

LİSANS TURİZM ÖĞRENCİLERİNİN BARINMA HİZMETLERİNE YÖNELİK KALİTE ALGILAMALARI

İbrahim YILMAZ¹, Nihat ÇEŞMECİ²

ÖZET

Amaç: Bu çalışmanın amacı, lisans düzeyinde turizm eğitimi almakta olan öğrencilerin barınma hizmetlerinin kalitesine ilişkin algılamalarının belirlenmesidir.

Yöntem: Araştırma verileri, kolayda örnekleme yöntemiyle Nevşehir Hacı Bektaş Veli Üniversitesi, Turizm Fakültesi'nde lisans düzeyinde turizm eğitimi gören ve devlet yurdu, özel yurt ve öğrenci apartı gibi konaklama işletmelerinde kalan toplam 334 öğrenciye anket uygulanarak toplanmıştır. Elde edilen verilerin analizinde faktör, güvenilirlik ve ANOVA gibi istatistiksel analiz yöntemlerinden faydalanılmıştır.

Bulgular: Analiz sonuçları, öğrencilerin hizmet kalitesi algılamalarının beş faktörlü (personel, yönetim anlayışı, binanın fiziksel özellikleri, maddi ve sosyokültürel unsurlar ve diğer özellikler/imkânlar) bir yapıya sahip olduğunu göstermektedir. Öğrencilerin bu faktörlere ilişkin beklentilerinin yeterince karşılanmadığı anlaşılmıştır. Öğrencilerin hizmet kalitesi ile ilgili en fazla memnuniyetsizlik duydukları hususlar; görüşlerine yeterince başvurulmaması, ortak kullanım alanlarının yetersizliği ve sürekli iyileştirme anlayışının benimsenmemesidir. Öğrenciler en fazla 24 saat sıcak su imkânından, ısınma sorunu olmamasından ve personelin dış görünüşünün temiz ve düzgün olmasından memnundur. Ayrıca öğrencilerin hizmet kalitesi algılamaları arasında bazı barınma yerlerine ve barınma yeri tercih nedenlerine göre anlamlı fark bulunmuştur.

Özgünlük: Araştırmada turizm eğitimi alan üniversite öğrencilerinin barınma hizmetlerinin kalitesi ile ilgili görüşlerine yer verilmiş olması, özellikle konuyla ilgili Türkçe literatüre kayda değer bir katkı sunmaktadır.

Anahtar Kelimeler: Hizmet Kalitesi, Barınma Yerleri, Turizm Öğrencileri, Barınma Hizmetleri Kalitesi.

QUALITY PERCEPTIONS of UNDERGRADUATE TOURISM STUDENTS REGARDING ACCOMMODATION SERVICES

ABSTRACT

Purpose: The aim of this study is to determine the perceptions of students, studying tourism at the undergraduate level, regarding the quality of student housing places.

Methodology: The data was collected by a survey using purposive sampling method from 334 students, studying at Tourism Faculty in Nevşehir Hacı Bektaş Veli University and staying in state dormitories, private dormitories and student apartments. Statistical analysis methods such as factor analysis, reliability analysis and ANOVA analysis were used in the analysis of the data obtained.

Findings: The results of the analyses show that students' perceptions of service quality have a five-factor structure as staff, managerial approach, physical characteristics of the building, financial and socio-cultural elements and other features/amenities. It has been found that the expectations of the students regarding these five factors have not been adequately met. Students evaluate low the following issues related with housing service quality: lack of adequate reference to their opinions, inadequacy of common areas of use and lack of continuous improvement. Students evaluate high the 24 hour hot water facility, lack of heating problems and the clean and smooth appearance of the staff. In addition, it was found that there is a significant difference between the students' perceptions of service quality by different housing types and that there are differences by reasons for choosing housing place.

Originality: In this study, the perception of housing services quality by undergraduate tourism students were investigated, which makes a significant contribution in particular to Turkish literature on the subject.

Keywords: Service Quality, Housing Places, Tourism Students, Housing Services Quality.

¹ Prof. Dr., Nevşehir Hacı Bektaş Veli Üniversitesi, Turizm Fakültesi, Turizm Rehberliği Bölümü, yilmaz@nevsehir.edu.tr, ORCID: 0000-0003-1493-5379

² Dr. Öğr. Üyesi, Erciyes Üniversitesi, Turizm Fakültesi, Turizm Rehberliği Bölümü, ncesmec@erciyes.edu.tr, ORCID: 0000-0003-0736-4133 (Sorumlu Yazar- Corresponding Author)

1. GİRİŞ

Barınma hizmeti; öğrencilerin öğrenim dönemleri boyunca konaklama, beslenme ve sosyal ihtiyaçlarını karşılamalarını ve eğitim hazırlıklarını yapmalarını sağlayan hizmetleri kapsamaktadır (Resmi Gazete, 2017). Barınma ihtiyacı, yükseköğretim düzeyindeki öğrencilerin en temel sorunlarından biridir. Bu sorunun çözümü için gerek devlet gerekse özel sektör tarafından birtakım adımlar atılmaktadır. Bu kapsamda, öğrencilerin barınma ihtiyaçlarına yönelik olarak devlet yurdu, özel yurt, öğrenci apartı gibi alternatif seçenekler bulunmaktadır. Devlet yurtları, Yüksek Öğrenim Kredi ve Yurtlar Kurumu'nun (YURTKUR) bünyesinde toplanmıştır. Bu yurtlar genellikle çok sayıda öğrencinin kaldığı büyük binalardır ve öğrencilerin barınma ihtiyaçlarının karşılanmasına yönelik hizmetler sunmaktadır (Özgür ve diğerleri, 2010). Devlet yurtları dışında, özel sektöre ait benzer yurtlar da yükseköğretim öğrencilerinin barınma ihtiyaçlarına yönelik hizmet vermektedir. Ayrıca özellikle son yıllarda öğrencilerin barınmalarına imkân sağlayan yarı özel yurt, öğrenci apartı ve stüdyo daire gibi seçenekler de bu ihtiyacın karşılanmasında önemli fonksiyonlar üstlenmektedir.

Hizmet kalitesi kavramı bu konuda pek çok araştırma yapan Parasuraman ve diğerleri (1988) tarafından, işletmenin müşteri beklentilerini karşılama veya bu beklentileri aşma yeteneği şeklinde tanımlanmaktadır. Ghobadian ve diğerleri de (1994) hizmet kalitesini müşteri beklentilerinin karşılanma derecesi olarak nitelendirmektedir. Hizmet işletmeleri tarafından kalite yönetiminde iki temel yaklaşım benimsenebilir (Ghobadian ve diğerleri, 1994). Pasif (reaktif) yaklaşımda kalite, hizmet farklılaştırmasının ve müşteri memnuniyetinin asıl kaynağı olarak görülmektedir. Bu nedenle müşteri memnuniyetinin sağlanmasından ziyade müşteri sorunlarının en aza indirilmesi esastır. Müşteri beklentilerine uygun kalite düzeyine ulaşmak için bu yaklaşım yeterli değildir. Stratejik (proaktif) yaklaşımda ise kalite, hizmet farklılaştırmasının ve rekabet üstünlüğü stratejisinin en önemli aracıdır. Kalite, genellikle işletmenin en önemli itici güçlerinden biri olarak görülmekte ve temel amaç müşteri memnuniyetinin sağlanmasıdır. Bu yaklaşımı benimseyen hizmet işletmeleri rekabet güçlerini artırmada önemli başarılar elde edebilirler. Dolayısıyla günümüzün artan rekabet ortamında hizmet işletmeleri müşteri beklentileri doğrultusunda bir kalite yönetimi yaklaşımına sahip olmalıdır.

