



YEK^{ISPARTA} VIZYON²⁰¹⁸

YAYIN
4

Isparta Yerel Ekonomik Kalkınma Vizyonu 2018

ISPARTA İLİ ÖĞRENCİ ODAKLI HİZMET SEKTÖRÜ ANALİZİ

9-11 Mayıs 2018



SÜLEYMAN
DEMİREL
ÜNİVERSİTESİ



**SÜLEYMAN
DEMİREL
ÜNİVERSİTESİ**



Isparta Yerel Ekonomik
Kalkınma Vizyonu
2018

Isparta İli Öğrenci Odaklı Hizmet Sektörü Analizi



SÜLEYMAN DEMİREL ÜNİVERSİTESİ
ISPARTA - 2018

Kıtabın adı

İsparta Yerel Ekonomik
Kalkınma Vizyonu 2018
**İsparta İli Öğrenci Odaklı
Hizmet Sektörü Analizi**

Editör

Dr. Öğr. Üyesi H. İbrahim ÖZMEN

Yazarlar

Dr. Öğr. Üyesi H. İbrahim ÖZMEN
Ahmet ÖZASLAN
Ayşen PEKER YILDIZHAN
Eser ÇAPIK
Habibe YAMAN
İbrahim DAĞLI
Onur UZER
Zeynep EZANOĞLU

Baskıya Hazırlayanlar:

Dr. Öğr. Üyesi Selim KANAT
Elif TÜRK

Baskı

Adım Matbaacılık
Fevzi Çakmak Mahallesi Yeni Matbaacılar
Sitesi Dergi Caddesi 4. Blok No :18
KARATAY / KONYA
Telefon: 0 (332) 342 01 95

ISBN:978-605-9454-29-2

Aralık 2018

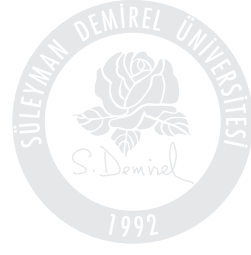
Süleyman Demirel Üniversitesi yayınıdır.

ISPARTA YEREL EKONOMİK
KALKINMA VİZYONU 2018

ISPARTA İLİ ÖĞRENCİ ODAKLI HİZMET SEKTÖRÜ ANALİZİ

ISPARTA - 2018





İÇİNDEKİLER

TABLolar	6
ŞEKİLLER	61
GRAFİKLER	7
GİRİŞ	8
1 HİZMET SEKTÖRÜ	11
1.1 Hizmet Kavramı ve Hizmetler Sektörünün Kapsamı	11
1.2 Hizmet Sektörünün Ekonomik Yapı İçerisindeki Yeri	16
1.2.1 Sektörün Dünyadaki Görünümü	17
1.2.1.1 Ekonomik Büyüklük	17
1.2.1.2 İstihdam Boyutu	20
1.2.1.3 Dış Ticaret Boyutu	24
1.2.2 Hizmet Sektörünün Türkiye'deki Görünümü	27
1.2.2.1 Sektörün Ekonomik Büyüklüğü	27
1.2.2.2 Sektörün İstihdam Boyutu	28
1.2.2.3 Sektörün Dış Ticaret Boyutu	30
2 İSPARTA İLİ ÖZELİNDE KENTSEL HİZMET SEKTÖRÜNÜN ANALİZİ	31
2.1 Isparta İli Hizmet Sektörü Özelinde Genel Ekonomik Görünümü	31
2.2 Isparta İli Öğrenci Odaklı Kentsel Hizmet Sektörü Araştırması	36
2.2.1. Üniversite Öğrencilerin Hizmet Sektörüne İlişkin Kullanım ve Memnuniyet Araştırması	36
2.2.1.1 Araştırma Amacı, Kapsamı ve Yöntemi	39
2.2.1.2 Bulgular	43
2.2.1.2.1 Demografik Bulgular	44
2.2.1.2.2 "Öğrenci Odaklı" Hizmet Sektörüne İlişkin Bulgular	49
2.2.2 Isparta İli Hizmet Sektörü Temsilcileri Ortak Akıl Araştırması	73
2.2.2.1 Ortak Akıl Toplantısı Yöntemi	75
2.2.2.2 Ortak Akıl Toplantısı Bulguları	76
3 SONUÇ BAĞLAMı: SEKTÖRLE İLGİLİ TESPİTLER, ÇÖZÜM ÖNERİLERİ, PROJEKSİYONLAR VE TAVSİYELER	93
KAYNAKÇA	105

TABLolar

Tablo 1	Tüm Ekonomik Faaliyetlerin Uluslararası Standart Sanayi Sınıflaması (ISIC).....	14
Tablo 2	Avrupa Topluluğu Ekonomik Faaliyetlerin İstatistiki Sınıflaması (NACE Rev. 2).....	15
Tablo 3	Hizmetler Sektörünün Alt Sektörleri.....	16
Tablo 4	Hizmet İhracatı (Milyon Dolar).....	27
Tablo 5	Hizmet Sektörünün Ekonomik Büyüklüğü.....	28
Tablo 6	sparta İli İllerde Yaşam Endeksi Sonuçları (2015).....	32
Tablo 7	Isparta ilinin GSYH Gelişimi (1987 Bazlı – Milyon TL).....	34
Tablo 8	Isparta İli Sektörler İtibariyle GSYH (Cari Fiyatlar 2004-2014 Bin TL).....	34
Tablo 9	Esnaf Sicili Tescil, Tadil ve Terkin Sayıları (2005-2017).....	36
Tablo 10	Öğrenci Odaklı Hizmetler.....	40
Tablo 11	Araştırmaya Katılan Öğrencilerin Sayısal Dağılımı.....	44
Tablo 12	Eğitim Birimlerine Göre Çalışan Öğrencilerin Kazançlarının Dağılımı.....	49
Tablo 13	Kullanım Düzeyi ve Memnuniyet Düzeyi İfadelerinin Karşılıkları.....	49
Tablo 14	Uzmanlık Gerektiren Hizmetler Kullanım Düzeyi.....	50
Tablo 15	Diğer Mesleki Hizmetler Kullanım düzeyleri.....	53
Tablo 16	Diğer Mesleki Hizmetler Memnuniyet Düzeyleri.....	54
Tablo 17	Müteahhitlik ve Mühendislik Hizmetleri Kullanım Düzeyleri ve Memnuniyet Düzeyleri.....	56
Tablo 18	Eğitim Hizmetleri Kullanım Düzeyleri.....	59
Tablo 19	Eğitim Hizmetleri Kullanım Memnuniyeti.....	60
Tablo 20	Sağlık Hizmeti Kullanım Düzeyi.....	62
Tablo 21	Sağlık Hizmeti Memnuniyet Düzeyi.....	63
Tablo 22	Kültürel Hizmetler Kullanım ve Memnuniyet Düzeyleri.....	66
Tablo 23	Ulaşım Hizmetleri Kullanım (KD) ve Memnuniyet (MD) Düzeyleri.....	68
Tablo 24	Ortak Akıl Toplantısı Katılımcı Listesi.....	73
Tablo 25	Ortak Akıl Toplantısı Süreci.....	75
Tablo 26	Ortak Akıl Toplantısı Masa-Konu Dağılımı.....	76
Tablo 27	Konaklama Hizmetleri Sorun Alanları.....	84
Tablo 28	Ticari Hizmetlere İlişkin Sorun Alanları.....	85
Tablo 29	Eğlence Kültür Ve Spor Hizmetleri Sorun Alanları.....	86
Tablo 30	Turizm, Yiyecek-İçecek Sektörü Sorun Alanları.....	88
Tablo 31	Ulaştırma, Çevre ve Sağlık Hizmetleri Sorun Alanları.....	89
Tablo 32	Eğitim Hizmetleri Sorun Alanları.....	90
Tablo 33	Uzmanlık ve Mesleki Hizmetler Sorun Alanları.....	92
Tablo 34	Aydın, Balıkesir, Burdur, Isparta ve Muğla Konut (0+1 ve 1+1) Kiraları Karşılaştırması.....	96
Tablo 35	Isparta İli KYK Yurt Kapasitesi değişimi (2016-2017).....	96
Tablo 36	Isparta İli Meteoroloji İstatistikleri (Ölçüm Periyodu 1929 – 2017).....	101

ŞEKİLLER

Şekil 1	Hizmetler ve Malların Nitelikleri Arasındaki Farklar.....	12
Şekil 2	Ürünlerin Somutluk – Soyutluk Ölçeği.....	13
Şekil 3	Öğrencilerin Geldiği İllere Göre Dağılımı.....	37
Şekil 4	Özet Öğrenci Bilgileri.....	38
Şekil 5	Öğrencilerin Geldiği Ülkeler.....	39

GRAFİKLER

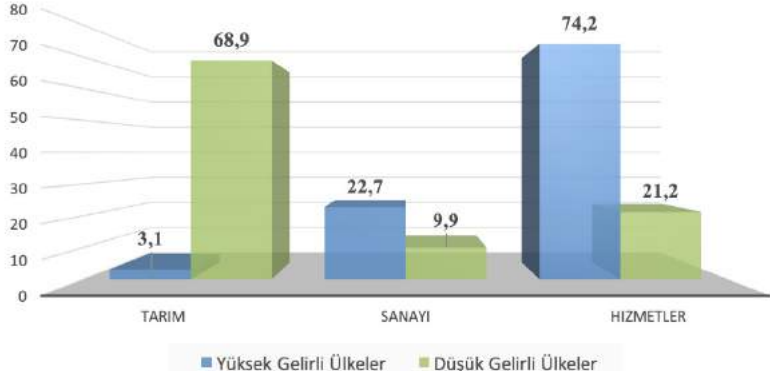
Grafik 1	İstihdamın Sektörel Dağılım Oranları (ILO, 2018)	8
Grafik 2	İşgücünün Sektörelere Göre Dağılım Yüzdesi (1840-2010)	17
Grafik 3	2016 Yılı Hizmet Sektörü Ekonomik Çıktı Düzeyleri (Milyar Dolar)	18
Grafik 4	Yüksek Gelirli Ülkelerde Hizmet Sektörüne Ayrılan Paylar (%GDP)	19
Grafik 5	Orta Gelirli Ülkelerde Hizmet Sektörüne Ayrılan Paylar (%GDP)	19
Grafik 6	Düşük Gelirli Ülkelerde Hizmet Sektörüne Ayrılan Paylar (%GDP)	20
Grafik 7	İstihdamın Sektörel Dağılımındaki Değişim (2000-2010)	21
Grafik 8	Dünyada İstihdamın Yıllara Göre Sektörel Dağılımı (%)	21
Grafik 9	Düşük Gelirli Ülkelerde İstihdamın Sektörel Dağılımı (2000-2017)	22
Grafik 10	Yüksek Gelirli Ülkelerde İstihdamın Sektörel Dağılımı (2000-2017)	23
Grafik 11	Cinsiyete Göre Toplam İstihdam İçinde Hizmet Sektöründe Çalışanların Payı	23
Grafik 12	Sektörelere göre istihdamın Coğrafi Bölgelere Göre Dağılımı (1970-2011)	24
Grafik 13	Coğrafi Bölgelere Göre Hizmet İhracatı (Milyar Dolar)	25
Grafik 14	Dünya ve Türkiye'de Hizmet Sektörü İstihdam Oranları Karşılaştırması	29
Grafik 15	Türkiye'de İstihdamın Sektörel Gelişimi (2000-2017)	29
Grafik 16	Hizmet Sektörü İstihdam Oranı ve Cinsiyete Göre Dağılım	30
Grafik 17	Türkiye Hizmet İhracatı (Milyar Dolar)	31
Grafik 18	Isparta İli İllerin ve Bölgelerin Sosyo-Ekonomik Gelişmişlik Sıralaması (1996-2011)	32
Grafik 19	İllerde Yaşam Endeksi Haritası.	33
Grafik 20	Sektörler İtibariyle Isparta İli GSYH Değişimi (Bin TL)	35
Grafik 21	Isparta İli Sektörlerin Oransal Dağılımı	35
Grafik 22	Şüeyman Demirel Üniversitesi Kayıt Yaptıran Öğrencilerin Gelişimi (2000-2017)	37
Grafik 23	Öğrencilerin Doğum Yılları Dağılımı	44
Grafik 24	Öğrencilerin Geldikleri Bölgeler	45
Grafik 25	Öğrencilerin konaklama Türü Dağılımı	45
Grafik 26	Konaklama Türüne Göre Kişi Başı Ortalama Konaklama Harcaması (TL)	46
Grafik 27	Evde Kalan Öğrenci Sayısına Göre Ev Kirası Tutarları	46
Grafik 28	Öğrencilerin Konakladığı Apart ve Evlerin Oda Sayısı Dağılımı	47
Grafik 29	Öğrencilerin Konakladığı Evlerin m ² Büyüklükleri	47
Grafik 30	Aynı Evde Yaşayan Öğrenci Sayıları	48
Grafik 31	Öğrencilerin Sigara İçme Durumu	48
Grafik 32	Sosyal Medya Kullanım Düzeyi	48
Grafik 33	Bilgisayar İle İlgili Hizmetlerin Kullanım Düzeyleri	51
Grafik 34	Kiralama Hizmetleri Kullanım Düzeyleri	51
Grafik 35	Kiralama Hizmetleri Memnuniyet Düzeyleri	52
Grafik 36	Haberleşme Hizmetleri Kullanım Düzeyleri	55
Grafik 37	Haberleşme Hizmetleri Memnuniyet Düzeyleri	55
Grafik 38	Ticari Hizmetler Kullanım Düzeyleri	57
Grafik 39	Ticari Hizmetler Memnuniyet Düzeyleri	58
Grafik 40	Çevre Hizmetleri Memnuniyet Düzeyleri	61
Grafik 41	Turizm ve Seyahat İle İlgili Hizmetler kullanım Düzeyi	64
Grafik 42	Turizm ve Seyahat İle İlgili Hizmetler Memnuniyet Düzeyi	65
Grafik 43	Spor Hizmetleri Kullanım Düzeyleri	67
Grafik 44	Spor Hizmetleri Memnuniyet Düzeyleri	67
Grafik 45	Eğlence Hizmetleri Kullanım Düzeyleri	68
Grafik 46	Havayolu Kullanım Oranları	69
Grafik 47	Konaklama Hizmetleri Sorun Alanları	69
Grafik 48	Yeme-İçme Hizmetleri Sorun Alanları	70
Grafik 49	Perakende Ticaret Hizmetleri Sorun Alanları	70
Grafik 50	Kent İçi Ulaşım Sorun Alanları	71
Grafik 51	Eğlence hizmetleri Sorun Alanları Dağılımı	71
Grafik 52	Eğitim ve Sağlık Hizmetleri Sorun Alanları Dağılımı	72
Grafik 53	Emlakçılık ve Haberleşme Hizmetleri Sorun Alanları Dağılımı	72
Grafik 54	Isparta, Muğla ve Burdur Kiralık Daire m ² Fiyat Karşılaştırması	94
Grafik 55	Isparta, Burdur ve Muğla Kiralık Daire (1+0, 1+1) Fiyatı Karşılaştırması	94
Grafik 56	Isparta, Balıkesir ve Aydın İlleri 0+1 ve 1+1 Daire Ortalama Kiralık Fiyatı	95

I. GİRİŞ

Ekonomik faaliyetlerin sınıflandırılması üç ana sektör üzerinden yapılmaktadır. Bu ayırım ilk olarak 1933 yılında Fisher tarafından yapılmış olup, birincil sektör olarak “tarım (agriculture)”, ikincil sektör olarak “sanayi (industry)” ve üçüncü sektör olarak da “bu iki faaliyete girmeyen diğer faaliyetler” şeklinde tanımlanmıştır (Fisher, 1933, s. 24). Clark tarım ve sanayi faaliyetlerine girmeyen diğer faaliyetlerin tamamlayıcı yönüne vurgu yaparak üçüncü sektörü “hizmetler (services)” olarak adlandırmıştır (Clark, 1940, s. 11-12). Her ne kadar farklı sınıflandırmalar¹ olsa da ekonominin tarım, sanayi ve hizmetler sektörlerinin bir bileşimi olduğunu söyleyebiliriz.

Ekonomik faaliyetlerin yapısı pek çok açıdan önem taşımaktadır. Örneğin ekonomik faaliyetlerin yapısına bakarak ülkelerin ekonomik gelişmişlik düzeyleri belirlenebilmektedir. Aşağıdaki grafikte gelişmiş ve gelişmemiş ülkelerdeki çalışan kişilerin oransal dağılımına göre sektörlerin yapısı açıkça görülmektedir.

Grafik 1 İstihdamın Sektörel Dağılım Oranları (ILO, 2018)



Uluslararası Çalışma Örgütü (2018) raporunda yüksek gelirli ülkelerde istihdamın hizmet sektöründe yoğunlaşmakta olduğu, düşük gelirli ülkelerde ise tarım sektöründe olduğu vurgulanmaktadır. Bu bağlamda yüksek gelirli ülkeler düzeyine ulaşmak için “hizmetler sektörüne” daha fazla önem verilmesi gerektiği söylenebilir. Tarihsel olarak ülkemizde hazırlanan kalkınma planlarında odak nokta olarak sanayi sektöründe kalkınma belirlenmiş olmasına rağmen, özellikle 9. ve 10. Kalkınma Planlarında kapsamında oluşturulan Özel İhtisas Komisyonları ile hizmetler sektörüne yönelik sevindirici çalışmalar yapılmaktadır.

¹ Dördüncü sektör olarak hem sanayi hem de hizmet sektörlerinden beslenen ama tam olarak ikisine de girmeyen Bilişim Sektörü vurgulanmaktadır. Bkz. OECD, 2017; ÇSGB, 2017.

Ancak, Isparta özelinde sanayi sektörü ve tarım sektörü üzerine yoğun ilgi ve özen gösterilmesine karşın, hizmetler sektörüne gereken dikkat ve önemin yeterince verilmediği gözlenmektedir. Proje grubu olarak Isparta İli ekonomisi kapsamında yaptığımız alan araştırmasında hizmetler sektörü ile ilgili olarak yok denecek kadar az sayıda çalışmanın yapılmış olduğunu gözlemlemiş bulunmaktayız. Hazırlamış olduğumuz çalışma ile bu eksikliğin giderilmesinde bir nebze de olsa katkı sağlamayı amaçlamış bulunmaktayız. Hizmetler sektörünün (alt sektörleri ile birlikte) oldukça geniş bir kapsama sahip olması sebebi ile bu çalışmada, hizmetler sektörü genel kapsamı çerçevesinde değil, Isparta İli özelinde üniversite öğrencilerinin yararlandığı ve kullandığı hizmetler çerçevesinde ele alınmıştır.

Bu çalışmanın planı, Süleyman Demirel Üniversitesi Rektörlüğü ve Stratejik Araştırmalar Uygulama ve Araştırma Merkezi eşgüdümünde yapılan düzenli toplantılar ve görüş alış-verişleri ile izlenmiştir. Öğrenci Odaklı Hizmet Sektörü proje koordinatörlüğünün oluşturulması ile başlayan çalışma süreci aşağıdaki aşamalar ile genişletilerek yürütülmüştür.

Birinci Aşama: Çalışma Konusunun

ve Ekibinin Oluşturulması

Isparta ili her geçen gün daha fazla “öğrenci kenti” olma yolunda ilerlemektedir. Süleyman Demirel Üniversitesinin doksan bini aşmış öğrenci sayısı ile Isparta ilindeki ekonomik faaliyetlerin giderek artan oranda öğrenci odaklı olması gerektiğini ortaya çıkarmaktadır.² Bu anlamda Isparta ekonomisi ağırlıklı olarak hizmet sektörüne dayanmaktadır. Hizmet sektöründe de

ağırlıklı olarak öğrencilere hizmet üreten işletmeler bulunmaktadır. Bu bağlamda çalışma konusu Öğrenci Odaklı Hizmet Sektörü olarak belirlenmiştir. Bu kapsamda çalışma hazırlamak üzere İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi bünyesinde proje ekibi oluşturulmuştur.

İkinci Aşama: Araştırma Zemininin

Oluşturulması

Bu kapsamda öncelikli olarak Isparta Ticaret ve Sanayi Odası (İTSO), Batı Akdeniz Kalkınma Ajansı (BAKA), Isparta Esnaf ve Sanatkarlar Odaları Birliği, Süleyman Demirel Üniversitesi bünyesinde hazırlanmış olan raporlar ve çalışmalar incelenmiş ve Isparta ili hizmet sektörüne ilişkin geçmiş araştırmalar taranmıştır. Ayrıca hizmet sektörünün gerek dünya gerekse de Türkiye’deki yeri ve önemini açıklamak için Dünya Ticaret Örgütü (WTO), Ekonomik İşbirliği ve Kalkınma Örgütü (OECD), Birleşmiş Milletler Ticaret ve Kalkınma Konferansı (UNCTAD), Ekonomi Bakanlığı, Türkiye İstatistik Kurumu (TÜİK), Türkiye Odalar ve Borsalar Birliği (TOBB) kaynakları araştırılmıştır.

Üçüncü Aşama: Saha Araştırmasının

Tasarımı ve Gerçekleştirilmesi

Hizmet sektörü ile ilgili teorik çerçevenin oluşturulması sonrasında, Isparta ili özelinde hizmet alanlar ve hizmet sağlayıcıların sektöre bakışının ve durumun belirlenmesi gerçekleştirilmiştir. Öncelikle üniversite öğrencilerin Isparta’da yararlandıkları hizmetler sektörü hakkındaki fikirlerini, tercihlerini, isteklerini, eleştirilerini oldukça geniş kapsamlı bir anket

² Bu çalışmayı hazırlama sürecinde 09.05.2018 tarih, 30425 sayılı Resmi Gazetede yayımlanan 7141 nolu Yükseköğretim Kanunu ile Bazı Kanun Ve Kanun Hükmünde Kararnemelerde Değişiklik Yapılmasına Dair Kanun ile Isparta Uygulamalı Bilimler Üniversitesi kurulmuştur. Bu üniversite ile Isparta İlindeki üniversite sayısı ikiye çıkmış ve öğrenci sayısının yakın gelecekte yüz bin kişinin üzerinde olması beklenmektedir.

ile ölçmeye çalışılmıştır. Bu kapsamda iki bin öğrenciye anket düzenlenmiştir. Diğer taraftan kentteki hizmet sektörü temsilcileri, firmaları, çalışanları, kurum ve kullanıcıların da görüş, fikir ve değerlendirmelerini analize katmak için “Ortak Akıl Toplantısı” düzenlenmiştir. Toplantıya 75 kişi katılmıştır.

Dördüncü Aşama: Verilerin İşlenmesi ve Bilgi Üretme

Bu aşamada öğrencilerden alınan anketler SPSS istatistik paket programı aracılığı ile analiz edilmiş ve bulgulara ulaşılmıştır. Ayrıca, ortak toplantısı sonuçları içerik analizi ile değerlendirilmiştir. Böylece hem hizmet alan öğrenciler hem de hizmet sağlayan sektör temsilcilerinin görüşleri incelenerek karşı-etkileşimli bir bilgi üretme süreci gerçekleştirilmiştir.

Beşinci Aşama: Sektör Tespitleri, Çözüm Önerileri,

Projeksiyon Geliştirme

Üretilen bilgiler bağlamında Isparta İli Öğrenci Odaklı Hizmet Sektörüne ilişkin öngörü/uzgörü oluşturmaya dönük bir çaba gerçekleştirilmiştir. Bu bağlamda ilin iç dinamizmi, gelişme yönü ve profiline ilişkin çıkarımlar ortaya konmuştur. Sektörün geliştirilmesi için Üniversite-Kent-Sanayi işbirliği olanaklarına ve alanlarına ilişkin fikir, öneri ve düşünceler sunulmuştur.

Geçleştirilen bu aşamalar sonrasında oluşturulan nihai rapor üç bölüm olarak kurgulanmıştır. Birinci bölümde hizmet sektörün yapısı dünya ve Türkiye çerçevesinde değerlendirilmiş ve ekonomi içindeki yeri ve önemi karşılaştırmalı olarak vurgulanmıştır. İkinci bölümde Isparta ili özelinde üniversite öğrencileri odaklı hizmet sektörüne ilişkin yapılan araştırma bulgularına yer verilmiştir. Çalışmanın üçüncü ve son bölümünde sektörle ilgili tespitler/çözüm önerileri/projeksiyon/tavsiyelere yer verilmiştir.

I. HİZMET SEKTÖRÜ*

Ahmet ÖZASLAN
Ayşen PEKER YILDIZHAN
Eser ÇAPIK
Habibe YAMAN
İbrahim DAĞLI
Onur UZER
Zeynep EZANOĞLU

İnsanlarının hayatlarını devam ettirmek için gerçekleştirdikleri ekonomik faaliyetler tarihsel süreç içerisinde çeşitlilik göstermiştir. İnsanlık gelişiminin ilk dönemlerinde içinde bulunduğu doğal çevreden toplayıcılık ile başlayan faaliyetler, zaman içerisinde doğayı işleyerek tarımsal üretimin ortaya çıkması ile birincil ekonomik faaliyetleri oluşturmuştur. İkincil ekonomik faaliyetler, insanların doğadan elde ettikleri hammaddeleri işleyerek (imalat sanayi) farklı ürünlere dönüştürmeleri ile ortaya çıkmıştır. Üçüncül faaliyetler ise, doğrudan doğruya doğadan elde edilmeyen ve ya imalat sanayine dayalı olarak ortaya konmayan ekonomik faaliyetleri içermektedir (Kenessey, 1987). Bu faaliyetler günümüzde hizmet sektörü olarak sınıflandırılmaktadır.

Üçüncül olarak ortaya çıkmasına rağmen hizmet sektörü, yirminci yüzyılın ikinci yarısından başlayarak hem gelişmiş hem de gelişmekte olan ülkelerde ekonomik aktivitelerin oransal dağılımında, diğer iki ana sektör olan tarım ve sanayi sektörünü geride bırakmıştır. Bu sebepten hizmetler sektörü, ekonominin gelişme süreci içinde artan bir önem kazanmıştır. Ayrıca, hizmetler sektörünün ülkelerdeki refah ile gelişmişlik düzeyinin göstergesi olması, gelişen teknolojiye paralel insan gereksinimlerindeki artış ile farklılaşmanın çok değişik hizmet türlerini ortaya çıkarması ve insan ağırlıklı istihdam hacmindeki

büyük artışa neden olması bu sektörün önemini net bir şekilde ortaya koymaktadır (Özsağır, 2012, s. 312-313). Günümüzde özellikle gelişmiş ve gelişmekte olan ülkelerde tarım ve sanayi sektörüne kıyasla hizmet sektörü büyük istihdam hacmi oluşturmaktadır. Küreselleşmenin ve teknolojik gelişmelerin etkisi altında olan dünyada rekabetin artması farklı mal bileşimlerini piyasaya çıkarmakta ve mal ve hizmetlerin erişimini kolaylaştırmaktadır. Son yüzyılda iyiden iyiye etkisini gösteren hizmet sektörü ülkelerin öncü sektörlerinin başında gelmekte ve GSYİH oranlarının önemli bir kısmını oluşturmaktadır.

1.1 Hizmet Kavramı ve Hizmetler

Sektörünün Kapsamı

Hizmetler hakkında genel tartışma, Adam Smith'in 1776 yılında yazdığı "Ulusların Zenginliği" adlı kitabında başladı ve bugün hale devam etmektedir. Bu yüzden hizmet tanımı ve temel hizmet özelliklerinin birçok farklı anlayışı vardır. İdeal bir tanım ve uygun bir özellik listesi bulmak imkânsız değilse de çok zordur. Lehtinen (1984) tarafından sunulan hizmet tanımı, hizmet benzeri bir pazarlanmış varlık, aynı anda üretilen, pazarlanan ve eşzamanlı bir etkileşim içinde tüketilen faaliyetlerin az çok soyut bir faaliyeti işlem nesnesinin faydası olarak belirtilmiştir (Lehtinen & Järvinen, 2015, s. 169-170).

Hizmet Ticareti Genel Anlaşması (GATS)'nda hizmetler, hükümetlerin ticari amaç gütmeyen ve hizmet sağlayanların rekabet etmeden sundukları hizmetler dışında kalan tüm sektörlerdeki hizmetler şeklinde tanımlanmıştır. Hizmet tanımı, Avrupa Birliği açısından Roma Antlaşmasınının 60. Maddesinde "normal olarak bir

* Bu bölüm Ahmet ÖZASLAN, Ayşen PEKER YILDIZHAN, Eser ÇAPIK, Habibe YAMAN, İbrahim DAĞLI, Onur UZER, Zeynep EZANOĞLU tarafından hazırlanmıştır. İsimler alfabetik olarak sıralanmıştır.

ücret karşılığı yapılan malların, sermayenin ve kişilerin serbest dolaşımı kapsamına girmeyen işler” olarak belirtilmiştir. Bu maddede hizmet tanımı, sınai ve ticari ölçekli faaliyetlerden, esnaf ve sanatkâr faaliyetlerinden ve mesleki faaliyetlerden oluşmaktadır (Taşkesenlioğlu, 2010, s. 10).

OECD iş ve sanayi politikası forum serisi (2000)’nde hizmet, doğrudan mal, madencilik veya tarım üretimi ile ilişkili çeşitli ekonomik faaliyetler grubu şeklinde ifade edilmiştir. Stoklama ve üretim noktasında tüketme gibi çeşitli şekillerde diğer ekonomik faaliyetlerden farklılık göstermektedir (OECD, 2000, s. 7). Rust vd. (1996) hizmeti, “bir gruptan diğerine sunulan, herhangi bir şeyin sahipliği ve sonuçlanmayan bir faaliyet ya da faydadır. Hizmet üretimi fiziksel ürüne bağlı olabilir ya da olmayabilir” şeklinde tanımlamaktadır (R.T, Zahorik, & Keiningham, 1996). Bu tanımlar bağlamında hizmetlerin mallardan ayrılan yönleri ortaya çıkmaktadır.

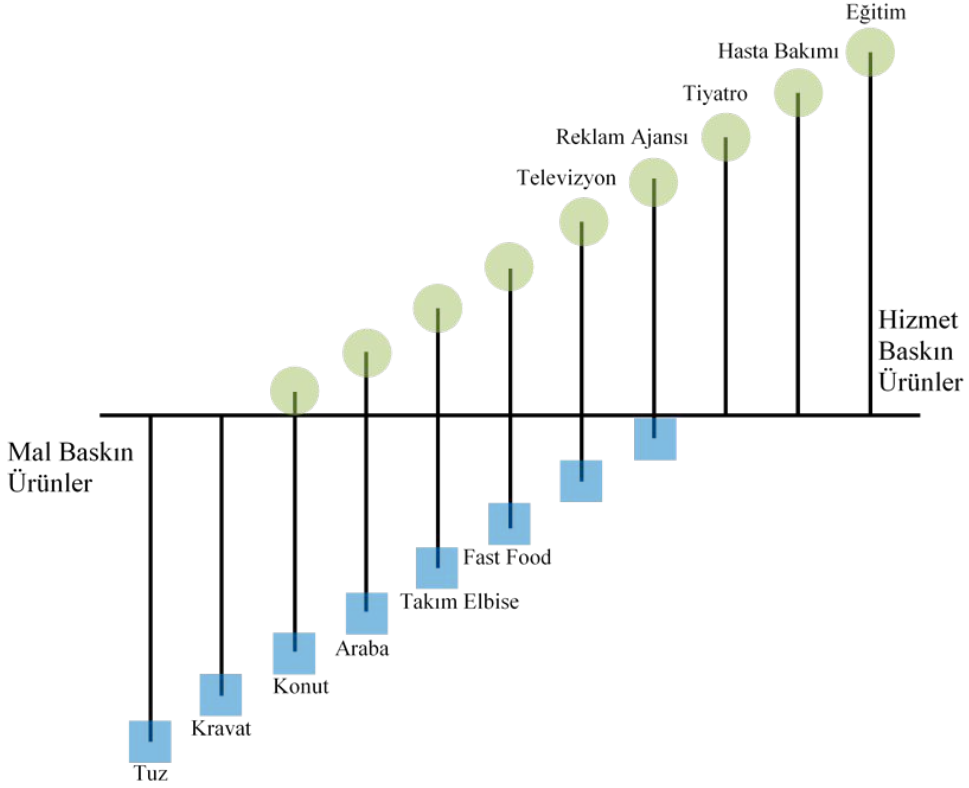
Şekil 1 Hizmetler ve Malların Nitelikleri Arasındaki Farklar

HİZMETLER	MALLAR
<input type="checkbox"/> Soyuttur	<input type="checkbox"/> Somuttur
<input type="checkbox"/> Hedef eşsizlik, benzersizlik, her bir müşteri özeldir, kendine özgüdür.	<input type="checkbox"/> Hedef standardizasyondur, hep aynı biçimde üretmektir
<input type="checkbox"/> Stoklanamaz	<input type="checkbox"/> Stoklanabilir
<input type="checkbox"/> Müşteri, üretim sürecine bizzat katılır.	<input type="checkbox"/> Müşteri, kullanıcı ya da tüketicidir. Müşteri üretim sürecinde yer almaz.
<input type="checkbox"/> Hatayı telafi etmek zordur.	<input type="checkbox"/> Malların üretiminde bir hata yapıldıysa düzeltmek mümkündür.
<input type="checkbox"/> Müşteriler, hizmet sunulan yere giderler	<input type="checkbox"/> Müşterinin bulunduğu yere ulaştırılır
<input type="checkbox"/> Sahiplik, transfer edilemez.	<input type="checkbox"/> Sahiplik, transfer edilebilir

Kaynak: (Grönroos, 1990:28-29)

Hizmetler soyut olma, eşzamanlılık, heterojen olma ve kolay heba olabılme şeklinde farklı özelliklerde ele alınmaktadır (Lovelock, 2002). Hizmet satın alındıktan sonra tüketicinin kullanım hakkından elde edeceği tecrübeyi anlatmaktadır. Bu durum hizmetin elle tutulamayan ve koklanamayan soyut bir unsur olduğunu ifade etmektedir. Hizmetlerin üretilmesi ve tüketilmesi aynı zaman aralığında gerçekleşmekte ve hizmetlerin önemli bir kısmı insan unsuru tarafından üretilmektedir (Zengin & Erdal, 2000, s. 47-48). Sunulan hizmetteki teknolojinin oranı ne kadar yüksek olur ise olsun, hizmetlerde temel unsur insandır. İnsanın bulunduğu yerde, ilişki esas odak noktasıdır ve oluşturulan kalıcı ilişkiler bütünüdür. Soyut, renksiz, şekilsiz olan hizmeti canlı kılacak ve değer katacak olan insanlardır (Bayuk, 2006, s. 3) Ürünlerin salt somut, salt soyut olarak sınıflandırılması çok doğru bir yaklaşım değildir. Bazı ürünlerin yapısında hem soyutluk hem de somutluk bulunmaktadır (Zerithaml ve Bitner, 2000).

Şekil 2 Ürünlerin Somutluk – Soyutluk Ölçeği



Kaynak: (Shostack, 1982)

Ekonomik, sosyal ve teknolojik gelişmelere bağlı olarak yeni hizmet alanlarının ortaya çıkması ve hızlanması yeni hizmet alanlarının belirlenmesini zorunlu kılmaktadır. Bu alanların tanımlanarak sınıflandırılması ekonomik göstergelerin oluşturulması açısından önem taşımaktadır (Gündoğan, 2002: 2).

Hizmetlerin sınıflandırılmasına ilişkin farklı ülkelerde farklı kategoriler oluşturulmuştur. Birleşmiş Milletler, ekonomik faaliyetlerin sınıflandırılması için Tüm Ekonomik Faaliyetlerin Uluslararası Standart Sanayi Sınıflaması (ISIC) kodlamasını geliştirmiştir.

Tablo 1 Tüm Ekonomik Faaliyetlerin Uluslararası Standart Sanayi Sınıflaması (ISIC)

Kod	Tanım
A	Tarım, ormancılık ve balıkçılık
B	Madencilik ve taş ocaklığı
C	İmalat
D	Elektrik, gaz, buhar ve havalandırma sistemi üretim ve dağıtımı
E	Su temini; kanalizasyon, atık yönetimi ve iyileştirme faaliyetleri
F	İnşaat
G	Toptan ve perakende ticaret; motorlu taşıtların ve motosikletlerin onarımı
H	Ulaştırma ve depolama
I	Konaklama ve yiyecek hizmeti faaliyetleri
J	Bilgi ve iletişim
K	Finans ve sigorta faaliyetleri
L	Gayrimenkul faaliyetleri
M	Mesleki, bilimsel ve teknik faaliyetler
N	İdari ve destek hizmet faaliyetleri
O	Kamu yönetimi ve savunma; zorunlu sosyal güvenlik
P	Eğitim
Q	İnsan sağlığı ve sosyal hizmet faaliyetleri
R	Kültür, sanat eğlence, dinlence ve spor
S	Diğer hizmet faaliyetleri

Kaynak: (United Nations, 2008)

Avrupa birliği ise, Avrupa Topluluğu Ekonomik Faaliyetlerin İstatistiki Sınıflaması (NACE - Nomenclature Statistique des Activités économiques dans la Communauté Européenne) kodlama sistemini kullanmaktadır. NACE, Avrupa Birliği'nde 1970'ten bu yana geliştirilen çeşitli istatistikler için ekonomik faaliyet sınıflamaları göstermekte kullanılmış kısaltma bir isimdir¹. NACE, ekonomik faaliyetlere göre ekonomi istatistikleri alanında (örneğin; üretim, istihdam, ulusal hesaplar) ve diğer istatistiksel alanlarda yer alan ve geniş bir alana yayılmış bulunan istatistiksel verilerin derlenmesi ve sunumu için bir çerçeve sağlar (Eurostat, 2008).

Tablo 2 Avrupa Topluluğu Ekonomik Faaliyetlerin İstatistikî Sınıflaması (NACE Rev. 2)

Kod	Tanım
01	Tarım, Ormancılık ve Balıkçılık
02	Madencilik ve Taşocakçılığı
03	İmalat Sanayi
04	Elektrik, Gaz, Buhar, Su ve Kanalizasyon
05	İnşaat
06	Toptan ve Perakende Ticaret, Motorlu Kara Taşıtlarının ve Motosikletlerin Onarımı
07	Ulaştırma ve Depolama
08	Konaklama ve Yiyecek Hizmeti Faaliyetleri
09	Bilgi ve İletişim
10	Finans ve Sigorta Faaliyetleri
11	Gayrimenkul Faaliyetleri
12	Mesleki, Bilimsel ve Teknik Faaliyetler
13	İdari ve Destek Hizmet Faaliyetleri
14	Kamu Yönetimi ve Savunma; Zorunlu Sosyal Güvenlik
15	Eğitim
16	İnsan Sağlığı ve Sosyal Hizmet Faaliyetleri
17	Kültür, Sanat Eğlence, Dinlence ve Spor
18	Diğer Faaliyetler

Kaynak: (Eurostat, 2008)

Ülkemizde ise Türkiye İstatistik Kurumu tarafından Avrupa Birliği uyum programı çerçevesinde NACE (Rev. 2) kullanılmaktadır. Bu sınıflandırmalar tüm meslek türleri için bir çerçeveyi oluşturmaktadır. Hizmet sektörüne özel bir sınıflandırma ülkemizde DPT tarafından düzenlenmiş-

tir. DPT'nin 2000 yılında hazırlamış olduğu Hizmet Ticaretinin Serbestleştirilmesi Özel İhtisas Komisyonu Raporunda (ÖİK559) hizmet sektörü 12 kategoride sınıflandırılmıştır. Bu sınıflandırma aşağıdaki tabloda gösterilmiştir.

Tablo 3 Hizmetler Sektörünün Alt Sektörleri

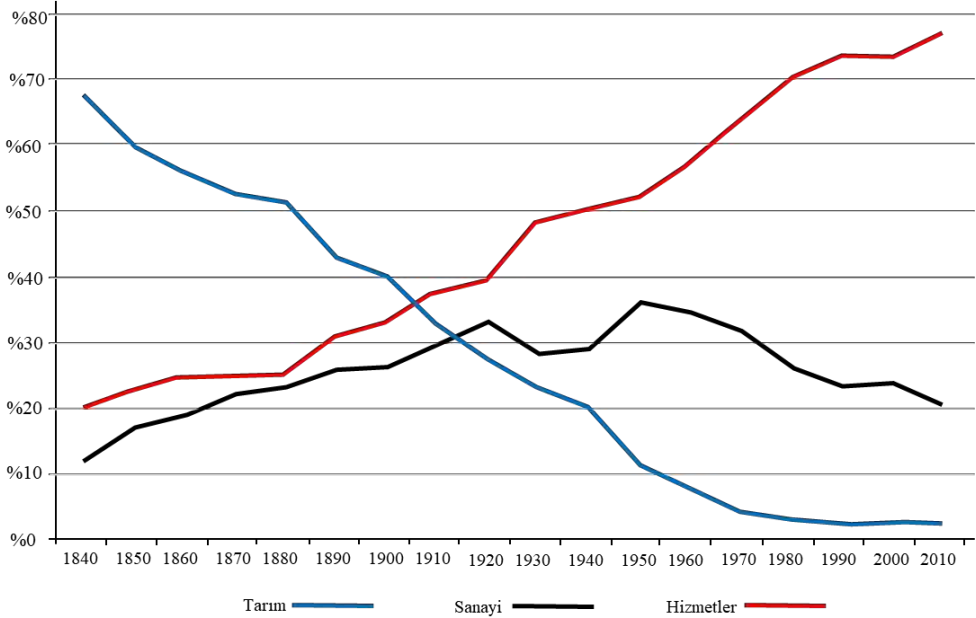
HİZMETLER SEKTÖRÜ
Mesleki Hizmetler
Sağlık Hizmetleri
Hukuk Hizmetleri
Turizm Hizmetleri
Diğer Meslekler
Posta ve Kurye Hizmetleri
Telekomünikasyon Hizmetleri
Görsel-İşitsel Hizmetler
İnşaat Hizmetleri
Dağıtım Hizmetleri
Çevre Hizmetleri
Sigorta Hizmetleri
Bankacılık Hizmetleri
Turizm Hizmetleri
Ulaştırma Hizmetleri

Kaynak: (DPT, 2000: 2)

1.2 Hizmet Sektörünün Ekonomik Yapı İçerisindeki Yeri

Çok eski dönemlerden beri insanlar, sayısız ihtiyaçlarını tatmin etmek için fiziksel ya da düşünsel çaba sarf etmişler ve kıtlıkla savaşmışlardır. İnsanlar doğal ortamı ihtiyaçlarına uygun hale getirmeye ve çeşitli tekniklerden yararlanarak ürünleri arttırma çabasında olmuşlar ve giderek zorlukları azaltmışlardır (Öçal, 1990:89). Önce, sanayileşmenin başlaması ile ekonomik faaliyetler tarım sektöründen tarım dışı sektörlerde yoğunlaşmaya başlamıştır. Sanayileşmenin bir sonucu olarak, insan gücüne olan ihtiyacın da azalması ile, aktif nüfus hizmet sektörüne kaymış ve ekonomik faaliyetler hizmetler sektöründe yoğunlaşmaya başlamıştır (Dura ve Atik, 2002:61-62). Aşağıdaki grafişte görüleceği üzere, tarihsel perspektifte tarım sektöründeki işgücü azalırken, hizmet sektöründeki işgücü artmaktadır.

