

## ULUSLAR ARASI ÖĞRENCİ YETİŞTİREBİLME SÜRECİNDE ÖĞRENCİ MEMNUNİYETİNE İLİŞKİN KARŞILAŞTIRMALI ANALİZ\*

### THE COMPARATIVE ANALYSIS OF STUDENTS' SATISFACTION DEPENDING ON INTERNATIONAL STUDENTS HAVING HIGH COMPETENCE IN THE GLOBAL WORLD

Fezile IŞIK\*\*

**ÖZET:** Bu araştırma, küresel dünyada uluslararası yeterliliğe sahip üniversite öğrencisi yetiştirebilme sürecinde, farklı demografik özellikler ve farklılaşan eğitim alanlarında öğrenci memnuniyetlerine ilişkin karşılaştırma amacıyla yapılmıştır. Amerika'daki Kenyon Üniversitesi'nin memnuniyet anketindeki sorular ülkemiz şartlarına uyarlanarak anket oluşturulmuştur. Anket, madde analizi yapmak üzere dördüncü sınıf olan yetmiş dört üniversite öğrencisine uygulanmıştır. Daha sonra anketten üç soru çıkarılmıştır. Sonrasında anket, değişik bölümlerde okuyan iki yüz elli üç dördüncü sınıf üniversite öğrencisine uygulanmıştır. SPSS 17.0, Anova, Shaffe ve T-Testi kullanılarak anketin analizi gerçekleştirilmiştir. Analiz sonuçlarından Mühendislik Fakültesi öğrencilerinin memnuniyetinin diğer fakültelerdeki öğrencilere göre daha yüksek olduğu ortaya çıkmıştır. Eğitim düzeyi daha düşük olan ailelerin çocuklarının memnuniyet düzeyinin daha yüksek olduğu saptanmıştır.

**Anahtar Sözcükler:** Küreselleşme, uluslararasılık, eğitim alanları, öğrenci memnuniyeti

**ABSTRACT:** This research has been carried out to find out students' satisfaction depending on demographic features and students' educational area regarding international students having high competence in the global world. The questions in the questionnaire prepared about satisfaction in The Kenyon University in America has been adapted to our analysis. The questionnaire has been applied to seventy four last year students for material analysis. Afterwards, three questions have been removed from the questionnaire. Later on, the questionnaire has been applied to two hundred and fifty three last year university students studying in different departments. The analysis of the questionnaire has been done by using SPSS 17.0, Anova, Shaffe and T-Test. From the results, it is found out that the students' satisfaction of The Engineering Faculty students is higher than the students' satisfaction of the ones in the other faculties. It is also seen that those students, whose parents have lower educational levels, have higher student satisfaction.

**Keywords:** Globalization, internationalism, education fields, students' satisfaction

## 1. GİRİŞ

Üniversite; topluma ve insanlığa hizmet etmek amacıyla araştırmaların yapıldığı, bilimsel bilgi, kuram ve yöntemlerin üretildiği, geliştirildiği, öğretildiği ve uygulandığı, ulusal kültürün evrensel değerlerle yoğrulup yayıldığı, özgür ve yaratıcı düşüncenin yeşertildiği, bilimsel özgürlük ile idari ve mali özerkliğe sahip, kamu tüzel kişiliği olan yüksek öğretim kurumudur. Bilgi toplumunda eleştirel düşünen, sorun çözebilen, bağımsız karar verebilen ve yaşam boyu öğrenme becerisine sahip bireylerin yetiştirilmesi üniversiteler için son derece büyük önem taşımaktadır (Tural, 2004; Arslan, 2005 ve Rehber, 2002; Gökşan, Uzundurakan ve Keskin, 2009).

1960'lı yıllardan beri birçok Avrupa ülkesinde yüksek öğretim kurumları, bölgesel kalkınmanın bir aracı olarak görülmüşler, buldukları bölgenin ekonomik yapısı ve işgücü hareketliliğinde iyileşme sağlanmasında etkili olmuşlardır (Gökçekuş, Birol, Bekiroğulları ve Yontar, 2009; Kovacı, Belke ve Koç, 2010).