Her ne kadar sahip oldukları ortak özelliklerden (soyutluk, ayrılmazlık, değişkenlik, dayanıksızlık gibi) dolayı hizmetlerin kalitesinin ölçülmesi kolay olmasa da, işletmeler için bu bir zorunluluktur. Çünkü bu ölçüm, hizmetten faydalananların söz konusu hizmetten memnun kalıp kalmadıklarının belirlenmesini saptamakta ve gerekli iyileştirme çabalarına da ışık tutmaktadır. Hizmet kalitesini ölçmek amacıyla en sık kullanılan ölçek, Parasuraman ve diğerleri (1988) tarafından geliştirilen SERVQUAL Ölçeğidir. Ancak ölçek, çeşitli eleştirilere de maruz kalmıştır. Bu eleştirilerin önemli bir kısmı SERVQUAL'in hizmet kalitesini performans ve beklenti farkına dayalı olarak ölçmesi ile ilgilidir. Zira Cronin ve Taylor (1992) hizmet kalitesinin performans ile beklenti arasındaki fark yerine yalnızca performans tarafından belirlendiğini ileri sürerek yalnızca performans dayalı ölçüm aracı olan SERVPERF'i geliştirmiştir. Bu iki araştırmacı, SERVPERF'in SERVQUAL'e göre daha pratik bir ölçüm aracı olduğunu vurgulamıştır.

İzleyen süreçte bahsedilen görüşü destekleyen araştırmacılar (Brown ve diğerleri, 1993; Teas, 1994; Asubonteng ve diğerleri, 1996; Lee ve diğerleri, 2000; Brady ve diğerleri, 2002) olmuştur. Bu eğilim doğrultusunda hizmet sektöründe kalitenin yalnızca performans dayalı olarak ölçülmesine yönelik araştırmaların sayısı gün geçtikçe artmıştır. Örneğin; SERVPERF'in müzelerde (Yılmaz, 2011), hastanelerde (Songur ve diğerleri, 2017), karayolu (Koçoğlu ve Aksoy, 2012) ve havayolu (Yıldız ve Erdil, 2013) taşımacılığındaki kalite ölçüm çalışmalarında kullanıldığı görülmektedir. Bu eğilim aynı zamanda yükseköğretim öğrencilerinin barınma hizmetlerinin kalitesine ilişkin görüş ve düşüncelerinin belirlenmesine yönelik çalışmaları da etkilemiştir. Şöyle ki; ilgili literatürdeki çalışmaların bir kısmında (Aksaraylı ve Saygın, 2011; Filiz, 2011; Turan ve Ünsel, 2014; Akçil Ok ve Girgin, 2015; Kökalan ve Korkmaz, 2019) ölçüm modeli olarak SERVQUAL/benzeri ölçekler kullanılmışken; bir kısmında (İkiz, 2008; Güllü ve Kuşderci, 2011; Karataş, 2012; Yüksel, 2018) SERVPERF/benzeri ölçekler tercih edilmiştir.

Hizmet kalitesi vazgeçilmez bir rekabet aracı olduğundan; sunulan hizmetin belirli bir kalite düzeyinin üzerinde olması işletmelerin başarısı ve sürekliliği için son derece önemlidir. Bu çerçevede, yükseköğretim süreleri boyunca öğrencilere barınma hizmeti sunan işletmelerin hizmetlerinin kalite düzeyinin bizzat öğrencilerin bakış açısıyla ölçülmesi önemlidir. Çünkü bu ölçüm, öğrencilerin beklentilerinin karşılanıp karşılanmadığının ya da kendilerine sunulan hizmetlerden memnun olup olmadıklarının belirlenmesi anlamına gelmektedir. Ölçüm sonucunda bir bakıma barınma yerlerinin hizmet kalitesi bakımından güçlü ve zayıf yönleri de ortaya konulmaktadır. Böylece ölçüm, hizmet kalitesinin güçlü yönlerini aynı kararlılıkla devam ettirmek ve zayıf yönlerini iyileştirmek için alınması gereken önlemler konularında ipuçları vermektedir.

Bu çalışmanın amacı, lisans turizm öğrencilerinin faydalandıkları barınma hizmetlerinin kalitesine ilişkin algılamalarının ölçülmesidir. Çalışma, turizm eğitimi alan üniversite öğrencilerinin barınma yerlerindeki hizmet kalitesi ile ilgili görüşlerine yer vermesi bakımından literatüre önemli katkıda bulunmaktadır. Çünkü ilgili literatürde doğrudan bu konuyu ele alan bu tür bir çalışmaya rastlanmamıştır.

Çalışmanın giriş kısmından başlayarak, öncelikle barınma hizmeti ve hizmet kalitesi kavramlarına, hizmet kalitesinin ölçülmesine ve ölçümde kullanılan ölçeklere değinilmiştir. Takip eden bölümde, üniversite öğrencilerinin barınma yerlerindeki hizmet kalitesinin ölçülmesine yönelik literatür özetlenmiş, sonrasında ise araştırmanın yöntemine ilişkin bilgiler verilerek, ankete dayalı uygulama sonucunda elde edilen verilerin analizi ve yorumu yapılmıştır.

2. KAVRAMSAL ÇERÇEVE

Barınma hizmeti; öğrencilerin öğrenim dönemleri boyunca konaklama, beslenme ve sosyal ihtiyaçlarını karşılamalarını ve eğitim hazırlıklarını yapmalarını sağlayan hizmetleri kapsamaktadır (Resmi Gazete, 2017). Hizmet kalitesi kavramı ise bu konuda pek çok araştırma yapan Parasuraman ve diğerleri (1988) tarafından, işletmenin müşteri beklentilerini karşılama veya bu beklentileri aşma yeteneği şeklinde tanımlanmaktadır. Ghobadian ve diğerleri de (1994) hizmet kalitesini müşteri beklentilerinin karşılanma derecesi olarak nitelendirmektedir.

Her ne kadar sahip oldukları ortak özelliklerden (soyutluk, ayrılmazlık, değişkenlik, dayanıksızlık gibi) dolayı hizmetlerin kalitesinin ölçülmesi kolay olmasa da; işletmeler için bu bir zorunluluktur. Çünkü bu ölçüm, hizmetten faydalananların söz konusu hizmetten memnun kalıp kalmadıklarının belirlenmesine hizmet etmekte ve gerekli iyileştirme çabalarına da ışık tutmaktadır. Hizmet kalitesini ölçmek amacıyla en sık kullanılan ölçek, Parasuraman ve diğerleri (1988) tarafından geliştirilen SERVQUAL Ölçeğidir. Ancak ölçek, çeşitli eleştirilere de maruz kalmıştır. Bu eleştirilerin önemli bir kısmı SERVQUAL'in hizmet kalitesini performans ve beklenti farkına dayalı olarak ölçmesi ile ilgilidir. Zira Cronin ve Taylor (1992) hizmet kalitesinin performans ile beklenti arasındaki fark yerine yalnızca performans tarafından belirlendiğini ileri sürerek yalnızca performansa dayalı ölçüm aracı olan SERVPERF'i geliştirmiştir. Bu iki araştırmacı, SERVPERF'in SERVQUAL'e göre daha pratik bir ölçüm aracı olduğunu vurgulamıştır.

