



YÜKSEKÖĞRETİM YURTLARI VE ULUSLARARASI ÖĞRENCİLER

Beklenen ve Algılanan Hizmet Kalitesi



**YÜKSEKÖĞRETİM YURTLARI VE
ULUSLARARASI ÖĞRENCİLER**
Beklenen ve Algılanan Hizmet Kalitesi

YÜKSEKÖĞRETİM YURLARI VE ULUSLARARASI ÖĞRENCİLER

Beklenen ve Algılanan Hizmet Kalitesi

İlim Yayma Cemiyeti Yayınları Eğitim ve Gençlik Araştırmaları -III
İstanbul, 2024

Yazarlar : Dr. Kurtuluş Öztürk, Doç. Dr. Ali Özdemir, Doç. Dr. Yusuf Alpaydın,
Furkan Baki Zaralioğlu, Sena Kart

ISBN : 978-625-98259-5-3

Adres : Nişancı Mah. Feshane Cad. No: 44 Eyüpsultan/ İstanbul

Telefon : +90 212 427 43 70

E-posta : iyem@iyc.org.tr

Web : iyc.org.tr

© Tüm hakları saklıdır. İlim Yayma Cemiyeti'nin yazılı izni olmadan bu eserin hiçbir kısmı elektronik ya da mekanik yollarla çoğaltılamaz. Yazıda belirtilen görüşler yazarlara aittir ve İlim Yayma Cemiyeti'ni bağlayıcılığı yoktur.

Bu çalışma İlim Yayma Cemiyeti Eğitim Araştırmaları Merkezi bünyesinde hazırlanmıştır. Kaynak göstermek suretiyle alıntı yapılabilir.

Önerilen Atıf: Öztürk, K., Özdemir, A., Alpaydın, Y., Zaralioğlu, F.B., Kart, S. (2024). Yükseköğretim Yurtları ve Uluslararası Öğrenciler: Beklenen ve Algılanan Hizmet Kalitesi. İlim Yayma Cemiyeti Yayınları.

İçindekiler

ÖNSÖZ	VI
YÖNETİCİ ÖZETİ	VII
GİRİŞ	1
YÖNTEM	6
BULGULAR VE YORUMLAR	11
SONUÇ VE ÖNERİLER	32
KAYNAKÇA	37

Önsöz

Bugün dünya genelinde 7 milyon civarında uluslararası öğrenci bulunmaktadır. OECD gibi uluslararası kuruluşların yaptığı çalışmalar, eğitimde uluslararasılaşmanın daha da artacağını göstermektedir. Başta ABD olmak üzere Kanada, İngiltere gibi ülkeler bu öğrencilerin önemli bir kısmını çekmektedir. Uluslararası öğrencilerin eğitim aldıkları ülkelerin ekonomilerine önemli katkıları olmaktadır. Ancak bu öğrencilerin gittikleri ülkeler için ekonomik katkıdan çok daha önemli kazanımları vardır. Öğrenciler büyük oranda eğitim aldıkları ülkenin, kendi ülkelerindeki gönüllü elçileri haline gelmekte, o ülkeyle ticareti, turizmi, uluslararası ilişkileri geliştiren önemli aktörler olmaktadır.

Türkiye'deki uluslararası öğrenci hareketliliği 1980'den itibaren artmaya başlamıştır. 1984 yılına ait raporlarda 51 ülkeden 5374 uluslararası öğrencinin Türkiye'de eğitim aldığı bilgisi yer almaktadır. Bağımsızlıklarını kazanan Orta Asya Türk Devletleriyle eğitim alanındaki işbirliğini geliştirmek amacıyla, 1992 yılında Büyük Öğrenci Projesi başlatılmıştır. Ancak bu proje sürdürülebilir bir politikaya dönüştürülebilmiştir. Türkiye uluslararası öğrencilerle ilgili asıl atılımlarını 2000'li yıllardan sonra yapmıştır. 2000 yılında 18.000 olan uluslararası öğrenci sayısı, 2024 itibarıyla 198 farklı ülkeden 350.000 öğrenciye ulaşmıştır. 2010 yılında Yurtdışı Türkler ve Akraba Topluluklar Başkanlığı (YTB) kurularak, uluslararası öğrenci çalışmaları daha sistemli bir hale getirilmiştir. Türkiye, yaptığı atılımlarla dünyada en fazla öğrenci çekebilen 10 ülke arasına girmiştir. Uluslararası öğrencilerin, küresel aktör olma yolundaki Türkiye'nin yakın gelecekteki en önemli paydaşları arasında yer alması beklenmektedir.

Türkiye'nin uluslararası öğrenci politikalarını kalıcı hale gelebilmesi için kamu kurumlarının yanında STK'ların ve diğer paydaşların da sürece aktif destek vermesi gerekmektedir. Bu araştırmanın çalışma grubunu İlim Yayma Cemiyeti (İYC) yurtlarında kalan 451 uluslararası öğrenci oluşturmaktadır. Araştırmada öğrencilere sunulan yurt hizmetlerinin öğrenciler tarafından nasıl algılandığı ölçülmektedir. Araştırma aynı zamanda Türkiye'nin uluslararası öğrenci profili, öğrencilerin Türkiye'yi tercih sebepleri, beklentileri, Türkiye algıları gibi başlıklarda da veri sunmaktadır.

Doç. Dr. Hızır Murat Köse

Genel Başkan Yardımcısı

Yönetici Özeti

Bu çalışmanın temel amacı; uluslararası yükseköğretim öğrencilerinin kendilerine sunulan barınma hizmetlerine ilişkin memnuniyet düzeylerini ölçmek ve öğrencilerin beklentilerini tespit etmektir. Bu konuda yapılan benzer çalışmalar; uluslararası öğrencilerin dil sorunları, ekonomik zorluklar, sosyal uyum ve kültürel adaptasyon gibi konularda çeşitli sorunlarla karşılaştığını göstermektedir. Bu nedenle, uluslararası öğrencilere sunulan hizmetlerin iyileştirilmesi ve ihtiyaçlarının karşılanması kritik önemdedir.

Çalışma, İlim Yayma Cemiyeti yurtlarında kalan 73 farklı ülkeden 451 uluslararası üniversite öğrencisinin katılımıyla gerçekleştirilmiş ve çeşitli demografik özellikleri, hizmet beklentileri, memnuniyet düzeyleri ve mezuniyet sonrası planları üzerine odaklanmıştır. Ayrıca; öğrencilerin karşılaştığı dil sorunları, ekonomik zorluklar, sosyal uyum ve kültürel adaptasyon gibi boyutlar da incelenmiştir. Öğrencilerin kendi ülkelerinden ayrılma nedenleri arasında eğitim imkanlarının yetersizliği, siyasi karışıklık ve savaş, ekonomik zorluklar, göçe zorlanma, eşitsizlik ve ırkçılık gibi faktörler bulunmaktadır. Türkiye’de eğitimi tercih etme nedenleri ise eğitim kalitesinin yüksek olması, kültürel ve coğrafi yakınlık, ekonomik ve siyasi bağlantılar, dil yakınlığı gibi faktörler olduğu görülmüştür. Öğrencilerin tercih ettikleri üniversiteleri seçme nedenleri arasında ise iyi eğitim sağlama, üniversite tanınırlığı, çeşitli bölümler, sosyal yaşam olanakları ve öğrenim programının piyasaya uygunluğu gibi faktörler belirleyici olmaktadır.

Mezuniyet sonrası planlarda Türkiye’de çalışmayı tercih edenlerin oranı (%31) görece yüksek olsa da kendi ülkelerine dönme, gelişmiş ülkelere gitme veya henüz karar vermemiş olma gibi seçenekler de önemli alternatifler olarak görülmektedir. Araştırma, öğrencilerin mezuniyet sonrası planları ve geldikleri bölgelere göre yurt hizmeti algısı ve memnuniyetinde farklılıklar olduğunu ortaya koymuştur. Özellikle, Türkiye’de çalışma isteğinde olan öğrencilerin hizmet kalitesinden daha az memnun oldukları ve özellikle Arap coğrafyası ülkelerinden gelen öğrencilerin yurt hizmetlerinden daha az memnun oldukları tespit edilmiştir. Ayrıca, öğrencilerin mezuniyet sonrası planlarına göre Türkiye’de çalışmayı tercih edenlerin oranının yüksek olması, yurt yönetiminin bu öğrencilere yönelik kariyer planlama ve destek hizmetlerini artırması gerektiğini işaret etmektedir.

Sonuçlar, internet ve yemek gibi genel destek hizmetlerindeki memnuniyetin düşük olmasına rağmen, öğrencilerin genel olarak İlim Yayma Cemiyeti’ni olumlu değerlendirdiklerini ve bu nedenle başkalarına tavsiye etme eğiliminde olduklarını göstermektedir. Bununla birlikte, öğrencilerin yurt

yönetimi ve personeli ile iletişimlerinden oldukça memnun oldukları, yurt personelinin öğrencilere karşı gösterdiği heveslilik ve güvenilirlik konusunda daha yüksek memnuniyet sağladıkları görülmüştür. Sosyal psikolojik boyut puanına bakıldığında, “Kendimi rahatça ifade ediyorum” ve “Uluslararası öğrencilere önyargılı davranılmaz” gibi maddelerde, beklenen ve algılanan ortalamalar arasında istatistiksel olarak anlamlı farklar bulunması, belirli alanlarda öğrencilerin beklentilerinin gerçek deneyimlerinden farklı olduğunu göstermektedir. Bu sonuçlara dayanarak, uluslararası öğrencilerin İlim Yayma Cemiyeti çalışanlarından olumlu bir tutum algıladıkları, ancak Türkiye’de son zamanlarda artan yabancılara karşı olumsuz bakış açısının öğrencilerin hizmetlere olan bakış açısını etkilediği görülmektedir.

Giriş

Günümüzde küreselleşme, tüm dünya ülkelerini etkilemekte olup kültürel, ekonomik, sosyal etkileşimle birlikte teknolojik ve bilgi hareketliliğinin ülkeler arası yansıması olarak karşımıza çıkmaktadır (Davies vd., 2005). Dünya küreselleşme yolunda hızla ilerlerken ülkeler arasında birçok alanda gelişmeler yaşanmaktadır ve insanların yaşamını etkilemekte olan unsurlara uluslararası boyut kazandırmaktadır (Holton, 2000). Küreselleşmenin bir sonucu olarak, her alanda ortaya çıkan ortak pazar anlayışı, eğitim sektöründe de kendisini göstermektedir. Bu bağlamda, "uluslararasılaşma" ve "uluslararası öğrenci" kavramları, eğitim sistemlerinin küresel dünyaya ayak uydurması ve çeşitli kültürleri bir araya getirmesi açısından önemli bir rol oynamaktadır (Marginson, 2006; Horta, 2009).

Uluslararası eğitim, küreselleşmenin eğitim sektöründeki etkilerini açıkça gösteren bir olgudur ve öğrencilerin kendi ülkelerinin sınırlarını aşarak başka bir ülkede eğitim almalarını ifade eder. Bu tanım; öğrencilerin kültürel alışveriş, dil becerileri geliştirme ve farklı eğitim sistemlerini deneyimleme amacıyla ulusal sınırları geçmelerini kapsar. Bu durum, küresel dünyada daha bilinçli ve çeşitli bir birey yetişmesine katkı sağlamaktadır (YÖK, 2017). Uluslararası öğrenci kavramı, farklı kuruluşlar ve ülkeler arasında değişiklik göstermektedir. UNESCO'ya (2009) göre uluslararası öğrenci terimi, bir öğrencinin uyruğu bulunduğu ülke dışında eğitim amacıyla ulusal veya bölgesel sınırların dışına çıkarak farklı bir ülkede öğrenim görmesi olarak tanımlarken OECD (2015) ise kendi ülkesi dışında akredite bir kurumda belli bir öğrenim programına katılma hakkına sahip olan kişi olarak tanımlamaktadır.

Son yıllarda uluslararası öğrenci hareketliliği, birçok ülke için önemli bir hizmet sektörü haline gelmiş ve devletler tarafından desteklenen bir alan olarak kabul edilmeye başlanmıştır (Uslu, 2017). Bu durum, ülkelerin ve üniversitelerin uluslararası öğrenci sayısını artırmak için özel çabalar sarf etmelerine yol açmıştır. Bu çabalar, sadece niceliksel değil, aynı zamanda niteliksel olarak da kaliteli uluslararası öğrencileri çekmeyi amaçlamaktadır (Radmard, 2017). Uluslararası öğrenci hareketliliği ve öğrencilerin yurtdışında eğitim alma tercihlerini etkileyen faktörler ise diplomaların uluslararası tanınırlığı, burs ve konaklama imkanları, iş bulma olanakları, tarihî, dinî, kültürel bağlar, yükseköğretimin kalitesi, İngilizce programların çeşitliliği, üniversitelerin uluslararasılaşma düzeyi ve gidilen ülkenin dilini biliyor olması olarak sıralanabilir (ÜAK, 2016).

Dünya genelinde yaşanan uluslararasılaşma eğilimleri, Türk yükseköğretim sistemini de etkileyerek son yıllarda çeşitli projeler ve programlar aracılığıyla hız kazanmıştır. Bu sayede Türkiye, küresel eğitim arenasında daha etkin ve çekici bir konuma gelmiştir. Türk yükseköğretim sistemi, uluslararası çekim merkezi haline gelme hedefi doğrultusunda çeşitli stratejiler geliştirmiş ve çok sayıda ülkeden öğrenci ile öğretim elemanı kazanabilme amacıyla politika izlemiştir. Bologna Süreci, TURQUAS Projesi, Erasmus ve Erasmus+ Programları, Türkiye Bursları, Mevlana Değişim Programı, Ortak Diploma Programları, Proje Tabanlı Uluslararası Değişim Programı, YABSİS Projesi, Okul Tanıma ve

Denklik Yönetmeliği, doktora öğrencilerinin mezuniyetleri sonrası Türkiye’de kalış sürelerinin uzatılması, YÖK’ün uluslararası öğrencilere yönelik burs vermeye başlaması gibi önemli girişimler, Türk yükseköğretim sistemindeki uluslararasılaşma sürecini destekleyen ve güçlendiren adımlardır (YÖK, 2017).

Uluslararası öğrenci hareketliliği kapsamında Türkiye’de eğitim almayı tercih eden öğrencilerin kararlarını etkileyen ana faktörler eğitim imkanları, iş bulma kolaylığı, yaşam maliyeti, burs olanakları, dini-kültürel yapı, tavsiyeler ve teşviklerdir. Bu faktörlerin bir araya gelmesi, Türkiye’nin uluslararası öğrenciler için cazip bir eğitim destinasyonu olmasına katkı sağlamaktadır (Özer, 2012). Literatür incelendiğinde, öğrencilerin çoğunlukla söz konusu etmenlerin etkisiyle Türkiye’de eğitim alma kararı aldıkları belirlenmektedir. Öğrenciler, genellikle kendi ülkelerine kıyasla daha nitelikli eğitim sunan ülkeleri tercih ederek göç etmektedirler (Karaköse, 2020). Yıllara göre Türkiye’deki uluslararası öğrenci sayıları 2013-2014 yılında 33.420 erkek ve 14.749 kız olmak üzere toplam 48.169 iken günümüzde 2022-2023 yılında ise 179.578 erkek ve 121.971 kız olmak üzere toplam 301.549 öğrenci sayısına ulaşmıştır. Türkiye’deki uluslararası öğrenci sayısı Tablo-1’de verilmiştir (YÖK, 2024).

Tablo 1. Türkiye’deki Uluslararası Öğrenci Sayıları

Dönemler	Erkek	Kız	Toplam
2013-2014	33.420	14.749	48.169
2014-2015	49.533	22.487	72.020
2015-2016	60.037	27.680	87.717
2016-2017	71.775	36.172	107.947
2017-2018	81.706	43.324	125.030
2018-2019	100.178	54.268	154.446
2019-2020	119.580	65.421	185.001
2020-2021	142.933	81.019	223.952
2021-2022	162.011	98.140	260.151
2022-2023	179.578	121.971	301.549

Uluslararası öğrencilerin öğrencilik deneyimi, eğitim almak için başka bir ülkeyi tercih etme kararından başlayarak gittikleri ülkede eğitim alıp mezun olma sürecini içermektedir. Bu süreç boyunca yaşadıkları sosyal, kültürel ilişkiler, barınma olanaklarının, okul ortamının ve eğitimin niteliği ve kalitesi, bütünsel olarak hizmetlerden, eğitimden ve sunulan imkanlardan memnuniyet, bu öğrencilerin süreç içerisindeki deneyimlerinin bütünüdür (Karaköse, 2020). Uluslararası öğrencilerin yaşadığı sorunları adaptasyon ve uyum sağlama, dil engelleri ve akademik sıkıntılar, finansal zorluklar, ayrımcılık, kültürel sorunlar, sosyal ve psikososyal sorunlar olarak sınıflandırılabilir. Uluslararası öğrencilerin eğitime uyum süreci, genellikle karşılaştıkları ülkenin eğitim sistemi, kültürü ve dilindeki farklılıkları anlamalarını ve bu farklılıklara uyum sağlamalarını gerektirir. Her ülkenin benimsediği eğitim sistemleri arasındaki farklılıklar, öğrencilerin yeni bir öğrenim ortamına uyum sağlama sürecini etkileyen önemli bir faktör olduğu söylenebilir. Bu bağlamda, Türkiye’de uluslararası öğrencilerin sadece Türk kültürüne değil, aynı zamanda Türkiye’nin eğitim sistemine de uyum sağlamaları zorunluluğu ortaya çıkmaktadır (Ghanbary, 2017). Uluslararası öğrencilerin farklı kültürlerdeki eğitim

sistemlerine ve yaşam biçimlerine uyum sağlamak için başladıkları adaptasyon süreci, birçok araştırma tarafından detaylı bir şekilde incelenmiştir.

Uluslararası öğrencilerin karşılaştığı en yaygın sorunlardan biri dil yetersizliğidir. Bu durum, öğrencilerin akademik başarılarını olumsuz etkileyebilir, sınıf içinde etkileşimde bulunma ve öğretmenleriyle iletişim kurma becerilerini sınırlayabilir. Dil sorunları aynı zamanda sosyal uyum sorunlarına, psikolojik baskılara ve akademik başarısızlığa neden olabilir. Yapılan araştırmalar, uluslararası öğrencilerin dil bariyerleri ile mücadele etmekte zorlandıklarını ve bu durumun genel eğitim deneyimlerini önemli ölçüde etkilediğini göstermektedir (Hellstén 2002; Musaoğlu, 2016; Nkoko, 2016; Özoğlu, Gür ve Coşkun, 2012; Snoubar, 2015; Yusliza ve Chelliah, 2010). Can'a (1996) göre dil problemi, öğrencilerin "konuştukları Türkçe ile sorunlarını yetkililere yeterince anlatamamaları ve sorunları ile ilgilecek kişi ve makamları bulamamaları" olarak tanımlanmaktadır.

Literatüre bakıldığında uluslararası öğrenciler, birçok ülke için önemli bir gelir kaynağı kabul edilmekte ve yaşadıkları finansal sorunlar da dikkate alınmasının önemli olduğu görülmektedir. Araştırmalara göre üniversite öğrencilerinin en önemli sorunlarından biri olarak öne çıkan ekonomik zorluklar ve temel gereksinimlerin karşılanamaması konusu bulunmaktadır (Beşel vd., 2015; Snoubar, 2015; Şahin vd., 2009; Yavuzer vd., 2005). Yapılan çalışmalarda, öğrencilerin mali yardım konusunda güçlük çektikleri ve aldıkları burs miktarının yetersiz olduğu vurgulanarak bu durumun genel yaşantılarını olumsuz etkilediği gözlemlenmiştir (Açıkalın vd., 1996; Çağlar, 1999; Kaçmazoğlu ve Şeker, 1998; Karakullukçu, 2020; Kıroğlu vd., 2010; Musalıoğlu, 2016). Genellikle sınırlı gelirleriyle temel ihtiyaçlarını karşılamaya çalışan öğrencilerin ekonomik zorlukları, kültürel ve sosyal etkinliklere katılım, eğitsel ve akademik başarı üzerinde negatif etkiler bırakabilmektedir (Özçetin, 2013).

