



## Çağrı Merkezi Hizmetleri Bölümü Öğrencilerinin Gelecek Beklentileri Üzerine Bir Araştırma: Selçuk Üniversitesi Örneği\*

İlknur Çevik Tekin\*\*  
Tahir Akgemci\*\*\*

### Öz

Bu çalışma, Selçuk Üniversitesi Sosyal Bilimler Meslek Yüksek Okulu, Çağrı Merkezi Hizmetleri Bölümü, örgün ve ikinci öğretimde öğrenim gören öğrencilerin gelecek beklentilerini ölçmeyi amaçlamaktadır. Araştırma kapsamında kullanılan anketin ilk bölümünde demografik özellikleri ölçen sorular yer almaktadır. İkinci bölümde ise Tuncer (2011)'in literatür taraması sonucu oluşturduğu 14 sorudan oluşan, öğrencilerin gelecek beklenti düzeylerini ölçen sorular bulunmaktadır. Araştırma verileri SPSS 24 istatistik programında analiz edilip, belirlenen hipotezler çerçevesinde yorumlanmıştır. Çalışma sonucunda; cinsiyete, sınıfa, öğretim durumuna, mezun olunan liseye göre anlamlı farklılık görülmemiştir. Ayrıca ailesi en az gelire sahip grubun en az beklentiye sahip grup olduğu, küçük yerleşim alanlarında yaşayan öğrencilerin, büyük yerleşim alanlarında yaşayan öğrencilere göre gelecekte beklediklerinin daha yüksek olduğu bulunmuştur.

\* Bu çalışma YEAUK 2017 isimli kongrede sözlü olarak sunulmuştur.

\*\* Öğr. Gör., Selçuk Üniversitesi Sosyal Bilimler MYO İşletme Yönetimi Bölümü, Konya/Türkiye, [ilknurtekin@selcuk.edu.tr](mailto:ilknurtekin@selcuk.edu.tr), [orcid.org/0000-0002-0802-1733](https://orcid.org/0000-0002-0802-1733)

\*\*\* Prof. Dr., Selçuk Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi İşletme Bölümü, Konya/Türkiye, [tagkemci@selcuk.edu.tr](mailto:tagkemci@selcuk.edu.tr), [orcid.org/0000-0001-5936-7462](https://orcid.org/0000-0001-5936-7462)

tır. Öğrencilerin kardeş sayıları arttıkça genel olarak gelecek beklentilerinin arttığı yine çalışma sonucu elde edilen istatistiki bulgular arasındadır.

**Anahtar Kelimeler:** Gelecek, beklenti, yüksek öğretim.

## **A Research on the Future Expectations of the Call Center Services Department Students: Selçuk University Sample**

### **Abstract**

This study aims to measure the future expectations of the students who are studying in daytime and evening education in Selcuk University Social Sciences Vocational High School, Call Center Services Department. In the first part of the questionnaire used in the survey, questions that measure demographic characteristics are included. In these cond-part, Tuncer (2011) has questions that measure the future expectation levels of students, consisting of 14 questions which are the result of the literature search. The data of the research was be analyzed in SPSS 24 statistical program and interpreted within the frame work of determined hypotheses. In the results of working; There were no significant differences in terms of sex, class, teaching status, graduation grade. It was also found that the family with the least family had the least expectant group, the students living in the small residential areas had a higher expectation than the students living in the big residential areas. As the number of siblings of students increases, expectations of future increases in general are again found to be statistically significant findings.