İzleyen süreçte bahsedilen görüşü destekleyen araştırmacılar (Brown ve diğerleri, 1993; Teas, 1994; Asubonteng, ve diğerleri, 1996; Lee ve diğerleri, 2000; Brady ve diğerleri, 2002) olmuştur. Bu eğilim doğrultusunda hizmet sektöründe kalitenin yalnızca performansa dayalı olarak ölçülmesine yönelik araştırmaların sayısı gün geçtikçe artmıştır. Örneğin; SERVPERF'in müzelerde (Yılmaz, 2011), hastanelerde (Songur ve diğerleri, 2017), karayolu (Koçoğlu ve Aksoy, 2012) ve havayolu (Yıldız ve Erdil, 2013) taşımacılığındaki kalite ölçüm çalışmalarında kullanıldığı görülmektedir. Bu eğilim aynı zamanda yükseköğretim öğrencilerinin barınma hizmetlerinin kalitesine ilişkin görüş ve düşüncelerinin belirlenmesine yönelik çalışmaları da etkilemiştir. Şöyle ki; ilgili literatürdeki çalışmaların bir kısmında (Aksaraylı ve Saygın, 2011; Filiz, 2011; Turan ve Ünsel, 2014; Akçil Ok ve Girgin, 2015; Kökalan ve Korkmaz, 2019) ölçüm modeli olarak SERVQUAL/benzeri ölçekler kullanılmışken; bir kısmında (İkiz, 2008; Güllü ve Kuşderci, 2011; Karataş, 2012; Yüksel, 2018) SERVPERF/benzeri ölçekler tercih edilmiştir.

3. LİTERATÜR

Ulusal ve uluslararası literatür incelendiğinde, konunun önemine binaen farklı ülkelerde yükseköğretim öğrencilerinin barınma yeri hizmetlerinin kalitesine yönelik görüş ve düşüncelerini inceleyen çok sayıda araştırma yapılmıştır. Bu araştırmalardan elde edilen bulgular açısından bakıldığında ise benzer/farklı sonuçlara rastlamak mümkündür. Literatür taranması sonucunda elde edilen temel bulgular aşağıda özetlenmiştir.

Edirne’de bir yükseköğretim yurdunda barınan öğrencilere yönelik olarak yapılan araştırmada (İkiz, 2008) öğrencilerin en fazla yurdun maddi yönden uygun olması, çevre düzenlemesi, kendilerini güvende hissetmeleri, sosyal ve kültürel faaliyetler hakkında bilgilendirilmeleri konularında memnun kaldıkları belirlenmiştir. Öğrencilerin en fazla memnuniyetsizlik duydukları hizmet unsuru ise yurt lokantasında sunulan yemeklerin çeşit, kalite ve fiyatlarının beklentileri karşılayamamasıdır. Ayrıca, öğrenciler odalarda kapasitenin üzerinde öğrenci kalmasından ve fiziki mekanların temiz ve hijyenik koşullarda olmamasından önemli oranda memnuniyetsizlik duymaktadır. İzmir’deki bir yükseköğretim kız öğrenci yurdunda kalan öğrencilere yönelik araştırmada (Aksaraylı ve Saygın, 2011) öğrencilerin empati boyutuna ilişkin beklentilerinin diğer boyutlara göre daha iyi düzeyde, güvenilirlik boyutuna ilişkin beklentilerinin ise en düşük düzeyde karşılandığı ortaya çıkmıştır. Eskişehir’deki bir yükseköğretim öğrenci yurdunda yapılan araştırmanın (Filiz, 2011) sonuçlarına göre, öğrencilerin yurt hizmetlerine ilişkin algılamalarının beklentilerinin altında kaldığı ve dolayısıyla yurdun hizmet kalitesinin düşük olduğu belirlenmiştir. Güllü ve Kuşderci (2011) tarafından Sivas’taki bir yükseköğretim öğrenci yurdunda yapılan araştırmada hizmet kalitesi düzeyine ilişkin olarak öğrencilerin yaklaşık yarısının yüksek (olumlu), yarısının da düşük (olumsuz) değerlendirmede buldukları görülmüştür. Yurtta barınan öğrencilerin en fazla ısınma sorunu olmaması ve yurtta 24 saat sıcak su imkânı olmasından memnun kaldıkları ortaya çıkmıştır. Öğrencilerin en fazla memnuniyetsizlik duydukları hususlar ise internet hizmetinin yetersiz olması, öğrencilerin psikolojik sorunlarıyla yeterince ilgilenilmemesi ve kantin-kafeterya hizmetlerinin yetersiz olmasıdır. Afyonkarahisar’da bulunan bir yükseköğretim öğrenci yurdunda yürütülen araştırma (Karataş 2012) sonuçlarına göre öğrenciler genel anlamda yurtta kendilerine sunulan hizmetlerin kalitesinden memnundur. Ancak yurtlardaki kantin, lokanta işletmelerinde temizlik ile ilgili sorunlar ve serbest zamanın değerlendirilmesi konusunda eksikliklerin olduğu, psiko-sosyal servis elemanlarının öğrencilere destek konusunda yetersiz kaldığı ve yurt kurallarının uygulanmasında sorunlarla karşılaşıldığını söylemek mümkündür. Güney Tayvan’da ağırlama alanında eğitim veren bir yüksekokulun öğrencilerine yönelik yapılan araştırmaya (Liu, 2013) göre, yangın söndürme ve yangından kaçış, havalandırma ve danışmanlık hizmeti, öğrencilerin en çok memnun kaldıkları hizmetlerdir. Tekirdağ’daki bir yükseköğretim kız öğrenci yurdunda yürütülen araştırmaya (Turan ve Ünsel, 2014) göre, öğrencilerin büyük bir çoğunluğu yurttaki barınma olanaklarının yeterli olduğunu düşünmektedir. Öğrencilerin memnuniyetlerini yurdun genel fiziki koşulları, yurt ücreti, yurt personelinin tutumu gibi unsurlar oluşturmaktadır. Ankara’daki iki özel yükseköğretim öğrenci yurdunda yapılan araştırmaya (Akçıl Ok ve Girgin, 2015) göre, iki yurtta da öğrencilerin kendilerine sunulan hizmetlerin kalitesi beklentilerinin altında kalmıştır. İran’daki bir üniversitede tıp öğrenimi gören öğrencilere yönelik araştırmada (Nabilou ve Khani, 2015) öğrencilerin yurt hizmetlerinin kalitesinden memnun oldukları ortaya çıkmıştır. Karabük’te yürütülen bir araştırmaya (Ayaz ve Başdağ, 2016) göre, üniversite öğrencilerinin özel yurtları tercih etme nedenleri arasında sağlanan fiziksel, ekonomik ve sosyokültürel imkânlar ilk sıralarda gelmektedir. Öğrencilerin satın alma sonrası memnuniyetlerinde ise çalışanların öğrencilere karşı davranışı, ilgisi, ortak kullanım alanlarının ve odaların temizliği önce gelmektedir. Bartın’da yapılan bir araştırma (Aytekin ve Barışık, 2016) sonuçlarına göre, üniversite öğrencilerinin yurt tercihlerinde birinci öncelikli düşünceleri fiyatının uygun olması ve okula yakın olmasıdır. Karabacak ve Sayılı (2016) tarafından Samsun’da gerçekleştirilen araştırmada meslek yüksekokulu öğrencilerinin barınma yeri tercihlerinde en önemli faktörün gelir olduğu ortaya çıkmıştır. Ning ve Chen (2016) tarafından Çin’de yürütülen araştırmada yükseköğretim öğrencilerine yönelik faaliyette bulunan yurtların fiziksel imkânlarının kaliteli olduğu saptanmıştır. Ancak yurtların memnun edici ve altyapıyı destekleyici hizmet sunma bakımından başarısız oldukları belirlenmiştir. Suudi Arabistan’daki bir üniversitenin öğrencilerine yönelik yapılan araştırmada (Sanni-Anibire ve Hassanain, 2016), öğrencilerin barınma hizmetlerinin kalitesine ilişkin değerlendirmeleri incelenmiştir. Araştırma sonunda, öğrencilerin