Ulusların geleceğini belirleyen, üniversiteler, kuruldukları bölgenin bilimsel, sosyal, kültürel ve ekonomik teknolojik, etik ve entellektüel gelişimlerine katkı sağlamayı hedeflemektedirler. Dış dünyanın taleplerine uyum sağlayan, topluma hizmet sunma işlevlerini yüklenen, başarıları büyük ölçüde yenilikçiliğe dayanan, nitelikli eğitim ve öğretim ortamının yaratılmasını ve üniversite-sanayi çerçevesinde piyasaya yönelik bilim üretimi yapan, "bilim için bilim" değil, "pratik sorunların çözümü için" öğretim ve araştırma çalışmalarını gerçekleştiren, gelişen teknolojinin ve yaşanan değişimin hızına yetişebilmek için ömür boyu öğretim kavramını ön plana çıkaran, sadece öğretim ve araştırma yapan geleneksel üniversiteler dışındaki üniversiteler Girişimci/Çağdaş/Modern Üniversite,

\* Bu çalışma Işık, F. (2012), doktora tez çalışmasının bir bölümüdür.

\*\* Eğitim Denetmeni, Milli Eğitim Denetleme Değerlendirme ve Yönlendirme Kurulu, Yakın Doğu Üniversitesi doktora öğrencisi E-mail: fezileishik@yahoo.com

Bilgi/Eğitim Çağı Üniversitesi veya “Multiversite”, olarak kabul edilmektedir. (Gedikoğlu, 2005;Uzgören ve Uzgören, 2007; Serin ve Aytekin, 2009; Çetin, 2007; TC-YÖK, 2007; Arap, 2010; Göksan, Uzundurukan ve Keskin, 2009).

Bilgi ve iletişim teknolojilerinde meydana gelen hızlı değişim bilgi patlamasına neden olmuş, küreselleşme, haberleşme ve iletişim teknolojisindeki gelişmeler, uzaktan öğretim gibi uygulamalar yüksek öğretimin yapısında köklü değişimler meydana getirirken, ülke ve kıtalar arasındaki sınırlar ortadan kalkmıştır. Güçlü olan örgütlerin hayatta kaldığı, rekabetin çok yüksek olduğu global ekonomik düzen gerçekleşmiş, “globalleşme” ve “yok edici rekabet” sonucunda örgütlerin hedefi düşük maliyetle yüksek verimliliğe ulaşarak rekabet güçlerini artırmak için kaliteye önem verilmiştir (Ensari ve Onur, 2003; Soliman & Soliman, 1997; Rehber, 2002; Göksan, Uzundurukan ve Keskin, 2009; Şenses, 2007; Karasar, 2004).

Eğitim, öğrencilere, topluma ve iş dünyasına sunulan bir hizmet olarak görülmektedir. Kaliteli öğrenci yetiştirmede, kaliteli bir ürün ya da hizmet elde edilmesinde öğretim görevlilerinin sağladığı yararlar; nicel ve nitel araştırma aktivitelerini artırma, araştırmalarla güncel bilginin güçlendirilmesi, güvenilirliğin artırılması, öğrenciye yapılacak danışmanlığın yeterliliği, öğrenci istekliliği ile motivasyonun artırılmasıdır (Semerci, 2003; Lindsay, Breen & Jenkins, 2002; Arap, 2010; Göksan, Uzundurukan ve Keskin, 2009; Lindsay, Breen ad Jenkins, 2002).

Eğitim giderlerini ve okul harçlarını ödeyen öğrencilerin ve ailelerinin çoğu, üniversiteye yaptıkları ödemelerin karşılığını almak istemekte, öncelikli sağlık, yeme-içme ve barınma, ikincil eğitim ve koruma (adalet-hukuk ve güvenlik) hizmetlerinin ve bunların sağlayan araç ve gereçler ve insan faktörlerinin de kaliteli olmasını talep etmektedirler (Lomas, 2007; Taşkın ve Büyük, 2002).