Uluslararası öğrencilerin sosyal zorlukları, toplumsal bütünleşme, günlük yaşam aktiviteleri, memleket özlemi ve rol çatışmalarını içermektedir. Bu öğrenciler, kendi kültürel arka planlarının farklılığı nedeniyle sosyal olarak dezavantajlı bir konumda olabilirler, kendilerini soyutlanmış ve dışlanmış hissedebilirler ve ırkçı, önyargılı davranışlara maruz kalabilirler. Arkadaşlık kurma konusunda yaşanan zorluklar, öğrencilerin kendi milletleri dışındaki topluluklarla bütünleşme çabalarını etkileyebilir (Alagöz ve Geçkil, 2017; Özoğlu vd., 2015; Topal ve Tauscher, 2020). Ayrıca; barınma ve beslenme problemleri, uluslararası öğrencilerin eğitim deneyimlerini önemli ölçüde etkileyen bir diğer sosyal zorluk alanını oluşturur. Özçetin'in (2013) çalışması, öğrencilerin ülkemizde geçirdikleri süre zarfında karşılaştıkları zorlukları incelediğinde, özellikle yurt yaşantısının bu zorlukların başında geldiği sonucuna ulaşmıştır. Bu bulgu, öğrencilerin yaşadıkları süreçte konut ve barınma konularının öne çıkan ve öne çıkması gereken bir öneme sahip olduğunu vurgulamaktadır. Yapılan araştırmalar, öğrencilerin barınma sorunlarıyla mücadelede yaşadıkları zorlukları ve bu durumun uyum süreçlerini etkilediğini göstermektedir (Çağlar, 1999; Filiz ve Çemrek, 2006; Snoubar, 2015).

Uluslararası öğrenciler, ev sahibi ülkelerde ayrımcılıkla karşılaşarak zorluklar yaşamaktadır. Uluslararası öğrencilerin gittikleri ülkelerde karşılaştıkları ayrımcı, dışlayıcı ya da ırkçı tavırlar, öğrencilerin uyum süreçlerini ve ruh sağlığını olumsuz etkileyen bir diğer önemli unsurdur (Özoğlu vd., 2012). Bu durum, gençlerin psikolojisi, sosyal yaşamı ve eğitimleri üzerinde olumsuz etkiler bırakabilir. Ayrıca, bu ayrımcılık genellikle toplumsal uyumu tehdit eder ve kişilerarası ilişkileri sorunlu hale getirebilir. Bu nedenle, ayrımcılık ve önyargı konuları, sosyal politikalara etki etmiş olup birçok ülkede, özellikle dezavantajlı grupları korumaya yönelik mevzuat çalışmaları ve projeler hayata geçirilmiştir (Erdoğan, 2013; Nkoko, 2016; Snoubar, 2015). Ayrımcılıkla mücadele, ulusal eğitim politikalarında ve projelerde yer almalıdır.

Uluslararası öğrencilerin kültürlerarası adaptasyonu, kişinin yeni bir çevreye uyum gösterme sürecini kapsar. Kültürel adaptasyon, genel sorunlar, eğitim sistemi ve kültür şoku olmak üzere üç ana kategoride ele alınabilir. Kültür şoku, bilinmeyen durumlarla başa çıkma çabası, kayıp duygusu, reddedilme hissi, rol karmaşası ve yeni kültürün farklılıklarıyla başa çıkamama durumlarını içermektedir. Kültürel farklılıkların anlaşılması, kişinin kültürü nasıl tanımladığına bağlıdır ve dil yetersizliği ile kültürel stres, uluslararası öğrencilerin karşılaştığı önemli zorluklardan biridir. Öğrencilerin kültürel stresle başa çıkabilmesi için etkinliklere katılım, sosyal ilişkiler ve Türk kültürü hakkında bilgi edinme önemlidir (Bozkurt vd., 2009; Nkoko, 2016; Snoubar, 2015).

Ayrıca, uluslararası öğrenciler genellikle memleket özlemi, yalnızlık, toplumsal dışlanma, kimlik karmaşası, güvensizlik ve depresyon gibi psikolojik sorunlar yaşayabilmektedir. Dilin zayıf olması veya kültürel sebeplerle sosyalleşememeleri, ruh sağlıklarını olumsuz etkileyebilir ve bu durum öğrencilerin yalnızlık ve memleket özlemi gibi hisler yaşamasına neden olabilir (Coşkun, 2012; Çağlar, 1999). Ayrıca, uluslararası öğrencilerin başarılı olma zorunluluğuna yönelik baskı, sosyal uyumlarını olumsuz etkileyebilir (Snoubar, 2015). Uluslararası öğrencilerin rehberlik ve psikososyal hizmetleri etkin kullanımı için bilinçlendirilmeleri önemlidir. Bu hizmetlerin uluslararası öğrencilerin ihtiyaçlarına uygun hale getirilebilmesi için danışmanların, öğrencilerin karşılaştığı stres türleri, kültürel uyum sorunları ve yardım arama davranışları gibi faktörleri anlamaları gerekmektedir. Psikososyal sorunları dikkate alarak, ilköğretimden üniversiteye kadar farklı öğretim kademelerini kapsayan güçlendirme temelli eğitim programları ve koruyucu-önleyici müdahale programları geliştirilip uygulanmalıdır (Kalebaşı, 2021).

Uluslararası Öğrenciler ve İlim Yayma Cemiyeti

Sivil toplum kuruluşları (STK'lar), bireyler arasında ortak idealler ve beklentiler temelinde gönüllülük esasına dayalı faaliyetlerde bulunan ve bilgi devrimiyle birlikte artan kitleleri, hükümetlere doğrudan veya dolaylı baskı yapabilen bir yumuşak güç kaynağı olarak konumlanmaktadır (Acar, 2003; Karagül, 2013). Uluslararası öğrencilerin çekilmesi konusundaki rekabet, ulusal yükseköğretim stratejilerinin oluşturulmasında etkili bir rol oynamaktadır. Gelişmiş ekonomiler, hükümet, eğitim bakanlıkları ve sivil toplum kuruluşları ile işbirliği yaparak çeşitli politikalar uygulayarak bu rekabet avantajını kullanmaktadırlar (Pusser ve Turner, 2004). Türkiye'de faaliyet gösteren uluslararası öğrenci STK'ları, ülkede eğitim gören uluslararası öğrencilerin hak ve çıkarlarını koruma, sosyal etkinlikler düzenleme ve kültürler arası etkileşimi artırma gibi önemli çalışmalar gerçekleştirmektedir. Bu STK'lar, Türkiye'nin yükseköğrenim imkanları, kültürel zenginlikleri, yaşam maliyeti avantajları gibi faktörleri öne çıkararak uluslararası öğrencilerin Türkiye'yi eğitim almaları için tercih etmelerine katkıda bulunmaktadır.

Türkiye'de faaliyet gösteren uluslararası öğrenci sivil toplum kuruluşları, önemli çalışmalara imza atmaktadır. Bu alanda öne çıkan sivil toplum kuruluşlarından birisi ise, 1 Ekim 1951 tarihinde kurulan eğitim alanında faaliyet gösteren İlim Yayma Cemiyeti'dir. Kuruluşundan itibaren ülkemizin nitelikli insan ihtiyacına katkıda bulunmayı hedefleyen cemiyet, ilk olarak 1951 yılında İstanbul İmam Hatip Okulu öğrencilerinin barınma sorununu çözmek amacıyla yurt çalışmalarına başlamıştır. Türkiye genelinde birçok il ve ilçede şubelere sahip olan cemiyet yurtlarında on binlerce hem ulusal hem uluslararası öğrencilere barınma hizmeti sunma amacıyla Türkiye genelinde 178 yurdu bulunmakta olup, farklı üniversite ve bölümlerden öğrencilere hizmet vermektedir (İlim Yayma Cemiyeti, 2024).

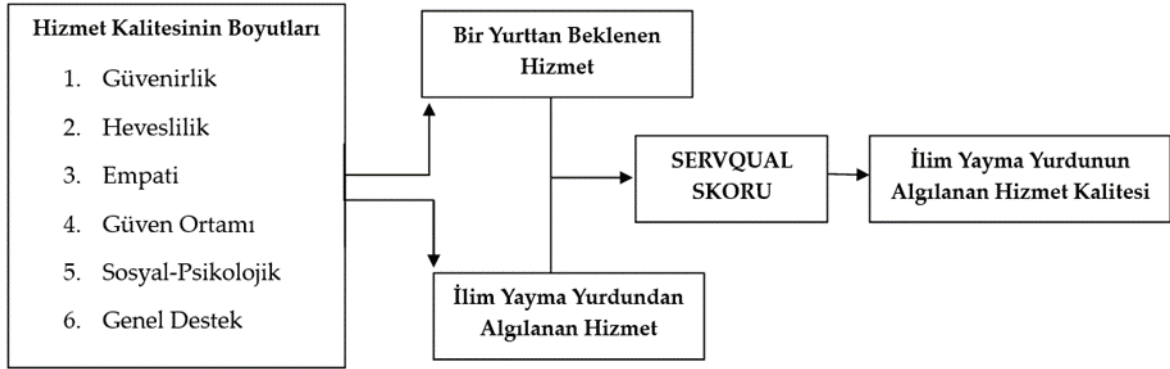
Türkiye'nin yumuşak güç potansiyelini artırmak amacıyla uluslararası öğrenci sayısını artırmanın yanı sıra, mevcut öğrencilerin deneyimleri ve memnuniyetleri de önemle değerlendirilmelidir (Mete, 2020). Bu kapsamda, öğrencilerin barınma, ulaşım, beslenme, sağlık gibi fiziksel ve sosyal ihtiyaçlarını karşılamak, onların beklentilerini en iyi şekilde yerine getirmek adına gerekli düzenlemelerin yapılması önemlidir (Büyükgöze, 2016). Bu süreçte öğrenci deneyimleri ve memnuniyeti ön planda tutularak, Türkiye'nin yumuşak güç potansiyeli güçlendirilebilir ve uluslararası alanda daha etkin bir rol oynayabilir. Bu çalışmanın temel amacı ise, İlim Yayma Cemiyeti bünyesinde yer alan uluslararası öğrenciler ile ilgili mevcut durumu analiz etmek, uluslararası öğrencilere sunulan hizmete ilişkin; memnuniyet düzeyini ölçmek, öğrenci beklentilerini tespit etmek ve hizmet algılarını belirleyebilmektir. Bu amaç doğrultusunda oluşturulan alt amaçlar ise:

- İlim Yayma Cemiyeti bünyesindeki uluslararası öğrencilerin demografik özelliklerini; öğrencilerin ülkelerinden ayrılma nedenleri, öğrencilerin Türkiye'yi tercih etme nedenleri, öğrencilerin üniversitelerini tercih etme nedenleri, öğrencilerin İlim Yayma Cemiyeti'ni tanıma kaynakları, öğrencilerin gelir kaynakları, Türkçe dil eğitimini takip edebilme derecesi ve öğrencilerin mezuniyet sonrası düşüncelerini analiz etmek,
- Uluslararası öğrencilerin İlim Yayma Cemiyeti tarafından sunulan hizmetlere yönelik algılarını ve beklentilerinin tespit etmek,
- Uluslararası öğrencilerin İlim Yayma Cemiyeti tarafından sunulan hizmetlerden ne derecede memnun olduklarını belirlemek,
- İlim Yayma Cemiyeti yurduna ait algılanan hizmet kalitesini; cinsiyet, yaş, medeni durum, okuduğu bölüm, eğitim seviyesi, üniversite türü, yurtda barınma süresi, geldikleri bölge, gelme nedenleri, gelecek planları ve yurdu tavsiye etme derecelerine bağlı olarak analiz etmek,
- İlim Yayma Cemiyeti'nin uluslararası öğrencilere sunulan hizmetleri daha etkili ve memnuniyet arttırıcı hale getirmek için öneriler geliştirmektir.

Yöntem

Çalışmanın Modeli

Bu çalışmanın amacı, İlim Yayma Cemiyeti bünyesinde yer alan uluslararası öğrencilerin durumunu analiz etmek ve bu öğrencilere sağlanan hizmetin memnuniyet düzeyini, öğrenci beklentilerini ve hizmet algılarını değerlendirmektir. Bu amaç doğrultusunda, nicel araştırma yöntemlerinden tarama modeli kullanılmış ve hizmet kalitesinin ölçümü amacıyla SERVQUAL modeli tercih edilmiştir. Çalışmanın kavramsal modeli Şekil-1’de verilmiştir.



Şekil 1. Çalışmanın Kavramsal SERVQUAL Modeli

Çalışma Grubu

Çalışma grubunu; çevrimiçi olarak erişime sunulan formu doldurmaya gönüllü, 73 farklı ülkeden Türkiye'ye gelmiş olan ve İlim Yayma Cemiyeti'ne bağlı 40 farklı ildeki yurtlarda barınan üniversite öğrencileri oluşturmaktadır. Çalışma grubuna ait ayrıntılı betimsel analiz Tablo-2'de verilmiştir.

Tablo2. Örneklemen Sosyo-Demografik Değişkenler Açısından Dağılımı

Değişkenler	Değişken Grupları	Kişi Sayısı	Yüzdeler
Cinsiyet	Erkek	246	54,5
	Kadın	205	45,5
	Toplam	451	100,0
Medeni Durumu	Bekar	440	97,6
	Evli	11	2,4
	Toplam	451	100,0
Yaş	18 Yaş Altı	14	3,0
	18 Yaş	58	13,3
	19 Yaş	66	14,0
	20 Yaş	77	16,6
	21 Yaş	56	12,1
	22 Yaş	61	13,8
	23 Yaş	31	6,8
	24 Yaş	25	5,4
	25 Yaş	21	4,9
	26 Yaş ve Üstü	42	10,0
	Toplam	451	100,0
Okuduğu Bölüm	Hukuk	8	1,8
	Eğitim	27	6,0
	Mühendislik	95	21,1
	Tıp ve Sağlık	135	29,9
	Fen-Edebiyat	45	10,0
	Mimarlık	11	2,4
	İktisadi ve İdari Blm.	71	15,7
	İlahiyat	19	4,2
	Güzel Sanatlar ve İletişim	10	2,2
	Diğer	30	2,6
	Toplam	451	100,0
Devam Etmekte Oldukları Eğitim Seviyeleri	Türkçe Hazırlık	46	10,2
	İngilizce Hazırlık	14	3,1
	Önlisans	45	10,0
	Lisans	302	67,0
	Yüksek Lisans	31	6,9
	Doktora	13	2,9
	Toplam	451	100,0
Üniversite Türü	Devlet Üniv.	430	95,3
	Vakıf Üniv.	21	4,7
	Toplam	451	100,0
Ebeveyn Durumu	Anne Baba Hayatta ve Birlikte	351	77,8
	Anne Baba Hayatta ama Ayrı	36	8,0
	Anne Hayatta Değil	8	1,8
	Baba Hayatta Değil	56	12,4
	Toplam	451	100,0
Ailelerinin Aylık Gelirleri	0-250 dolar	124	31,2
	251-500 dolar	131	32,9
	501-750 dolar	45	11,3
	751-1000 dolar	38	9,5
	1001 dolar ve üstü	60	15,1
	Toplam	451	100,0

Katılımcıların %54,5'i erkek (246 kişi) ve %45,5'i kadındır (205 kişi). Çalışmaya katılan kişilerin %97,6'sı (440 kişi) bekar olarak belirtmekten %2,4'ü (11 kişi) evli olduğu ifade etmiştir. Katılımcıların yaş dağılımı incelendiğinde 18 yaş altı grubu %3,0 (14 kişi), 18 yaş grubu %13,3 (58 kişi), 19 yaş grubu %14,0 (66 kişi), 20 yaş grubu %16,6 (77 kişi), 21 yaş grubu %12,1 (56 kişi), 22 yaş grubu %13,8 (61 kişi), 23 yaş grubu %6,8 (31 kişi), 24 yaş grubu %5,4 (25 kişi), 25 yaş grubu %4,9 (21 kişi) ile 26 yaş ve üstü grubu %10,0 (42 kişi) olduğu görülmüştür. Katılımcıların %1,8'i (8 kişi) hukuk fakültesinde, %6,0'sı (27 kişi) eğitim fakültesinde, %21,1'i (95 kişi) mühendislik fakültesinde, %29,9'u (135 kişi) tıp ve sağlık fakültelerinde, %10,0 (45 kişi) fen-edebiyat fakültesinde, %2,4'ü (11 kişi) mimarlık fakültesinde, %15,7'si (71 kişi) iktisadi ve idari bilimler fakültesinde, %4,2'si (19 kişi) ilahiyat fakültesinde, %2,2'si (10 kişi) güzel sanatlar ve iletişim fakültelerinde ve %2,6'sı (30 kişi) diğer fakültelerde okumaktadır. Araştırmaya katılan bireylerin üniversite türlerine göre dağılımlarına bakıldığında ise %95,3'ü (430 kişi) devlet üniversitesi öğrencisi iken %4,7'si (21 kişi) vakıf üniversitelerinde eğitim görmektedir. Araştırmaya katılan bireylerin eğitim seviyelerine bakıldığında %10,2'si (46 kişi) Türkçe hazırlık, %3,1'i (14 kişi) İngilizce hazırlık, %10,0'u (45 kişi) önlisans, %67,0'i (302 kişi) lisans, %6,9'u (31 kişi) yüksek lisans ve %2,9'u (13 kişi) doktora seviyelerinde eğitim almaktadır. Öğrencilerin ebeveyn durumlarına bakıldığında ise anne ve baba hayatta ve birlikte olanların oranı %77,8 (n= 351), anne ve baba hayatta ama ayrı olanların oranı %8,0 (n= 36), annesinin hayatta değil fakat babasının hayatta olanların oranı %1,8(n= 8) ve baba hayatta değil fakat anne hayatta olanların oranı %12,4(n=56). İlim Yayma Cemiyeti'nde kalan uluslararası öğrencilerin ailelerinin aylık gelir düzeylerine bakıldığında 0-250 dolar aralığında 124 öğrenci (%31.2), 251-500 dolar aralığında 131 öğrenci (%32.9), 501-750 dolar aralığında 45 öğrenci (%11.3), 751-1000 dolar aralığında 38 öğrenci (%9.5), ve 1000 dolar ve üzeri aralığında ise 60 öğrenci (%15.1) bulunmaktadır.

Veri Toplama Araçları

Çalışmada veri toplama aracı olarak araştırmacılar tarafından geliştirilen «Kişisel Bilgi Formu» ve «İlim Yayma Cemiyeti Hizmet Kalitesi Ölçme Aracı» kullanılmıştır.

Kişisel Bilgi Formu: Öğrencilerin sosyo-demografik özellikleri ile ilgili bilgi toplamak amacıyla cinsiyet, sınıf, fakülte, gelir durumu, aile eğitim durumu vb. soruları içeren açık uçlu ve likert tipli olmak üzere toplam 26 soruyu kapsamaktadır.

Barınma Hizmetleri Hizmet Kalitesi Ölçme Aracı: Hizmet kalitesi literatüründe yaygın olarak kullanılan bir model olan SERVQUAL modelinden yararlanılmış ve ölçek yurt hizmetleri için revize edilmiştir. Parasuraman vd. (1985) tarafından geliştirilen model ilk olarak hizmet kalitesinin beş boyutunu kapsayacak şekilde hazırlanmıştır: somut özellikler, güvenilirlik, heveslilik (karşılık verebilme), güvence ve empati. Bu modelin oluşumundan sonra hizmet boyutlarının ölçülmesi için uyarlanmış ve sağlık, konaklama, perakende ve bankacılık farklı alanlarda kullanılmaya başlanmıştır (Ladhari, 2009).

Hizmet kalitesi, verilen hizmetin müşteri beklentilerinin ne kadarını karşılayabildiğinin bir ölçüsü olarak kabul edilmektedir. Kaliteli hizmetin ölçütü ise müşteri beklentilerinin karşılanabilmesidir (Parasuraman vd., 1985: 42). Beklenen kalite ile algılanan kalite arasındaki karşılaştırma sonucu ortaya çıkan negatif fark, müşterinin hizmet kalitesini olumsuz değerlendirdiği anlamına gelmekte; bunların arasındaki pozitif fark ise, müşterinin hizmet kalitesinden memnun kaldığını göstermektedir (Coulthard, 2004).

- Beklenen Hizmet > Algılanan Hizmet ise kabul edilemeyecek kalite.
- Beklenen Hizmet= Algılanan Hizmet ise tatmin edici kalite.
- Beklenen Hizmet< Algılanan Hizmet ise ideal kalite olarak kabul edilmektedir (Parasuraman vd.,1985).