bina tasarım kalitesi ve işletme içi çevre kalitesi algılamalarının orta, bina destek hizmetleri kalitesine ilişkin algılamalarının ise düşük düzeyde kaldığı saptanmıştır. Aktaş (2017) tarafından Mersin'deki bir yükseköğretim kız öğrenci yurdunda yapılan araştırmada öğrencilerin genel olarak yurt odaları, içindeki donatılar, aydınlatma, ısıtma-havalandırma ve tuvalet-banyo kullanımı konularında memnun oldukları ortaya çıkmıştır. Malezya'daki kamu ve özel üniversitelerde öğrenim gören öğrencilere yönelik bir araştırmada (Najib ve diğerleri, 2017), öğrencilerin yurtlara ilişkin olumlu davranışsal niyetlerinde estetik/mimari, özgürlük, huzur/sakinlik ve yönetim anlayışının ön plana çıktığı belirlenmiştir. Aksaray'da yürütülen bir araştırmaya (İbili ve Uyanık, 2018) göre, üniversite öğrencilerinin yurt tercihlerindeki en önemli neden maddi açıdan uygun olmalarıdır. Balıkesir'deki bir özel yükseköğretim öğrenci yurdunda gerçekleştirilen araştırma (Yüksel, 2018) sonunda genel anlamda öğrencilerin yurt hizmetlerinden yüksek düzeyde memnun oldukları ortaya çıkmıştır. Yurdun okula yakın ve güvenli olması öğrencilerin yurdu seçme nedenleri arasında ilk sırada yer almaktadır. Ayrıca öğrenciler yurdu başka öğrencilere de tavsiye etmektedir. Gusta ve Gusta (2019) tarafından Letonya'nın önde gelen üniversitelerinin öğrencileri üzerinde yürütülen araştırmada yükseköğretim öğrencileri barınma hizmetlerine ilişkin olarak şu sorunları dile getirmiştir; yetersiz aydınlatma ve ses yalıtımı, eski araç-gereç, enerji verimliliğine ve modern yaşama uygun olmayan mimari çevre ve küçük, yeterince aydınlık olmayan odalar. Devlet ve özel/vakıf öğrenci yurtlarının hizmet kalitesinin Türk ve yabancı öğrenciler açısından karşılaştırılmasına yönelik olarak İstanbul'da yürütülen bir araştırmada (Kökalan ve Korkmaz, 2019) özetle şu sonuçlar elde edilmiştir: Hem devlet hem de özel/vakıf yurtları öğrencilerin bekledikleri hizmet kalitesini karşılayamamaktadır. Özellikle devlet yurtları bu konuda daha başarısızdır. Ayrıca yabancı öğrencilerin yurtlarla ilgili hizmet kalitesi beklentileri Türk öğrencilerden daha düşük olmakla birlikte; mevcut memnuniyet düzeyleri Türk öğrencilere benzer şekilde düşüktür. Altı farklı şehirde yedi devlet yurdunda kalan 244 öğrenci ile yaptıkları araştırmada Altunsoy ve Yener (2020), yurtların tercih edilmesinde en önemli faktörlerin uygun fiyat, yurtların sosyal alanları ve konumları olduğunu belirlemişlerdir. Aynı araştırmada, öfke, hayal kırıklığı, kaygı ve güven değişkenleri arasından, hizmet kalitesini en fazla etkileyen değişkenin öfke olduğu tespit edilmiştir. Tümer ve diğerleri (2019) tarafından Kuzey Kıbrıs Türk Cumhuriyeti'ndeki üniversite öğrencileri üzerinde yürütülen araştırmada öğrencilerin barınma hizmetleri tercihinde ilk üç sırada okula yakın olma, maliyet ile kural ve düzenlemeler gelmektedir.

4. YÖNTEM

Araştırmada üniversite öğrencilerinin hizmet kalitesi algılamaları, SERVPERF tarzında bir ölçüm aracı ile yalnızca performansa dayalı olarak ölçülmüştür. Araştırmada veri toplama yöntemi olarak anket formu kullanılmıştır. Anket sorularının hazırlanmasında benzer araştırmalarda (İkiz, 2008; Güllü ve Kuşderci, 2011; Karataş, 2012; Turan ve Ünsel, 2014; Ayaz ve Başdağ, 2016) kullanılan ölçüm araçlarından faydalanılmıştır. Araştırmada beş aralıklı Likert tipi ölçek tercih edilmiştir. Öğrencilerin barınma hizmeti veren kurumlardaki hizmet kalitesine ilişkin algılamalarını ölçmeye yönelik 26 ifadeye katılıp katılmadıklarını (1) kesinlikle katılmıyorum, (2) katılmıyorum, (3) ne katılıyorum ne katılmıyorum, (4) katılıyorum ve (5) kesinlikle katılıyorum şeklinde yapılandırılan ölçek üzerinde belirtmeleri istenmiştir. Ölçüm aracının ikinci kısmında ise öğrencilerin demografik özelliklerinin (cinsiyeti, yaşı, bölümü vb.) belirlenmesine yönelik sorular sorulmuştur.

Araştırma, Nevşehir Hacı Bektaş Veli Üniversitesi Turizm Fakültesi bünyesinde lisans düzeyinde turizm eğitimi veren üç bölümde öğrenim gören ve kamu ve özel sektöre ait barınma yerlerinde kalan öğrencilere yönelik olarak gerçekleştirilmiştir. Asıl araştırma öncesinde 50 öğrenci ile yapılan pilot çalışma neticesinde ankette önemli bir hata ve eksik olmadığı saptanmış ve anket uygulamasına devam edilmiştir. Ulaşma kolaylığı nedeniyle ilgili bölümlerde öğrenim gören ve söz konusu barınma yerlerinde kaldığını beyan eden bütün öğrencilere anket uygulanmaya çalışılmıştır. 2019 yılı Eylül-Aralık döneminde devam eden uygulama sonucunda toplam 334 anket toplanmıştır.

5. VERİLERİN ANALİZİ ve BULGULAR

Verilerin analizinde sosyal bilimlerde kullanılan istatistik paket programından faydalanılmıştır. Ölçek verilerinin analizinde faktör ve güvenilirlik analizi ile t testi ve ANOVA kullanılmış, hizmet kalitesi algılamaları

aritmetik ortalamalar üzerinden değerlendirilmiştir. Öğrenci profiline ilişkin analizlerde frekans dağılımı ve yüzdesel dağılımlara göre değerlendirme yapılmıştır. Ayrıca, ölçeği oluşturan veri setinin normal dağılım özelliği gösterip göstermediğine bakılmıştır. Bilindiği üzere, verilerin normal dağılım göstermesi için çarpıklık ve basıklık değerlerinin -1 ile +1 arasında yer alması gerektiği yaygın kabul görmektedir (Gürbüz ve Şahin, 2018: 214). Anket uygulaması sonucunda elde edilen veri setinin bu koşullara uyduğu ve tek değişkenli normal dağılım özelliği gösterdiği belirlenmiştir. Dolayısıyla analizlerde parametrik testlerin kullanılmasının uygun olduğu sonucuna ulaşılmıştır.

5.1. Demografik Verilerin Analizi

Barınma yerlerinde kalan ve anket uygulamasına katılan öğrencilerin profiline ilişkin demografik veriler Çizelge 1'de görülmektedir. Kadın öğrencilerin çoğunlukta olduğu ve öğrencilerin yarısına yakınının 21-23 yaş kategorisinde yer aldığı görülmektedir. Normal öğrenim programında/bölümünde (Turizm İşletmeciliği, Turizm Rehberliği, Gastronomi ve Mutfak Sanatları) öğrenim görenler toplam içinde büyük çoğunluğa sahiptir. Öğrencilerin üçte birinden fazlası ikinci sınıftadır ve yarısından fazlası devlet yurtlarında barınmaktadır. İlgili kurumlarda bir yıldan az süredir kalmakta olan öğrencilerin oranı nispeten daha fazladır. Öğrencilerin bu barınma yerlerini tercih etme nedenleri arasında (birbirine oldukça yakın oranlarda) sırasıyla başka seçenek olmaması, ucuz ve okula yakın olması ilk üç sırada bulunmaktadır.

