

**YÜKSEKÖĞRETİMDE ULUSLARARASI ÖĞRENCİ HAREKETLİLİĞİ VE MEMNUNİYETİ****Ezgi CEVHER**

Yrd. Doç. Dr., Süleyman Demirel Üniversitesi, Isparta Meslekyüksekokulu, Yönetim ve Organizasyon Bölümü, [ezgicevher@sdu.edu.tr](mailto:ezgicevher@sdu.edu.tr)

Received: 21.10.2015

Accepted: 29.03.2016

**Öz**

Yükseköğretim sistemi içerisinde faaliyet gösteren üniversiteler, uluslararası düzeyde tanınırlıklarını ve işbirliklerini çeşitli koordinatörlükler sayesinde yürütmektedirler. Bu koordinatörlükler ile üniversiteler, yurt dışında eğitim veren yükseköğretim kurumları ile öğrenci ve öğretim elemanı değişimine gidebilmektedirler. Yükseköğretim kurumlarının ortak projeler üretip hayata geçirmeleri; kısa süreli öğrenci ve personel değişimi yapabilmeleri için gerçekleşen bu faaliyetlerde özellikle yabancı uyruklu öğrencilerin memnuniyeti önemli bir husustur. Geleceğe yönelik uluslararasılaşma faaliyetlerinde hizmet kalitesi açısından bu öğrencilerin görüş ve önerilerinin değerlendirilmesi, üniversitelere uluslararası alanda farklı bir bakış açısı kazandıracaktır. Bu amaçla çalışma, bir kamu üniversitesinde yabancı uyruklu öğrencilerin üniversiteden memnuniyet düzeylerini belirlemek amacıyla hazırlanmıştır. Öğrencilerin görüş ve önerileri ayrıca beklentileri nitel analiz yöntemlerinden içerik analizi ile incelenmiş, Owlia ve Aspinwall'ın (1996) yükseköğretimde ürün ve hizmete yönelik kalite unsurları ölçeği dikkate alınarak analiz edilmiştir. Araştırmanın örneklemini görüş ve önerilerin alındığı 100 uluslararası öğrenci oluşturmaktadır. Araştırmada öğrenci memnuniyeti konusunda elde edilen bulgular "somut unsurlar, içerik ve sunum, yeterlilik ve tutum, güvenilirlik" şeklinde çıkmıştır.

**Anahtar Kelimeler:** Uluslararası hareketlilik, öğrenci değişimi, yabancı öğrenci.

**INTERNATIONAL STUDENT MOBILITY AND SATISFACTION IN HIGHER EDUCATION****ABSTRACT**

Universities operating within the higher education system conduct their publicity and cooperation at an international level through a variety of coordinators. With this coordinators, universities are able to attend student and faculty exchange programs with institutions of higher education on abroad. In these activities in order to create joint projects with other institutions of higher education and for short-term exchange of students and staff; in particular the satisfaction of foreign students is a major concern. The evaluation of the students' opinions and proposals in terms of quality of internationalization activities for the future will enable a different perspective to the universities on the international area. For this purpose, this study has been prepared at a public university in order to determine the level of satisfaction of foreign students with the university. The opinions and suggestions and the expectations of the students were examined with the content analysis, one of the methods of qualitative analysis, and has been analyzed considering the Owlia and Aspinwall's (1996) quality components scale for the products and services for higher education. The study sample was constituted by 100 foreign students whose opinions and proposals were taken. The findings on student satisfaction from this research "concrete elements, content and presentation, competence and attitude, reliability" has been added.

**Keywords:** International mobility, student exchange, foreign students.

## GİRİŞ

Günümüzde yükseköğretim faaliyetleri sadece ülkelere özgü faaliyetlerle sınırlı kalmamış aynı zamanda küresel bir etkinlik haline gelmiştir. Genç nüfusun yoğun olduğu ülkelerden, gelişmiş ülkelere doğru yükseköğretim talebi artmış, ülkelerin yükseköğretim sistemleri öğrenci hareketliliğine açık hale gelmiştir. Öğrenci ve öğretim elemanı değişimleri ile ortak araştırma ve ortak öğretim programları yaygınlaşmıştır. Bu sayede ülkeler arası yükseköğretim sistemleri uyumlu hale gelmiş, yükseköğretim küreselleşmiştir. Özellikle 1990'lardan bu yana belirgin şekilde artış gösteren uluslararası öğrenci dolaşımı, kalite anlamında, sosyal ve kültürel anlamda ayrıca ekonomik ve politik katkı anlamında yükseköğretim alanında ülkeler açısından önemli hale gelmiştir (Gür & Küçükcan, 2011, Günay & Günay, 2011; Günay, 2011; Özoğlu, 2011; Özer, 2011). Bugün yükseköğretimin uluslararasılaşmasında ve küreselleşmesinde en önemli göstere eğitim kurumları ve bu kurumların ülkeler arası öğrenci ve öğretim elemanı değişimlerine verdikleri destek olmuştur (Aba, 2013: 99). Ancak, uluslararası öğrencilerin yaklaşık yarısı, Avrupa Birliği Üyesi ülkelerin kısa dönemli "öğrenci hareketliliği" olarak bilinen Socrates/Erasmus programlarından yararlanarak, bir üye ülkeden diğerine giden öğrencilerden oluşmaktadır. Amerika' da ise yabancı öğrencilerin yaklaşık % 60' ı Asya, % 15' i Avrupa ülkelerinden gelen öğrencilerden oluşmaktadır. Çin, yurtdışına en çok öğrenci gönderen diğer ülkelerden biridir. Onu Güney Kore, Hindistan, Yunanistan ve Japonya izlemektedir (www.yok.gov.tr, 2015). Uluslararası öğrenci dolaşımı konusunda yer alan uluslararası öğrenci tanımları çeşitli ülkeler ve kuruluşlar tarafından farklı şekillerde ele alınmıştır. OECD'nin tanımına göre uluslararası öğrenci, vize ya da özel izinler çerçevesinde kendi ülkesi dışında akredite bir kurumda belli bir öğrenim programına katılma hakkı verilen kişidir. Buna göre uluslararası öğrenci, eğitim süresinin tamamında ya da belirli bir kısmında değişim programından faydalanarak başka bir ülkede bulunan öğrencidir (OECD, 2013: 314). OECD aynı zamanda uluslararası öğrenciyi, "vize ya da özel izinler çerçevesinde kendi ülkesi dışında akredite bir kurumda belli bir öğrenim programına katılma hakkı verilen kişi" olarak tanımlamıştır (OECD, 2013: 314). UNESCO ise uluslararası öğrenciyi, "eğitim amacıyla ulusal ya da bölgesel sınırların dışına çıkan ve uyruğu bulunduğu ülke dışında öğrenci olarak kayıtlı kişi" olarak tanımlamaktadır (UNESCO, 2009: 250).

