daha fazla katılımı, ürünlerin giderek daha karmaşık bir yapıda olması ve yeni ürünlerin sayısının artması gibi faktörlerin sebep olduğu söylenebilir. (Öztürk, 2008: 14, Güllü, Kuşdereci, 2011: 189). Hizmet bir yönüyle kurumun ya da işletmenin başarısına etki eden faktör olmakla beraber diğer taraftan işletmeyi daha üst konumlara taşıyacak bir faktör olarak değerlendirilebilir (Rogers, 1996: 16).

Kalite ve Hizmetlerde Kalite

Kullanım amacı ve yerine göre farklı anlamlara gelen kalite kavramı latince “qualitas” kelimesinden türetilmiş ve “şey” anlamına gelmektedir (İkiz, 2008: 41, Halis, 2004: 40). Aynı zamanda kalite kavramı “pahalı”, “lüks”, “az bulunur”, “üstün nitelikte” vs. gibi anlamlarda kullanılabilir. Bu anlamlardan hareketle kalite kavramını, istenen özelliklere uygunluk olarak tanımlamak mümkün olacaktır (Kavrakoğlu, 1993: 13, İkiz, 2008: 41).

1950’li yıllarda “standartlara uygunluk biçiminde tanımlanan kalite, sonraları tüketici istek ve beklentilerindeki değişim ve özellikle Japonların 1960’lı yıllarda kalite konusundaki devrim niteliğindeki atılımlar sonrasında, kullanıma uygunluk olarak ifade edilmiştir. 1980’lerde üzerinde önemle durulmaya başlanan Toplam Kalite Yönetimi felsefesi ve yönetim

biçiminin önemli bir ilkesi olan “müşteri odaklılık” anlayışına dönüşen kalite, tüketici beklentilerini karşılamak için kullanılmıştır (Yağız,1997: 272, İkiz, 2008: 40).

Cole, kaliteye yönelik fikir birliğinin zor olduğunu, mühendisin dizayna, muhasebecinin maliyete ve tüketicinin güvenilirliğe yönelik değerlendirmeler yaptığını belirtmiştir. Eğitimsel boyutta kalite kavramı ise amaçlanan hedeflerin üstün niteliklerde olması anlamında kullanılabilir. (Akt.: İkiz, 2008: 41).

Araştırmanın Amacı ve Önemi

Bu araştırmanın amacı, Yükseköğretim öğrencilerinin öğrenimleri süresince barındıkları Yükseköğretim ve Kredi Yurtlar Kurumu yurtlarının hizmet kalitesine ilişkin genel görüşlerini farklı değişkenler açısından incelemektir. Bu amaç doğrultusunda şu sorulara yanıt aranmıştır:

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

Bilindiği gibi farklı yıllarda ve farklı gruplar üzerinde yürütülen araştırmalar, genel değerlendirmelere katkı sağlayıp; sağlıklı çözümler üretebilme ve öğrencilerin geleceğe hazırlanması sürecinde önemli rol oynamaktadır. Bu bakımdan farklı fakültelerde öğrenim gören ve YURTKUR yurtlarında barınan yükseköğretim öğrencilerinin görüşlerine başvuru bu araştırma; yurtlarda barınan öğrencilerin hizmet kalitesi ve memnuniyetlerine ilişkin genel kanının oluşabilmesine katkı sağlaması ve mevcut durumu ortaya koyması bakımından önemlidir. Bu bağlamda araştırma sonuçlarının söz konusu yurtların daha işlevsel hale getirilmesi için yapılacak iyileştirmelere katkı sağlayacağı tahmin edilmektedir.

Araştırmanın Yöntemi

Yükseköğretim öğrencilerinin öğrenimleri süresince barındıkları Yükseköğretim ve Kredi Yurtlar Kurumu yurtlarının hizmet kalitesi ve bu yurtlarda barınan öğrencilerin yurtlardan memnuniyetleri hakkında genel görüşlerini saptamaya yönelik bu araştırma tarama modelindedir. Tarama modeli, geçmişte ya da halen var olan bir durumu var olduğu şekliyle betimlemeyi amaçlayan bir araştırma yaklaşımıdır (Karasar, 2004).

Evren ve Örneklem

Araştırma evrenini 2011-2012 öğretim yılında Afyon Kocatepe Üniversitesi Ahmet Necdet Sezer Kampüsü sınırları içinde bulunan Tınaztepe öğrenci yurdunda barınan Eğitim Fakültesi, Fen Edebiyat Fakültesi, Mühendislik Fakültesi, İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi ve Veteriner Fakültesi öğrencilerinden 13518 lisans öğrencisi oluşturmaktadır. Çalışmada sadece bu fakülte öğrencilerinin Tınaztepe öğrenci yurdunda barındıkları belirlenmiştir. Bu öğrencilerin 2070'i Eğitim Fakültesi, 5049'u Fen Edebiyat Fakültesi, 1811'i Mühendislik Fakültesi, 4213'ü İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi ve 375'i Veteriner Fakültesi öğrencisidir.

Araştırma örneğini ise bu fakültelerde öğrenci olup Tınaztepe öğrenci yurdunda barınan öğrencilerden basit tesadüfi örnekleme yöntemiyle seçilen 442 lisans öğrencisi oluşturmaktadır. Örnekleme yer alan Eğitim Fakültesi öğrencilerinin sayısı 135 (%30,5), Fen Edebiyat Fakültesi öğrencilerinin sayısı 106 (%24,0), Mühendislik Fakültesi öğrencilerinin sayısı 49 (%11,1), İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi öğrencilerinin sayısı 115 (%26,0) ve Veteriner Fakültesi öğrencilerinin sayısı 37 (%8,4) dır. Evren ve örnekleme ilişkin bilgiler Tablo 1'de gösterilmiştir.

Tablo 1: Evren ve Örneklem		Evren	Örneklem	
Fakülte		N	N	%
Eğitim Fakültesi		2070	135	30,5
Fen – Edebiyat Fakültesi		5049	106	24,0
Mühendislik Fakültesi		1811	49	11,1
İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi		4213	115	26,0
Veterinerlik Fakültesi		375	37	8,4
Toplam		13518	442	100,0

Veri Toplama Aracı

Verilerin elde edilmesinde İkiz (2008) tarafından hazırlanan “Yükseköğrenim Kredi ve Yurtlar Kurumu’nda hizmet kalitesi ve müşteri tatmin düzeyinin ölçülmesi” anketi kullanılmıştır. Anket 5’li likert tipinde olup, 33 maddeden oluşmaktadır. Her maddeye verilen cevaplar “Kesinlikle Katılıyorum (5)”, “Katılıyorum (4)”, “Kararsızım (3)”, “Katılmıyorum (2)”, “Kesinlikle Katılmıyorum (1)” şeklinde puanlandırılarak değerlendirilmiştir. Daha önce İkiz’in (2008) yapmış olduğu çalışmanın Alpha değeri =.90 olarak bulunmuştur. Bu çalışmada yapılan analiz sonucunda Alpha değeri = .93 olarak bulunmuştur. Bu da göstermektedir ki yapılan çalışmanın güvenilirlik derecesi oldukça yüksektir.