Grafik 2 İşgücünün Sektörlere Göre Dağılım Yüzdesi (1840-2010)



Kaynak: (Johnston, 2012)

Hizmet sektörünün ekonomik yapı içerisindeki yerinin anlaşılması için önce dünyadaki durumu ve sonrasında da Türkiye'deki görünümü açıklanmaya çalışılmıştır.

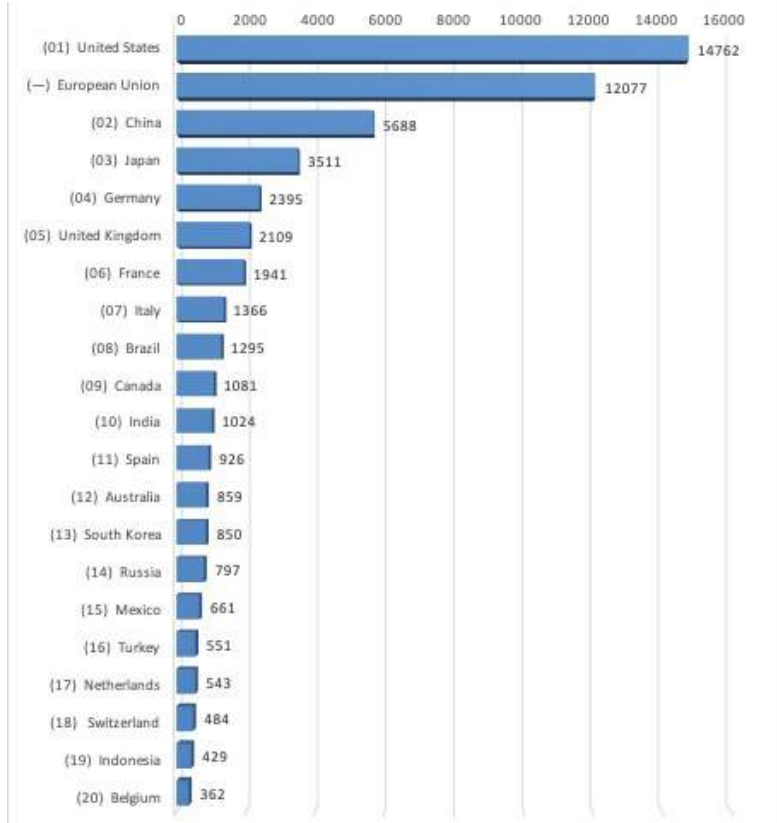
1.2.1 Sektörün Dünyadaki Görünümü

Hizmetler sektörünün genel görünümü öncelikle ekonomik yapı içindeki oranı, istihdam boyutu ve dış ticaret boyutu olarak üç alt başlıkta ortaya konulmuştur.

1.2.1.1 Ekonomik Büyüklük

Hizmet sektörü; 2. Dünya Savaşı sonrasında oluşan teknolojik değişimler, bölgeselleşme faaliyetleri ve gümrük tarife değişikliklerinden etkilenerek birtakım dönüşümler yaşamış ve bu süreçte önem kazanan bir kavram olmuştur (Çeştepe & Ergün, 2011). Bilgi teknolojisindeki gelişim süreci, sektörün dünya ticaretinde önemli bir yer edinmesine ve bu süreçte kabul görmesine olanak sağlamıştır. Ülke gelirlerinden sektöre ayrılan pay da zamanla artmıştır (Taşkesenlioğlu, 2010: 21).

Grafik 3 2016 Yılı Hizmet Sektörü Ekonomik Çıktı Düzeyleri (Milyar Dolar)



Kaynak: CIA, World Factbook, 2016.

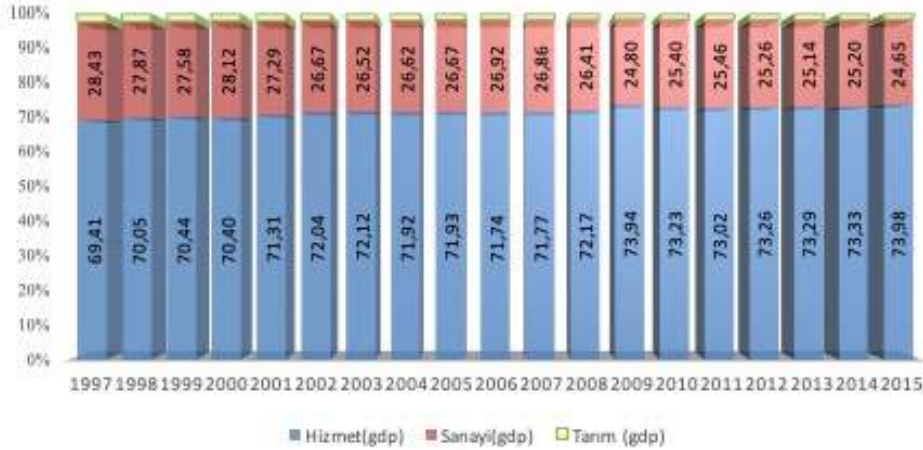
Mevcut ekonomi dünyasında ise hizmet sektörü ana sektörlerden biri olarak kabul edilmektedir. Ayrıca tarım ve sanayi sektörleri ile kıyaslandığında sektörün daha fazla gelir getirdiği düşünülmektedir. Fakat; hizmet sektörünün refah ve gelir düzeyine etkisi ülkeler açısından değişiklik göstermektedir, bunun sebebinin ise gelişmişlik düzeyi farklılıkları olduğu düşünülmektedir. “Bu farklılıklar gelişmiş ülkelerde büyümenin son noktasıyken, gelişmekte olan ülkelerde büyümenin ilk adımlarını oluşturmaktadır.” (Özsağır ve Akın, 2012: 311-314). Bu sebeple hizmet sektörünü ülke gelir gruplarına bağlı değerlendirmek oldukça önemlidir. İlaveten, ekonomik büyüme ve gelişmeyi de hizmet sektörünü dikkate almadan yorumlamak güçtür. Dolayısıyla çalışmada yüksek, düşük ve orta gelirli ülke bazında değerlendirme yapılmıştır.

Dünya Bankasına göre; 2016’da kişi başına düşen milli geliri 12.235 dolar veya daha yüksek olduğu ülkeler yüksek gelirli ekonomiler olarak ifade edilirken 2016’da kişi başına düşen milli geliri 1,006 ile 12,235 dolar arasında olan ülkeler orta gelirli ülkeler olarak kabul edilmektedir (Worldbank, 2018). Dünya ekonomisinde yüksek gelirli ülkelerin sek-

tör payları aşağıdaki tabloda verilmiştir. Tabloda da görüleceği üzere yüksek gelirli ülkelerin hizmet sektörüne ayırdıkları paylar genel itibariyle artış göstermektedir. Yüksek gelirli ülkelerde tarım, sanayi

ve hizmet sektörleri payları 1997 yılından itibaren istikrarlı bir dağılım gösterse de genel itibariyle hizmet sektörüne ayrılan payın tarım ve sanayiye oranla daha fazla olduğu dikkat çekmektedir.

Grafik 4 Yüksek Gelirli Ülkelerde Hizmet Sektörüne Ayrılan Paylar (%GDP)

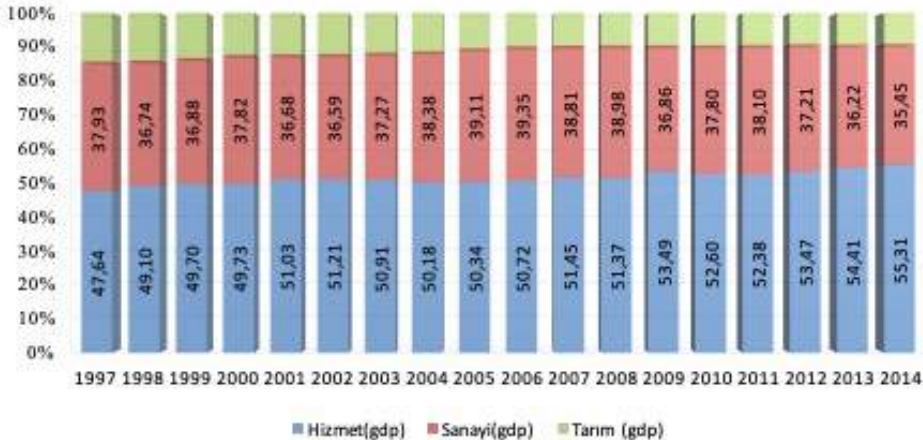


Kaynak: Worldbank, (2018), (Katma değerli ve yıllık alınarak yazarlar tarafından oluşturulmuştur).

Orta gelirli ülkelerde ise durum daha farklıdır. 1997 yılından itibaren sektöre daha fazla önem verildiği düşünülmektedir. Çünkü sektöre ayrılan pay oranı yıllar itibariyle artmaktadır. Orta gelirli ekonomilerde hizmet sektörüne ayrılan pay her ne

kadar tarım ve sanayi sektöründen fazla olsa da yüksek gelirli ülkelere kıyaslandığında ayrılan pay oranının daha düşüktür. Orta gelirli ülke grubunda tarım sektörüne ayrılan pay oranında yıllar itibariyle azalış söz konusuken bu payın yüksek gelirli ülkelere kıyasla daha çok olduğu görülmektedir. Buna ilişkin veriler aşağıdaki tabloda sunulmuştur.

Grafik 5 Orta Gelirli Ülkelerde Hizmet Sektörüne Ayrılan Paylar (%GDP)



Kaynak: Worldbank, (2018), (Katma değerli ve yıllık alınarak yazarlar tarafından oluşturulmuştur).

Düşük gelirli ülkelerde ise hizmet sektörünün payı 1997 yılı itibariyle genel olarak artan bir trend izlemektedir. Fakat; hizmet sektörüne ayrılan paylar yüksek ve orta gelirli ülkelerle karşılaştırıldığında nispeten daha azdır. Tarım sektörüne ayrılan paylar ise oranla daha fazladır. Sanayi sektörü payları ise genel olarak bir azalan bir seyir izlemektedir. İlgili veriler aşağıdaki tabloda sunulmuştur. Sanayi sektörünün payının düşmesi “sanayisizleşme” olarak ifade edilmektedir (Uğurlu ve Tuncer, 2017: 134). Bu durum ülkenin sanayisizleştiğinin bir göstergesidir.

Grafik 6 Düşük Gelirli Ülkelerde Hizmet Sektörüne Ayrılan Paylar (%GDP)



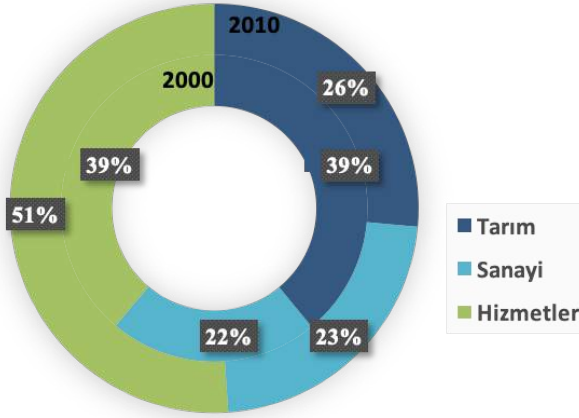
Kaynak: Worldbank, (2018), (Katma değerli ve yıllık alınarak yazarlar tarafından oluşturulmuştur).

1.2.1.2 İstihdam Boyutu

Dünya ekonomisinin değişen trendi ile birlikte paralel olarak istihdamın sektörel dağılımı değişkenlik göstermektedir. Dünyada tarım ekonomisinin hakim olduğu sanayileşme öncesi dönemde tarım istihdamı ilk sırada yer almaktaydı. Tarımın ekonomideki ağırlığının azalması ile birlikte istihdamdaki payı da giderek azalmıştır. Uluslararası Çalışma Örgütü verilerine göre; 2000 yılında toplam istihdamdaki; tarım sektörünün payı %39,1, hizmetler sektörünün payı %38,9, sanayi sektörünün payı % 22,1 olmuştur. Tarım sektörünün istihdamdaki payı giderek azalarak; 2005 yılında % 35,2'ye, 2010 yılında % 30,8'e, 2017 yılında % 26,5'e düşmüştür.

Sanayi sektöründe ise; bir taraftan tarımdaki makineleşmenin tarımdaki verimliliği arttırması, diğer taraftan imalat sektöründe hızlanan sanayileşme süreci 2012 yılına kadar sanayi sektöründeki istihdamın payını arttırırken bu trend 2012 yılından sonra yerini düşüşe bırakmıştır. 2012 yılından sonra sanayi sektörünün de tarım sektörü gibi istihdamdaki payı giderek azalırken, hizmetler sektörünün istihdamdaki payı sürekli artmıştır. 2000-2017 yılları arasında yaşanan istihdamın sektörel dağılımındaki değişim aşağıda yer alan grafikte gösterilmiştir.

Grafik 7 İstihdamın Sektörel Dağılımındaki Değişim (2000-2010).

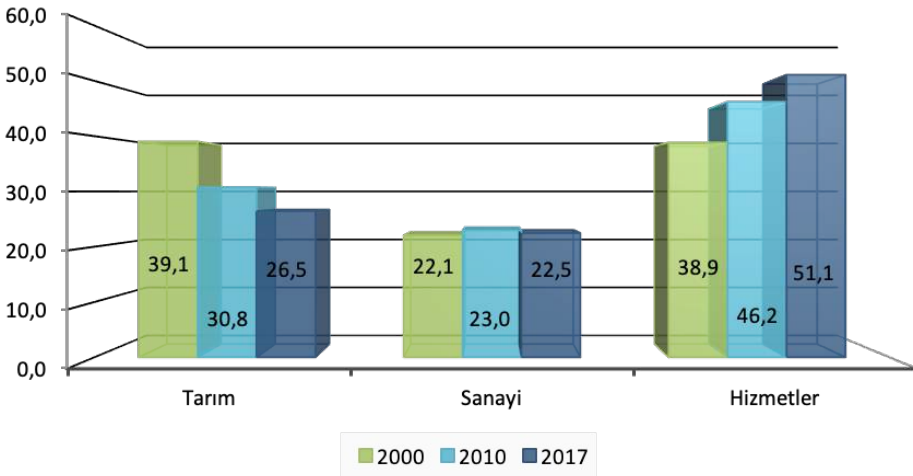


Kaynak: Uluslararası Çalışma Örgütü istihdam istatistiklerinden derlenmiştir (ILO, 2018).

2000'li yıllarda %38.9 olan hizmetler sektörünün payı günümüzde %51'e kadar artış göstermiştir. Başka bir deyişle; dünyada çalışan yaklaşık 3 milyarlık işgücünün 1.6 milyarı hizmetler sektöründe çalışmaktadır. Hizmetler sektörünün bu baskınlığı coğrafi unsurlar ve gelir düzeyi gibi unsurlara göre farklılık göstermekle birlikte, hemen her ekonomide hizmetler

sektöründeki istihdamın artış trendini görmek mümkündür. Bu değişimi insanların kültür, eğlence, tatil gibi değişen ihtiyaçları sonrasında ortaya çıkan iş alanları ile açıklamak mümkün olabileceği gibi hizmetler sektöründeki makineleşmenin sınırlı olmasına bağlı olarak oluşan insan gücüne olan zorunlulukla da göz önüne alınmalıdır. Aşağıda yer alan grafikte Toplam İstihdamın sektörlere dağılımı gösterilmiştir.

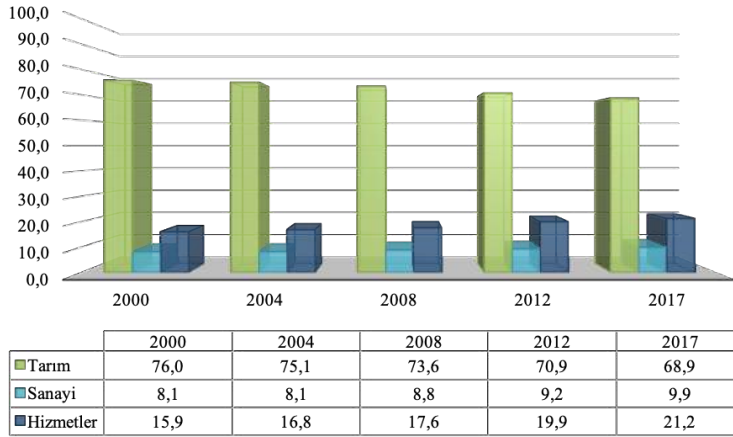
Grafik 8 Dünyada İstihdamın Yıllara Göre Sektörel Dağılımı (%)



Kaynak: Uluslararası Çalışma Örgütü istihdam istatistiklerinden derlenmiştir (ILO, 2018).

Düşük gelirli ülkeler grubunda tarım sektöründeki istihdamın payı oldukça yüksektir. Tarım sektöründen sonra istihdamın en fazla hizmetler sektöründe olduğu görülmektedir. Tarım sektöründeki istihdamın toplam istihdam içindeki baskın payı günümüz itibariyle de sürmekteyse de, tarımın payının yıllar itibariyle küçük bir oranda azaldığı görülmektedir. Benzer şekilde hizmetler sektöründeki istihdamın düşük gelirli ülkelerde de giderek arttığı ancak bu artışın çok cüzi kaldığı ve toplam istihdam içindeki payının önemli bir oranda değişmediği görülmektedir. Aşağıda yer alan grafikte 2000-2017 yılları arasında Düşük Gelirli Ülkelerde İstihdamın Sektörel Dağılımı verilmiştir.

Grafik 9 Düşük Gelirli Ülkelerde İstihdamın Sektörel Dağılımı (2000-2017)

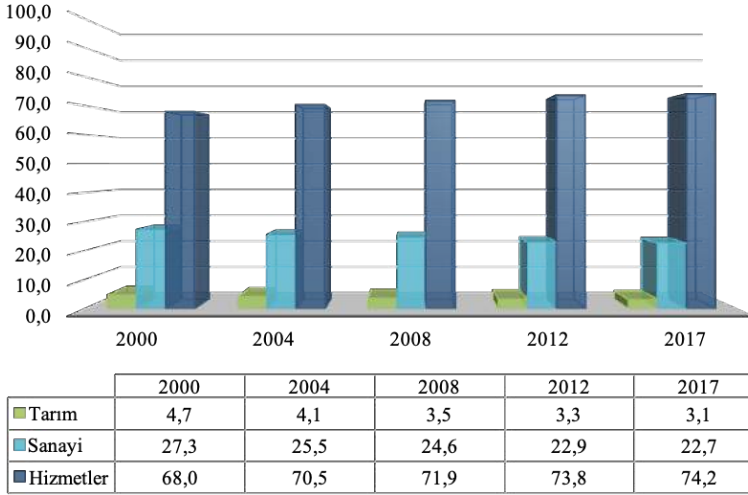


Kaynak: Uluslararası Çalışma Örgütü istihdam istatistiklerinden derlenmiştir (ILO, 2018).

Yüksek gelirli ülkelerde hizmet sektöründeki istihdam payının belirgin bir şekilde yüksek olduğu, buna karşın tarım sektörünün payının yok denecek kadar az olduğu göze çarpmaktadır. Dünya Ticaret Örgütü verilerine göre; hizmet sektörü 2000'lerden sonra istihdamda en büyük paya sahiptir. Hizmet sektöründeki iş sayısı 2000-2016 yılları arasında ortalama % 3 civarında sabit bir hızla artmıştır. 2016 yılındaki istihdam büyüklüğünün yarısından fazlasını hizmetler sektörü oluşturmaktadır.

Hizmet sektörü istihdam büyümesinin temel itici gücüdür (ILO, 2018). Hizmetler sektörünün GSYH içindeki payı 1980-2015 yılları arasında tüm gelir gruplarında artış göstermiştir. Bu artış; gelişmiş ülkelerde % 61-76, az gelişmiş ülkelerde %42-55 oranında olmuştur. Hizmetler sektöründeki istihdamın toplam istihdam içindeki payı 2000 yılında %40,9'ken, 2016 yılında bu oran % 49.4'e çıkmıştır. Bu oran tüm ülkelerde artış göstermekle birlikte, gelir gruplarına ve coğrafya gruplarına göre farklılıklar gözlenmektedir (WTO, 2017). Aşağıda yer alan grafikte 2000-2017 yılları arasında Yüksek Gelirli Ülkelerde İstihdamın Sektörel Dağılımı verilmiştir.

Grafik 10 Yüksek Gelirli Ülkelerde İstihdamın Sektörel Dağılımı (2000-2017)

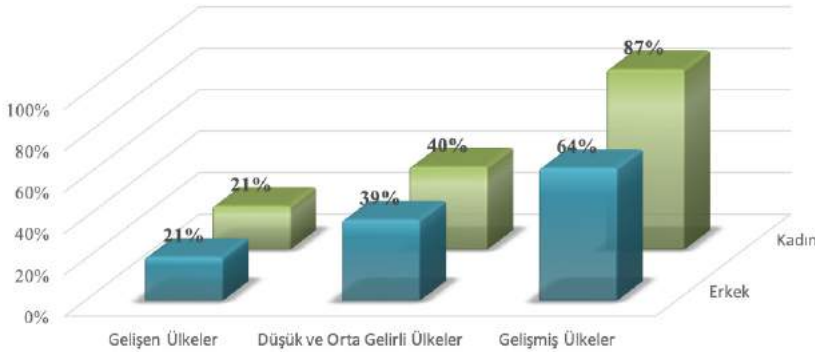


Kaynak: Uluslararası Çalışma Örgütü istihdam istatistiklerinden derlenmiştir (ILO, 2018).

Hizmetler sektöründe kadın istihdamının payı çok yüksektir. Özellikle gelişmiş ülkelerde çalışan kadınların %87'si hizmet sektöründe çalışmaktadır. Geri kalan kadınların %11'i sanayi sektöründe ve %2'si tarım sektöründe çalışmaktadır. Gelişen

ülkeler ile orta ve düşük gelirli ülkelerde ise kadınların çoğunluğu tarım sektöründe çalışmaktadır. Aşağıda yer alan Grafik 6'da Çalışan kadın ve erkeklerin hizmet sektörü içindeki payı verilmiştir.

Grafik 11 Cinsiyete Göre Toplam İstihdam İçinde Hizmet Sektöründe Çalışanların Payı

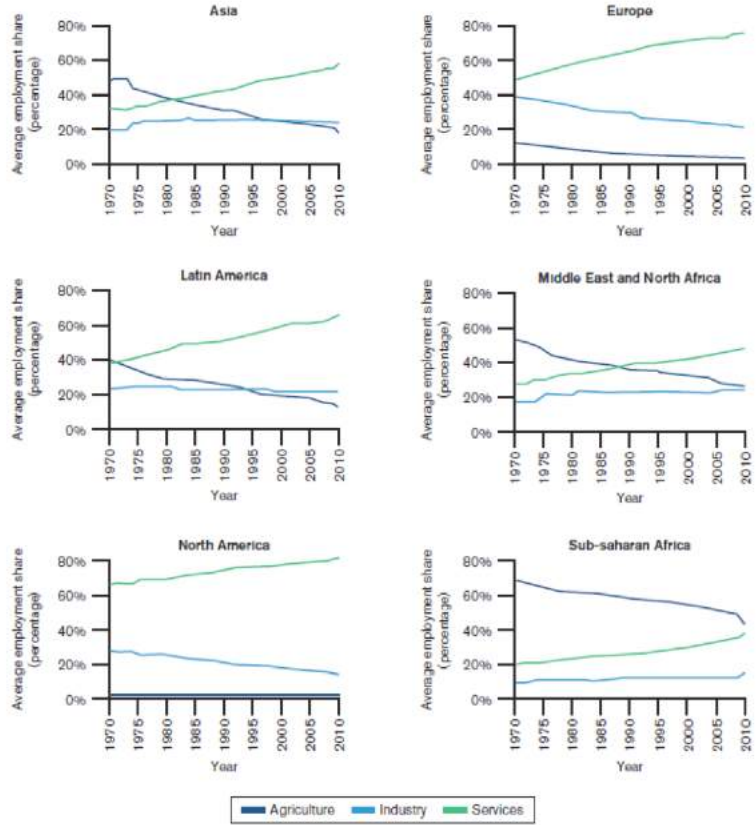


Kaynak: Uluslararası Çalışma Örgütü istihdam istatistiklerinden derlenmiştir (ILO, 2018)

Ekonomik Sektörlerin farklı coğrafi bölgelere göre kıyaslamasına baktığımızda gelişmiş bölgeler ile gelişmemiş bölgeler arasındaki ayrım daha net bir şekilde ortaya çıkmaktadır. Avrupa ve Kuzey Amerika gibi gelişmiş bölgelerin grafikleri ile

Asya ve Latin Amerika gibi bölgelerin grafikleri birbirlerine oldukça benzemektedir. Afrika kıtası ise, dünya genelinden farklılaşmaktadır. Gelişmiş ve gelişmemiş ülkeler arasındaki fark bir kez daha çarpıcı bir şekilde görülmektedir.

Grafik 12 Sektörlere göre istihdamın Coğrafi Bölgelere Göre Dağılımı (1970-2011)



Kaynak: (Trimmer, Vries, & Vries, 2015)

1.2.1.3 Dış Ticaret Boyutu

Sektörel yapıdaki değişimler incelendiğinde, en önemli değişimlerin hizmet sektöründe gerçekleştiği görülmektedir. Hizmetler sektörünün, ülkelerin uluslararası hizmet ticareti ile ülke ekonomilerine olumlu yönde etkileri olmaktadır. Uluslararası hizmet ticaretinin gerçekleştirilebilmesi için ise, dünya ticaretinde mevcut olan bazı kısıtlamaların kaldırılması gerekmektedir. Bu konuyla ilgili olarak dış ticaretin liberalizasyonunu sağlamak amacıyla 1948'de Gümrük Tarifeleri ve Ticaret Genel Anlaşması (General Agreement on Tariffs and Trade-GATT)yürürlüğe girmiş, bu anlaşma Dünya ticaretinde malların serbest dolaşımı GATT ile mümkün olmuştur. Serbest dolaşım sonucu olarak da, dünya ekonomisinin daha da fazla büyüdüğü, buna bağlı olarak da hizmetler uluslararası ticaretinin yıllara bağlı olarak arttığı görülmektedir.

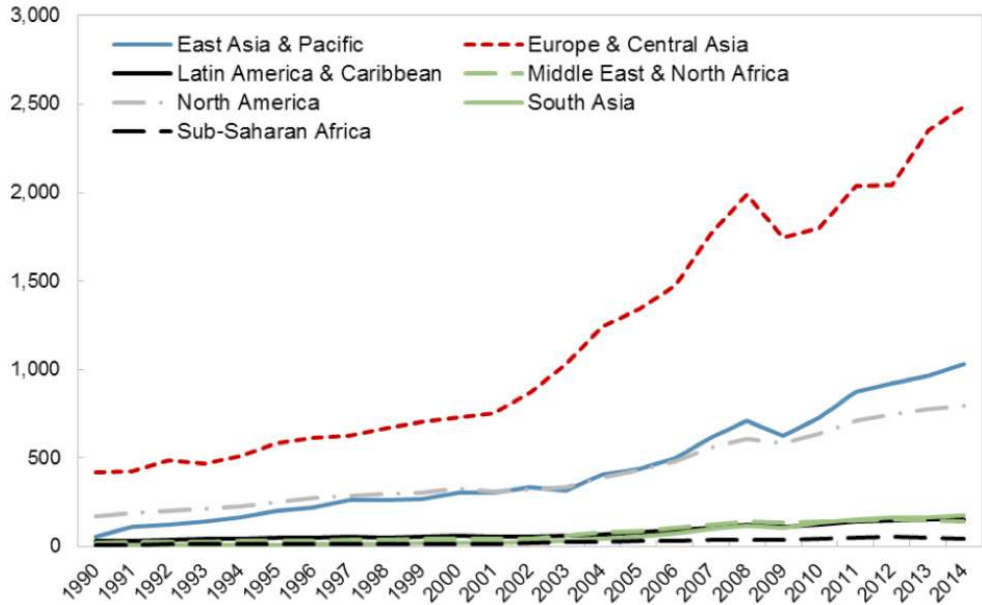
1960'lı yıllarda hizmet sektörü fark edilme aşamasındayken 1980'li yıllarda önemi giderek artan bir sektör haline gelmiştir. Çok uluslu

şirketlerin dünya ekonomisinde etkinliğini göstermesi, söz konusu şirketlerin üretimlerinin bazılarını çeşitli ülkelere yayması ve böylece ticaretin oluşması gibi etkenler oranın artmasında etkin rol oynamıştır. Günümüzde hizmet sektörü, birçok ülkenin GSYH'sinin %50'sinden fazla paya sahiptir. Hizmetler, genellikle ülke ekonomilerinin en hızlı büyüyen sektörü olup, dünya hizmet ticaretinin yıllık değeri 2,5 trilyon dolar civarındadır. Dünya hizmet ihracatı, 2016 yılında 4,9 trilyon ABD dolarına ulaşırken, mal ihracatı değerinin üçte birine ulaşmıştır. Böylece, 2009'dan 2014'e kadar istikrarlı bir büyüme döneminden sonra küresel ticaret hizmetleri iki yıl boyunca durgun kalmıştır. Hizmet ihracatı temel olarak gelişmiş ekonomilerden gelmektedir. Bunlar toplam hizmet ihracatının üçte ikisini oluşturmuştur. Bununla beraber, birkaç gelişmekte olan Asya ekonomisi de önemli bir rol oynamıştır. İlk beş gelişmekte olan

ülke ekonomisi, 2016 yılında dünya pazar payının yaklaşık yüzde 15'ini yakalamıştır ve diğer tüm gelişmekte olan ekonomiler de aynı paydayı sağlamıştır. (UNCTAD, 2017:34)

Hizmet ihracatının zaten düşük olduğu Afrika ve Güney Amerika'daki birçok ekonomi 2016 yılında daha da düşmüştür. Afrika ve geçiş ekonomilerinde güçlü yavaşlama söz konusudur. 2016 yılında ihracat ve ithalatta meydana gelen değişikliklerin gelişmelere ve bölgelere göre gözden geçirilmesi, farklı bir tablo ortaya koymaktadır. Geçiş ekonomilerinde hizmet ithalatı önemli ölçüde azalarak %11 seviyesine düşmüştür. Ayrıca, Afrika%10 ve daha az ölçüde, Amerika%-4, gelişmekte olan ekonomiler ise güçlü bir düşüş kaydetmiştir. Afrika'daki bu düşüşe ihracattaki %-6 oranındaki düşüş eşlik etmiştir. Gelişmiş ekonomiler, gelişmekte olan ülkelerin aksine, artan ithalat ve ihracat hizmetleri kaydetmiştir (UNCTAD, 2017:34).

Grafik 13 Coğrafi Bölgelere Göre Hizmet İhracatı (Milyar Dolar)



Kaynak: (IMF, 2016)

2016 yılında dünyanın en iyi hizmet ihracatçısı, Amerika Birleşik Devletleri'ydi ve uluslararası pazarda 752 milyar ABD doları değerinde hizmet sattı ve dünya ihracatının %15'ini temsil etti. Bunu, dünya pazarının beşte birini birleştiren dört Avrupa Birliği üyesi izledi. Gelişmekte olan ekonomiler arasında, hizmet ticaretindeki başlıca oyuncular Çin'in (208 milyar ABD doları) ve Hindistan'ın (162 milyar ABD doları) liderliğinde Asya'da bulunuyordu. Çin'in hizmet ihracatı, gelişmiş ekonomiler arasında beş numaradan Hollanda'nınkinden daha fazlaydı. (UNCTAD, 2017:35)

Dünya hizmet ihracat gelişiminin son yıllarda sektörden sektöre farklılık gösterdiği söylenebilir. Gelişmiş ülkelerde imalat sanayinin gelişimi ile ortaya çıkan refah artışı ve yüksek gelir düzeyi hizmet sektörünün önemini artırırken, bu doğrultuda sektörün parçası olan bankacılık, pazarlama, dağıtım, iletişim, turizm gibi faaliyetlerin ekonomik gelişmeye olan etkileri daha da ortaya çıkmıştır. Bugün pek çok ülkede hizmet sektörünün milli gelirdeki ve istihdamdaki payı diğer sektörlerin payından fazladır. (Türkiye Vakıflar Bankası T.A.O. 2007:15)

Dünya hizmet ihracatının toplam ihracattaki payı %19, hizmet ithalatının toplam ithalattaki payı ise %18.6'dır. 1990 yılında gelişmekte olan ülkelere yönelik yabancı sermaye yatırımı girişlerinin %7.4'ü temel üretim sektörleri, %45.1'i imalat sektörü ve %47.4'ü hizmet sektörüne aittir. 2005 yılında bu oranlar sırasıyla %7.6, %30.8, %61.5 olmuştur. Bu eğilim hizmet sektörünün artan önemini ortaya koymaktadır. (Türkiye Vakıflar Bankası T.A.O 2007:15)

Gelişmekte olan ülkeler genellikle hizmetlerin ithalatçısı konumunda olup, tam tersi bir eğilim gelişmiş ülkelerde görülmektedir. Dünya Ticaret Örgütü'ne göre, ülke grupları itibariyle AB ülkeleri dünya hizmet ithalat ve ihracatında ilk sırada yer almaktadır. Avrupa ülkelerinin ihracattaki payı %52, ithalattaki payı ise %48'dir. Avrupa ülkelerini %22'lik ihracat payı ile Asya ülkeleri izlemektedir. Asya ülkelerinin ithalattaki payı %25'dir. Kuzey Amerika'nın toplam hizmet sektörü ihracatındaki payı %17.5, ithalattaki payı %15.6'dır. Ülkeler itibariyle global hizmet ihracatında ilk sırada 752 milyar dolar ile ABD yer almaktadır. ABD'yi 341 milyar dolar ile Birleşik Krallık, 281 milyar dolar ile Almanya, 235 milyar dolar ile Fransa ve 208 milyar dolar ile Çin izlemektedir. Türkiye sıralamada 37,8 milyar dolar ile 27. sırada yer almaktadır.

Tablo 4 Hizmet İhracatı (Milyon Dolar)

SIRA	ÜLKE	2016	2010	2005	2000	1990	1970
1	ABD	752.365	563.330	373.004	290.382	147.860	11.450
2	BİRLEŞİK KRALLIK	341.054	271.448	236.576	124.624	56.422	8.117
3	ALMANYA	281.211	227.588	159.419	83.114	61.330	-
4	FRANSA	235.535	201.702	153.266	96.658	77.669	-
5	ÇİN	208.404	117.532	78.469	78.708	5.855	-
6	JAPONYA	173.821	134.553	101.961	69.422	4.625	-
7	HİNDİSTAN	161.819	117.068	52.179	16.685	-	-
8	SİNGAPUR	149.642	100.832	46.427	25.970	12.811	-
9	İRLANDA	146.607	89.096	54.981	-	-	-
10	HOLLANDA	145.370	124.743	92.595	49.853	29.964	2.538
11	İSPANYA	126.894	112.897	92.174	52.827	27.937	-
12	İSVİÇRE	118.887	94.961	66.272	45.884	18.276	-
13	BELÇİKA	113.214	98.494	57.272	-	-	-
14	İTALYA	100.760	100.678	92.048	59.212	46.233	3.851
15	HONG KONG	98.533	80.541	47.380	31.578	-	-
16	LÜKSEMBURG	95.928	62.502	40.417	20.301	-	-
17	KORE	94.903	83.260	50.730	32.667	10.817	-
18	KANADA	82.273	76.925	60.272	40.189	18.877	2.477
19	İSVEÇ	71.788	54.051	38.114	19.786	13.510	1.198
20	TAYLAND	67.685	34.340	19.925	13.868	6.419	-
27	TÜRKİYE	37.805	36.453	27.822	19.430	8.016	-

Kaynak: (İME, 2016)

Dünya hizmet ithalatında önemli paya sahip ülkeler sırasıyla, %12'lik payı ile ABD, %8.6'lık payı ile Almanya, %6.6'lık payı ile İngiltere ve %5.6'lık payı ile Japonya'dır. Bu ülkelerin hizmet ithalatı miktarları sırasıyla 281.2 milyar dolar, 201.4 milyar dolar, 154.1 milyar dolar ve 132.6 milyar dolardır. 2006 yılı itibariyle dünya hizmet sektörü ihracatında 25.6 milyar dolar ile 26. sırada yer alan Türkiye, hizmet ithalatında ise 10.7 milyar dolar ile 39. sırada yer almaktadır. (Türkiye Vakıflar Bankası T.A.O 2007:16)

1.2.2 Hizmet Sektörünün Türkiye'deki

Görünümü

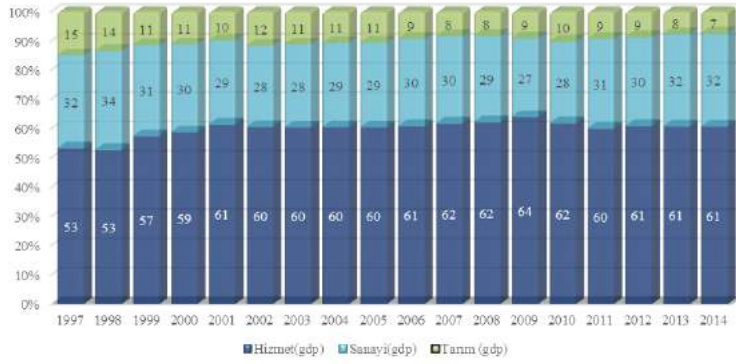
Hizmetler sektörünün Türkiye'deki görünümünü açıklamak için dünyadaki görünüme paralel olarak ekonomik büyüklük, istihdam ve dış ticaret alanlarına ilişkin değerlendirmeler yapılmıştır.

1.2.2.1 Sektörün Ekonomik Büyüklüğü

Geçmişten bugüne hizmet sektörü Türkiye'de önemi gittikçe artan bir sektör ol-

muştur. Yıllar itibariyle Türkiye’de hizmet sektörüne ayrılan payda artış söz konusudur. 1997’de %53 civarlarında olan payın 2016 yılında % 61 düzeylerinde seyretmesi bunun bir göstergesidir. Diğer sektörler için ise durum daha farklıdır. Örneğin tarım sektöründe hizmet sektörünün aksine ayrılan payda düşüş söz konusudur. Sanayiye ayrılan payda da zaman zaman artış ve azalışlar meydana gelmiştir. Fakat sanayi sektöründe daha dengeli bir dağılım göze çarpmaktadır. İlgili veriler aşağıdaki tabloda sunulmuştur.

Tablo 4: Türkiye’de Hizmet Sektörünün(%GDP)



Kaynak: Worldbank, (2018), (Katma değerli ve yıllık).

Diğer ülkelerle kıyasla Türkiye’de tarım ve sanayiye ayrılan pay, düşük gelirli ülkelere nazaran daha az olmasına karşın yüksek gelirli ülkelere nazaran daha fazladır. Tarım ve sanayi sektör payları ele alındığında Türkiye orta gelirli ülkelere daha yakın sonuçlar vermektedir. Fakat hizmete ayrılan pay orta gelirli ülkelere nazaran Türkiye’de daha yüksektir.

Tablo 5 Hizmet Sektörünün Ekonomik Büyüklüğü

YILLAR	HİZMET SEKTÖRÜ PAYI
1998	34.868.055,68 ₺
1999	56.046.952,49 ₺
2000	89.770.692,00 ₺
2001	134.249.531,48 ₺
2001	191.897.637,34 ₺
2003	247.580.012,44 ₺
2004	304.668.406,58 ₺
2005	355.715.153,77 ₺
2006	419.869.059,32 ₺
2007	480.731.640,02 ₺
2008	550.114.920,70 ₺
2009	569.539.353,39 ₺
2010	629.887.590,19 ₺
2011	736.283.943,40 ₺
2012	842.913.925,71 ₺
2013	962.767.362,13 ₺
2014	1.097.878.175,32 ₺
2015	1.246.499.114,13 ₺
2016	1.403.386.853,14 ₺

Kaynak: (TÜİK, Ulusal Hesaplar Veri Tabanı, 2018)

1.2.2.2 Sektörün İstihdam Boyutu

Türkiye’de gelişmiş ülkelerle benzer şekilde hizmet sektörünün istihdamdaki payı ilk sırada yer almaktadır. Ancak tarım sektöründeki istihdam gelişmiş ülkelere nazaran oldukça yüksektir ve sanayi sektöründeki istihdama çok yakın bir seviyededir. Hizmet sektöründeki pay da ilk

sırada yer almasına karşın oransal olarak gelişmiş ülkelerdeki kadar yüksek değildir. Gelişmiş ülkelerde hizmet sektörünün oranı % 74'lere çıkarken, bu oran ülkemizde %54'lerde kalmaktadır. Aşağıdaki grafikte hizmet sektörü istihdam oranının

düşük gelirli ülkeler, yüksek gelirli ülkeler, dünya ve Türkiye'deki durumu gösterilmiştir. Türkiye, dünya ortalamasının üzerinde olmasına rağmen, yüksek gelirli ülkelerin oldukça gerisindedir.