**Keywords:** Future, expectation, higher education.

## Giriş

TDK'ya göre beklenti "Bireyin belli şart ve durumların alacağı biçimler veya kendisinden beklenenler konusundaki öngörüsü"dür<sup>1</sup>. Gelecek, daha gerçekleşmemiş, ama bireylerin arzuları doğrultusunda yaşamayı istediği, hayatın insanları hep ileriye yönelten bir bölümdür. Bu bağlamda gelecek beklentisi bireylerin, gelecekte nasıl, nerede, kimlerle vb. olmak istemelerine bağlı olarak, bireysel ve toplumsal yaşamdan istedikleridir<sup>2</sup>. Gelecek beklentisine ilişkin öncü çalışmalar, 21. yüzyılın ilk çeyreğinde başlamış, bu yüzyılın ortalarında yeniden canlanmıştı<sup>3</sup>. Adler (1994)<sup>4</sup>e göre bir insanın davranışlarını geçmiş yaşantıları kadar gelecekte beklenenleri de belirler. "Yaşam Amacı" insanın önündeki hedef veya yol gösteren bir ışık gibidir. Aynı gerçek toplumlar için de geçerlidir. Toplumlar ekonomik ve sosyal politikalarıyla hedeflerini belirler, gelişim çizgisinde ona göre yol alırlar. Toplumda gençlerin geleceğe ilişkin beklentileri ise toplumun gelişim çizgisini ve dinamiğini belirleyen önemli etkenlerdendir. Çünkü gençlik, toplum için potansiyel bir güçtür. Bu noktada toplumun gelecek beklentisiyle gençlerin gelecekte beklenenleri çakışmaktadır<sup>5</sup>. Bir toplumda gençlerin geleceğe ilişkin beklentileri o toplumun gelişim çizgisini ve dinamiğini belirleyen önemli etkenlerdendir<sup>6</sup>. Gelecek tasarımı iyi yapamayan ve beklentilerini gerçekleştiremeyen kişilerin yoğun bir ümitsizlik duygusu yaşaması, stresle baş başa kalması muhtemeldir. İş yaşamında stresin iş taleplerinin sonucu olarak kabul edilebilir bir yanı olmasına karşın, bireyin kendini ortaya koyma fırsatı bulamaması ve bu yönde desteklenmemesi uzun süreli strese neden olarak tükenmişliğe dönüşebilmektedir. Bu halde mesleki eğitimden geçen çalışanların uygun mesleki tercihler yapmış ve geleceğine yönelik olumlu beklentiler içinde olmaları son derece önemlidir<sup>7</sup>. Ancak insanın beklenti düzeyinin belirlenmesinde kendinden ve çev-

1 <http://www.tdk.gov.tr>

2 Hıdır Apak, "Suriyeli Göçmenlerin Gelecek Beklentileri", Birey ve Toplum Sosyal Bilimler Dergisi, 5(1), 2015, s. 126.

3 Tuba Şanlı, Sinan Saraçlı, "The Journal of KAU IIBF, 6(11), 2015, s.27. Analysis Of The Factors Effecting The University Students' Future Expectations

4 Alfred Adler, İnsan Tabiatını Tanıma. Çev. Ayda Yörükân. Ankara: Türkiye İş Bankası Yayınları, 1994.

5 Müzeyyen Güleri, "Üniversiteli ve İşçi Gençliğin Gelecek Beklentileri ve Kötümserlik İyimsizlik Düzeyleri". Kriz Dergisi, 1998, (1) 7, s.57.

6 Müzeyyen Güleri, A.g.e, s.57.

7 Ömay Çokluk, Örgütlerde Tükenmişlik: Yönetimde Çağdaş Yaklaşımlar. (Edit: Cevat Elma ve Kamile Demir). 2000, Ankara: Anı Yayıncılık. Aktaran; Murat Tuncer, Yükseköğretim Gençliğinin Gelecek Beklentileri Üzerine Bir Araştırma, Turkish Studies-International Periodical for the Languages, Literature and History of Turkishor Turkic, 6(2), 2011, s.936.

resinden gelen koşulların önemi büyüktür. Örneğin bir kişinin, sağlıklı, hasta, parlak, donuk zekâlı oluşu, tarımsal bir toplumda, şehirde veya bir metropolde yaşaması onun beklenti düzeylerini belirlemede büyük önem taşır<sup>8</sup>.

### **Araştırmanın Amacı ve Yöntemi**

Çalışmada Çağrı Merkezi Hizmetleri bölümünde öğrenim gören öğrencilerin gelecek beklentilerini ölçmeye yönelik bir araştırma yapılmıştır. Çalışmanın evrenini Selçuk Üniversitesi Sosyal Bilimler Meslek Yüksek Okulunda 2016-2017 eğitim yılında öğrenim gören 1. ve 2. sınıf öğrenciler oluşturmaktadır. Öğrencilerin 89'u normal öğretim öğrencisi, 81'i ise ikinci öğretim öğrencisi olarak eğitim almaktadır. Çalışma kapsamında 160 öğrenciye ulaşılmış olup, örnekleme 153 öğrenci verileri (evrenin %94'ü) oluşturmaktadır. Veriler anket yoluyla elde edilmiştir. Araştırma kapsamında kullanılan anketin ilk bölümünde demografik özellikleri ölçen sorular yer almaktadır. İkinci bölümünde ise Tuncer (2011)<sup>9</sup>'in literatür taraması sonucu oluşturduğu 14 sorudan oluşan, öğrencilerin gelecek beklenti düzeylerini ölçen sorular bulunmaktadır. Araştırma verileri SPSS 24 istatistik programında analiz edilip, belirlenen hipotezler çerçevesinde yorumlanmıştır. Araştırmanın hipotezleri:

1. Çağrı Merkezi Hizmetleri Bölümü öğrencilerinin beklenti düzeyleri cinsiyete göre farklılık göstermektedir.
2. Çağrı Merkezi Hizmetleri Bölümü öğrencilerinin beklenti düzeyleri birinci ve ikinci sınıf olmalarına göre değişmektedir.
3. Çağrı Merkezi Hizmetleri Bölümü öğrencilerinin beklenti düzeyi normal ya da ikinci öğretim öğrenci olmalarına göre değişmektedir.
4. Çağrı Merkezi Hizmetleri Bölümü öğrencilerinin beklenti düzeyleri mezun olunan lise türüne göre değişiklik göstermektedir.
5. Çağrı Merkezi Hizmetleri Bölümü öğrencilerinin beklenti düzeyleri ailelerinin gelirine göre değişmektedir.
6. Çağrı Merkezi Hizmetleri Bölümü öğrencilerinin beklenti düzeyleri ailenin yaşadığı yerleşim yerine göre değişmektedir.
7. Çağrı Merkezi Hizmetleri Bölümü öğrencilerinin beklenti düzeyleri aile ile yaşayıp yaşamadıklarına göre değişmektedir.
8. Çağrı Merkezi Hizmetleri Bölümü öğrencilerinin beklenti düzeyleri kardeş sayısına göre değişmektedir.

8 Metin İnceoğlu, Güdüleme Yöntemleri, 1985, Ankara. S. 6.

9 Murat Tuncer, A.g.e.

**Araştırmanın Bulguları**  
**Tablo 1. Demografik Özellikler**

<b>Demografik Özellik</b>	<b>Sayı(n)</b>	<b>Yüzde (%)</b>
<b>CİNSİYET</b>		
Bayan	89	58,2
Erkek	64	41,8
<b>SINIF</b>		
1.	71	46,4
2.	82	53,6
<b>ÖĞRENİM TÜRÜ</b>		
Normal	80	52,3
İkinci	73	47,7
<b>KARDEŞ SAYISI</b>		
Yok	2	1,3
1	25	16,3
2	38	24,8
3	48	31,4
4 ve üzeri	40	26,1
<b>AİLENİN YAŞADIĞI YER</b>		
Köy	24	15,7
İlçe	45	29,4
İl	84	54,9
<b>MEZUN OLUNAN LİSE</b>		
Meslek Lisesi	75	49,0
Diğer	78	51,0
<b>BİRLİKTE YAŞAM</b>		
Aile ile	88	57,5
Yurt	45	27,4
Evde (Tek)	6	3,9
Evde (Arkadaşlarla)	14	9,2
<b>AİLENİN GELİRİ</b>		
1000-1500	51	33,3
1501-2000	44	28,8
2001-2500	19	12,4

2001-3000	20	13,1
3001 ve üzeri	19	12,4

Çağrı Merkezi Hizmetleri Bölümü öğrencilerinin demografik özellikleri Tablo 1’de gösterilmiştir. Öğrencilerin aile gelirlerinin çoğunlukla asgari ücret düzeyine yakın olması dikkat çekicidir. Programı tercih eden öğrencilerin yarıdan fazlasının kız olması yine Tablo 1’de görülmektedir. Ayrıca, öğrencilerin yarıyından fazlası ilde yaşamaktadır. Ailesi ile yaşayan öğrencilerin oranı da diğerlerine göre %50’nin üzerindedir. Çalışma yapılan üniversite yerleşkesi Konya’da olmasından dolayı öğrencilerin büyük bir kısmının Konya’da ailesiyle birlikte ikamet ettiği sonucu çıkarılabilir.