Verilerin Analizi

Verilerin elde edilmesinde İkiz (2008) tarafından hazırlanan “Yükseköğrenim Kredi ve Yurtlar Kurumu’nda hizmet kalitesi ve müşteri tatmin düzeyinin ölçülmesi” anketi kullanılmıştır. Anket öğrencilere 2012-2013 eğitim öğretim bahar yarıyılında uygulanmıştır. Veri toplama işlemi ve ölçeğin öğrencilere uygulanması bizzat araştırmacı tarafından yapılmıştır. Ve veri toplama işlemi yaklaşık bir ay sürmüştür. Verilerin analizinde SPSS 13,0 istatistik paket programı kullanılmıştır. Yapılan analizlerde her bir madde ayrı ayrı ele alınmıştır. Buna göre yükseköğretim öğrencilerinin maddelere katılma düzeylerini tespit etmeye yönelik frekans, yüzde ve standart sapmalar hesaplandıktan sonra; verilerin dağılımına bağlı olarak, bağımsız değişkenlere göre görüşlerin farklılaşma durumuna ilişkin t-testi, tek yönlü varyans analizi (ANOVA) testleri uygulanmıştır.

Bulgular

Bu bölümde araştırmaya katılan yükseköğretim öğrencilerinden elde edilen veriler doğrultusunda, araştırmanın alt problemleri çerçevesinde sadece anlamlı ilişki bulunan maddelere ilişkin sonuçlara yer verilmiştir.

Tablo 2: Cinsiyet Değişkenine göre t testi sonuçları

Madde	Cinsiyet	N	\bar{X}	SS	Sd	t	p
10	Kız	249	2,7269	1,21055	-2,748	440	,006
	Erkek	193	3,0518	1,26137			
12	Kız	249	2,2490	1,09353	-4,252	371,858	,000
	Erkek	193	2,7461	1,30815			
16	Kız	249	2,0924	1,11239	-4,110	364,543	,000
	Erkek	193	2,5907	1,37057			
18	Kız	249	2,9598	1,27570	-3,721	440	,000
	Erkek	193	3,4145	1,27238			
22	Kız	249	3,5100	1,20521	2,050	383,622	,041
	Erkek	193	3,2539	1,37417			
29	Kız	249	2,2570	1,14221	-2,213	377,597	,027
	Erkek	193	2,5233	1,33492			
32	Kız	249	2,4578	1,20451	-2,678	440	,008
	Erkek	193	2,7824	1,33631			

Tablo 2'de görüldüğü gibi, cinsiyet değişkenine ilişkin 10.,12.,16.,18.,22.,29. ve 32. maddelerde anlamlı farklılıklar bulunmuştur. Ankete katılan kız ve erkek öğrencilerin, “Yurt yönetimi, işlemlerimizi ve şikâyetlerimizi değerlendirerek sonuçlandırmaktadır.” sorusuna verdikleri cevaplar arasında erkek öğrenciler lehine anlamlı farklılık gözlemlenmiştir [$t_{(440)} = -2,748$, $p < .05$]. Kız öğrencilerin görüşleri ($\bar{x} = 2,72$), erkek öğrencilerin görüşlerine ($\bar{x} = 3,05$) göre daha olumsuzdur.

Yine, “Yurttaki hizmetle ilgili öğrenci görüşleri alınarak şikâyet kutusu vb. araçlarla beklentiler hayata geçirilmektedir.” sorusuna cinsiyet değişkeni açısından baktığımızda alınan cevaplar arasında erkek öğrenciler lehine anlamlı farklılık gözlenmektedir [$t_{(371,858)} = -4,252$, $p < .05$]. Kız öğrencilerin ortalamaları ($\bar{x} = 2,24$), erkek öğrencilerin ortalamalarına ($\bar{x} = 2,74$) göre daha düşük bulunmuştur.

Başka bir soruda cinsiyet değişkenine göre “Bize sunulan hizmetler (kütüphane, çalışma salonu, çizim odaları, TV salonu, küçük işletmeler, ziyaretçi odası, spor salonu vb.) beklentilerimizi karşılamaktadır.” sorusuna verdikleri cevaplar arasında erkek öğrenciler lehine anlamlı farklılık göstermektedir [$t_{(364,543)} = -4,110$, $p < .05$]. Diğer bir anlamlı farklılık olarak, kız öğrencilerin erkek öğrencilere göre yurttaki hizmetler ile ilgili şikâyetlerinin hayata geçirilmediğini düşündükleri görülmektedir. Kız öğrencilerin görüşleri ($\bar{x} = 2,09$), erkek öğrencilerin görüşlerine ($\bar{x} = 2,59$) oranla daha olumsuzdur. Erkek öğrencilerin kız öğrencilere göre yurttaki sunulan hizmetlerden daha memnun oldukları ortaya çıkmaktadır.

Yine öğrencilerin “Yurdumuzda kullanımımıza sunulan malzemelerin (perde, yatak, battaniye, yastık, dolap, nevresim vb.) temizliği yeterlidir.” sorusuna cinsiyet değişkeni açısından baktığımızda alınan cevaplar arasında erkek öğrenciler lehine anlamlı farklılık gözlenmektedir [$t_{(440)} = -3,721$, $p < .05$]. Kız öğrencilerin ortalamaları ($\bar{x} = 2,95$), erkek öğrencilerin ortalamalarına ($\bar{x} = 3,41$) göre daha olumsuzdur. Kız öğrencilerin erkek öğrencilere göre yurt temizliği konusunda biraz daha hassas oldukları görülmektedir.

Kız ve erkek öğrencilerin “Yurtta yeterli bir çevre düzenlemesi yapılmıştır.” sorusuna verdikleri cevaplar arasında kız öğrenciler lehine anlamlı farklılık gözlemlenmiştir [$t_{(383,622)}$]

=2,050, $p < .05$]. Kız öğrencilerin görüşleri ($\bar{x} = 3,51$), erkek öğrencilerin görüşlerine ($\bar{x} = 3,25$) göre daha olumludur. Erkek öğrenciler yurttaki yeterli çevre düzenlemesi yapılmadığını düşünmektedirler.