Grafik 14 Dünya ve Türkiye'de Hizmet Sektörü İstihdam Oranları Karşılaştırması

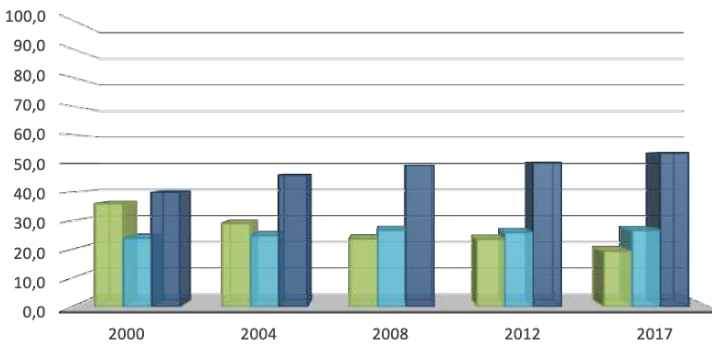


Kaynak: Uluslararası Çalışma Örgütü istihdam istatistiklerinden derlenmiştir (ILO, 2018)

Türkiye'de hizmetler sektöründeki istihdamın özellikle 2000'lerden hızlı bir ivme kazandığı, 2018 yılına geldiğimizde hizmetler sektöründeki istihdamın yaklaşık olarak sanayi sektöründeki istihdamın 2 katına, tarım sektöründeki 3 katına ulaştığı görülmektedir. Dünya ortalama-

sına baktığımızda sanayi sektöründeki istihdam 2012 yılından sonra azalmasına karşın, bu durum Türkiye için geçerli olmamıştır. Aşağıda yer alan grafikte 2000-2017 yılları arasında Türkiye'de istihdamın sektörel dağılımı görülmektedir.

Grafik 15 Türkiye'de İstihdamın Sektörel Gelişimi (2000-2017)

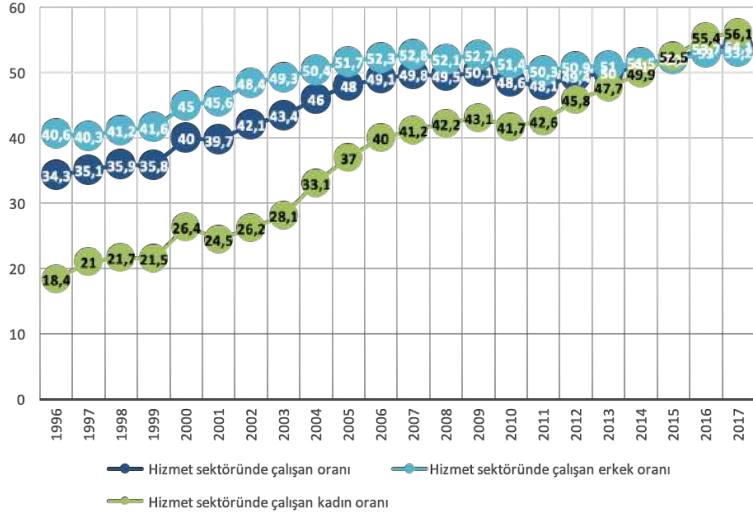


	2000	2004	2008	2012	2017
Tarım	36,0	29,1	23,7	23,6	19,4
Sanayi	24,0	24,9	26,8	26,0	26,8
Hizmetler	40,0	46,0	49,5	50,4	53,8

Kaynak: Uluslararası Çalışma Örgütü istihdam istatistiklerinden derlenmiştir (ILO, 2018)

Hizmet sektöründe istihdamın cinsiyete göre gelişimine baktığımızda, 1990'lı yıllarda kadınların oransal olarak oldukça düşük seviyelerde iken, 2000'li yıllar sonrasında hızlı bir artış gösterdiği ve erkek oranını geride bıraktığı görülmektedir. Grafikten de görüleceği üzere Türkiye'nin

Grafik 16 Hizmet Sektörü İstihdam Oranı ve Cinsiyete Göre Dağılımı

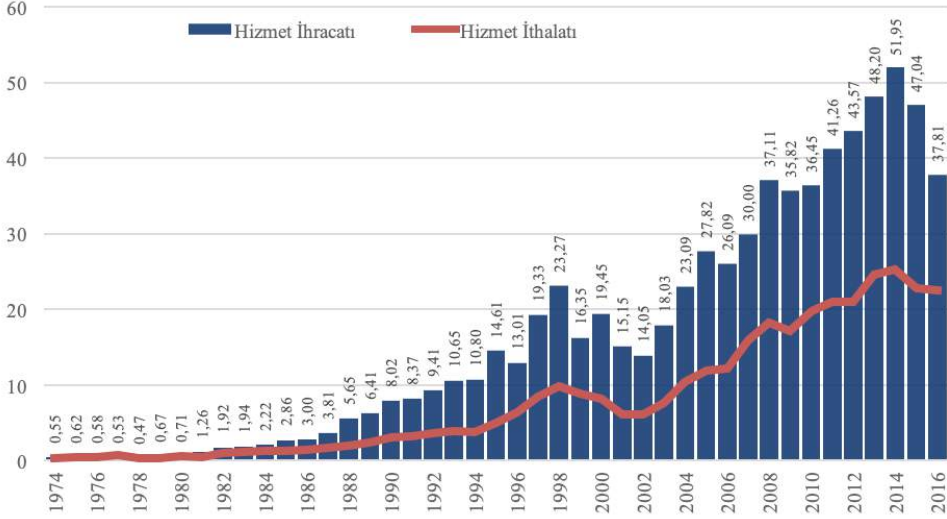


Kaynak: (TÜİK, Ulusal Hesaplar Veri Tabanı, 2018).

1.2.2.3 Sektörün Dış Ticaret Boyutu

Türkiye'nin hizmet sektörü ihracatı, yıllara göre artan bir seyir izlemektedir. Türkiye, 2016 yılı sonu itibarıyla ekonomik büyüklük (GSMH) olarak 17. sırada olmasına karşın, hizmet ihracatında dünyada 27. Sırada bulunmaktadır. Türkiye'nin başlıca hizmet ticareti gerçekleştirdiği alt sektörler inşaat, ulaştırma, turizm ve diğer hizmetlerdir. Bunlar arasında belki de en fazla öneme sahip olan iki sektör turizm ve inşaatır. Özellikle Türkiye için "bacasız endüstri" niteliği taşıyan turizm sektörü, dış ticarete çok önemli bir paya sahip bulunmaktadır. Benzer şekilde dünyanın birçok ülkesi açısından da bu sektör hayati derecede öneme sahip bir hizmet sektörüdür (Yücel, 2002: 50). Türkiye'nin yıllara yaygın olarak hizmet ithalatı ve ihracatı aşağıdaki grafikte gösterilmektedir.

Grafik 17 Türkiye Hizmet İhracatı (Milyar Dolar)



Kaynak: İME, WB ve TÜİK verilerinden derlenmiştir.

hizmet sektörü dış ticaret fazlası vermektedir. DTÖ verilerine göre, dünyanın belli başlı 46 ülkesinin toplam ihracatının %19,3' ü ticari hizmetlerden oluşurken, Türkiye için bu oran %28,4' dür. Hizmet ithalatı açısından söz konusu oranlar sırasıyla %19,6 ve %12,3' dür. Bu durum, Türkiye'nin dünya ortalamasının üzerinde bir ihracatçı ve altında bir ithalatçı olduğunu ortaya çıkarmaktadır (DPT, 2000:52)

2.ISPARTA İLİ ÖZELİNDE KENTSEL HİZMET SEKTÖRÜNÜN ANALİZİ*

Halil İbrahim ÖZMEN-

Birinci bölümde hizmet sektörü dünya ve Türkiye özelinde açıklanmaya çalışılmıştır. Bu bölümde ise, öncelikli olarak Isparta ili genel ekonomik görünümü hizmet sektörü özelinde açıklanmaya çalışılarak,

sonrasında ise hizmet sektörüne (öğrenci odaklı) ilişkin iki eksenli olarak gerçekleştirilen araştırma buğuları paylaşılacaktır.

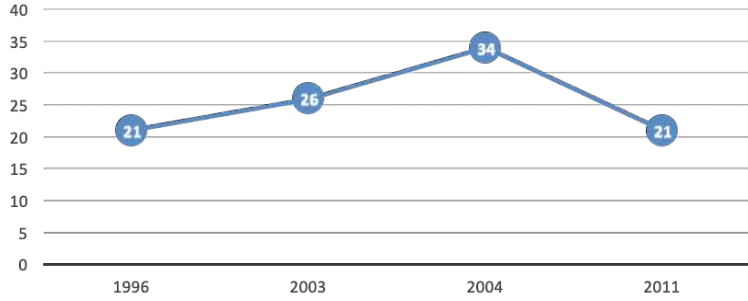
2.1 Isparta İli Hizmet Sektörü Özelinde Genel Ekonomik Görünümü

Tarihsel geçmişi oldukça eski dönemlere kadar uzanan Isparta, Göller Bölgesi olarak da adlandırılan Akdeniz bölgesinin kuzeyinde Antalya, Burdur, Konya ve Afyon illerine komşu tipik bir Anadolu şehridir. Geleneksel üretim yapısının hâkim olduğu Isparta, 1980 sonrası Türkiye'nin ve dünyanın yaşadığı hızlı dönüşüme ayak uydurmakta zorlanmış ve öz yeteneklerini bu doğrultuda dönüştürememiş, alternatif yeni ekonomik alanlara yatırım yapamamıştır. Yirminci yüzyıldaki tarım ağırlıklı ekonomik yapısı yirmi birinci yüzyılda doğrudan hizmet ağırlıklı bir yapıya dönüşmektedir. Sanayi disiplininin

* Bu bölüm Halil İbrahim ÖZMEN tarafından hazırlanmıştır.

doğmadığı kentte hizmet sektörü kamu destekli olarak hızla büyümüş ve bu da kamu yatırımlarına bağımlı bir kent haline gelmesine neden olmuştur (Dulupçu, Gövdere, & Sezgin, 2010). Isparta ilinin, DPT tarafından periyodik aralıklar ile yapılan İllerin ve Bölgelerin Sosyo-Ekonomik Gelişmişlik Sıralaması Araştırmasındaki durumu aşağıdaki grafikte gösterilmiştir.

Grafik 18 Isparta İli İllerin ve Bölgelerin Sosyo-Ekonomik Gelişmişlik Sıralaması (1996-2011)



Kaynak: (Dinçer, Özaslan, & Satılmış, İlçelerin Sosyo-Ekonomik Gelişmişlik Sıralaması, 1996); (DPT, 2003); (Dinçer & Özaslan, 2004) (Kalkınma Bakanlığı, 2011)

lıkları ekonomik yapısı yirmi birinci yüzyılda doğrudan hizmet ağırlıklı bir yapıya dönüşmektedir. Sanayi disiplininin doğmadığı kentte hizmet sektörü kamu destekli olarak hızla büyümüş ve bu da kamu yatırımlarına bağımlı bir kent haline gelmesine neden olmuştur (Dulupçu, Gövdere, & Sezgin, 2010). Isparta ilinin, DPT tarafından periyodik aralıklar ile yapılan İllerin ve Bölgelerin Sosyo-Ekonomik Gelişmişlik Sıralaması Araştırmasındaki durumu aşağıdaki grafikte gösterilmiştir.

Tablo 6 Isparta İli İllerde Yaşam Endeksi Sonuçları (2015)

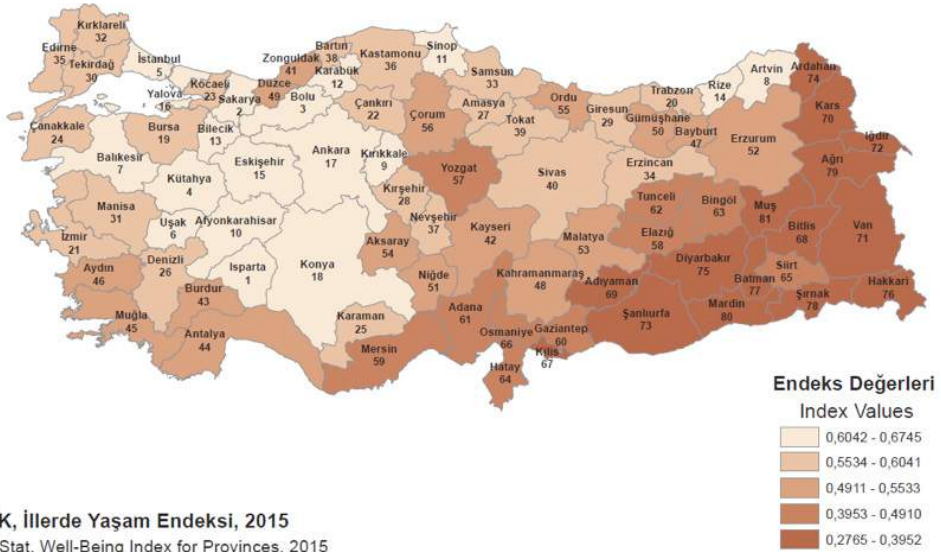
	SIRALAMA	ENDEKS DEĞERİ
Genel Endeks	1	0,6745
Konut	4	0,9059
Çalışma Hayatı	13	0,6582
Gelir Ve Servet	19	0,5267
Sağlık	1	0,8408
Eğitim	2	0,7370
Çevre	20	0,6732
Güvenlik	13	0,7336
Sivil Katılım	46	0,4176
Altyapı Hizmetlerine Erişim	24	0,5204
Sosyal Yaşam	7	0,6109
Yaşam Memnuniyeti	13	0,7951

Kaynak: (TÜİK, İllerde Yaşam Endeksi, 2015)

Yüksek lisans ve doktora sahibi nüfusun 30 ve üzeri yaş nüfusa oranı, okuryazar nüfus oranı, genel ortaöğretim ile mesleki ve teknik liseler net okullaşma oranı gibi eğitim göstergelerinde Isparta ili Türkiye ortalamasının üzerindedir. Ayrıca, Isparta'nın sağlık göstergelerinde de ülke ortalamasının ilerisinde olduğu görülmektedir.

Örneğin, 2010 yılı verilerine göre yüz bin kişi başına düşen hastane yatak sayısında ülke ortalaması 250 iken, Isparta'da bu rakam 441 olmuştur. Bunun yanında, on bin kişiye düşen hekim, diş hekimi ve eczane sayılarında da Isparta ülke ortalamasının üzerindedir. (Kalkınma Bakanlığı, 2011, s. 57)

Grafik 19 İllerde Yaşam Endeksi Haritası



TÜİK, İllerde Yaşam Endeksi, 2015

TurkStat, Well-Being Index for Provinces, 2015

Kaynak: (TÜİK, İllerde Yaşam Endeksi, 2015)

Tablo 7 Isparta ilinin GSYH Gelişimi (1987 Bazlı – Milyon TL)

	CARI FİYATLARLA	İLİN PAYI	GELİŞME HIZI
1987	405 229	0,5	
1988	685 214	0,5	69,1
1989	1 139 605	0,5	66,3
1990	1 990 303	0,5	74,6
1991	3 140 480	0,5	57,8
1992	5 551 937	0,5	76,8
1993	9 952 334	0,5	79,3
1994	19 023 400	0,5	91,1
1995	38 973 876	0,5	104,9
1996	76 723 794	0,5	96,9
1997	147 858 110	0,5	92,7
1998	305 010 876	0,6	106,3
1999	438 001 804	0,6	43,6
2000	676 971 107	0,5	54,6
2001	948 756 617	0,5	40,1

Kaynak: TÜİK

Isparta ili ekonomisi, ilin coğrafi yapısından oldukça etkilenmektedir. Geçmişte tarım ağırlıklı bir ekonomik yapıya sahip olan il, günümüzde hizmet sektörü ağırlıklı bir yapıya dönüşmüştür. Aşağıdaki tabloda 2004-2014 yılları arasında ilin sektörler itibariyle GSYH rakamları gösterilmektedir.

Tablo 8 Isparta İli Sektörler İtibariyle GSYH (Cari Fiyatlar 2004-2014 Bin TL)

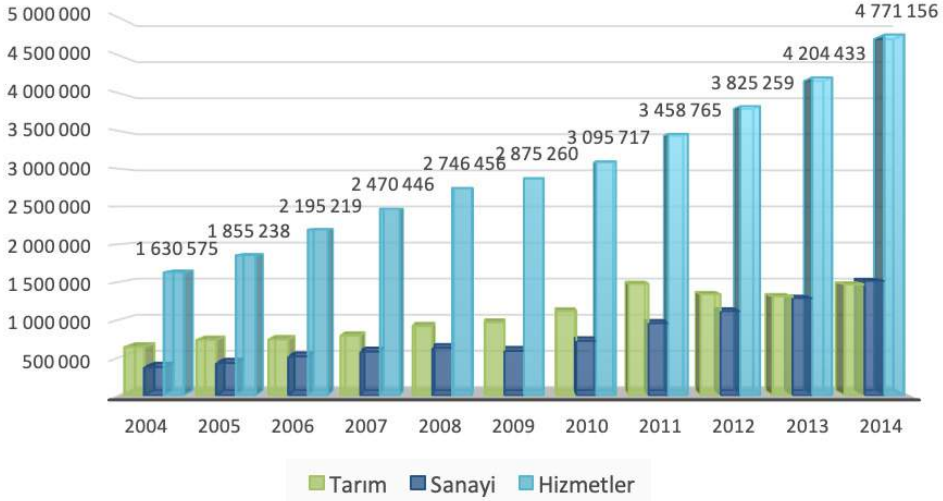
	TARIM	SANAYİ	HİZMETLER	SEKTÖRLER TOPLAMI	VERGİ-SÜBVANSİYON	GSYH
2004	643 041	377 603	1 630 575	2 651 218	382 574	3 033 792
2005	734 910	431 248	1 855 238	3 021 395	438 552	3 459 948
2006	741 179	518 204	2 195 219	3 454 602	495 344	3 949 945
2007	792 025	582 309	2 470 446	3 844 780	493 764	4 338 544
2008	919 626	631 503	2 746 456	4 297 584	529 623	4 827 208
2009	968 701	591 954	2 875 260	4 435 914	538 182	4 974 096
2010	1 118 295	724 045	3 095 717	4 938 057	678 333	5 616 390
2011	1 478 556	958 811	3 458 765	5 896 133	806 443	6 702 576
2012	1 340 876	1 117 013	3 825 259	6 283 149	835 656	7 118 805
2013	1 312 984	288 451	4 204 433	6 805 868	963 307	7 769 175
2014	1 470 574	1 517 861	4 771 156	7 759 591	1 013 945	8 773 535

Kaynak: TÜİK,

Tablo incelendiğinde tarım üretimi 2004 yılında 643 milyon TL iken, 2011 yılında %128 oranında artarak 1 milyar 470 milyon TL'ye, sanayi üretimi ise, 2004 yılında 377 milyon TL'den %300 artışla 1 milyar

517 milyon TL'ye ve hizmetler üretimi ise 1 milyar 630 milyon TL'den %192 artışla 4 milyar 771 milyon TL'ye yükselmiştir. Sektörler itibariyle artış aşağıdaki grafikte gösterilmiştir.

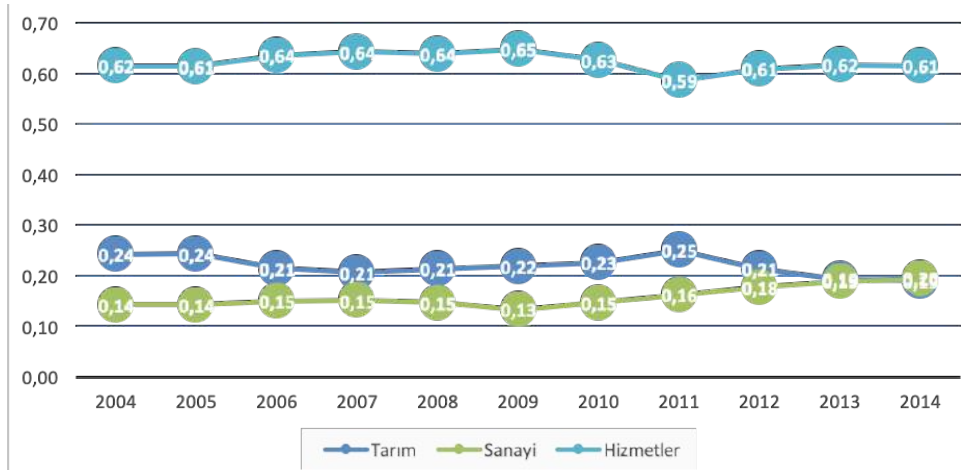
Grafik 20 Sektörler İtibariyle Isparta İli GSYH Değişimi (Bin TL)



Isparta ilinde sektörlerin ekonomik yapı içerisindeki paylarını oransal olarak değerlendirdiğimizde hizmet sektörü %61 ile ilk sırada gelmektedir. Sanayi sektörü %20 ile

ikinci sırada iken, tarım sektörü %19 ile üçüncü sırada bulunmaktadır. Sektörlerin ekonomi içerisindeki payının yıllar itibariyle dağılımı aşağıdaki grafikte sunulmuştur.

Grafik 21 Isparta İli Sektörlerin Oransal Dağılımı



Kaynak: TÜİK,

Isparta ilinde 2018 yılı Mayıs ayı itibariyle 13.177 işyeri bulunmakta olup, bunların 11.986'sı esnaf olup, esnafın nüfusa oranı ise % 2,76'dır. Isparta ili Esnaf/Nüfus oranında tüm iller içerisinde 18. Sırada yer almaktadır (1. Sırada % 3,94 oranı ile Burdur gelmektedir). Isparta ilinde Esnaf ve Sanatkâr odalarına kayıtlı esnafın yıllar göre tescil, tadil ve terkin sayıları aşağıdaki tabloda sunulmuştur.

Tablo 9 Esnaf Sicili Tescil, Tadil ve Terkin Sayıları (2005-2017)

	TESCİL	TADİL	SİCİL TERKİN	MESLEK TERKİN
2005	1398	252	565	
2006	1517	79	2052	
2007	1029	56	858	
2008	1149	78	894	34
2009	1222	97	711	45
2010	1390	266	794	60
2011	1496	206	1096	63
2012	1321	200	727	74
2013	1232	258	701	110
2014	1339	276	681	151
2015	1335	605	642	168
2016	1760	11781	597	180
2017	1633	2825	557	200

Kaynak: KESK, (KESK, 2018)

2.2 Isparta İli Öğrenci Odaklı Kentsel Hizmet Sektörü

Araştırması

Araştırma, hizmetleri kullanan öğrenciler ve hizmetleri sunan sektör temsilcileri olarak iki alt başlıkta gerçekleştirilmiştir. Böylelikle hem hizmet sektörünün kullanıcısı olan öğrencilerin görüşleri anket yolu ile toplanmış, hem de işletme/sektör temsilcilerinin katılımı ile gerçekleştirilen ortak akıl toplantısı ile hizmet sağlayıcıların bakış açıları ortaya konmuştur.

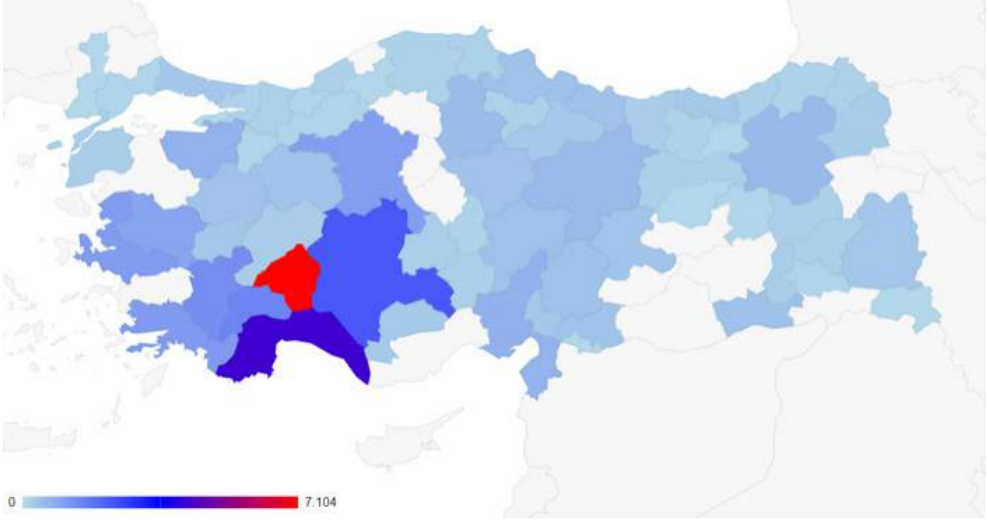
2.2.1 Üniversite Öğrencilerin Hizmet Sektörüne İlişkin Kullanım ve

Memnuniyet Araştırması

Hizmet sektörü Isparta ekonomisinin lokomotif, Süleyman Demirel Üniversitesi öğrencileri bu sektörün temel bir kullanıcısı konumundadır. 1992 yılında kurulan Süleyman Demirel Üniversitesi'nin 2018 yılı itibariyle, 19 fakültesi, 4 yüksekokulu, 1 devlet konservatuvarı, ön lisans eğitimi veren 21 meslek yüksekokulu, lisansüstü eğitim veren 6 enstitüsü ile 42 araştır-

ma uygulama merkezi bulunmaktadır. Üniversite binalarının büyük bir kısmı Isparta'daki merkez yerleşkedir. Uluslararası üniversite sıralamalarında kendisine yer

Şekil 3 Öğrencilerin Geldiği İllere Göre Dağılımı

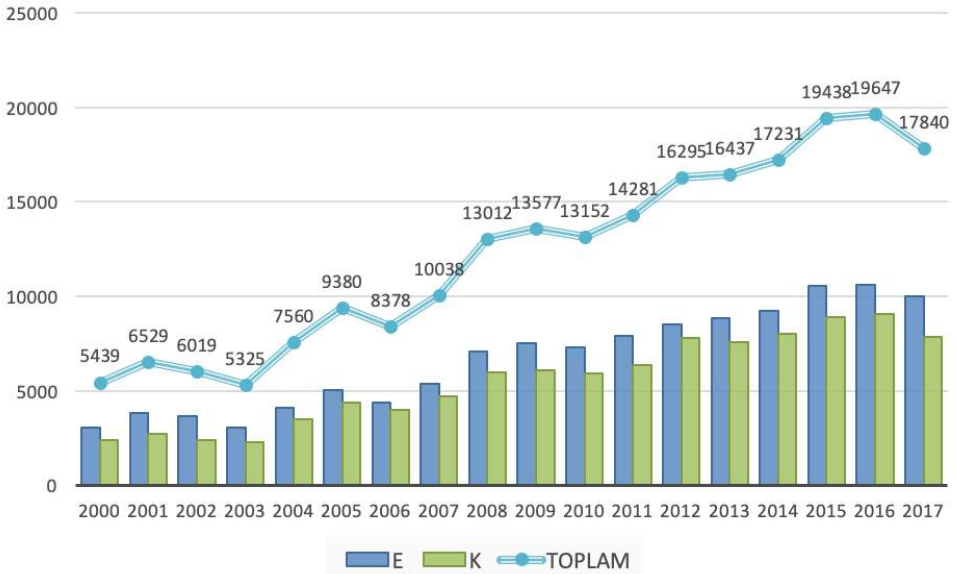


Yukarıdaki harita incelendiğinde öğrencilerin ağırlıklı olarak Isparta, Antalya, Konya, Burdur, Denizli, Muğla, İzmir gibi yakın bölgeden geldiği görülmektedir. Kurulduğu günden günümüze 193.431 öğrencinin

bulan Süleyman Demirel Üniversitesi, öğrencilerin geldiği coğrafi bölgeler itibariyle bölgesel bir üniversite hüviyeti taşımaktadır.

mezun olduğu Süleyman Demirel Üniversitesi'ne yıllar itibariyle kayıt yaptıran öğrencilerin gelişimi aşağıdaki grafikte sunulmuştur.

Grafik 22 Süleyman Demirel Üniversitesi Kayıt Yaptıran Öğrencilerin Gelişimi (2000-2017)



2017 yılı sonu itibarıyla Süleyman Demirel Üniversitesi'nde aktif olarak okuyan öğrenci sayısı 79.871'dir. Bu öğrencilerin 32.352'si önlisans, 37.943'ü lisans, 8.139'u yüksek lisans ve 1437'si doktora öğrencisi olarak kayıtlıdır.

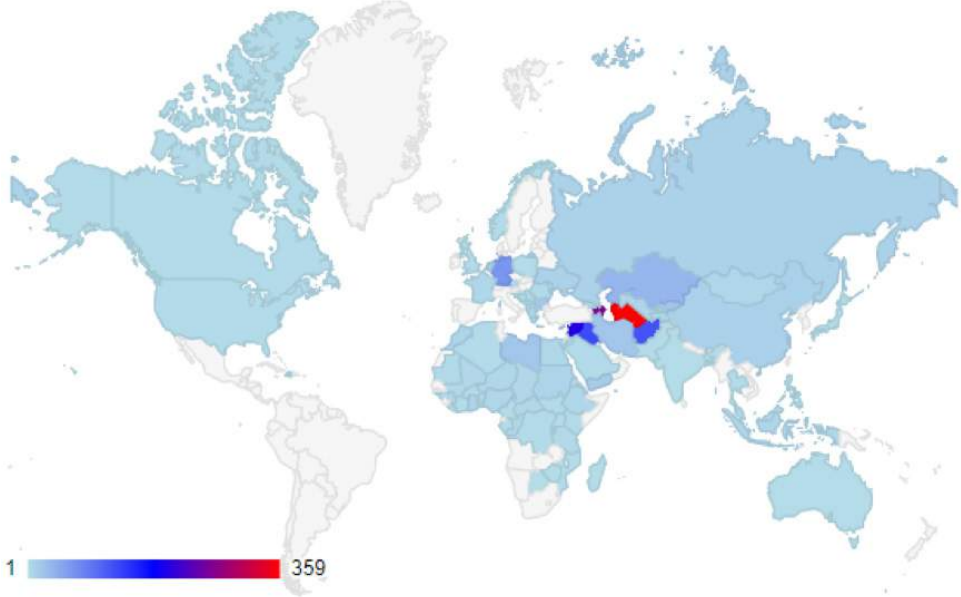
Şekil 4 Özet Öğrenci Bilgileri



Kaynak: SDÜ, Öğrenci İşleri Daire Başkanlığı.

Süleyman Demirel Üniversitesi, uluslararası öğrenci değişim programları olan Mevlâna, Erasmus ve Bologna süreçleri ile üniversitelerarası yapılan işbirliği protokolleri ve disiplinlerarası gerçekleştirilen yurt dışı kaynaklı araştırma projeleri kapsamında pek çok farklı ülkeden yabancı uyruklu öğrenciye de eğitim hizmeti sunmaktadır. Bugüne kadar Balkanlar, Kafkaslar, Ortadoğu ve Türk Cumhuriyetleri'nden başta olmak üzere birçok ülkeden 2891 öğrenciyi eğitim vermiştir. Türkmenistan (359), Azerbaycan (266), Suriye (199) başta olmak üzere Almanya (64), Hollanda (11), Çin (11), Nijerya (6), Yunanistan (4), ABD (2), Japonya (1) gibi dünyanın farklı bölgelerinden yabancı öğrenci Isparta'da eğitim almışlardır.

Şekil 5 Öğrencilerin Geldiği Ülkeler



Gerek ulusal gerekse de uluslararası öğrenci yapısı ile Süleyman Demirel Üniversitesi her geçen gün büyümekte ve bugün sahip olduğu akademik birimleri, öğretim elemanı, öğrenci sayısı, fiziki kapasitesi ve bilimsel araştırmalarıyla; sosyal, kültürel ve sportif etkinlikleriyle ülkemizin yükseköğretim kurumları arasında seçkin bir yere sahiptir.

Bu bağlamda üniversite öğrencileri Isparta ili hizmet sektörünün temel hizmet alıcısı konumunda bulunmaktadır.

2.2.1.1 Araştırma Amacı, Kapsamı ve Yöntemi

“Isparta İli Öğrenci Odaklı Kentsel Hizmet Sektörü” araştırması Isparta Yerel Ekonomik Kalkınma Vizyonu (YEKvizyon) 2018 projesi kapsamında hazırlanmış bir çalışmadır. YEKvizyon genel olarak Süleyman Demirel Üniversitesi ve özel olarak Süleyman Demirel Üniversitesi Stratejik Araştırmalar Uygulama ve

Araştırma Merkezi'nin “sanayi çevre ve toplum ilişkilerini kurmak, düzenlemek ve geliştirmek, bilimsel araştırmalar için hedefler tayin etmek, birimler ve disiplinler arası koordinasyonu sağlamak, sosyo-ekonomik ve sosyo-politik hedeflerini ve ilgi odaklarını belirlemek bunlarla ilgili bilimsel ve uygulamalı çalışmalar yapmak ve yönetmek” hedefleri ile uyumlu bir şekilde hayata geçirmek istediği bir çalışmadır.

Bu çerçevede Süleyman Demirel Üniversitesi kendisine düşen bilim üretme görevi bilincinde olarak Isparta kentinin yerel ekonomik kalkınmasında öncelikli olarak tespit edilen sektörler açısından vizyon yaratıcı, yön ve ilham verici, sorun tespit edici, çözüm üretici, değer yaratıcı ve bilgilendirici bir çaba ortaya koymayı ilke edinmiş olarak bu ilkesini somut neticelerle ortaya koymayı hedeflemektedir.

Isparta kenti her geçen gün bir “öğrenci kenti” olma yolunda ilerlemektedir. Bu

süreçteki temel etken her geçen gün artan üniversite öğrencisi sayısıdır. Isparta kent merkezinin nüfusu üç yüz bine yaklaşırken Süleyman Demirel Üniversitesinin öğrenci sayısı doksan bine yaklaşmış durumdadır. Bu gerçek Isparta kentindeki ekonomik faaliyetlerin giderek artan oranda öğrenci odaklı olması gerçeğini de ortaya çıkarmaktadır. Bu anlamda Isparta ekonomisi ağırlıklı olarak hizmet sektörüne dayanmaktadır. Hizmet sektöründe de ağırlıklı olarak üniversite öğrencilerine yönelik hizmet üreten firmalar bulunmaktadır. Üniversitemiz akademisyenlerinden oluşturulan akademik araştırma ekibi bir yandan öğrencilerin Isparta'da yararlandıkları hizmet sektörleri hakkındaki fikirlerini, tercihlerini, isteklerini, eleştirilerini oldukça geniş kapsamlı bir anket ve bilimsel analiz faaliyetleri ile ölçmeye çalışırken diğer bir yandan da kentteki hizmet sektörü temsilcileri, firmaları, çalışanları, kurum ve kullanıcıların da görüş, fikir ve değerlendirmelerini analizlerine dahil etmektedir.

Araştırma kapsamında hazırlanan anket formunda öğrencilerin kullandıkları hizmetlerin kullanım düzeyleri ve memnuniyet düzeyleri ölçülmeye çalışılmıştır. Öncelikle öğrencilerin kullandığı hizmetlerin sektörel tespiti yapılmaya çalışılmıştır. Bu bağlamda ISIC, NACE sektör kodları incelenerek hizmet sektörünün ana ve alt sektörleri belirlenmiştir. Daha sonra 12 ana 193 alt sektörden oluşan hizmet sektöründen öğrencilerin kullanımına uygun olan sektörler anket kapsamına alınmıştır. Anket kapsamına alınan sektörlerin listesi aşağıdaki tabloda sunulmuştur.

Tablo 10 Öğrenci Odaklı Hizmetler

Sıra	SEKÖR ADI
A. UZMANLIK GEREKTİREN HİZMETLER	
1.	Avukatlık hizmeti
2.	Veterinerlik hizmeti
3.	Güvenlik ve Asayiş hizmeti
4.	Fizyoterapi ve evde bakım hizmeti
B. BİLGISAYAR VE İLGİLİ HİZMETLER	
5.	Bilgisayar Satın Alma Hizmeti
6.	Bilgisayar parçası (işlemci/Ram/hdd vb.) satın alma hizmeti
7.	Bilgisayar çevre bileşeni (yazıcı/tarayıcı/klavye/fare vb.) satın alma hizmeti
8.	Bilgisayar servis bakım onarım hizmeti
9.	Bilgisayar onarım/format/program yükleme işlemleri
10.	Üniversite Yerleşkesinde internet erişim hizmeti
11.	Konaklama alanında internet erişim hizmeti
12.	Mobil internet erişim hizmeti
13.	Kişisel ve akademik (Tez/Seminer/Bitirme Çalışması vb.) ihtiyaçlar için veri tabanı kullanım hizmeti

Sıra SEKÖR ADI**C. KİRALAMA HİZMETLERİ**

- | | |
|-----|--|
| 14. | Konut kiralamak için emlakçılık hizmetleri |
| 15. | Konut satın almak için emlakçılık hizmeti |
| 16. | Araç kiralama hizmetleri |

D. DİĞER MESLEKİ HİZMETLER

- | | |
|------|---|
| 17. | Fotoğraf çekimi ve çıktısı alma hizmetleri |
| 18.. | Personel istihdamı desteği ve hizmetleri (işkur-istihdam ofisi, kariyer merkezi vb. kurumsal hizmetler) |
| 19. | Basın-yayın (kayıp ilanları/yerel gazete ilanları/ kiralama ilanları verme vb.) hizmetleri |
| 20. | Ücret karşılığı (günlük) ev temizliği hizmetleri |
| 21. | Yaşadığınız (konut/yurt/pansiyon) hijyen, temizlik ve bakım hizmetleri |
| 22. | Hasta, yaşlı bakım hizmeti |
| 23. | Ücret karşılığı apartman temizlik hizmeti |

E. HABERLEŞME HİZMETLERİ

- | | |
|-----|-------------------------------------|
| 24. | Kargo, kurye ve teslimat hizmetleri |
| 25. | Yerel radyo hizmeti |
| 26. | Yerel TV Hizmeti |
| 27. | Ev telefonu hizmeti |
| 28. | Mobil operatör hizmetleri |

F. MÜTEAHHİTLİK VE MÜHENDİSLİK HİZMETLERİ

- | | |
|-----|---|
| 29. | Su tesisatı bakım onarım hizmetleri |
| 30. | Elektrik tesisatı bakım onarım hizmetleri |
| 31. | Bina (boya/yalıtım/doğal gaz) bakım onarım hizmetleri |
| 32. | Ev içi tadilat/inşaat hizmetleri |

G. TİCARİ HİZMETLER

- | | |
|-----|--|
| 33. | Yerel mağazalarından ürün satın alma hizmeti |
| 34. | Ulusal ölçekli franchisinglerden ürün satın alma hizmeti |
| 35. | Uluslararası ölçekli franchisinglerden ürün satın alma hizmeti |
| 36. | Küçük ölçekli yerel marketlerden ürün satın alma hizmeti |
| 37. | Çok şubeli yerel marketlerden ürün satın alma hizmeti |
| 38. | Ulusal ölçekli indirim marketlerinden ürün satın alma hizmeti |
| 39. | Ulusal ölçekli büyük marketlerden ürün satın alma hizmeti |
| 40. | Semt/mahalle pazarlarından ürün alma hizmeti |

Sıra	SEKÖR ADI
G. TİCARİ HİZMETLER	
41.	İnternet üzerinden kurumsal işletmelerden ürün satın alma hizmeti
42.	İnternet üzerinden Tüketiciden tüketiciye ürün satın alma hizmeti
H. EĞİTİM HİZMETLERİ	
43.	Kişisel Gelişim Eğitim hizmeti
44.	Yabancı dil eğitim hizmeti
45.	Bilgisayar eğitim hizmeti
46.	Üniversite Sürekli Eğitim Merkezi eğitim hizmetleri
47.	Mesleki sınav hazırlık eğitimi hizmetleri
48.	Eğitim kurumları bünyesindeki kantin hizmetleri
I. ÇEVRE HİZMETLERİ	
49.	Çöplerin toplanması (kent geneli) hizmetlerini
50.	Yaşadığımız (konut/yurt/pansiyon) alanda çöplerin toplanması hizmeti
51.	Kentin genel temizliği ve sokak temizlik hizmetleri
52.	Kanalizasyon hizmetlerinden
53.	Kent içi halka açık tuvalet hizmeti
54.	Alışveriş merkezi ve diğer kapalı alanlardaki tuvalet hizmetleri
J. SAĞLIKLA İLGİLİ SOSYAL HİZMETLER	
55.	1.Basamak (aile hekimliği) sağlık hizmeti
56.	2.Basamak (kent hastanesi) sağlık hizmeti
57.	Üniversite Hastanesi sağlık hizmeti
58.	Özel sağlık kuruluşu sağlık hizmeti
59.	Üniversite Mediko-Sosyal Sağlık hizmeti
K. TURİZM VE SEYAHAT İLE İLGİLİ HİZMETLER	
60.	Kendiniz veya yakınlarınız için konaklama hizmetleri
61.	Küçük ölçekli esnaf lokantalarında yiyecek hizmeti
62.	Ulusal ölçekli lokanta zincirlerinden yiyecek hizmeti
63.	Uluslararası ölçekli franchisinglerden yiyecek hizmeti
64.	Açıktaki ürün satan sokak satıcılarından yiyecek hizmeti
65.	Tur operatörlerince düzenlenen günü birlik veya konaklamalı seyahat hizmeti
L. EĞLENCE, KÜLTÜR VE SPOR HİZMETLERİ	
66.	Üniversite kütüphanesi hizmetleri
67.	Kent kütüphanesi hizmetleri

Sıra SEKÖR ADI**L. EĞLENCE, KÜLTÜR VE SPOR HİZMETLERİ**

- | | |
|-----|---|
| 68. | Müze, öğrenme yeri hizmetleri |
| 69. | Sinema, film gösterisi hizmetleri |
| 70. | Tiyatro ve sanatsal gösteri hizmetleri |
| 71. | Sportif etkinlik (vücut geliştirme, aerobik vb.) hizmetleri |
| 72. | Kişisel hobilere yönelik hizmetler |
| 73. | Alkolsüz eğlence alanı (cafe-canlı müzik) hizmetleri |
| 74. | Alkollü eğlence alanı hizmetleri |
| 75. | Kapalı alan spor etkinlik hizmetleri |
| 76. | Üniversite kapalı yüzme havuzu hizmeti |
| 77. | Üniversite kapalı spor salonu hizmetleri |

M. ULAŞTIRMA HİZMETLERİ

- | | |
|-----|-------------------------------------|
| 78. | Karayolu yolcu taşımacılığı hizmeti |
| 79. | Havayolu yolcu taşıma hizmeti |
| 80. | Demiryolu yolcu taşıma hizmeti |
| 81. | Kent içi ulaşım hizmetleri |

2.2.1.2 Bulgular

Öğrencilerin görüşlerini almak üzere merkez kampüsünde yer alan üniversitemiz birimlerinin öğrenci sayılarının durumuna göre bir anket listesi oluşturulmuş ve Rektörlük kanalı ile fakülte dekanlıklarına

ulaştırılarak doldurulması sağlanmıştır. Birimlere 2000 anket formu gönderilmiş olup, bu formlardan 1821'i değerlendirme kapsamına alınmıştır. Aşağıdaki tabloda anket dolduran öğrencilerin sayısal dağılımı görülmektedir.