**Tablo 2. Tanımlayıcı İstatistikler**

Maddeler	N	Ort.	Std. Sapma
1. Benimle gurur duyulacak bir meslekte çalışacağım	153	3,5948	1,26926
2. Kamu kadrosunda bir işte çalışacağım	153	3,5163	1,31342
3. Yeteneklerimi gösterebileceğim bir işte çalışacağım	153	3,6536	1,25300
4. Masa başı bir işte çalışacağım	153	3,6536	1,29432
5. Beni sıkmayan bir işte çalışacağım	153	3,7386	1,29661
6. Toplumda saygı duyulan bir meslekte çalışacağım	153	3,7451	1,26454
7. Kazancı bol olan bir işte çalışacağım	153	3,5294	1,24107
8. Yükselme imkânı olan bir işte çalışacağım	153	3,8431	1,17046
9. Yapacağım işten zevk alacağım	153	3,8627	1,23042
10. Yapacağım iş bana lüks bir hayat sunacak	153	3,1634	1,27454
11. Yapacağım iş cinsiyetime uygun olacak	153	3,7778	1,23129
12. Yapacağım iş özel yaşamıma engel olmayacak	153	3,7778	1,20973
13. Seçeceğim meslek geleceğimi güven altına alacak	153	3,7516	1,30425
14. Aldığım eğitimi yeterli görmeyip bir üst eğitim devam edeceğim	153	3,7190	1,23788

En yüksek ortalama 3,86 ile “yaptığım işten zevk alacağım” maddesine aittir. İkinci önem verdikleri madde 3,84 ortalama ile “yükselme imkânı olan bir işte çalışacağım” maddesidir. En az katıldıkları madde 3,16 ortalama ile “yaptığım iş bana lüks bir hayat sunacak” önermesidir. Bu ortalamalara göre gençlerin yaptıkları işten zevk almaya her şeyden çok önem verdikleri ve yükselme isteklerinin oldukça önemli olduğu görülmektedir. Yaptıkları işin lüks bir hayat sunması en az beklenti gösterdikleri maddeyi oluşturmaktadır.

**Tablo 3. KMO ve Bartlett Testi**

Kaiser-Meyer-Olkin Örnekleme Yeterliliğinin Ölçümü.		,921
<b>Bartlett'in Sphericity Testi</b>	<b>Yaklaşık Ki-Kare</b>	1328,858
	<b>Df</b>	91
	<b>Sig.</b>	,000

**Tablo 4. Temel Bileşenler Analizi**

Bileşen	Başlangıç Özdeğerleri			Kare Yüklemelerin Ekstraksiyon Topamları		
	Toplam	Varyansın Yüzdesi	Birikimli Yüzde	Toplam	Varyansın Yüzdesi	Birikimli Yüzde
1	7,731	55,225	55,225	7,731	55,225	55,225
2	,952	6,798	62,022			
3	,915	6,534	68,556			
4	,644	4,601	73,157			
5	,581	4,152	77,309			
6	,552	3,942	81,251			
7	,483	3,451	84,703			
8	,446	3,186	87,889			
9	,404	2,888	90,777			
10	,365	2,607	93,384			
11	,271	1,936	95,320			
12	,261	1,865	97,185			
13	,243	1,735	98,920			
14	,151	1,080	100,000			

Ekstraksiyon Metodu: Temel Bileşen Analizi.

KMO ve Bartlett's testi faktör analizi yapabilmek için ön şartlardandır. KMO ve Bartlett's testinin anlamlı olması faktör analizine uygun olduğunu gösterir. Kaiser-Meyer-Olkin Measure of Sampling Adequacy (KMO) değeri .92'dir ve  $0.92 > 0.60$  olduğu için istatistiki bakımdan anlamlıdır. Bartlett's testi Chi-Square değeri 1328,858 ve serbestlik derecesi 91 olup anlamlıdır ( $p=0.00$ ,  $p<0.05$ ). Faktör analizinde 14 maddenin öz değeri 1 olacak şekilde temel bileşenler analizi öncelikli olmak üzere varimax eksen döndürmesi gerçekleştirilmiştir. Çalışma sonucu tek faktör elde edilmiştir ve bu faktör toplam varyansın %55'ini açıklamaktadır.