“Serbest zamanlarımızı değerlendirmek için yurttaki olanaklar yeterlidir.” sorusuna ankete katılan öğrencilerin cinsiyet değişkeni açısından bakıldığında kız ve erkek öğrenciler arasında erkek öğrenciler lehine anlamlı farklılık gözlemlenmiştir [$t_{(377,597)} = - 2,213$, $p < .05$]. Erkek öğrencilerin ortalamaları ($\bar{x} = 2,52$), kız öğrencilerin ortalamalarına ($\bar{x} = 2,25$) göre daha olumludur. Bu sonuca göre erkek öğrenciler yurttaki serbest zamanlarını değerlendirecek olanakların yeterli olduğunu düşündürmektedir.

Son olarak Cinsiyet değişkenine göre “Psiko-sosyal servis elemanları öğrencilerin sorunlarına destek olmakta ve öğrencilerle iletişim kurabilmektedir.” maddesine verdikleri cevaplar arasında erkek öğrenciler lehine anlamlı farklılık göstermektedir [$t_{(440)} = - 2,678$, $p < .05$]. Kız öğrencilerin görüşleri ($\bar{x} = 2,45$), erkek öğrencilerin görüşlerine ($\bar{x} = 2,78$) oranla daha olumsuzdur.

Tablo 3: Öğrenim Türü Değişkenine göre t testi sonuçları

Madde	Öğrenim Türü	N	\bar{X}	SS	Sd	t	p
17	Birinci Öğretim	322	2,8789	1,29734	2,784	440	,006
	İkinci Öğretim	120	2,4917	1,30928			
23	Birinci Öğretim	322	3,5373	1,22290	3,575	440	,000
	İkinci Öğretim	120	3,0250	1,38092			
26	Birinci Öğretim	322	3,2826	1,22192	3,907	440	,000
	İkinci Öğretim	120	2,7667	1,26845			
31	Birinci Öğretim	322	2,6460	1,20957	2,550	440	,011
	İkinci Öğretim	120	2,3167	1,20212			

Tablo 2'de görüldüğü gibi, öğrenim türü değişkenine ilişkin 17., 23., 26. ve 32. maddelerde anlamlı farklılıklar bulunmuştur.

“Yurttaki fiziki mekânlar ile tuvalet, banyo temizliği sağlığa uygun şartlara özen gösterilerek yapılmaktadır.” sorusuna öğretim türü değişkeni açısından baktığımızda alınan cevaplar arasında birinci öğretim öğrencileri lehine anlamlı farklılık gözlenmektedir [$t_{(440)} = 2,784$, $p < .05$]. Birinci öğretim öğrencilerinin görüşleri ($\bar{x} = 2,87$), ikinci öğretim öğrencilerinin görüşlerine ($\bar{x} = 2,49$) oranla daha olumludur.

Birinci öğretim ve ikinci öğretim öğrencilerinin “İşletmeler, ürün fiyatlarını görülebilecek şekilde ilan etmiştir.” sorusuna verdikleri cevaplar arasında birinci öğretim öğrencileri lehine anlamlı farklılık gözlemlenmiştir [$t_{(192,624)} = 3,575$, $p < .05$]. Birinci öğretim öğrencilerinin görüşleri ($\bar{x} = 3,53$), ikinci öğretim öğrencilerinin görüşlerine ($\bar{x} = 3,02$) oranla daha olumludur.

Ölçeğin 26. maddesi “Yurt kantinlerinde satılan ürünlerin çeşit, kalite ve fiyatları uygundur.” sorusuna öğretim türü değişkeni açısından baktığımızda alınan cevaplar arasında birinci öğretim öğrencileri lehine anlamlı farklılık gözlenmektedir [$t_{(440)} = 3,907$, $p < .05$].

Birinci öğretim öğrencilerinin görüşleri ($\bar{x} = 3,28$), ikinci öğretim öğrencilerinin görüşlerine ($\bar{x} = 2,76$) oranla daha olumludur.

Öğrenim türü değişkenine göre son anlamlı farklılık olarak ölçeğin 31. maddesindeki “Yurtta organize edilen sosyal, kültürel ve sportif faaliyetleri düzenleyen personel sayıca yeterlidir.” sorusuna verdikleri cevaplar arasında birinci öğretim öğrencileri lehine anlamlı farklılık göstermektedir [$t_{(440)} = 2,550$, $p < .05$]. Birinci öğretim öğrencilerinin görüşleri ($\bar{x} = 2,64$), ikinci öğretim öğrencilerinin görüşlerine ($\bar{x} = 2,31$) oranla daha olumludur.

Tablo 4: Yaş durumuna göre tek yönlü varyans analizi (ANOVA) sonuçları

M	Varyansın Kaynağı	Kareler Top.	sd	Kareler Ort.	F	p	Anlamlı fark
15	Gruplararası	26,397	2	13,198	7,019	,001	2 – 1
	Gruplarıçi	825,450	439	1,880			3 – 1
	Toplam	851,846	441				
22	Gruplararası	15,102	2	7,551	4,928	,008	1 – 3
	Gruplarıçi	672,665	439	1,532			2 – 3
	Toplam	687,767	441				
28	Gruplararası	14,015	2	7,008	4,294	,014	1 – 3
	Gruplarıçi	716,340	439	1,632			2 – 3
	Toplam	730,355	441				

Tablo 4’de görüldüğü gibi, yaş değişkenine ilişkin 15., 22. ve 28. maddelerde anlamlı farklılıklar bulunmuştur. Araştırmaya katılan öğrencilerin ölçeğin 15. maddesi “Oda kullanım alanı (yatak, masa ve dolap büyüklüğü vb.) ihtiyaçlarımı karşıladığından odada barınan öğrenci sayısı yeterlidir.” sorusuna verdikleri cevapların yaş grupları değişkeni açısından anlamlı farklılık belirlenmiştir. 21 -22 yaşında olanların ortalamaları ($\bar{x} = 2,60$) ile 20 yaş ve altı olanların ortalamaları ($\bar{x} = 2,18$) arasında 21 – 22 yaş grubu lehine anlamlı farklılık belirlenmiştir. Ayrıca 23 ve üstü yaş grubunda olanların ortalamaları ($\bar{x} = 2,83$), 20 ve altı yaş grubunda olanların ortalamaları arasında 23 ve üstü yaş grubunda olanlar lehine anlamlı farklılık ortaya çıkmıştır.