Çalışma, yükseköğretimin küreselleşmesi ekseninde uluslararasılaşma ve uluslararası öğrencileri ele almaktadır. İlk bölümde uluslararası düzeyde öğrenci hareketliliği ve türlerinden bahsedilmiş, ikinci bölümde ise uluslararası öğrenciler üzerine yapılan araştırma sonuçları paylaşılmıştır. Amaç, uluslararası düzeyde öğrenim gören öğrencilerin hizmet kalitesi unsurları açısından memnuniyetlerini değerlendirmektir. Bunun için araştırma bir kamu üniversitesindeki 100 yabancı öğrenci üzerinde gerçekleştirilmiştir. Uzun dönemli veya kısa dönemli uluslararası öğrenci hareketliliğine katılan ve ilgili kamu üniversitesinde öğrenim gören bu öğrencilerle bir etkinlikte bir araya gelinmiş, yaşadıkları olumlu ve olumsuz durumlar bu etkinlikte yüz yüze tartışılmıştır. Veriler, öğrencilere dağıtılan açık uçlu sorulardan oluşan kısa formlar aracılığıyla toplanmış, nitel analiz yöntemlerinden içerik analizine göre analiz edilmiştir.

### 1. ULUSLARARASI DÜZEYDE ÖĞRENCİ HAREKETLİLİĞİ

Türkiye' de uluslararası öğrencilere ilişkin ilk düzenleme 1983 tarihinde Türkiye'de Öğrenim Gören Yabancı Uyruklu Öğrencilere İlişkin Kanun ile yapılmıştır. Kanun kapsamında uluslararası öğrenci kavramı, çeşitli anlaşmalarla Türkiye' ye gelen yabancı uyruklu öğrencileri kapsamaktadır. Mevzuatımızdaki ilk uluslararası öğrenci tanımı ise 30 Nisan 1985 tarihli Türkiye'de Öğrenim Gören Yabancı Uyruklu Öğrencilere İlişkin Yönetmelik'te yapılmıştır. Buna göre yabancı uyruklu öğrenci "her derece ve daldaki eğitim kurumlarında öğrenim gören veya Türkçe kurslarına katılan T.C. uyruğunda bulunmayan kişi" olarak tanımlanmıştır (www.yok.gov.tr, 2015).

Türkiye' deki uluslararası öğrenci sayıları özellikle 2010 yılından sonra Yüksek öğretim Kurulu'nun üniversitelere uluslararası öğrenci kabulüne ilişkin esneklik tanınmasından sonra artış göstermiştir. 2013 yılı itibariyle Türkiye' deki uluslararası öğrenci sayısı 55011 rakamına ulaşmıştır. Öğrencilerin çoğunluğu ise Türkiye ile yakın dil, tarih

ve kültür birliği olan ülkelerden gelmektedir. Öğrenci 1000' in üzerinde olan ülkeler ise sırasıyla Azerbaycan, Türkmenistan, KKTC, Almanya, Yunanistan, İran, Afganistan ve Bulgaristan şeklindedir (www.osym.gov.tr, 2015).

Yükseköğretimin küreselleşmesi sürecinde uluslararasılaşma uzun dönemli ve kısa dönemli olmak üzere iki şekilde meydana gelmektedir. Bunlardan uzun dönemli öğrenci hareketliliği, öğrencinin, bir diploma almak amacıyla bulunduğu ülkenin dışında eğitim görmesidir. Kısa dönemli öğrenci hareketliliği ise bir aydan bir yıla kadar eğitiminin bir bölümüne bir başka ülkede devam etmesi ve orada aldığı dersleri ülkesindeki eğitimine dahil etmesi olarak nitelenmektedir. Araştırmaya katılan yabancı öğrencilerin büyük bir çoğunluğu kısa dönemli öğrenci hareketliliği kapsamında gelen öğrenciler olduğundan bu hareketliliğin en önemli işbirliklerinden ikisini oluşturan "Erasmus ve Mevlana Programları" nı açıklamakta fayda görülmektedir.

Kısa dönemli değişim programlarındaki değişim öğrencileri, Erasmus ve Mevlana gibi değişim programları veya yurt dışındaki üniversiteler ile yapılan ikili anlaşmalar yoluyla uluslararası hareketliliğe katılmaktadır (OECD, 2013:314-315). Türkiye bu noktada Erasmus Değişim programının en başarılı ortaklarından biridir. 2013 yılında da bu başarısını dikkate alarak Mevlana Değişim programını başlatmıştır (www.yok.gov.tr, 2015). Erasmus Programı, yükseköğretim kurumlarının birbirleri ile işbirliği yapmalarını teşvik etmeye yönelik bir Avrupa Birliği programıdır. Bu Program ile yükseköğretim kurumlarının birbirleri ile ortak projeler üretip hayata geçirmeleri ve kısa süreli öğrenci ve personel değişimi yapabilmeleri için karşılıksız mali destek sağlanmaktadır. Programa pek çok ülkeden 4 binden fazla yükseköğretim kurumu dahil olmuştur. Türkiye Erasmus Programına 2003 yılında pilot uygulamalar ile 2004 yılında ise resmen dâhil olmuştur (www.ua.gov.tr, 2015). 2012-2013 eğitim öğretim döneminde Erasmus kapsamındaki giden öğrenci sayısı ortalama 17000 iken, gelen öğrenci sayısı 7300 civarında olmuştur. (Ülgür, 2013: 275)