Tablo 11 Araştırmaya Katılan Öğrencilerin Sayısal Dağılımı

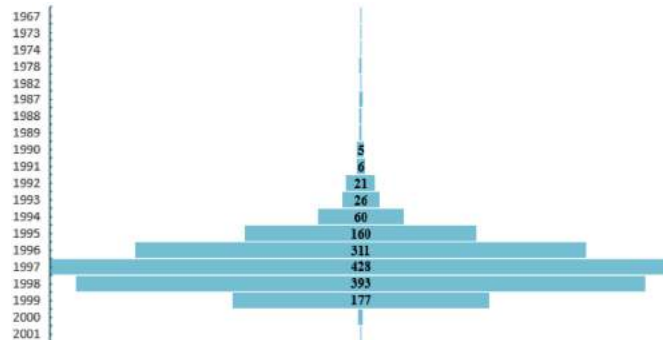
BİRİMİ	ÖĞRENCİ ÖĞRENİM SINIF DAĞILIMI							
	Sayısı	%	I. Öğr.	II. Öğr.	1. Sınıf	2. Sınıf	3. Sınıf	4. Sınıf
Dış Hekimliği Fakültesi	37	2,0	22	15	2	21	3	8
Eğitim Fakültesi	44	2,4	5	37	1	10	23	1
Fen Edebiyat Fakültesi	246	13,5	91	149	54	64	76	33
Güzel Sanatlar Fakültesi	31	1,7	6	24	3	12	5	3
Hukuk Fakültesi	32	1,8	8	22	27	2	1	0
İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi	385	21,1	147	233	33	69	161	64
İlahiyat Fakültesi	123	6,8	39	82	3	28	77	4
Mühendislik Fakültesi	209	11,5	91	100	38	35	70	28
Orman Fakültesi	25	1,4	15	8	0	18	2	0
Sağlık Bilimleri Fakültesi	75	4,1	13	61	50	13	8	0
Spor Bilimleri Fakültesi	21	1,2	9	12	2	14	1	2
Teknoloji Fakültesi	102	5,6	80	17	25	34	21	6
Tıp Fakültesi	60	3,3	19	20	58	2	0	0
Adalet MYO	24	1,3	9	14	15	6	0	0
Isparta MYO	94	5,2	38	48	1	68	0	1
Isparta Sağlık Hizmetleri MYO	93	5,1	14	76	79	11	0	0
Teknik Bilimler MYO	220	12,1	153	60	82	104	1	1
TOPLAM	1821	100,0	759	978	473	511	449	151

Araştırmanın bulguları demografik bulgular ve hizmet sektörü bulguları olarak iki başlık altında analiz edilmiştir.

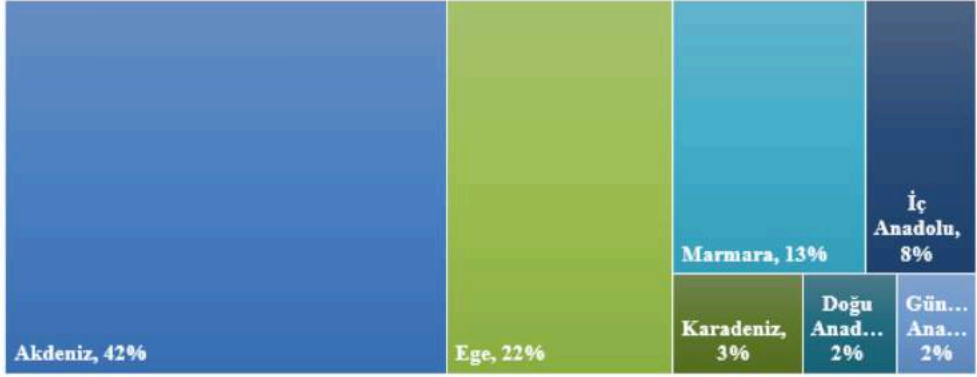
2.2.1.2.1 Demografik Bulgular

Araştırmaya katılan 1821 öğrencinin demografik bulgularına baktığımızda en yaşlı öğrencinin 1967 doğumlu, en genç öğrencinin 2001 doğumlu olduğu gözlemlenmiştir. Öğrencilerin doğum yıllarına göre dağılımı aşağıdaki grafikte sunulmuştur.

Grafik 23 Öğrencilerin Doğum Yılları Dağılımı



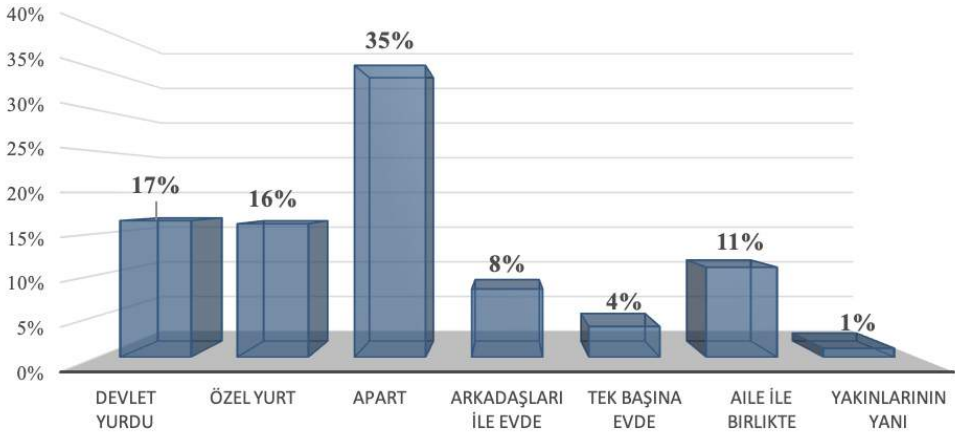
Grafik 24 Öğrencilerin Geldikleri Bölgeler



Araştırma örnekleminde yer alan öğrencilerin %42'si Akdeniz, %22'si Ege, %13'ü Marmara, %3'ü Karadeniz, %2'si Doğu Anadolu ve %2'si Güneydoğu Anadolu bölgelerinden gelmiştir. Isparta ilinde öğ-

rencilerin nasıl konakladıklarına ilişkin soruya verilen yanıtlara göre %35'i apart, %17'si devlet, %16'sı özel yurttadır. Ailesi ile birlikte yaşayanların oranı ise %11'dir.

Grafik 25 Öğrencilerin konaklama Türü Dağılımı



Aile yanında yaşayanların oranı üniversite genelinde Isparta ili doğumlu öğrenci sayısı ile tutarlıdır. Konaklama türüne göre kişi başı ortalama konaklama harcaması incelendiğinde en yüksek ödeme 552 TL

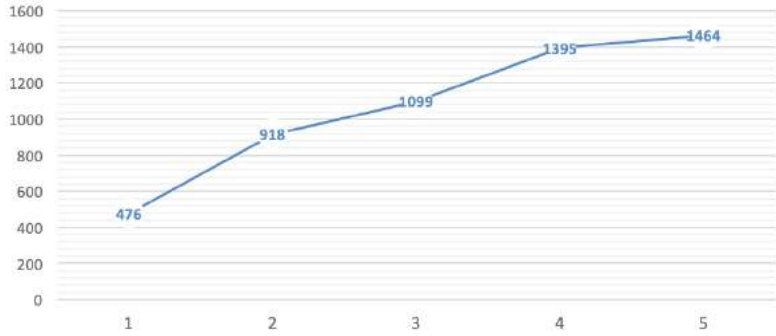
ile tek başına evde kalanlarda olduğu gözlenmektedir. Özel yurttaki kalanların ortalaması 497 TL iken, apartta kalanların ortalaması 479 TL olarak hesaplanmıştır.

Grafik 26 Konaklama Türüne Göre Kişi Başı Ortalama Konaklama Harcaması (TL)

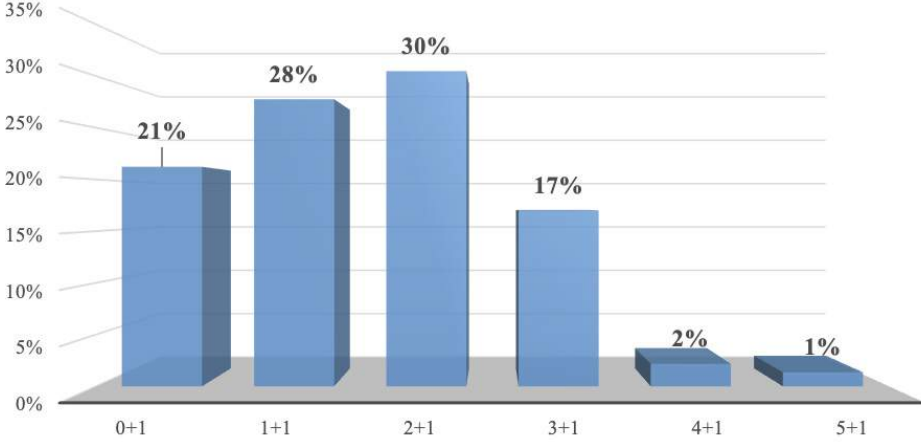


Evde kalan kişi sayısı üzerinden ev kirası hesaplaması yapıldığında, öğrencilerin ortalama olarak 715 TL ev kirası ödedikleri hesaplanmıştır. Ayrıca öğrenci sayısı arttıkça ortalama ev kirası olarak ödenen tutarın arttığı hesaplanmıştır. İki kişinin kaldığı ev kirası ortalaması 918 TL iken, üç kişinin kaldığı ev kirası ortalaması 1099 TL, dört kişinin kaldığı ev kirası ortalaması ise 1395 TL olarak hesaplanmıştır. Öğrencilerin konakla-

Grafik 27 Evde Kalan Öğrenci Sayısına Göre Ev Kirası Tutarları

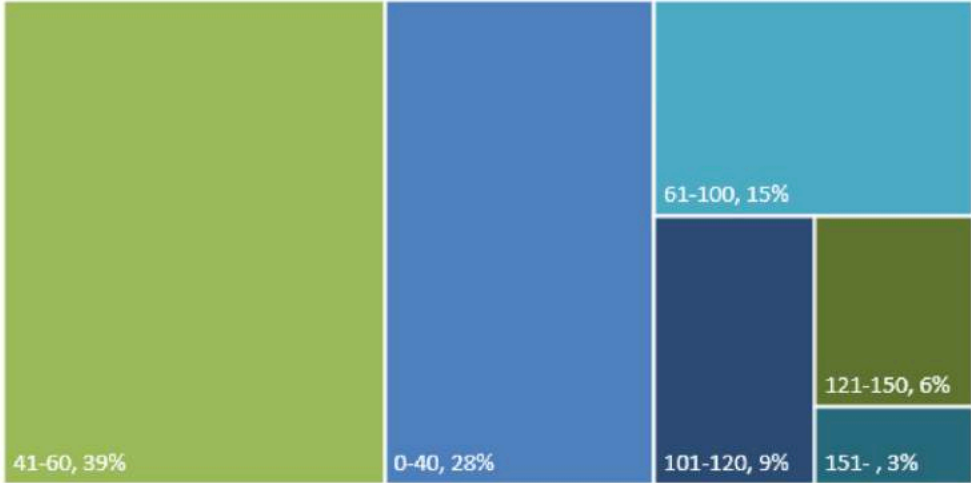


Üniversite öğrencilerinin en çok şikayette buldukları konulardan birisini aynı büyüklük ve m²'ye sahip evlerde oturmalarına rağmen, evde kalan öğrenci sayısı değiştiği için kira bedelinin yükselmesi oluşturmaktadır. Öğrencilerin konakladıkları evler, oda sayısına göre incelendiğinde %30'u 2+1, %28'i 1+1, %21'i ise 0+1, %17'si ise 3+1 şeklindedir. Dolayısı ile öğrencilerin %79'u 2 ve daha küçük odalı evlerde konaklamaktadır.

Grafik 28 Öğrencilerin Konakladığı Apart ve Evlerin Oda Sayısı Dağılımı

dığı ev ve apartların m² olarak büyüklüklerine baktığımızda %39'u 41-60 m², %28'i 0-40 m², %15'i 61-100 m², %9'u 101-120 m² olduğu görülmektedir. Öğrencilerin

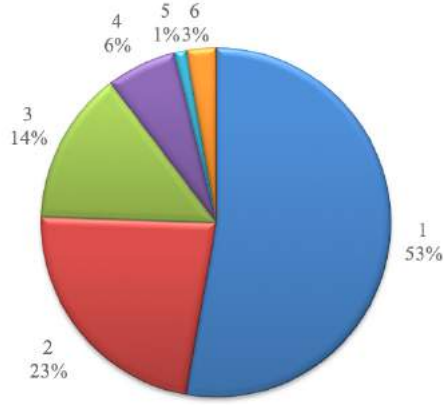
konakladığı ev ve apartların %67'sinin 60 m²'den küçük olduğu gözlenmektedir.

Grafik 29 Öğrencilerin Konakladığı Evlerin m² Büyüklükleri

Apart ve evde kalanların aynı evde yaşayan öğrenci sayısına göre incelediğimizde %51'inin tek başına kaldığı gözlemlen-

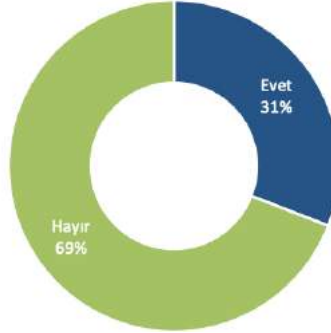
miştir. İki kişi kalanların oranı %23, üç kişi kalanların oranı ise %14'tür.

Grafik 30 Aynı Evde Yaşayan Öğrenci Sayıları



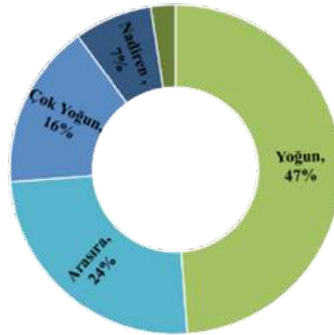
Yapılan araştırmada sevindirici bir sonuç olarak öğrencilerin büyük çoğunluğunun sigara kullanmadığı gözlenmiş olup, sigara içenlerin oranı %31 iken içmeyenlerin oranının %69'dur.

Grafik 31 Öğrencilerin Sigara İçme Durumu



Öğrencilere ayrıca sosyal medya kullanım düzeyleri sorulmuştur. Öğrencilerin %16'sı çok yoğun, %46'sı yoğun, %24'ü ara sıra kullandıklarını belirtmiştir. Öğrencilerin %7'si nadiren kullandıklarını ifade ederken, sosyal medyayı kullanmayanların oranı %3 olarak belirlenmiştir.

Grafik 32 Sosyal Medya Kullanım Düzeyi



Ankette öğrencilere çalışıp çalışmadıkları sorulmuş ve öğrencilerin sadece %10'unun çalıştığı gözlemlenmiştir. Çalışan öğrencilerin aldıkları maaşlar incelendiğinde ortala-

ma kazancın 1081 TL olduğu ve en fazla kazanç ortalamasının 1575 TL ile Isparta Meslek Yüksekokulu öğrencilerinde olduğu hesaplanmıştır.

Tablo 12 Eğitim Birimlerine Göre Çalışan Öğrencilerin Kazançlarının Dağılımı

BİRİM	ORTALAMA	EN DÜŞÜK	EN YÜKSEK
EĞİTİM FAKÜLTESİ	1100,00	400	2000
FEN EDEBİYAT FAKÜLTESİ	1419,45	500	5000
GÜZEL SANATLAR FAKÜLTESİ	1260,00	300	2500
İKTİSADİ VE İDARİ BİLİMLER FAKÜLTESİ	776,61	150	2000
İLAHİYAT_FAKÜLTESİ	757,50	400	1300
MÜHENDİSLİK FAKÜLTESİ	1050,00	200	2500
ORMAN FAKÜLTESİ	750,00	600	900
SAĞLIK BİLİMLERİ FAKÜLTESİ	950,00	700	1200
SPOR BİLİMLERİ FAKÜLTESİ	787,50	600	1000
TEKNOLOJİ FAKÜLTESİ	1384,25	537	3000
TIP FAKÜLTESİ	470,00	470	470
ADALET MYO	800,00	800	800
ISPARTA MYO	1575,00	500	6000
ISPARTA SAĞLIK HİZMETLERİ MYO	1025,00	500	1200
TEKNİK BİLİMLER MYO	1185,69	200	5000

2.2.1.2.2 “Öğrenci Odaklı” Hizmet

Sektörüne İlişkin Bulgular

Anket formunun ikinci kısmı öğrencilerin hizmet sektörünü ne ölçüde kullandığı ve kullandığı hizmetlerden memnuniyet dü-

zeyinin ölçülmesine yönelik olarak hazırlanmıştır. Bu bağlamda, anket formunda kullanılan ifadelerin analize konu olan puan aralıkları aşağıdaki tabloda sunulmuştur.

Tablo 13 Kullanım Düzeyi ve Memnuniyet Düzeyi İfadelerinin Karşılıkları

KULLANIM DÜZEYİ		MEMNUNİYET DÜZEYİNİZ	
Hiç	0 – 1,00	Hiç Memnun Değilim	0 – 1,00
Nadir	1,01 – 2,00	Memnun Değilim	1,01 – 2,00
Bazen	2,01 – 3,00	Kararsızım	2,01 – 3,00
Sık	3,01 – 4,00	Memnunum	3,01 – 4,00
Çok Sık	4,01 – 5,00	Çok Memnunum	4,01 – 5,00

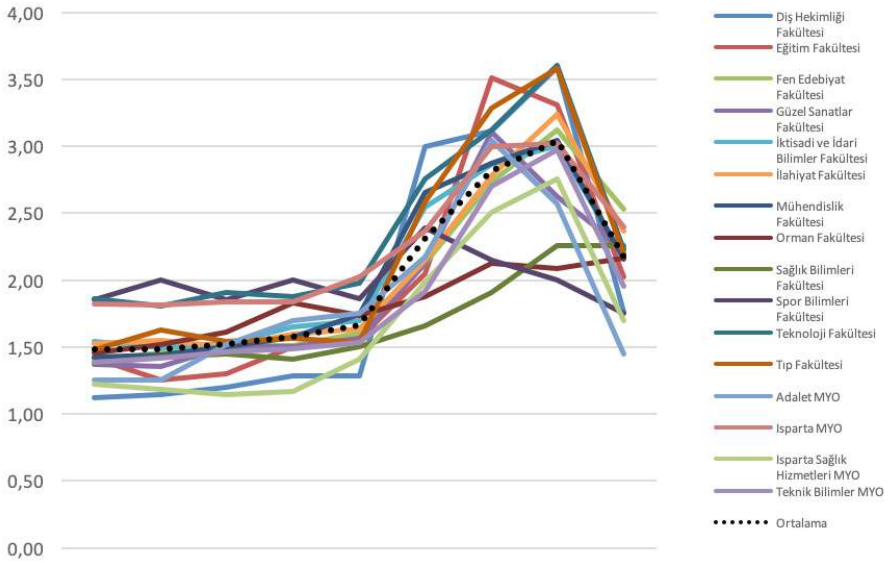
Öğrencilerin uzmanlık gerektiren hizmet sektörü kullanımları incelendiğinde bu sektörden nadiren hizmet aldıkları gözlenmektedir. Oransal olarak güvenlik ve asayiş hizmetlerin kullanım düzeyi diğerlerine göre bir miktar daha yüksek ortalamaya sahiptir. Uzmanlık gerektiren hizmetlerin kullanım memnuniyeti açısından incelediğimizde, kullanım düzeyi düşüklüğüne bağlı olarak genel olarak kararsızlık ($\chi^2=2,68$) düzeyinde buldukları ifade edilebilir. Öğrencilerin kiralama hizmetlerini

Tablo 14 Uzmanlık Gerektiren Hizmetler Kullanım Düzeyi

Birim	Avukatlık Hizmeti		Veterinerlik Hizmeti		Güvenlik ve Asayiş Hizmeti		Fizyoterapi ve Evde Bakım Hizmeti	
	KD	MD	KD	MD	KD	MD	KD	MD
Dış Hekimliği Fakültesi	1,03	3,00	1,06	2,78	1,14	2,90	1,00	2,70
Eğitim Fakültesi	1,02	2,68	1,18	2,70	1,25	2,91	1,14	2,69
Fen Edebiyat Fakültesi	1,19	2,81	1,38	2,92	1,45	2,76	1,19	2,68
Güzel Sanatlar Fakültesi	1,17	2,75	1,27	2,67	1,20	2,83	1,05	2,91
Hukuk Fakültesi	1,28	3,56	1,32	3,00	1,68	3,08	1,16	2,57
İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi	1,23	2,71	1,30	2,80	1,44	2,82	1,33	2,71
İlahiyat Fakültesi	1,13	2,58	1,31	2,72	1,45	2,57	1,45	2,55
Mühendislik Fakültesi	1,10	2,16	1,19	2,33	1,34	2,46	1,22	2,16
Orman Fakültesi	1,48	2,95	1,54	3,10	1,50	3,00	1,42	2,90
Sağlık Bilimleri Fakültesi	1,24	2,48	1,18	2,36	1,38	2,46	1,41	2,44
Spor Bilimleri Fakültesi	1,43	2,42	1,52	2,77	2,00	2,83	1,52	2,92
Teknoloji Fakültesi	1,30	2,53	1,36	2,69	1,51	2,73	1,31	2,44
Tıp Fakültesi	1,18	2,64	1,25	3,27	1,32	3,11	1,18	2,75
Adalet MYO	1,42	2,89	1,33	2,50	1,18	3,00	1,14	2,57
Isparta MYO	1,51	2,59	1,59	2,67	1,72	2,66	1,71	2,65
Isparta Sağlık Hizmetleri MYO	1,13	2,78	1,20	3,03	1,28	2,81	1,11	2,77
Teknik Bilimler MYO	1,21	2,58	1,28	2,69	1,32	2,72	1,16	2,66

Öğrencilerin bilgisayar ve ilgili hizmetler kullanım düzeyleri incelendiğinde bilgisayar satın alma hizmeti, bilgisayar parçası satın alma hizmeti, bilgisayar çevre bileşeni satın alma hizmeti, bilgisayar yazılım bakım hizmetlerini kullanım ve kişisel-akademik ihtiyaçlar için veri tabanı kullanım hizmeti kullanım düzeylerinin düşük olduğu gözlemlenirken, üniversite yerleşkesinde internet kullanım hizmeti, konaklama alanında internet kullanım hizmeti, mobil internet kullanım hizmeti kullanım düzeylerinin daha yüksek olduğu gözlemlenmiştir. Bilgisayar ile ilgili hizmetlerin kullanım düzeylerine ilişkin grafik aşağıda sunulmuştur.

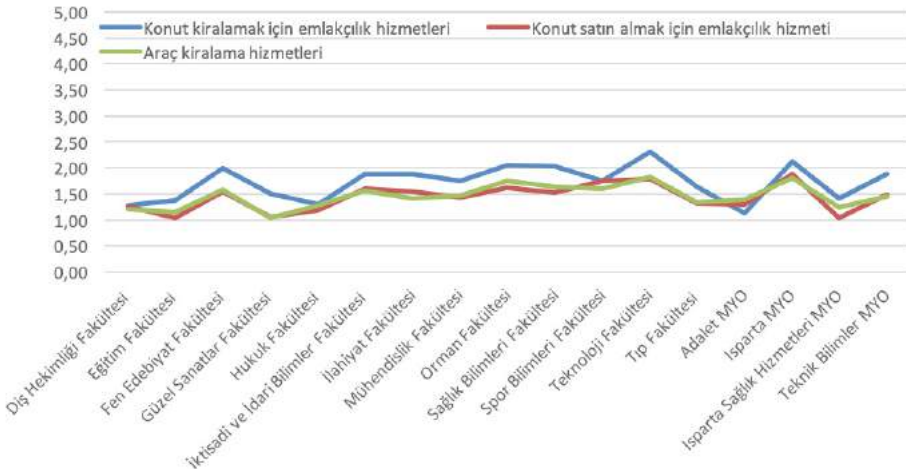
Grafik 33 Bilgisayar İle İlgili Hizmetlerin Kullanım Düzeyleri



kullanım düzeyleri incelendiğinde, öğrencilerin konut kiralamak için emlakçılık hizmetlerini ($\chi^{\bar{}}=1,84$), konut satın almak için emlakçılık hizmetlerini ($\chi^{\bar{}}=1,51$) ve

araç kiralama hizmetlerini ($\chi^{\bar{}}=1,51$) oldukça düşük düzeyde kullandıkları görülmektedir. Kiralama hizmetlerine ilişkin grafik aşağıda gösterilmiştir.

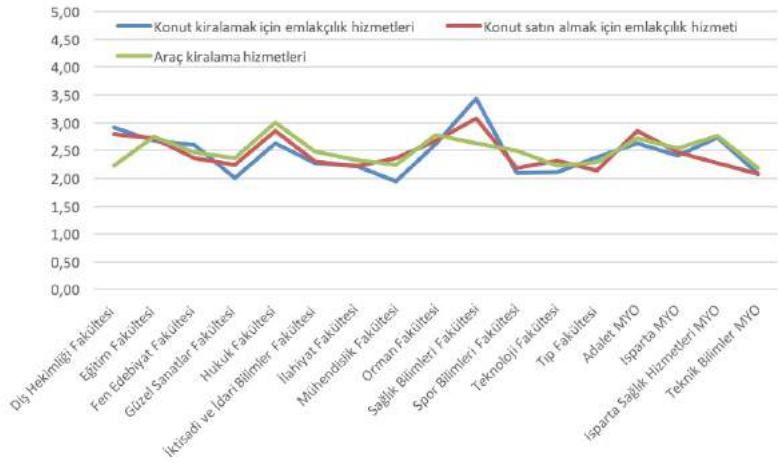
Grafik 34 Kiralama Hizmetleri Kullanım Düzeyleri



Kiralama hizmetlerinin memnuniyet düzeyleri ortalaması incelendiğinde genel olarak kullanım düzeyi ortalamasından yüksek olarak ölçülmüştür. Öğrencilerin memnuniyet ortalamaları konut kiralamak için emlakçılık hizmetlerinden

($\chi^{\bar{}}=2,35$), konut satın almak için emlakçılık hizmetlerini ($\chi^{\bar{}}=2,36$) ve araç kiralama hizmetlerini ($\chi^{\bar{}}=2,43$) olarak ölçülmüş olup, fakültele göre kiralama hizmetleri memnuniyet düzeyleri aşağıdaki grafikte sunulmuştur.

Grafik 35 Kiralama Hizmetleri Memnuniyet Düzeyleri



Öğrencilerin diğer mesleki hizmetleri kullanım düzeyi ortalamaları incelendiğinde fotoğraf çekimi ve çıktısı alma hizmetleri ($\bar{\chi}=1,83$), personel istihdamı desteği ve hizmetleri ($\bar{\chi}=1,58$), basın-yayın hizmetleri ($\bar{\chi}=1,55$), ücret karşılığı ev temizliği hizmetleri ($\bar{\chi}=1,46$), yaşadığınız hijyen, temizlik ve bakım hizmetleri ($\bar{\chi}=1,99$), hasta, yaşlı bakım hizmeti ($\bar{\chi}=1,39$), ücret karşılığı apartman temizlik hizmeti ($\bar{\chi}=1,42$) şeklindedir. Dolayısı ile araştırma bulgularına göre öğrencilerin bu hizmetleri nadiren kullandıklarını söyleyebiliriz.

Tablo 15 Diğer Mesleki Hizmetler Kullanım düzeyleri

	Fotoğraf çekimi ve çıktısı alma hizmetleri	Personel istihdamı desteği ve hizmetleri	Basın-yayın hizmetleri	Ücret karşılığı ev temizliği hizmetleri	Yaşadığımız yerin hijyen, temizlik ve bakım hizmetleri	Hasta, yaşlı bakım hizmeti	Ücret karşılığı apartman temizlik hizmeti
Diş Hekimliği Fakültesi	1,50	1,23	1,25	1,24	1,24	1,14	1,22
Eğitim Fakültesi	1,88	1,40	1,25	1,28	2,00	1,21	1,31
Fen Edebiyat Fakültesi	1,65	1,63	1,55	1,46	1,97	1,51	1,38
Güzel Sanatlar Fakültesi	2,17	1,55	1,61	1,30	1,61	1,19	1,20
Hukuk Fakültesi	1,83	1,19	1,26	1,13	2,40	1,13	1,48
İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi	1,97	1,66	1,63	1,50	2,15	1,39	1,45
İlahiyat Fakültesi	1,77	1,63	1,47	1,57	2,20	1,66	1,59
Mühendislik Fakültesi	1,82	1,58	1,47	1,38	1,77	1,29	1,34
Orman Fakültesi	1,65	1,91	2,00	1,71	1,83	1,61	1,74
Sağlık Bilimleri Fakültesi	1,75	1,41	1,50	1,55	1,71	1,45	1,51
Spor Bilimleri Fakültesi	2,00	1,85	2,19	2,00	2,30	1,57	1,50
Teknoloji Fakültesi	2,16	1,73	1,75	1,47	1,95	1,45	1,50
Tıp Fakültesi	1,55	1,44	1,55	1,42	1,82	1,24	1,54
Adalet MYO	2,00	1,46	1,86	1,39	2,30	1,08	1,17
Isparta MYO	2,08	1,91	1,88	1,88	2,40	1,74	1,83
Isparta Sağlık Hizmetleri MYO	1,65	1,39	1,18	1,20	2,07	1,37	1,22
Teknik Bilimler MYO	1,72	1,43	1,43	1,33	1,80	1,22	1,28

Diğer mesleki hizmetlerin memnuniyet düzeyi ortalamaları incelendiğinde fotoğraf çekimi ve çıktısı alma hizmetleri ($\bar{\chi}=2,76$), personel istihdamı desteği ve hizmetleri ($\bar{\chi}=2,61$), basın-yayın hizmetleri ($\bar{\chi}=2,58$), ücret karşılığı ev temizliği hizmetleri ($\bar{\chi}=2,56$), yaşadığımız hijyen,

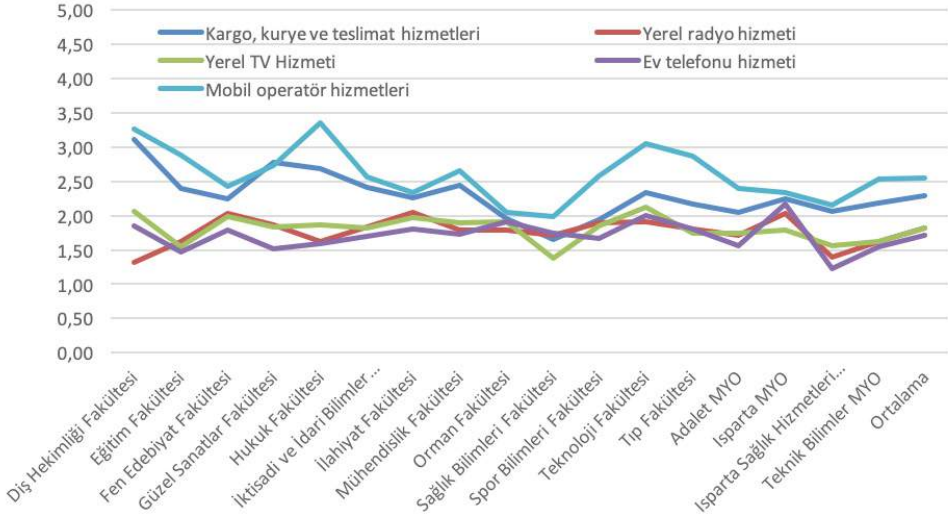
temizlik ve bakım hizmetleri ($\bar{\chi}=2,78$), hasta, yaşlı bakım hizmeti ($\bar{\chi}=2,54$), ücret karşılığı apartman temizlik hizmeti ($\bar{\chi}=2,59$) şeklindedir. Diğer hizmetler memnuniyet düzeyi konusunda öğrencilerin kararsız olduğunu söyleyebiliriz.

Tablo 16 Diğer Mesleki Hizmetler Memnuniyet Düzeyleri

	Fotoğraf çekimi ve çıktısı alma hizmetleri	Personel istihdamı desteği ve hizmetleri	Basın-yayın hizmetleri	Ücret karşılığı ev temizliği hizmetleri	Yaşadığınız yerin hijyen, temizlik ve bakım hizmetleri	Hasta, yaşlı bakım hizmeti	Ücret karşılığı apartman temizlik hizmeti
Dış Hekimliği Fakültesi	2,75	2,27	2,50	2,45	2,64	2,90	2,80
Eğitim Fakültesi	2,91	3,00	2,85	3,00	3,00	2,84	2,88
Fen Edebiyat Fakültesi	2,75	2,71	2,67	2,65	2,82	2,69	2,70
Güzel Sanatlar Fakültesi	3,00	2,75	2,92	2,82	3,07	2,46	2,50
Hukuk Fakültesi	3,70	3,00	3,43	2,83	3,29	3,20	3,56
İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi	2,81	2,63	2,63	2,63	2,89	2,53	2,62
İlahiyat Fakültesi	2,60	2,45	2,28	2,32	2,70	2,24	2,38
Mühendislik Fakültesi	2,31	2,28	2,15	2,01	2,35	2,27	2,19
Orman Fakültesi	2,91	3,19	3,00	2,95	2,95	2,86	2,90
Sağlık Bilimleri Fakültesi	2,80	2,48	2,48	2,58	2,40	2,48	2,68
Spor Bilimleri Fakültesi	3,00	2,92	2,62	2,91	2,50	2,73	2,82
Teknoloji Fakültesi	3,02	2,62	2,80	2,67	2,75	2,70	2,67
Tıp Fakültesi	2,71	2,81	2,60	2,93	3,05	2,75	3,22
Adalet MYO	3,44	2,14	2,82	2,33	3,22	2,40	2,50
Isparta MYO	2,64	2,77	2,74	2,73	3,05	2,46	2,42
Isparta Sağlık Hizmetleri MYO	2,85	2,47	2,57	2,43	2,86	2,86	2,46
Teknik Bilimler MYO	2,73	2,57	2,51	2,51	2,69	2,38	2,65

Süleyman Demirel Üniversitesi öğrencilerinin haberleşme hizmetleri kullanım düzeyleri incelendiğinde kargo, kurye ve teslimat hizmetleri ($\bar{\chi}=2,29$), yerel radyo hizmeti ($\bar{\chi}=1,81$), yerel tv hizmeti ($\bar{\chi}=1,82$), ev telefonu hizmeti ($\bar{\chi}=1,72$) ve mobil operatör hizmetlerinin ($\bar{\chi}=2,55$) ortalama değere sahip olduğu gözlenmektedir. Anket sonuçlarına göre kargo hizmeti ve mobil operatör hizmetleri kullanım düzeyleri diğer hizmetlerden daha fazla kullanılmaktadır. Haberleşme hizmetlerinin akademik birimler bazında dağılımı aşağıdaki grafikte sunulmuştur.

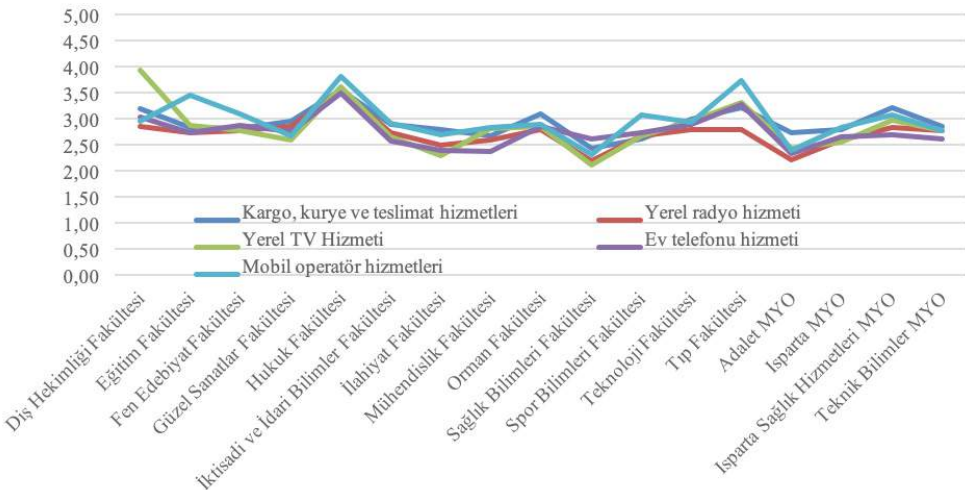
Grafik 36 Haberleşme Hizmetleri Kullanım Düzeyleri



Haberleşme hizmetleri memnuniyet düzeyleri incelendiğinde kargo, kurye ve teslimat hizmetleri ($\bar{\chi}=2,87$), yerel radyo hizmeti ($\bar{\chi}=2,69$), yerel tv hizmeti ($\bar{\chi}=2,74$), ev telefonu hizmeti ($\bar{\chi}=2,66$) ve mobil operatör hizmetlerinin ($\bar{\chi}=2,91$) ortalama değere sahip olduğu gözlenmektedir. Analiz sonuçlarına göre, kurye kargo hiz-

meti kullanım memnuniyeti en yüksek birim Hukuk Fakültesi ($\bar{\chi}=3,56$) öğrencileri olurken, mobil operatör hizmeti kullanımını memnuniyeti en yüksek birim ise Tıp Fakültesi Öğrencileri olmuştur. Birimler bazında haberleşme hizmetleri memnuniyet ortalamaları aşağıdaki grafikte sunulmuştur.

Grafik 37 Haberleşme Hizmetleri Memnuniyet Düzeyleri



Müteahhitlik ve mühendislik hizmetleri kullanım düzeyleri ve memnuniyet düzeyleri açısından incelendiğinde su tesisatı bakım onarım hizmetleri kullanım düzeyi (KD, $\bar{\chi}=1,69$; MD, $\bar{\chi}=2,54$), elektrik tesisatı bakım onarım hizmetleri (KD, $\bar{\chi}=1,59$; MD, $\bar{\chi}=2,51$), bina bakım onarım hizmetleri (KD, $\bar{\chi}=1,54$; MD, $\bar{\chi}=2,48$) ve ev içi tadilat-inşaat hizmetleri (KD, $\bar{\chi}=1,60$; MD, $\bar{\chi}=2,54$) ortalamaları hesaplanmıştır. Müteahhitlik ve mühendislik hizmeti kullanım ve memnuniyet ortalamaları en yüksek birim Teknoloji Fakültesi olurken, en düşük birim Isparta Sağlık Hizmetleri MYO olarak hesaplanmıştır.