Ankete katılan öğrencilerin “Maddi olanaklarım yurttaki ihtiyaçlarımı (yurt ücreti, beslenme, çamaşırhane, internet vb.) karşılamaktadır.” sorusu olan ölçeğin 22. maddesinde öğrencilerin yaş durumları açısından anlamlı farklılık tespit edilmiştir. Yaş durumlarına göre 20 ve altı olanların ortalamaları ($\bar{x} = 3,45$) ile 23 ve üstü olanların ortalamaları ($\bar{x} = 3,01$) arasında ve 21 – 22 olanların ortalamaları ($\bar{x} = 3,59$) ile 23 ve üstü olanlar arasında anlamlı farklılık ortaya çıkmıştır.

Son olarak, araştırmaya katılan öğrencilerin ölçeğin 28. maddesi “Öğrenciler, yurt içi ve dışındaki sosyal ve kültürel faaliyetler hakkında duyurularla bilgilendirilmektedir.” sorusuna verdikleri cevapların yaş grupları açısından anlamlı farklılık belirlenmiştir. Yaş gruplarına göre 20 ve altı olanların ortalamaları ($\bar{x} = 3,46$) ile 23 ve üstü olanların ortalamaları ($\bar{x} = 2,91$) arasında ve 21 – 22 olanların ortalamaları ($\bar{x} = 3,40$) ile 23 ve üstü olanlar arasında anlamlı farklılık ortaya çıkmıştır.

Tablo 5: Fakülte değişkenine göre tek yönlü varyans analizi (ANOVA) sonuçları

M	Varyansın Kaynağı	Kareler Toplamı	sd	Kareler Ortalaması	F	p	Anlamlı fark
9	Gruplararası	14,453	4	3,613	2,90	,022	1 – 3
	Gruplarıçi	543,450	437	1,244	5		
	Toplam	557,903	441				
12	Gruplararası	14,370	4	3,592	2,46	,045	5 – 4
	Gruplarıçi	637,621	437	1,459	2		
	Toplam	651,991	441				
18	Gruplararası	26,128	4	6,532	4,01	,003	1 – 4 5 – 4
	Gruplarıçi	710,786	437	1,627	6		
	Toplam	736,914	441				

Tablo 5'de görüldüğü gibi, fakülte değişkenine ilişkin 9., 12. ve 18. maddelerde anlamlı farklılıklar bulunmuştur. Ankete katılan öğrencilerin “Yurt yönetimi, konusunda deneyimli ve yetkin, verdiği hizmette bir takım olarak çalışmaktadır.” sorusu olan ölçeğin 9. maddesinde fakülteleri açısından anlamlı farklılık tespit edilmiştir. Fakülte durumlarına göre eğitim fakültesinde öğrenim gören öğrencilerin ortalamaları ($\bar{x} = 3,29$), mühendislik fakültesinde öğrenim görenlerin ortalamaları ($\bar{x} = 2,75$) arasında Eğitim Fakültesi lehine anlamlı farklılık ortaya çıkmıştır.

Ölçeğin 12. maddesi “Yurttaki hizmetle ilgili öğrenci görüşleri alınarak şikâyet kutusu vb. araçlarla beklentiler hayata geçirilmektedir.” sorusunun öğrenim gördükleri fakülteleri açısından yapılan analizde Veteriner Fakültesi’nde öğrenim gören öğrencilerin ortalamaları ($X = 3,00$), İİBF öğrenim gören öğrencilerin ortalamaları ($X = 2,28$) sonucunda Veteriner Fakültesi lehine anlamlı farklılık belirlenmiştir.

“Yurdumuzda kullanımımıza sunulan malzemelerin (perde, yatak, battaniye, yastık, dolap, nevresim vb.) temizliği yeterlidir.” sorusu olan ölçeğin 18. maddesi ortalamalarına bakıldığında Eğitim Fakültesi ortalamaları ($\bar{x} = 3,36$) ile İİBF’de öğrenim gören öğrencilerin ortalamaları ($\bar{x} = 2,80$) arasında Eğitim Fakültesi lehine anlamlı farklılık tespit edilmiştir. Ayrıca Veteriner Fakültesi ortalamaları ($\bar{x} = 3,51$) ile İİBF’de öğrenim gören öğrencilerin ortalamaları arasında Veteriner Fakültesi lehine anlamlı farklılık tespit edilmiştir.

Tablo 6: Barınma Süresi değişkenine göre tek yönlü varyans analizi (ANOVA) sonuçları

	Varyansın Kaynağı	Kareler Top.	sd	Kareler Ortalaması	F	p	Anlamlı fark
6	Gruplararası	23,236	4	5,809	2,79	,02	1 – 2
	Gruplarıçi	908,477	437	2,079	4	6	1 – 4
	Toplam	931,713	441				
10	Gruplararası	17,029	4	4,257	2,80	,02	1 – 3
	Gruplarıçi	663,361	437	1,518	4	5	
	Toplam	680,389	441				
15	Gruplararası	20,185	4	5,046	2,65	,03	3 – 2
	Gruplarıçi	831,661	437	1,903	2	3	
	Toplam	851,846	441				
16	Gruplararası	19,347	4	4,837	3,13	,01	3 – 2
	Gruplarıçi	675,189	437	1,545	0	5	
	Toplam	694,536	441				

Tablo 6'da görüldüğü gibi, barınma süresi değişkenine ilişkin 6., 10., 15. ve 16. maddelerde anlamlı farklılıklar bulunmuştur. Ankete katılan öğrencilerin “Yurtta sağlık hizmetleri (ambulans, revir, tıbbi malzeme vb.) verilmektedir.” sorusu olan ölçeğin 6. maddesinde öğrencilerin yurttaki barınma süreleri açısından anlamlı farklılık tespit edilmiştir. Yurtta barınma sürelerine göre bir yıl kalan öğrencilerin ortalamaları ($\bar{x} = 3,02$) ile iki yıl kalanların ortalamaları ($\bar{x} = 1,27$) ve dört yıl kalanların ortalamaları ($\bar{x} = 1,27$) arasında bir yıl kalanlar lehine anlamlı farklılık ortaya çıkmıştır.

Ölçeğin 10. Maddesi “Yurt yönetimi, işlemlerimizi ve şikâyetlerimizi değerlendirerek sonuçlandırmaktadır.” Yurtta barınma süreleri açısından yapılan analizde barınma süresi bir yıl olanların ortalamaları ($\bar{x} = 3,26$), üç yıl olanların ortalamaları ($\bar{x} = 2,68$) sonucunda bir yıl kalanlar lehine anlamlı farklılık belirlenmiştir.