Mevlana Değişim Programı da uluslararası öğrenci hareketliliğinde kısa dönemli öğrenci hareketliliği kapsamında ele alınmaktadır. Bu program, yurtiçinde ve yurtdışında eğitim veren yükseköğretim kurumları arasında öğrenci ve öğretim elemanı değişimi sağlayan bir programdır. Diğer değişim programlarından farklı olarak, hiçbir coğrafi bölge ayrımı olmaksızın değişim programı kapsamındaki hareketlilik dünyadaki tüm yükseköğretim kurumlarını içine almaktadır (www.yok.gov.tr, 2015). Değişim programına katılmak isteyen öğrenciler en az bir en fazla iki yarıyıl eğitim için; öğretim elemanları ise en az 1 hafta en fazla 3 ay süreyle dünyadaki yükseköğretim kurumlarında ders vermek üzere programdan faydalanabilirler. Benzer şekilde dünyanın bütün bölgelerinden de öğrenci ve öğretim elemanları Türkiye'deki yükseköğretim kurumlarına gelebilirler. Ancak 2014-2015 akademik yılında Erasmus Programı'na dahil ülkelerdeki yükseköğretim kurumları Mevlana Değişim Programı'nın kapsamı dışında tutulmuştur. 2013-2014 yılı eğitim öğretim yılında Mevlana değişim programı ile gelen öğrenci sayısı 595 iken, giden öğrenci sayısı 402'dir. Yeni başlayan bir işbirliği programı olduğu için rakamlar biraz düşük görülebilir ancak Türkiye' deki 54 yükseköğretim kurumunun Mevlana programı kapsamında 41 ülke ile işbirliği protokolü bulunmaktadır (www.yok.gov.tr, 21.08.2015). Gerek Erasmus programı gerekse Mevlana değişim programı için Protokol imzalayan yurt içi ve yurt dışı yükseköğretim kurumlarında görev yapan tüm öğrenciler ve öğretim elemanları bu programlardan faydalanabilmektedirler. Vakıf ve devlet üniversitelerinin koordinatörlükleri bu işbirlikleri çerçevesinde değişim işlemlerini yürütmektedirler.

## 2. ULUSLARARASI ÖĞRENCİLERİN MEMNUNİYETİNE YÖNELİK ARAŞTIRMA

Şimdiye kadar alan yazında uluslararası öğrencilere yönelik bazı çalışmalar yapılmıştır. Üniversiteler gerek yabancı öğrencileri için gerekse kısa dönemli gelen öğrencilerine yönelik zaman zaman toplantılar gerçekleştirmiş, "öğrenciler ve uluslararasılaşma" konulu bu toplantılarda öğrenci getirme sürecinde karşılaştıkları engeller ve uygulamada yaşadıkları sorunları ele almışlardır (www.agu.edu.tr, 2015). Siyaset, Ekonomi ve Toplum Araştırmaları (SETA) Vakfı tarafından yayımlanan Küresel Eğilimler Işığında Türkiye'de

Uluslararası Öğrenciler başlıklı araştırma raporu (Özoğlu, Gür ve Coşkun, 2012: 130-142), Türkiye'deki uluslararası öğrencilerin durumu, sorunları ve çözüm önerileri hakkında bazı bulgulara ulaşmışlardır. Uluslararası öğrenciler üzerine yapılan bir başka çalışmada (Özer, 2013: 2) yabancı öğrencilerin Türkiye'yi tercih ederken; burs fırsatları, kaliteli eğitim, yaşam standartları ve maliyeti, ülkenin dinî veya etnik yapısı ile kültürel özellikleri, kendi ülkelerindeki bazı okullarda çalışan Türk yetkililerin önerileri gibi etmenleri göz önünde bulundurduklarını belirtmiştir. Araştırma bulgularında Uluslararası öğrencilerin Türkiye'den genel olarak memnun oldukları sonucuna ulaşmış, öğrencilerin bazılarının, sosyal hayatta "kültürel farklılıklar, dil, konaklama, sağlık sigortası, maddi sorunlar" gibi sorunlar yaşadıklarını tespit etmiştir. "Türkiye'de Öğrenim Gören Yabancı Uyraklı Lisans Öğrencilerinin Sosyo-Kültürel ve Ekonomik Sorunları" isimli çalışmada araştırmacılar (Kırkoğlu, Kesten ve Elma, 2010: 26-39), çalışma kapsamında yapılan görüşmeler neticesinde uluslararası öğrenci konusunda toplumun tüm kesimlerinde sorunlar yaşandığını, sosyal sorunların dikkat çektiğini dile getirmişlerdir. Ankara'daki uluslararası öğrenciler üzerine yapılan bir çalışmada ise öğrencilerin % 4,3' ünün akademisyenlerin kendilerine karşı olan davranışlarından rahatsızlık duydukları sonucuna ulaşılmıştır (Apaydın ve diğ., 2012: 105). Siyaset Ekonomi ve Toplum Araştırmaları Vakfı'nın yapmış olduğu çalışmada ise öğretim elemanlarının uluslararası öğrencilere karşı kültürel, dini, etnik nedenlerle sergiledikleri olumsuz davranışlara dikkat çekilmiştir (Özoğlu, Bekir ve Coşkun, 2012: 119). Uluslararası Burslu Öğrencilerin Türkiye'de Eğitim Görme Beklentileri ve Kariyer Hedefleri isimli çalışmada (Gündüz, 2012: 44) araştırmacı, bölgesel ya da ülkeler bazında öğrenciler konusunda etiketlenmenin olduğunu, bunun öğrencileri olumsuz etkilediği, öğrenciler arasında yaşanan kamplaşma nedeniyle rahatsızlık duyulduğunu dile getirmiştir.

Literatürde yapılan bu araştırmalardan yola çıkılarak başta "akademisyenler ve sosyal ve kültürel farklılıklar" sorunlarının çözülmesi hususu dikkate alınabilir. Sorunların çözülmesine ilişkin ve üniversitelerde hizmet kalitesi açısından öğrenci memnuniyetinin sağlanmasına yönelik çalışmaların yapılması uluslararası öğrencilere yönelik farkındalığı da artırabilir. İşte bu noktada bu araştırma, Owlia ve Aspinwall'ın (1996) yükseköğretimde ürün ve hizmete yönelik kalite unsurları ölçeği dikkate alarak, uluslararası öğrenci memnuniyetini, yaşanan sorunları ve çözüm önerilerini tartışmaktadır.

Owlia ve Aspinwall'ın (1996: 19) yükseköğretimde ürün ve hizmete yönelik kalite unsurları ürün veya hizmeti satın alan hedef kitleye göre sıralanmıştır. Ancak bu çalışmanın temeli Akao'nun üniversite değerlendiricileri adı altında 1996 yılında yapmış olduğu bir çalışma oluşturmuştur. Akao, üniversiteyi değerlendiren tarafları öğrenciler, akademisyenler, yöneticiler ve diğer personel gibi sıralamıştır (Çavdar, 2009: 104-105). Yükseköğretimde hizmet kalitesini öğrenci, akademik personel ve çalışanlar olara ele alan Owlia ve Aspinwall (1996) ürün ve hizmete yönelik kalite unsurlarını (Owlia ve Aspinwall, 1996: 19) aşağıdaki gibi belirlemiştir:

1. Somut Kalite Unsurları: Yeterli Donanım ve Tesisler, Ulaşım, Çevre, Destek Hizmetler, Barınma, Spor Olanakları, Sosyal Hizmetler
2. Yeterlilik: Yeterli ve nitelikli akademik personel, personelin ve yönetimin iletişim becerisi
3. Tutum: Öğrenci beklenti ve ihtiyaçlarının anlaşılması, Yardımlaşma, Danışmanlık, Yardım ve danışmanlık için ulaşılabilirlik
4. İçerik: Programların gelecekteki işlerle uyumluluğu, geçerlilik, iletişim becerisi ve takım çalışması, bilgisayar kullanımları
5. Sunum: Etkili sunum, tutarlılık, sınavların tarafsızlığı, öğrencilerden geribildirim alabilme, öğrencilerin cesaretlendirilmesi
6. Güvenilirlik: Güvenilirlik, geçerli ödüller verme, sözünde durma, şikayetleri değerlendirme, problemleri çözebilme

## 2.1. Araştırmanın Amacı ve Yöntemi

Çalışmanın odağında, Erasmus ve Mevlana gibi çok taraflı ve ikili değişim programlarıyla ülkemize gelen öğrenciler, bunun yanı sıra uzun dönemli ve diploma almak amacıyla üniversitede öğrenim gören uluslararası öğrenciler yer almaktadır. Amaç, bir kamu üniversitesinde öğrenim gören yabancı uyruklu öğrencilerin üniversiteden memnuniyetlerini, karşılaştıkları engeller ve yaşadıkları sorunları tespit etmektir. Konuyla ilgili çözüm önerilerinin tartışılması ve uluslararası öğrencilerin memnuniyetleri ile ilgili bilgilerin aktarılması planlanmıştır. Araştırmada yöntem olarak nitel analiz yöntemlerinden içerik analizi kullanılmış, veriler yükseköğretimde ürün ve hizmete yönelik kalite unsurları ölçeği dikkate alınarak analiz edilmiştir. Nitel analiz yöntemlerinden biri olan içerik analizinde toplanan verilerin kavramsallaştırılması, derinlemesine incelenmesi, ortaya çıkan kavramların mantıklı bir şekilde düzenlenmesi ve veriyi açıklayan temaların saptanması söz konusudur (Yıldırım ve Şimşek, 2011: 227). İçerik çözümlemesinde, sözel ve yazılı materyallerin içerdiği mesaj detaylı şekilde incelenerek sınıflandırılır ve istenirse sayılara dönüştürülebilir (Tavşancıl ve Aslan, 2001: 22). Bu çalışmada da birbirini tekrar eden araştırma verileri sıklıklarına göre sayısallaştırılmıştır. Öğrencilerin formlardaki açık uçlu sorulara verdikleri her cevap İngilizce’ den Türkçe’ ye çevirisi yapılarak kelime kelime incelenmiş ve analiz edilmiştir.

Araştırmanın örneklemini görüş ve önerilerin alındığı 100 uluslararası öğrenci oluşturmaktadır. Veriler, araştırmanın yapıldığı kamu üniversitesindeki Mevlana Kurum Koordinatörlüğü tarafından gerçekleştirilen organizasyonda kullanılan soru formlarından elde edilmiştir. Soru formları, açık uçlu şekilde ve ortak dilde, İngilizce hazırlanarak “Üniversitemiz hakkındaki olumlu düşünceleriniz nelerdir? Olumsuz gördüğünüz yönler nelerdir? Yabancı öğrenciler konusundaki tavsiyeleriniz nelerdir?” şeklinde sorulmuştur. Öğrenciler tarafından doldurulan açık uçlu temel sorulardan oluşan soru formlarından çıkarılan sonuçlar aşağıdaki şekilde tespit edilmiştir.

## 2.2. Araştırmanın Bulguları ve Tartışma

Elde edilen bulgular, hizmet kalitesi ölçeği dikkate alınarak ana başlıklar ve alt başlıklar oluşturularak sunulmuş ve değerlendirilmiştir. Buna göre değerlendirme “Somut unsurlar, yeterlilik ve tutum, içerik ve sunum, güvenilirlik” açısından 4 ana grupta verilmiştir. Tablolara ilişkin yorumlar, görüş ve öneriler aşağıdaki gibidir:

**Tablo 1.** Somut Kalite Unsurlarına Yönelik Bulgular

SOMUT UNSURLAR	FREKANS
<b>Olumlu Yönler</b>	
Spor Salonlarının ve Ekipmanların Yeterliliği	68
Fakültelerin Donanımlı Olması	57
Kütüphanenin Yeterli Olması	53
Üniversitenin Araştırmacı ve Genç Bir Üniversite Olması	41
<b>Olumsuz Yönler</b>	
Şehirde Barınma Maliyetlerinin Yüksek Oluşu	85
Yurt ve Barınma Problemlerinin Olması	55
Kütüphane Bilgi Sistemi ve Fiziki Düzeninin Karmaşıklığı	37
Binaların Eski Olması	21
Kütüphanede İngilizce-Fransızca-Arapça Kitaplarının Eksikliği	19
Kampüste Sosyal Alanların Olmaması, Sıkılma	32
<b>Tavsiyeler</b>	
Kampüs İçi Yönlendirme Levhalarının, Duyurularının İngilizce Olması	20
Kampüs İçi Bisiklet Kiralama Sisteminin Kurulması ve Bisiklet Yolu Açılması	14
Yürüyüş Yollarının Daha Elverişli Hale Getirilmesi	9

Hizmet kalitesi unsurlarından biri olan somut unsurlara yönelik sınıflandırmada öğrenciler olumlu olarak en fazla üniversiteye ait spor salonlarının ve spor salonlarındaki donanımların yeterliliğini dile getirmiştir. Fakülteleri donanımlı olarak gören öğrenci sayısı da araştırmaya dahil edilen öğrencilerin yarısından fazlasını oluşturmaktadır. Bilgi merkezi yeterliliğini de araştırmaya katılan öğrencilerin yarısı dile getirmiştir. Uluslararası öğrenciler aynı zamanda ilgili kamu üniversitesini araştırmacı ve genç bir üniversite olarak dile getirmişlerdir. Üniversitenin bulunduğu şehirde barınma maliyetlerinin yüksekliği en fazla dile getirilen olumsuz yönlerden biridir. Bunu takip eden bir diğer ilişkili konu ise yurt ve barınma problemlerinin olmasıdır. Bilgi merkezi yeterli görülürken bilgi merkezinin kaynaklarının yerleşiminin karmaşık olması olumsuz şekilde dile getirilmiştir. Ayrıca “İngilizce, Fransızca ve Arapça” kitapların yetersiz sayıda olması da dile getirilen konulardan biridir. Donanım ve tesislere yönelik bina kalitesinin olumsuz değerlendirilmesi de önemli sorunlardan biridir. Binaları eski olarak nitelendiren öğrenciler, kampüste sosyal alanların olmamasından ve bu durumda sıkıldıklarından şikayet etmişlerdir. Kampüs ile ilgili olumlu ve olumsuz yönleri yazan öğrenciler, tavsiyelerini yine kampüse yönelik yapmışlardır. Yönlendirme levhalarının İngilizce olmasının, panolara asılan duyuruların yine İngilizce olmasının kendilerine fayda sağlayacağını, kampus içerisinde en azından bir bisiklet yolunun olması gerektiğini, yürüyüş yollarının daha kullanılabilir hale getirilmesini önermişlerdir.