**Tablo 5. Ortak Varyans Analizi**

Maddeler	İlk	Çıkarma
1. Benimle gurur duyulacak bir meslekte çalışacağım	1,000	,618
2. Kamu kadrosunda bir işte çalışacağım	1,000	,449
3. Yeteneklerimi gösterebileceğim bir işte çalışacağım	1,000	,598
4. Masa başı bir işte çalışacağım	1,000	,441
5. Beni sıkmayan bir işte çalışacağım	1,000	,506
6. Toplumda saygı duyulan bir meslekte çalışacağım	1,000	,660
7. Kazancı bol olan bir işte çalışacağım	1,000	,663
8. Yükselbilme imkânı olan bir işte çalışacağım	1,000	,629
9. Yapacağım işten zevk alacağım	1,000	,732
10. Yapacağım iş bana lüks bir hayat sunacak	1,000	,463
11. Yapacağım iş cinsiyetime uygun olacak	1,000	,428
12. Yapacağım iş özel yaşamıma engel olmayacak	1,000	,551
13. Seçeceğim meslek geleceğimi güven altına alacak	1,000	,633
14. Aldığım eğitimi yeterli görmeyip bir üst eğitime devam edeceğim	1,000	,360
Ekstraksiyon Metodu: Temel Bileşen Analizi.		

9. madde %73 oranı ile toplam faktörü şekillendirmede en çok etkileyen faktördür. 0.30'un altında faktör yükü olmadığı için çıkarılacak madde yoktur <sup>10</sup>

**Tablo 6. Güvenilirlik Analizi**

Cronbach Alfa	Cronbach Alfa Standart Maddeler	Madde Sayısı
,936	,936	14

Cronbach Alfa değeri 0,94'tür. 0,94>0,70 olduğu için ölçeğin oldukça güvenilir olduğunu söylenebilir.

Farklılık analizleri kapsamında; birbirinden bağımsız iki grubun veya örneklemin bağımlı bir değişkene göre ortalamalarının karşılaştırılarak, ortalamalar arasındaki farkın belirli bir güven düzeyinde anlamlı olup olmadığını test etmek için kullanılan Bağımsız örneklem T testi kullanılmıştır. T Testine göre; cinsiyet, birinci ya da ikinci sınıf olma, birinci öğretim ya da ikinci öğretimde

10 Şener Büyüköztürk, Veri Analizi El Kitabı, Pegem Yayınları, Ankara, 2002 s.127.



öğrenim görüyor olmak, meslek lisesi mezunu olmak ya da olmamak açısından anlamlı bir farklılık yoktur ( $p>0,05$ ) Bu nedenle ilk dört hipotez reddedilmiştir.

**Tablo 7. Değişkenlere Göre Bağımsız Örneklem T Testi**

Faktörler		N	Ort.	Std. Sap.	t	P
Cinsiyet	Kadın	89	3,63	0,88	-0,58	0,57
	Erkek	64	3,72	0,99		
Sınıf	1.	71	3,68	0,90	0,22	0,82
	2.	82	3,65	0,96		
Öğrenim	Örgün	73	3,56	0,97	1,31	0,19
	Gece	80	3,76	0,88		
Lise	Meslek	75	3,60	0,87	-0,84	0,40
	Diğer	78	3,73	0,98		

\* $p<0.01$  düzeyinde anlamlıdır.

Araştırmanın diğer hipotezleri için Tek Yönlü Varyans analizi (One-Way Anova) kullanılmıştır. Tek yönlü varyans analizi, bağımsız üç veya daha fazla örneklem ortalaması arasındaki farkın sıfırdan anlamlı bir şekilde farklı olup olmadığını test etmek üzere uygulanır. Farklılık olan verilerde farklılığın hangi gruplardan kaynaklandığını belirlemek için post-hoc testlerinden LCD testi kullanılmıştır. Anova tablosundan kardeş sayısının öğrencilerin gelecek beklentilerine etki ettiği görülmüştür. Dolayısıyla, grupların kardeş sayısı arasında anlamlı bir farklılık olduğu bulunmuştur ( $F=1.35$ ,  $p<.005$ ). Farklılığın hangi gruplar arasında olduğunu görmek için yapmış olduğumuz LCD testine göre farklılık olan grup 1 kardeşi olanlar ile 4 ve 4'ten fazla kardeşi olanlar arasında, 4 ve üzeri kardeşi olanlar lehinedir. Ortalamalara baktığımızda 4 ve üzeri kardeşi olanların beklenti düzeylerinin (ort=3,85) 1 kardeşi olanlardan(ort= 3,36) yüksek olduğu görülmektedir.