“Oda kullanım alanı (yatak, masa ve dolap büyüklüğü vb.) ihtiyaçlarımı karşıladığından odada barınan öğrenci sayısı yeterlidir.” sorusu olan ölçeğin 15. maddesi ortalamalarına bakıldığında, yurttaki barınma süresi iki yıl olanların ortalamaları ($\bar{x} = 2,26$) ile üç yıl olanların ortalamaları ($\bar{x} = 2,85$) arasında iki yıl olanlar lehine anlamlı farklılık tespit edilmiştir.

Araştırmaya katılan öğrencilerin ölçeğin 16. maddesi “Bize sunulan hizmetler (kütüphane, çalışma salonu, çizim odaları, TV salonu, küçük işletmeler, ziyaretçi odası, spor salonu vb.) beklentilerimizi karşılamaktadır.” sorusuna verdikleri cevapların barınma süreleri açısından anlamlı farklılık belirlenmiştir. Yurtta barınma durumları üç yıl olanların ortalamaları ($\bar{x} = 2,63$) ile iki yıl kalanların olanların ortalamaları ($\bar{x} = 2,07$) arasında üç yıl kalanların lehine anlamlı farklılık belirlenmiştir.

Tablo 7: Genel not ortalaması değişkenine göre tek yönlü varyans analizi (ANOVA) sonuçları

	Varyansın Kaynağı	Kareler Toplamı	sd	Kareler Ortalaması	F	p	Anlamlı fark
5	Gruplararası	27,554	4	6,889	4,68	,001	3 – 1
	Gruplariçi	642,717	437	1,471	4		4 – 1
	Toplam	670,271	441				4 – 2
32	Gruplararası	19,703	4	4,926	3,10	,016	5 – 1
	Gruplariçi	694,417	437	1,589	0		
	Toplam	714,120	441				

Tablo 7'de görüldüğü gibi, Genel not ortalaması değişkenine ilişkin 5. ve 32. maddelerde anlamlı farklılıklar bulunmuştur. Ölçeğin 5. maddesi “Yurt ücretleri verilen hizmetlere göre makul düzeydedir.” sorusunun genel not ortalaması durumları açısından yapılan analizde not ortalaması 1,49 ve aşağısı ortalamaları ($\bar{x} = 3,25$), 2,00 – 2,99 olanların ortalamaları ($\bar{x} = 3,49$) sonucunda 2,00-2,99 olanlar lehine anlamlı farklılık belirlenmiştir. Ayrıca 3,00 ve yukarısı ortalamaya sahip öğrencilerin ortalamaları ($\bar{x} = 3,25$) ile 1,49 aşağısı olanlar ve 1,50 – 1,99 olanlar arasında 3,00 ve üstü olanlar lehine anlamlı farklılık tespit edilmiştir.

Araştırmaya katılan öğrencilerin ölçeğin 32. maddesi “Psiko-sosyal servis elemanları öğrencilerin sorunlarına destek olmakta ve öğrencilerle iletişim kurabilmektedir.” sorusuna verdikleri cevapların genel not ortalamaları açısından anlamlı farklılık belirlenmiştir. Not ortalaması 1,49 aşağısı olanların ortalamaları ($\bar{x} = 2,08$) ile 3,00 üstü olanların ortalamaları ($\bar{x} = 4,33$) arasında 3,00 üstü olanlar lehine anlamlı farklılık belirlenmiştir.

Tablo 8: Barınmada öncelik değişkenine göre tek yönlü varyans analizi (ANOVA) sonuçları

	Varyansın Kaynağı	Kareler Toplamı	sd	Kareler Ortalaması	F	p	Anlamlı fark
1	Gruplararası	25,134	4	6,283	3,328	,011	5 – 1
	Gruplariçi	825,050	437	1,888			5 – 2
	Toplam	850,183	441				
5	Gruplararası	33,294	4	8,324	5,710	,000	1 – 2
	Gruplariçi	636,977	437	1,458			5 – 2
	Toplam	670,271	441				5 – 3
10	Gruplararası	23,428	4	5,857	3,896	,004	5 – 1
	Gruplariçi	656,962	437	1,503			5 – 3
	Toplam	680,389	441				5 – 4
17	Gruplararası	23,071	4	5,768	3,433	,009	2 – 3
	Gruplariçi	734,304	437	1,680			5 – 3
	Toplam	757,376	441				
26	Gruplararası	19,844	4	4,961	3,216	,013	1 – 3
	Gruplariçi	674,176	437	1,543			5 – 3
	Toplam	694,020	441				

Tablo 8'de görüldüğü gibi, barınmada öncelik değişkenine ilişkin 1.,5.,10.,17. ve 26. maddelerde anlamlı farklılıklar bulunmuştur. Ankete katılan öğrencilerin “*Yurda kayıta ve yerleşmede objektif kurallar uygulanmakta ve bilgilendirme yapılmaktadır.*” sorusu olan ölçeğin 1. maddesinde barınmada öncelik durumları açısından anlamlı farklılık tespit edilmiştir. Barınmada öncelik durumlarına göre yurdun sağladığı imkânların cazip olması diyenlerin ortalamaları ($\bar{x} = 3,64$) ile maddi yönden uygun olması diyenlerin ortalamaları ($\bar{x} = 2,94$) ve okula yakın olması diyenlerin ortalaması ($\bar{X} = 2,92$) arasında imkânların cazip olması diyenlerin lehine anlamlı farklılık ortaya çıkmıştır.

Ölçeğin 5. Maddesi “*Yurt ücretleri verilen hizmetlere göre makul düzeydedir.*” sorusunun barınmada öncelik durumları açısından yapılan analizde maddi yönden uygun olması diyenlerin ortalamaları ($\bar{x} = 3,91$) ile okula yakın olması diyenler ($\bar{x} = 3,37$) arasında maddi yönden uygun olması diyenler lehine anlamlı farklılık belirlenmiştir. Ayrıca imkânların cazip olması diyenlerin ortalamaları ile okula yakın olması ve aile isteğinden diyenlerin ortalamaları arasında imkânların cazip olması diyenler lehine anlamlı farklılık tespit edilmiştir.