Somut unsurlara yönelik olumsuz görüşler değerlendirildiğinde sosyo kültürel sorunlar ve ekonomik sorunlar göze çarpmaktadır. Bu konuda Deressa ve Beavers’ın (1988) yaptıkları çalışmada yabancı uyruklu öğrencilerin yaşadıkları önemli sorunlardan birinin “maddi sorunlar” olduğu belirlenmiştir. Başka araştırmalar da (Güçlü, 1996; Sandhu ve Asrabadi, 1994) göstermiştir ki, yabancı uyruklu öğrenciler özellikle “barınma, yemek, sağlık, iklim, ulaşım ve ev özlemi” gibi konularda zorluk çekmektedirler.

**Tablo 2.** Yeterlilik ve Tutuma Yönelik Bulgular

YETERLİLİK VE TUTUM	FREKANS
<b>Olumlu Yönler</b>	
Fakülte Personeli İlgisinden Memnuniyet	48
<b>Olumsuz Yönler</b>	
Türkçe ve İngilizce Öğrenme Konusundaki Destek Yetersizliği	77
Hocaların Ders Sonrası Destek Yetersizliği	48
Enstitü Personelinin İlgisizliği	27
<b>Tavsiyeler</b>	
Ders Sonlarında Online Destek veya Mail Yoluyla İletişim	21
Akademisyen-Yabancı Öğrenci İletişiminin Artırılması	49
Hocaların Yabancı Öğrencilerle Sık Sık Toplantı Yapması	35
Yabancı Öğrenciyi Anlamaya Gayret Göstermenin Artırılması	18

Hizmet kalitesi unsurlarından yeterlilik ve tutuma yönelik ise öğrenciler, fakülte personelinin ilgisinden memnuniyetlerini olumlu şekilde dile getirmişlerdir. Olumsuz olarak ise özellikle hocalara bağlı destek yetersizliği dile getirilmiştir. Lisansüstü programlarda ise fakülte personelinin ilgisinin tam tersi olarak enstitü personelinin ilgisizliği olumsuz şekilde değerlendirilmiştir. Öğrenciler tarafından derslerle ilgili desteklerin artırılması bunun bizzat hocalar tarafından yerine getirilmesi, hoca-öğrenci iletişiminin artırılması önerilmiştir. Yabancı öğrenciler üzerine çalışma yapan araştırmacılar (Kiroğlu, Kesten ve Elma, 2010: 35) yabancı uyruklu öğrencilerin kısmen de olsa dışlanma duygusu yaşamaları, Türk ve yabancı uyruklu öğrenciler arasında kaynaşmanın etkin bir şekilde gerçekleşmediğini savunmaktadır. Bu tür sorunların aşılmasında danışmanlara daha çok görev düştüğü, sınıf danışmanlarının akademik anlamdaki rehberlik ve yönlendirme konusunda daha çok çaba göstermeleri gerektiği ifade edilmiştir. Özellikle yabancı uyruklu öğrencilerin geldiği ilk yıl “uyum gösterme, iletişim kurma ve yakınlık gösterme” gibi konularda danışmanların öğrencilere gerekli desteği vermeleri dile getirilmiştir. Bu çalışmada da araştırma yapılan uluslararası öğrenciler “hoca-öğrenci” iletişimi ve desteğine vurgu yapmışlardır. Gerek derslere yönelik desteğin gerekse yakın iletişimin öğrencilerde olumlu bir

izlenim bırakacağı aşikardır. Araştırmaya dahil edilen öğrencilerin kendilerinin de dile getirdiği gibi uluslararası öğrencilerin anlaşılmasında gayret gösterilmesi bile onların memnuniyetini artırabilir.

**Tablo 3.** İçerik ve Sunuma Yönelik Bulgular

İÇERİK VE SUNUM	FREKANS
<b>Olumlu Yönler</b>	
Hocaların Uzmanlığı ; Çalışma Alanlarına Hakimiyeti	74
Eğitim Öğretim İmkanlarının Yeterliliği	64
Çok Dilli ve Çok Kültürlü Bir Üniversite Olması	39
<b>Olumsuz Yönler</b>	
Bürokratik İşlemlerin Fazlalığı, Karmaşıklığı, Anlaşılır Olmaması	91
Eğitimin Diğer Üniversitelere Göre Maliyetli Olması	62
Hocaların Dersi Hızlı Anlatması	48
İngilizce ve Arapça İşlenen Derslerin Azlığı	48
Teknik ve Sosyal Gezilerin Yetersizliği	29
<b>Tavsiyeler</b>	
Eğitim Kalitesinin Daha da İyileştirilmesi	37
Kayıt Öncesi İl ve Üniversite Hakkında Daha Detaylı Bilgilendirme	36
İngilizce Tezlerin Kabul Edilmesi Gerekliliği	22
Üniversite Web Sayfasında İngilizce Ders Notlarının Yer Alması	21

Yükseköğretimde hizmet kalitesi unsurlarından içerik ve sunuma yönelik en fazla dile getirilen konulardan biri akademisyenler olmuştur. Öğrenciler, derslerine girdikleri hocalarının konularına hakim olduklarını olumlu bir yön olarak dile getirmişlerdir. Ancak hocaların dersleri hızlı anlatması olumsuz yönde eleştirilmiştir. Eğitim ve öğretim imkanlarının yeterliliği ve üniversitenin çok dilli ve çok kültürlü bir üniversite oluşu da öğrenciler tarafından olumlu şekilde değerlendirilmiştir. Gerek kayıta gerekse eğitim öğretim hayatları boyunca Türkiye’de karşılaştıkları bürokratik işlemlerin fazlalığını ve karmaşıklığını çok fazla şekilde dile getiren öğrenciler, eğitimin diğer üniversitelere göre maliyetli oluşundan şikayet etmişlerdir. İşlenen derslere yönelik bazı fakülteler fakülte bazında İngilizce ve Arapça ders sayısının azlığı da dile getirilen diğer olumsuz konulardan biridir. Yine uygulamalı derslerle bağlantılı olan teknik gezilerin azlığı da yabancı öğrencilerin olumsuz değerlendirmelerine dahil olmuştur. Öğrencilerin içerik ve sunuma yönelik tavsiyeleri ise üniversitedeki eğitim kalitesinin daha da iyileştirilmesi, uluslararası öğrencilere yönelik il ve üniversite tanıtımların daha detaylı şekilde yapılması, lisansüstü eğitimde İngilizce tezlerin enstitüler tarafından kabul edilmesi, üniversitenin web sayfasında ders konularının yer aldığı notlara yer verilmesi yönünde olmuştur.