5.2. Geçerlilik ve Güvenilirlik Analizleri

Öğrencilerin barınma yerlerindeki hizmet kalitesi algılamalarını ölçmek için kullanılan ölçüm aracının faktör yapısını ve ölçek ifadelerinin hangi faktörler altında toplandığını tespit etmek amacıyla Açıklayıcı Faktör Analizi (AFA) yapılmıştır. Temel bileşenler analizi ve Varimax rotasyonu kullanılmıştır. Öz değeri 1,00'ün üzerinde olan faktörler değerlendirmeye alınmıştır. Faktör analizi sonuçlarına göre (Çizelge 2), Keiser Meyer Olkin (KMO) Measure of Sampling Adequacy değeri 0,91'dir ve Bartlett's Test of Sphericity anlamlı ($p=0,000$) çıkmıştır. Bu iki sonuç, örneklemin yeterli olduğuna ve verilerin faktör analizine uygun olduğuna işaret etmektedir. Başlangıçta 26 ifadeden oluşan ölçekte önce faktör yükü düşük olan dört ifade analiz dışında bırakılmıştır. Tekrarlanan analiz sonucunda, iki ifade de aynı anda önemli ölçüde iki farklı faktöre yüklendikleri için analizden çıkarılmıştır. Neticede, toplam 20 ifade ile beş faktörden oluşan ve toplam varyansın %66'sını açıklayan bir ölçek yapısına ulaşılmıştır. Faktörler kendilerine yüklenen ortak ifadelerden yola çıkılarak en uygun şekilde adlandırılmaya çalışılmıştır. En yüksek varyansa (%40) "Personel" olarak adlandırılan birinci faktör sahip iken; beşinci faktör olan "Diğer Özellikler/İmkânlar" faktörü ise en düşük varyansa (%5,19) sahiptir. Neticede, ilk faktörün payı oldukça yüksek olmakla birlikte; her bir faktör öğrencilerin hizmet kalitesi algılamalarına katkıda bulunmaktadır.

Hem ölçeğin bir bütün olarak hem de ortaya çıkan faktörlerin tek başlarına güvenilirliklerini test etmek amacıyla güvenilirlik analizinden faydalanılmıştır. Araştırmada kullanılan ölçüm aracının ve faktörlerin büyük ölçüde tatmin edici bir güvenilirlik düzeyinde olduğu söylenebilir (Çizelge 2). Zira güvenilirlik katsayısının (Cronbach Alpha) 0,60-0,80 arasında olması iyi, 0,80-1,00 arasında olması ise yüksek olarak değerlendirilmektedir (Kozak, 2014: 146). Öte yandan, ölçek ifadelerinin ilgili literatürdeki mevcut ölçeklerden faydalanılarak hazırlanması, mümkün olduğunca kısa ve anlaşılır ifadeler kullanılması ve ölçüm aracının pilot teste tabi tutulması geçerlilik ve güvenilirlik açısından önemli göstergelerdir.

Çizelge 1. Öğrenci Profiline İlişkin Bulgular

Cinsiyet	Frekans	Yüzde
Erkek	109	33
Kadın	225	67
Yaş	Frekans	Yüzde
18 yaş altı	4	1
18-20	133	40
21-23	165	49
24-26	29	9
27 ve üzeri	3	1
Bölüm	Frekans	Yüzde
Turizm İşletmeciliği	92	28
Turizm İşletmeciliği (İ.Ö.)	49	15
Turizm Rehberliği	78	23
Gastronomi ve Mutfak Sanatları	88	26
Gastronomi ve Mutfak Sanatları (İ. Ö.)	27	8
Sınıf	Frekans	Yüzde
1. sınıf	97	29
2. sınıf	114	34
3. sınıf	61	18
4. sınıf	62	19
İşletme Türü	Frekans	Yüzde
Devlet yurdu	190	57
Özel yurt	14	4
Öğrenci apartı	109	33
Yarı özel yurt	21	6
Kalınan Süre	Frekans	Yüzde
1 yıldan az	93	28
1 yıldır	29	9
2 yıldır	86	26
3 yıldır	83	25
4 yıldır	41	11
5 yıl ve üzeri	2	1
Tercih Nedeni	Frekans	Yüzde
Mecburiyetten/başka seçenek olmaması	98	29
Okula yakın olması	76	23
Ucuz olması	90	27
Güvenilir olması	57	17
Diğer	13	4
Toplam	334	100

Çizelge 2. Geçerlilik ve Güvenilirlik Analizi Sonuçları

Faktörler	Faktör Yüğü	Özdeđer	Varyans (%)	Cronbach Alpha
<i>Personel</i>		8,426	40,125	0,90
Personelin dış görünüşü temiz ve düzgündür.	0,69			
Personel öğrencide güven duygusu uyandırmaktadır.	0,80			
Personel öğrencilere karşı kibar ve saygılı davranmaktadır.	0,84			
Personel, öğrencilere yardımcı olmaya her zaman hazır ve isteklidir.	0,78			
Yaşadığım sorunlar personel tarafından gizli tutulmaktadır.	0,67			
Personel öğrenci şikâyetlerini değerlendirerek çözüm üretmektedir.	0,63			
<i>Yönetim Anlayışı</i>		1,671	7,956	0,86
Hizmetler ilk seferinde doğru ve eksiksiz yerine getirilmektedir.	0,74			
Hizmetler zamanında yerine getirilmektedir.	0,73			
Sunulan hizmetle ilgili öğrenci görüşleri alınarak beklentiler hayata geçirilmektedir.	0,76			
Öğrenci memnuniyetini esas alarak hizmet kalitesini sürekli geliştirilmektedir.	0,65			
<i>Binanın Fiziksel Özellikleri</i>		1,555	7,405	0,76
Binanın dış görünüşü güzeldir.	0,80			
Binada kullanılan araç-gereçler modernidir.	0,74			
Oda kullanım alanı ihtiyaçlarımı karşılamaktadır.	0,60			
Fiziki mekânların/araç-gereçlerin temizliği hijyenik şartlara özen gösterilerek yapılmaktadır.	0,51			
Ortak kullanım alanları yeterlidir.	0,64			
<i>Maddi ve Sosyokültürel Unsurlar</i>		1,187	5,651	0,70
Öğrenciler, sosyal ve kültürel faaliyetler hakkında yeterince bilgilendirilmektedir.	0,68			
Maddi olanaklarım barınma yerindeki ihtiyaçlarımı karşılamaktadır.	0,67			
Barınma yerinin ücretleri verilen hizmetlere göre makul düzeydedir.	0,76			
<i>Diğer Özellikler/İmkânlar</i>		1,091	5,194	0,67
Isınma problemi yoktur.	0,79			
24 saat sıcak su verilmektedir.	0,82			
Toplam Açıklanan Varyans: %66				
Ölçeğin Cronbach Alpha Katsayısı: 0,92				

5.3. Hizmet Kalitesi Algılamalarının Analizi

Öğrencilerin, barınma yerlerindeki hizmet kalitesine ilişkin algılamaları ile ilgili Aritmetik Ortalama (A.O.) ve Standart Sapma (S.S.) değerleri Çizelge 3'te gösterilmektedir. Elde edilen faktörlerin/ölçeğin ortalamasının 3,19 olduğu görülmektedir.