“*Yurttaki fiziki mekânlar ile tuvalet, banyo temizliği sağlığa uygun şartlara özen gösterilerek yapılmaktadır.*” sorusu olan ölçeğin 17. maddesi ortalamalarına bakıldığında barınmadaki öncelik durumu okula yakın olması olanların ortalamaları ($\bar{x} = 3,10$) ile ailesi istediği için kalanların ortalamaları ($\bar{x} = 2,44$) arasında okula yakın olması diyenlerin lehine anlamlı farklılık tespit edilmiştir. Ayrıca imkânların cazip olmasından dolayı tercih edenlerin ortalamaları ($\bar{x} = 3,15$) ile ailesi istediği için tercih edenlerin ortalamaları arasında imkânlardan dolayı tercih edenlerin lehine anlamlı farklılık ortaya çıkmıştır.

Ankete katılan öğrencilerin “*Lokanta-Kantin işletmesinde verilen hizmetler (personelin kılık-kıyafeti, yemek hazırlama yerlerinin temizliği, sunum şekli, kullanılan araç-gereçler vb.) sağlığa uygun şartlara uygundur.*” sorusu olan ölçeğin 25. maddesinde barınmadaki öncelikleri açısından anlamlı farklılık tespit edilmiştir. Barınmadaki öncelikleri imkânların cazip olması diyenlerin ortalamaları ($\bar{x} = 3,52$) ile maddi yönden uygun olmasından dolayı tercih edenlerin ortalamaları ($\bar{x} = 2,94$) ve ailesi istediği için tercih edenlerin ortalamaları ($\bar{x} = 2,69$) arasında imkânların cazip olmasından dolayı tercih edenlerin lehine anlamlı farklılık tespit edilmiştir.

Ölçeğin 26. Maddesi “*Yurt kantinlerinde satılan ürünlerin çeşit, kalite ve fiyatları uygundur.*” sorusunun barınmadaki öncelik durumları açısından ortalamalarına bakıldığında barınmadaki öncelik durumu maddi yönden uygun olanların ortalamaları ($\bar{x} = 3,20$) ile ailesi istediği için kalanların ortalamaları ($\bar{x} = 2,69$) arasında maddi yönden uygun olması diyenlerin lehine anlamlı farklılık tespit edilmiştir. Ayrıca imkânların cazip olmasından dolayı tercih edenlerin ortalamaları ($\bar{x} = 3,42$) ile ailesi istediği için tercih edenlerin ortalamaları arasında imkânlardan dolayı tercih edenlerin lehine anlamlı farklılık ortaya çıkmıştır.

Tablo 9: Ailenin yeri değişkenine göre tek yönlü varyans analizi (ANOVA) sonuçları

	Varyansın Kaynağı	Kareler Toplamı	sd	Kareler Ortalaması	F	p	Anlamlı fark
4	Gruplararası	20,608	4	5,152	3,57	,00	2 – 5
	Gruplariçi	629,747	437	1,441	5	7	
	Toplam	650,355	441				
18	Gruplararası	18,038	4	4,509	2,74	,02	1 – 4
	Gruplariçi	718,876	437	1,645	1	8	1 – 5
	Toplam	736,914	441				
20	Gruplararası	19,793	4	4,948	3,70	,00	2 – 3
	Gruplariçi	583,494	437	1,335	6	6	2 – 5
	Toplam	603,287	441				
24	Gruplararası	21,691	4	5,423	3,08	,01	2 – 3
	Gruplariçi	767,035	437	1,755	9	6	2 – 5
	Toplam	788,726	441				

Tablo 9'da görüldüğü gibi, ailenin yaşadığı yer değişkenine ilişkin 4., 18., 20. ve 24. maddelerde anlamlı farklılıklar bulunmuştur. Ankete katılan öğrencilerin “Haberleşme hizmetleri (telefon, mektup, cep telefonu şarjı vs.) yeterli ve tatmin edici olarak sağlanmaktadır.” sorusu olan ölçeğin 4. maddesinde ailenin ikamet durumları açısından anlamlı farklılık tespit edilmiştir. Aile ikamet durumlarına göre kasabada yaşayanların ortalamaları ($\bar{x} = 3,95$), ilçede yaşayanların ortalamaları ($\bar{x} = 3,23$) arasında kasabada yaşayanlar lehine anlamlı farklılık ortaya çıkmıştır.

Ölçeğin 18. maddesi “Yurdumuzda kullanımımıza sunulan malzemelerin (perde, yatak, battaniye, yastık, dolap, nevresim vb.) temizliği yeterlidir” sorusunun aile ikametgâh durumları açısından yapılan analizde ikametgâh durumu köy olanların ortalamaları ($\bar{x} = 3,55$), il olanların ortalamaları ($\bar{x} = 2,95$) ve büyükşehir olanların ortalamaları ($\bar{x} = 3,00$) sonucunda köyde yaşayanlar lehine anlamlı farklılık belirlenmiştir.

“Yurttaki fiziki mekânlarda yeterli aydınlatma ve havalandırma ile ferah bir ortam sağlanmıştır.” sorusu olan ölçeğin 20. maddesi ortalamalarına bakıldığında aile ikametgâh durumu kasaba olanların ortalamaları ($\bar{x} = 3,88$) ile ilçe olanların ortalamaları ($\bar{x} = 3,25$) ve Büyükşehir olanların ortalamaları ($\bar{x} = 3,18$) arasında kasabada yaşayanlar lehine anlamlı farklılık tespit edilmiştir.

Araştırmaya katılan öğrencilerin ölçeğin 24. maddesi “Yurt lokantasında sunulan yemeklerin çeşit, kalite ve fiyatları beklentilerimize uygundur.” sorusuna verdikleri cevapların aile ikametgâh durumları açısından anlamlı farklılık belirlenmiştir. Aile ikametgâh durumu kasaba olanların ortalamaları ($\bar{x} = 3,59$) ile ilçe olanların ortalamaları ($\bar{x} = 2,86$) ve Büyükşehir olanların ortalamaları ($\bar{x} = 2,86$) arasında kasabada yaşayanlar lehine anlamlı farklılık tespit edilmiştir.