Buna bağlı olarak ilk kısımda, tüketicinin hizmet işletmesinden beklentileri ele alınmakta; ikinci kısımda ise aynı unsurlar kullanılarak, işletme tarafından sunulan hizmet performansının algılanması ölçülmektedir. Bu çalışma kapsamında ise, SERVQUAL modeli kapsamında hizmet kalitesini etkileyen boyutlar dikkate alınmış (güvenilirlik, tepki verme, güvenlik, empati, fiziksel çevre) ve yurt hizmetleriyle ilgili literatür taraması yapılarak, benzer çalışmalar incelenmiştir. Hem SERVQUAL modeline yönelik hem de yurtlara yönelik detaylı literatür taraması sonucunda yurt hizmetlerinin kalitesini değerlendirmek için bir madde havuzu oluşturulmuştur. Üç alan uzmanıyla birlikte maddeler detaylıca incelenip revize edildikten sonra Parasuraman ve ark. (1985) tarafından hizmet kalite ölçümü için önerilen SERVQUAL modelinden hareketle yurt hizmetlerine uyarlanarak güvenilirlik, heveslilik, empati, güven ortamı, sosyal-psikolojik ve genel destek boyutları olarak 6 boyuttan oluşan soru formu oluşturulmuştur. 7'li likert olarak hazırlanan form beklenen yurt hizmet kalitesi için 35 soru (örn. Yurt yönetimi, öğrencilerin öneri ve taleplerine olumlu bir şekilde yaklaşmalıdır) , algılanan yurt hizmet kalitesi (örn. İlim Yayma Cemiyeti yurt yönetimi, öğrencilerin öneri ve taleplerine olumlu bir şekilde yaklaşır) için 35 soru olmak üzere toplam 70 sorudan oluşmaktadır. Tablo-3'te boyutlar ve boyutlara ait soru sayıları verilmiştir.

Tablo3. Çalışma için Oluşturulan SERVQUAL Ölçeği Boyutları

Boyut	Soru Sayısı	Açıklama
Güvenilirlik	4	Kurumun sorunları hızlı çözmesi, doğru, eksiksiz ve zamanında hizmet sunumu ve personellerin erişebilirliğini kapsar.
Heveslilik	4	Yurt personelinin yardımseverliği, istekliliği, güler yüzlü ve nazik olması, yönetimin olumlu bir yaklaşım sergilemesi, hizmetlerin hızlı bir şekilde sunulmasını kapsar.
Empati	6	Yurt personelinin eşit ilgi, duyarlılık, saygılı iletişim, içten ilgi, düzenli saatler ve mahremiyet konularında olumlu hizmetini kapsar.
Güven Ortamı	5	Personelin davranışlarının güven telkin etmesi ve sözleşmelerle ilgili güven verici olmasını ve yaşanan sorunlara güvenilir çözümler bulunmasını kapsar.
Sosyal-Psikolojik	6	Yurtta sosyal etkileşim, oryantasyon, adaptasyon, kültürel çeşitlilik etkinliklerini ve uluslararası öğrencilere önyargısız yaklaşımı kapsar.
Genel Destek	10	Temiz odalar, akademik destek, sosyal alanlar, yeterli ekipmanlar, çalışma ortamı, güvenlik, sağlık, teknoloji ve destek hizmetlerini kapsar.

Beklenen hizmet kavramını oluşturan 6 boyuta göre ayrı ayrı, SERVQUAL ölçeğinin güvenilirliği test edildiğinde; Güvenilirlik boyutu 0.885, Heveslilik boyutu 0.927, Empati boyutu 0.927, Güven Ortamı boyutu 0.943, Sosyal Psikolojik boyut 0.925 ve Genel Destek boyutu 0.971 olarak hesaplanmıştır. Beklenen hizmet kalitesinin boyutunun toplam geneline bakıldığında ise Cronbach Alfa değeri, 0.985

ile yüksek derecede güvenilir bulunmuştur. Böylece beklenen hizmet kalitesi boyutunda SERVQUAL ölçeğinin güvenilir olduğu kanıtlanmıştır.

Algılanan hizmet kavramını oluşturan 6 boyuta göre ayrı ayrı, SERVQUAL ölçeğinin güvenilirliği test edildiğinde; Güvenirlilik boyutu 0.933, Heveslilik boyutu 0.950, Empati boyutu 0.940, Güven ortamı boyutu 0.962, Sosyal Psikolojik boyut 0.932 ve Genel Destek boyutu 0.953 olarak hesaplanmıştır. Algılanan hizmet kalitesinin boyutunun toplam geneline bakıldığında ise Cronbach Alfa değeri, 0.985 ile yüksek derecede güvenilir bulunmuştur. Böylece algılanan hizmet kalitesi boyutunda SERVQUAL ölçeğinin güvenilir olduğu kanıtlanmıştır. Beklenen ve algılanan hizmet kavramlarına dair oluşturulan boyutların güvenilirlikleri test edildiğinde boyutların güçlü bir şekilde güvenilir olduğuna karar verilmiştir. Tablo-4'te beklenen ve algılanan hizmet boyutlarına ait güvenilirlik katsayıları verilmiştir.

Tablo4. SERVQUAL Ölçeğinin Boyutlarına Göre Cronbach Alfa Değerleri

SERVQUAL Ölçeğinin Boyutları	Cronbach Alfa Değerleri	
	Beklenen Kalite	Algılanan Kalite
Güvenirlilik	0.885	0.933
Heveslilik	0.927	0.950
Empati	0.927	0.940
Güven Ortamı	0.943	0.962
Sosyal-Psikolojik	0.925	0.932
Genel Destek	0.971	0.953
Genel	0.985	0.985

Verilerin Analizi

Çalışmada, anket formlarından elde edilen veriler bilgisayar ortamında Jamovi 2.3.28 paket programına kaydedilerek katılımcıların cevapları üzerinde çeşitli istatistiksel analizler gerçekleştirilmiştir. Katılımcıların vermiş oldukları cevaplara ilişkin dağılımlar, SERVQUAL modeline ilişkin Cronbach Alfa güvenilirlik analizi, aritmetik ortalamalar, t-testi ve Tek Yönlü Varyans (ANOVA) testleri yapılmış ardından beklenen ve algılanan hizmet kalitesi farkları için Bağımlı Örneklem t-testi yapılarak sonuçlar bu doğrultuda değerlendirilerek yorumlanmıştır. Çalışmada kullanılan 7'li likert puan yorumu Tablo-5'te verilmiştir.

Tablo5. Yedili Likert Ölçekleri Puanları İçin Yorum Tablosu

Puan Değeri	Yorumu
1,00-1,86	Çok Düşük
1,87-2,71	Oldukça Düşük
2,72-3,57	Düşük
3,58-4,43	Orta
4,44-5,29	Yüksek
5,30-6,14	Oldukça Yüksek
6,15-7,00	Çok Yüksek

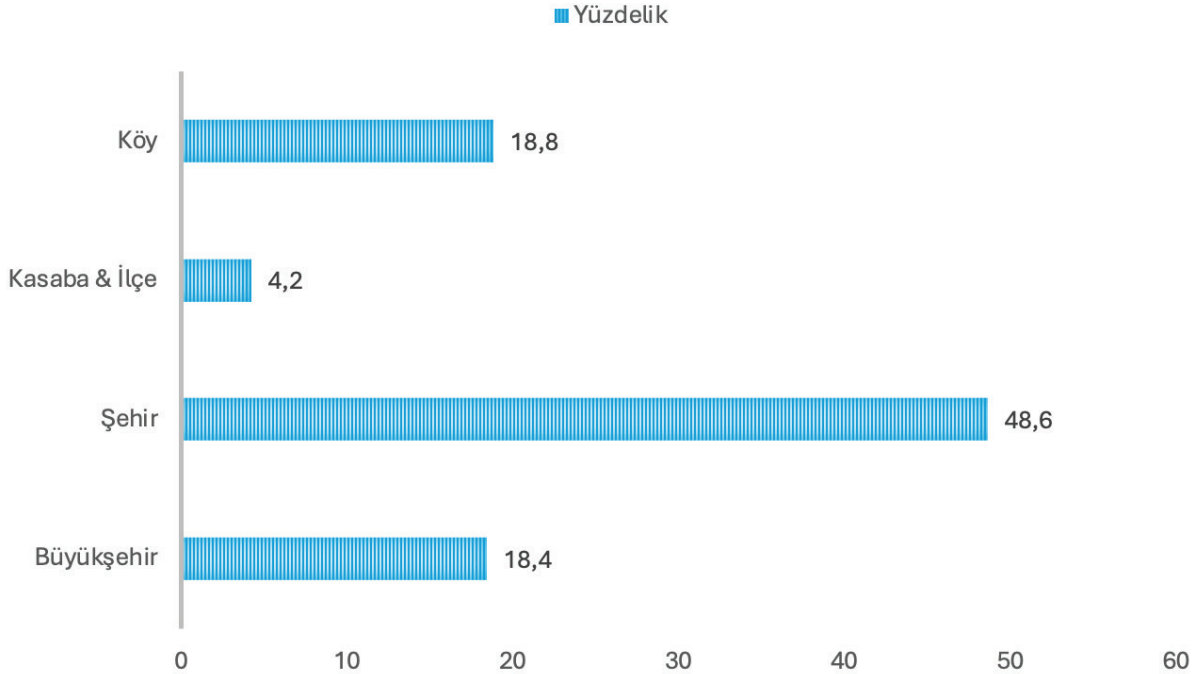
Tablo 5'e göre 7'li likert ölçekleri için 1,00-1,86 arası çok düşük; 3,58-4,43 arası orta; 6,15-7,00 arası çok yüksek olarak yorumlanmaktadır.

Bulgular

Çalışmanın bu bölümünde bulgular; demografik özelliklerle ilgili bulgular, beklenen ve algılanan hizmet ile ilgili bulgular, demografik özelliklere göre İlim Yayma Cemiyeti yurtlarının SERVQUAL skorlarının incelenmesi ve yurdun tavsiye edilme durumunun incelenmesi olarak dört ana başlıkta sunulmuştur.

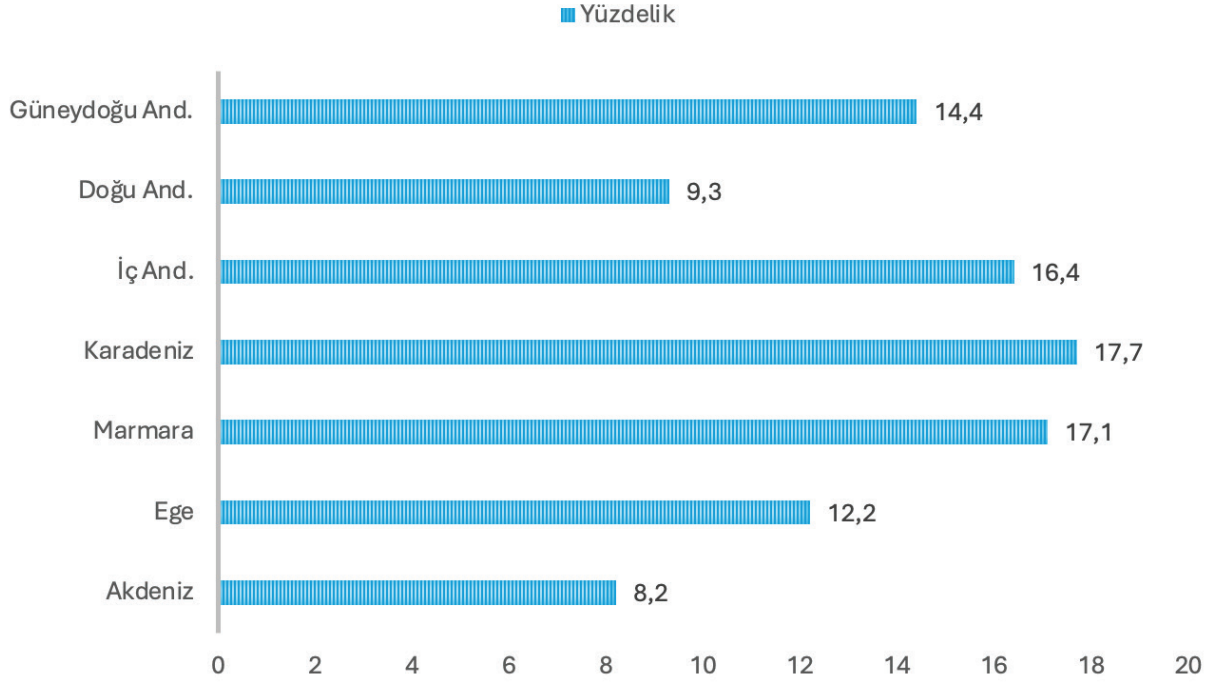
Demografik Özellikler ile İlgili Bulgular

Demografik özelliklerle ilgili bulgular; öğrencilerin ülkelerinden ayrılma nedenleri, öğrencilerin Türkiye'yi tercih etme nedenleri, öğrencilerin üniversitelerini tercih etme nedenleri, öğrencilerin İlim Yayma Cemiyeti'ni tanıma kaynakları, öğrencilerin gelir kaynakları, Türkçe dil eğitimini takip edebilme derecesi ve öğrencilerin mezuniyet sonrası düşünceleridir.



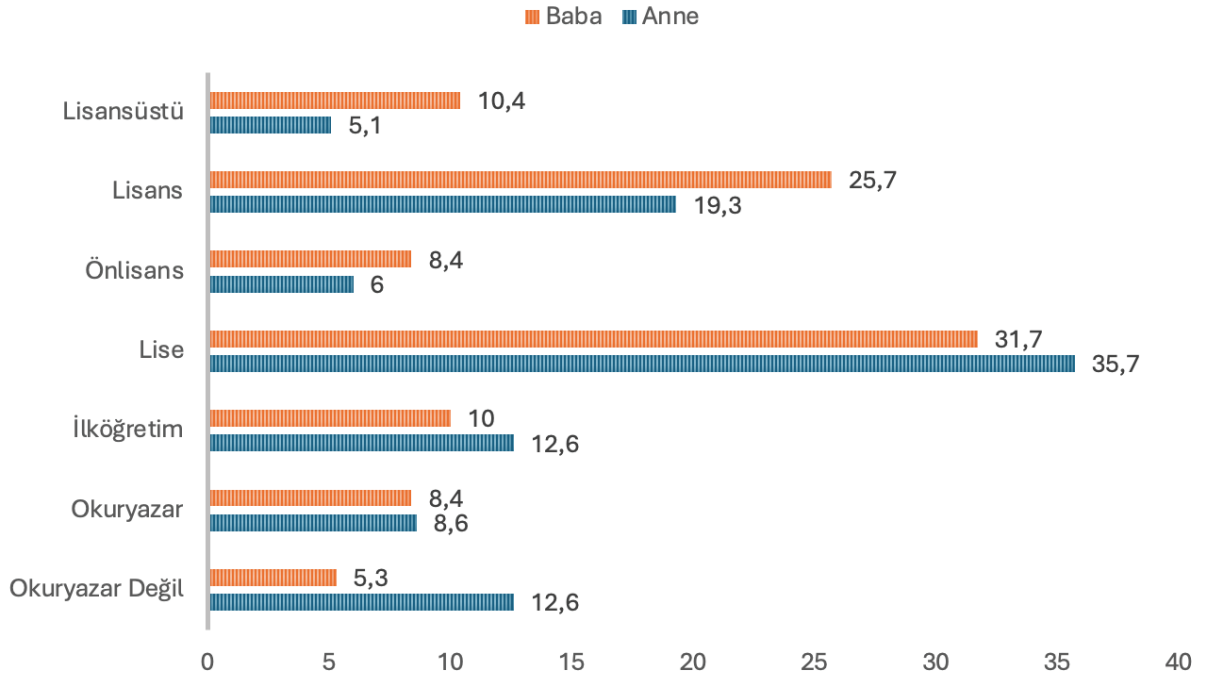
Şekil 2. Öğrencilerin Geldikleri Ülkelerdeki Yerleşim Yerleri

Öğrencilerin geldikleri ülkelerde yaşadıkları yerleşim türlerinin dağılımına bakıldığında şehirlerde yaşayanların oranı %48,6, köylerde yaşayanların oranı %18,8, büyükşehirlerdeki nüfusun oranı %18,4 ve kasaba ve ilçelerdeki oran %4,2 olduğu görülmüştür.



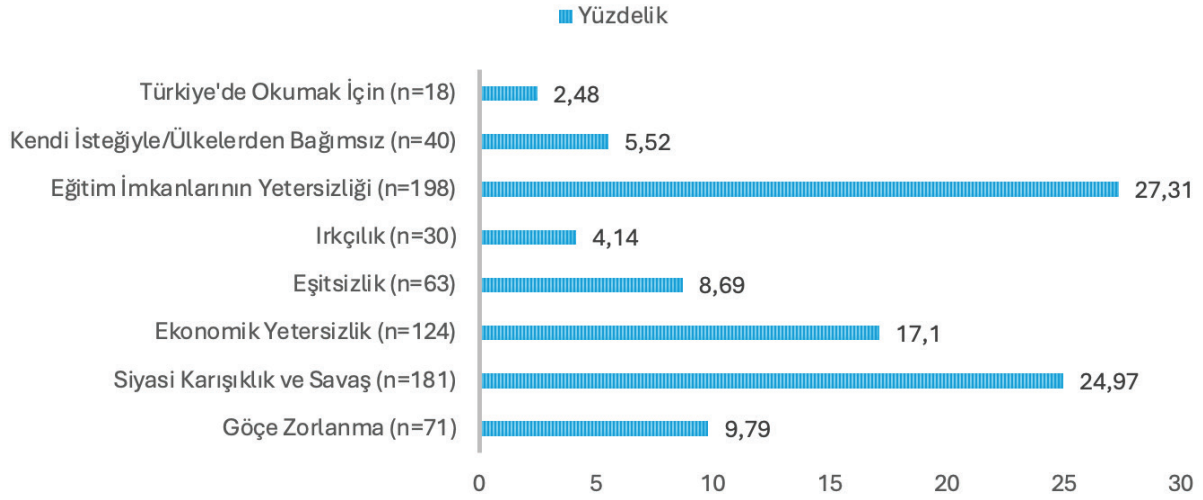
Şekil 3. Yurtların Buldukları Bölgeler

Öğrencilerin kalmış oldukları İlim Yayma Cemiyeti yurtlarının dağılımlarına bakıldığında Marmara Bölgesi, %17,1 ile en yüksek öğrenci sayısına sahipken, onu %17,7 ile Karadeniz Bölgesi takip etmektedir. İç Anadolu Bölgesi %16,4 ile üçüncü sırada yer alırken, Güneydoğu Anadolu Bölgesi %14,4 ile dördüncü sıradadır. Ege Bölgesi %12,2, Akdeniz Bölgesi %8,2 ve Doğu Anadolu Bölgesi %9,3 ile sıralamada daha düşük oranlara sahiptir.



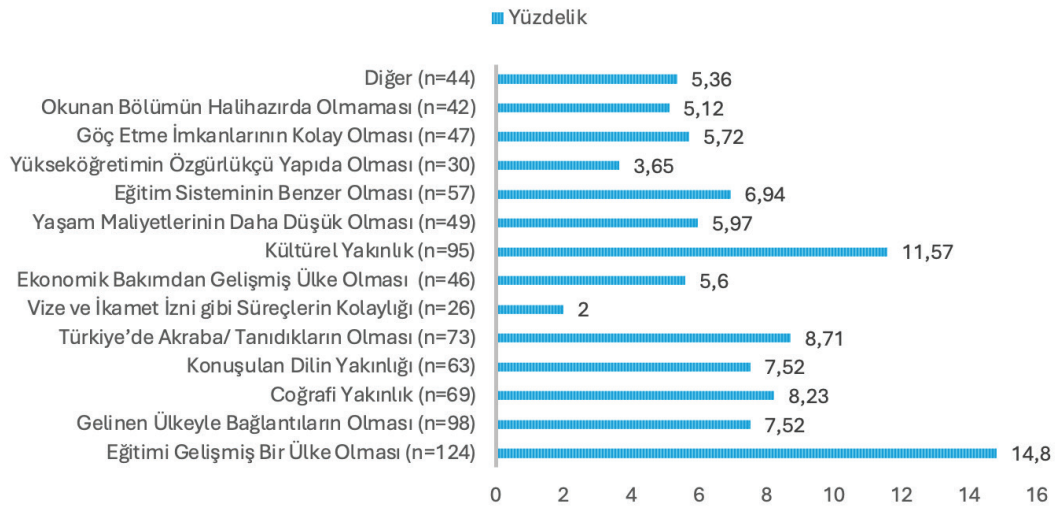
Şekil 4. Ebeveynlerin Eğitim Durumu

Yurtlarda barınan uluslararası öğrencilerin okuryazar olmayan annelerin oranı %12,6 iken, okuryazar olmayan babaların oranı %5,3'tür.Okuryazar annelerin oranı %8,6 iken, okuryazar babaların oranı %8,4'tür.İlköğretim mezunu annelerin oranı %12,6 iken, babaların oranı %10'dur.Lise mezunu annelerin oranı %35,7 iken, babaların oranı %31,7'dir.Önlisans mezunu annelerin oranı %6 iken, babaların oranı %8,4'tür.Lisans mezunu annelerin oranı %19,3 iken, babaların oranı %25,7'dir.Lisansüstü eğitim almış annelerin oranı %5,1 iken, babaların oranı %10,4'tür.