**Tablo 4.** Güvenilirliğe İlişkin Bulgular

GÜVENİLİRLİK/ GÜVEN	FREKANS
<b>Olumlu Yönler</b>	
Kibar ve Misafirperver Sınıf Arkadaşları	86
Yardımsöver Bir Arkadaşlık Ortamının Olması	81
Üniversite Aktivitelerinden Memnuniyet	71
Şehirdeki Sosyal Hayatın Renkliliği	66
Üniversitenin İkinci Bir Yuva Olarak Görülmesi	37
<b>Olumsuz Yönler</b>	
Yabancı Öğrencilerde Sahipsizlik ve Yalnızlık Hissi	57
<b>Tavsiyeler</b>	
Yabancı Ülkelerdeki Öğrencilerin Bilgilendirilip Cesaretlendirilmesi	28

Güvenilirlik ölçütüne uygun olarak dile getirilen konular ise olumlu yönde sıcak ve misafirperver Türk arkadaşlığı şeklinde çıkmıştır. Öğrencilerin çoğunluğu aynı zamanda üniversitenin aktivitelerinden de memnun olduğunu dile getirmiştir. Şehri beğenen ve sosyal yaşamına olumlu yönde bakan öğrenci sayısı da oldukça yüksektir. Yine güven ortamını pekiştirici üniversitenin genel havasının olumlu yönde değerlendirilmesi ve üniversitenin bir eğitim yuvası olarak görülmesi de olumlu yönlerden biridir. Öğrencilerin neredeyse yarısı ise sahipsizlik hissine kapıldığını, kendilerini yalnız hissettiklerini belirtmişlerdir. Bu durum her ne kadar olumsuz gibi görünse de zaman içerisinde aşılabilecek bir engel olarak açıklanabilir. Öğrenciler üniversiteye duydukları güvenle ilgili üniversitenin daha cazip hale gelebilmesi için daha başka öğrencilere tanıtılması gerektiğini tavsiyede bulunmuşlardır. Bu durumu geldikleri bu kamu üniversitesinin sahip olduğu imkân ve birikimden daha çok yabancı öğrencinin yararlanabilmesi adına dile getirmişlerdir.

Uluslararası öğrencilerle ilgili yapılan çalışmalardan birinde Türk Cumhuriyetleri'nden gelen öğrencilerin Türkiye'de öğrenim görme nedenlerinin başında tarihsel ve kültürel bağlar olduğu ortaya konulmuştur. (Ertürk, 2004) Dolayısıyla bu durum gerek Türkiye' deki öğrencileri gerekse gelen yabancı öğrencilerin birbirleri ile yakınlaşmalarını sağlamaktadır. Benzer bir çalışmada Karaoğlu ve Şen (2008) bu durumu destekler nitelikte, yabancı uyruklu öğrencilere önyargılı davranışların olmadığı yönünde sonuca ulaşmışlardır.

Bu bölümde yer alan ve araştırmaya katılan öğrenciler tarafından dile getirilen yabancılaşma ve yalnızlık hissi başka çalışmalarda ele alınmıştır. öğrencilerin yalnızlık, uyumsuzluk, çekingenlik, kültürel şok ve psikolojik sorunlar yaşadıklarını pek çok çalışma ortaya koymuştur (Biggs, 1999; Lewins, 1990; Tomich ve ark., 2000).

## SONUÇ

Günümüzde yükseköğretim, geçmişte görülmemiş bir ölçüde uluslararasılaşmış durumdadır. Özellikle Avrupa Yükseköğretim Alanı ile Avrupa Araştırma Alanı'nın oluşum süreci, Türkiye açısından da yeni bir düşünüş tarzını ve yeni bir yaklaşımı gündeme getirmiştir. Bu doğrultuda Türkiye' deki yükseköğretim kurumları öğrenci değişim sayılarını yükseltmeye ve ülkeye yabancı öğrenciyi çekme gayreti içerisine girmişlerdir. Uluslararasılaşma ekseninde hem uzun dönemli hem de kısa dönemli öğrenci hareketliliği Türkiye açısından önemli hale gelmiştir.

Bu doğrultuda çalışmada Türkiye'deki yükseköğretimin uluslararasılaşma sürecinde ülkeye gelen yabancı öğrencilerin geldikleri üniversiteden memnuniyetleri tespit edilmeye çalışılmış, hizmet kalitesi değerlendirmeleri incelenmiştir. Bunun için bir kamu üniversitesi uluslararası öğrenci etkinliğinde örneklem olarak ele alınan 100 yabancı öğrenciye üniversite hizmetlerini olumlu ve olumsuz yönde değerlendirmeleri istenmiştir. Verilerin toplanmasında soru formları kullanılmış, elde edilen veriler içerik analizine göre İngilizce' den Türkçe'ye çevirilerek analiz edilmiştir. Ölçüt olarak yükseköğretimde hizmet kalitesi unsurları dikkate alınmış, öğrencilerin değerlendirmeleri, tavsiyeleri bu unsurlara göre en fazla tekrar edilen konulara göre gruplandırılmıştır. Elde edilen bulgular, somut unsurlar kategorisinde olumlu olarak spor tesisleri, olumsuz olarak barınma maliyetleri şeklinde; yeterlilik ve tutum kategorisinde olumlu olarak fakülte personeli ilgisi, olumsuz olarak da hocaların ders içeriği konusundaki ve derslerden sonraki destek yetersizliği şeklinde; içerik ve sunum kategorisinde olumlu olarak hocaların uzmanlık alanlarına hakimiyeti, olumsuz olarak da Türkiye' deki yabancı öğrenci iş ve işlemlerindeki bürokratik karışıklığı, uzunluğu ekinde; güvenilirlik kategorisinde ise olumlu olarak yardımsever ve misafirperver bir arkadaşlık ortamı, olumsuz yönde ise yalnızlık ve sahipsizlik hissi şeklinde çıkmıştır.