Çizelge 3. Öğrencilerin Barınma Hizmetlere İlişkin Kalite Algılamaları

İfadeler	A.O.	S.S.
<i>Personel</i>	3,29	
Personelin dış görünüşü temiz ve düzgündür.	3,67	1,11
Personel öğrencide güven duygusu uyandırmaktadır.	3,40	1,20
Personel öğrencilere karşı kibar ve saygılı davranmaktadır.	3,29	1,24
Personel, öğrencilere yardımcı olmaya her zaman hazır ve isteklidir.	3,10	1,25
Yaşadığım sorunlar personel tarafından gizli tutulmaktadır.	3,32	1,15
Personel öğrenci şikâyetlerini değerlendirerek çözüm üretmektedir.	3,00	1,23
<i>Yönetim Anlayışı</i>	2,74	
Hizmetler ilk seferinde doğru ve eksiksiz yerine getirilmektedir.	2,78	1,17
Hizmetler zamanında yerine getirilmektedir.	2,94	1,17
Öğrenci görüşleri alınarak beklentiler hayata geçirilmektedir.	2,57	1,23
Öğrenci memnuniyeti esas alınarak hizmet kalitesini sürekli geliştirilmektedir.	2,68	1,25
<i>Binanın Fiziksel Özellikleri</i>	3,09	
Binanın dış görünüşü güzeldir.	3,51	1,17
Binada kullanılan araç-gereçler modernidir.	3,06	1,23
Oda kullanım alanı ihtiyaçlarımı karşılamaktadır.	3,19	1,30
Fiziki mekânların/araç-gereçlerin temizliği yeterlidir.	3,07	1,17
Ortak kullanım alanları yeterlidir.	2,62	1,30
<i>Maddi ve Sosyokültürel Unsurlar</i>	2,95	
Öğrenciler, sosyal/kültürel faaliyetler hakkında yeterince bilgilendirilmektedir.	2,88	1,27
Maddi olanaklarım barınma yerindeki ihtiyaçlarımı karşılamaktadır.	3,19	1,28
Barınma yerinin ücretleri verilen hizmetlere göre makul düzeydedir.	2,78	1,37
<i>Diğer Özellikler/İmkânlar</i>	3,92	
Isınma sorunu yoktur.	3,86	1,27
24 saat sıcak su verilmektedir.	3,99	1,23
Ölçek (Faktörlerin) Ortalaması: 3,19		

Faktörler açısından bakıldığında, en düşük ortalamaya (2,74) “Yönetim Anlayışı” faktörünün, en yüksek ortalamaya (3,93) ise “Diğer Özellikler/İmkânlar” faktörünün sahip olduğu anlaşılmaktadır. İfadeler bazında bakıldığında öğrencilerin hizmet kalitesiyle ilgili en fazla memnuniyetsizlik duydukları husus (2,57); kendilerinin görüşlerinin alınmaması ve dolayısıyla hizmet kalitesine yönelik beklentilerinin uygulamaya aktarılamamasıdır. Bu ifadeyi, ortak kullanım alanlarının yetersizliği (2,62) ve öğrenci memnuniyeti odaklı sürekli iyileştirme anlayışının benimsenmemesi (2,68) ifadeleri izlemektedir. En fazla memnun kalınan hususlara ilişkin ifadeler açısından bakıldığında ise öğrenciler en çok (3,99) “barınma yerlerinde 24 saat sıcak su imkânı olmasından, ısınma sorunu olmamasından (3,86) ve personelin dış görünüşünün temiz ve düzgün olmasından (3,67) memnundur.

Bağımlı değişken olan öğrencilerin hizmet kalitesi algılamalarının, anketin ikinci kısmında yer verilen öğrenci profiline ilişkin sorulardan oluşan bağımsız değişkenlere (cinsiyet, yaş, bölüm, sınıf, işletme türü, kalış süresi ve tercih nedeni) göre farklılaşıp farklılaşmadığı araştırılmıştır. Çizelge 4 ve Çizelge 5’ten anlaşıldığı üzere, öğrencilerin hizmet kalitesi algılamalarının yalnızca bazı işletme türlerine ve

tercih nedenlerine göre istatistiksel olarak anlamlı farklılık gösterdiği belirlenmiştir. Öğrencilerin hizmet kalitesi algılamalarının kaldıkları işletme türüne göre değişimini gösteren Tek Yönlü Varyans Analizi (One way ANOVA) sonuçları Çizelge 4'te görülmektedir. Öğrenci apartında kalan öğrencilerin hizmet kalitesi algılama ortalamaları (3,22) devlet yurdunda kalanların ortalamalarına (2,76) göre daha yüksektir.

Çizelge 4. Hizmet Kalitesi Algılamalarının Barınma Yerine Göre Değişimi (ANOVA Sonuçları)

Barınma Yeri/İşletme Türü	Frekans	A.O.	S.S.
Öğrenci apartı	109	3,22	0,93
Devlet yurdu	190	2,76	0,88
Özel yurt	14	3,00	0,96
Yarı özel yurt	21	2,90	1,04
<i>Varyansların Homojenliği Testi</i>			
Levene istatistiği: 0,47	Önem/anlamlılık düzeyi: 0,69		
<i>ANOVA</i>			
F değeri: 5,65	Önem/anlamlılık düzeyi: 0,00		
<i>Post Hoc Testi (Tukey HSD)</i>			
İşletme türü (I)-İşletme türü (J)	Ortalama farkı (I-J)	Önem/anlamlılık düzeyi	
Öğrenci apartı-Devlet yurdu	0,45	0,00	

Hizmet kalitesi algılama ortalamalarının öğrencilerin barınma yerini tercih etme nedenlerine göre değişimini gösteren Tek Yönlü Varyans Analizi (One way ANOVA) sonuçları Çizelge 5'te gösterilmektedir. Barınma yerini, güvenilir olmasından dolayı tercih eden öğrencilerin algılama ortalamaları (3,31), hem ucuz olmasından (2,83) hem de mecburiyetten (2,65) dolayı tercih edenlerin ortalamalarından yüksektir. Son olarak, barınma yerini fakülteye yakın olduğu için tercih eden öğrencilerin algılama ortalamaları (3,15), mecburiyetten dolayı seçenlerin ortalamalarına (2,65) göre yüksek çıkmıştır.

Çizelge 5. Hizmet Kalitesi Algılamalarının Barınma Yeri Tercih Nedenine Göre Değişimi (ANOVA Sonuçları)

Barınma Yeri Tercih Nedeni	Frekans	A.O.	S.S.
Ucuzluk	90	2,83	0,96
Fakülteye yakın olma	76	3,15	0,84
Başka seçenek olmaması/mecburiyet	98	2,65	0,90
Güvenilir olma	57	3,31	0,86
Diğer	13	2,76	0,92
<i>Varyansların Homojenliği Testi</i>			
Levene istatistiği: 0,40	Önem/anlamlılık düzeyi: 0,80		
<i>ANOVA</i>			
F değeri: 6,44	Önem/anlamlılık düzeyi: 0,00		
<i>Post Hoc Testi (Tukey HSD)</i>			
Tercih nedeni (I)-Tercih nedeni(J)	Ortalama farkı (I-J)	Önem/anlamlılık düzeyi	
Ucuzluk-Güvenilir olma	-0,48	0,01	
Fakülteye yakın olma - Başka seçenek olmaması	0,50	0,00	
Başka seçenek olmaması- Güvenilir olma	-0,66	0,00	

6. SONUÇ ve ÖNERİLER

Hizmet kalitesini iyileştirmek isteyen işletmeler öncelikle mevcut kalite düzeyini belirlemek durumundadır. Bu nedenle, hizmet kalitesinin ölçümü işletmeler için çok önemlidir. Hizmet kalitesinin ölçülmesi, hizmeti oluşturan unsurların hizmetten yararlananları ne derece memnun ettiğinin tespit edilmesi anlamına gelmektedir. Dolayısıyla yükseköğretim öğrencilerinin barınma ihtiyaçlarını karşılayan işletmelerin verdikleri hizmetlerin kalite düzeyinin belirlenmesi de önemlidir.