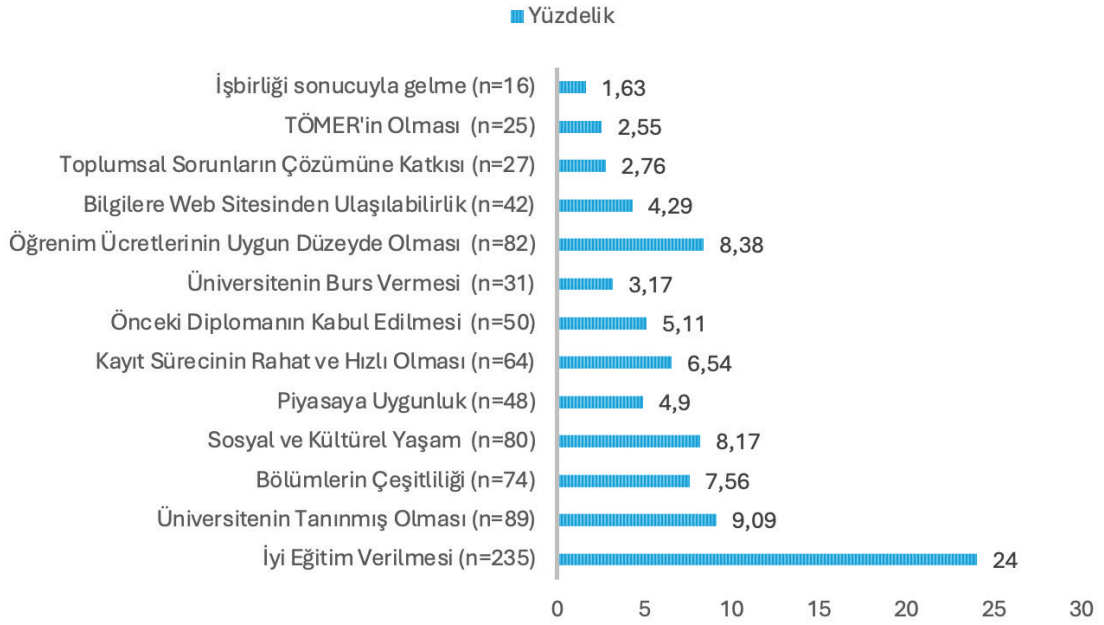
Şekil 5. Öğrencilerin Ülkelerinden Ayrılma Nedenleri

Öğrencilerin kendi ülkelerinden ayrılma nedenlerine bakıldığında eğitim imkanlarının yetersizliği (n=198, %27,31), siyasi karışıklık ve savaş (n=181,%24,97), ekonomik yetersizlik (n=124,%17,1), göçe zorlanma (n=71, %9,79), eşitsizlik (n=63, %8,69), ırkçılık (n=30, %4,14), olumsuz herhangi bir neden olmazsınız kendi isteğiyle (n=40,%5,52) ve Türkiye'de okuma şansı bulabilmesi (n=18,%2,48) gibi faktörlerin olduğu görülmektedir.



Şekil 6. Öğrencilerin Türkiye'yi Tercih Nedenleri

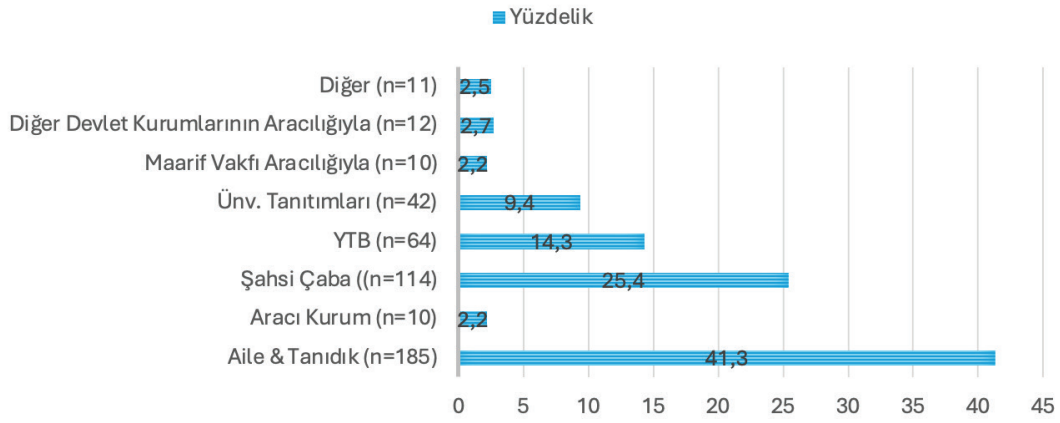
Çalışmaya katılan öğrencilerin üniversite tercihlerinde etkili olan faktörlere bakıldığında yükseköğretim sağlama açısından gelişmiş bir ülke olması (%14,8, n=124), kültürel yakınlık (%11,57, n=95), Türkiye’de ak-raba/tanıdıkların olması (%8,71, n=73), coğrafi yakınlık (%8,23, n=69), gelenen ülkeyle ekonomik ve siyasi bağlantıların olması (%7,52, n=98) ve konuşulan dilin yakınlığı (%7,52, n=63) olduğu gözlemlenmektedir. Diğer önemli faktörler arasında ise diğer faktörler (%5,36, n=44), göç etme imkanlarının kolay olması (%5,72, n=47), Türkiye’deki eğitim sisteminin gelenen ülkeyle benzer olması (%6,94, n=57), yaşam maliyetlerinin daha düşük olması (%5,97, n=49), ekonomik bakımdan daha gelişmiş bir ülke olması (%5,6, n=46), Türkiye’deki yükseköğretimin özgürlükçü yapıda olması (%3,65, n=30) ve vize ve ikamet izni gibi süreçlerin kolaylığı (%2, n=26) gibi faktörlerin olduğu gözlemlenmektedir.



Şekil 7. Öğrencilerin Üniversitelerini Tercih Etme Nedenleri

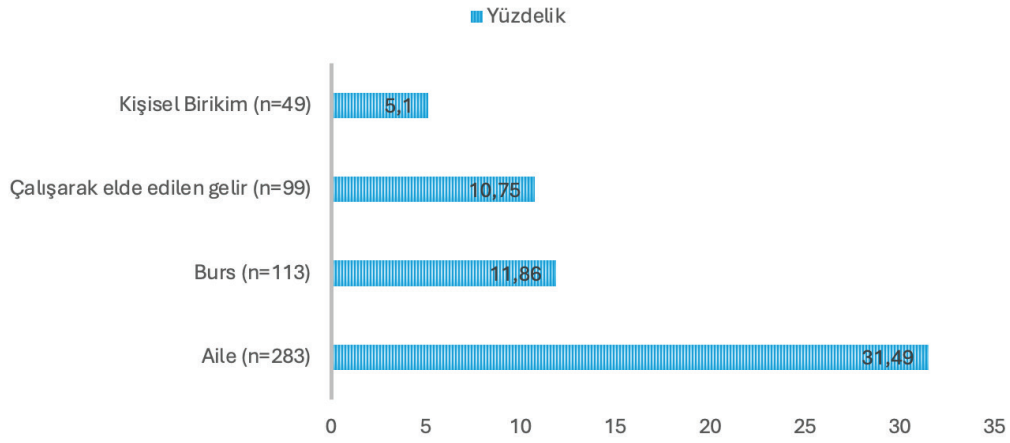
Öğrencilerin okudukları üniversiteyi tercih etme nedenlerine bakıldığında eğitim görülen fakültenin iyi eğitim sağlaması (%24, n=235), üniversitenin tanınmış olması (%9,09, n=89), bölümlerin çeşitliliği (%7,56, n=74), üniversitenin çevresindeki sosyal ve kültürel yaşam (%8,17, n=80), öğrenim görülen programdaki derslerin piyasaya uygun olması (%4,9, n=48), kayıt sürecinin rahat ve hızlı olması (%6,54, n=64), önceki diplomanın kabul edilmesi (%5,11, n=50), üniversitenin burs vermesi (%3,17, n=31), öğrenim ücretlerinin uygun düzeyde olması (%8,38, n=82), üniversitenin bilgilerine web sitesinden kolaylıkla ulaşılabilmesi (%4,29, n=42), öğrenim görülen programdaki derslerin toplumsal sorunların çözümüne katkısının olması (%2,76, n=27), kendi kurumlarıyla Türkçe öğrenimi sağlanması (%2,55, n=25), ve gelenen ülkenin üniversite ile işbirliği olduğu için zorunluk sonucu (%1,63, n=16) gibi öncüllerin olduğu görülmektedir.

Şekil 8’de İlim Yayma Cemiyeti’ni tanıma kaynaklarına bakıldığında katılımcıların %41,3’ü (185 kişi) aile ve tanıdıkları aracılığıyla, %25,4’ü (114 kişi) şahsi çabalarıyla, %14,3’ü (64 kişi) Yurtdışı Türkler ve Akraba Topluluklar Başkanlığı (YTB) aracılığıyla, %9,4’ü (42 kişi) üniversite tanıtımları aracılığıyla, %2,7’si (12 kişi) diğer devlet kurumlarının aracılığıyla, %2,5’i (11 kişi) diğer kaynaklar yoluyla ulaştığı görülmektedir. Aracı kurumlar aracılığıyla duyanlar %2,2’si (10 kişi) ve Maarif Vakfı aracılığıyla duyanlar da %2,2’si (10 kişi) olarak belirlenmiştir.



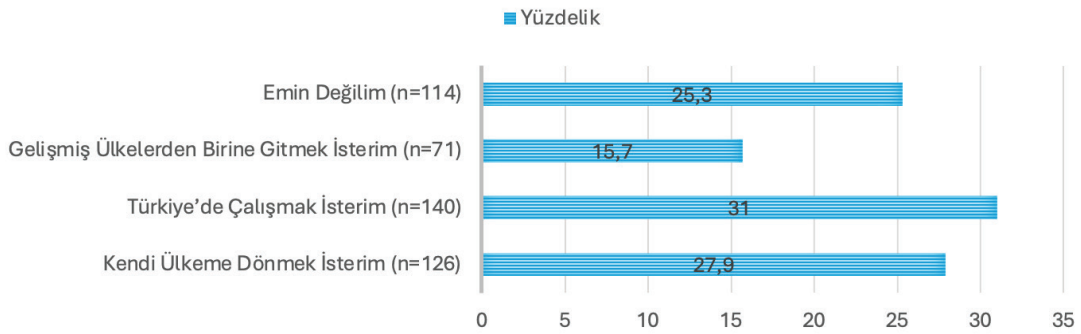
Şekil 8. Öğrencilerin İlim Yayma Cemiyeti'ni Tanıma Kaynakları

Öğrencilerin gelir kaynaklarının dağılımı incelendiğinde aileden gelen yardımlardan (n=284, %31,49), burslardan (n=107, %11,86), çalışarak elde edilen gelirden (n=97, %10,75) ve kişisel birikimden (n=46, %5,1) oluşmaktadır.



Şekil 9. Öğrencilerin Gelir Kaynakları

Şekil 10'da mezuniyet sonrası planlarına yönelik olarak %31.0'u Türkiye'de çalışmayı tercih etmekteyken (140 kişi), katılımcıların %27.9'u (117 kişi) kendi ülkelerine dönmeyi düşünmekte; %15.7'si gelişmiş bir ülkeye gitmeyi düşünmekteyken (71 kişi), %25.3'ü henüz net bir karar vermemiştir (126 kişi).



Şekil 10. Öğrencilerin Mezuniyet Sonrası Düşünceleri

Tablo 6. Türkçe Dil Eğitimini Takip Edebilme Derecesi

Kategoriler	Örneklem Sayısı	Ortalama
Türkiye'ye Komşu Arap Ülkeler	138	5,48
Türki Cum.	99	6,17
Kuzey Afrika Ülkeleri	21	4,90
Ortaasya Ülkeleri	39	5,69
Batı Avrupa Ülkeleri	9	6,56
Orta ve Güney Afr.	62	4,34
Balkan Ülkeleri	9	5,00
Uzakdoğu Asya	22	4,36
Körfez Ülkeleri	20	4,45
Amerika Kıtası Ülkeleri	3	2,67
Genel Takip Edebilme Derecesi	451	5,38

Öğrencilerin geldikleri bölgelere göre Türkçe dil eğitimini takip edebilme derecesi incelendiğinde minimum 1 ve maksimum derecelendirmenin 7 olduğu ölçekte İlim Yayma Cemiyeti uluslararası öğrencilerinin ortalamasının 5,38 olduğu gözlemlenmiştir. Buna göre örneklemin genel olarak Türkçe dil eğitimini takip edebilme konusunda ortalamanın üzerinde olduğu söylenebilir. Bununla birlikte, en yüksek ortalamanın Batı Avrupa ülkelerinden gelen ($x=6,56$) oluştururken en düşük ortalamayı Amerika Kıtası ülkelerinden gelen öğrenciler ($x=2,67$) oluşturmaktadır.

Tablo7. Gelinen Bölge Kategorilerine Göre Öğrencilerin Mezuniyet Sonrası Düşünceleri

Boyut	Bölge	Kişi Sayısı	Yüzdellik
Kendi Ülkeme Dönmek İsterim	Türkiye'ye Komşu Arap Ülkeler	7	1,6
	Türki Cumhuriyetler	35	7,8
	Afrika Kıtası Ülkeleri	32	7,1
	Asya Ülkeleri	23	5,1
	Diğer Bölgeler	16	3,5
Türkiye'de Çalışmak İsterim	Türkiye'ye Komşu Arap Ülkeler	74	16,4
	Türki Cumhuriyetler	22	4,9
	Afrika Kıtası Ülkeleri	14	3,1
	Asya Ülkeleri	7	1,6
	Diğer Bölgeler	7	1,6
Gelişmiş Ülkelerden Birine Gitmek İsterim	Türkiye'ye Komşu Arap Ülkeler	17	3,8
	Türki Cumhuriyetler	22	4,9
	Afrika Kıtası Ülkeleri	15	3,3
	Asya Ülkeleri	7	1,6
	Diğer Bölgeler	4	0,9

Boyut	Bölge	Kişi Sayısı	Yüzdelik
Ülkeme Komşu Olan Başka Bir Ülkeye Gitmek İsterim	Türkiye'ye Komşu Arap Ülkeler	2	0,4
	Türki Cumhuriyetler	1	0,2
	Afrika Kıtası Ülkeleri	1	0,2
	Asya Ülkeleri	3	0,7
	Diğer Bölgeler	1	0,2
Emin Değilim	Türkiye'ye Komşu Arap Ülkeler	36	8,0
	Türki Cumhuriyetler	16	3,5
	Afrika Kıtası Ülkeleri	21	4,7
	Asya Ülkeleri	18	4,0
	Diğer Bölgeler	12	2,7

İlim Yayma Cemiyeti yurdunda kalan öğrencilerin, kendi ülkelerine dönmek isteyenlerin dağılımına bakıldığında Türkiye'ye Komşu Arap Ülkelerinden 7 öğrenci (%1,6), Türki Cumhuriyetlerden 35 öğrenci (%7,8), Afrika Kıtası Ülkelerinden 32 öğrenci (%7,1), Asya Ülkelerinden 23 öğrenci (%5,1) ve diğer bölgelerden 16 öğrenci (%3,5) kendi ülkelerine dönmek istediklerini belirtmişlerdir.

İlim Yayma Cemiyeti yurdunda kalan öğrenciler arasında Türkiye'de çalışmak isteyenlerin dağılımına bakıldığında Türkiye'ye Komşu Arap Ülkelerinden 74 öğrenci (%16,4), Türki Cumhuriyetlerden 22 öğrenci (%4,9), Afrika Kıtası Ülkelerinden 14 öğrenci (%3,1), Asya Ülkelerinden 7 öğrenci (%1,6) ve diğer bölgelerden 7 öğrenci (%1,6) Türkiye'de çalışmak istediklerini belirtmişlerdir.

İlim Yayma Cemiyeti yurdunda kalan öğrenciler arasında gelişmiş ülkelerden birine gitmek isteyenlerin dağılımına bakıldığında Türkiye'ye Komşu Arap Ülkelerinden 17 öğrenci (%3,8), Türki Cumhuriyetlerden 22 öğrenci (%4,9), Afrika Kıtası Ülkelerinden 15 öğrenci (%3,3), Asya Ülkelerinden 7 öğrenci (%1,6) ve diğer bölgelerden 4 öğrenci (%0,9) gelişmiş ülkelerden birine gitmek istediklerini belirtmişlerdir.

İlim Yayma Cemiyeti yurdunda kalan öğrenciler arasında, ülkelerine komşu olan başka bir ülkeye gitmek isteyenlerin dağılımına bakıldığında Türkiye'ye komşu Arap ülkelerinden 2 öğrenci (%0,4), Türki Cumhuriyetlerden 1 öğrenci (%0,2), Afrika Kıtası ülkelerinden 1 öğrenci (%0,2), Asya ülkelerinden 3 öğrenci (%0,7) ve diğer bölgelerden 1 öğrenci (%0,2) ülkelerine komşu olan başka bir ülkeye gitmek istediklerini belirtmişlerdir.

İlim Yayma Cemiyeti yurdunda kalan öğrenciler arasında gelecek planları konusunda kararsız olanların dağılımına bakıldığında Türkiye'ye komşu Arap ülkelerinden 36 öğrenci (%8,0), Türki Cumhuriyetlerden 16 öğrenci (%3,5), Afrika Kıtası ülkelerinden 21 öğrenci (%4,7), Asya ülkelerinden 18 öğrenci (%4,0) ve diğer bölgelerden 12 öğrenci (%2,7) gelecekleri konusunda emin olmadıklarını belirtmişlerdir.

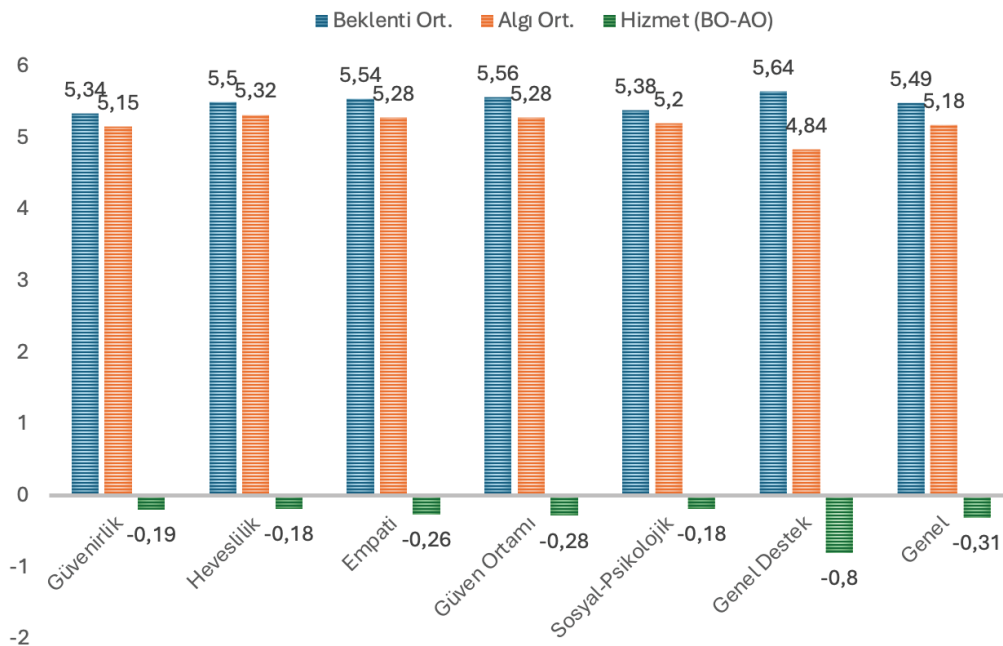
Beklenen ve Algılanan Hizmet ile İlgili Bulgular

İlim Yayma Cemiyeti Yurdu'nda barınan öğrencilerin, barındıkları yurttaki hizmet kalitesine ilişkin beklenen ve algılanan hizmetler; boyutlara ait beklenti ve algılanma istatistikleri ve boyut maddelelerine ait beklenti ve algılanma istatistikleri olmak üzere iki ayrı kategoride analiz edilmiştir.