Tablo 10: Aylık harcama değişkenine göre tek yönlü varyans analizi (ANOVA) sonuçları

Varyansın Kaynağı	Kareler Toplamı	sd	Kareler Ortalaması	F	p	Anlamlı fark
2 Gruplararası	23,174	5	4,635	3,38	,005	2 – 3 2 – 5
Gruplariçi	597,296	436	1,370			
Toplam	620,471	441				
3 Gruplararası	21,080	5	4,216	2,78	,017	1 – 3
Gruplariçi	660,956	436	1,516			
Toplam	682,036	441				
8 Gruplararası	22,212	5	4,442	3,18	,008	2 – 5
Gruplariçi	608,023	436	1,395			
Toplam	630,235	441				

Tablo 10'da görüldüğü gibi, cinsiyet değişkenine ilişkin 2.,3.ve 8. maddelerde anlamlı farklılıklar bulunmuştur. Ankete katılan öğrencilerin “Yurt, verdiği hizmetlerde kalite ve öğrenci tatminini esas alarak kendisini devamlı geliştirmekte ve yenilenmektedir.” sorusu olan ölçeğin 2. maddesinde aylık harcamaları açısından anlamlı farklılık tespit edilmiştir. Aylık harcama durumlarına göre 151 – 250 TL olanların ortalamaları ($\bar{x} = 3,29$) ile 451 – 550 TL olanların ortalamaları ($\bar{x} = 2,78$) ve 251 – 350 TL olanların ortalamaları ($\bar{x} = 2,53$) arasında 151 – 250 TL olanlar lehine anlamlı farklılık ortaya çıkmıştır.

“Yurtta çalışma saatleri, mesai saatleri dışında da hizmet alınabilecek şekilde düzenlenmiştir.” sorusu olan ölçeğin 3. maddesi ortalamalarına bakıldığında aylık harcama durumu 150 TL ve altı olanların ortalamaları ($\bar{x} = 3,60$) ile 251 – 350 TL olanların ortalamaları ($\bar{x} = 2,68$) arasında 150 TL ve altı olanlar lehine anlamlı farklılık tespit edilmiştir.

Araştırmaya katılan öğrencilerin ölçeğin 8. maddesi “Yurt yönetimi, hizmetlerin yerine getirilmesinde gerekli liderliği göstermektedir.” sorusuna verdikleri cevapların aylık harcama durumları açısından anlamlı farklılık belirlenmiştir. Aylık harcamaları 151 – 250 TL olanların ortalamaları ($\bar{x} = 3,44$) ile 451 – 550 TL olanların ortalamaları ($\bar{x} = 2,86$) arasında 151 – 250 TL olanlar lehine anlamlı farklılık belirlenmiştir.

Sonuç ve Öneriler

Araştırmada elde edilen bulgulara göre YURTKUR bünyesinde barınan öğrencilerin Yünlü (2007) tarafından yapılan “Müşteri İlişkileri Yönetimi ve Yurtkur’da Bir Araştırma” isimli çalışmadaki bulguların aksine, genel anlamda yurtlardan memnun oldukları görüşünde oldukları söylenebilir.

Yine araştırmada yurtlarda kayıt esnasında ve barınma süresince objektif kuralların uygulanması ve yurt kuralları hakkında öğrencilerin zamanında bilgilendirilmesi üzerinde durulması gerektiği sonucuna ulaşılmıştır. İkiz’in (2008) çalışmasında da öğrenci kapasitesinde azaltmalar yapılarak, fiziki mekânlardaki yoğunluk azaltılması, hizmeti alanların yanlış kullanımlarının önüne geçebilmek için, toplu yaşanan yerlerde uyulması gereken kurallar konusunda bilgilendirmeler yapılması vurgulanmıştır.

Diğer taraftan öğrencilerin sağlık hizmetleri konusunda yurtlarda bir takım sorunlarının olduğu tespit edilmiş (ambulans, hemşire) ve öğrencilerin bu konularda gerekli önlemlerin alınması gerektiği söylenebilir. Öncelikle nöbetçi sağlık personelinin bulunması ve ambulans hizmetlerinin daha etkili şekilde organize edilmesi gerektiği söylenebilir.

Yine benzer konuda İkiz (2008) çalışmasında toplu yaşam alanları olan yurtlarda barınan öğrencilerin, bulaşıcı hastalıklara karşı en açık ve riskli grubu oluşturduğunu bu nedenle koruyucu sağlık hizmetleri ve halk sağlığı alanında bilgilendirmeler yapılmasıyla genel anlamda sağlık taramaları ile gerekli tedbirler alınması gerektiğini önermektedir.

Yurt kurallarını uygulamada ve öğrencilerin bu kurallara uymalarında problemleri olduğu söylenebilir. Özellikle kız öğrencilerin kuralların çok katılığı hakkında görüşleri de dikkate alınmalıdır. Bu açıdan kuralların öğrencilerle birlikte belirlenmesi ya da yurttaki barınan öğrencilerin de görüşleri dikkate alınarak yeniden revize edilmesi gerektiği söylenebilir. Çünkü Yurtkur'da hizmetlerin kalitesini artırmak ve müşteri memnuniyet düzeyini yükseltilebilmek için, çağdaş yönetim tekniklerinin uygulanması gerektiği söylenebilir.

Araştırmada dikkate değer diğer bir bulgu olarak, öğrencilerin yurtlar hakkında görüş, temenni ve şikâyetleri konusunda özellikle kız öğrencilerin erkek öğrencilere yurt yönetiminden isteklerinin yeterince dikkate alınmadığını ifade etmeleridir. Yünlü (2007) tarafından yapılan çalışmada da, öğrenciler ile yöneticiler arasında güçlü iletişim kurmanın önemli olduğu ve öğrencilere sunulan hizmetler konusunda karar alınırken öğrencilerin de görüşlerine başvurulması gerektiği vurgulanmıştır.

Araştırmanın önemli bulgularında biri de fiziksel olarak odaların kalabalık olduğu noktasıdır. Özellikle oda kullanım alanları konusunda kız öğrenciler aleyhine bir durum söz konusudur. Kız öğrenciler kendilerine düşen alanların yetersiz olduğunu, odaların dörder kişilik olmasının sorun teşkil ettiğini ve ders çalışma ve dinlenebilme açısından kendilerini mutsuz ettiğini ifade etmişlerdir. Bu açıdan özellikle kız öğrencilerin oda kişi sayılarının daha düşük tutulması gerektiği sonucuna ulaşılabılır.

İkiz'in (2008) çalışmasında da özellikle öğrenci kapasitesinin çok yüksek olması nedeniyle, mevcut fiziki mekânlar yetersiz kalmakta ve hizmetlerde kaliteyi düşürmektedir. Bunun için yurtlarda kapasite düşümleri yapılarak fiziki mekânlarda iyileştirmeler hayata geçirilmelidir. Yapılacak iyileştirmelerde ranza sisteminden karyola sistemine geçilmesi, odanın ayakkabılık, ders çalışma masası gibi ahşap malzemelerle donatılması, sağlıklı ve modern bir yaşam alanı sunulması kaliteyi artırmanın yanında tatmin düzeyini yükselteceği sonucuna ulaşılmıştır.