Daha önce bahsedildiği üzere, hizmet sektöründe kalitenin beklenti ve algılama (performans) farkına dayalı olarak ölçülmesi yanında; özellikle son yıllarda yalnızca performansa dayalı ölçümün yapıldığı çalışmalar da artmaktadır. Bu çalışmada da lisans düzeyinde turizm öğrenimi gören öğrencilerin barınma hizmetlerine yönelik kalite algılamaları yalnızca performansa dayalı olarak ölçülmüştür. Ölçüm sonunda öğrenci apartı, devlet yurdu, özel yurt ve yarı özel yurtlarda barınan öğrencilerin kendilerine sunulan hizmetlerin kalitesini orta düzeyde değerlendirdikleri söylenebilir. Dolayısıyla, genel anlamda öğrencilerin hizmet kalitesine yönelik beklentileri yeterince karşılanamamaktadır. Bu sonuç, literatürdeki benzer çalışmaların (Filiz, 2011; Akçil Ok ve Girgin, 2015) bulguları ile örtüşmektedir. Ayrıca, araştırma sonucunda lisans turizm öğrencilerinin barınma yerlerini tercih etme nedenleri arasında ucuzluk/uygun fiyat ilk sıralarda çıkmıştır. Bu sonucun üniversite öğrencilerinin barınma yeri tercihlerindeki en önemli unsurun ekonomik faktörler olduğunu ortaya koyan araştırmaların (Ayaz ve Başdağ, 2016; Aytekin ve Barışık, 2016; Karabacak ve Sayılı, 2016) sonuçları ile de paralellik gösterdiği söylenebilir.

Öğrencilerin hizmet kalitesine ilişkin en fazla memnuniyetsizlik yaşadıkları konu, yönetim anlayışından kaynaklanmaktadır. Zira öğrenciler açısından en fazla memnuniyetsizlik yaratan husus; kendilerinin görüşlerine başvurulmaması ve görüşleri doğrultusunda hizmet kalitesine yönelik beklentilerinin uygulamaya geçirilememesidir. Bu bulgu ilgili literatürde bahsedilen iki araştırmanın (Güllü ve Kuşderci, 2011; Karataş, 2012) sonucuyla kısmen uyuşmaktadır. Öğrencilerin en fazla memnun kaldıkları temel konular ise “diğer özellikler/ımkânlar” faktörü ile ilgilidir. Bu kapsamda öğrenciler en çok barınma yerlerindeki 24 saat sıcak su imkânından ve ısınma sorunu olmamasından memnundur. Bu sonuç Güllü ve Kuşderci (2011) tarafından yapılan araştırmanın sonuçları ile birebir; Aktaş’ın (2017) araştırmasının sonuçları ile kısmen örtüşmektedir. Öte yandan, öğrenci memnuniyeti açısından ikinci sırada yer alan “personel” faktörünün hizmet kalitesi algılamalarının şekillenmesinde en fazla dikkate alınan faktör olması dikkat çekmektedir. Şüphesiz bu sonuç şaşırtıcı değildir. Çünkü içinde bulunulan çağda teknolojik gelişmeler her geçen gün artmakla birlikte, hizmet sektöründeki emek-yoğun üretimden dolayı insanın önemi hâlâ devam etmektedir.

Daha önce bahsi geçen stratejik/proaktif kalite yönetimi yaklaşımı, yükseköğretim öğrencilerine yönelik barınma hizmeti veren işletmeler için oldukça önemlidir. Çünkü bu yaklaşım, verdikleri hizmetlerin kalite düzeyini bizzat hizmetten faydalanan öğrencilerin gözünden ortaya koymak, kalite aksaklıklarını tespit etmek ve aksayan yönlerini sistematik bir şekilde iyileştirmek isteyen işletmeler için katkılar sunabilir. Öte yandan, elde edilen bulgular barınma yerlerindeki hizmet kalitesinin sürekli iyileştirilmesine yönelik olarak atılması gereken adımlar konusunda işletme yöneticilerine somut ipuçları da vermektedir. Öncelikle belli aralıklar ile öğrenci görüşlerine başvurulması, öğrenci istek ve beklentilerini izlemeye yönelik sistemlerin oluşturulması gerekir. Ayrıca çalışanların kalite iyileştirmedeki görev, yetki ve sorumluluklarının belirlenmesi, motive edilmesi, takım ruhunun oluşturulması ve hizmet içi eğitim faaliyetlerinin düzenlenmesi önemlidir. Öte yandan, barınma yerlerindeki ortak kullanım alanlarının daha baştan rahat, geniş ve aynı anda pek çok kullanıcıya en verimli şekilde hizmet verecek tarzda planlanması oldukça önemlidir. En azından barınma yerlerinin mevcut kapasiteleri ölçüsünde öğrenci kabul edilerek bu sorunun üstesinden kısmen de olsa gelinmelidir.

Çalışmanın en önemli kısıtı; her ne kadar ulaşma kolaylığı nedeniyle barınma yerlerinde kalan bütün öğrenciler araştırma kapsamına alınmaya çalışılsa da, bazılarının derse devam etmemeleri bazılarının da anket doldurmak istememeleri nedeniyle analize tabi tutulan toplam anket sayısının nispeten düşük olmasıdır. Gelecekteki benzer çalışmalarda daha geçerli ve güvenilir sonuçlar elde etmek için bu husus göz önünde bulundurulmalıdır. Öte yandan, söz konusu çalışmalarda barınma yerleri hizmet kalitesi algılamaları Türk ve yabancı öğrenciler açısından karşılaştırılabileceği gibi, öğrencilerin barınma hizmetlerinden memnuniyet düzeylerinin akademik başarılarına etkisi gibi konular araştırılabilir. Bu konuda evde ve yurtda kalan öğrenciler açısından da karşılaştırma yapılabilir.