Memnuniyeti artırma çabaları, müşterilerin istek ve ihtiyaçlarını tanımlama, kaliteye ulaşmak için stratejiler geliştirme, ürün ve işletme imajı oluşturma ve ürünü pazarlama kısaca markalamadır. Marka yönetiminin temel odağı, kalite yönetimde olduğu gibi müşterilerdir. Kalitenin artırılması için dahili öz değerlendirme, bağımsız uzmanlarca ve uluslar arası uzmanlarca yapılacak dış değerlendirme yaşamsal öneme sahiptir. Üniversiteler, kalite güvencesi veren dünyaca tanınmış ajanslara başvurarak, sundukları eğitim ve öğretimlerin kalitesini belgeleyerek, bir marka haline gelmekte ve global pazarda diğer üniversiteler ile rekabet edebilmektedirler (Rehber, 2002; Aktan ve Gencel, 2007; Arap, 2010; Çiftçi ve Cop, 2007; Bıçak, 2012).

Türkiye yükseköğretim sisteminde hedef okullaşma oranının hızla artırmadır ancak bu kalite üzerinde olumsuz etki yaratmaktadır. Türk yüksek öğretiminin kalite ile ilgili en büyük çelişki, öğretim üyelerine eğitim öğretim hizmetlerinin kalitesinin ölçülmesi yerine, araştırmacı olarak kişisel niteliklerinin ölçülmesi ve değerlendirilmesine daha çok önem verilmesidir (Şenses, 2007; Semerci, 2003).

Birleşik Krallık'taki üniversitelerinde araştırmaların kalitesi ve öğretimin değerlendirilmesi Kalite Güvence Ajansı tarafından gerçekleştirilmektedir. Burada esas amaç kamu yatırımının değerini garantilemek, kaliteli eğitimdeki gelişmeleri cesaretlendirmek, kaliteli yüksek eğitime etkili ve kabul edilebilir kamu bilgilerini sağlamaktır (Morgan, 2004).

Avrupa ülkelerinde üniversiteler, öğrencilere kendi giderlerini karşılayabilecekleri geçici iş olanaklarını yıl boyunca sunarken, kaliteli iş ve çeşitli iş alanlarına sahip olunması, öğrencilerin aldıkları eğitim alanlarının çeşitliliği, eğitim alanının iş alanında transferi sağlanmaktadır (Kevinen and Nurmi, 2003).

İskoçya'da üniversite öğrencilerinin üniversite seçme yaklaşımında en önemli üç faktör akademik ün, ev ile üniversite arasındaki mesafe ve üniversitenin bulunduğu yerdir. Kurumsal pazar stratejiler diye adlandırılan ikincil öneme sahip faktörler ise öğrencinin üniversite hakkındaki kendi algısı, mezuniyetten sonra iş bulabilme durumu, üniversite çevresindeki sosyal hayat, üniversiteye kabul durumu, üniversitedeki öğretimin ünü, fakültenin kalitesi, üniversitenin pazar stratejileri ile ilgili sağladığı bilgiler ve öğrencinin işe yerleştirilmesi durumudur (Briggs, 2006).

Birleşik Krallık'taki hükümet politikalarının esas hedefi; etkililiğin ve sorumluluğun artırılmasını, öğrenci sayısında artışını, araştırmaların finanse edilmesinde seçici olunmasını, bölgeselliğin önemini, katılımın genişlemesini, kaliteli yaşama katkının artırılmasını, öğrencilerin ulusal ve kültürel zenginlik yaratmasını ve bunların çeşitli yollarla ölçülmesini gerçekleştirmektir. İngiltere'de yüksek eğitimde talep edilen; üniversitelerin yönetiminde, akademik öğretimlerde ve araştırma programlarında özerk olabilme seviyesi, en iyi öğrencileri kayıt yapmadaki yarışabilirlik durumu ve okul harçlarının yanı sıra ek finansman kaynaklarına sahip olma seviyesidir. Üniversite

yöneticileri, uluslararası öğrenci kaydetmenin globalleşen dünyada hayati önemi olduğuna inanmaktadırlar (Taylor, 2003); Clark, 2009; Bolshmann & Miller).