Temizlik faktörü açısından araştırmanın sonuçları değerlendirildiğinde kız öğrencilerin erkek öğrencilere göre daha hassas olduklarını ve yurtların daha sık temizlenmesi gerektiği ifade etmişlerdir. İkiz'de (2008) çalışmasında Yurttaki fiziki mekânların, tuvalet ve banyoların temizliğinde sağlığa uygunluk kurallarına riayet edilmesi ve temizlik hizmetinde çalışan personele eğitim verilerek nitelikleri artırılması önerisinde bulunmaktadır.

Yine yurtlarda öğrencilerin kullanımına sunulan sıcak su konusunda yurt idarecilerinin gerekli önlemleri alıp günün her saatinde öğrencilere sıcak su imkânını sağlaması gerektiği söylenebilir. Akhun vd. (1988) tarafından yapılan çalışmada da, öğrenciler; yaşam alanları, beslenme ve işletmeler, güvenlik ve temizlik hizmetleri, ısınma ve sıcak su, rehberlik ve sağlık hizmetleri ve yurt işlemleri ile ilgili görüşlerini belirterek, daha kaliteli bir hizmet anlayışı beklentisini dile getirmişlerdir.

Araştırmada son olarak öğrencilerin, yurtlarda kantin, lokanta işletmelerinde personelin temizliğinin yeterince olmadığı, serbest zaman değerlendirilmesi konusunda çeşitliliğin az olması, yurtlardaki psiko-sosyal servis elemanlarının öğrencilere destek konusundaki yetersizliği, İkinci öğretimde okuyan öğrencilerin yurt hizmetlerini yetersiz bulması, Özellikle ikinci öğretim öğrencilerinin akşam derslerinin olması yurt yemek saatleriyle çakışmasından dolayı öğrencilerin yeri geldiğinde yemek yemeden günü tamamladığı görüşlerinde toplandığı söylenebilir. Tunç (1992), Yalçın ve Özdemir (2000) ve

Güllü, Kuşdereci, (2011), tarafından yapılan çalışmalarda öğrencilerin barındığı yurtlarla ilgili olarak, barınma konusunda; yurdun ve odaların daha temiz olması, odalarda kişi sayısının azalması, giriş saatlerinin uzatılması, beslenme konusunda; yemeklerin kaliteli, ucuz ve yemekhanenin temiz olması, temizlik konusunda; tuvalet ve banyolarının daha özenli temizlenmesi, genel temizliğin daha iyi yapılması, sağlık konusunda; yeterli sağlık elamanının, sağlık amacının, revir ve gerekli ilaçların bulunması, sosyal, kültürel ve sportif faaliyetler konusunda ise; faaliyet çeşitlerinin çoğalması, spor yapılabilecek mekânların ve malzemelerin bulunması, tabldot usulü yemek sisteminin öğrenciyi tatmin etmemesi, bu yurtlara kapasitesinden fazla öğrenci alınması ile hizmet kalitesinin düşmesi, üniversite yurtlarının diğerlerine göre hiyerarşik yapısı daha dik ve öğrencilerin kararlara katılımının ve etkileşiminin daha düşük olması gibi isteklerinin tespit edilmesi araştırma bulgularımızla paralel öğrenci beklentilerinin olduğunu göstermektedir.

KAYNAKÇA

- AKHUN, İ. (1988): *Yurtkur Yurtlarında Barınan Öğrencilerin Beklenti ve Problemleri*, Ankara: Yüksek Öğrenim Kredi ve Yurtlar Kurumu Yayını.
- GÜLLÜ, K, KUŞDERECİ, S., (2011): “:Yüksek Öğrenim Kredi ve Yurtlar Kurumunun Verdiği Hizmetlerin Üniversite Öğrencileri Tarafından Algılanması: Sivas Yurtkur Örneği” Erciyes Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi Sayı: 30 Yıl:1.
- GRONROOS, C. (1990): *Service Management and Marketing*, Massachusetts: Lexington Books.
- HALİS, M. (2004): *Toplam Kalite Yönetimi Kapsam İlkeler ve Uygulamalar*, Ankara: Roma Yayınları-13, 1. Baskı.
- İKİZ, M., (2008): Yüksek Öğrenim Kredi Ve Yurtlar Kurumu’nda Hizmet Kalitesi Ve Müşteri Tatmin Düzeyinin Ölçülmesi: Edirne Selimiye Öğrenci Yurdu Müdürlüğü Örneği, Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Edirne: Trakya Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü.
- KAVRAKOĞLU, İ. (1993): *Kalite Güvencesi ISO 9000 ve Toplam Kalite*, İstanbul: Yapım ElCompany, Rekabetçi Yönetim Dizisi-1.
- MONKS J. G., (1982): *Operations Management: Theyong Problems*, Mcgrow Hill Book Company.
- ROGERS L., (1996): *İlke ve Yöntemleriyle Pazarlama*, Epsilon Yayıncılık, İstanbul.
- TUNÇ, A. (1992): *Üniversite Yurtları ile Vakıf, Dernek ve Özel Yüksek Öğrenim Yurtlarının Yapısı*, Yayınlanmamış Doktora Tezi, Ankara: Hacettepe Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü.
- TÜRKER, R., (2003): Yükseköğretimde Kalite, Üniversite ve Toplum- Bilim, Eğitim ve Düşünce Dergisi, Aralık, cilt 3, sayı:4.
- ÖZGÜVEN, N, (2008): “Hizmet Pazarlamasında Müşteri Memnuniyeti Ve Ulaştırma Sektörü Üzerinde Bir Uygulama”, Ege Akademik Bakış, 8(2), 651-682.
- ÖZTÜRK A. S., (2008): *Hizmet Pazarlaması*, Ekin Basım Yayın Dağıtım, 8.Baskı , Eskişehir.
- YAĞIZ, Ö. (1997): “Yüksek Öğretim Kurumları ve Toplam Kalite Yönetimi,” ODTÜ Gelişme Dergisi, Cilt: 24, Sayı: 2.
- YALÇIN, S. ve ÖZDEMİR, A. (2000): “Öğrencilerin Yurt ve Üniversitede Karşılaştıkları Sorunların Yaşantılarına Nasıl Yansdığıнын, Bu Sorunlarını Çözümlemede Hangi Yollara Başvurdıklarının ve Psiko- Sosyal Servislerden Ne Gibi Yardımlar Almak İstediklerinin Belirlenmesi”, Ankara: Kredi ve Yurtlar Kurumu Yayını.
- YÜNLÜ, S. (2007): “Müşteri İlişkileri Yönetimi ve Yurtkur’da Bir Araştırma”, Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Ankara: TODAİE.
- url1, (2012), www.tdk.org.tr.