**Tablo 8. Kardeşler arasında ANOVA Sonuçları**

Varyansın Kaynağı	Kareler Toplamı	sd	Kareler Ortalaması	F	p
Gruplararası	4,630	4	1,158	1,354	,025
Grupları içi	126,542	148	,855		
Toplam	131,172	152			

**Tablo 9. Kardeş Sayısına Göre Ortalamalar**

Kardeş Sayısı	N	Ort.	Std. Sap.
yok	2	3,0714	,80812
1	25	3,3600	,84979
2	38	3,7293	1,07575
3	48	3,6443	1,00363
4 ve üzeri	40	3,8536	,68683
<b>Total</b>	153	3,6662	,92896

Ailenin gelirine göre Anova testi sonuçlarına baktığımızda farklılığın anlamlı olduğunu görüyoruz ( $p < 0,05$ ). Farklılığın nedeninin hangi gruplar arasında olduğunu görmek için post-hoc testlerinden LCD testi yapıldı. Farklılık 1000-1500 gelire sahip grupla; 2001-2500, 2501-3000, 3001 ve üzeri gruplar arasında oluşmuştur. Grup ortalamalarına baktığımızda geleceğe dair beklentilerinin gelirler artıkça arttığı görülmektedir.

**Tablo 10. Aile Gelirine Göre Anova Testi**

Varyansın Kaynağı	Kareler Toplamı	sd	Kareler Ortalaması	F	p
Gruplararası	16,872	4	4,218	5,461	,000
Gruplariçi	114,300	148	,772		
Toplam	131,172	152			

**Tablo 11. Aile Geliri Ortalamaları**

Aile Geliri	Sayı	Ortalama	Std. Sapma
<b>1000-1500</b>	51	3,3375	1,03402
<b>1501-2000</b>	44	3,5016	,85082
<b>2001-2500</b>	19	4,0000	,72921
<b>2001-3000</b>	20	4,0821	,54903
<b>3001 ve üzeri</b>	19	4,1579	,89486
<b>Total</b>	153	3,6662	,92896

Öğrencilerin ailelerinin yaşadığı yere göre yapılan Anova testine göre, yaşanılan yerler bakımından grup ortalamaları anlamlı farklılık göstermektedir ( $p < 0,05$ ). Farklılığın nedeninin hangi gruplar arasında olduğunu anlamak için LCD testine baktığımızda köyde yaşayanlar ile ve ilçede yaşayanlar arasında farklılık olduğu görülmektedir. Grup ortalamalarına baktığımızda, köyde yaşayanların gelecek beklentileri ilçe ve ilde yaşayanlardan fazla olup, ailesi ilçede yaşayanların anlamlı farklılık olmasa bile, ilde yaşayanlardan daha yüksek beklenti düzeyine sahip olduğu görülmektedir.

**Tablo 12. Ailenin Yaşadığı Yere Göre Anova Testi**

Varyansın Kaynağı	Kareler Toplamı	Sd	Kareler Ortalaması	F	p
Gruplararası	6,418	2	3,209	3,859	,023
Gruplariçi	124,753	150	,832		
Toplam	131,172	152			

**Tablo 13. Ailenin Yaşadığı Yere Göre Ortalamalar**

Yaşanılan Yer	N	Ortalama	Std. Sap.
köy	24	4,1339	,75690
ilçe	45	3,6317	,92305
il	84	3,5510	,94479
Total	153	3,6662	,92896

Öğrencilerin öğrenim görürken konakladıkları yere göre yapılan tek yönlü ANOVA testine göre gruplar arasında anlamlı bir farklılık yoktur. Ancak farklılık anlamlı olmamakla birlikte en yüksek beklentiye sahip öğrenciler, evde arkadaşları ile yaşayanlar (ort=3,97) iken; en az beklentiye sahip öğrenciler, aileleriyle birlikte yaşayanlar (ort=3,56)'dır.