Elde edilen tüm bulgular ve alan yazında yapılan yabancı öğrenci çalışmaları değerlendirildiğinde farklı kültürlerden gelen insanların üniversitelerimizde rahat ettirilmesinin sunulan hizmetlerin kalitesine bağlı olduğu söylenebilir. Gerek eğitim öğretim alanında gerekse üniversitelerin sahip oldukları tesis ve donanımlar ile insan kaynakları alanında Türk öğrencilere sunulan olanakların yabancı öğrencilere de aynı standartlarda sunulması gündeme gelebilir. Bu amaçla öğrencilerin kendilerini ülkemize yabancı hissetmemeleri, eğitim öğretim



dönemlerini verimli şekilde geçirmeleri sağlanabilir. Bu yaklaşım aynı zamanda uluslararası düzeyde başka öğrencilere de tavsiyeler ile ulaşabilir.

“Yükseköğretimin Uluslararasılaşması Çerçevesinde Türk Üniversitelerinin Uluslararası Öğrenciler İçin Çekim Merkezi Haline Getirilmesi” konulu Araştırma Projesi (2014: 90-100) kapsamında geliştirilen öneriler de dikkate alınarak yabancı öğrencilerin memnuniyetleri konusunda;

1. Uluslararasılaşma sürecinde gerek yerel düzeyde gerekse uluslararası düzeyde etkin bir yönetim modelinin kurulması ve uluslararasılaşma konusunda üniversiteler bazında farkındalık düzeyinin artırılması
2. Uluslararası düzeyde tanıtım ve markalaşma faaliyetlerinin geliştirilmesi,
3. Üniversitelerin teknik anlamda, donanımda, ders içeriklerinde uluslararası düzeyde hazır hale getirilmesi, eğitim programlarının çeşitlendirilmesi, değişim programlarının niteli ve niceliğinin artırılması,
4. Uluslararası öğrenciler için barınma imkanlarının artırılması ve iyileştirilmesi, barınma maliyetleri sorununun çözülmesi,
5. Kampüs içerisindeki fiziki koşulların ve sosyal olanakların geliştirilmesi ve iyileştirilmesi,
6. Uluslararası öğrencilerle yakın iletişim ve toplantıların artırılması, sorunlarının sıklıkla dinlenmesi ve çözüm sunulması,
7. Bürokratik engellerin ortadan kaldırılması, bürokratik işlemlerin sade hale getirilmesi,
8. Türkçe konusunda desteklerin artırılması ve geliştirilmesi
9. Yerel halkın ve üniversite yönetimlerinin yakın iletişim ve temaslarda bulunması sağlanabilir.

#### KAYNAKÇA

- Aba , D.(2013). “Internationalization Of Higher Education And Student Mobility In Europe And The Case Of Turkey.” Çukurova University Faculty of Education Journal 42(2), 99-110.
- Apaydın, A., Erhan.Ç., Kestel.S., Hazar.S., Çörtoğlu.F.S., (2012). *Ankara Kenti Yabancı Öğrencilerle Zenginleşiyor, Türk İstatistik Demeği*. Ankara Üniversitesi Avrupa Toplulukları Araştırma ve Uygulama Merkezi, Avrasya Enderun Eğitim ve Araştırma Vakfı, Ankara.
- Biggs, J. (1999). *Teaching International Students: Teaching For Quality Learning at University*. England: SRHE and Open University Press.
- Çavdar, Ertuğrul (2009). “Yükseköğretimde Hizmet Kalitesi Unsurları ve Bir Uygulama.” Niğde Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi, S. 2, s. 100 115
- Deressa, B. and Beavers, I. (1988). “Needs Assessment Of International Students In A College Of Home Economics.” *Educational Research Quarterly*, 12(2), 51-56.
- Ertürk, Y. E., Beşirli H. ve Dursun, T. (2004). *Türk Cumhuriyetleri Öğrencilerinin Türk Dünyasına Bakışları*. Ankara: Siyasal Kitabevi.

- Günay, D. ve Günay, A. (2011). "1933'den Günümüze Yükseköğretimde Niceliksel Gelişmeler." *Yükseköğretim ve Bilim Dergisi*, 1 (1), s. 1-22
- Günay, D. (2011). "Türk Yükseköğretiminin Yeniden Yapılandırılması Bağlamında Sorunlar, Eğilimler, İlkeler ve Öneriler." *Yükseköğretim ve Bilim Dergisi*. 1(3), 113-121.
- Gündüz, O. (2012). "Uluslararası Burslu Öğrencilerin Türkiye'de Eğitim Görme Beklentileri ve Kariyer Hedefleri." *Yurtdışı Türkler ve Akraba Toplulukları Başkanlığı Uzmanlık Tezi*, Ankara, Kasım.
- Güçlü, N. (1996). "Yabancı Öğrencilerin Uyum Problemleri." *Hacettepe Üniversitesi Eğitim Fakültesi Dergisi*, 12, 101-110.
- Kalkınma Bakanlığı,  
[http://kam.kalkinma.gov.tr/wpcontent/uploads/2015/03/Uluslararası\\_Oğrenci\\_Projesi\\_Sonuc\\_Raporu\\_21-11-2014.pdf](http://kam.kalkinma.gov.tr/wpcontent/uploads/2015/03/Uluslararası_Oğrenci_Projesi_Sonuc_Raporu_21-11-2014.pdf)
- Karaoğlu, F. (2007). *Yabancı Uyruklu Öğrencilerde Uyuma Davranışı:TÖMER Örneği*. Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Gazi Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Ankara.
- Kıroğlu, K., Kesten, A., Elma,C.,(2010). "Türkiye'de Öğrenim Gören Yabancı Uyruklu Lisans Öğrencilerinin Sosyo-Kültürel ve Ekonomik Sorunları." *Mersin Üniversitesi Eğitim Fakültesi Dergisi*, Cilt 6, Sayı 2, Aralık 2010, S.26-39.
- Küçükcan, T. , Gür, B. ,(2009). *Türkiye'de Yükseköğretim Karşılaştırmalı Bir Analiz*.
- Lewins, H. (1990). *Living needs. In Kinnell, M. (Ed.), The Learning Experiences Of Overseas Students*. Buckingham: Open University Press.
- Mevlana Değişim Programı, (2013). Yükseköğretim Kurumu İnternet Sitesi.
- OECD (2013). *Education at a Glance 2013: OECD Indicators*, OECD Publishing, s.314-315  
<http://www.oecd.org/edu/Education-at-a-Glance-2014.pdf>
- Owlia, M. ve Aspinwall, E. (1996). "Quality Assurance in Education A Framework for the Dimensions of The Quality Higher Education." *Quality Assurance in Education Volume 4 · Number 2 · pp. 12–20*.
- Özer, M., Gür, B. S., &Küçükcan, T. (2011). "Kalite Güvencesi: Türkiye Yükseköğretimi için Stratejik Tercihler." *Yükseköğretim ve Bilim Dergisi*. 1(2), 59-65.
- Özoğlu, M., Gür, B. S., ve Coşkun, İ. (2012). *Küresel Eğilimler Işığında Türkiye'de Uluslararası Öğrenciler*, Ankara: SETA.
- Sandhu, D. S., and Asrabadi, B. R. (1994). *Development of An Acculturative Stress Scale For International Students: Preliminary Findings*. *Psychological Reports*, 75, 435-448.
- Tavşancıl E., Aslan, E. (2001). *İçerik Analizi ve Uygulama Örnekleri*, İstanbul: Epsilon Yayınları.
- Tomich, P., McWhirter, J. J., and King, W. E. (2000). *International Student Adaptation: Critical Variables*. *International Education*, 29 (2), 37-46.
- UNESCO Institute for Statistics (UIS) (2009). *Global Education Digest 2009: Comparing Education Statistics Across the World*.
- Ülgür İ.,(2013). *Erasmus Programı ve Uluslararasılaşma*, Erasmus Program Koordinatörü, Ankara.
- Yıldırım A. ve Şimşek H.(2011), *Nitel Araştırma Yöntemleri*, Seçkin Kitabevi.