Tablo8. Boyutlara ait Beklenti ve Algılanma İstatistikleri

Boyut	Beklenti		Algılanma		Hizmet Kalitesi	t İstatistiği	Etki Büyüklüğü	p Değeri
	x	S.S	X	S.S				
Güvenirlilik	5.34	1.60	5.15	1.67	-0.19	2.70	0.127	0.007
Heveslilik	5.50	1.59	5.32	1.67	-0.18	2.79	0.131	0.006
Empati	5.54	1.54	5.28	1.60	-0.26	4.33	0.204	< .001
Güven Ortamı	5.56	1.53	5.28	1.64	-0.28	4.35	0.205	< .001
Sosyal-Psikolojik	5.38	1.51	5.20	1.53	-0.18	3.06	0.144	0.002
Genel Destek	5.64	1.57	4.84	1.60	-0.80	11.02	0.519	< .001
Genel	5.49	1.44	5.18	1.51	-0.31	5.94	0.280	< .001

Öğrencilerin yurttan aldıkları hizmet kalitesinin ölçülmesi için yapılan Bağımlı Örneklem t-testi sonucuna göre Güvenirlilik boyutunda beklenen ortalama (x) değeri 5.34 ve standart sapması (s.s) 1.60 iken, algılanan ortalama değeri 5.15 ve standart sapması 1.67 olarak tespit edilmiştir. Heveslilik boyutunda beklenen ortalama (x) değeri 5.50 ve standart sapması (s.s) 1.59 iken, algılanan ortalama değeri 5.32 ve standart sapması 1.67 olarak tespit edilmiştir. Empati boyutunda beklenen ortalama (x) değeri 5.54 ve standart sapması (s.s) 1.54 iken, algılanan ortalama değeri 5.28 ve standart sapması 1.60 olarak tespit edilmiştir. Güven Ortamı boyutunda beklenen ortalama (x) değeri 5.56 ve standart sapması (s.s) 1.53 iken, algılanan ortalama değeri 5.28 ve standart sapması 1.64 olarak tespit edilmiştir. Sosyal-Psikolojik boyutta beklenen ortalama (x) değeri 5.38 ve standart sapması (s.s) 1.51 iken, algılanan ortalama değeri 5.20 ve standart sapması 1.53 olarak tespit edilmiştir. Genel Destek boyutunda beklenen ortalama (x) değeri 5.64 ve standart sapması (s.s) 1.57 iken, algılanan ortalama değeri 4.84 ve standart sapması 1.60 olarak tespit edilmiştir. Hizmet kalitesi boyutlarının etki büyüklükleri ise Güvenirlilik 0.127, Heveslilik 0.131, Empati 0.204, Güven Ortamı 0.205, Sosyal-Psikolojik 0.144, Genel Destek 0.519 ve Genel ortalamının ise 0.280 olduğu sonucuna ulaşılmıştır. Bağımlı Örneklem t-testi Analizi sonuçlarına göre, bu boyutlardaki farklılıkların istatistiksel olarak anlamlı olduğu görülmüştür ($p < 0.05$). Beklenti ve algı ortalamaları ile hesaplanan SERVQUAL skoru değerlerinin grafiği de Şekil 11’de verilmiştir.



Şekil 11. Boyutlara Ait Beklenti ve Algılanma İstatistikleri

Şekil 11’de görüldüğü gibi uluslararası öğrencilerin hizmet kalitesi boyutları için beklenti ve algılama değerleri arasındaki farkların negatif olduğu gözlemlenmektedir. En büyük fark -0.80 ile Genel Destek boyutunda en küçük fark ise -0.18 ile Heveslilik ve Sosyal-Psikolojik boyutlarında görülmektedir.

Tablo9. Boyut Maddelerine ait Beklenti ve Algılanma İstatistikleri

Boyut Maddeleri	Beklenti Ortalama (Snt. Sapma)	Algılama Ortalama (Snt. Sapma)	Hizmet Kalitesi	t İstatistiği	Etki Büyüklüğü	p Değeri
G1- Şikayetlere hızlı bir şekilde çözüm bulunur.	5.16 (1.94)	4.93 (1.95)	-0.23	2.26	0,107	0.024
G2- Sunulan hizmetler doğru ve eksiksiz bir şekilde yerine getirilmektedir.	5.35 (1.86)	5.06 (1.79)	-0.29	3.21	0,152	0.001
G3- Yurt hizmetleri ihtiyaç duyulan zamanda sunulmaktadır.	5.19 (1.86)	5.11 (1.82)	-0.08	0.82		0.410
G4-Yurt yöneticisi ve personelleri ulaşılabiliridir.	5.56 (1.77)	5.48 (1.74)	-0.08	2.40	0,113	0.016
H1-Yurt personeli her zaman yardım etmeye isteklidir.	5.51 (1.78)	5.41 (1.77)	-0.10	1.30		0.193
H2-Yurt yönetimi, öğrencilerin öneri ve taleplerine olumlu bir şekilde yaklaşır.	5.51 (1.77)	5.25 (1.82)	-0.26	3.21	0,148	0.002
H3-Yurt personeli istenen hizmetleri mümkün olan en kısa sürede sunmaktadır.	5.39 (1.71)	5.18 (1.84)	-0.21	0.82	0,121	0.010
H4- Yurt personeli her zaman güler yüzlü, nazik ve saygılıdır	5.59 (1.75)	5.44 (1.74)	-0.15	2.40	0,095	0.045
E1- Yurt personeli tüm öğrencilerle eşit şekilde ilgilenmektedir.	5.72 (1.82)	5.31 (1.86)	-0.41	4.81	0,227	<.001
E2-Yurt personeli bireysel ihtiyaçlara duyarlıdır.	5.22 (1.82)	5.21 (1.81)	-0.01	0.13		0.897
E3-Yurt personeli iletişimde açık ve saygılıdır.	5.75 (1.69)	5.41 (1.78)	-0.34	4.44	0,209	<.001
E4-Yurt personeli öğrencilerle içtenlikle ilgilenir.	5.48 (1.75)	5.26 (1.76)	-0.22	2.75	0,130	0.006
E5-Yurda giriş-çıkış saatleri programıma uygun olacak şekilde düzenlenmiştir.	5.42 (1.91)	5.17 (1.95)	-0.25	2.66	0,126	0.008
E6- Yurt yönetimi kişisel mahremiyete özen göstermektedir.	5.63 (1.81)	5.30 (1.77)	-0.33	4.49	0,211	<.001
GV1- Yurt personeli, kişisel ihtiyaçlarımı karşılayabilecek yeterli bilgi ve yeteneğe sahiptir.	5.23 (1.79)	5.20 (1.76)	-0.03	0.38		0.706

Boyut Maddeleri	Beklenti Ortalama (Snt. Sapma)	Algılama Ortalama (Snt. Sapma)	Hizmet Kalitesi	t İstatistiği	Etki Büyüklüğü	p Değeri
GV2-Yurt yönetimi iletişimde açıklık ve güven sağlar.	5.67 (1.70)	5.36 (1.77)	-0.31	4.03	0,190	<.001
GV3-Yurt personelin davranışları güven telkin eder.	5.62 (1.69)	5.32 (1.74)	-0.30	4.03	0,190	<.001
GV4-Yurt yönetimi karşılıklı yapılan sözleşme ilgili olarak güven verir.	5.69 (1.62)	5.33 (1.75)	-0.36	4.99	0,235	<.001
GV5-Yurtta yaşadığınız sorunlara güvenilir çözümler bulunur.	5.58 (1.70)	5.20 (1.79)	-0.38	4.76	0,224	<.001
SP1- Diğer öğrencilerle arkadaşlık kurmakta zorlanmam.	5.25 (1.76)	5.24 (1.75)	-0.01	0.08		0.935
SP2- Kendimi rahatça ifade etmekteyim.	5.58 (1.69)	5.21 (1.82)	-0.37	4.80	0,226	<.001
SP3- Uluslararası öğrencilere önyargılı davranılmaz	5.65 (1.79)	5.22 (1.79)	-0.44	5.32	0,250	<.001
SP4- Düzenlenen sosyal etkinlik ve aktiviteler kültürel çeşitliliği teşvik etmektedir.	5.43 (1.75)	5.25 (1.73)	-0.18	2.13	0,100	0.034
SP5-Yapılan oryantasyon/adaptasyon programları yeterlidir.	5.10 (1.81)	5.14 (1.77)	0.04	-0.41		0.681
SP6-Yurt tarafından yeterli düzeyde sosyal-kültürel programlar düzenlenmektedir	5.27 (1.80)	5.13 (1.74)	-0.14	1.60		0.110
GDH1- Odalar temiz ve düzenlidir.	5.81 (1.74)	5.18 (1.79)	-0.63	7.74	0.365	<.001
GDH2- Yurdun sağladığı yemek hizmetleri tatmin edici düzeyde olmalıdır.	5.69 (1.86)	4.56 (2.08)	-1.13	10.80	0.509	<.001
GDH3-Yeterli akademik destek hizmetleri sunulmaktadır.	5.44 (1.78)	4.88 (1.86)	-0.56	6.17	0.290	<.001
GDH4-Sosyal alanlar kullanışlıdır.	5.65 (1.68)	5.02 (1.78)	-0.63	7.33	0.345	<.001
GDH5-Kullanılan ekipmanlar (araç-gereçler) yeterlidir.	5.60 (1.73)	4.86 (1.85)	-0.74	8.05	0.379	<.001
GDH6-Ders çalışma ortamı uygundur.	5.76 (1.72)	5.10 (1.85)	-0.66	7.69	0.362	<.001
GDH7-Sağlanan güvenlik önlemleri yeterlidir.	5.73 (1.74)	5.22 (1.79)	-0.51	6.07	0.286	<.001
GDH8-Yeterli sağlık hizmetleri sunulmaktadır.	5.57 (1.76)	4.68 (1.94)	-0.89	9.47	0.446	<.001
GDH9-Yurdun teknolojik imkanları yeterlidir.	5.57 (1.79)	4.57 (2.05)	-1.00	9.61	0.452	<.001
GDH10- İnternet, bilgisayar, fotokopi vs. gibi destek hizmetleri yeterlidir.	5.60 (1.89)	4.33 (2.13)	-1.27	11.14	0.525	<.001

Öğrencilerin güvenilirlik boyutuna ait beklenti ve algılama puanlarının farklılaşıp farklılaşmadığının incelenmesi için yapılan Bağımlı Örneklem t-testi sonucuna göre G1 ve G2 boyutlarında, «Şikayetlere hızlı bir şekilde çözüm bulunur» ve «Sunulan hizmetler doğru ve eksiksiz bir şekilde yerine getirilmektedir» maddelerinde beklenen ve algılanan ortalama arasında istatistiksel olarak anlamlı farklar bulunmuştur (sırasıyla $t=2,26$, $p=0,024$ ve $t=3,21$, $p=0,001$). Ancak, G3 boyutunda, «Yurt hizmetleri ihtiyaç duyulan zamanda sunulmaktadır» maddesinde beklenen ve algılanan ortalama arasında istatistiksel olarak anlamlı bir fark tespit edilmemiştir ($t=0,82$, $p=0,410$). G4 boyutunda ise, «Yurt yöneticisi ve personelleri ulaşılabilir» maddesinde beklenen ve algılanan ortalama arasında istatistiksel olarak anlamlı bir fark bulunmuştur ($t=2,40$, $p=0,016$).

Öğrencilerin heveslilik boyutuna ait beklenti ve algılama puanlarının farklılaşıp farklılaşmadığının incelenmesi için yapılan Bağımlı Örneklem t-testi sonucuna göre H1 boyutunda «Yurt personeli her zaman yardım etmeye isteklidir» maddesi için beklenen ve algılanan ortalama arasında istatistiksel olarak anlamlı bir fark saptanmamıştır ($t=-0,10$, $p=0,193$). Ancak, H2 boyutunda «Yurt yönetimi, öğrencilerin öneri ve taleplerine olumlu bir şekilde yaklaşır» maddesi için beklenen ve algılanan ortalama arasında anlamlı bir fark bulunmuştur ($t=-0,26$, $p=0,002$). H3 boyutunda «Yurt personeli istenen hizmetleri mümkün olan en kısa sürede sunmaktadır» maddesi için ise beklenen ve algılanan ortalama arasında istatistiksel olarak anlamlı bir fark saptanmamıştır ($t=-0,21$, $p=0,010$). Son olarak, H4 boyutunda «Yurt personeli her zaman güler yüzlü, nazik ve saygılıdır» maddesi için beklenen ve algılanan ortalama arasında istatistiksel olarak anlamlı bir fark bulunmuştur ($t=-0,15$, $p=0,045$).

Öğrencilerin empati boyutuna ait beklenti ve algılama puanlarının farklılaşıp farklılaşmadığının incelenmesi için yapılan Bağımlı Örneklem t-testi sonucuna göre E1 boyutunda «Yurt personeli tüm öğrencilerle eşit şekilde ilgilenmektedir» maddesi için beklenen ve algılanan ortalama arasında istatistiksel olarak anlamlı bir fark saptanmıştır ($t=-0,41$, $p<0,001$). E2 boyutunda «Yurt personeli bireysel ihtiyaçlara duyarlıdır» maddesi için ise beklenen ve algılanan ortalama arasında istatistiksel olarak anlamlı bir fark bulunmamıştır ($t=-0,01$, $p=0,897$). E3, E4, E5 ve E6 boyutlarında ise sırasıyla «Yurt personeli iletişimde açık ve saygılıdır», «Yurt personeli öğrencilerle içtenlikle ilgilenir», «Yurda giriş-çıkış saatleri programıma uygun olacak şekilde düzenlenmiştir» ve «Yurt yönetimi kişisel mahremiyete özen göstermektedir» maddeleri için beklenen ve algılanan ortalama arasında istatistiksel olarak anlamlı farklar tespit edilmiştir (sırasıyla $p<0,001$, $p=0,006$, $p=0,008$, $p<0,001$).

Öğrencilerin güven ortamı boyutuna ait beklenti ve algılama puanlarının farklılaşıp farklılaşmadığının incelenmesi için yapılan Bağımlı Örneklem t-testi sonucuna göre GV1 boyutunda «Yurt personeli, kişisel ihtiyaçlarımı karşılayabilecek yeterli bilgi ve yeteneğe sahiptir» maddesi için beklenen ve algılanan ortalama arasında istatistiksel olarak anlamlı bir fark tespit edilmemiştir ($t=-0,03$, $p=0,706$). Ancak, GV2, GV3, GV4 ve GV5 boyutlarında sırasıyla «Yurt yönetimi iletişimde açıklık ve güven sağlar», «Yurt personelin davranışları güven telkin eder», «Yurt yönetimi karşılıklı yapılan sözleşme ilgili olarak güven verir» ve «Yurtta yaşadığınız sorunlara güvenilir çözümler bulunur» maddeleri için beklenen ve algılanan ortalama arasında istatistiksel olarak anlamlı farklar bulunmuştur (sırasıyla $p<0,001$, $p<0,001$, $p<0,001$, $p<0,001$).

Öğrencilerin sosyal-psikolojik boyutuna ait beklenti ve algılama puanlarının farklılaşıp farklılaşmadığının incelenmesi için yapılan Bağımlı Örneklem t-testi sonucuna göre SP1 boyutunda «Diğer öğrencilerle arkadaşlık kurmakta zorlanmam» maddesi için beklenen ve algılanan ortalama arasında istatistiksel olarak anlamlı bir fark bulunmamıştır ($t=-0,01$, $p=0,935$). Ancak, SP2, SP3 ve SP4 boyutlarında

sırasıyla «Kendimi rahatça ifade etmekteyim», «Uluslararası öğrencilere önyargılı davranılmaz» ve «Düzenlenen sosyal etkinlik ve aktiviteler kültürel çeşitliliği teşvik etmektedir» maddeleri için beklenen ve algılanan ortalama arasında istatistiksel olarak anlamlı farklar tespit edilmiştir (sırasıyla $p<0,001$, $p<0,001$, $p=0,034$). SP5 ve SP6 boyutlarında ise «Yapılan oryantasyon/adaptasyon programları yeterlidir» ve «Yurt tarafından yeterli düzeyde sosyal-kültürel programlar düzenlenmektedir» maddeleri için beklenen ve algılanan ortalama arasında istatistiksel olarak anlamlı bir fark bulunmamıştır (sırasıyla $p=0,681$, $p=0,110$).

Öğrencilerin genel destek hizmetleri boyutuna ait beklenti ve algılama puanlarının farklılaşmış farklılaşmadığının incelenmesi için yapılan Bağımlı Örneklem t-testi sonucuna göre GDH1 boyutunda «Odalar temiz ve düzenlidir» maddesi için beklenen ve algılanan ortalama arasında istatistiksel olarak anlamlı bir fark tespit edilmiştir ($t=-0,63$, $p<0,001$). Benzer şekilde, GDH2, GDH3, GDH4, GDH5, GDH6, GDH7, GDH8, GDH9 ve GDH10 boyutlarında sırasıyla «Yurdun sağladığı yemek hizmetleri tatmin edici düzeyde olmalıdır», «Yeterli akademik destek hizmetleri sunulmaktadır», «Sosyal alanlar kullanışlıdır», «Kullanılan ekipmanlar (araç-gereçler) yeterlidir», «Ders çalışma ortamı uygundur», «Sağlanan güvenlik önlemleri yeterlidir», «Yeterli sağlık hizmetleri sunulmaktadır», «Yurdun teknolojik imkanları yeterlidir» ve «İnternet, bilgisayar, fotokopi vs. gibi destek hizmetleri yeterlidir» maddeleri için beklenen ve algılanan ortalama arasında istatistiksel olarak anlamlı farklar bulunmuştur (sırasıyla $p<0,001$).

Bu çalışmada, boyut maddelerinin etki büyüklükleri hesaplanmış ve bu büyüklükler, Cohen (1988) tarafından önerilen küçük, orta ve büyük kategorilere ayrılarak incelenmiştir. Cohen'in belirlediği üç kategori, kullanılan istatistiksel teste dayalı olarak Tablo-10'da gösterilmiştir.

Tablo10. Cohen Etki Büyüklüğü Aralıkları

	İlgili Etki Büyüklüğü	Etki Büyüklüğü Değeri		
		Küçük	Orta	Büyük
Bağımsız Ortalamaların Karşılaştırılması	d istatistiği	0.20	0.50	0.80

Cohen (1988)'ın belirttiği gibi, d istatistiği 0.20 ise küçük bir etki, 0.50 ise orta bir etki, 0.80 ise büyük bir etkiyi ifade etmektedir. Bu sınıflandırmaya göre, boyut maddelerinin etki büyüklükleri incelenmiş ve sıralama Tablo-11'de sunulmuştur:

Tablo 11. Boyut Maddelerine Ait Hizmet Kalitesi ve Etki Büyüklüğü Sıralaması

Boyut Maddeleri	Beklenti Ortalama (Snt. Sapma)	Algılama Ortalama (Snt. Sapma)	Hizmet Kalitesi	Hizmet Kalitesi Sıralaması	Etki Değeri	Etki Değeri Sıralama
GDH10- İnternet, bilgisayar, fotokopi vs. gibi destek hizmetleri yeterlidir.	5.60 (1.89)	4.33 (2.13)	-1.27	35.	0.525	1.
GDH2- Yurdun sağladığı yemek hizmetleri tatmin edici düzeyde olmalıdır.	5.69 (1.86)	4.56 (2.08)	-1.13	34.	0.509	2.
GDH9-Yurdun teknolojik imkanları yeterlidir.	5.57 (1.79)	4.57 (2.05)	-1.00	33.	0.452	3.
GDH8-Yeterli sağlık hizmetleri sunulmaktadır.	5.57 (1.76)	4.68 (1.94)	-0.89	32.	0.446	4.
GDH5-Kullanılan ekipmanlar (araç-gereçler) yeterlidir.	5.60 (1.73)	4.86 (1.85)	-0.74	31.	0.379	5.
GDH6-Ders çalışma ortamı uygundur.	5.76 (1.72)	5.10 (1.85)	-0.66	30.	0.362	7.
GDH1- Odalar temiz ve düzenlidir.	5.81 (1.74)	5.18 (1.79)	-0.63	29.	0.365	6.
GDH4-Sosyal alanlar kullanışlıdır.	5.65 (1.68)	5.02 (1.78)	-0.63	28.	0.345	8.
GDH3-Yeterli akademik destek hizmetleri sunulmaktadır.	5.44 (1.78)	4.88 (1.86)	-0.56	27.	0.290	9.
GDH7-Sağlanan güvenlik önlemleri yeterlidir.	5.73 (1.74)	5.22 (1.79)	-0.51	26.	0.286	10.
SP3- Uluslararası öğrencilere önyargılı davranılmaz	5.65 (1.79)	5.22 (1.79)	-0.44	25.	0,250	11.
E1- Yurt personeli tüm öğrencilerle eşit şekilde ilgilenmektedir.	5.72 (1.82)	5.31 (1.86)	-0.41	24.	0,227	13.
GV5-Yurtta yaşadığınız sorunlara güvenilir çözümler bulunur.	5.58 (1.70)	5.20 (1.79)	-0.38	23.	0,224	15.
SP2- Kendimi rahatça ifade etmekteyim.	5.58 (1.69)	5.21 (1.82)	-0.37	22.	0,226	14.
GV4-Yurt yönetimi karşılıklı yapılan sözleşme ilgili olarak güven verir.	5.69 (1.62)	5.33 (1.75)	-0.36	21.	0,235	12.
E3-Yurt personeli iletişimde açık ve saygılıdır.	5.75 (1.69)	5.41 (1.78)	-0.34	20.	0,209	17.
E6- Yurt yönetimi kişisel mahremiyete özen göstermektedir.	5.63 (1.81)	5.30 (1.77)	-0.33	19.	0,211	16.
GV2-Yurt yönetimi iletişimde açıklık ve güven sağlar.	5.67 (1.70)	5.36 (1.77)	-0.31	18.	0,190	18.