**Tablo 14. Yaşanılan Yere Göre Anova Testi**

Varyansın Kaynağı	Kareler Toplamı	sd	Kareler Ortalaması	F	p
Gruplararası	3,034	3	1,011	1,176	,321
Gruplariçi	128,138	149	,860		
Toplam	131,172	152			

**Tablo 15. Yaşanılan Yere Göre Ortalamalar**

Bir. Yaşam.	Sayı	Ortalama	Std. Sapma
Ailemle	88	3,5560	,86358
Yurtta	45	3,7889	,92606
Evde(tek)	6	3,6548	1,53690
Evde(ark)	14	3,9694	1,02700
<b>Total</b>	153	3,6662	,92896

### Sonuç ve Tartışma

Çalışmadan elde edilen sonuçlara göre; çağrı merkezi hizmetleri bölümü öğrencilerinin yarısından fazlasının kız öğrencilerden oluştuğu söylenebilir (%58). Normal öğretim öğrencilerin ikinci öğretimden (%52) diğer liselerden mezun olanların meslek lisesinden fazla (%51) olduğu görülmektedir. Ailelerinin yaşadığı yerlere göre olan sınıflandırmada en fazla ilde yaşayanların (%55) olduğu, ilçede yaşayanların ikinci sırada (%30) en az ise köyde yaşayanların olduğu görülmektedir (%16). Çağrı Merkezi Hizmetleri bölümü öğrencilerinin yarısından fazlasının ailesiyle yaşadığını (%58) söyleyebiliriz. %27'sinin yurtta yaşadığını, %9'unun evde arkadaşlarıyla ve %4'ünün evde tek başına yaşadığını görüyoruz. Aile gelirine göre yapılan sınıflandırmada en büyük grubun %33 ile 1000-1500 arasında olduğu söylenebilir. 1501-2000 arasında gelire sahip grup %30, 2001-2500 gelire sahip grup %12, 2501-3000 gelire sahip olanlar %13, 3000 ve üzeri gelire sahip olanlar ise %12'lik dilimi oluşturmaktadır.

Öğrenciler yaptıkları işten zevk almayı ve yükselebilecekleri bir işte çalışmayı en çok önemsemişlerdir. Ardından saygı duyulan bir meslekte çalışmaya ve kendilerini sıkmayan bir işte çalışmaya önem verdiklerini görüyoruz. En az önemsedikleri madde ise yapacakları işin onlara lüks bir hayat sunmasıdır. Gençler işlerinden zevk almayı, saygı duyulmayı, kendilerini sıkmayacak bir işte çalışıyor olmayı lüks bir hayata tercih etmektedirler.

Tuncer (2011)<sup>11</sup>, Üzüm ve Uçkun (2015)<sup>12</sup> yükseköğrenim öğrencilerine yönelik yaptıkları çalışmalarda kız öğrencilerin beklenti düzeyleri ile erkek öğrencilerin beklenti düzeyleri arasında yalnızca kız öğrenciler lehine anlamlı

11 Murat Tuncer, A.g.e.

12 Burcu Üzüm, Seher Uçkun, "Büro Yönetimi Ve Yönetici Asistanlığı Öğrencilerinin Demografik Özellikleri İle Kariyer Geleceği Beklentilerinin Ölçülmesi: Kocaeli MYO Örneği", Elektronik Mesleki Gelişim ve Araştırma Dergisi, Mayıs, sayı 3, 2015, 71-80.

farklılık bulgularına rağmen, çalışmada; cinsiyete, sınıfa, öğretim durumuna, mezun olunan liseye göre anlamlı farklılık görülmemiştir. Dolayısıyla ilk dört hipotez reddedilmiştir.

Ailenin gelirine göre yapılan varyans analizinde farklılık 1000-1500 gelire sahip grupta; 2001-2500, 2501-3000, 3001 ve üzeri gruplar arasında oluşmuştur. Ailesi en az gelire sahip grup en az beklentiye sahiptir. Ayrıca grup ortalamalarına baktığımızda öğrencilerin geleceğe dair beklentilerinin gelirleri arttıkça arttığını görüyoruz. Hipotez 5 desteklenmiştir. Tuncer (2011) ve Üzüm ve Uçkun (2015) çalışmalarında öğrencilerin gelir durumuna göre beklenti düzeylerinde istatistiki olarak anlamlı farklılık yoktur.