Tablo 17 Müteahhitlik ve Mühendislik Hizmetleri Kullanım Düzeyleri ve Memnuniyet Düzeyleri

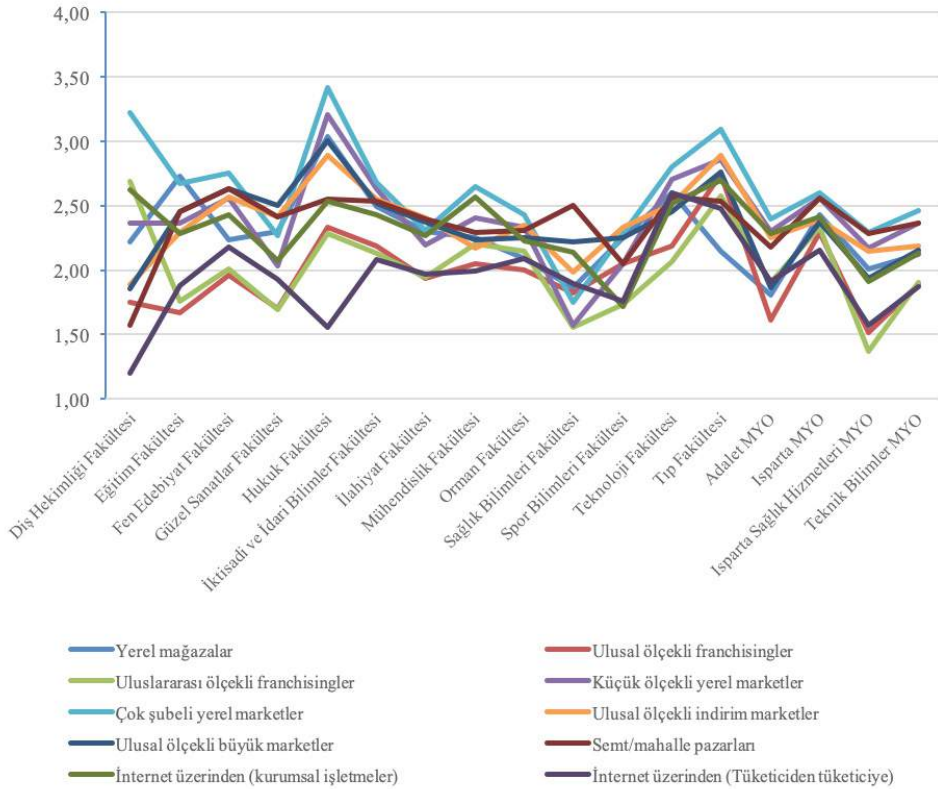
Birim	Su Tesisatı Bakım Onarım Hizmetleri		Elektrik Tesisatı Bakım Onarım Hizmetleri		Bina Bakım Onarım Hizmetleri		Ev İçi Tadilat/ İnşaat Hizmetleri	
	KD	MD	KD	MD	KD	MD	KD	MD
Diş Hekimliği Fakültesi	1,37	2,46	1,34	2,54	1,29	2,36	1,29	2,27
Eğitim Fakültesi	1,50	2,73	1,45	2,83	1,36	2,96	1,42	3,04
Fen Edebiyat Fakültesi	1,86	2,59	1,69	2,55	1,59	2,55	1,66	2,60
Güzel Sanatlar Fakültesi	1,63	2,60	1,21	2,64	1,20	2,50	1,32	2,62
Hukuk Fakültesi	1,38	3,22	1,31	3,57	1,26	3,22	1,48	3,27
İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi	1,69	2,49	1,64	2,49	1,60	2,50	1,62	2,58
İlahiyat Fakültesi	1,80	2,42	1,62	2,39	1,55	2,36	1,67	2,40
Mühendislik Fakültesi	1,64	2,52	1,55	2,38	1,49	2,22	1,55	2,22
Orman Fakültesi	2,04	2,76	2,04	2,85	2,00	2,71	2,00	2,55
Sağlık Bilimleri Fakültesi	1,59	2,51	1,69	2,51	1,64	2,29	1,64	2,48
Spor Bilimleri Fakültesi	1,67	2,77	1,79	3,00	2,00	3,17	2,00	2,85
Teknoloji Fakültesi	1,74	2,68	1,67	2,35	1,70	2,35	1,70	2,51
Tıp Fakültesi	1,78	3,50	1,43	3,14	1,37	2,62	1,74	3,00
Adalet MYO	1,35	2,63	1,26	2,57	1,30	2,71	1,48	3,00
Isparta MYO	2,02	2,62	1,88	2,50	1,83	2,53	2,10	2,55
Isparta Sağlık Hizmetleri MYO	1,48	2,19	1,28	2,17	1,23	2,27	1,26	2,43
Teknik Bilimler MYO	1,58	2,32	1,51	2,50	1,47	2,49	1,44	2,52

Üniversite öğrencilerinin ticari hizmetler kullanım düzeyi ortalamaları incelendiğinde; yerel mağazalarından ürün satın alma hizmeti kullanımı ($\bar{\chi}=2,31$), ulusal ölçekli franchisinglerden ürün satın alma hizmeti kullanımı ($\bar{\chi}=2,02$), uluslararası ölçekli franchisinglerden ürün satın alma hizmeti kullanımı ($\bar{\chi}=2,03$), küçük ölçekli yerel marketlerden ürün satın alma hizmeti kullanımı ($\bar{\chi}=2,45$), çok şubeli yerel marketlerden ürün satın alma hizmeti kullanımı ($\bar{\chi}=2,60$), ulusal ölçekli indirim marketlerinden ürün satın alma hizmeti kullanımı ($\bar{\chi}=2,39$), ulusal ölçekli büyük

marketlerden ürün satın alma hizmeti kullanımı ($\bar{\chi}=2,38$), semt/mahalle pazarlarından ürün alma hizmeti kullanımı ($\bar{\chi}=2,44$), internet üzerinden kurumsal işletmelerden ürün satın alma hizmeti kullanımı ($\bar{\chi}=2,35$), internet üzerinden tüketiciden tüketicieye ürün satın alma

hizmeti kullanımı ($\bar{\chi}=2,03$) olduğu belirlenmiştir. Ortalamalara çok büyük oranda bir fark olmasa da öğrencilerin çok şubeli yerel marketleri daha çok tercih ettiği görülmektedir. Üniversite birimleri bazında ticari hizmetlerin kullanım düzeyleri aşağıdaki grafikte sunulmuştur.

Grafik 38 Ticari Hizmetler Kullanım Düzeyleri

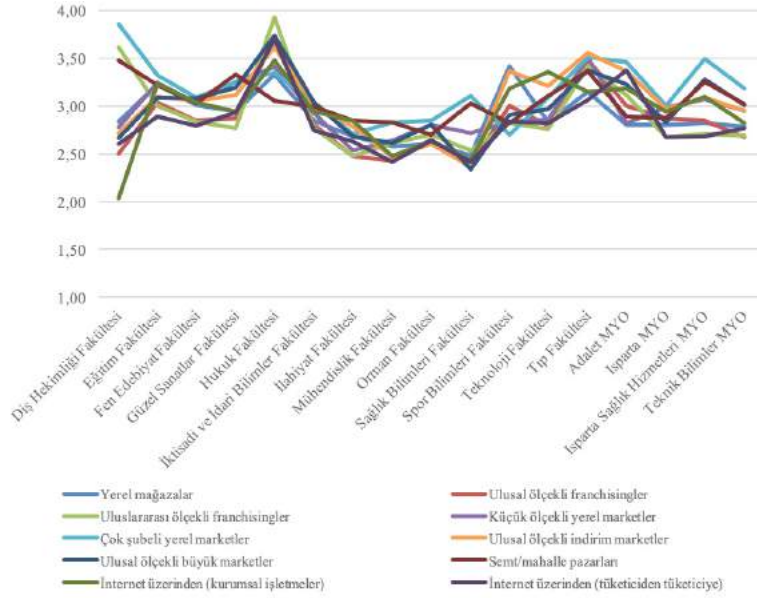


Ticari hizmetler memnuniyet düzeyi ortalamaları karşılaştırıldığında; yerel mağazalarından ürün satın alma hizmeti memnuniyeti ($\bar{\chi}=2,83$), ulusal ölçekli franchisinglerden ürün satın alma hizmeti memnuniyeti ($\bar{\chi}=2,76$), uluslararası ölçekli franchisinglerden ürün satın alma hizmeti memnuniyeti ($\bar{\chi}=2,77$), küçük ölçekli yerel marketlerden ürün satın alma hizmeti memnuniyeti ($\bar{\chi}=2,91$), çok şubeli yerel marketlerden ürün satın alma hiz-

meti memnuniyeti ($\bar{\chi}=3,08$), ulusal ölçekli indirim marketlerinden ürün satın alma hizmeti memnuniyeti ($\bar{\chi}=2,93$), ulusal ölçekli büyük marketlerden ürün satın alma hizmeti memnuniyeti ($\bar{\chi}=2,96$), semt/mahalle pazarlarından ürün alma hizmeti memnuniyeti ($\bar{\chi}=3,01$), internet üzerinden kurumsal işletmelerden ürün satın alma hizmeti memnuniyeti ($\bar{\chi}=2,89$), internet üzerinden tüketiciden tüketicieye ürün satın alma hizmeti memnuniyeti ($\bar{\chi}$

$\bar{x}=2,73$) olduğu belirlenmiştir. Ticari hizmetler kullanım memnuniyeti açısından öğrencilerin çok şubeli yerel marketlerden ve semt/mahalle pazarlarından “memnun” oldukları görülmektedir. Üniversite birimleri bazında ticari hizmetler memnuniyet düzeyleri aşağıdaki grafikte sunulmuştur.

Grafik 39 Ticari Hizmetler Memnuniyet Düzeyleri



Ticari hizmet memnuniyeti en yüksek birimler sırası ile Hukuk Fakültesi ($\bar{x}=3,53$), Tıp Fakültesi ($\bar{x}=3,36$) ve Eğitim Fakültesi ($\bar{x}=3,14$) olarak belirlenirken, memnuniyeti en düşük birimler ise Sağlık Bilimleri Fakültesi ($\bar{x}=2,58$), Mühendislik Fakültesi ($\bar{x}=2,59$) ve İlahiyat Fakültesidir ($\bar{x}=2,67$).

Üniversite öğrencilerinin eğitim hizmetleri kullanım düzeyleri ortalamalarına baktığımızda; kişisel gelişim eğitim hizmeti ($\bar{x}=1,88$), yabancı dil eğitim hizmeti ($\bar{x}=1,90$), bilgisayar eğitim hizmeti ($\bar{x}=1,77$), üniversite sürekli eğitim merkezi eğitim hizmetleri ($\bar{x}=1,87$), mesleki sınav hazırlık eğitimi hizmetleri ($\bar{x}=1,87$), eğitim kurumları bünyesindeki kantin hizmetleri ($\bar{x}=2,33$) olduğu görülmektedir. Öğrencilerin kantin hizmetleri hariç diğer eğitim hizmetlerini nadiren kullandığı görülmektedir. Birimler bazında eğitim hizmeti kullanım düzeyleri ortalaması aşağıdaki grafikte sunulmuştur.

Tablo 18 Eğitim Hizmetleri Kullanım Düzeyleri

BİRİM	Kişisel Gelişim Eğitim Hizmeti	Yabancı Dil Eğitim Hizmeti	Bilgisayar Eğitim Hizmeti	Üniversite Sürekli Eğitim Merkezi Eğitim Hizmetleri	Mesleki Sınav Hazırlık Eğitimi Hizmetleri	Eğitim Kurumları Bünyesindeki Kantin Hizmetleri
Diş Hekimliği Fakültesi	1,50	1,63	1,45	1,57	1,44	2,09
Eğitim Fakültesi	1,76	1,66	1,48	1,82	1,74	2,61
Fen Edebiyat Fakültesi	1,89	1,83	1,82	1,98	1,95	2,49
Güzel Sanatlar Fakültesi	1,89	1,73	1,52	1,63	1,57	2,18
Hukuk Fakültesi	1,57	1,57	1,25	1,50	1,68	2,93
İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi	2,01	2,10	1,83	1,95	1,89	2,34
İlahiyat Fakültesi	1,99	1,93	1,81	1,86	1,99	2,27
Mühendislik Fakültesi	1,86	1,86	1,85	1,73	1,79	2,38
Orman Fakültesi	2,00	1,95	2,00	2,00	2,09	2,19
Sağlık Bilimleri Fakültesi	2,00	1,89	1,83	1,94	2,03	2,08
Spor Bilimleri Fakültesi	2,11	2,50	2,50	2,15	2,00	2,40
Teknoloji Fakültesi	1,99	2,11	1,95	2,09	2,05	2,57
Tıp Fakültesi	1,92	2,06	1,74	1,92	2,02	2,23
Adalet MYO	1,75	2,10	1,75	1,85	1,80	1,94
Isparta MYO	2,09	2,16	2,12	2,07	2,22	2,39
Isparta Sağlık Hizmetleri MYO	1,53	1,38	1,28	1,54	1,59	2,04
Teknik Bilimler MYO	1,66	1,69	1,64	1,78	1,68	2,19

Birimler bazında eğitim hizmeti kullanım düzeylerine baktığımızda ortalaması en yüksek birimler sırası ile Spor Bilimleri Fakültesi ($\bar{\chi}=2,28$), Isparta MYO ($\bar{\chi}=2,18$) ve Teknoloji Fakültesidir ($\bar{\chi}=2,13$). Ortalaması en düşük birimler ise Isparta Sağlık Hizmetleri MYO ($\bar{\chi}=1,56$), Diş Hekimliği Fakültesi ($\bar{\chi}=1,61$) ve Hukuk Fakültesidir ($\bar{\chi}=1,75$).

Eğitim hizmetleri memnuniyet düzeyleri ortalamalarına baktığımızda; kişisel gelişim eğitim hizmeti memnuniyeti ($\bar{\chi}=2,58$), yabancı dil eğitim hizmeti mem-

nuniyeti ($\bar{\chi}=2,64$), bilgisayar eğitim hizmeti memnuniyeti ($\bar{\chi}=2,59$), üniversite sürekli eğitim merkezi eğitim hizmetleri memnuniyeti ($\bar{\chi}=2,61$), mesleki sınav hazırlık eğitimi hizmetleri memnuniyeti ($\bar{\chi}=2,66$), eğitim kurumları bünyesindeki kantin hizmetleri memnuniyeti ($\bar{\chi}=2,71$) olduğu görülmektedir. Öğrencilerin kantin hizmetleri hariç diğer eğitim hizmetlerini nadiren kullandığı görülmektedir. Birimler bazında eğitim hizmeti kullanım düzeyleri ortalaması aşağıdaki grafikte sunulmuştur.

Tablo 19 Eğitim Hizmetleri Kullanım Memnuniyeti

BİRİM	Kişisel Gelişim Eğitim Hizmeti	Yabancı Dil Eğitim Hizmeti	Bilgisayar Eğitim Hizmeti	Üniversite Sürekli Eğitim Merkezi Eğitim Hizmetleri	Mesleki Sınav Hazırlık Eğitimi Hizmetleri	Eğitim Kurumları Bünyesindeki Kantin Hizmetleri
Dış Hekimliği Fakültesi	2,62	2,44	2,43	2,40	2,23	2,50
Eğitim Fakültesi	3,00	3,04	2,74	3,00	3,04	2,45
Fen Edebiyat Fakültesi	2,62	2,71	2,67	2,74	2,84	2,85
Güzel Sanatlar Fakültesi	2,33	2,85	3,10	2,67	2,73	3,56
Hukuk Fakültesi	3,50	3,10	3,57	3,50	3,55	3,78
İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi	2,54	2,75	2,62	2,64	2,54	2,41
İlahiyat Fakültesi	2,28	2,37	2,45	2,50	2,45	2,75
Mühendislik Fakültesi	2,45	2,52	2,41	2,31	2,41	2,44
Orman Fakültesi	2,68	2,82	2,67	2,73	2,77	2,71
Sağlık Bilimleri Fakültesi	2,17	2,29	2,07	2,34	2,41	2,48
Spor Bilimleri Fakültesi	3,08	2,93	2,71	2,77	2,85	2,86
Teknoloji Fakültesi	2,81	2,66	2,75	2,41	2,75	3,12
Tıp Fakültesi	2,58	2,79	2,62	2,76	3,15	3,10
Adalet MYO	3,44	3,36	2,90	3,00	2,80	2,55
Isparta MYO	2,73	2,62	2,56	2,73	2,77	2,82
Isparta Sağlık Hizmetleri MYO	2,71	2,37	2,55	2,47	2,79	2,61
Teknik Bilimler MYO	2,61	2,45	2,71	2,75	2,75	3,06

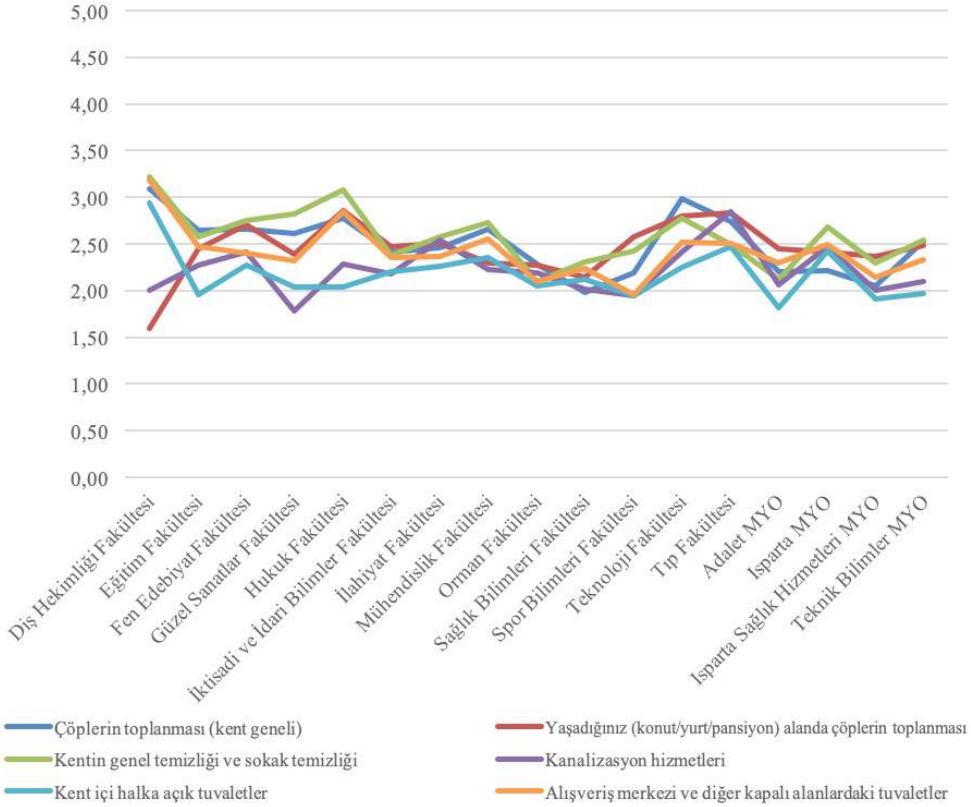
Eğitim hizmetleri memnuniyet ortalaması en yüksek birim Hukuk Fakültesi ($\bar{\chi}=3,50$) iken, onu sırası ile Adalet MYO ($\bar{\chi}=3,01$) ve Eğitim fakültesi ($\bar{\chi}=2,88$) takip etmektedir. En düşük memnuniyet oranına sahip birimler ise Sağlık Bilimleri Fakültesi ($\bar{\chi}=2,29$), Mühendislik fakültesi ($\bar{\chi}=2,42$) ve Dış Hekimliği Fakültesidir ($\bar{\chi}=2,44$).

Öğrencilerin çevre hizmetlerine ilişkin memnuniyet değerlendirmeleri ortalamaları incelendiğinde; çöplerin toplanması (kent geneli) hizmetlerini ($\bar{\chi}=2,95$), yaşadığınız (konut/yurt/pansiyon) alanda çöplerin toplanması hizmeti ($\bar{\chi}=2,90$), kentin genel temizliği ve sokak temizlik hizmetleri ($\bar{\chi}=2,94$), kanalizasyon hizmetlerinden ($\bar{\chi}=2,74$), kent içi halka

açık tuvalet hizmeti ($\bar{\chi}=2,69$) ve alışveriş merkezi ve diğer kapalı alanlardaki tuvalet hizmetleri ($\bar{\chi}=2,83$) olarak belirlenmiştir. En düşük memnuniyet ortalaması kent içi halka açık tuvalet hizmetleri iken, en yük-

sek memnuniyet ortalaması kent geneli çöplerin toplanması hizmetleri olmuştur. Eğitim birimleri bazında çevre hizmetlerine ilişkin memnuniyet sonuçları aşağıdaki grafikte sunulmuştur.

Grafik 40 Çevre Hizmetleri Memnuniyet Düzeyleri



Çevre hizmetlerinden memnuniyet düzeyleri eğitim birimi bazında incelendiğinde en yüksek ortalamaya sahip birimler Dış Hekimliği fakültesi ($\bar{\chi}=3,42$), Hukuk Fakültesi ($\bar{\chi}=3,41$) ve Tıp Fakültesidir ($\bar{\chi}=3,14$). En düşük ortalamaya sahip birimler ise, Sağlık Bilimleri Fakültesi ($\bar{\chi}=2,46$), Orman Fakültesi ($\bar{\chi}=2,68$) ve Güzel Sanatlar Fakültesidir ($\bar{\chi}=2,69$).

Sağlık hizmetleri kullanımı açısından öğrencilerin kullanım düzeyleri ortalamaları incelendiğinde; 1.Basamak (Aile Hekim-

liği) sağlık hizmeti ($\bar{\chi}=2,20$), 2.Basamak (Şehir Hastanesi) sağlık hizmeti ($\bar{\chi}=2,25$), Üniversite Hastanesi sağlık hizmeti ($\bar{\chi}=2,18$), Özel sağlık kuruluşu sağlık hizmeti ($\bar{\chi}=2,07$), Üniversite Mediko-Sosyal Sağlık hizmeti ($\bar{\chi}=1,88$) olduğu ölçülmüştür. Ortalamalar arasında istatistiksel olarak anlamlı bir fark olmasa da en yüksek ortalama Şehir Hastanesi olarak ölçülmüştür. Üniversite birimleri bazında sağlık hizmetleri kullanım düzeyleri ortalamaları aşağıdaki tabloda sunulmuştur.

Tablo 20 Sağlık Hizmeti Kullanım Düzeyi

BİRİM	1.Basamak (Aile Hekimliği) Sağlık Hizmeti	2.Basamak (Kent Hastanesi) Sağlık Hizmeti	Üniversite Hastanesi Sağlık Hizmeti	Özel Sağlık Kuruluşu Sağlık Hizmeti	Üniversite Mediko-Sosyal Sağlık Hizmeti
Dış Hekimliği Fakültesi	1,53	1,58	1,70	1,50	1,39
Eğitim Fakültesi	2,16	2,43	2,30	2,05	1,62
Fen Edebiyat Fakültesi	2,33	2,32	2,20	2,12	1,95
Güzel Sanatlar Fakültesi	1,77	1,86	2,00	1,85	1,75
Hukuk Fakültesi	2,52	2,54	2,07	2,00	1,58
İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi	2,29	2,32	2,30	2,12	2,00
İlahiyat Fakültesi	2,43	2,52	2,43	2,22	1,92
Mühendislik Fakültesi	1,97	2,04	1,98	1,96	1,76
Orman Fakültesi	2,26	2,57	2,45	2,41	2,36
Sağlık Bilimleri Fakültesi	2,12	2,16	1,89	2,08	1,87
Spor Bilimleri Fakültesi	2,25	2,32	2,57	2,15	1,95
Teknoloji Fakültesi	2,24	2,38	2,35	2,19	2,12
Tıp Fakültesi	2,48	2,45	2,46	2,27	2,27
Adalet MYO	2,15	2,33	2,21	1,75	1,68
Isparta MYO	2,21	2,52	2,49	2,64	2,36
Isparta Sağlık Hiz. MYO	2,11	1,98	2,01	1,88	1,51
Teknik Bilimler MYO	2,06	2,01	1,89	1,80	1,62

Sağlık hizmeti kullanım düzeyi ortalaması en yüksek olan birimler sırası ile Isparta MYO ($\bar{x}=2,44$), Orman Fakültesi ($\bar{x}=2,41$) ve Tıp Fakültesi ($\bar{x}=2,39$) olur iken, en düşük birimler ise Dış hekimliği fakültesi ($\bar{x}=1,54$), Güzel Sanatlar Fakültesi ($\bar{x}=1,85$) ve Teknik Bilimler MYO ($\bar{x}=1,87$) olarak görülmektedir. Üniversitenin sağlık alanında eğitim veren birimleri olan Tıp Fakültesi, Sağlık Bilimleri Fakültesi ve Isparta Sağlık Hizmetleri MYO'da üniversite hastanesinin kullanım düzeylerinde birinci sırada çıkması incelenmesi gereken bir sonuç olarak karşımıza çıkmaktadır.

Sağlık hizmetleri memnuniyet düzeyleri, kullanım düzeyi ortalamalarından yüksek olarak hesaplanmıştır. Öğrencilerin sağlık hizmetleri memnuniyet düzeyi ortalamaları incelendiğinde; 1.Basamak (Aile Hekimliği)

sağlık hizmeti ($\bar{\chi}=2,87$), 2.Basamak (Şehir Hastanesi) sağlık hizmeti ($\bar{\chi}=2,92$), Üniversite Hastanesi sağlık hizmeti ($\bar{\chi}=2,76$), Özel sağlık kuruluşu sağlık hizmeti ($\bar{\chi}=2,79$), Üniversite Mediko-Sosyal Sağlık hizmeti ($\bar{\chi}=2,72$) olduğu ölçülmüştür.

Üniversite sağlık birimleri öğrenci memnuniyet düzeyleri ortalamaları açısından son iki sırada yer almaktadır. Sağlık hizmeti memnuniyet düzeyleri tablosu aşağıda sunulmuştur.

Tablo 21 Sağlık Hizmeti Memnuniyet Düzeyi

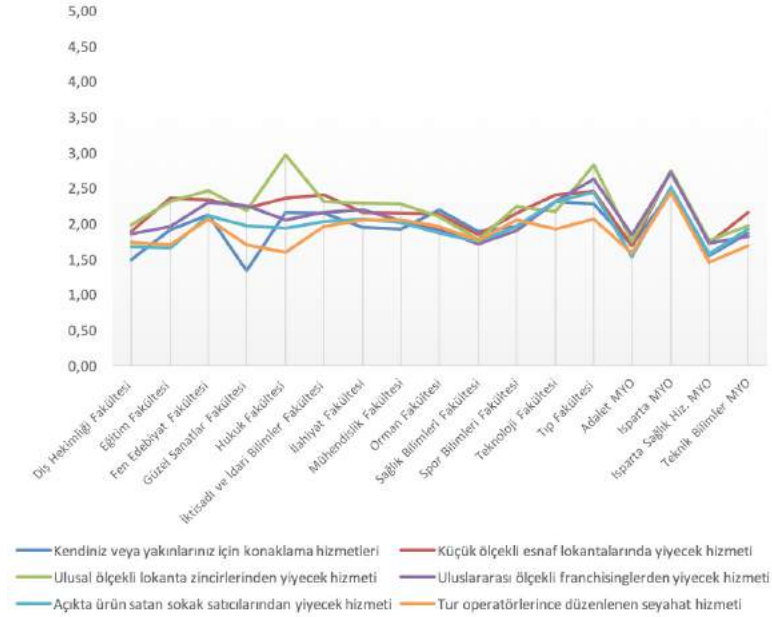
BİRİM	1.Basamak (Aile Hekimliği) Sağlık Hizmeti	2.Basamak (Kent Hastanesi) Sağlık Hizmeti	Üniversite Hastanesi Sağlık Hizmeti	Özel Sağlık Kuruluşu Sağlık Hizmeti	Üniversite Mediko-Sosyal Sağlık Hizmeti
Diş Hekimliği Fakültesi	2,43	2,44	2,43	2,57	2,08
Eğitim Fakültesi	3,22	3,26	3,21	3,23	2,96
Fen Edebiyat Fakültesi	2,95	3,05	2,86	2,87	2,82
Güzel Sanatlar Fakültesi	2,93	3,13	2,53	3,00	3,27
Hukuk Fakültesi	3,12	3,24	2,92	3,08	3,43
İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi	2,84	2,93	2,74	2,77	2,68
İlahiyat Fakültesi	2,76	2,69	2,68	2,58	2,54
Mühendislik Fakültesi	2,79	2,61	2,49	2,44	2,54
Orman Fakültesi	2,50	2,80	2,95	2,95	2,86
Sağlık Bilimleri Fakültesi	2,46	2,55	2,52	2,57	2,34
Spor Bilimleri Fakültesi	2,79	2,79	2,93	3,38	2,92
Teknoloji Fakültesi	3,16	2,95	2,75	2,77	2,61
Tıp Fakültesi	3,24	3,58	3,59	3,04	3,38
Adalet MYO	3,18	3,45	2,75	3,14	3,43
Isparta MYO	2,69	2,85	2,67	2,89	2,70
Isparta Sağlık Hiz. MYO	3,16	3,09	2,80	3,03	2,92
Teknik Bilimler MYO	2,81	3,01	2,79	2,90	2,84

Sağlık hizmetleri memnuniyet ortalaması en yüksek birimler sırası ile Tıp Fakültesi ($\bar{\chi}=3,36$), Adalet MYO ($\bar{\chi}=3,19$) ve Eğitim fakültesidir ($\bar{\chi}=3,18$). En düşük ortalama ya sahip birimler ise Diş Hekimliği Fakültesi ($\bar{\chi}=2,39$), Sağlık Bilimleri Fakültesi ($\bar{\chi}=2,49$) ve Mühendislik Fakültesidir ($\bar{\chi}=2,57$).

İlde yer alan turizm ve seyahat ile ilgili hizmetlerin öğrenciler tarafından kullanım düzeyi ortalamalarına baktığımızda; konaklama hizmetleri ($\bar{\chi}=2,01$), küçük öl-

çekli esnaf lokantalarında yiyecek hizmeti ($\bar{\chi}=2,24$), ulusal ölçekli lokanta zincirlerinden yiyecek hizmeti ($\bar{\chi}=2,25$), uluslararası ölçekli franchisinglerden yiyecek hizmeti ($\bar{\chi}=2,11$), açıkta ürün satan sokak satıcılarından yiyecek hizmeti ($\bar{\chi}=2,01$), Tur operatörlerince düzenlenen günü birlik veya konaklamalı seyahat hizmeti ($\bar{\chi}=1,92$) olarak ölçülmüştür. Üniversite birimleri bazında turizm ve seyahat hizmetleri kullanım düzeyleri aşağıdaki grafikte sunulmuştur.

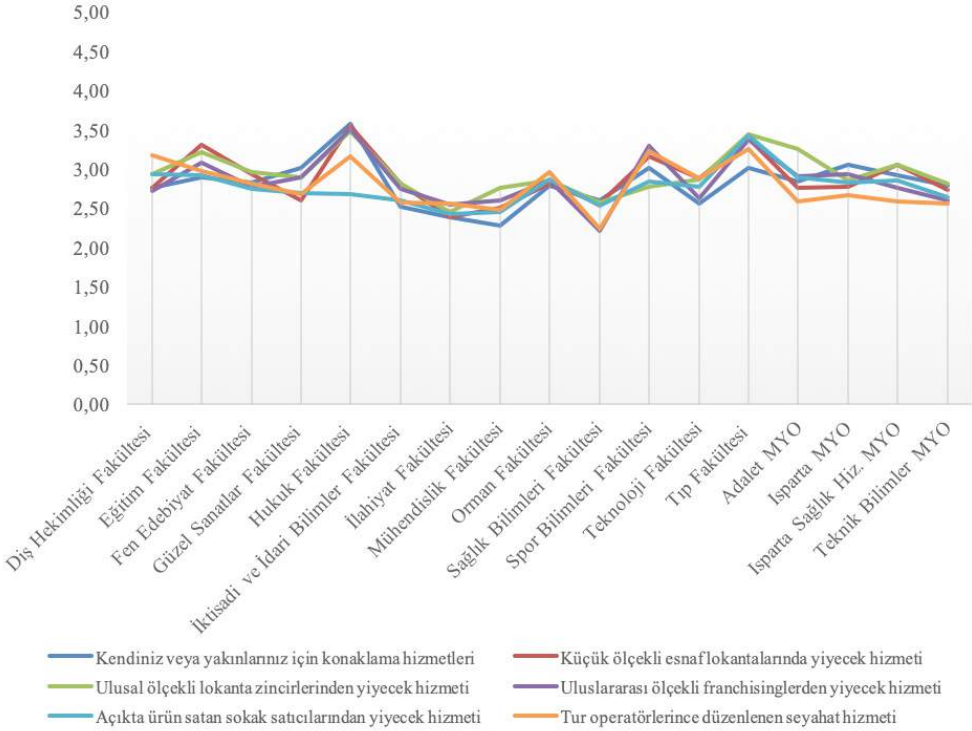
Grafik 41 Turizm ve Seyahat İle İlgili Hizmetler kullanım Düzeyi



Lokanta ve ikram hizmet sektörü açısından değerlendirdiğimizde en yüksek kullanım ortalamasına sahip birimler sırası ile Isparta MYO ($\bar{\chi}=2,67$), Tıp Fakültesi ($\bar{\chi}=2,58$) ve Hukuk Fakültesidir ($\bar{\chi}=2,32$). En düşük kullanım ortalamasına sahip birimler Isparta Sağlık Hizmetleri MYO ($\bar{\chi}=1,69$), Adalet MYO ($\bar{\chi}=1,70$) ve Sağlık Bilimleri Fakültesidir ($\bar{\chi}=1,76$).

Öğrenciler tarafından kullanılan turizm ve seyahat ile ilgili hizmetlerin memnuniyet düzeyi ortalamalarına baktığımızda; konaklama hizmetleri ($\bar{\chi}=2,66$), küçük ölçekli esnaf lokantalarında yiyecek hizmeti ($\bar{\chi}=2,79$), ulusal ölçekli lokanta zincirlerinden yiyecek hizmeti ($\bar{\chi}=2,85$), uluslararası ölçekli franchisinglerden yiyecek hizmeti ($\bar{\chi}=2,73$), açıkta ürün satan sokak satıcılarından yiyecek hizmeti ($\bar{\chi}=2,67$), Tur operatörlerince düzenlenen günü birlik veya konaklamalı seyahat hizmeti ($\bar{\chi}=2,66$) olarak ölçülmüştür. Öğrencilerin memnuniyet düzeyi ortalamalarına bakıldığında ulusal ölçekli yiyecek içecek hizmeti sunan zincir işletmelerin en yüksek düzeyde memnuniyet ortalamasına sahip olduğu görülmektedir. Üniversite birimleri bazında turizm ve seyahat hizmetleri memnuniyet düzeyleri aşağıdaki grafikte sunulmuştur.

Grafik 42 Turizm ve Seyahat İle İlgili Hizmetler Memnuniyet Düzeyi



Birimler bazında memnuniyet düzeyi ortalamalarına baktığımızda memnuniyet düzeyi en yüksek olan birimler; Hukuk Fakültesi ($\bar{\chi}=3,32$), Tıp Fakültesi ($\bar{\chi}=3,31$) ve Eğitim Fakültesi ($\bar{\chi}=3,05$) olurken, memnuniyet düzeyi ortalaması en düşük birimler Sağlık Bilimleri Fakültesi ($\bar{\chi}=2,44$), İlahiyat Fakültesi ($\bar{\chi}=2,45$) ve Mühendislik Fakültesidir ($\bar{\chi}=2,50$).

Eğlence, kültür ve spor hizmetleri öğrencilerin sıklıkla kullandığı hizmet alt sektörlerinden birisidir. Öğrencilerin kullandığı eğlence, kültür ve spor hizmetlerin kullanım düzeyi ve memnuniyet düzeyi ortalamaları; üniversite kütüphanesi hizmetleri (KD $\bar{\chi}=2,81$; MD $\bar{\chi}=3,32$), kent kütüphanesi hizmetleri (KD $\bar{\chi}=2,08$; MD $\bar{\chi}=2,95$), müze, ören yeri hizmetleri (KD

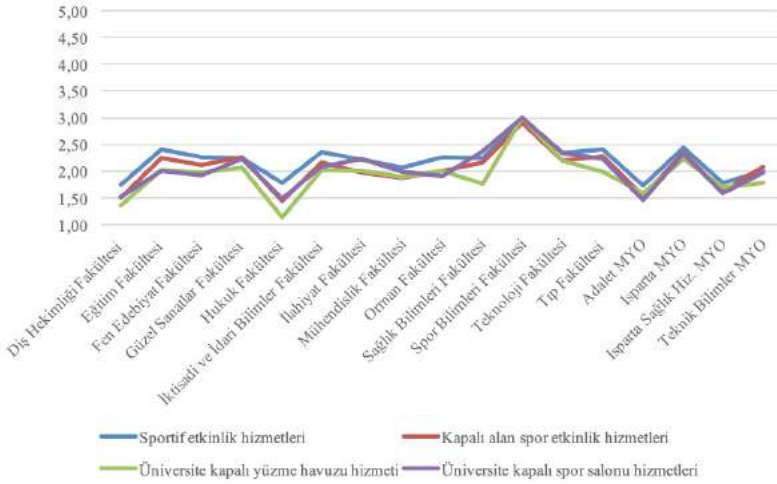
$\bar{\chi}=2,07$; MD $\bar{\chi}=2,92$), sinema, film gösterisi hizmetleri (KD $\bar{\chi}=2,72$; MD $\bar{\chi}=3,14$) ve tiyatro ve sanatsal gösteri hizmetleri (KD $\bar{\chi}=2,18$; MD $\bar{\chi}=2,92$), sportif etkinlik (jimnastik, vücut geliştirme, aerobik vb.) hizmetleri (KD $\bar{\chi}=2,21$; MD $\bar{\chi}=2,88$), kişisel hobilere yönelik hizmetler (KD $\bar{\chi}=2,37$; MD $\bar{\chi}=2,92$), alkolsüz eğlence alanı (kafe-canlı müzik) hizmetleri (KD $\bar{\chi}=2,69$; MD $\bar{\chi}=3,03$), alkollü eğlence alanı hizmetleri (KD $\bar{\chi}=2,14$; MD $\bar{\chi}=2,77$), kapalı alan spor etkinlik hizmetleri (KD $\bar{\chi}=2,07$; MD $\bar{\chi}=2,79$), üniversite kapalı yüzme havuzu hizmeti (KD $\bar{\chi}=1,94$; MD $\bar{\chi}=2,83$) ve üniversite kapalı spor salonu hizmetleri (KD $\bar{\chi}=2,04$; MD $\bar{\chi}=2,82$) olarak hesaplanmıştır. Kültürel hizmetlerin kullanım ve memnuniyet düzeyleri aşağıdaki tabloda sunulmuştur.

Tablo 22 Kültürel Hizmetler Kullanım ve Memnuniyet Düzeyleri

Birim	Üniversite Kütüphanesi		Kent Kütüphanesi		Müze, Ören Yeri		Sinema, Film Gösterisi		Tiyatro Ve Sanatsal Gösteri	
	KD	MD	KD	MD	KD	MD	KD	MD	KD	MD
Diş Hekimliği Fakültesi	3,39	3,93	1,54	2,43	1,79	2,54	3,52	3,72	1,73	2,31
Eğitim Fakültesi	2,89	3,64	2,43	3,45	2,07	3,29	3,07	3,41	2,00	3,16
Fen Edebiyat Fakültesi	2,96	3,46	2,25	3,05	2,25	3,15	2,59	3,18	2,25	3,05
Güzel Sanatlar Fakültesi	3,07	3,56	1,87	3,12	2,21	3,67	2,80	3,29	2,61	3,55
Hukuk Fakültesi	3,72	4,16	1,66	3,64	1,73	3,58	2,55	3,44	1,73	3,50
İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi	2,92	3,24	2,20	2,88	2,23	2,90	2,91	3,09	2,35	2,84
İlahiyat Fakültesi	2,67	3,14	2,24	2,81	2,14	2,69	2,47	2,87	2,15	2,69
Mühendislik Fakültesi	3,07	3,21	1,91	2,63	1,86	2,48	2,98	3,12	2,17	2,81
Orman Fakültesi	2,17	3,00	2,17	3,00	2,39	3,09	2,36	3,10	2,22	2,95
Sağlık Bilimleri Fakültesi	2,50	3,27	2,30	2,89	2,12	2,89	2,44	3,00	2,27	3,02
Spor Bilimleri Fakültesi	2,38	2,93	2,24	3,14	2,65	3,29	3,24	3,33	2,85	3,20
Teknoloji Fakültesi	2,87	3,25	2,06	3,14	2,09	2,90	2,68	2,99	2,13	2,81
Tıp Fakültesi	3,04	3,73	2,13	3,37	2,07	3,09	3,13	3,13	2,27	3,29
Adalet MYO	2,05	3,40	1,45	3,13	1,36	2,63	1,71	3,11	1,36	3,00
Isparta MYO	2,80	2,77	2,41	3,06	2,32	2,83	2,48	2,99	2,31	2,82
Isparta Sağlık Hizmetleri MYO	2,36	3,53	1,69	3,08	1,57	2,79	2,19	3,38	1,86	2,93
Teknik Bilimler MYO	2,47	3,39	1,86	2,85	1,89	3,01	2,67	3,31	2,05	2,95

Spor hizmetlerinin kullanım düzeylerine baktığımızda en yüksek ortalama doğal olarak Spor Bilimleri Fakültesindedir ($\bar{\chi}=2,95$). Spor Bilimler Fakültesini Isparta MYO ($\bar{\chi}=2,44$) ve Eğitim Fakültesi ($\bar{\chi}=2,41$) takip etmektedir. Spor hizmetleri kullanım düzeyi en düşük birimler ise Adalet MYO ($\bar{\chi}=1,73$), Diş Hekimliği Fakültesi ($\bar{\chi}=1,74$) ve Hukuk Fakültesidir ($\bar{\chi}=1,77$). Spor hizmetleri kullanım düzeyi grafiği aşağıda sunulmuştur.

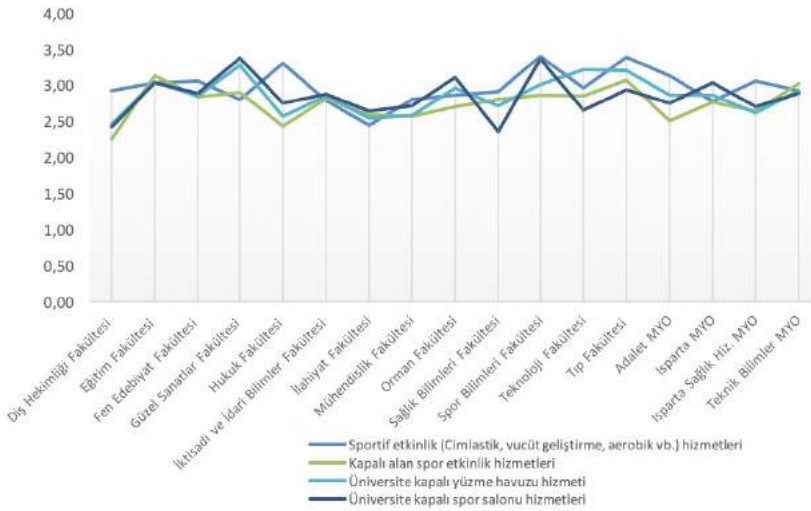
Grafik 43 Spor Hizmetleri Kullanım Düzeyleri



Spor hizmetlerinden memnuniyet düzeyleri ortalamalarına baktığımızda ise en yüksek memnuniyet düzeyi ortalamasına sahip birimler sırası ile Spor Bilimleri Fakültesi ($\bar{\chi}=3,15$), Tıp Fakültesi ($\bar{\chi}=3,15$) ve Güzel Sanatlar Fakültesidir ($\bar{\chi}=3,09$). Memnuniyet düzeyi ortalaması en düşük

birimler ise Dış Hekimliği Fakültesi ($\bar{\chi}=2,51$), İlahiyat Fakültesi ($\bar{\chi}=2,56$) ve Mühendislik Fakültesidir ($\bar{\chi}=2,66$). Üniversite eğitim birimlerine göre spor hizmetlerinden memnuniyet düzeyleri aşağıdaki grafikte sunulmuştur.