Boyut Maddeleri	Beklenti Ortalama (Snt. Sapma)	Algılama Ortalama (Snt. Sapma)	Hizmet Kalitesi	Hizmet Kalitesi Sıralaması	Etki Değeri	Etki Değeri Sıralama
GV3-Yurt personelin davranışları güven telkin eder.	5.62 (1.69)	5.32 (1.74)	-0.30	17.	0,190	19.
G2- Sunulan hizmetler doğru ve eksiksiz bir şekilde yerine getirilmektedir.	5.35 (1.86)	5.06 (1.79)	-0.29	16.	0,152	20.
H2-Yurt yönetimi, öğrencilerin öneri ve taleplerine olumlu bir şekilde yaklaşır.	5.51 (1.77)	5.25 (1.82)	-0.26	15.	0,148	21.
E5-Yurda giriş-çıkış saatleri programına uygun olacak şekilde düzenlenmiştir.	5.42 (1.91)	5.17 (1.95)	-0.25	14.	0,126	23.
G1- Şikayetlere hızlı bir şekilde çözüm bulunur.	5.16 (1.94)	4.93 (1.95)	-0.23	13.	0,107	26
E4-Yurt personeli öğrencilerle içtenlikle ilgilenir.	5.48 (1.75)	5.26 (1.76)	-0.22	12.	0,130	22.
H3-Yurt personeli istenen hizmetleri mümkün olan en kısa sürede sunmaktadır.	5.39 (1.71)	5.18 (1.84)	-0.21	11.	0,121	24.
SP4- Düzenlenen sosyal etkinlik ve aktiviteler kültürel çeşitliliği teşvik etmektedir.	5.43 (1.75)	5.25 (1.73)	-0.18	10.	0,100	27.
G4-Yurt yöneticisi ve personelleri ulaşılabilir.	5.56 (1.77)	5.48 (1.74)	-0.08	9.	0,113	25.
H4- Yurt personeli her zaman güler yüzlü, nazik ve saygılıdır	5.59 (1.75)	5.44 (1.74)	-0.15	8.	-	-
SP6-Yurt tarafından yeterli düzeyde sosyal-kültürel programlar düzenlenmektedir	5.27 (1.80)	5.13 (1.74)	-0.14	7.	-	-
H1-Yurt personeli her zaman yardım etmeye isteklidir.	5.51 (1.78)	5.41 (1.77)	-0.10	6.	-	-
G3- Yurt hizmetleri ihtiyaç duyulan zamanda sunulmaktadır.	5.19 (1.86)	5.11 (1.82)	-0.08	5.	-	-
GV1- Yurt personeli, kişisel ihtiyaçlarını karşılayabilecek yeterli bilgi ve yeteneğe sahiptir.	5.23 (1.79)	5.20 (1.76)	-0.03	4.	-	-
E2-Yurt personeli bireysel ihtiyaçlara duyarlıdır.	5.22 (1.82)	5.21 (1.81)	-0.01	3.	-	-
SP1- Diğer öğrencilerle arkadaşlık kurmakta zorlanmam.	5.25 (1.76)	5.24 (1.75)	-0.01	2.	-	-
SP5-Yapılan oryantasyon/ adaptasyon programları yeterlidir.	5.10 (1.81)	5.14 (1.77)	0.04	1.	-	-

İlim Yayma Cemiyeti yurtlarında barınan uluslararası öğrencilerin maddeler bazında hizmet kalitesine yönelik beklentileri ile memnuniyetleri arasındaki farklar negatiftir ve öğrenci memnuniyetinin beklentilerin altında olduğu gözlemlenmiştir. SERVQUAL analizi sonuçlarına göre hizmet kalitesi olarak en büyük fark olan madde -1.27 ile Genel Destek boyutunda "İnternet, bilgisayar, fotokopi vs. gibi destek hizmetleri yeterlidir." ifadesidir. En küçük fark olan madde ise -0.01 ile Empati boyutunda "Yurt personeli bireysel ihtiyaçlara duyarlıdır." ifadesi çıkmıştır. Maddelerin etki büyüklüğüne bakıldığı zaman ise etki büyüklüğü en fazla olan maddeler 0.525 ile Genel Destek boyutundaki "İnternet, bilgisayar, fotokopi vs. gibi destek hizmetleri yeterlidir." ile 0.509 değeri olan "Yurdun sağladığı yemek hizmetleri tatmin edici düzeyde olmalıdır." maddeleri olmuştur.

Demografik Özelliklere Göre İlim Yayma Cemiyeti Yurtlarının SERVQUAL Skorlarının İncelenmesi

Çalışma, uluslararası öğrencilerin algıladığı hizmet kalitesini belirlemek ve bu algı üzerinde etkili olabilecek farklı değişkenleri anlamayı da amaçlamaktadır. Bu amaç doğrultusunda çalışmanın bağımlı değişkeni uygulanan SERVQUAL ölçeğinden elde edilen veriler üzerinden hesaplanan algılanan hizmet kalitesi skorudur. Çalışmanın bağımsız değişkenleri ise cinsiyet, medeni durum, yaş, okuduğu bölüm, yurttan barınma süresi, eğitim seviyesi, üniversite türü, mezuniyet sonrası gelecek planı ve öğrencilerin geldiği bölgeler olarak belirlenmiştir. Yapılan t-testi ve Tek Yönlü Varyans Analizi (ANOVA) sonuçlarına göre uluslararası öğrencilerin geldikleri bölge, kaldıkları yurdu başkalarına tavsiye etme derecesi ve mezuniyet sonrası gelecek planlarına göre anlamlı farklılık gösterirken diğer bağımsız değişkenlerde anlamlı farklılıklar bulunmamıştır.

Tablo12. İlim Yayma Cemiyeti Yurtlarında Algılanan Hizmet Puanları için Geline Bölge Kategorilerinin Tek Yönlü Varyans Analizi (ANOVA) ile Karşılaştırılması

Boyut	Bölge	Kişi Sayısı	Ortalama	Standart Sapma	F	p
Güvenirlilik	Türkiye'ye Komşu Arap Ülkeler	138	4.28	1.83		
	Türki Cumhuriyetler	99	5.50	1.45		
	Afrika Kıtası Ülkeleri	83	5.55	1.40	10,43	<,001
	Asya Ülkeleri	61	5.54	1.49		
	Diğer Bölgeler	41	5.73	1.37		
Heveslilik	Türkiye'ye Komşu Arap Ülkeler	138	4.46	1.84		
	Türki Cumhuriyetler	99	5.62	1.43		
	Afrika Kıtası Ülkeleri	83	5.73	1.44	10,11	<,001
	Asya Ülkeleri	61	5.74	1.49		
	Diğer Bölgeler	41	5.96	1.42		
Empati	Türkiye'ye Komşu Arap Ülkeler	138	4.44	1.75		
	Türki Cumhuriyetler	99	5.59	1.48		
	Afrika Kıtası Ülkeleri	83	5.81	1.25	11,09	<,001
	Asya Ülkeleri	61	5.58	1.41		
	Diğer Bölgeler	41	5.79	1.39		

Boyut	Bölge	Kişi Sayısı	Ortalama	Standart Sapma	F	p
Güven Ortamı	Türkiye'ye Komşu Arap Ülkeler	138	4.39	1.78		
	Türki Cumhuriyetler	99	5.62	1.51		
	Afrika Kıtası Ülkeleri	83	5.83	1.27	11,60	<,001
	Asya Ülkeleri	61	5.63	1.48		
	Diğer Bölgeler	41	5.69	1.50		
Sosyal Psikolojik	Türkiye'ye Komşu Arap Ülkeler	138	4.51	1.63		
	Türki Cumhuriyetler	99	5.57	1.37		
	Afrika Kıtası Ülkeleri	83	5.40	1.24	7,96	<,001
	Asya Ülkeleri	61	5.53	1.50		
	Diğer Bölgeler	41	5.65	1.48		
Genel Destek	Türkiye'ye Komşu Arap Ülkeler	138	4.05	1.67		
	Türki Cumhuriyetler	99	5.18	1.45		
	Afrika Kıtası Ülkeleri	83	5.28	1.32	9,82	<,001
	Asya Ülkeleri	61	5.22	1.56		
	Diğer Bölgeler	41	5.14	1.45		

Öğrencilerin yurttan algıladıkları güvenilirlik boyut puanlarının geline ülkeye göre farklılaşıp farklılaşmadığının incelenmesi için yapılan Tek Yönlü Varyans Analizi (ANOVA) sonucuna göre bölge kategorileri arasında anlamlı bir farklılık gözlenmiştir, $F= 10,43; p < 0,001$. Yapılan Tukey Çoklu Karşılaştırma Testi sonucuna göre farklılığın Türkiye'ye Komşu Arap Ülkeleri kategorisinden kaynaklandığı görülmektedir.

Öğrencilerin yurttan algıladıkları heveslilik puanlarının geline ülkeye göre farklılaşıp farklılaşmadığının incelenmesi için yapılan Tek Yönlü Varyans Analizi (ANOVA) sonucuna göre bölge kategorileri arasında anlamlı bir farklılık gözlenmiştir, $F= 10,11; p < 0,001$. Yapılan Tukey Çoklu Karşılaştırma Testi sonucuna göre farklılığın Türkiye'ye Komşu Arap Ülkeleri kategorisinden kaynaklandığı görülmektedir.

Öğrencilerin yurttan algıladıkları empati puanlarının geline ülkeye göre farklılaşıp farklılaşmadığının incelenmesi için yapılan Tek Yönlü Varyans Analizi (ANOVA) sonucuna göre bölge kategorileri arasında anlamlı bir farklılık gözlenmiştir, $F= 11,09; p < 0,001$. Yapılan Tukey Çoklu Karşılaştırma Testi sonucuna göre farklılığın Türkiye'ye Komşu Arap Ülkeleri kategorisinden kaynaklandığı görülmektedir.

Öğrencilerin yurttan algıladıkları güven ortamı puanlarının geline ülkeye göre farklılaşıp farklılaşmadığının incelenmesi için yapılan Tek Yönlü Varyans Analizi (ANOVA) sonucuna göre bölge kategorileri arasında anlamlı bir farklılık gözlenmiştir, $F= 11,60; p < 0,001$. Yapılan Tukey Çoklu Karşılaştırma Testi sonucuna göre farklılığın Türkiye'ye Komşu Arap Ülkeleri kategorisinden kaynaklandığı görülmektedir.

Öğrencilerin yurttan algıladıkları sosyal psikolojik puanlarının geline ülkeye göre farklılaşıp farklılaşmadığının incelenmesi için yapılan Tek Yönlü Varyans Analizi (ANOVA) sonucuna göre bölge kategorileri arasında anlamlı bir farklılık gözlenmiştir, $F= 7,96; p < 0,001$. Yapılan Tukey Çoklu Karşılaştırma Testi sonucuna göre farklılığın Türkiye'ye Komşu Arap Ülkeleri kategorisinden kaynaklandığı görülmektedir.

Öğrencilerin yurttan algıladıkları genel destek puanlarının gelineen ülkeye göre farklılaşıp farklılaşmadığının incelenmesi için yapılan Tek Yönlü Varyans Analizi (ANOVA) sonucuna göre bölge kategorileri arasında anlamlı bir farklılık gözlenmiştir, $F= 9,82; p < 0,001$. Yapılan Tukey Çoklu Karşılaştırma Testi sonucuna göre farklılığın Türkiye'ye Komşu Arap Ülkeleri kategorisinden kaynaklandığı görülmektedir.

Tablo13. İlim Yayma Cemiyeti Yurtlarında Algılanan Hizmet Puanları için Gelecek Planı Kategorilerinin Tek Yönlü Varyans Analizi (ANOVA) ile Karşılaştırılması

Boyut	Kategori	Kişi Sayısı	Ortalama	Standart Sapma	F	p
Güvenirlilik	Kendi Ülkeme Dönmek İsterim	126	5.52	1.37		
	Türkiye'de Çalışmak İsterim	140	4.78	1.91	5,34	0,001
	Gelişmiş Ülkelerden Birine Gitmek İsterim	71	5.40	1.50		
	Emin Değilim	114	5.02	1.64		
Heveslilik	Kendi Ülkeme Dönmek İsterim	126	5.78	1.38		
	Türkiye'de Çalışmak İsterim	140	4.97	1.82	6,20	<.001
	Gelişmiş Ülkelerden Birine Gitmek İsterim	71	5.40	1.67		
	Emin Değilim	114	5.19	1.68		
Empati	Kendi Ülkeme Dönmek İsterim	126	5.65	1.35		
	Türkiye'de Çalışmak İsterim	140	4.98	1.75	4,54	0,004
	Gelişmiş Ülkelerden Birine Gitmek İsterim	71	5.38	1.64		
	Emin Değilim	114	5.17	1.56		
Güven Ortamı	Kendi Ülkeme Dönmek İsterim	126	5.68	1.43		
	Türkiye'de Çalışmak İsterim	140	4.96	1.82	4,89	0,003
	Gelişmiş Ülkelerden Birine Gitmek İsterim	71	5.41	1.65		
	Emin Değilim	114	5.17	1.55		
Sosyal Psikolojik	Kendi Ülkeme Dönmek İsterim	126	5.45	1.34		
	Türkiye'de Çalışmak İsterim	140	4.95	1.69	3,02	0,031
	Gelişmiş Ülkelerden Birine Gitmek İsterim	71	5.39	1.46		
	Emin Değilim	114	5.10	1.51		
Genel Destek	Kendi Ülkeme Dönmek İsterim	126	5.19	1.44		
	Türkiye'de Çalışmak İsterim	140	4.59	1.78	3,50	0,016
	Gelişmiş Ülkelerden Birine Gitmek İsterim	71	4.85	1.53		
	Emin Değilim	114	4.75	1.53		

Öğrencilerin yurttan algıladıkları güvenilirlik puanlarının gelecek planlarına göre farklılaşıp farklılaşmadığının incelenmesi için yapılan Tek Yönlü Varyans Analizi (ANOVA) sonucuna göre gelecek planları arasında anlamlı bir farklılık gözlenmiştir, $F= 5,34;p <0,01$. Yapılan Tukey Çoklu Karşılaştırma Testi sonucuna göre farklılığın Türkiye’de çalışmak isterim kategorisinden kaynaklandığı görülmektedir.

Öğrencilerin yurttan algıladıkları heveslilik puanlarının gelecek planlarına göre farklılaşıp farklılaşmadığının incelenmesi için yapılan Tek Yönlü Varyans Analizi (ANOVA) sonucuna göre gelecek planları arasında anlamlı bir farklılık gözlenmiştir, $F= 6,20;p <0,001$. Yapılan Tukey Çoklu Karşılaştırma Testi sonucuna göre farklılığın kendi ülkeme dönmek isterim kategorisinden kaynaklandığı görülmektedir.

Öğrencilerin yurttan algıladıkları empati puanlarının gelecek planlarına göre farklılaşıp farklılaşmadığının incelenmesi için yapılan Tek Yönlü Varyans Analizi (ANOVA) sonucuna göre gelecek planları arasında anlamlı bir farklılık gözlenmiştir, $F= 4,54;p <0,01$. Yapılan Tukey Çoklu Karşılaştırma Testi sonucuna göre farklılığın kendi ülkeme dönmek isterim- Türkiye’de çalışmak isterim kategorilerinden kaynaklandığı görülmektedir.

Öğrencilerin yurttan algıladıkları güven ortamı puanlarının gelecek planlarına göre farklılaşıp farklılaşmadığının incelenmesi için yapılan Tek Yönlü Varyans Analizi (ANOVA) sonucuna göre gelecek planları arasında anlamlı bir farklılık gözlenmiştir, $F= 4,89;p <0,01$. Yapılan Tukey Çoklu Karşılaştırma Testi sonucuna göre farklılığın kendi ülkeme dönmek isterim- Türkiye’de çalışmak isterim kategorilerinden kaynaklandığı görülmektedir.

Öğrencilerin yurttan algıladıkları sosyal psikolojik puanlarının gelecek planlarına göre farklılaşıp farklılaşmadığının incelenmesi için yapılan Tek Yönlü Varyans Analizi (ANOVA) sonucuna göre gelecek planları arasında anlamlı bir farklılık gözlenmiştir, $F= 3,02;p <0,05$. Yapılan Tukey Çoklu Karşılaştırma Testi sonucuna göre farklılığın kendi ülkeme dönmek isterim- Türkiye’de çalışmak isterim kategorilerinden kaynaklandığı görülmektedir.

Öğrencilerin yurttan algıladıkları genel destek puanlarının gelecek planlarına göre farklılaşıp farklılaşmadığının incelenmesi için yapılan Tek Yönlü Varyans Analizi (ANOVA) sonucuna göre gelecek planları arasında anlamlı bir farklılık gözlenmiştir, $F= 3,50;p <0,05$. Yapılan Tukey Çoklu Karşılaştırma Testi sonucuna göre farklılığın kendi ülkeme dönmek isterim- Türkiye’de çalışmak isterim kategorilerinden kaynaklandığı görülmektedir.

Tablo14. İlim Yayma Cemiyeti Yurtlarında Algılanan Hizmet Puanları için Yurt Bölgeleri Kategorilerinin Tek Yönlü Varyans Analizi (ANOVA) ile Karşılaştırılması

Boyut	Kategori	Kişi Sayısı	Ortalama	Standart Sapma	F	P
Güvenirlilik	Akdeniz	37	5.05	1.67		
	Ege	55	5.88	1.34		
	Marmara	77	5.44	1.60		
	Karadeniz	80	5.04	1.56	5,14	<.001
	İç And	74	5.26	1.47		
	Doğu And	42	5.39	1.48		
	Güneydoğu And	65	4.17	1.94		
Heveslilik	Akdeniz	37	5.14	1.62		
	Ege	55	5.88	1.48		
	Marmara	77	5.59	1.66		
	Karadeniz	80	5.29	1.51		
	İç And	74	5.52	1.44	4,55	<.001
	Doğu And	42	5.74	1.40		
	Güneydoğu And	65	4.30	1.98		
Empati	Akdeniz	37	5.14	1.63		
	Ege	55	5.76	1.46	5,50	<.001
	Marmara	77	5.56	1.48		
	Karadeniz	80	5.23	1.48		
	İç And	74	5.44	1.44		
	Doğu And	42	5.84	1.22		
	Güneydoğu And	65	4.26	1.78		
Güven Ortamı	Akdeniz	37	5.02	1.68		
	Ege	55	5.86	1.45	5,99	<.001
	Marmara	77	5.58	1.56		
	Karadeniz	80	5.27	1.39		
	İç And	74	5.44	1.45		
	Doğu And	42	5.90	1.33		
	Güneydoğu And	65	4.18	1.92		
Sosyal Psikolojik	Akdeniz	37	5.09	1.62		
	Ege	55	5.93	1.22	6,19	<.001
	Marmara	77	5.42	1.53		
	Karadeniz	80	5.15	1.36		
	İç And	74	5.21	1.34		
	Doğu And	42	5.62	1.30		
	Güneydoğu And	65	4.29	1.69		

Boyut	Kategori	Kişi Sayısı	Ortalama	Standart Sapma	F	P
Genel Destek	Akdeniz	37	4.80	1.61		
	Ege	55	5.54	1.54	4,34	<.001
	Marmara	77	4.90	1.47		
	Karadeniz	80	4.90	1.43		
	İç And	74	4.81	1.40		
	Doğu And	42	5.27	1.51		
	Güneydoğu And	65	3.93	1.80		

İlim Yayma Cemiyeti yurtlarında algılanan güvenilirlik puanlarının kalınan yurdun bölgesine göre farklılaşp farklılaşmadığının incelenmesi için yapılan Tek Yönlü Varyans Analizi (ANOVA) sonucuna göre anlamlı bir farklılık gözlenmiştir, $F= 5,14;p <0,001$. Yapılan Tukey Çoklu Karşılaştırma Testi sonucuna göre farklılığın Güneydoğu Anadolu Bölgesi'nde kalan öğrencilerden kaynaklandığı görülmektedir.

İlim Yayma Cemiyeti yurtlarında algılanan heveslilik puanlarının kalınan yurdun bölgesine göre farklılaşp farklılaşmadığının incelenmesi için yapılan Tek Yönlü Varyans Analizi (ANOVA) sonucuna göre anlamlı bir farklılık gözlenmiştir, $F= 4,55;p <0,001$. Yapılan Tukey Çoklu Karşılaştırma Testi sonucuna göre farklılığın Güneydoğu Anadolu Bölgesi'nde kalan öğrencilerden kaynaklandığı görülmektedir.