Ailelerinin yaşadığı yere göre yapılan Anova testine göre köyde yaşayanlar ile il ve ilçede yaşayanlar arasında farklılık olduğu görülmektedir. Grup ortalamalarına bakıldığında, köyde yaşayanların gelecekte beklenenleri ilçe ve ilde yaşayanlardan fazladır. Ayrıca yerleşim yeri büyüdükçe beklenti azalmaktadır. Bu durumda küçük yerde yaşayanların büyük yerde yaşayanlara göre gelecekte daha fazla beklenti içinde olduğu söylenebilir. Hipotez 6 desteklenmiştir. Ayrıca ailesi ile yaşayanların ve ilde yaşayanların yüzdesi %50'nin üzerinde olduğu için öğrencilerin yarısından fazlasının Konya'da yaşadığı söylenebilir. Konya'da aileleriyle yaşayan özellikle meslek lisesi mezunu gençler sınavsız geçişin de etkisiyle üniversiteyi daha farklı algılamaktadırlar. Sınavsız geçişin kaldırılmasından dolayı, önümüzdeki senelerde öğrenim gören öğrencilerin gelecek beklentilerinin artıp artmadığı benzeri çalışmalarla ölçülebilir.

Öğrenciler, konakladıkları yer açısından incelendiğinde, istatistiki olarak anlamlı farklılık oluşmamıştır. En büyük beklentiye sahip grup evde arkadaşları ile yaşayanlar iken, en az beklentiye sahip grup ailesiyle birlikte yaşayanlardır. Hipotez 7 reddedilmiştir.

1 kardeşe sahip öğrenciler ile 4 ve daha fazla kardeşe sahip öğrenciler arasında istatistiki olarak anlamlı farklılık bulunmaktadır. Buna göre, 8. Hipotez desteklenmiştir. Kardeş sayısı arttıkça genel olarak (2 ve 3 kardeş hariç) öğrencilerin beklentileri artmaktadır. En büyük beklenti dört ve daha fazla kardeşi olan öğrencilerdedir. Tuncer (2011)'de 3-4 kardeş ile 5 ve fazla kardeş arasında anlamlı farklılık bulmuştur.

Çalışma 2016-2017 yılında Selçuk Üniversitesi Çağrı Merkezi Hizmetleri bölümünde öğrenim gören öğrenciler ve Konya ili ile sınırlıdır. Daha farklı şehir ve bölümlerde yapılacak çalışmalar ile karşılaştırma yapılabilmesi ve meslek yüksekokulunda öğrenim gören gençlerin gelecek beklentileri hakkında fikir vermesi açısından önemlidir.

### Kaynakça

Adler, A., *İnsan Tabiatını Tanıma*, çev. Ayda Yörükan, Ankara, Türkiye İş Bankası Yayınları, 1994.

Apak, H., “Suriyeli Göçmenlerin Gelecek Beklentileri”, *Birey ve Toplum Sosyal Bilimler Dergisi*, 5(1), 2015.

Büyüköztürk, Ş., *Veri Analizi El Kitabı*, Ankara, Pegem Yayınları, 2002.

Çokluk, Ö., *Örgütlerde Tükenmişlik: Yönetimde Çağdaş Yaklaşımlar*, ed. Cevat Elma, Kamile Demir, Ankara, Anı Yayıncılık, 2000.

Güler, M., “Üniversiteli ve İşçi Gençliğin Gelecek Beklentileri ve Kötümserlik İyimserlik Düzeyleri”, *Kriz Dergisi*, 6 (1), 1998.

İnceoğlu, M., *Güdüleme Yöntemleri*, Ankara, 1985.

Şanlı, T. - Saraçlı, S., “Analysis Of The Factors Effecting The University Students’ Future Expectations”, *The Journal of KAU IIBF*, 6(11), 2015.

Tuncer, M., “Yükseköğretim Gençliğinin Gelecek Beklentileri Üzerine Bir Araştırma, Turkish Studies-International Periodical for the Languages”, *Literature and History of Turkish or Turkic*, 6(2), 2011.

Üzüm, B. - Uçkun, S., “Büro Yönetimi Ve Yönetici Asistanlığı Öğrencilerinin Demografik Özellikleri İle Kariyer Geleceği Beklentilerinin Ölçülmesi: Kocaeli MYO Örneği”, *Elektronik Mesleki Gelişim ve Araştırma Dergisi*, sayı 3, Mayıs 2015.

[http://www.tdk.gov.tr/index.php?option=com\\_gts&kelime=BEKLENT%-C4%B0](http://www.tdk.gov.tr/index.php?option=com_gts&kelime=BEKLENT%-C4%B0).