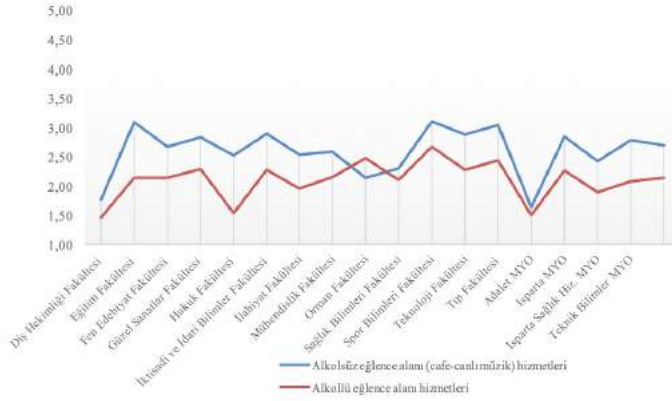
Grafik 44 Spor Hizmetleri Memnuniyet Düzeyleri



Eğlence hizmetleri kullanım düzeylerine baktığımızda öğrencilerin alkolsüz eğlence alanlarını ($\bar{\chi}=2,69$), alkollü eğlence

alanlarına ($\bar{\chi}=2,14$) göre daha fazla tercih ettiği görülmektedir.

Grafik 45 Eğlence Hizmetleri Kullanım Düzeyleri



Ulaşım hizmetleri sektörü kullanım ve memnuniyet düzeylerine baktığımızda karayolu yolcu taşımacılığı hizmeti (KD $\bar{\chi}$ =2,91; MD $\bar{\chi}$ =2,76), havayolu yolcu taşıma hizmeti (KD $\bar{\chi}$ =2,03; MD $\bar{\chi}$ =2,70), demiryolu yolcu taşıma hizmeti, (KD $\bar{\chi}$ =1,87; MD $\bar{\chi}$ =2,65) ve kent içi ulaşım hizmetleri (KD $\bar{\chi}$ =3,19; MD $\bar{\chi}$ =2,50) ortalamalarına sahiptir. Üniversite birimlerine göre ulaşım hizmetlerinin kullanım ve memnuniyet düzeyleri aşağıdaki tabloda sunulmuştur.

Tablo 23 Ulaşım Hizmetleri Kullanım (KD) ve Memnuniyet (MD) Düzeyleri

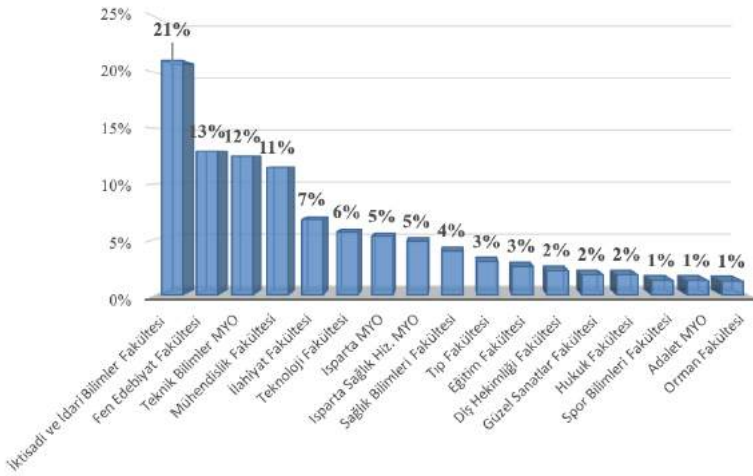
Birim	Karayolu Yolcu Taşımacılığı Hizmeti		Havayolu Yolcu Taşıma Hizmeti		Demiryolu Yolcu Taşıma Hizmeti		Kent İçi Ulaşım Hizmetleri	
	KD	MD	KD	MD	KD	MD	KD	MD
Dış Hekimliği Fakültesi	2,62	2,21	1,49	2,43	1,37	2,50	2,06	2,18
Eğitim Fakültesi	3,32	3,00	1,93	2,76	1,56	2,64	3,98	2,57
Fen Edebiyat Fakültesi	2,81	2,90	2,15	2,76	1,87	2,57	3,29	2,59
Güzel Sanatlar Fakültesi	3,24	2,52	1,90	2,71	1,89	3,11	3,69	2,54
Hukuk Fakültesi	3,72	3,52	1,52	3,50	1,38	3,29	4,45	3,08
İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi	3,14	2,79	2,15	2,66	1,89	2,67	3,29	2,53
İlahiyat Fakültesi	2,66	2,61	2,21	2,44	2,19	2,41	3,13	2,26
Mühendislik Fakültesi	2,73	2,55	1,90	2,58	1,87	2,68	2,90	2,24
Orman Fakültesi	2,05	2,90	1,95	3,00	1,86	2,81	2,29	2,81
Sağlık Bilimleri Fakültesi	2,44	2,40	2,19	2,61	1,96	2,46	2,56	2,69
Spor Bilimleri Fakültesi	3,10	3,33	2,86	3,33	2,62	2,92	3,19	2,73
Teknoloji Fakültesi	3,09	2,61	1,90	2,69	1,69	2,62	3,47	2,32
Tıp Fakültesi	3,25	3,16	2,19	3,07	1,98	3,10	3,29	2,45
Adalet MYO	1,95	2,44	1,76	2,71	1,40	3,17	2,62	2,90
Isparta MYO	2,66	2,93	2,18	2,88	2,33	2,60	2,99	2,80
Isparta Sağlık Hizmetleri MYO	2,71	2,86	2,08	2,75	1,81	2,74	3,35	2,50
Teknik Bilimler MYO	2,99	2,70	1,76	2,62	1,68	2,67	3,23	2,37

Ulaşım hizmetleri kullanım ve memnuniyet ortalamaları incelendiğinde kent içi ulaşım hizmetleri en yüksek kullanım oranına sahipken, en düşük memnuniyet oranına da sahiptir. Kent içi ulaşımdan en memnun birimler sırası ile Hukuk Fakültesi ($\chi^{\bar{}}=3,08$), Adalet MYO ($\chi^{\bar{}}=2,90$) ve Isparta MYO ($\chi^{\bar{}}=2,81$) iken, memnuniyeti en düşük birimler ise Dış Hekimliği Fakül-

tesi ($\chi^{\bar{}}=2,18$), Mühendislik Fakültesi ($\chi^{\bar{}}=2,24$) ve İlahiyat Fakültesidir ($\chi^{\bar{}}=2,26$).

Havayolu kullanım oranlarına baktığımızda en yüksek kullanım İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi, Fen Edebiyat Fakültesi ve Teknik Bilimler MYO olarak görülmektedir. Birimler bazında havayolu kullanım oranları aşağıdaki grafikte sunulmuştur.

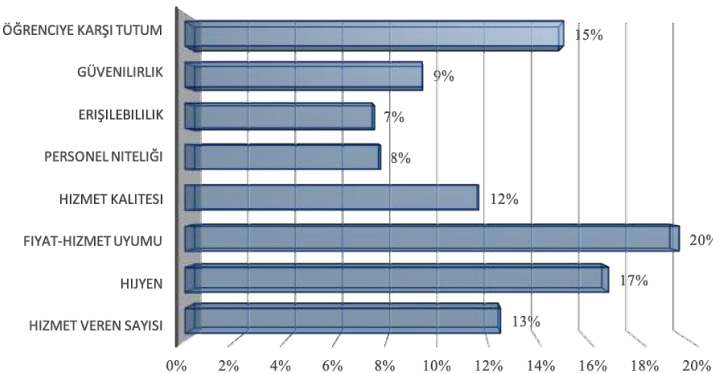
Grafik 46 Havayolu Kullanım Oranları



Anket formunun üçüncü bölümünde öğrencilerin yararlandıkları hizmetlerde memnuniyetsizlik yaşadıkları ve geliştirilmesini istedikleri alanlar hizmet sektörü alt sektörleri itibariyle sorulmuştur. Konaklama hizmetlerine ilişkin olarak

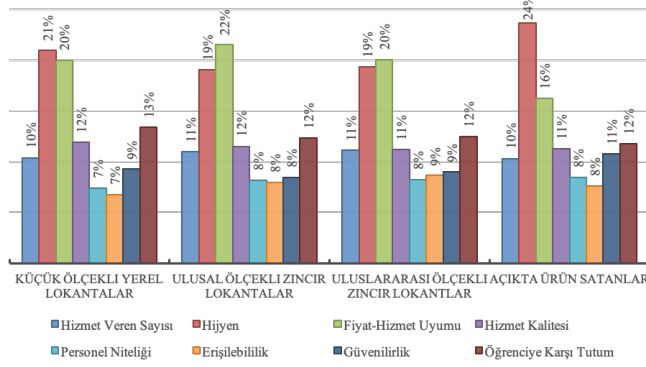
öğrenciler en fazla fiyat-hizmet uyumu, hijyen ve öğrenciye karşı tutum alanlarında sorun yaşadıklarını ve bu alanlarda iyileştirilme yapılması gerektiğini vurgulamışlardır. Konaklama hizmetlerine ilişkin dağılım aşağıdaki grafikte sunulmuştur.

Grafik 47 Konaklama Hizmetleri Sorun Alanları



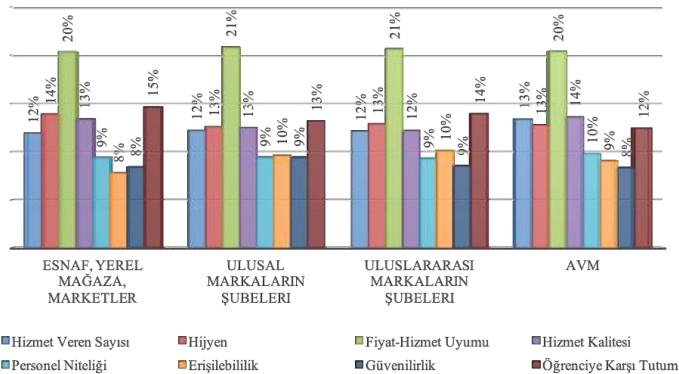
Yeme-içme hizmetleri alanında öğrencilere hizmet sağlayıcılara göre sorun alanları sorulmuştur. Hizmet sağlayıcılar küçük ölçekli yerel yemek hizmeti verenler (küçük esnaf lokantası ve fast-food), ulusal ölçekli lokanta zincirleri (ülke genelinde farklı illerde şubesi bulunan işletmeler), uluslararası ölçekli lokanta zincirler (farklı ülkelerde veya dünya çapında yaygın şubeleri bulunan işletmeler) ve açıkta ürün satan kişi ve işletmeler (sokak satıcıları vb.) olarak dört grupta sınıflandırılmıştır.

Grafik 48 Yeme-İçme Hizmetleri Sorun Alanları



Öğrenciler küçük ölçekli yerel lokantalarda ve açıkta ürün satanlarda öncelikli olarak hijyen konusunu öncelikli sorun olarak ifade ederken, ulusal ve uluslararası zincir lokantalarda fiyat-hizmet uyumunu öncelikli sorun olarak değerlendirmektedir. Bununla beraber bir sorun olarak öğrenciye karşı tutum hepsinde ortak olarak üçüncü sırada yer almaktadır. Perakende ticaret hizmetlerine ilişkin sorunların belirlenmesinde yeme-içme hizmetlerinde olduğu gibi dördü sınıflandırma kullanılmıştır. Hizmet sağlayıcılar yerel esnaflar, ulusal mağazaların şubeleri, uluslararası markaların şubeleri ve alışveriş merkezleri (AVM) şeklinde gruplandırılmıştır. Perakende ticaret hizmetlerine ilişkin öğrencilerin memnuniyetsiz olduğu ve geliştirilmesi gerekli gördüğü alanların yüzde dağılımı aşağıdaki grafikte sunulmuştur.

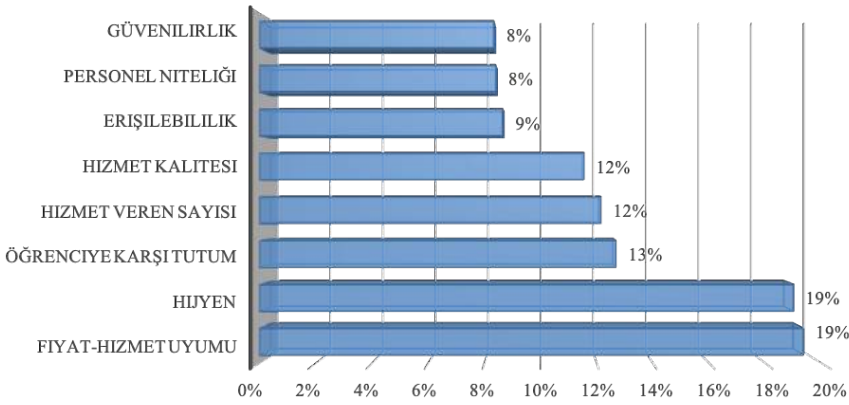
Grafik 49 Perakende Ticaret Hizmetleri Sorun Alanları



Perakende ticaret alanında öğrenciler en çok fiyat-hizmet uyumu alanında sorun yaşadıklarını ifade ederken, genel anlamda hizmet sağlayıcı fark etmeksizin ikinci sorun alanının öğrenciye karşı tutum olduğunu vurgulamışlardır. En az sorun yaşanan alan ise hizmet sağlayıcı işletmelerin güvenilirliği ve erişilebilirliği olmuştur.

Kent içi ulaşım hizmetleri alanında öğrencilerin en çok sorun yaşadıkları alanlar fiyat-hizmet uyumu ve hijyen olarak ortaya çıkmaktadır. Bunları sırası ile öğrenciye karşı tutum, hizmet veren sayısı ve hizmetin kalitesi izlemektedir. Kent içi ulaşım hizmetlerine ilişkin dağılım aşağıdaki grafikte sunulmuştur.

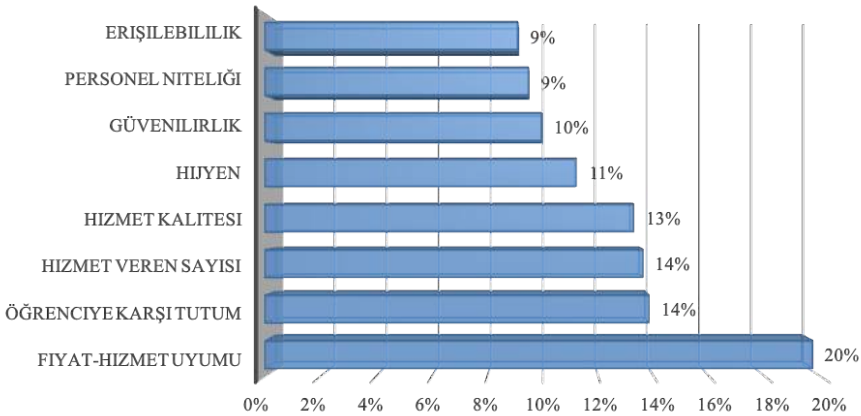
Grafik 50 Kent İçi Ulaşım Sorun Alanları



Eğlence hizmetleri alanında öğrencilerin memnuniyetsiz oldukları ve değiştirilmesini istedikleri alanların başında fiyat-hizmet uyumu gelmektedir. İkinci sırada öğrenciye karşı tutumlar yer alırken, üçüncü sırada hizmet veren işletmelerin sayı

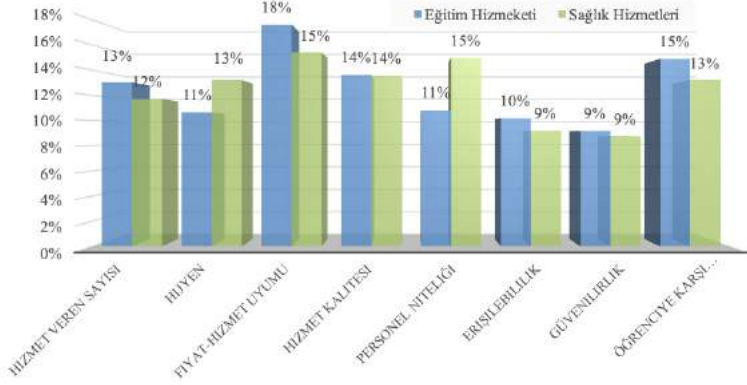
olarak yetersiz olması gelmektedir. Diğer hizmetlerde üst sıralarda yer alan hijyen faktörü ise bu sektörde beşinci sırada yer almaktadır. Eğlence hizmetlerine ilişkin sorun alanları dağılımı aşağıdaki grafikte sunulmuştur.

Grafik 51 Eğlence hizmetleri Sorun Alanları Dağılımı



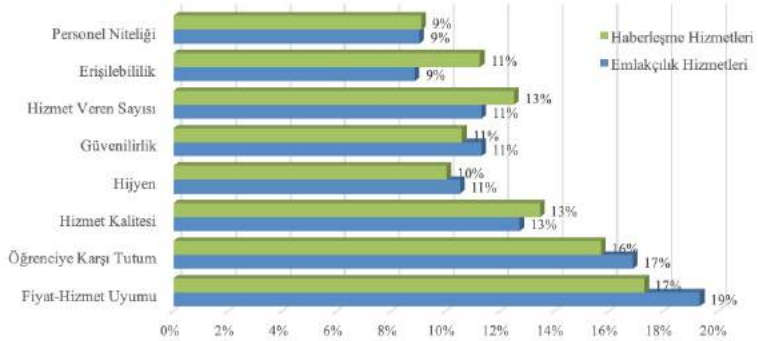
Eğitim ve sağlık hizmetleri açısından öğrencilerin yaşadığı sorunların dağılımına baktığımızda yine ilk sırada fiyat-hizmet uyumu yer almaktadır. İkinci olarak eğitim hizmetlerinde çalışan personel niteliği ön planda iken, sağlık hizmetleri sektöründe hijyen ve öğrenciye karşı tutum daha önde yer almaktadır. Eğitim ve sağlık hizmetlerine ilişkin dağılım aşağıdaki grafikte sunulmuştur.

Grafik 52 Eğitim ve Sağlık Hizmetleri Sorun Alanları Dağılımı



Öğrenciler emlakçılık hizmeti ve haberleşme hizmetleri kullanımında sırası ile fiyat-hizmet uyumu, öğrenciye karşı tutum ve hizmet kalitesi-hizmet veren sağlayıcı sayısı alanlarında sorun yaşadıklarını ve bu konuların değişmesi gerektiğini ifade etmişlerdir. Emlakçılık sektörü ve haberleşme sektörlerinde yaşanan sorunların dağılımı aşağıdaki grafikte sunulmuştur.

Grafik 53 Emlakçılık ve Haberleşme Hizmetleri Sorun Alanları Dağılımı



2.2.2 Isparta İli Hizmet Sektörü

Temsilcileri Ortak Akıl Araştırması

Isparta ili “öğrenci odaklı” hizmet sektörüne ilişkin ekonomik görünümün araştırılması ve hizmet kullanıcısı olarak üniversite öğrencilerinin tutumlarının ölçülmesi sonrasında, sektör temsilcilerinin

görüşlerinin değerlendirilmesi aşamasına gelinmiştir. Bu kapsamda 11 Mayıs 2018 tarihinde hizmet sektörü temsilcileri ve öğrenci temsilcilerinin ortak katılımı ile “Ortak Akıl” toplantısı düzenlenerek “öğrenci odaklı hizmet sektörünün” sorunları ve çözüm öneriler üzerine görüşler elde edilmiştir.

Tablo 24 Ortak Akıl Toplantısı Katılımcı Listesi

KATILIMCI ADI-SOYADI	KURUMU/SEKTÖRÜ
Adil Ay KAN	SDÜ Öğrenci Temsilcisi
Ahmet TAHTACI	Isparta Kebapçı Lokantacı Pastacı Esnaf Ve Sanatkarlar Odası
Ahmet Tayfun KORKMAZ	SDÜ Öğrenci Temsilcisi
Alper KARAKOÇ	Eğitim Hizmetleri Sektörü
Amanullah RASEKH	SDÜ Öğrenci Temsilcisi (Uluslararası Öğrenci Temsilcisi)
Arif GÜNAY	Isparta Kebapçı Lokantacı Pastacı Esnaf Ve Sanatkarlar Odası
Azım YILMAZ	Perakende Ticaret Sektörü
Betül SÜMER	Eğitim Hizmetleri Sektörü
Burak AKŞAHİN	Isparta Ticaret Ve Sanayi Odası
Cahit ŞAHİN	Apartlar Yurtlar Derneği
Celallettin YILDIRIM	Isparta Sıhhi Tesisatçılar Kaloriferçiler Fotoğrafçılar Esnaf Ve Sanatkarlar Odası
Ceyda Nur YEL	SDÜ Öğrenci Temsilcisi
Erhan KURT	SDÜ Öğrenci Temsilcisi
Eser ÇAPIK	SDÜ Doktorant
Fatih KANBUR	SDÜ Öğrenci Temsilcisi
Fatih KORKMAZ	Isparta Bakkallar Ve Bayiler Esnaf Odası
Fatih ŞAVKLIYILDIZ	Isparta Kebapçı Lokantacı Pastacı Esnaf Ve Sanatkarlar Odası
Fatma KARAGÖZ	Batı Akdeniz Kalkınma Ajansı
Fatma ZENGİN	SDÜ Öğrenci Temsilcisi
Furkan ÇAKIR	SDÜ Öğrenci Temsilcisi
Gizem KARADENİZ	SDÜ Arş.Gör.
Habibe YAMAN	SDÜ Doktorant
Hasan BÜYÜKÇAM	Isparta Kahveciler Meşrubatçılar Otelciler Ve Hancılar Esnaf Odası
Hasan ÇELİK	Isparta Bakkallar Ve Bayiler Esnaf Odası
Hayri CENGİZ	SDÜ Arş.Gör.
Hüseyin Gökhan İŞLER	Isparta Ticaret Ve Sanayi Odası
Hüseyin Samed KARTAL	SDÜ Öğrenci Temsilcisi
İbrahim DAĞLI	SDÜ Doktorant
İbrahim Fırat AKMADEN	SDÜ

KATILIMCI ADI-SOYADI	KURUMU/SEKTÖRÜ
İlhan GÜLCÜ	Isparta Kebapçı Lokantacı Pastacı Esnaf Ve Sanatkarlar Odası
İsmail ESER	SDÜ Öğrenci Temsilcisi
Jumamurad ORAZ	SDÜ Öğrenci Temsilcisi (Uluslararası Öğrenci Temsilcisi)
Mehmet Bak KORKMAZ	SDÜ Öğrenci Temsilcisi
Mehmet DEMİRALAY	Isparta Berberler Ve Kuaförler Esnaf Ve Sanatkarlar Odası
Mehmet ULUDAĞ	Isparta Kebapçı Lokantacı Pastacı Esnaf Ve Sanatkarlar Odası
Muhammed BAYRAM	SDÜ Öğrenci Temsilcisi
Musa Furkan ÇAĞLAR	SDÜ Öğrenci Temsilcisi
Musa SALGIN	SDÜ Öğrenci Temsilcisi
Nuri ERDEĞER	Isparta Kebapçı Lokantacı Pastacı Esnaf Ve Sanatkarlar Odası
Nurşen BOLAT	SDÜ Öğrenci Temsilcisi
Onur UZER	SDÜ Doktorant
Osman ÇOT	İl Kültür Turizm Müdürlüğü
Osman GÜNAYDIN	Isparta Sıhhi Tesisatçılar Kaloriferçiler Fotoğrafçılar Esnaf Ve Sanatkarlar Odası
Raşit Osman VURAL	SDÜ Öğrenci Temsilcisi
Seda KUŞ	SDÜ Öğrenci Temsilcisi
Seyhan ÖZDEMİR	SDÜ Arş.Gör.
Shafiqullah SABİR	SDÜ Öğrenci Temsilcisi (Uluslararası Öğrenci Temsilcisi)
Sude LALE	SDÜ Öğrenci Temsilcisi
Süleyman ERYILMAZ	Isparta Kahveciler Meşrubatçılar Otelciler Ve Hancılar Esnaf Odası
Şeref KORKMAZ	Isparta Ticaret Ve Sanayi Odası
Şermin SARIYILDIZ	SDÜ Öğrenci Temsilcisi
Şükran KAYA	Isparta Kahveciler Meşrubatçılar Otelciler Ve Hancılar Esnaf Odası
Tuğba SÖZERİ	SDÜ Öğrenci Temsilcisi
Tuğçe YALÇIN	SDÜ Öğrenci Temsilcisi
Tuğrul YILMAZER	SDÜ Arş.Gör.
Volkan AYĞÜN	SDÜ Öğrenci Temsilcisi
Yahya ÇALIŞKAN	Isparta Kahveciler Meşrubatçılar Otelciler Ve Hancılar Esnaf Odası
Zehra ÇİNÇİK	SDÜ Öğrenci Temsilcisi
Zeliha ALAN	İl Kültür Turizm Müdürlüğü
Zeynep EZANOĞLU	SDÜ Doktorant
Zeynep TUĞRAN	SDÜ Öğrenci Temsilcisi

2.2.2.1 Ortak Akıl Toplantısı Yöntemi

Ortak akıl toplantısı toplantıya katılanların fikir ve düşüncelerini serbestçe ve eleştiri altında kalmadan ifade etmelerinin sağlanması, katılımcı fikirlerinden genel kabul (ortak aklın sonucu) görünle-

rin sonuç-fikir-çözüm önerisi olarak kabul edilmesi ve her sonucun tüm katılımcıların dikkatine sunulması ve paylaşılması temel mantığına sahip bir fikir üretme yöntemidir. Ortak akıl toplantısı üç ana başlığa sahip altı aşamadan oluşan bir sürece bağlı olarak gerçekleştirilmektedir.

Tablo 25 Ortak Akıl Toplantısı Süreci

Toplantı Öncesi:	Aşama 1: Çalışma konularının belirlenmesi Aşama 2: Konulara göre katılımcıların masalara göre ayarlanması
Toplantı Esnası:	Aşama 3: Çalışma modelinin katılımcılara sunulması ve konuların dağıtılması Aşama 4: Fikirlerin üretilmesi, sunulması ve toplanması
Toplantı Sonrası:	Aşama 5: Değerlendirme ve raporlama Aşama 6: Katılımcılardan geri besleme toplanması

Ortak akıl toplantısı esnasında, katılımcılar önceden ayarlanmış masalara oturlurlar. Önce katılımcılara koordinatör tarafından kapsam ve yöntem ile ilgili olarak bir sunum yapılır ve bilgi edinmeleri sağlanır. Her masada çalışma ekibinin bir üyesi bulunur ve moderatör olarak masada süreci yönetir.

Fikir üretme aşamasında genel bir konuşma ve masa tartışması yapılır. Genellikle en genç olan kişiden yazıcı seçilir. Her üyeye bir yapışkanlı kağıt verilir. Saat yönüne göre çalışma konusu (sorun alanı vb.) ile ilgili olarak düşünce ve fikirlerini önlerindeki yapışkanlı kağıda yazarak kartona yapıştırır. Sırası gelen üye düşüncesini serbestçe yazarak yapıştırır. Fikirler tekrarlanmaya veya katılımcılar pas geçene kadar birkaç tur bu işlem tekrarlanır. Fikir üretimi bittikten sonra yapışkanlı kağıtlardaki fikirler yazıcı tarafından ayaklı yazı tahtasına aktarılır. Benzer veya ortak olanlar var ise masa kararı ile birleştirilir veya teke düşürülür. Ortaya çıkan liste masa görüşüdür. Maddelerin sıralaması yapılmalıdır. Bu nedenle “Önemli” ve “Öncelikli” olarak iki başlık altında bir değerlendirme yapılmalıdır. Her katılımcı fikir tahtasındaki sıralamaya 1-10 arasın-

da “Önemlilik” puanı ile 1-10 arasında “Önceliklilik” puanı verir. İki puanın çarpımı maddenin ağırlıklı puanını belirler. Her katılımcının, her bir maddeye verdiği puanlar, puanlama tablosunda toplanarak her bir madde için toplam ağırlık puanı çıkar. Böylece en yüksek puanı alan madde en önemli ve en öncelikli olarak değerlendirilir. Her maddenin aldığı puana göre artık sıralama yapılabilir. Bu sıralama artık kesin masa görüşüdür. Bir sonraki aşamada masanın fikirlerini toplantı katılımcılarına sunacak bir konuşmacı seçilir.

Fikir Sunum aşamasında her masa fikirlerini oluşturmuş, sıralamış ve konuşmacısını seçmiştir. Moderatörler masa sonuçlarını sunum için organize ederler. Birinci masadan itibaren sunumlar ve sunucular kendi masalarının sonuçlarını ve nasıl ulaştıklarını katılımcılara anlatır. İlgili masanın sunumu sonrasında toplantının genel katılımcıları konu hakkında kendi fikir ver önerilerini getirerek sonuçlar zenginleştirilir. Bu fikir ve öneriler moderatör tarafından kayıt altına alınarak sonuç için değerlendirilir. Sunumlar tamamlandıktan sonra çalışma grubu sonuç sunumunu hazırlarlar. Sonuç sunumu yapıldıktan sonra katılımcılara son bir söz

hakkı daha verilir veya “Son bir söz etmek isteyen var mı?” sorusu yapılır ve toplantı kapatılır.

2.2.2.2 Ortak Akıl Toplantısı Bulguları

Ortak akıl toplantısı katılımcıları sayıları 8-10 kişi arasında değişen 7 masaya ayrılmıştır. Masalarda öğrenci ve sektör temsilcilerinin eşit sayıda olmasına özen gösterilmiştir. Her masa için bir çalışma grubu üyesi moderatör olarak görevlendirilmiştir. Her masaya sektör temsilcisi katılımcıların uzmanlık alanlarına göre çalışma konuları verilmiştir. Konuların dağılımı aşağıdaki gibidir.

Tablo 26 Ortak Akıl Toplantısı Masa-Konu Dağılımı

MASA NO	KONU ADI
1	Konaklama Hizmetleri
2	Ticari Hizmetler
3	Eğlence Kültür ve Spor Hizmetleri
4	Turizm, Yiyecek-İçecek Sektörü
5	Çevre ve Sağlık Hizmetleri
6	Eğitim Hizmetleri
7	Uzmanlık ve Mesleki Hizmetler



Konaklama hizmetlerinin konu edinildiği **Masa 1**'de sektör temsilcileri ve öğrenciler sektör ile ilgili olarak kendi perspektiflerinden kişisel/ sektörel sorunları paylaşmışlar ve masanın ortak aklı olarak aşağıdaki maddeleri sorun olarak değerlendirmişlerdir (toplantı kapsamında katılımcıların görüşleri olduğu için üzerinde değişiklik yapılmamıştır):

- Ailelere öğrencilerin apart aidatları hakkında şikayetlerin iletilmesi

- Apart büyüklüğünün (m²) küçük olmasına karşın yüksek fiyatlı olması
- Apart sahiplerinin evlerine niteliksiz, eski eşyalar yerleştirmesi
- Apart-Yurtlarda hizmet kalitesinin kötü olmasına karşın yüksek fiyatlandırmanın olması ve yemek hizmetinde ve çalışan personelin öğrenciye kötü (üslupsuz) davranması
- Aynı ev için aile ve öğrenci kira bedelinin farklı olması
- Ev sahiplerinin öğrenciye karşı kötü (acımasız) tutumu
- Ev-Aparta çıkan öğrencilerin yurt işletmesini zarara sokacak şekilde ayrılma talebi
- Kira bedelleri fazlasıyla ödenmesine rağmen binayla ilgili sıkıntıda duyarsız kalınıyor.
- Konaklama alanlarında ısınma sorunlarının yaşanması
- Konaklama alanlarında internet hızının düşük olması
- Konaklama hizmeti fiyatlarının yüksek olması
- KYK yurt giriş ve çıkış saatleri sorunu
- KYK yurt kayıt sonuçlarının eğitim öğretim başladıktan sonra açıklanması
- KYK'da çalışma salonlarının yetersizliği
- Öğrenci ve konaklama işletmesi arasındaki problemlerinin çözümlenememesinden kaynaklanan sorunlar
- Öğrencilerin aparttan ayrılacakları dönemde apartı temiz bırakmaması
- SDÜ ve İYAD (Isparta Yurt ve Apart Derneği) arasında ortak çalışma olmaması
- Yeni KYK yurdunun diğer KYK yurtlarından daha yüksek ücretlinin olması
- Yeni KYK yurtlarının şehrin çok dışına yapılması ve ulaşımın çok zor olması
- Yeni KYK-Üniversite arasındaki ulaşımın ücretli olması
- Yurt ve apart stantlarının kontrolsüz ve görüntü kirliliği oluşturması ve kaçak kayıt işlemlerinin olması
- Yurt-Apart sözleşmelerinin 10 aylık sepet ve sözleşme mukabil yapılması



Ticari hizmetlerin konu edildiği Masa 2'de katılımcıların sorun olarak gördüğü faktörler aşağıdaki gibidir:

- Apart fiyatlarının yüksekliği
- Apart fiyatlarının yüksekliği sebebi ile öğrencilerin ticaret yerlerine daha az para harcaması
- Apart sayısının bilinçsizce artması
- Burs alan öğrencilerin sigortalı olarak çalışmaması
- Çalışan öğrencilerin kazançlarının düşük olması
- Devlet yurtlarının artırılması ve barınma harcamasının azaltılması ile tasarruf edilen paranın hizmet sektörüne aktarılması
- Esnafın öğrencileri "ticaret objesi" olarak görmesi
- Ev sahiplerinin öğrenciyi ticaret objesi olarak görmesi
- Hizmet işletmelerine özel teşvik düzenlemesi
- Isparta'da evlerin, sundukları kalite ve hizmete göre, yüksek fiyatlı olması
- İşyerleri açılış saatleri çok geç
- KOSGEB, İŞKUR, Ticaret ve Sanayi Odası ile kent konseyinde öğrenci temsilcisinin bulunmaması
- Öğrenci merkezli kurumsal ve yerel yeni mevkilerin oluşturulması
- Öğrenci ve emekli şehri olan Isparta'da ekonomik katkı yaratacak başka istihdam alanlarının olmayışı
- Öğrencilere yönelik hizmet sektöründe staj programının uygulanmaması
- Öğrencilerin apartlardan çıkmaması ve sosyal aktivite içerikli yerlere yönlendirilmemesi
- Öğrencilerin çalışma alanlarında üretime yönelik faaliyet göstermemesi
- Öğrencilerin işgücü olarak yerel ekonomiye kazandırılmaması
- Öğrencilerin stajlarının ticaret odası denetiminde olmaması
- Öğrencilerin ulaşım sorununa alternatif çözümlerin getirilmemesi
- Öğrenciye yönelik yaşam merkezi vb. alanların eksikliği
- Raylı ulaşım altyapısının olmaması
- Sanayi sektörünün gelişmemesi, sadece hizmet sektörünün gelişmesi
- Şehir esnafının samimi ve yardımsever olmalarına karşın öğrenciler için fiyatların yüksekliğinin rahatsız edici olması
- Şehirde tek AVM olması
- Ulaşımında dolmuş taksi uygulamasının olmayışı
- Ülkemizin geleceğini omuzlarında taşıyan üniversite öğrencilerine ilimizin bakışının değişmemesi

- Üniversite içerisinde sosyal aktivite alanlarının eksikliği
- Valilik ve belediyenin öğrencilerin yoğun olarak yaşadığı mahallelerde öğren-

- ci evleri (çalışma, vakit gerime ve yardımlaşma için) kurmamaların
- Yapılan yaşam merkezlerine (Çünür Yenikent) ulaşım olanakları yetersiz



Eğlence, kültür ve spor hizmetleri konusunu işleyen **Masa 3** katılımcılarının sorun olarak değerlendirdikleri konular aşağıda sıralanmıştır:

- 3 boyutlu gül ve lavanta müzesi olmaması
- Açık hava sineması olmaması
- Bahar şenliklerinde koordinasyon sorunlarının yaşanması
- Bisiklet festivallerinin düzenlenmemesi
- Davraz Kayak Merkezinin tanıtımının yetersiz olması
- Dini bayramlar ve törenlerde kültürel mirasa değer verilmemesi
- Dinlenme amaçlı yeşil alanların azlığı
- Eğirdir gölü tanıtımı yetersiz
- Eğitim amaçlı kurslar yeterli değil
- Eğlence mekânların yetersizliği
- Eğlence ve turizm sektörüne uygun eğitim alan öğrencilerin sektörün içine

alınmaması

- Eğlenceye yönelik hizmet işletmelerinin birbirine çok benzemesi ve kültürel dokunun eksik olması
- Hizmet işletmelerinde yabancı isimlerin kullanılması
- Isparta İli doğa sporları olanakları için tanıtım faaliyetleri eksik
- Isparta'da tiyatro salonunun olmaması
- Kentin kültürel alanlarına sürekli ulaşım hizmeti sunulmuyor
- Kentte farklı spor alanlarına uygun düzenlenmiş alan bulunmuyor
- Kongre merkezi eksikliği
- Konser Etkinliklerinin eksikliği
- Lavanta, gül vb. festivallerde öğrenciler için ayrı bir etkinliğin gerçekleştirilmemesi
- Minyatür müzesinin olmaması
- Müzenin tanıtımının yetersizliği

- Otobüs seferlerinin yetersiz olması
- Öğrenciler ve askerlere yönelik fiyat tarifelerinin denetlenmemesi
- Öğrencilere yönelik kentle ilgili oryantasyon programlarının eksikliği
- Öğrencilerin eğlence anlayışı halk tarafından küçümseniyor
- Sanat merkezlerinin eksikliği
- Sanatçılar ile imza günleri düzenlenmiyor
- Spor aktivitelerinin eksikliği
- Spor salonlarında ticari amaçların fazla olması
- Şehir kültürü ile öğrencinin bütünleşememesi
- Ücretsiz etkinliklerin olmaması
- Üniversite bünyesinde yapılan kültürel ve sportif etkinlikler kent merkezinde duyurulmuyor
- Üniversite kulüpleri arasında iletişim eksikliği ve kopukluk var
- Yerel haber kanallarının yetersiz kalması

Turizm, yiyecek ve içecek sektörünün tartışıldığı Masa 4'te katılımcıların sorun olarak değerlendirdikleri başlıklar aşağıdaki gibidir:

- AVM'lerin küçük ve yetersiz olması
- Birinci sınıf öğrencilere kentin tanıtımı yapılmıyor
- Devlet tarafından yemek hizmeti veren işletmelerin yeterince denetlenmemesi
- Doğal ve turistik alanlara otobüs seferlerinin düzenlenmemesi
- Gezi organizasyonu konusunda belediyenin yetersiz olması
- Hafta sonları (askerler çarşısı izninde olduğu için) yemeklerin kaliteleri düşüyor
- Isparta'da konaklama ücretlerinin pahalı olması
- Isparta'da her öğrencinin turizm elçisi olabileceğine ve gelecekte pek çok turisti ile getirebileceğine ilişkin bir düşünce yok
- Isparta'da yemek fiyatların yüksek olması
- Isparta'nın doğal güzelliklerine ulaşım olanaklarının yetersiz olması
- Kentin tanıtımı için rehberlik hizmeti yok ve kültürel miras bilinmiyor
- Lokantalarda öğrenciler ile diğer müşterilere farklı davranış tarzlarının olması
- Öğrencilere yönelik turistik turlar ve organizasyonlar düzenlenmiyor
- Pek çok uluslararası yemek hizmeti veren işletmenin Isparta'da şubelerinin olmaması
- Tarihi yerlerin şehre kazandırılmaması
- Turizm konusunda rehberliğin yetersizliği
- Üniversite bünyesinde düzenlenen kültür turlarının yetersizliği
- Üniversitede uluslararası öğrenciler olmasına rağmen, dünya mutfa-

ğından yemekler sunan restoran yok

- Yeme-içme hizmeti veren işletmelerde hijyen sorunu olması
- Yerel yönetim ve Üniversite yönetimi

arasındaki iletişim yetersizliği

- Yiyecek ve içecek hizmeti veren işletmeler arasında rekabet çok yoğun değil, öğrenci hazır tüketici olarak görülüyor



Ulaştırma, çevre ve sağlık hizmetlerinin değerlendirildiği Masa 5 katılımcıları tarafından sorun olarak görülen, iyileştirilmesi gerektiği düşünülen konu başlıkları aşağıdaki gibidir:

- Bir hattın otobüsü dolduğuna takviye otobüs gelmiyor
- Çünür-üniversite için şehirlerarası otobüs işletmelerinin servislerinin olmayışı
- Havaalanı transfer hizmetlerinin yetersiz olması
- Isparta'nın gezilecek yerleri için özel tur seferleri yapılmalı
- Köy-Kasaba-ilçe araçlarının şehir içi trafiğe girmemesi
- Mesafeye göre otobüs ücretleri fazla
- Otobüs duraklarının kısım beklemek için uygun olmaması
- Otobüs sefer ve hareket bilgileri duraklarda mevcut değil
- Otobüs seferlerinin mobil uygulaması

yapılarak otobüs-durak takibi yapılmalı

- Otobüs şoförlerinin yolculuk esnasında sürekli olarak cep telefonu ile konuşmaları
- Otobüsler sefer çizelgelerine uymadan keyfi hareket ediyorlar
- Otobüslerde kart-nakit ödeme farkı yüksek
- Öğrenciler için hastanelerde bürokrasi çok fazla
- Özel hastane yatak sayıları yeterli değil
- Piknik alanları doluluk nedeniyle yeterli gelmiyor
- Şehir hastanesinin konumlandırılması yanlış
- Şehir içi otobüslerde gece seferleri yetersiz
- Şehir içi raylı sistem yapılması
- Şehir içi ulaşım hatlarında aktarma sistemi mevcut değil
- Şehir içi ulaşım hatlarında seferler yeterli değil

- Şehirli otobüsler için kart yükleme noktaları kampüs içinde çok yetersiz
- Taksi ve otobüs şoförlerin kıyafetleri düzenli değil
- Taksilerin km ücretleri diğer şehirlere göre çok yüksek
- Uçak seferleri yetersiz
- Üniversitede ikinci öğretim eğitim olmasına rağmen yükleme noktaları erken kapanıyor
- Yeşil alanlar ve çocuk alanları yeterli değil

Eğitim hizmetlerine ilişkin olarak Masa 6 katılımcıları tarafından değerlendirilen konu başlıkları aşağıdaki gibidir:

- Ahilik kültürünün eğitim sistemine katılması gerekli
- Ders çalışma alanları bulunan kafelerin çok az olması
- Eğitim hizmetine ulaşmanın pahalı ve hizmet kalitesinin düşük olması
- Eğitim hizmetlerinin plansız bir şekilde gerçekleştirilmesi
- Hizmet sektörüne uygun çalışma zihniyetine sahip işgören bulmak zor
- Hizmet sektörüne yönelik eğitimcilerin eğitimine yeterince önem verilmiyor
- Hizmete yönelik eğitim veren bölümlerin eğitim faaliyetlerinin (%50 teori / %50 uygulama) yeniden düzenlenmesi gerekli
- Kişisel beceri farklılıkları olmasına karşın öğrenciler tarafından esnafın aynı kefeye konulması,
- Öğrencilerin eğitim almak için ayırdıkları bütçenin çok az olması
- Üniversite ders müfredatlarının güncellenmemesi nedeniyle eğitim kalitesi düşüyor
- Üniversitede hizmet sektörüne yönelik yetişmiş işgücü (pastacı, aşçı, garson vb.) MYO bölümlerin olmaması
- Üniversitede verilen eğitimin teorik kalması nedeniyle, pratiğe yansımıyor ve şehir ekonomisine katkıda bulunmuyor
- Üniversitenin bölünmesi eğitim hizmetlerini aksatır



- Öğrencilerin gelirlerinin yarısından fazlasının konaklama ve ulaşım sektörlerine gitmesi ve eğitim için kaynaklarının kalmaması
- Eğitici personel sıkıntısı
- Eğitim işletmelerinde tek amacın kar elde etmek olması sebebi ile diğer konuların geçiştirilmesi
- Eğitim kalitesinin düşük olması sebebi ile öğrencilerin eğitim etkinliklerinden hoşlanmaması
- Eğitim veren işletmelerin kendilerini yenileyememeleri
- Eğitim verenlerin yaşlarının yüksek olması sebebi ile bireysel verimliliklerinin yüksek olması
- Eğitimde kullanılan donanım yetersizliği
- İyi uygulama örneklerinin tanıtılmaması ve yaygınlaşmaması
- Kentte genel olarak eğlence sektörünün büyümesi eğitim sektörünün kalitesini düşürmüştür
- Kırtasiye hizmeti veren işletmelerin sayısal ve satılan malzeme olarak yetersiz kalması
- Nitelikli eğitimcilerin sektöründe çok fazla imtiyazlar istemesi
- Öğrencilere hizmet veren işletmelerin hijyen kurallarına uygun davranmaması
- Öğrencilerin ders takip zorunluluğu yüzünden diğer eğitim faaliyetleri için yeterli zamanları kalmıyor
- Öğrencilerin katılabileceği mesleki ve sanatsal kursların artırılması
- Öğrencilerin kendi evlatlarımız gibi görülmemesi ve onlara empati duyulmaması
- Öğrencilerin yeterli çalışma yapmadan derslerini geçmesi
- Para kazanma kaygısı ile kaliteli hizmet vermeye önem verilmemesi

- Tespit edilen sorunların çözüm makamlarına ulaşmaması veya yetkili makamlarca çözüme kavuşturulamaması
- Uluslararası geçerliliği olan sınavlara yönelik eğitimleri yetersiz olması veya olmaması
- Üniversitedeki öğrenci kulüplerine esnafın yeterli desteği vermemesi
- Yabancı dil eğitiminde konuşmaya yönelik kursları azlığı
- Yetenek ölçümü yapılmadığı için yetenek bazlı eğitim gerçekleştirilemiyor

Son masa olan Masa 7'de işlenen uzmanlık ve mesleki hizmetler konusuna ilişkin olarak masa katılımcılarının sorun olarak gördükleri hususlar aşağıdaki gibidir:

- Apartlarda çıkan herhangi bir teknik sorunda ev sahiplerinin yeterince çözüm odaklı yaklaşmaması
- Araç kiralama hizmetlerinde öğrencilere, diğer müşterilerden farklı olarak, zorlu prosedürlerin uygulanması
- Esnafın, çalıştıracacağı öğrencilere kolaylıkla ulaşabileceği bir platformun olmayışı
- Fakültelerde öğrencilerin internet çıktısı alma gibi hizmetlerin olmayışı
- Günlük ev temizliği yapanların öğrenci evlerinde daha yüksek ücretli hizmet vermesi
- Hizmetlerden yararlanmak isteyen öğrenciler için ek indirimlerin, özel fiyatlandırılmanın yapılmaması
- İnsanlarda çevre bilincinin eksik olması
- Kayıp eşya duyuruları için bir duyuru sisteminin olmayışı
- Kuaförlerin öğrencilerden verdikleri hizmetlerin üstünde ücret alması
- Öğrenciler için yarı zamanlı iş konusunda daha geniş imkanların sağlanmaması
- Öğrencilerin sektör temsilcileri tarafın-

dan para kaynağı olarak görülmesi

- Veterinerlik hizmetlerinin geliştirilmesi ve uzman veteriner sayısının artması

Ortak akıl toplantısı kapsamında her bir masadan toplanan sorun alanları formları bilgisayarda işlenerek bir sonraki masaya dağıtılmış ve katılımcılardan karşılığında sorun olarak belirlenen konulara ilişkin bir değerlendirme yapmaları istenmiştir. Böylece sorunu ortaya koyan katılımcıların kendi değer yargılarına göre tarafı olabilecek bir değerlendirme yapmalarının önüne geçilmeye çalışılmıştır. Katılımcılardan formlarda yer alan sorunları “öncelik derecesi” ve “önemlilik derecesi” olarak iki kriterine göre 1’den 10’a kadar puanlamaları istenmiştir. Katılımcılar puanlarını verdikten sonra her bir masadan formlar toplanarak sorunlara ilişkin ağırlıklı puan ortalamaları hesaplanarak hangi sorunun en önemli ve en öncelikli olarak değerlendirildiği sonucuna ulaşılmıştır. Böylelikle sorun ifade edenler, sorunu değerlendirenler ve çözüm düşünenler farklı kişiler olduğu için ortak aklın oluşması çabalanmıştır.