İlim Yayma Cemiyeti yurtlarında algılanan empati puanlarının kalınan yurdun bölgesine göre farklılaşp farklılaşmadığının incelenmesi için yapılan Tek Yönlü Varyans Analizi (ANOVA) sonucuna göre anlamlı bir farklılık gözlenmiştir, $F= 5,50;p <0,001$. Yapılan Tukey Çoklu Karşılaştırma Testi sonucuna göre farklılığın Güneydoğu Anadolu Bölgesi'nde kalan öğrencilerden kaynaklandığı görülmektedir.

İlim Yayma Cemiyeti yurtlarında algılanan güven ortamı puanlarının kalınan yurdun bölgesine göre farklılaşp farklılaşmadığının incelenmesi için yapılan Tek Yönlü Varyans Analizi (ANOVA) sonucuna göre anlamlı bir farklılık gözlenmiştir, $F= 5,99;p <0,001$. Yapılan Tukey Çoklu Karşılaştırma Testi sonucuna göre farklılığın Güneydoğu Anadolu Bölgesi'nde kalan öğrencilerden kaynaklandığı görülmektedir.

İlim Yayma Cemiyeti yurtlarında algılanan sosyal psikolojik puanlarının kalınan yurdun bölgesine göre farklılaşp farklılaşmadığının incelenmesi için yapılan Tek Yönlü Varyans Analizi (ANOVA) sonucuna göre anlamlı bir farklılık gözlenmiştir, $F= 6,19;p <0,001$. Yapılan Tukey Çoklu Karşılaştırma Testi sonucuna göre farklılığın Güneydoğu Anadolu Bölgesi'nde kalan öğrencilerden kaynaklandığı görülmektedir.

İlim Yayma Cemiyeti yurtlarında algılanan genel destek puanlarının kalınan yurdun bölgesine göre farklılaşp farklılaşmadığının incelenmesi için yapılan Tek Yönlü Varyans Analizi (ANOVA) sonucuna göre anlamlı bir farklılık gözlenmiştir, $F= 4,34;p <0,001$. Yapılan Tukey Çoklu Karşılaştırma Testi sonucuna göre farklılığın Güneydoğu Anadolu Bölgesi'nde kalan öğrencilerden kaynaklandığı görülmektedir.

Yurdun Tavsiye Edilme Durumunun İncelenmesi

Çalışmanın bu bölümü, İlim Yayma Cemiyeti'nin tavsiye edilme durumu hakkında kapsamlı bir anlayış sağlamak adına uluslararası öğrencilerin katılımıyla elde edilen veriler üzerinden analiz edilmiştir. Tavsiye Etme Derecesi boyutunda yapılan ölçümler, Tablo-15'te sunulmuştur:

Tablo15. İlim Yayma Cemiyeti'ni Tavsiye Etme Derecesi

Boyut	Örneklem Sayısı	Ortalama	Minimum Değer	Maks. Değer
Tavsiye Etme Derecesi	451	5.20	1	7

Çalışmaya katılan 451 uluslararası öğrenci verisine göre İlim Yayma Cemiyeti'ni Tavsiye Etme boyutunda minimum değer 1 ve maksimum değer 7 olduğu ölçekte ortalama 5.20 olarak bulunmuştur. Bu verilere dayanarak, İlim Yayma Cemiyeti'nin genel olarak olumlu bir tavsiye edilme derecesine sahip olduğu söylenebilir.

Tablo16. Gelinen Bölge Kategorileri için Yurdu Tavsiye Etme Seviyelerinin Tek Yönlü Varyans Analizi (ANOVA) ile Karşılaştırılması

Puan	Bölge	Kişi Sayısı	Ortalama	Standart Sapma	F	p
Tavsiye Etme Puanı	Türkiye'ye Komşu Arap Ülkeler	138	4.49	1.94		
	Türki Cumhuriyetler	99	5.42	1.86	7,10	<,001
	Afrika Kıtası Ülkeleri	83	5.61	1.91		
	Asya Ülkeleri	61	5.84	1.42		
	Diğer Bölgeler	41	5.37	1.95		

Öğrencilerin geldikleri bölgelerin tavsiye etme seviyelerine göre farklılaşıp farklılaşmadığının incelenmesi için yapılan Tek Yönlü Varyans Analizi (ANOVA) sonucuna göre tavsiye etme seviyeleri arasında anlamlı bir farklılık gözlenmiştir, $F= 7,10;p<0,001$. Yapılan Tukey Çoklu Karşılaştırma Testi sonucuna göre farklılığın Türkiye'ye Komşu Arap Ülkeleri kategorisinden kaynaklandığı görülmektedir.

Sonuç ve Öneriler

Günümüzde bireylerin ekonomik ve sosyal refah düzeylerindeki artışlar, tüketici davranışlarında ve bilincinde önemli değişimlere neden olmaktadır. Bu değişimler, özellikle hizmet sektörünün önemini her geçen gün artırmaktadır. Bununla birlikte; hizmet sağlayıcıları arasındaki rekabet, tüketicilere daha iyi hizmet seçenekleri sunma avantajı sağlamaktadır. Bu durum, işletmeleri sürekli olarak kalite standartlarını yükseltmeye ve öğrenci odaklı stratejiler geliştirmeye yönlendirmektedir. Hizmet sektörünün önemli bir alanını oluşturan konaklama alanında da öğrencilerin hayatlarında kritik bir rol oynamaktadır. Öğrenciler, sadece akademik yaşamlarıyla değil, aynı zamanda konaklama tercihleriyle de yoğun bir şekilde ilgilenmektedir. Kamu ve özel sektöre ait yurtlarda, özel pansiyonlarda, apart otellerde, kiralık evlerde, aile veya akrabalarının yanında ve öğrenci evlerinde konaklama seçenekleri arasında karar verirken birçok faktörü göz önünde bulundurmaktadır.

Çalışmaya katılan uluslararası öğrencilerin demografik özellikleri, beklenen ve algılanan hizmet farkları sonucu hizmet kalitesi algıları, demografik özelliklere göre İlim Yayma Cemiyeti yurtlarının SERVQUAL skorları ve yurdun tavsiye edilme durumunun incelenmesine yönelik sonuçlara ulaşılmıştır. Çalışmaya 246 erkek (%54,5) ve 205 kadın (%45,5) olmak üzere toplam 451 uluslararası öğrenci katılmıştır. Katılan uluslararası öğrencilerin eğitim profili incelendiğinde %29,9 Tıp ve Sağlık, %21,1 mühendislik, %15,7 iktisadi ve idari bilimler, %10,0 fen-edebiyat, %6,0 eğitim, %4,2 ilahiyat, %2,4 mimarlık, %2,2 güzel sanatlar ve iletişim, %1,8 hukuk ve %2,6 diğer bölümler olmak üzere çeşitli fakülte ve bölümlerden uluslararası öğrenciler barınmaktadır.

Çalışmaya katılan İlim Yayma Cemiyeti yurdu uluslararası öğrencilerin coğrafi dağılımı, çeşitli bölgelerden gelen öğrencilerin önemli bir temsilini yansıtmaktadır. Türkiye'nin komşu Arap ülkelerinden %30,6 gibi büyük bir oranda öğrenci katılımı, siyasi, kültürel ve coğrafi yakınlık nedeniyle beklenen bir durumken %22,0'ı Türki cumhuriyetlerden, %13,7'si Orta ve Güney Afrika ülkelerinden ve %8,6'sı Orta Asya ülkelerinden gelen öğrencilerin de katılım oranları dikkate değerdir. %2,0'ı Balkan ülkelerinden ve Batı Avrupa Ülkelerinden gelirken %4,9'u Uzak Doğu Asya, %4,7'si Kuzey Afrika, %4,4'ü Körfez, %0,7'si Amerika Kıtası ülkelerinden ve %6,4'ü diğer bölgelerden olmak üzere geniş bir coğrafi çeşitliliği yansıtmaktadır. Bu çeşitlilik, uluslararası öğrenci topluluğunu bir araya getirerek kültürler arası etkileşimi teşvik edebilir ve gelecekteki iş birliği olanaklarını artırabilir.

Uluslararası öğrencilerin İlim Yayma Cemiyeti (İYC) yurdunda barınma süreleri geniş bir dağılımla %20,4'ü (92 kişi) 1 dönemden az süreyle kalmış, %24,6'sı (111 kişi) 1 dönem, %15,7'si (71 kişi) 2 dönem, %18,2'si (82 kişi) 3 dönem, %6,4'ü (29 kişi) 4 dönem, %6,0'ı (27 kişi) 5 dönem, %1,8'i (8 kişi) 6 dönem ve %6,9'u (31 kişi) ise 7 dönem ve üstü süreyle yurttan kalan öğrencilerden oluşmaktadır. Özellikle, kısa süreli barınma süreleri yüksek bir oranda temsil edilirken, 3 dönem sonrasında barınma sürelerinde bir azalma gözlemlenmektedir. Bu durumun sebebi uluslararası öğrencilerin geldikleri

eğitim programı, aldıkları eğitim seviyesinin süresi, mezuniyet sonrası planları veya kişisel tercihleri gibi faktörler göz önünde bulundurularak değişiklik gösterebilmektedir.

Uluslararası öğrencilerin İlim Yayma Cemiyeti'ni duyma kaynaklarına bakıldığında katılımcıların büyük bir çoğunluğu %41,3'ü (185 kişi) aile ve tanıdıkları aracılığıyla, %2,2'si (10 kişi) aracı kurumlar aracılığıyla, %25,4'ü (114 kişi) şahsi çabalarıyla, %14,3'ü (64 kişi) Yurtdışı Türkler ve Akraba Topluluklar Başkanlığı (YTB) aracılığıyla, %9,4'ü (42 kişi) üniversite tanıtımları aracılığıyla, %2,2'si (10 kişi) Maarif Vakfı aracılığıyla, %2,7'si (12 kişi) diğer devlet kurumlarının aracılığıyla ve %2,5'i (11 kişi) diğer kaynaklar yoluyla ulaştığı görülmektedir. Öğrencilerin aile tanıdık aracılığıyla ulaşmasında sosyal bağlantıların etkisi görülürken kişisel çabaların aracılığının da oldukça etkili olduğu görülmektedir. Buradan hareketle, öğrenciler bireysel olarak araştırma yapıp doğrudan İlim Yayma Cemiyeti'ne ulaşabildiği söylenebilir. İlim Yayma Cemiyeti'nin tanıtım stratejilerinin daha geniş bir kitleye ulaşması için resmî kurumlar ve diğer kaynaklar ile bağlantıları güçlendirilmelidir.

İlim Yayma Cemiyeti yurdunda kalan uluslararası öğrencilerin finansal gelir kaynakları ve çalışma durumları incelendiğinde uluslararası öğrencilerin %31,49 ile aile kaynağını en sık tercih ederken, %11,86 ile burslar ve %10,75 çalışarak elde edilen gelir de diğer önemli finansal kaynakları oluşturmaktadır. Çalışma durumlarına göre ise, katılımcıların büyük çoğunluğu (%77,2) şu anda herhangi bir işte çalışmamaktadır. %7,8'i (35 kişi) yarı zamanlı çalışırken, %1,3'ü (6 kişi) tam zamanlı çalışmakta, %0,9'u (4 kişi) serbest meslek sahibi, %0,7'si (3 kişi) bir girişimde ortaklık yapmaktadır. Bununla birlikte, %1,1'i (5 kişi) birkaç yerde proje bazlı çalışmalar yaparken %11,1'i (50 kişi) ise aktif iş aradıkları görülmektedir. Bu durum da katılımcıların çeşitli sebeplerle işsiz veya istihdamda olmadıklarını göstermektedir.

Çalışmaya katılan 451 uluslararası öğrenci verisine göre Türkçe Dil Eğitimi takip edebilme derecesi boyutunda minimum değer 1 ve maksimum değer 7 olduğu likert formatlı ölçeğe ait ortalama değeri 5,38 olarak bulunmuştur. Bu ortalama bakarak, genel olarak uluslararası öğrencilerin Türkçe dil eğitimi takip etme becerilerinin oldukça yüksek düzeyde olduğu söylenebilmektedir.

İlim Yayma Cemiyeti yurtlarında kalan uluslararası öğrencilerin mezuniyet sonrası planlarına yönelik verilere göre kendi ülkelerine dönmeyi düşünenlerin oranı (%25,9) ile Türkiye'de çalışmayı tercih edenlerin oranı (%31,0) olarak gözlemlenmiştir. Bu durum, bir kısmının katılımcıların ülkelerine yönelik bağlılıklarını sürdürmeyi diğer kısmının da Türkiye'deki kariyer fırsatlarını değerlendirmeyi düşündüklerini göstermektedir. Gelişmiş bir ülkeye gitmeyi düşünenlerin oranı (%15,7) da önemli bir paya sahiptir, bu da katılımcıların uluslararası kariyer veya eğitim fırsatları arayışında olduklarını göstermektedir. Ayrıca, henüz karar vermeyenlerin oranının (%23,3) yüksek olması, mezuniyet sonrası planların belirlenmesinde belirsizlik yaşayan bir grup olduğunu göstermektedir. İlim Yayma Cemiyeti henüz karar vermeyen uluslararası öğrencileri Türkiye'de kalmayı daha çekici hale getirmek ve kariyer planlama sürecinde rehberlik etmek için destek hizmetleri sunabilir.

SERVQUAL yöntemi kullanılarak incelenen hizmet kalitesi bağlamında boyutlara ait beklenen ve algılanan hizmet kalitesi ile boyut maddelerine ait beklenen ve algılanan hizmet kalitesi olarak iki ayrı kategoride incelenmiştir. Hizmet kalitesini oluşturan boyutlara ait beklenen, memnuniyet ve hizmet kalitesi için uluslararası öğrencilerin en yüksek beklenti ortalamasına sahip oldukları boyut 5,64 ile genel destek boyutu olurken en düşük beklenti ortalamasına sahip oldukları boyut ise 5,34 ile güvenilirlik boyutunu oluşturmaktadır, uluslararası öğrencilerin en yüksek memnuniyet (algılanan)

ortalamasına sahip oldukları boyut 5,32 ile heveslilik boyutu iken en düşük memnuniyet (algılanan) ortalamasına sahip boyut genel destek boyutunu oluşturmaktadır. Uluslararası öğrencilerin hizmet kalitesini değerlendirmesinde, beklenen hizmet ile algılanan hizmet arasındaki fark, tüm boyutlarda algılanan hizmetin beklenenin altında olduğunu göstermektedir. SERVQUAL analizi sonuçlarına göre hizmet kalitesi olarak en memnun kaldıkları boyut -0,18 ile heveslilik ve sosyal-psikolojik boyut olurken hizmet kalitesi olarak en düşük olan boyut genel destek boyutu çıkmıştır.

SERVQUAL ölçeğindeki maddeler bazında incelendiğinde uluslararası öğrencilerin en yüksek beklenti ortalamasına sahip olduğu ifade, 5,81 ile genel destek boyutunda “odalarda temiz ve düzenli olmalıdır.” bu sonuç, öğrencilerin konakladıkları yerde temizlik ve düzenin önemli bir beklenti olduğunu göstermektedir. En düşük beklenti ortalamasına sahip ifade ise 5,10 ile sosyal-Psikolojik boyutta olan “Yapılan oryantasyon/adaptasyon programları yeterlidir.” Bu durum, öğrencilerin sosyal ve psikolojik destekle ilgili beklentilerinin genel olarak diğer beklentilere kıyasla daha düşük olduğunu göstermektedir.

Uluslararası öğrencilerin en yüksek memnuniyet (algılanan) ortalamasına sahip oldukları ifade 5,48 ile güvenilirlik boyutunda “Yurt yöneticisi ve personelleri ulaşılabilir.” ifadesidir. Bu sonuç, öğrencilerin yurt yöneticisi ve personelleriyle iletişimde ve erişimde memnuniyet içinde olduklarını göstermektedir. En düşük memnuniyet (algılanan) ortalamasına sahip oldukları ifade ise 4,33 ile Genel Destek boyutunda “İnternet, bilgisayar, fotokopi vs. gibi destek hizmetleri yeterlidir.” ifadesidir. Öğrencilerin genel destek hizmetleri arasında özellikle internet, bilgisayar ve fotokopi gibi teknolojik olanaklardan daha düşük bir memnuniyet seviyesine sahip olduğunu göstermektedir.

Sonuç olarak İlim Yayma Cemiyeti yurtlarında barınan uluslararası öğrencilerin maddeler bazında hizmet kalitesine yönelik beklentileri ile memnuniyetleri arasındaki farklar negatif çıkmıştır ve öğrenci memnuniyetinin beklentilerin altında olduğu gözlemlenmiştir. SERVQUAL analizi sonuçlarına göre hizmet kalitesi olarak en büyük fark olan madde -1,27 ile Genel Destek boyutunda “İnternet, bilgisayar, fotokopi vs. gibi destek hizmetleri yeterlidir.” ifadesidir. En küçük fark olan madde ise -0,01 ile Empati boyutunda “Yurt personeli bireysel ihtiyaçlara duyarlıdır.” ifadesi çıkmıştır. Bu madde için beklenen ve algılanan ortalama arasında istatistiksel olarak anlamlı bir fark da bulunmamıştır ($t=-0,01$, $p=0,897$). Genel olarak SERVQUAL analiz sonuçlarında beklenen ve algılanan değerler arası farklar negatif olup, yurdun öğrenci beklentilerinin yeterince karşılanmadığını göstermektedir.

Maddelerin etki büyüklüğü incelendiğinde, Genel Destek boyutundaki “İnternet, bilgisayar, fotokopi vs. gibi destek hizmetleri yeterlidir.” maddesi (0.525) ile “Yurdun sağladığı yemek hizmetleri tatmin edici düzeyde olmalıdır.” maddesi (0.509) en fazla etki büyüklüğüne sahip olan maddeler olarak belirlenmiştir. Sonuç olarak, öğrencilerin genel destek hizmetlerinden ve yemek hizmetlerinden beklentilerinin karşılanmamış olması, yurt yönetiminin bu konularda iyileştirmeler yapması gerektiğini göstermektedir. Ayrıca, empati boyutunda daha iyi bir performans sergilenmiş olması olumlu bir bulgu olsa da genel memnuniyeti artırmak adına diğer hizmet alanlarında da geliştirmelere odaklanmak önemlidir.

SERVQUAL ölçüm modelinin genel sonucuna göre öğrencilerin en yüksek beklentileri genel destek boyutuna yöneliktir. Bu boyuttan hareketle öğrenciler odaların temizlik ve düzeni, yemek hizmetleri, sağlık hizmetleri, sosyal kullanım alanları ve teknolojik imkanlarının gelişmiş olmasını beklemektedir. Uluslararası öğrencilerin en yüksek memnuniyeti ise heveslilik boyutu olmuştur. Yani öğrencilerin

yurt personelinin istekliliği, güler yüzlü ve nazik olması ve yönetimin olumlu bir yaklaşım sergilemesi açısından diğer boyutlara göre memnuniyetleri yüksek bulunmuştur. Beklentiler ile memnuniyet arasındaki farkların hizmet kalitesinin genel değerlendirmesine bakıldığında tüm boyutların negatif olduğu görülmüştür. SERVQUAL analizi sonuçlarına göre hizmet kalitesi olarak en memnun kaldıkları boyut -0.18 ile Heveslilik ve Sosyal-Psikolojik boyut olurken -0.19 ile güvenilirlik, -0.26 ile heveslilik ve -0.28 ile güven ortamı ve hizmet kalitesi olarak en düşük olan boyut Genel Destek boyutu çıkmıştır. Bu verilerden hareketle İYC yurdunun hizmet kalitesinin artırılması için genel destek hizmetleri altında olan temiz odalar, akademik destek, sosyal alanlar, yeterli ekipmanlar, çalışma ortamı, güvenlik, sağlık, teknoloji, internet, fotokopi gibi destek hizmetleri geliştirilmelidir.