KAYNAKÇA

- AKÇİL OK, M. ve GİRĞİN, F. M. (2015), **Ankara’da İki Özel Yurt İşletmesinde SERVQUAL Yöntemi İle Hizmet Kalitesinin Ölçülmesi**, Yönetim Bilimleri Dergisi, 13 (25), 295-323.
- AKSARAYLI, M. ve SAYGIN, Ö. (2011), **Algılanan Hizmet Kalitesi ve Lojistik Regresyon Analizi İle Hizmet Tercihine Etkisinin Belirlenmesi**, Dokuz Eylül Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi, 13 (1), 21-37.
- AKTAŞ, E. (2017), **Yurtlarda Kullanıcı Gereksinimleri ve Mersin Kız Öğrenci Yurdu Örneğinde İncelenmesi**, Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Yakın Doğu Üniversitesi Fen Bilimleri Enstitüsü, Lefkoşa.
- ALTUNSOY, M. ve YENER, D. (2020), **Hizmet Kalitesi ve Hizmet Kalitesini Etkileyen Faktörler: KYK Örneği**, Journal of Social and Humanities Sciences Research, 7 (58), 2402-2413.
- ASUBONTENG, P., McCLEARY, K. J. ve SWAN, J. E. (1996), **SERVQUAL Revisited: A Critical Review of Service Quality**, The Journal of Services Marketing, 10 (6), 62-81.
- AYAZ, N. ve BAŞDAĞ, S. (2016), **Hizmet Satın Alma Davranışı: Üniversite Öğrencilerinin Özel Yurt Seçimleri**, Kastamonu Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi, 13 (3), 122-135.
- AYTEKİN, A. ve BARIŞIK, S. (2016), **Öğrencilerin Yurt veya Ev Ortamını Tercih Etme Önceliklerinin Araştırılması (Bartın Orman Fakültesi Örneği)**, Bartın Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi, 1, 1-16.
- BRADY, M. K., CRONIN, J. J. ve BRAND, R. R. (2002), **Performance-Only Measurement of Service Quality: A Replication and Extension**, Journal of Business Research, 55 (1), 17-31.
- BROWN, T. J., GILBERT, A. C. ve PETER, J. P. (1993), **Improving the Measurement of Service Quality**, Journal of Retailing, 69 (1), 127-139.
- CRONIN, J. J. ve TAYLOR, S. A. (1992), **Measuring Service Quality: A Reexamination and Extension**, Journal of Marketing, 56, 55-68.
- FİLİZ, Z. (2011), **Servqual Yöntemiyle Yurt İşletmesinde Hizmet Kalitesinin Ölçülmesi**, International Journal of Research and Development, 3 (1), 38-48.
- GHOBADIAN, A., SPELLER, S. ve JONES, M. (1994), **Service Quality Concept and Models**, International Journal of Quality & Reliability Management, 11 (9), 43-66.
- GUSTA, S. ve GUSTA, I. (2019), **Problems of Providing Affordable High Quality Student Housing in Context of Development of Major Latvian Universities**, 18th International Scientific Conference Engineering for Rural Development, Jelgava, 1801-1810.
- GÜLLÜ, K. ve KUŞDERCİ, S. (2011), **Yüksek Öğrenim Kredi ve Yurtlar Kurumunun Verdiği Hizmetlerin Üniversite Öğrencileri Tarafından Algılanması: Sivas YURTKUR Örneği**, Erciyes Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi, 30 (1), 185-209.
- GÜRBÜZ, S. ve ŞAHİN, F. (2018), **Sosyal Bilimlerde Araştırma Yöntemleri Felsefe-Yöntem-Analiz (5. Baskı)**, Seçkin Yayınevi, Ankara.
- İBİLİ, E. ve UYANIK, H. (2018), **Öğrencilerin Yurt Memnuniyet Düzeyleri İle Kişisel Gelişim Yönelimleri Arasındaki İlişkinin İncelenmesi**, Yükseköğretim Dergisi, 8 (3), 293-300.
- İKİZ, M. (2008), **Yüksek Öğrenim Kredi ve Yurtlar Kurumu’nda Hizmet Kalitesi ve Müşteri Tatmin Düzeyinin Ölçülmesi: Edirne Selimiye Öğrenci Yurdu Müdürlüğü Örneği**, Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Trakya Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Edirne.
- KARABACAK, M. ve SAYILI, M. (2016), **Üniversite Öğrencilerinin Barınma Yeri Tercihleri: Havza Meslek Yüksekokulu Örneği**, Çankırı Karatekin Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi, 7 (1), 195-216.
- KARATAŞ, S. (2012), **Yükseköğretim Öğrencilerinin Kredi ve Yurtlar Kurumu’nda Hizmet Kalitesi ve Memnuniyetleri Üzerine Görüşleri**, The Journal of Academic Social Science Studies, 5 (5), 185-200.
- KOÇOĞLU, C. M. ve AKSOY, R. (2012), **Hizmet Kalitesinin SERVPERF Yöntemi İle Ölçülmesi: Otobüs İşletmeleri Üzerinde Bir Uygulama**, Akademik Bakış Dergisi, 29, 1-20.

- KOZAK, M. (2014), **Bilimsel Araştırma: Tasarım, Yazım ve Yayım Teknikleri**, Detay Yayıncılık, Ankara.
- KÖKALAN, Ö. ve KORKMAZ, C. (2019), **Devlet ve Özel/Vakıf Öğrenci Yurtlarının Hizmet Kalitesinin Ölçülmesi: Türk ve Yabancı Öğrenciler Açısından Karşılaştırma**, Yükseköğretim Dergisi, 9 (3), 263-278.
- LEE, H., LEE, Y. ve YOO, D. (2000), **The Determinants of Perceived Service Quality and its Relationship with Satisfaction**, Journal of Services Marketing, 14 (3), 217-231.
- LIU, M. S. (2013), **Assessing Student Dormitory Service Quality by Integrating Kano Elaborative Mode with Quality Function Deployment Method-A Case Study in a Hospitality College in Southern Taiwan**, The International Journal of Organizational Innovation, 5 (3), 133-157.
- NABILOU, B. ve KHANI, M. (2015), **Quality of Dormitory Services in Urmia University of Medical Science: Female Student's Perceptions**, Journal of Education and Management Studies, 5 (4), 233-239.
- NAJIB, N. U. M., YUSOF, N. A. ve TABASSI, A. A. (2017), **Service Quality Performance of Student Housing: The Effects on Students' Behavioural Intentions**, 15th Student Conference on Research and Development, 204-209.
- NING, Y. ve CHEN, J. (2016), **Improving Residential Satisfaction of University Dormitories through Post-Occupancy Evaluation in China: A Socio-Technical System Approach**, Sustainability, 8, 1-17.
- ÖZGÜR, G., BABACAN GÜMÜŞ, A. ve DURDU, B. (2010), **Evde ve Yurtta Kalan Üniversite Öğrencilerinde Yaşam Doyumu**, Journal of Psychiatric Nurses, 1 (1), 25-32.
- PARASURAMAN, A., ZEITHAML, V. A. ve BERRY, L. L. (1988), **SERVQUAL: A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality**, Journal of Retailing, 64 (1), 12-40.
- RESMİ GAZETE, (2017), **Özel Öğrenci Barınma Hizmetleri Yönetmeliği**, <https://www.resmigazete.gov.tr/eskiler/2017/05/20170506-5.pdf>, (Erişim Tarihi: 02.01.2020).
- SANNI-ANIBIRE, M. O. ve HASSANAIN, M. A. (2016), **Quality Assessment of Student Housing Facilities through Post-Occupancy Evaluation**, Architectural Engineering and Design Management, 1285, 367-380.
- SONGUR, L., TURAN, A. ve SONGUR, G. (2017), **Sağlık Sektöründe Hizmet Kalitesinin SERVPERF Ölçeği İle Ölçülmesi: Şereflikoçhisar Devlet Hastanesi Örneği**, Uluslararası Sosyal Araştırmalar Dergisi, 10 (53), 807-819.
- TEAS, R. K. (1994), **Expectations as a Comparison Standard in Measuring Service Quality: An Assessment of a Reassessment**, Journal of Marketing, 58, 132-139.
- TURAN, A. H. ve ÜNSEL, A. (2014), **Üniversite Öğrencilerinin Yurt Memnuniyetleri Anketi**, Siyaset, Ekonomi ve Yönetim Araştırmaları Dergisi, 2 (4), 92-100.
- TÜMER, M., AGHAEI, I. ve LASISI, T. T. (2019), **Assessment of Housing Choice Criteria for the Universities' Students in North Cyprus Using AHP Method**, International European Journal of Managerial Research, 3 (4), 65-86.
- YILDIZ, O. ve ERDİL, S. (2013), **Türkiye Hava yolu Yolcu Taşımacılığı Sektöründe Hizmet Kalitesinin Karşılaştırmalı Ölçülmesi**, Öneri Dergisi, 10 (39), 89-100.
- YILMAZ, İ. (2011), **Müze Ziyaretçilerinin Hizmet Kalitesi Algılamaları: Göreme Açık Hava Müzesi Örneği**, Anatolia: Turizm Araştırmaları Dergisi, 22 (2), 183-193.
- YÜKSEL, S. K. (2018), **Özel Yüksek Öğretim Öğrenci Yurtlarında Hizmet Kalitesi Kapsamında Öğrenci Memnuniyetinin Değerlendirilmesi: Balıkesir Örneği**, Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Balıkesir Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Balıkesir.