Yükseköğretim Kurumu, [http://www.yok.gov.tr/documents/757816/1380059/Mevlana-KitapcikYeni\\_08.06.2015\\_%C4%B0statistiksiz.pdf/13a2eeb0-efbd-4815-b755-56f3f8990d9e](http://www.yok.gov.tr/documents/757816/1380059/Mevlana-KitapcikYeni_08.06.2015_%C4%B0statistiksiz.pdf/13a2eeb0-efbd-4815-b755-56f3f8990d9e) (Erişim, 21.08.2015)

Yükseköğretim Kurumu Yayını,

<https://yolharitasi.yok.gov.tr/docs/YuksekogretiminUluslararasılasmasi.pdf>.Erişim: 21.08.2015

Yükseköğretim Kurumu Yayını.

## EXTENDED ABSTRACT

### Introduction

Access to Higher Education Evaluation in terms of universalization of the visit of massification One of the most important other elements necessary process of internationalization is student mobility. A significant increase in student mobility is observed worldwide in recent years. All countries are encouraged by new tools for this purpose , mechanisms visit partnerships are being developed. There are over three million international students worldwide, and in recent years higher education institutions compete with each other in order to receive these students to their institutions. International students are now one of the most important indicator of the internationalization of the higher education systems and institutions. The internationalization of higher education originated and gained speed because of actual needs that were the results of globalization. Turkish higher education system, it was found that Turkey has started to take part in international educational agreements such as the Erasmus later than other European countries, but it has made great progress, and the internationalization and mobility have become very important components of higher education in Turkey.

Starting from the first study in the literature that "academics and social and cultural differences" may be considered a matter of problem solving. For solving the problem in terms of service quality in universities and making efforts to ensure student satisfaction created international awareness for students can improve. That research at this point, Owli and Aspinwall 's (1996) in higher education product and taking into account the quality factor of scale for services, international student satisfaction, discusses the problems and proposed solutions. Owli and Aspinwall 's (1996: 19) to buy the product or service quality elements for higher education in the area of products and services listed by the audience. But the basis of this study Akao's evaluators under the name of the university has created a work which was done in 1996. Akao, college students evaluating parties, academics, administrators and other staff are sort of like (Rye, 2009: 104- 105). The service quality higher education students, academic staff and employees to address areas that Owli and Aspinwall (1996) elements of quality for products and services (Owli and Aspinwall, 1996: 19) was determined as follows:

1. Concrete quality: Adequate equipment and facilities, transport, environment, support services, housing, sports facilities, social services
2. Eligibility: Adequate and qualified academic staff, the staff and management of communication skills

3. Attitude: Understanding the needs and expectations of students, Assistance, Consulting, accessibility for help and advice
4. Content: compatibility with future program of work, effective communication skills and team work, computer use
5. Presentation: Effective presentation, consistency, objectivity of the exam, to receive feedback from students and encourage students
6. Reliability: Reliability, making available awards, to keep his promises, complaints handling, to solve problems

### Method

In this study has been prepared at a public university in order to determine the satisfaction of foreign students with the university. The opinions and suggestions and the expectations of the students were examined with the content analysis, one of the methods of qualitative analysis, and has been analyzed considering the Owlia and Aspinwall's (1996) quality components scale for the products and services for higher education. The study sample was constituted by 100 foreign students whose opinions and proposals were taken. The research sample of the comments and suggestions received 100 international students are created. Data were obtained from questionnaires used in events held by Mevlana Institution Coordination in public universities surveyed . Questionnaires, open -ended way and in common language, prepared in English "What are your positive thoughts about our university? What are the negative aspects you see ? What are your recommendations on foreign students? " He was asked in the form . The conclusions drawn from the questionnaire consisted of open -ended questions completed by the student base was determined as follows. From this point of view, the service quality factors are defined in higher education. In this study, the perception of quality was investigated considering the service quality factors. The opinions of the students were analyzed through the qualitative analysis.

### Findings And Suggestions

The findings on student satisfaction from this research "concrete elements , content and presentation , competence and attitude , reliability " has been added. The findings are positive as sports facilities in the category concrete elements , as negative as housing costs; competences and positive attitude in the category of interest to faculty staff as negative as the lack of support in the form of the next lesson in the course and content of the teacher ; The dominance of the positive area of expertise as a teacher of content and presentation categories are also negative in Turkey bureaucratic confusion in the business and operations of foreign students , in the form of length ; In the reliability category positively helpful and welcoming environment friendship , and came in the form of a feeling of solitude and anonymity in a negative way. According to the results of people from different cultures in our universities it is said to depend on the quality of the services offered comfortable . Both the Field of Education University of the facilities they have, we've both hardware with Turkish students in the Human Resources area to foreign students of facilities offered in

the standard cardio can come up. For this purpose, the students themselves not feel foreign to our country, education can be achieved by passing the fertile period Education .