Günümüzde, yükseköğrenim yurtlarında yaşanan çeşitli problemler, memnuniyet düzeyleri, hizmet kalitesi üzerine alan yazında bulguları destekleyecek çeşitli çalışmalar bulunmaktadır. Öğrencilerin yurttan aldıkları hizmetlerin beklentilerini karşılamadığına dair bulgular, literatürdeki benzer araştırmalarla uyumludur. Müftüoğlu ve Müftüoğlu (2019)'un Uşak ilindeki yükseköğrenim kız öğrenci yurtlarının hizmet kalitesini inceleyen araştırması da öğrencilerin yurttardaki fiziki donanımları, odaların temizlik ve hijyeni düşük bulmuşlardır. Güllü ve Kuşdereci (2011) de öğrenci yurtlarının memnuniyeti üzerine yapmış olduğu çalışmada öğrencilerin sıkıntılarını odaların kalabalık olması, yetersiz fiziki yapı, kantin ve kafeterya hizmetlerindeki sıkıntılar, internet, çamaşırhane gibi temel hizmetlerdeki eksiklikler, katı yurt kuralları, zayıf yönetici-öğrenci ilişkileri ve ulaşım zorlukları olarak belirlemiştir. Ok ve Girgin (2015) ise SERVQUAL çalışmalarında yurt hizmetinden memnuniyet düzeyinin, öğrencilerin beklentilerinin altında kaldığını özellikle, iki yurdun fiziksel özellikler boyutu, genel hizmet kalitesinden bağımsız olarak düşük değerlendirmeler aldığı sonucuna ulaşmıştır. Lelebici ve Karasoy (2009) da çalışmasında özel öğrenci yurtlarının iş birliği ve takım ruhu oluşturma konusundaki başarılarını vurgulamıştır. Çalışmanın sonuçları, bu yurtlarda benimsenen uygulamaların, personel arasında iş birliğini artırdığını ve takım ruhunu güçlendirdiğini göstermiştir. Yani öğrencilere sağlanan sosyal-psikolojik boyut altında yapılan kültürel etkinlikler takım ruhu oluşturmaya katkı sağlayabilmektedir. Filiz (2011) çalışmasına göre, Eskişehir ilindeki yurt hizmetlerinin genel hizmet kalitesi, öğrencilerin beklentilerinin altında değerlendirilmiştir; özellikle beklentilerin karşılanmaması ve düşük hizmet kalitesi seviyeleri, memnuniyet düzeyini olumsuz yönde etkilemiştir. Benzer şekilde Çiçek (2021) tarafından yapılan çalışma, öğrencilerin beklenti ve algıları arasında anlamlı bir ilişki tespit etmiş; genel fiziki yeterlilik, yemek kalitesi, uygun fiyat, personel tutumu, sosyal imkanlar ve alanların yeterliliği gibi konularda beklentilerin karşılanması gerektiği sonucuna varmıştır. Yüksel (2018)'de yurtlar üzerine yapmış olduğu çalışmada yüksek memnuniyet sahip öğrencilerin yükseköğrenim boyunca aynı yurttan kalmaya devam ettiği ve aynı zamanda yurdu diğer öğrencilere de tavsiye ettiği sonucuna ulaşmıştır. Taştumur (2014) ise kamu ve özel sektöre ait yurttan öğrencilerin çok memnun olmadığı ve yurt şartlarının çağın gereklerine uygun hale getirilmesi gerektiği sonucuna ulaşmıştır. Kokmaz ve Köklalan (2019) da yükseköğrenimde devlet ve özel/vakıf yurtlarının hizmet kalitesi, beklenen standartları karşılamada genel olarak düşük olup, özellikle devlet yurtlarının başarı düzeyi daha düşüktür; ayrıca, yabancı öğrencilerin servis kalitesi beklentileri Türk öğrencilere göre daha düşük olmasına rağmen, memnuniyet düzeyleri düşük ve benzer sonucuna ulaşmıştır.

Demografik özelliklerle ilgili sonuçlarda ise uluslararası öğrencilerin algılanan hizmet algısının cinsiyet, medeni durum, yaş, okuduğu bölüm, yurttan barınma süresi, eğitim seviyesi, üniversite türünde yapılan istatistiksel analizlerde anlamlı farklılıklar bulunmamıştır. Ancak mezuniyet sonrası gelecek plan, geldikleri bölgeler ve İYC yurdunu tavsiye etme derecelerinde anlamlı farklılıklar bulunmuştur.

Mezuniyet sonrası gelecek planının algılanan hizmet kalitesi bakımından karşılaştırılmasında yapılan Tukey Çoklu Karşılaştırma Testi sonuçlarına göre tüm boyutlarda farklılıkların kendi ülkeme dönmek isterim- Türkiye’de çalışmak isterim kategorilerinden kaynaklanmasının sonucu olarak katılımcıların mezuniyet sonrası planlarını belirlemede bu iki seçenek arasında önemli bir ayırım olduğunu göstermektedir. Öte yandan, Türkiye’de Çalışmak İsterim kategorisinde yer alan kişilerin, kendi ülkelerine dönme isteği olanlara göre daha düşük bir hizmet puanı verdikleri anlaşılmaktadır. Bu durum, bu grup insanların belirli bir süre daha Türkiye’de kalmayı tercih ettiklerini ve dolayısıyla sunulan hizmetlere olan algılarının farklı olduğunu işaret edebilir.

Uluslararası öğrencilerin geldikleri bölge ayırımının algılanan hizmet kalitesi bakımından karşılaştırılmasında Komşu Arap ülkelerine göre 6 alt boyutta da anlamlı farklılık görülmektedir. Yapılan Tukey Testi sonucuna göre farklılığın Türkiye’ye Komşu Arap Ülkeler kategorisinden kaynaklı olması ve bu bölgeden gelen öğrencilerin algılanan hizmet puanlarının diğer bölgelere kıyasla istatistiksel olarak belirgin bir şekilde düşük olduğu görülmektedir. Bu durum, İlim Yayma Cemiyeti Yurtlarında bu bölgeden gelen misafirlerin hizmetten daha az memnun oldukları veya hizmetin standartlarının diğer bölgelerdeki standartlardan düşük olduğu şeklinde yorumlanabilir.

İlim Yayma Cemiyeti’ni Tavsiye Etme boyutunda ortalamanın 5.20 olması, 1 ile 7 arasındaki likert ölçeğinde değerlendirildiğinde olumlu bir tabloyu yansıtmaktadır. Bu, çalışmaya katılan uluslararası öğrencilerin genel olarak İlim Yayma Cemiyeti’ni olumlu bir şekilde değerlendirdiklerini ve bu durum İlim Yayma Cemiyeti’ni başkalarına tavsiye etme eğiliminde olduklarını göstermektedir. Uluslararası öğrencilerin geldikleri bölgeye göre tavsiye etme durumunun farklılaşmasında ise Türkiye’ye Komşu Arap Ülkelerinden gelen kişilerin yurdu tavsiye etme seviyelerinin daha düşük olduğu görülmektedir. Bu durum, bu kişilerin İlim Yayma Cemiyeti Yurtlarından memnuniyetsizliklerini ifade ettiğini veya yurt hizmetlerine ilişkin belirli bir şüphe veya endişe taşıdıklarını gösterebilir. Bununla birlikte, yurtların buldukları bölge özelinde hizmet puanlarına bakıldığında Güneydoğu Anadolu Bölgesi’nde bulunan yurtlarda diğer bölgelere göre düşük puanlar aldığı görülmüştür. Bu durum, bölgede bulunan İlim Yayma Cemiyeti yurtlarında hizmetten daha az memnun oldukları şeklinde yorumlanabilir.

Kaynakça

- Açıkalin, A., Demirel, Ö. ve Önsoy, R. (1996). *Türkiye’de yüksek öğrenim gören Türk cumhuriyetleri öğrencilerinin sorunları*. Ankara: Pegem A Yayıncılık.
- Başaran Alagöz, S. ve Geçkil, T. (2017). Yabancı uyruklu üniversite öğrencilerinin sorunlarının incelenmesi: Konya ili örneği. *Anadolu Hemşirelik ve Sağlık Bilimleri Dergisi* 20(4), 279-285.
- Can, N. (1996). Türkiye’de yüksek öğrenim gören yabancı uyruklu öğrencilerin sorunları ve örgütsel yapı. *Erciyes Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 7(4), 503-512.
- Cohen, J. (1988). *Statistical power analysis for the behavioral sciences* (2nd ed.). Hillsdale, NJ: Erlbaum.
- Coulthard, L. J. M. (2004). A review and critique of research using SERVQUAL. *International Journal of Market Research*, 46(4), 479-497.
- Çağlar, A. (1999). Türk üniversitelerinde öğrenim gören Türk cumhuriyetleri ve akraba toplulukları öğrencilerinin sorunları. *TODAİE Amme İdaresi Dergisi*, 32(4), 133-169.
- Çiçek, Y. (2021). Algılanan hizmet kalitesi ile müşteri memnuniyeti arasındaki ilişki: Dumlupınar Üniversitesi Hüsnü Özyeğin Yurdunda bir uygulama. *Dumlupınar Üniversitesi İİBF Dergisi*, (8), 69-83.
- Davies, I., Evans, M., & Reid, A. (2005). Globalising citizenship education? A critique of ‘global education’and ‘citizenship education’. *British journal of educational studies*, 53(1), 66-89.
- Erdoğan, M. (2013). *Bireysel ve toplumsal bir durum olarak Türkiye’de önyargı ve ayrımcılık* (Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi). Karadeniz Teknik Üniversitesi, Trabzon.
- Filiz, Z. (2011). Servqual yöntemiyle yurt işletmesinde hizmet kalitesinin ölçülmesi. *International Journal of Research and Development*, 3(1), 38-48.
- Filiz, Z. ve Çemrek, F. (2007). Üniversite öğrencilerinin barınma sorunlarının uygunluk analizi ile incelenmesi. *Eskişehir Osmangazi Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*, 8(2), 207-224.
- Göver, İ. H. ve Yavuzer, H. (2015). Kayseri’de öğrenim gören yabancı uyruklu öğrencilerin Kayseri, Türkiye ve İslam algısı. *Turkish Studies*, 10(2), 1025-1050.
- Güllü, K. ve Kuşderci, S. (2011). Yükseköğrenim kredi ve yurtlar kurumunun verdiği hizmetlerin üniversite öğrencileri tarafından algılanması: Sivas YURTKUR örneği. *Erciyes Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 1(30), 185-209.
- Hellstén, M. ve Prescott, A. (2004). Learning at university: the international student experience. *International Education Journal*, 5(3), 344-351.
- Holton, R. (2000). Globalization’s Cultural Consequences. *Annals of the American Academy of Political and Social Science*, 570(4), 140–152.
- Horta, H. (2009). Global and national prominent universities: internationalization, competitiveness and the role of the state. *Higher Education*, 58(3), 387-405.
- İlim Yayma Cemiyeti (2024), *Sayılarla İlim Yayma Cemiyeti*, <https://iyc.org.tr/> (erişim tarihi 01.02.2024)

- Kaçmazoğlu, H. B. ve Şeker, H. (1998). Türk cumhuriyetleri, Türk ve akraba topluluklarından gelen öğrencilerin Türkiye ve kendi ülkeleriyle ilgili gözlemlerine dayanarak ortaya koydukları sorunlar: Atatürk Üniversitesi örneği. *Sosyoloji Araştırmaları Dergisi*, 1(1-2), 86-104.
- Karaeminoğulları, A., Doğan, A. ve Bozkurt, S. (2009). Kültürlerarası adaptasyon envanteri üzerine bir araştırma. *Süleyman Demirel Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 14(1), 331-349.
- Karaköse, S. (2020). *Uluslararası öğrencilerin öğrencilik deneyimleri* (Doktora Tezi). Ankara Yıldırım Beyazıt Üniversitesi, Sosyal Bilimleri Enstitüsü, Ankara.
- Karakullukçu, A. (2020). *Uluslararası öğrenci hareketliliğinin Türkiye’de eğitim ekonomisinin gelişimi üzerine etkisi* (Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi). İstanbul Gelişim Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, İstanbul.
- Kıroğlu, K., Kesten, A. ve Elma, C. (2010). Türkiye’de öğrenim gören yabancı uyruklu lisans öğrencilerinin sosyo-kültürel ve ekonomik sorunları. *Mersin Üniversitesi Eğitim Fakültesi Dergisi*, 6(2), 26-39.
- Kökalan, Ö. ve Korkmaz, C. (2019). Devlet ve özel/vakıf öğrenci yurtlarının hizmet kalitesinin ölçülmesi: Türk ve yabancı öğrenciler açısından karşılaştırma. *Yükseköğretim Dergisi*, 9(3), 263-278.
- Ladhari, R. (2009). A review of twenty years of SERVQUAL research. *International Journal of Quality and Service Sciences*, 1(2), 172-198.
- Leblebici, D. N. ve Karasoy, A. (2009). Örgüt kültürünün algılanan hizmet kalitesine etkisi: kamu ve özel öğrenci yurtlarında karşılaştırmalı bir araştırma. *Hacettepe Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 27(1), 279-304.
- Marginson, S. (2006). Dynamics of national and global competition in higher education. *Higher Education*, 52(1), 1-39.
- Mete, M. (2020). *Uluslararası yükseköğretim öğrencilerinin Türkiye’yi tercih nedenleri ile beklentilerinin karşılanma düzeyinin incelenmesi* (Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi). İstanbul Sabahattin Zaim Üniversitesi, Lisansüstü Eğitim Enstitüsü, İstanbul.
- Musaoğlu, B. N. (2016). Türkiye’de öğrenim gören uluslararası öğrencilerin entegrasyon süreci. *Türk Dünyası Eğitim Araştırmaları Dergisi*, 1(1), 12-24.
- Müftüoğlu, M. ve Müftüoğlu, G. İ. (2019). Yükseköğrenim kız öğrenci yurtlarının hizmet kalitesinin ölçümü ve algılanan hizmet kalitesi: Uşak ili örneği. *İzmir Kâtip Çelebi Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 2(1), 96-105.
- Nkoko, M. M. (2016). *Yurtdışında eğitimin zorlukları: Türkiye, Akdeniz üniversitesi uluslararası öğrenciler örneği* (Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi). Akdeniz Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Antalya.
- OECD (2015). *Education at a Glance 2015: OECD Indicators*, OECD Publishing, Paris, <https://doi.org/10.1787/eag-2015-en> (Erişim Tarihi: 8 Şubat 2024).
- Ok, M. A. ve Girgin, F. M. (2015). Ankara’da iki özel yurt işletmesinde SERVQUAL yöntemi ile hizmet kalitesinin ölçülmesi. *Yönetim Bilimleri Dergisi*, 13(25), 295-323.
- Özçetin, S. (2013). *Yükseköğrenim gören yabancı uyruklu öğrencilerin sosyal uyumlarını etkileyen etmenler* (Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi). Hacettepe Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Ankara.
- Özer, M. (2012). Türkiye’de uluslararası öğrenciler. *Yükseköğretim ve Bilim Dergisi*, 2(1), 10-13.
- Özoğlu, M., B. Gür ve İ. Coşkun (2015). Factors influencing international students’ choice to study in Turkey and challenges they experience in Turkey. *Research In Comparative and International Education*, 10(2). 223-237.
- Özoğlu, M., Gür, B. S. ve Coşkun, İ. (2012). *Küresel eğilimler ışığında Türkiye’de uluslararası öğrenciler*. Siyaset, Ekonomi ve Toplum Araştırmaları Vakfı (SETA), Ankara.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1985). A conceptual model of service quality and its implications for future research. *Journal of marketing*, 49(4), 41-50.

- Pusser, B. ve Turner, J. (2004). Changing patterns challenging policymakers. *Change: The Magazine of Higher Learning*, 36(2), 36-43.
- Radmard, S. (2017). Türk üniversitelerindeki uluslararası öğrencilerin yükseköğretim taleplerini etkileyen etkenler. *Yükseköğretim ve Bilim Dergisi*, 7(1), 67-77.
- Savaşan, F., Yardımcıoğlu, F., ve Beşel, F. (2015). Yabancı Uyruklu Lisans ve Lisansüstü Öğrencilerin Sosyo-Ekonomik Problemleri: Sakarya Üniversitesi Örneği. *Uluslararası Öğrenci Sempozyumu*, 6-8.
- Snoubar, Y. (2015). *Türkiye’de öğrenim gören uluslararası öğrencilerin sorunları ve sosyal hizmet gereksinimleri* (Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi). Hacettepe Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Ankara.
- Taştemur, A. (2014). *Hizmet işletmelerinde müşteri beklentileri: Edirne ilinde kamu ve özel sektör yurtlarında bir uygulama* (Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi). Trakya Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü.
- Topal, F. ve Tauscher, S. (2020). Uluslararası öğrencilerin akademik ve sosyal yaşamlarında karşılaştıkları sorunlar üzerine inceleme. *Akademik İncelemeler Dergisi*, 15(1), 309-344.
- UNESCO Institute for Statistics. (2009). *Global education digest 2009: Comparing education statistics across the world*. Montreal,, Canada: UNESCO Institute for Statistics.
- Yükseköğretim Kurulu (2017). Yükseköğretimde Uluslararasılaşma Stratejik Belgesi 2018- 2022. Ankara.
- Yükseköğretim Kurulu (2024). <https://istatistik.yok.gov.tr/> (erişim tarihi 03.02.2024)
- Yüksel, S. K. (2018). Özel yüksek öğretim öğrenci yurtlarında hizmet kalitesi kapsamında öğrenci memnuniyetinin değerlendirilmesi: Balıkesir örneği. Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi. Balıkesir Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Balıkesir.

Yazarlar

Dr. Kurtuluş Öztürk

Lisans eğitimini İstanbul Üniversitesi Tarih Bölümü'nde (2001), yüksek lisansını Marmara Üniversitesi Türkiyat Enstitüsü Cumhuriyet Tarihi programında (2005), doktorasını Sabahattin Zaim Üniversitesi Eğitim Yönetimi ve Denetimi alanında (2020) tamamladı. Temel ilgi alanlarını eğitim politikaları, eğitimin sosyal ve kültürel temelleri, eğitimde modernleşme gibi konular oluşturmaktadır. Öztürk'ün "Halil Hâlid Anti-emperyalist Bir Osmanlı Aydını (1869-1931)" ve "Modern Bireyi Eğitmek: II. Meşrutiyet Dönemi'nde Tedrisat, Terbiye ve Eğitim" adlı yayımlanmış iki kitabı bulunmaktadır. Marmara Üniversitesi Eğitim Bilimleri Bölümü'nde öğretim üyesi olarak çalışmaktadır.

Doç. Dr. Ali Özdemir

Lisans eğitimini Marmara Üniversitesi'nde, yüksek lisans eğitimini Yeditepe Üniversitesi'nde tamamlamıştır. Doktora derecesini, "Yükseköğretim Kurumlarında Stratejik Yönetim İçin Bulanık Karar Verme Tabanlı Balanced Scorecard Yaklaşımı ve Bir Model Önerisi" başlıklı teziyle almıştır. Başlıca çalışma alanları arasında Stratejik Yönetim, Kalite Yönetimi, Davranışsal Karar Verme, Bulanık Karar Verme (Fuzzy Decision Making), Çok Kriterli Karar Verme, Karar Vermede Matematiksel Modeller ve Gri Sistem Teorisi (Grey System Theory) bulunmaktadır. Marmara Üniversitesi Eğitim Bilimleri Bölümü'nde öğretim üyesi olarak görev yapmaktadır.

Doç. Dr. Yusuf Alpaydın

Lisans eğitimini 2003 yılında Boğaziçi Üniversitesi Rehberlik ve Psikolojik Danışmanlık Bölümü'nde, yüksek lisans çalışmasını 2006 yılında aynı üniversitede yetişkin eğitimi programında tamamladı. Doktora çalışmasını 2013 yılında İstanbul Üniversitesi Çalışma Ekonomisi alanında Türkiye'de yükseköğretim sistemi ve emek piyasası arasındaki ilişkileri konu alan teziyle bitirdi. Eğitim politikaları, eğitim-istihdam ilişkileri, yükseköğretim ve yetişkin eğitimi konularında araştırma ve yayınları devam etmektedir. Marmara Üniversitesi Eğitim Bilimleri Bölümü'nde öğretim üyesi olarak çalışmaktadır.

Furkan Baki Zaralioğlu

Ortaöđretimini M. Emin Saraç Anadolu İmam Hatip Lisesi'nde, lisans derecesini Fatih Sultan Mehmet Vakıf Üniversitesi Psikoloji Bölümü'nde tamamladı. Lisansüstü çalışmalarına İstanbul Üniversitesi Örgütsel Davranış programında devam etmektedir.

Sena Kart

Lisans eğitimini 2018 yılında İstanbul Üniversitesi Fen Bilimleri Öğretmenliği bölümünde tamamladı. 2021 yılında yüksek lisansını İstanbul Sabahattin Zaim Üniversitesi'nde Eğitim Yönetimi alanında bitirdi. Şu anda Marmara Üniversitesi Eğitim Yönetimi Doktora programına devam etmektedir. Yenilikçi okullar, STEM, yükseköğretim ve istihdam konularında araştırma ve yayınları bulunmaktadır.



İlim Yayma
Cemiyeti

1951

Adres: Nişancı Mah. Feshane Cad. No: 44 Eyüpsultan/ İstanbul
Telefon: +90 212 427 43 70 | E-posta: iyem@iyc.org.tr | Web: iyc.org.tr