Konaklama hizmetlerine ilişkin olarak katılımcılardan alınan sonuçlara göre ağırlıklı ortalamalar aşağıdaki tabloda sunulmuştur.

Tablo 27 Konaklama Hizmetleri Sorun Alanları

Sorun Alanı	Ağırlıklı Ortalama Puanı
Konaklama hizmeti fiyatlarının yüksek olması	72,89
Apart-Yurtlarda hizmet kalitesinin kötü olmasına karşın yüksek fiyatlandırmanın olması ve yemek hizmetinde ve çalışan personelin öğrenciye kötü (üslupsuz) davranması	64,00
Aynı ev için aile ve öğrenci kira bedelinin farklı olması	55,22
Ev sahiplerinin öğrenciye karşı kötü (acımasız) tutumu	50,78
Apart büyüklüğünün (m ²) küçük olmasına karşın yüksek fiyatlı olması	50,00
Kira bedelleri fazlasıyla ödenmesine rağmen binayla ilgili sıkıntıda duyarısız kalınıyor.	49,50
Öğrenci ve konaklama işletmesi arasındaki problemlerinin çözümlenememesinden kaynaklanan sorunlar	48,44
Apart sahiplerinin evlerine nitelsiz, eski eşyalar yerleştirmesi	48,00
Ev-Aparta çıkan öğrencilerin yurt işletmesini zarara sokacak şekilde ayrılma talebi	41,89
Konaklama alanlarında internet hızının düşük olması	41,56
Yurt-Apart sözleşmelerinin 10 aylık senet ve sözleşme mukabil yapılması	40,22
Öğrencilerin aparttan ayrılacakları dönemde apartı temiz bırakmaması	37,88
Yeni KYK yurtlarının şehrin çok dışına yapılması ve ulaşımın çok zor olması	35,22
KYK’da çalışma salonlarının yetersizliği	31,33
Yeni KYK yurdunun diğer KYK yurtlarından daha yüksek ücretlinin olması	26,67
SDÜ ve İYAD (Isparta Yurt ve Apart Derneği) arasında ortak çalışma olmaması	26,00
KYK yurt giriş ve çıkış saatleri sorunu	25,22
Konaklama alanlarında ısınma sorunlarının yaşanması	24,78

KYK yurt kayıt sonuçlarının eğitim öğretim başladıktan sonra açıklanması	23,67
Ailelere öğrencilerin apart aidatları hakkında şikayetlerin iletilmesi	22,44
Apart büyüklüğünün (m ²) küçük olmasına karşın yüksek fiyatlı olması	22,33
Yurt ve apart stantlarının kontrolsüz ve görüntü kirliliği oluşturması ve kaçak kayıt işlemlerinin olması	21,67

Katılımcıların değerlendirmeleri sonucunda ağırlık ortalaması en yüksek sorun “konaklama hizmeti fiyatlarının yüksek olması”, “hizmet kalitesi ve çalışanların öğrencilere kötü (üslupsuz) davranması” ve “aynı büyüklükte ev için aile ve öğrenci kira bedelinin farklı olması” olarak ortaya konmuştur. Ağırlıklı ortalaması yüksek olmamasına karşın yurt ve apart işletmecileri tarafından “KYK yurt kayıt sonuçlarının eğitim-öğretim başladıktan sonra açıklanması” sorunu özellikle vurgulanmakta olup, “KYK sonuçları kayıt esnasında açıklanmadığı için, ailelerin evlatlarını açıkta kalmamaları adına bir yurt veya aparta kayıt yaptırdıkları ve

sözleşme imzaladıklarını, ancak KYK açıklandıktan sonra kayıt hakkı kazanan öğrencilerin yurttan veya aparttan çıkmak istediği için sözleşmeye aykırı durumların oluştuğunu ve kayıt dönemi de bittiği için yurttan veya aparttan ayrılan öğrencilerin yerlerini dolduramadıkları için maddi olarak kayıp yaşadıklarını” ifade etmişlerdir. “KYK’nın sonuçları daha önce açıklanması halinde, KYK’na kayıt yaptıramayanların kendilerine başvuracağını böylece hem öğrenci hem de işletmeci açısından sorun yaşanmayacağını” vurgulamışlardır.

Ticari hizmetlere ilişkin olarak katılımcılardan alınan sonuçlara göre ağırlıklı ortalamalar aşağıdaki tabloda sunulmuştur.

Tablo 28 Ticari Hizmetlere İlişkin Sorun Alanları

Sorun Alanı	Ağırlıklı Ortalama Puanı
Esnafların öğrencileri “ticaret objesi” olarak görmesi	92,89
Hizmet işletmelerine özel teşvik düzenlemesi	87,33
Öğrencilerin çalışma alanlarında üretime yönelik faaliyet göstermemesi	84,67
Üniversite içerisinde sosyal aktivite alanlarının eksikliği	80,44
Ev sahiplerinin öğrenciyi ticaret objesi olarak görmesi	75,44
Raylı ulaşım altyapısının olmaması	75,22
Isparta’da evlerin, sundukları kalite ve hizmete göre, yüksek fiyatlı olması	75,00
Öğrencilerin apartlardan çıkmaması ve sosyal aktivite içerikli yerlere yönlendirilmemesi	74,22
Devlet yurtlarının artırılması ve barınma harcamasının azaltılması ile tasarruf edilen paranın hizmet sektörüne aktarılması	73,00
Öğrencilerin ulaşım sorununa alternatif çözümlerin getirilmemesi	70,44
KOSGEB, İŞKUR, Ticaret ve Sanayi Odası ile kent konseyinde öğrenci temsilcisinin bulunmaması	69,78
Öğrenci ve emekli şehri olan Isparta’da ekonomik katkı yaratacak başka istihdam alanlarının olmayışı	67,67
Apart sayısının bilinçsizce artması	67,22
Öğrencilere yönelik hizmet sektöründe staj programının uygulanmaması	66,44
Öğrenciye yönelik yaşam merkezi vb. alanların eksikliği	66,22
Apart fiyatlarının yüksekliği sebebi ile öğrencilerin ticaret yerlerine daha az para harcaması	64,67

Şehir esnaflarının samimi ve yardımsever olmalarına karşın öğrenciler için fiyatların yüksekliğinin rahatsız edici olması	64,00
Yapılan yaşam merkezlerine (Çünür Yenikent) ulaşım olanakları yetersiz	58,22
Burs alan öğrencilerin sigortalı olarak çalışmaması	57,67
Öğrencilerin stajlarının ticaret odası denetiminde olmaması	55,67
Ülkemizin geleceğini omuzlarında taşıyan üniversite öğrencilerine ilimizin bakışının değişmemesi	52,56
Sanayi sektörünün gelişmemesi, sadece hizmet sektörünün gelişmesi	50,67
Valilik ve belediyenin öğrencilerin yoğun olarak yaşadığı mahallelerde öğrenci evleri (çalışma, vakit geçirme ve yardımlaşma için) kurmamaların	45,22
Öğrenci merkezli kurumsal ve yerel yeni mevkilerin oluşturulması	43,44
Ulaşımında dolmuş taksi uygulamasının olmayışı	42,44
Çalışan öğrencilerin kazançlarının düşük olması	41,33
Öğrencilerin işgücü olarak yerel ekonomiye kazandırılmaması	38,44
Şehirde tek AVM olması	36,00

Ticari hizmetler alanında katılımcılar “esnafların öğrencileri “ticaret ob-jesi olarak görmesi”, “hizmet işletmelerine özel teşvik düzenlemelerinin olmamasını” ve “öğrencilerin çalışma alanlarında üretime yönelik faa-liyet göstermemesini” en önemli ve öncelikli sorunlar olarak değerlen-dirmiştir. Katılımcı öğrenciler “esnafların meslek yüksekokulu öğrencisi 2 yıl, fakülte öğrencisi 4 yıl kalacak, sonra gidecek yerine yenisi gelecek diyerek, öğrencileri burada yaşayan bir birey olarak değerlendirmedik-lerini bu nedenle sorun yaşadıklarını ifade etmişlerdir. Hizmet sektörü işletmecileri ise “teşvik sistemlerinin özellikle sanayi işletmeleri için dü-zenlendiğini, hizmet işletmelerine de özel teşvik sistemlerinin uygulan-ması gerektiğini” vurgulamışlardır.

Masa 3’te ele alınan eğlence, kültür ve spor hizmetlerine ilişkin katılımcıların sorun alanı olarak değerlendirdiği konuların ağırlıklı ortalama puanları aşağıdaki tabloda sunulmuştur.

Tablo 29 Eğlence Kültür Ve Spor Hizmetleri Sorun Alanları

Sorun Alanı	Ağırlıklı Ortalama Puanı
Öğrenciler ve askerlere yönelik fiyat tarifelerinin denetlenmemesi	90,83
Bahar şenliklerinin iyi koordine edilememesi	90,83
Konser etkinliklerinin eksikliği	79,50
Kentin kültürel alanlarına sürekli ulaşım hizmeti sunulmuyor	78,83
Isparta İli doğa sporları olanakları için tanıtım faaliyetleri eksik	74,17
Davraz Kayak Merkezinin tanıtımının yetersiz olması	74,00
Lavanta, gül vb. festivallerde öğrenciler için ayrı bir etkinliğin gerçekleştirilmemesi	70,33

Sanat merkezlerinin eksikliği	69,50
Şehir kültürü ile öğrencinin bütünleşememesi	69,17
Öğrencilere yönelik kentle ilgili oryantasyon programlarının eksikliği	69,00
Isparta'da tiyatro salonunun olmaması	68,50
Eğirdir gölü tanıtımı yetersiz	67,67
Müzenin tanıtımının yetersizliği	67,50
Minyatür müzesinin olmaması	66,67
Eğlence ve turizm sektörüne uygun eğitim alan öğrencilerin sektörün içine alınmaması	62,50
Dinlenme amaçlı yeşil alanların azlığı	61,17
Kentte farklı spor alanlarına uygun düzenlenmiş alan bulunmuyor	60,67
Kongre merkezi eksikliği	60,50
Spor aktivitelerinin eksikliği	60,00
Eğlenceye yönelik hizmet işletmelerinin birbirine çok benzemesi ve kültürel dokunun eksik olması	59,67
Yerel haber kanallarının yetersiz kalması	57,83
Açık hava sineması olmaması	57,83
Bisiklet festivallerinin düzenlenmemesi	57,33
Hizmet işletmelerinde yabancı isimlerin kullanılması	51,00
3 boyutlu gül ve lavanta müzesi olmaması	51,00
Eğlence mekânların yetersizliği	50,33
Üniversite kulüpleri arasında iletişim eksikliği ve kopukluk var	46,83
Üniversite bünyesinde yapılan kültürel ve sportif etkinlikler kent merkezinde duyurulmuyor	45,67
Eğitim amaçlı kurslar yeterli değil	41,50
Öğrencilerin eğlence anlayışı halk tarafından küçümseniyor	41,00
Dini bayramlar ve törenlerde kültürel mirasa değer verilmemesi	39,33
Sanatçılar ile imza günleri düzenlenmiyor	38,00
Ücretsiz etkinliklerin olmaması	37,67
Spor salonlarında ticari amaçların fazla olması	34,83
Otobüs seferlerinin yetersiz olması	27,67

Masa 3 katılımcılarının değerlendirmelerine göre eğlence, kültür ve spor hizmetleri alanında “öğrenciler ve askerlere yönelik fiyat tarifelerinin denetlenmemesi”, “bahar şenliklerinin iyi koordine edilememesi” ve “konser etkinliklerinin eksikliği” en yüksek ortalama puana sahip sorunlardır. Bu sorunları takiben ile “kentnin kültürel alanlarına sürekli ulaşım hizmeti sunulmaması, doğa sporları olanakları için ta-

nıtım faaliyetlerinin eksik olması, sanat merkezlerinin eksikliği, şehir kültürü ile öğrencinin bütünleşememesi gibi sorunlar ortalama üzerinde ağırlıklı puana sahiptir. Turizm, yiyecek-içecek sektörünün değerlendirildiği dördüncü masada katılımcıların sorun alanı olarak belirlediği konuların ağırlıklı ortalama puanlarına göre dağılımı aşağıdaki tabloda sunulmuştur.

Tablo 30 Turizm, Yiyecek-İçecek Sektörü Sorun Alanları

Sorun Alanı	Ağırlıklı Ortalama Puanı
Isparta'nın doğal güzelliklerine ulaşım olanaklarının yetersiz olması	91,00
Yeme-içme hizmeti veren işletmelerde hijyen sorunu olması	90,65
Birinci sınıf öğrencilere kayıt döneminde kentin tanıtımı yapılmıyor	88,20
Öğrencilere yönelik turistik turlar ve organizasyonlar düzenlenmiyor	83,00
Isparta'da her öğrencinin turizm elçisi olabileceğine ve gelecekte pek çok turisti ile getirebileceğine ilişkin bir düşünce yok	80,00
Lokantalarda öğrenciler ile diğer müşterilere farklı davranış tarzlarının olması	78,50
Isparta'da yemek fiyatların yüksek olması	77,59
Kentin tanıtımı için rehberlik hizmeti yok ve kültürel miras bilinmiyor	75,13
Hafta sonları (askerler çarşısı izninde olduğu için) yemeklerin kaliteleri düşüyor	68,70
Üniversite bünyesinde düzenlenen kültür turlarının yetersizliği	68,52
Yiyecek ve içecek hizmeti veren işletmeler arasında rekabet çok yoğun değil, öğrenci hazır tüketici olarak görülüyor	68,43
Pek çok uluslararası yemek hizmeti veren işletmenin Isparta'da şubelerinin olmaması	65,40
Devlet tarafından yemek hizmeti veren işletmelerin yeterince denetlenmemesi	64,25
Doğal ve turistik alanlara otobüs seferlerinin düzenlenmemesi	62,75
Yerel yönetim ve Üniversite yönetimi arasındaki iletişim yetersizliği	59,70
Gezi organizasyonu konusunda belediyenin yetersiz olması	57,75
Tarihi yerlerin şehre kazandırılmaması	50,80
Üniversitede uluslararası öğrenciler olmasına rağmen, dünya mutfağından yemekler sunan restoran yok	49,84
Turizm konusunda rehberliğin yetersizliği	33,00
AVM'lerin küçük ve yetersiz olması	23,95

Masa 4 katılımcılarının verdiği puanlara göre ağırlıklı ortalamaları yüksek olan konular “Isparta'nın doğal güzelliklerine ulaşım olanaklarının yetersiz olması”, “Yeme-içme hizmeti veren işletmelerde hijyen sorunu olması”, “Birinci sınıf öğrencilere kayıt döneminde kentin tanıtımı yapılmıyor” ve “Öğrencilere yönelik turistik turlar ve organizasyonlar düzenlenmiyor” şeklinde sıralanmıştır. Öğrenciler turizm konusunda özellikle Isparta'nın doğal, kültürel ve tarihi alanlarına ulaşım olanaklarının geliştirilmesini ve bu bölgelere günü birlikte olsa turların düzenlenmemesinin eksiklik olarak belirtmektedirler. Yiyecek içecek sektörü ile ilgili olarak ise, en büyük sorunun işletmelerin hijyen standartlarına uymaması ve temizliğe dikkat etmemeleri olduğunu ifade etmektedirler. Hijyen ve temizlik ile ilgili olarak katılımcı bir öğrenci “lokantaların gözünde bir öğrenci gider, diğeri gelir anlayışı olduğunda bu durum daha net görülüyor” demekte. Sektörden bir katılımcı ise “her öğrenci memle-

ketine döndüğünde Isparta'nın tanıtımını yapsa, Isparta'nın reklamını yapmaya gerek kalmaz. Ama öğrenciye turizm elçisi gözü ile hiç bakılmıyor” demektedir.

Ulaştırma, çevre ve sağlık hizmetleri ko-

nusunda çalışan 5 nolu masada katılımcıların sorun olarak gördüğü konulara ilişkin ortalama puanların dağılımı aşağıdaki tabloda sunulmuştur.

Tablo 31 Ulaştırma, Çevre ve Sağlık Hizmetleri Sorun Alanları

Sorun Alanı	Ağırlıklı Ortalama Puanı
Mesafeye göre otobüs ücretleri fazla	79,83
Bir hattın otobüsü dolduğuna takviye otobüs gelmiyor	77,83
Otobüs duraklarının kışın beklemek için uygun olmaması	77,50
Şehir içi ulaşım hatlarında seferler yeterli değil	77,00
Şehir içi otobüslerde gece seferleri yetersiz	74,67
Otobüslerde kart-nakit ödeme farkı yüksek	66,33
Uçak seferleri yetersiz	66,00
Otobüs seferlerinin mobil uygulaması yapılarak otobüs-durak takibi yapılmalı	57,00
Otobüs sefer ve hareket bilgileri duraklarda mevcut değil	56,67
Şehir içi otobüsler için kart yükleme noktaları kampüs içinde çok yetersiz	55,17
Otobüsler sefer çizelgelerine uymadan keyfi hareket ediyorlar	53,50
Havaalanı transfer hizmetlerinin yetersiz olması	52,17
Şehir içi raylı sistem yapılması	50,50
Öğrenciler için hastanelerde bürokrasi çok fazla	48,17
Çünür-üniversite için şehirlerarası otobüs işletmelerinin servislerinin olmayışı	48,17
Taksilerin km ücretleri diğer şehirlere göre çok yüksek	46,67
Isparta'nın gezilecek yerleri için özel tur seferleri yapılmalı	44,50
Yeşil alanlar ve çocuk alanları yeterli değil	44,33
Piknik alanları doluluk nedeniyle yeterli gelmiyor	43,83
Şehir içi ulaşım hatlarında aktarma sistemi mevcut değil	42,50
Üniversitede ikinci öğretim eğitim olmasına rağmen yükleme noktaları erken kapanıyor	41,67
Otobüs şoförlerinin yolculuk esnasında sürekli olarak cep telefonu ile konuşmaları	39,83
Şehir hastanesinin konumlandırılması yanlış	38,67
Köy-Kasaba-ilçe araçlarının şehir içi trafiğe girmemesi	37,83
Taksi ve otobüs şoförlerin kıyafetleri düzenli değil	24,17
Özel hastane yatak sayıları yeterli değil	20,00

Yukarıdaki tablodan da görüleceği üzere ulaştırma, çevre ve sağlık hizmetleri alanında katılımcıların en önemli bulduğu sorunlar “gidilen mesafeye göre otobüs ücretlerinin fazla” olduğu, “üniversite hattı dışında “bir hattın otobüsü dolduğunda takviye otobüsün gelmediği”, “kış şartlarında otobüs duraklarının beklemek için uygun olmadığı” ve “şehir içi ulaşım hatlarında seferlerin yeterli olmadığı” şeklindedir. Ortak akıl oturumunda katılımcı öğrenciler “kampüse tek ulaşım yolunun özel halk otobüsleri olduğunu, otobüs şoförlerinin ve işletmecilerin alternatifleri olmadığını bildiklerinden bunu kendi çıkarlarına kullandıklarını” dile getirerek “rekabet olmadığı için hem hizmet kalitesinin düşük hem de öğrencilere karşı davranışlar çok saygısız. Otobüslerde sardalye konservesinden farkımız kalmıyor” demişlerdir. Karayolu ulaşımı dışında ise “Isparta’ya her gün bir uçak seferi var, İstanbul’dan. Ancak asker sevkiyatının, yemin törenin olduğu dönemler ile üniversite öğrencileri için vize ve final dönemleri ile mezuniyet tören dönemlerinde ekstra uçak seferlerinin konması gerekli” şeklindeki düşüncelerini ayrıca paylaşmışlardır. Sektör katılımcılarından ise “öğrencilerin çevreye olan duyarlılık düzeylerinin çok düşük olduğu ve çevreyi kirletmekte bir mahsur görmediklerini” özellikle söylemek istediklerini ifade etmişlerdir.

Eğitim hizmetlerinin işlendiği altıncı masada sorun alanları olarak belirlenen konuların ağırlıklı ortalama puanları aşağıdaki tabloda sunulmuştur.

Tablo 32 Eğitim Hizmetleri Sorun Alanları

Sorun Alanı	Ağırlıklı Ortalama Puanı
Üniversite ders müfredatlarının güncellenmemesi nedeniyle eğitim kalitesi düşüyor	82
Eğitimde kullanılan donanım yetersizliği	77,5
Tespit edilen sorunların çözüm makamlarına ulaşmaması veya yetkili makamlarca çözüme kavuşturulamaması	75
Üniversitede verilen eğitimin teorik kalması nedeniyle, pratiğe yansımıyor ve şehir ekonomisine katkıda bulunmuyor	73,5
Eğitim veren işletmelerin kendilerini yenileyememeleri	72
Öğrencilerin gelirlerinin yarısından fazlasının konaklama ve ulaşım sektörlerine gitmesi ve eğitim için kaynaklarının kalmaması	71,75
Eğitimsizler kendilerine dikkat etmeli ve örnek olmalı	71
Ahilik kültürünün eğitim sistemine katılması gerekli	63,5
Öğrencilerin eğitim almak için ayırabildikleri bütçenin çok az olması	62,75
Eğitim hizmetine ulaşmanın pahalı ve hizmet kalitesinin düşük olması	62,5
Öğrencilerin kendi evlatlarımız gibi görülmemesi ve onlara empati duyulmaması	58
Öğrencilerin katılabileceği mesleki ve sanatsal kursların artırılması	57,5
Para kazanma kaygısı ile kaliteli hizmet vermeye önem verilmemesi	57,25

Eğitim kalitesinin düşük olması sebebi ile öğrencilerin eğitim etkinliklerinden hoşlanmamaları	57
Öğrencilere hizmet veren işletmelerin hijyen kurallarına uygun davranmaması	56,25
Üniversitede hizmet sektörüne yönelik yetişmiş işgücü (pastacı, aşçı, garson vb.) MYO bölümlerinin olmaması	56
Kırtasiye hizmeti veren işletmelerin sayısal ve satılan malzeme olarak yetersiz kalması	55,75
Uluslararası geçerliliği olan sınavlara yönelik eğitimleri yetersiz olması veya olmaması	53,5
Hizmet sektörüne yönelik eğitimcilerin eğitimine yeterince önem verilmiyor	52,25
Ders çalışma alanları bulunan kafelerin çok az olması	52
Nitelikli eğitimcilerin sektöründe çok fazla imtiyazlar istemesi	51,75
Eğitim verenlerin yaşlarının yüksek olması sebebi ile bireysel verimliliklerinin yüksek olması	50,5
İyi uygulama örneklerinin tanıtılmaması ve yaygınlaşmaması	41,5
Eğitim işletmelerinde tek amacın kar elde etmek olması sebebi ile diğer konuların geçiştirilmesi	41,25
Yabancı dil eğitiminde konuşmaya yönelik kursları azlığı	41,25
Öğrencilerin yeterli çalışma yapmadan derslerini geçmesi	40,25
Hizmete yönelik eğitim veren bölümlerin eğitim faaliyetlerinin (%50 teori / %50 uygulama) yeniden düzenlenmesi gerekli	37
Eğitim hizmetlerinin plansız bir şekilde gerçekleştirilmesi	33,25
Öğrencilerin ders takip zorunluluğu yüzünden diğer eğitim faaliyetleri için yeterli zamanları kalmıyor	29,5
Üniversitedeki öğrenci kulüplerine esnafın yeterli desteği vermemesi	27,75
Eğitici personel sıkıntısı	22
Kentte genel olarak eğlence sektörünün büyümesi eğitim sektörünün kalitesini düşürmüştür	19,25
Çarşıdaki esnafın aynı kefeye konulması,	17,75
Yetenek ölçümü yapılmadığı için yetenek bazlı eğitim gerçekleştirilemiyor	17
Hizmet sektörüne uygun çalışma zihniyetine sahip işgören bulmak zor	14
Üniversitenin bölünmesi eğitim hizmetlerini aksatır	5,5

Eğitim hizmetleri üç alt başlık bağlamında değerlendirilmiştir. Bunlar yüksek öğrenim hizmetleri, yetişkin eğitimi ve diğer eğitim hizmetleridir. Katılımcılar eğitim hizmetleri ile ilgili olarak “üniversite ders müfredatlarının güncellenmemesi nedeniyle eğitim kalitesinin düştüğünü”, “eğitim hizmetlerinde kullanılan donanımların yetersiz olduğunu” ve “sorunların sürekli olarak tespit edilip bilinmesine rağmen çözüm sağlanmadığını” ve “üniversite eğitiminin teorik kalması sebebi ile pratiğe yanmadığı için ülke ekonomisine yeterince katkı sağlanmadığını” önemli ve öncelikli

sorunlar arasında görmektedir. Katılımcı öğrencilerden özel kurslar ile ilgili olarak “ironik bir biçimde bazı kurslarda KPSS ile atanamamış sözleşmeli öğretmenlerin, öğrencileri KPSS sınavına hazırlamakta” oldukları söylenmiştir. Üniversite eğitimi ile ilgili olarak en büyük eleştiri ise “bazı akademisyenlerin ders notlarını hiç güncellemeden yıllardır aynı şekilde anlattıklarını ve güncel konulara değinilmediği”, “bazı akademisyenlerin ise dersi sadece bilgisayar sunusundan okuyarak işlediklerini bu durumda dersin anlatılmadığı” şeklindedir. Katılımcılar, sorun olarak addedilen

“üniversitenin bölünmesinin eğitim hizmetlerini aksatacağı” düşüncesinin önemli ve öncelikli bir sorun olmadığına kanaat getirmişlerdir.

Uzmanlık ve mesleki hizmetler ile ilgili sorunların ele alındığı Masa 7’de ortaya konulan sorunlara ilişkin ağırlıklı ortalama puanlar aşağıdaki tabloda sunulmuştur.

Tablo 33 Uzmanlık ve Mesleki Hizmetler Sorun Alanları

Sorun Alanı	Ağırlıklı Ortalama Puanı
Esnafın, çalıştıracağı öğrencilere kolaylıkla ulaşabileceği bir platformun olmayışı	97,83
İnsanlarda çevre bilincinin eksik olması	87,83
Öğrencilerin sektör temsilcileri tarafından para kaynağı olarak görülmesi	80,17
Öğrenciler için yarı zamanlı iş konusunda daha geniş imkanların sağlanmaması	63,33
Günlük ev temizliği yapanların öğrenci evlerinde daha yüksek ücretli hizmet vermesi	60,54
Apartlarda çıkan herhangi bir teknik sorunda ev sahiplerinin yeterince çözüm odaklı yaklaşmaması	56,33
Kuaförlerin öğrencilerden verdikleri hizmetlerin üstünde ücret alması	52,50
Araç kiralama hizmetlerinde öğrencilere, diğer müşterilerden farklı olarak, zorlu prosedürlerin uygulanması	45,00
Kayıp eşya duyuruları için bir duyuru sisteminin olmayışı	43,83
Fakültelerde öğrencilerin internet çıktısı alma gibi hizmetlerin olmayışı	39,17
Veterinerlik hizmetlerinin geliştirilmesi ve uzman veterinerlerinin sayısının artması	37,67
Hizmetlerden yararlanmak isteyen öğrenciler için ek indirimlerin, özel fiyatlandırılmanın yapılmaması	33,83

Uzmanlık ve mesleki hizmetler serbest meslek sahiplerinden, personel istihdamı desteği ve hizmetlerine (işkur-istihdam ofisi, kariyer merkezi vb. kurumsal hizmetler) kadar oldukça geniş bir alt sektör grubuna sahiptir. Katılımcıların önemli ve öncelikli sorun olarak gördüğü konular ise “üniversite bünyesinde esnaf tarafından çalıştırılacak öğrencilere erişim sağlayacak bir platformun olmayışı”, “insanlarda çevre bilincinin eksik oluşu”, “öğrencilerin sektör temsilcileri tarafından sadece para kaynağı olarak görüldüğü” ve “öğrenciler için yarı zamanlı iş konusunda daha geniş imkanların sağlanmaması” şeklindedir. Katılımcı öğrencilerden kiralık araç hizmeti ile ilgili olarak “öğrenci olduğumuz için bizden ekstra teminatlar isteniyor ve kiralama bedeli özel fiyat ile oluyor” şeklinde bir vurgu yapılmıştır. Sektör temsilcilerinden de “her öğrencinin aynı olmadığı, bazı öğrencilerin güven sarsıcı davranışlarda bulduklarını ve suiistimal ettiklerini, bu durumun da ister istemez diğer öğrencilere yansıtıldığını” ifade etmişlerdir.

3.SONUÇ: SEKTÖRLE İLGİLİ TESPİTLER, ÇÖZÜM ÖNERİLERİ, PROJEKSİYONLAR VE TAVSİYELER*

Halil İbrahim Özmen-

Çalışmamızın birinci bölümünde genel anlamda hizmet sektörünün Dünya ve Türkiye durumu sektörün ekonomik büyüklüğü, istihdam ve dış ticareti ekseninde anlatılmaya çalışılmıştır. İkinci bölümde ise Isparta ilinde üniversite öğrencilerinin kullanımı özelinde hizmet sektörü ele alınmıştır. Önce 2000 öğrenci üzerinde anket ile saha araştırması yapılmış sonrasında ise öğrenciler ve sektör temsilcileri ile birlikte ortak akıl toplantısı düzenlenerek sektöre ilişkin sorunlar ve çözümler bulunmaya çalışılmıştır. Bu bölümde öğrenci odaklı hizmet sektörüne ilişkin ortaya çıkan tespitler ışığında alt sektörler bağlamında öneriler sunulmuştur.

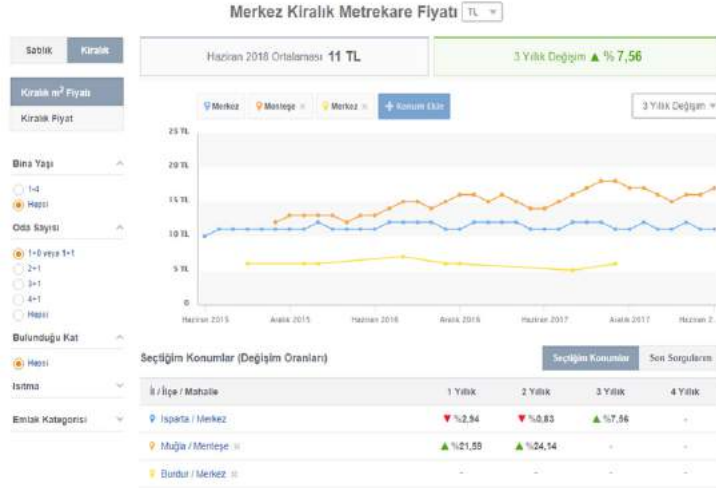
Süleyman Demirel Üniversitesi akademik-idari personeli ve öğrencileri ile birlikte 90 bin kişiyi aşan insan kaynağı yapısıyla Isparta ili hizmet sektörünün can damarını oluşturmaktadır. Merkez ilçe nüfusunun 251 bin kişi olduğunu ele aldığımızda kent için üniversitenin yer daha açık ortaya çıkmaktadır. Öğrenci odaklı

hizmet sektörü bağlamında yaptığımız çalışmada öğrenciler açısından en önemli sorun alanının konaklama olduğu göze çarpmaktadır. Öğrencilerin %17'si devlet, %16'sı özel yurttan konaklamaktadır. Dolayısı ile geriye kalan %67'lik kesim ile ev ve apartta konaklamaktadır. Öğrenciler üzerine yapmış olduğumu araştırmada ortalama olarak arkadaşları ile evde kalan öğrencilerin 390 TL, apartta kalanların 478,66 TL, tek başına evde kalanların ise 551,87 TL konaklama harcaması yaptığı bulunmuştur. Konaklama hizmetleri sorun alanlarında ise birinci sırayı (100 üzerinde 72,89 puanla) “konaklama hizmeti fiyatlarının yüksek olması” almıştır. Öğrenciler konaklama fiyatlarının çok yüksek olduğu ifade ederken, sektör temsilcileri ise fiyatların makul olduğunu ifade etmektedir.

Üniversite öğrencilerinin konaklama hizmetleri sektörüne ilişkin en önemli ve öncelikli sorun olarak konut kiralalarının yüksek oluşunu teşhis etmeleri bağlamında konut kiralalarının yıllara yaygın olarak araştırılması gereği ortaya çıkmıştır. Bu bağlamda “sahibinden.com” internet sitesi üzerinden “emlak endeksi” veri tabanı analiz edilerek Isparta ili ve benzer konumda bulunan iller arasında bir karşılaştırma yapılmıştır. Karşılaştırma ağırlıklı olarak öğrencilerin ikamet ettiği 1+0,1+1 ve 2+1 oda sayısına sahip konutların kirası üzerinden yapılmıştır.

* Bu bölüm Halil İbrahim ÖZMEN tarafından hazırlanmıştır.

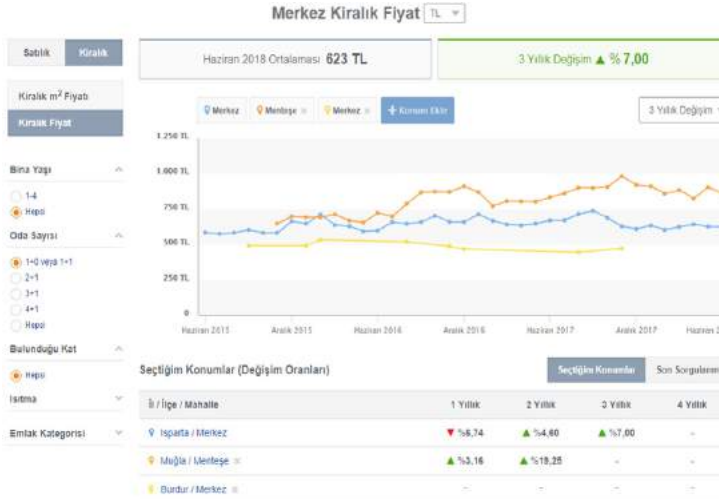
-Dr. Öğr. Üyesi Süleyman Demirel Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi İnsan Kaynakları ve Yönetimi Bölümü Öğretim Üyesi halilozmen@sdu.edu.tr

Grafik 54 Isparta, Muğla ve Burdur Kiralık Daire m² Fiyat Karşılaştırması

Kaynak: (Emlak Endeksi, 2018. <https://www.sahibinden.com/emlak-endeksi/konut/kiralik/isparta/390>)

Grafik incelendiğinde 2015 yılı itibariyle kiralık daire m² fiyatı Burdur'da 6 TL, Isparta'da 11 TL ve Muğla'da 12 TL'dir. 2018 yılında ise Isparta'da tutar değişmez (11 TL) iken, Muğla'da 17 TL olmuştur. Kiralık daireler ortalama kira bedeli üzerinden incelendiğinde ise 2015 yılında 1+0 ve 1+1 daireler için ortalama kira bedeli Burdur'da 490 TL, Isparta'da 662 TL ve Muğla'da 696 TL iken, 2018 yılı haziran ayında Isparta'da 623 TL ve Muğla'da 859 TL olarak hesaplanmıştır. Isparta, Burdur ve Muğla illeri merkez ilçelerde kiralık daire fiyatı karşılaştırması aşağıdaki grafikte sunulmuştur.

Grafik 55 Isparta, Burdur ve Muğla Kiralık Daire (1+0, 1+1) Fiyatı Karşılaştırması



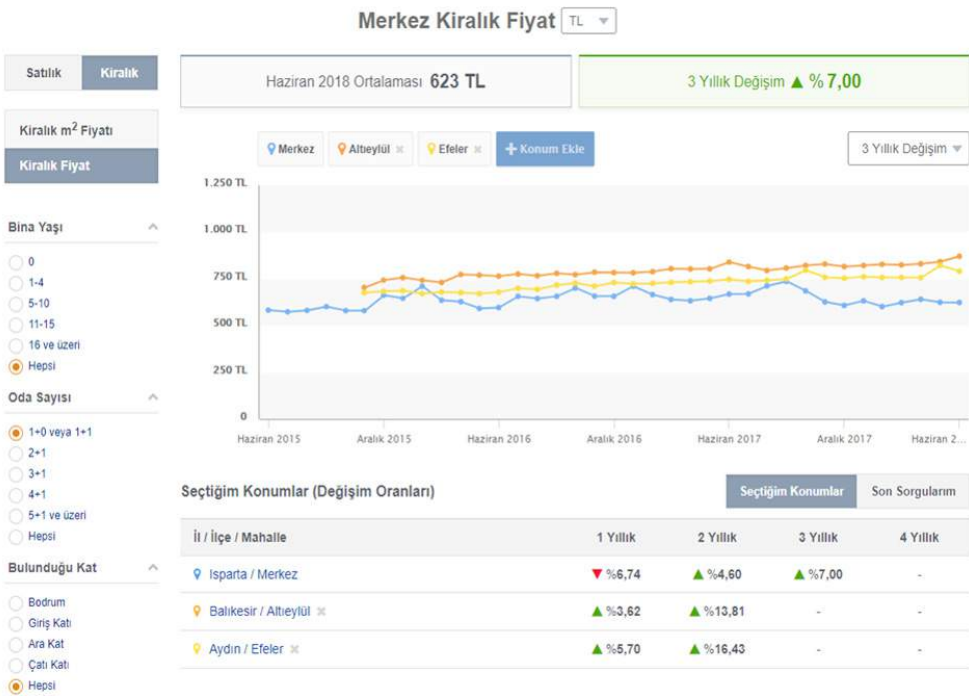
Kaynak: (Emlak Endeksi, 2018. <https://www.sahibinden.com/emlak-endeksi/konut/kiralik/isparta/390>)

Aynı analiz 2+1 daireler için yapıldığında 2015 yılı itibariyle kiralık daire m² fiyatı Burdur'da 5 TL, Isparta'da 8 TL ve Muğla'da 9 TL'dir. 2018 yılında ise Burdur'da 6 TL, Isparta'da 9 TL ve Muğla'da 13 TL olmuştur. Kiralık daire ortalama kira fiyatları ise 2015 yılı itibariyle Burdur'da 598 TL, Isparta'da 681 TL ve Muğla'da 793 TL iken, 2018 yılı haziran ayı itibariyle Burdur'da 712 TL, Isparta'da 815 TL ve Muğla'da 1084 TL olarak belirlenmiştir.

Sahibinden.com sitesinde aynı anda sadece üç farklı konumun karşılaştırmasının

yapılması nedeniyle Isparta, Balıkesir ve Aydın illeri için ayrı bir analiz yapılmıştır. 0+1 ve 1+1 daireler için 2015 yılı itibariyle kiralık daire m² fiyatı Isparta'da 11 TL, Balıkesir'de 13 TL ve Aydın'da 12 TL'dir. 2018 yılı haziran ayı itibariyle ise Isparta'da 11 TL, Balıkesir'de 15 TL ve Aydın'da 15 TL olmuştur. 0+1 ve 1+1 dairelerin ortalama kira fiyatları ise 2015 yılında Isparta'da 662 TL, Balıkesir'de 743 TL ve Aydın'da 683 TL iken 2018 yılı haziran ayı itibariyle Isparta'da 623 TL, Balıkesir'de 870 TL ve Aydın'da 790 TL'dir.

Grafik 56 Isparta, Balıkesir ve Aydın İlleri 0+1 ve 1+1 Daire Ortalama Kiralık Fiyatı



Kaynak: (Emlak Endeksi, 2018. <https://www.sahibinden.com/emlak-endeksi/konut/kiralik/isparta/390>)

Dairelerin kiralık m² fiyatlarını ve kiralık fiyatlarını bütünsel olarak karşılaştırdığımızda 2018 yılında fiyatların Isparta ve Burdur illerinde bir gerileme varken Ay-

dın, Balıkesir ve Muğla illerinde artış vardır. Söz konusu illerin verileri aşağıdaki tabloda özetlenmiştir.

Tablo 34 Aydın, Balıkesir, Burdur, Isparta ve Muğla Konut (0+1 ve 1+1) Kiraları Karşılaştırması

	2015		2018		ARTIŞ ORANI	
	m ² Fiyat	Kira Fiyatı	m ² Fiyat	Kira Fiyatı	m ² Fiyat	Kira Fiyatı
Aydın	13	683	15	790	15%	16%
Balıkesir	12	743	15	870	25%	17%
Burdur	6	490	6	469	0%	-4%
Isparta	11	662	11	623	0%	-6%
Muğla	12	646	17	859	42%	33%

Kaynak: sahibinden.com verilerinden derlenmiştir.

Tablo incelendiğinde sahibinden.com verilerine göre Isparta ilindeki 0+1 ve 1+1 oda büyüklüğüne sahip konutların ortalama kira tutarları son üç yılda %6 gerilerken, Muğla'da %33, Balıkesir'de %17 ve Aydın'da %16 oranında artmıştır. Bu sonuçların ortaya çıkmasında Kredi Yurtlar Kurumu tarafından hizmete alınan yurtların etkisi olduğu söylenebilir. KYK 2017 faaliyet raporu verilerine göre Isparta'daki yurt kapasitesi gelişimi aşağıdaki tabloda sunulmuştur.

Tablo 35 Isparta İli KYK Yurt Kapasitesi Değişimi (2016-2017)

İL ADI	31.12.2016			31.12.2017			KAPASİTE DEĞİŞİMİ
	KIZ	ERKEK	TOPLAM	KIZ	ERKEK	TOPLAM	
ISPARTA	4.242	2.411	6.653	6.801	5.081	11.882	5.229

Kaynak: (KYK, 2017)



2017 yılı itibariyle Isparta ilinde 5229 kişilik yeni yurt binası hizmete girmiştir. KYK verilerine göre 2017 yılında en fazla kapasite artışı Isparta'da gerçekleşmiştir. Isparta'yı 4212 kapasite artışı ile Ankara, 4008 kapasite artışı ile Erzincan ve 3048 kapasite artışı ile İstanbul takip etmektedir. 2018 yılı içerisinde şehir hastanesinin arkasında yapılan 4000 kişilik yurdun hizmete girmesiyle kapasite 15 bin kişiye ulaşacaktır. 2017 yılı itibariyle İzmir ili KYK kurulu yurt kapasitesinin 15949 kişi olduğu düşünüldüğünce kapasite artı-

şının önemi daha da ortaya çıkmaktadır. Dolayısı ile yurt kapasitesindeki artışın konut ve apart kiralarda negatif bir etkiye yapacağı söylenebilir. Konaklama ile ilgili olarak ayrıca öğrencilere karşı olumsuz (üslupsuz-saygısız) tutumların sıklıkla karşılaşıldığı ayrıca vurgulanmaktadır.

Sektörde yurt ve apart hizmeti verenlerin ortak bir çatı altında toplanması ile kurulan Isparta Yurt ve Apart Derneği (İYAD) olumlu bir gelişme olarak ortaya çıkmaktadır.

Öneri: Konaklama Hizmetleri

- Yurt kapasitesi artmaya devam ettiği için ev ve apartlarda konaklama hizmeti sağlayanların verilen hizmetlerin niteliğini ve kalitesi arttırmaları yönünde bilgilendirilmesi...
- Ticarette çok sık kullanılan bir kavram olan "müşteri her zaman haklıdır" düsturundan hareketle konaklama hizmeti sağlayıcılarında öğrencinin gelip geçici değil, memnun edilmesi gereken bir müşteri olduğu düşüncesinin oluşması/oluşturulması...
- Konaklama sorunlarının daha hızlı ve etkin çözülmesi adına Üniversite ve İYAD arasında işbirliği protokolü düzenlenmesi...
- KYK tarafından kayıt dönemi sonrasında açıklanan yurt yerleşim sonuçlarının, üniversite yerleşme sonuçları ile birlikte açıklanması gerekmektedir. Böylece özel yurda, eve veya aparta yerleşen öğrenciler için kayıt sildirme ve işletmecilerin de yeni öğrenci bulma sorunları çözülmüş olacaktır. KYK nezdinde bu düzenlemenin yapılması için girişimlerin düzenlenmesi...
- Orta öğretim öğrencilerine göre düzenlenen yönetmelikler çerçevesi nedeni ile yüksek öğrencilerim öğrencilerinin ihtiyaçlarını karşılayamadığı ve uygun olmadığı için yüksek öğrenim gören öğrencilerin konakladığı yurtların Milli Eğitim Bakanlığı denetiminden, KYK denetimine aktarılması...

Ticari hizmetler açısından karşılaşılan sorunlar değerlendirildiğinde "öğrencilerin ticaret objesi olarak görülmesi" başlığı (92,89 puanla) en öne çıkan sorun olarak görülmektedir. Öğrenciler, kendilerine "öğrenci" olarak değil, "birey" olarak davranılmasını istemektedirler. Ortak akıl toplantısına katılan öğrencilerden anekdot olarak anlattıkları olay durumu özetlemektedir:

"Ev arkadaşlarımız ile birlikte yeni taşındığımız eve perde almak için bir mağazaya girdik, işletme sahibine yukarı rafta olan bir perde rulosunu göstererek bakabilir miyiz dedik. Almayacaksanız indirmeyeyim, dediğini duyunca

şok olduk. Kendisine zahmet vermemek için o mağazadan çıkarak başka bir mağazaya gittik. Orada da öğrencinin ne işi olur perdeyle cevabını alınca, annelerimizi aradık ve memleketten eski perdeler ile ihtiyacımızı giderdik. Gerçi bizim adımıza iyi oldu paramız cebimizde kaldı..."

Öğrenciler üniversite yerleşkesi içerisinde ticari hizmetler konusunda eksiklikler olduğunu belirtmişlerdir. Bu eksiklerin farkında olan üniversite yönetimi çözüm önerisi olarak öğrenci merkezi inşası ihalesi gerçekleştirilmiştir. Hali hazırda üniversite yerleşkesi içerisinde inşaatı devam eden öğrenci merkezinin yapımı sonrasında

Öneri: Ticari Hizmetler

- Öğrencilerinde bir birey olduğundan hareketle, ticaret erbablarının üniversite öğrencilerine karşı davranışlarında farklılaşmaya gitmesi için Üniversite Rektörlüğü, Esnaf Odası ve Ticaret ve Sanayi Odası işbirliğinde farkındalık kampanyalarının gerçekleştirilmesi ...
- Hizmet sektörüne özel teşvik ve desteklerin düzenlenmesi için Ticaret ve Sanayi Odası öncülüğünde bakanlıklarnedinde girişimlerin düzenlenmesi...
- Isparta'da işletmelerin üye olduğu dernek, oda ve üst kuruluşların öğrenci temsilcileri ile belirli aralıklarda toplantılar düzenlemesi...
- Öğrenci istisdamını artırmak için istihdam seferberliği kapsamında hizmet işletmelerinin kısmi zamanlı çalışma fırsatları sağlaması...
- Ulusal ve uluslararası ölçekli şube yapısı bulunan işletmelerdeki bakış açısı ve standart hizmet anlayışının küçük ölçekli yerel işletmeler tarafından da benimsenmesi...
- Esnaf ve Sanatkarlar Odası ve Ticaret ve Sanayi Odası ile üniversite süreli eğitim merkezi işbirliğinde kentteki esnaflara beden dili ve iletişim teknikleri, kişisel gelişim alanlarında eğitimler organize edilmesi...

da bu ihtiyaç büyük oranda giderilecektir. Eğlence, kültür ve spor hizmetleri alanında en yüksek puana sahip sorun “öğrenciler ve askerlere yönelik fiyat tarifelerinin denetlenmemesi” olarak ortaya çıkmıştır. Katılımcılar eğlence etkinliklerinin iyi koordine edilmediğini, çakışmalar yaşandığını ifade etmektedir. Doğa sporları için Isparta'nın önemli bir potansiyele sahip olmasına karşın, potansiyelin gerçeğe dönüşmesi noktasında yetersizliklerin olduğu bir gerçektir. Bu konuda katılımcı bir öğrencinin ifadesi durumu açıklar niteliktedir.

“Isparta’da kayak, dağcılık, rafting, yamaç paraşütü, trekking, orientiring, su sporları vb. bilimum spor etkinliği için uygun doğa koşulu var. Ancak öğrencilerin bu sporları düzenli olarak yapabilmeleri için ekonomik ve sosyal desteğin sağlandığı bir mekanizma maalesef bulunmuyor. Bu sporlar için alt yapı sağlanmayınca öğrenciler daha zararlı alanlara yönelebiliyorlar. Valilik bünyesinde ilköğretim öğrencileri için ücretsiz düzenlenen kurslar benzeri etkinlikler üniversite öğrencileri için düzenlenebilir...”

Ortak akıl toplantısında Isparta’da öğrenciler için eğlence ve kafe hizmetlerinin merkezde kümelenmesi ile ilgili katılımcı olarak öğrencilerden alternatif yerlerin düzenlenmesi talebi ortaya çıkmıştır. Bu konuda öğrencilerin görüşü aşağıdaki şekildedir.

“Isparta’da öğrencilerin eğlence ve kültürel faaliyetleri halk arasında “cafeler caddesi” olarak adlandırılan alana sıkıştırılmış bir konumdadır. Mekânsal yapı itibarıyla bu alanın genişleme olanağı bulunmamaktadır. Ayrıca binaların çok eski olması nedeniyle değişiklik yapma olanağı sınırlıdır. Öğrenciler de farklı hizmetleri alabileceği yeni öğrenci merkezlerinin oluşmasını dört gözle beklemektedir. Bu alanlar Iyş Park AVM veya üniversiteye yakınlığı sebebi ile Çünür yeni kent bölgesinde

Öneri: Eğlence, Kültür ve Spor Hizmetleri

- Belediye tarafından (aynı fahri trafik müfettişlerinde olduğu gibi) öğrenci zabıtası hizmeti sunularak, öğrencilerin hizmet işletmelerine ilişkin bilgi-durum-şikayet aktarımı yapabilecekleri telefon uygulamasına dayalı bir altyapının düzenlenmesi...
- Valilik bünyesinde ilköğretim öğrencilerine ücretsiz olarak düzenlenen kurs ve etkinliklerin üniversite öğrencilerini kapsayacak şekilde genişletilmesi...
- Belediye Başkanlığı ve İl Kültür ve Turizm müdürlüğünce bastırılacak Isparta kültürü şeklindeki tanıtım broşürlerinin kayıt dönemlerinde öğrencilere ve ailelerine dağıtılması...
- Üniversite bahar şenliklerinin "öğrencilere yönelik düzenlenen" etkinliklerden "öğrencilerle birlikte düzenlenen etkinliklere" dönüştürülmesi...
- Üniversitede düzenlenen etkinlikler için kent merkezinde, kent merkezinde düzenlenen etkinlikler için üniversite yerleşkesi içerisinde duyuru ve tanıtım olanaklarının oluşturulması...
- Ders müfredatına kulüp etkinlikleri vb. isimli seçmeli bir dersin etlenmesi ile öğrencilerin öğrenci toplulukları ve kulüp faaliyetlerine katılımının desteklenmesi...

olabilir."

Ortak akıl toplantısında Turizm, yiyecek-içecek sektörüne ilişkin olarak "Isparta'nın doğal güzelliklerine ulaşım olanaklarının yetersiz olması" 92 puan ortalaması ile en yüksek sorun olarak teşhis edilmiştir. Öğrencilerin ulaşım olanaklarının kısıtlı olması en çok tercih edilen ulaşım aracının toplu taşıma araçları olmasına neden olmaktadır. Bu bağlamda Isparta'nın doğal ve turistik alanlarına toplu taşıma hizmeti sağlanmadığında öğrencilerin söz konusu alanlara ulaşması oldukça zorlaşmaktadır. Ayrıca, öğrencilerden birinci sınıf öğrencilerine üniversite yerleşkesinde üniversite tanıtımı için oryantasyon eğitimlerinin verildiğini benzer bir oryantasyonun Isparta'nın tanıtımı ve turistik yerleri için yapılmasının faydalı olacağını ifade etmektedir.

Doğal ve turistik alanlara ulaşım ile ilgili olarak katılımcıların paylaştığı bir anekdot:

"Arkadaşlarımız ile adını çok duyduğumuz, girişinde yer alan şiiri de öğrenince etkilenerek görmek istediğimiz yazılı kanyona hafta sonu gitmeyi planladık. Ama nasıl gideceğimizi bilmiyorduk. İnternette biraz araştırma yap-

tığımızda Eğirdir üzerinden ve Antalya yolu üzerinden iki alternatif güzergâh olduğunu öğrendik. Kendi arabamız olmadığı için Eğirdir üzerinden Sütçülere gidip, oradan da taksi ile kanyon girişine ulaşmamız gerekecekti. Ulaşım süresi de hesaplamamıza 2 saate yakın sürecek olunca (2 saatte dönüş) vaz geçtik. Keşke Isparta merkezden en azından hafta sonları için düzenli ulaşım imkanı olsa..."

Yiyecek ve içecek hizmetlerine ilişkin toplantı sonucunda ifade edilen başka bir sorun alanı olarak öğrencilerin 90,65 puan ortalaması en fazla hijyen sorunu ile karşılaştıkları ortaya çıkmıştır. Ulusal ve uluslararası şubeleri bulunan zincir işletmelerde hijyen sorunu standartlaşmış hizmetler nedeniyle daha düşük olmasına karşın, yerel düzeyde hizmet veren küçük ölçekli lokantalarda ve açıkta yiyecek satanlarda hijyen sorunlarının oldukça fazla olduğu görülmektedir.

Hijyen sorununa ilişkin olarak sorun yaşayan bir öğrencinin söyledikleri aşağıdaki gibidir.

"Öğrencilerin ekonomik durumları sebebi ile mümkün olduğu kadar ucuz yemek yemek istedikleri yadsınamaz bir gerçek, ancak ucuz yemek yemek isterken sağlığımızdan da olmak

istemiyoruz. Yediğim yemekten dolayı midem rahatsızlandığı için final sınavınım kaçırdığım bile oldu. Yemeği yediğim lokantaya gidip, “dün yediğim yemek yüzünden midem bozuldu ve sizin yüzünüzden sınava giremedim” dediğimde, lokantadaki görevli, “çok kafana takma bütünlemeye girersin” demişti. Hala o lokantanın önünden bile geçmiyorum. Kendi evlatları böyle bir durumda kalsa acaba nasıl tepki verirlerdi...”

Öneri: Turizm, Yiyecek-İçecek Hizmetleri

- Mezun olan ve Isparta'dan ayrılan her bir öğrencinin, Isparta'nın tüm Türkiye'de (uluslararası öğrenciler tarafından da Dünyada) tanıtımı için bir fırsat olduğu düşüncesinin Turizm, yiyecek-icecek hizmetleri sunan işletmeler tarafından algılanmasının sağlanması...
- Her yıl üniversite kayıt ve mezuniyet töreni döneminde öğrenciler aileleri ile birlikte Isparta'ya gelmektedir. Bu dönemlerde kentin turistik alanları için gezi organizasyonlarının ve paket turların organize bir şekilde düzenlenmesi...
- Lokantacılar odası tarafından esnaf için hijyen standardının ile uygulama yaptırımlarının oluşturulması ve düzenli bir şekilde denetiminin sağlanması...
- Üniversite yerleşkesi içerisinde öğrencilerin yoğun olarak bulunduğu alanlar içerisinde Isparta Tanıtım ve Bilgilendirme Ofisinin açılması ile kentin öğrencilere tanıtımının sağlanması...
- Üniversite Rektörlüğü ve Isparta Kebapçı Lokantacı Pastacı Esnaf ve Sanatkarlar Odası arasında imzalanacak bir protokol ile yeme-içme hizmeti veren işletmelerde çalışan personele sertifikalı eğitim (hijyen, servis, müşteri iletişimi vb. alanlarda) verilmesi. Eğitim almamış, sertifikasız çalışanların hizmet vermesinin önüne geçilmesi...

Ulaştırma, çevre ve Sağlık hizmetleri alanında en önemli sorun 79,83 puan ortalaması ile “kat edilen mesafeye göre otobüs ücretlerinin fazla” olduğudur. Bunun ile birlikte “seferdeki otobüsün dolu olması nedeniyle durakta bekleyen yolcuları almadığı ancak bu yolcular için takviye seferlerin düzenlenmediği” ve “seferlerin yeterli olmadığı” ön plana çıkan sorunları oluşturmaktadır. Öğrenciler ayrıca Isparta'nın iklim koşulları nedeniyle kış mevsiminin sert geçtiğini, havanın soğuk olduğu dönemlerle birlikte rüzgârlı olduğunu, özellikle üniversite otobüsü hattında beklerken oldukça üşüdüklerini vurgulamışlardır. Aşağıdaki tabloda yer alan Isparta ili meteorolojik verilerine göre ortalama sıcaklıklar düşüktür.

Tablo 36 Isparta İli Meteoroloji İstatistikleri (Ölçüm Periyodu 1929 – 2017)

AYLAR	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
Ortalama Sıcaklık (°C)	1.8	2.9	5.9	10.7	15.5	20.0	23.4	23.2	18.6	13.0	7.6	3.5
Ortalama En Yüksek Sıcaklık (°C)	6.1	7.6	11.5	16.5	21.7	26.5	30.2	30.5	26.4	20.4	13.8	8.1
Ortalama En Düşük Sıcaklık (°C)	-1.9	-1.2	0.8	4.7	8.5	12.2	15.2	15.1	10.8	6.7	2.5	-0.2
Ortalama Yağışlı Gün Sayısı	13.1	11.4	10.9	10.3	10.8	6.5	2.8	2.2	3.7	6.4	7.8	12.4
Aylık Toplam Yağış Miktarı Ortalaması (Mm)	80.7	68.1	59.1	52.9	56.7	33.2	13.6	12.1	18.4	37.8	45.2	86.5
En Yüksek Sıcaklık (°C)	17.6	22.5	26.8	29.5	33.0	36.2	42.3	41.2	37.1	32.2	25.4	20.0
En Düşük Sıcaklık (°C)	-19.2	-21.0	-18.5	-7.7	-1.2	4.3	4.9	7.0	-0.8	-4.2	-11.5	-15.4

Kaynak: (Meteoroloji Genel Müdürlüğü, 2018)

Üniversitede ikinci öğretim derslerin akşam 17:00'da başlaması ve 22:45'e kadar devam etmesi, Halikent ve Batıkent mahallerinde ikamet eden öğrenciler açısından sorun teşkil edebilmektedir. Toplantıya katılan öğrencilerden ulaşım ile ilgili olarak yapılan vurgu aşağıdaki gibidir.

“Akşam saat 23:00 sularında fakülteden çıktık ve otobüs durağına gittik. Şehir merkezine ulaşmamız 15-20 dk. arasında bir süre aldı. Evimizde yemek olmadığı için yemek yemek istedik ve bir lokantaya girdik. Lokantadan çıktığımızda son otobüs seferi gerçekleşmiş olduğundan Batıkent'e

kadar yürümek zorunda kaldık. Gece tarafesinde taksiye binmeye de cesaret edemedik. Eve ulaştığımızda ellerimiz ve ayaklarımız bu kesmiş bir şekildeydi. Arkadaşlar ile aklımıza Japonya'da tek yolcu (okula gidip gelen bir öğrenci) için her gün çalışan tren hattı haberi geldi. Kendi aramızda hayıflandık...”

Sağlık ve çevre hizmetleri alanında öğrencilerin çok yoğun bir oranda sorun yaşamadığı görülmüştür. Bu sonucun istatistiksel olarak Isparta'nın Türkiye'nin en yaşanabilir ili olmasının bir yansıması olduğu düşünülebilir.

Öneri: Ulaştırma, Çevre ve Sağlık Hizmetleri

- Üniversiteye ulaşımında alternatif ulaşım hizmetinin olması rekabet alanı oluşturacağı için hem fiyat düzeyine hem de hizmet kalitesine olumlu bir etki yaratabilir...
- Otobüs duraklarının kış şartlarına uygun bir şekilde yeniden düzenlenmesi yararlı bir hizmet olacaktır...
- Otobüs-durak takibine yönelik mobil uygulamanın geliştirilmesi, durakta bekleme süresinin azalmasına ve zaman kayıplarının azalmasına sebep olacaktır...
- Şoförlerin yoğun insan iletişimi ve yoğun trafik etkisinde maruz kaldıkları için öfke terapisinin düzenlenmesi ve psikolojik destek hizmetlerinin sağlanması...
- Isparta ilinde üst düzey yönetici olarak görev yapan kamu idarecilerinin periyodik aralıklar ile şehir-üniversite otobüs hattını kullanması ve bu süre zarfında öğrenciler ile otobüs sohbetleri düzenlemeleri hem ulaşım alanında yaşanan sorunların hızla çözüme kavuşmasına hem de diğer sorunların düzenli olarak takip edilmesine zemin hazırlayabilir...
- Kayıt, mezuniyet ve sınav dönemlerinde ek uçak seferlerinin konulması için THY nedinde girişimlerde bulunulması...

Eğitim hizmetleri sektöründe öğrencilerin en önemli gördükleri ve en öncelikli olarak çözülmesi gereken sorun “üniversite ders müfredatlarının güncellenmemesi nedeniyle eğitim kalitesi düşmesi” olmuştur. Bu sorunu “eğitimde kullanılan donanımların yetersizliği” ve “tespit edilen sorunların çözüme kavuşmaması” gelmektedir. Ayrıca “üniversitede eğitimin pratiğe yansımadağı”, “eğitim veren kuruluşların kendilerini yenileyemediğı”, “öğrencilerin harcamalarının önemli bir kısmının konaklama, ulaşım sektörlerine gitmesi sebebiyle eğitime kaynak ayıramamaları”, “eğitmcilerin kendilerine dikkat ederek örnek olmaları gerektiğı” önemli olduğu vurgulanan diğer sorun alanları olarak göze çarpmaktadır. Eğitim hizmetleri konusunda katılımcı öğrencilerden, aldıkları bir derste yaşadıkları olay ve elde ettikleri sonuç aşağıdaki gibidir.

“Üniversite öğrencisi olarak almış olduğumuz bir derste hocamız ile aramızda söyle bir konuşma geçti. Biz ders işleyiş şeklinin değiştirilmesinin iyi olacağınız söyledüğümüzde, ders veren hocamız; «bu ders böyle işlenir, öğrenci olarak anlayamaya bilirsiniz, bu dersi anlatmak için en iyi yol bu şekildedir» dedi. Bir arkadaşımız ise; «hocam, yemeğın iyi ve lezzetli olduğunu anlamak için açığı olmaya sizce gerek var mı?» diye sorunca, hocamız ne demek istediğimizi anladı ve ortak bir sistematik belirledik. Eğitim dönemimiz içerisinde en keyifli dersimiz o oldu. Keşke tüm hocalarımız değişime bu kadar açık olsa...”

Öğrenciler, ortak akıl toplantısında günümüz işdünyasında yoğun bir rekabetin yaşandığını ve avantaj sağlamanın en önemli faktörünün sahip olunan bilgi olduğunu ifade etmişlerdir. Bu nedenle ders bilgilerinin ve içeriklerinin güncellenmesinin kendileri açısından önem taşıdığını vurgulamışlardır. Özel eğitim kurumları ile ilgili olarak bir öğrencinin anlattığı anekdot aşağıdaki gibidir.

“Türkiye’de aileler, kız çocukları için belirli mesleklerin uygun olduğunu sürekli olarak vurgulamakta ve özellikle kamu sektöründe çalışmanın daha doğru bir tercih olacağını dikte etmektedirler. Benim ailem de bana bu telkini sürekli olarak yapmaktadır. Ben de hazırlık yapmak ve kendimi disipline etmek için

en doğru yolun kursa gitmek olduğuna karar verdim. Kursa bağladıktan sonra eğitim veren hocalarımızla konuşurken birkaç tanesinin atama beklediğini anladım. Bu durum bana çok ironik geldi. Çünkü, KPSS ile atanamamış sözleşmeli öğretmenler, bizi KPSS sınavına hazırlamaktaydı.”

Öneri: Eğitim Hizmetleri

- Üniversite Mezun Komisyonun fakülteler düzeyinde de oluşturularak, güncel sektörel eğitim gerekliliklerinin belirlenmesi ile ders içeriklerinin güncellenmesinin sürekli hale getirilmesi...
- Isparta Belediyesi bünyesinde düzenlenen ISMEK eğitimlerinin üniversite öğrencilerine tanıtım ve bilgilendirilmesine yönelik çabaların artırılması...
- Eğitim kurumlarında kar maksimizasyonu hedefi ile öğrenci başarısı ve eğitim etkinliğinin artırılması hedefleri arasında dengenin gözetilmesi...
- Öğrencilerin teorik eğitimlerinin yanında pratik becerisi kazanması için İŞKUR tarafından düzenlenen İşbaşı Eğitim Programı bünyesinde SDÜ öğrencilerinin staj olanaklarının artırılması için Üniversite yönetimin girişimleri yoğunlaştırılması...
- Esnaf Odası ve Ticaret ve Sanayi Odası nezdinde yapılacak girişimler ile hizmet sektörü işletmelerinden "1 işletme 1 öğrenci" burs kampanyası düzenlenmesinin sağlanması...
- Öğretmen olarak eğitim verecek kişilerin "Pedagojik Formasyon" alarak eğitim vermeye başlamalarından hareketle eğitim verecek kişilerin eğitimlerinin sağlanması...
- Isparta Belediyesi'ne işyeri ruhsatı almak için başvuran özel eğitim kurumlarının eğitim binalarının, sınıflarının eğitim-öğretim faaliyetleri için uygun olup olmadığının denetlenmesi...
- Ulusal ve uluslararası akredite olmuş fakülte sayısının artırılması için gerekli çabaların artırılması...
- Üniversiteye gelen yabancı uyruklu öğrenciler ile yabancı dil konuşma gruplarının oluşturulması ve üniversite öğrencilerinin yabancı dil pratiği kazanmalarının kolaylaştırılması...

Hizmet sektörüne ilişkin son çalışma grubu uzmanlık ve mesleki hizmetler alanına odaklanmıştır. Ortak Akıl toplantısı katılımcıları tarafından bu alanda en önemli ve çözülmesi en öncelikli sorunun “öğrencilere iş imkânı sağlamak isteyen işletmeler ile çalışmak isteyen öğrenciler arasında bir platformun olmayışı” olduğu ifade edilmiştir. Diğer sorunlar arasında “öğrenciler için yarı zamanlı iş konusunda daha geniş imkanların sağlanmaması” ve “insanlarda çevre bilincinin eksik olması” konuları yer almaktadır. Yapılan değerlendirmeler sonucunda öğrenciler tarafından, Isparta’da veterinerlik hizmetlerinin yetersiz bulunduğu tespit edilmiştir.

Uzmanlık ve mesleki hizmetler konusun-

da sektör temsilcileri tarafından özellikle vurgu yapılan bir husus aşağıdaki gibidir.

“Hizmet sektöründe çalışanlar olarak müşteriler ile daha doğrudan ve yüz yüze bir iletişimimiz bulunmakta. Bu nedenle kişisel olarak kendini geliştirmiş, beden dili ve iletişim kabiliyetleri yüksek üniversite öğrencilerini kısımlı zamanlı da olsa istihdam etmek istiyoruz. Ancak aradığımız yetenek ve yeterlilikteki öğrencilere ulaşmakta zorluk yaşıyoruz. Tanıdığımız ve bildiğimiz üniversite hocalarından rica ederek; «hocam bildiğiniz bir öğrenci varsa bize yönlendirirseniz seviniriz» demek suretiyle ulaşabiliyoruz. Bazen de çabalarımız sonuçsuz kalıyor. Üniversite yönetiminden bu sorunları kolaylaştırıcı bir çözüm bekliyoruz.”

Öneri: Uzmanlık ve Mesleki Hizmetler

- Üniversite Kariyer Merkezi bünyesinde oluşturulacak (mobil, web temelli) bir platform ile çalışmak isteyen öğrencilerin daha kolay iş bulabilmesi ya da personel arayan işletmelerin çalışmak isteyen öğrencilere daha kolay ulaşabilmesinin sağlanması...
- Öğrenci çalıştıran işletmelerin sigorta, çalışma saatleri konusunda denetlenmesi ve esnek çalışmayı teşvik edici düzenleme yapılması...
- Isparta ili içinde kayıp eşya duyurularının yapılacağı e-platformlar oluşturularak bu konuda sorun yaşayan öğrencilere fayda sağlanabilir...
- Evcil hayvan besleyen öğrencilerin ihtiyaç duyduğu veterinerlik hizmetlerine kolay ulaşması adına Belediye bünyesinde ilgili bir birim oluşturulması...
- Yoğun ders çalışma temposu sebebiyle ev veya apartlarını temizletmek isteyen öğrencilerin ücret karşılığında güvenebilecekleri çalışanlara ulaşması konusunda danışacakları birimler kurulabilir...
- Avukatlık danışma ücretleri kapsamında öğrencilere (indirimli) yönelik ayrı bir fiyatlandırma tarifesinin oluşturulması...
- Gerek gazete, gerekse de yerel basın hizmeti sağlayan kuruluşlarda öğrencilerin sorunlarını aktarabilecekleri ve çözüm arayabilecekleri "öğrenci köşeleri / öğrenci saatleri" oluşturulması...

KAYNAKÇA

Bayuk, M. (2006). Hizmet Pazarlaması ve Müşteri Tutma. Akademik Bakış, 1-12.

Clark, C. A. (1940). The Conditions of Economic Progress. London: MacMillan.

Çeştepe, H., & Ergün, H. (2011). Hizmet Ticaretinin Dünya ve Türkiye Ekonomisindeki Yeri. Bartın Üniversitesi İİBF Dergisi, 2(4), 49-69.

ÇSGB. (2017). Bilişim Sektörü Ulusal İstihdam Stratejisi: 2014-2023. Ankara: Çalışma ve Sosyal Güvenlik Bakanlığı Ya.

Diñer, B., & Özaslan, M. (2004). İlçelerin Sosyo-Ekonomik Gelişmişlik Sıralaması Araştırması. Ankara: Devlet Planlama Teşkilatı.

Diñer, B., Özaslan, M., & Satılmış, E. (1996). İlçelerin Sosyo-Ekonomik Gelişmişlik Sıralaması. Ankara : Devlet Planlama Teşkilatı.

DPT. (2003). İllerin ve Bölgelerin Sosyo-Ekonomik Gelişmişlik Sıralaması. Ankara: Devlet Planlama Teşkilatı.

Dulupçu, M., Gövdere, B., & Sezgin, A. (2010). Isparta İlinin Gelişmesinde Sanayi ve Ticaretin Yeri ve Önemi. Isparta İlinin Ekonomik Gelişmesi (s. 29-60). Isparta: İktisadi Araştırmalar Vakfı.

Dura, C. v. (2002). Bilgi Toplumu, Bilgi Ekonomisi ve Türkiye. İstanbul: Literatür Ya.

Dünya Bankası . (2010). Türkiye Yatırım Ortamının Dergilerendirilmesi. İstanbul: Yatırım Ortamını İyileştirme Koordinasyon Kurulu.

Emlak Endeksi. (2018, Haziran 15). www.sahibinden.com: <https://www.sahibinden.com/emlak-endeksi/kiralik/isparta/390> adresinden alındı

Eurostat. (2008). Nace Rev.2: Statistical Classification of Economic Activities in the European Community. Luxembourg: European Commission.

Fisher, A. (1933). Production, Primary, Second-

dary and Tertiary. Economic Record, 24-38.

Grönroos, C. (1990). Service Management and Marketing. Massachusetts: Lexington.

Gündoğan, N. (2002). Hizmet Sektöründe İstihdam. Kamu-İş, S.1.

ILO. (2018, Mayıs 5). International Labor Organization. <http://www.ilo.org/wesodadata/?chart=Z2VuZGVyPVsiVG90YWwiXSZ-1bml0PSJ0dW1iZXIiJnNIY3Rvcj1bkluZH-VzdHJ5IiwuU2VydmljZXMiLCJBZ3JpY3Vs-dHVyZSJdJnllyXJGcm9tPTE5OTEmaW5jb-21lPVtdJmluZGljYXRvcj1bInRvdGFsRW1w-bG95bWVudCJdJnN0YXR1cz1bIlRvdGFsIl-OmcmVnaW9uPVsiV29ybGQjXSZj> adresinden alındı

ILO. (2018). World Employment Social Outlook (Trends 2018). Geneva: International Labor Organization.

IMF. (2016). World Economic Outlook. Washington DC.: International Monetary Fund.

Johnston, L. (2012, 02 22). History lessons: Understanding the decline in manufacturing. MinnPost.

Kalkınma Bakanlığı. (2011). İllerin ve Bölgelerin Sosyo-Ekonomik Gelişmişlik Sıralaması Araştırması. Ankara: Bölgesel Gelişme ve Yapısal Uyum Genel Müdürlüğü.

Kenessey, Z. (1987). The Primary, Secondary, Tertiary and Quaternary Sectors of the Economy. The Review of Income and Wealth, 33(4), 359-385.

KESK. (2018, 05 15). İstatistikler. Türkiye Esnaf ve Sanatkarlar Konfederasyonu: <http://www.tesk.org.tr/tr/calisma/sicil/ist.php> adresinden alındı

KYK. (2017). 2017 Yılı Faaliyet Raporu. Ankara: Yüksek Öğrenim Kredi ve Yurtlar Kurumu.

Lehtinen, U., & Järvinen, R. (2015). The Role of Service Characteristics in Service Innovations. NJB, 64(3), 168 – 181.

Lovelock, C. v. (2002). Principles of Service

Marketing and Management. New Jersey: Prentice Hall.

Meteoroloji Genel Müdürlüğü. (2018, Haziran 05). <https://www.mgm.gov.tr/veridegerlendirme/il-ve-ilceler-istatistik.aspx?m=ISPARTA> adresinden alındı

OECD. (2000). The Service Economy, Business and Industry Policy Forum Series. France: OECD Publications.

OECD. (2017). Digital Economy Outlook. Paris: OECD Publishing.

Öçal, T. (1990). İktisat. Ankara: Gazi Üniversitesi Yayınları.

Özsağır, A. v. (2012). Hizmetler Sektörü İçinde Hizmet Ticaretinin Yeri ve Karşılaştırmalı Bir Analizi. Elektronik Sosyal Bilimler Dergisi, 11(41), 311-331.

R.T, R., Zahorik, A., & Keiningham, T. (1996). Return on Quality: Making Service Quality Financially Accountable. Journal of Marketing, 59.

Shostack, G. (1982). How to Design a Service. European Journal of Marketing, 16(1), 32-36.

Taşkesenlioğlu, Z. (2010). Hizmet Sektör Raporu. İstanbul: MÜSİAD Ya.

Trimmer, M. P., Vries, G., & Vries, K. (2015). Patterns of Structural Change in Developing Countries. J. Weiss, & M. Tribe içinde, Routledge Handbook of Industry and Development, (s. 65-83). Abingdon:: Routledge.

TÜİK. (2015). İllerde Yaşam Endeksi. Ankara: Türkiye İstatistik Kurumu.

TÜİK. (2018, 5 25). Ulusal Hesaplar Veri Tabanı. Türkiye İstatistik Kurumu: www.tuik.gov.tr

United Nations. (2008). International Standard Industrial Classification of All Economic Activities (ISIC) Revision 4. New York: UN.

UNCTAD Handbook of Statistics (2017). United Nations Conference on Trade and Development, ss.34-35

Worldbank, (2018). <http://databank.worldbank.org/data/reports.aspx?source=worlddevelopm-ent-indicators>.

WTO. (2017). World Trade Report 2017. Switzerland: World Trade Organization.

Zeithaml, V. v. (2000). Service Marketing. New York: McGraw Hill.

Zengin, E., & Erdal, A. (2000). Hizmet Sektöründe Toplam Kalite Yönetimi. Journal of Qafgaz İniversity, 3(1), 43-56.





ISPARTA İLİ ÖĞRENCİ ODAKLI HİZMET SEKTÖRÜ ANALİZİ

ilham veren üniversite

Isparta ilinde sektörlerin ekonomik yapı içerisindeki paylarını oransal olarak incelediğimizde hizmet sektörü %61 ile ilk sırada gelmektedir. Sanayi sektörü %20 ile ikinci sırada iken, tarım sektörü %19 ile üçüncü sırada bulunmaktadır. Bu ekonomik gerçekliğe rağmen, Isparta ili özelinde ağırlıklı olarak sanayi sektörü ve tarım sektörü üzerine yoğun bir ilgi ve özen gösterilmekte iken, hizmetler sektörünün göz ardı edilmekte olduğu yapılan alan araştırmasında göze çarpan bir husus olarak ortaya çıkmaktadır. Hazırlanmış olduğumuz çalışma ile bu eksikliğin giderilmesinde bir nebze de olsa katkı sağlamayı amaçlamış bulunmaktayız. Hizmetler sektörünün (alt sektörleri ile birlikte) oldukça geniş bir kapsama sahip olması sebebi ile bu çalışmada, hizmetler sektörü genel kapsamı çerçevesinde değil, Isparta İli özelinde üniversite öğrencilerinin yararlandığı ve kullandığı hizmetler çerçevesinde ele alınmıştır. Çünkü Isparta ili her geçen gün daha fazla “öğrenci kenti” olma yolunda ilerlemektedir.

Öğrenci Odaklı Hizmet Sektörü Durum analizi kapsamında 2000 öğrenci üzerinde yapılan anket ile saha araştırması gerçekleştirilmiş sonrasında ise öğrenci temsilcileri ve sektör aktörlerinden oluşan 70 kişilik odak grup katılımı ile ortak akıl toplantısı düzenlenerek sektöre ilişkin sorunlar ve çözümler bulunmaya çalışılmıştır. Bu bağlamda konaklama hizmetleri, ticari hizmetler, eğlence, kültür ve spor hizmetleri, turizm, yiyecek-içecek hizmetleri, ulaştırma, çevre ve sağlık hizmetleri, eğitim hizmetleri ve uzmanlık gerektiren mesleki hizmetler alanlarında öneriler getirilmeye çalışılmıştır.



**SÜLEYMAN
DEMİREL
ÜNİVERSİTESİ**

Süleyman Demirel Üniversitesi **Kurumsal İletişim Merkezi** / Aralık 2018



www.sdu.edu.tr



[sduniversitesi](https://www.facebook.com/sduniversitesi)



[@sd_universitesi](https://twitter.com/sd_universitesi)

ISBN: 978-605-9454-29-2