Kuzey Kıbrıs Türk Cumhuriyeti'ndeki (KKTC) kalkınma planları incelendiğinde, bu planlarda küreselleşme ve bilgi çağı süreçlerinin dikkate alındığı; bu çerçevede eğitim sisteminin hedefleri arasında, 'yenilikçi' yurttaş yetiştirme gibi önemli bir hedefin de bulunduğu görülmektedir (Gökçekuş, Birol, Bekiroğulları, Yontar, 2009).

Kuzey Kıbrıs Türk Cumhuriyeti'ndeki üniversitelerde, 2011 yılı itibarı ile 10.618 Kıbrıslı Türk, 33.261 Türkiye Cumhuriyeti vatandaşı olan öğrenci ve 4.110 yabancı uyruklu öğrenci öğrenim görmektedir. Üniversite eğitimi için KKTC'deki üniversiteleri tercih etme nedenlerinin artırılması üniversitelerde daha kaliteli bir eğitim sürecinin yakalanabilmesi için çaba sarfedilmektedir (Birol, 2009).

2011-2012 öğretim yılı itibarı ile KKTC üniversitelerinde öğrenci profilinde bir değişiklik meydana gelmiştir. Türkiye'den gelen öğrenci sayısı%62'ye düşerken, % 70'e yakın yabancı ülkeden gelen öğrenci sayısı%16'ya artmış ve KKTC'li öğrencilerin oranını ise %21-22 dolaylarındadır (Bıçak, 2011).

### 1.1 Amaç

Bu araştırma, küresel dünyada evrensel yeterliliğe sahip üniversite öğrencisi yetiştirebilme sürecinde farklı demografik özellikler ve farklılaşan eğitim alanları ile öğrenci memnuniyetlerine ilişkin karşılaştırma yapmak amacıyla gerçekleştirilmiştir. Bu amaçla globalleşme ve yok edici rekabet ortamında KKTC üniversitesi olarak evrensel yeterliliğe sahip öğrencileri yetiştirebilmede farklı eğitim alanlarında sunulan hizmetlerin kalitesinin öğrenci memnuniyeti ile olan ilişkisine, öğrencilerin demografik özelliklerinin memnuniyet düzeyini ne ölçüde etkilediği ve üniversite olarak öğrenci memnuniyetinin artırılmasında hangi alanlarda iyileştirme yapılması gerektiği ile ilgili öneriler sunulması hedeflenmiştir.

## 2. YÖNTEM

Yakın Doğu Üniversitesi'nin değişik fakültelerinde öğrenim gören dördüncü sınıf öğrencileri bu araştırmanın çalışma grubunu oluşturmaktadır. Veri toplama aracı olarak Amerika'da Kenyon Üniversitesi'nde uygulanan memnuniyet anket soruları incelenerek, ülkemize uyarlanmıştır. Atatürk Eğitim Fakültesi'nden yetmiş dört son sınıf öğrencisine madde analizi amacıyla uygulanan ankette üç soru çıkarılarak, anket son şeklini almıştır. Kişisel Bilgiler bölümünde kısa cevaplı ve çoktan seçmeli yedi soru yer almakta, Genel Bilgiler bölümündeki yüz on dokuz soru için "Her zaman yeterli, ortadan çok yeterli, orta sıklıkta yeterli, ortadan az yeterli ve hiçbir zaman yeterli" şeklinde 5'li Likert Ölçeği kullanılmıştır. Anket, Mühendislik Fakültesi, Mimarlık Fakültesi, Denizcilik Fakültesi, Okul Öncesi Öğretmenliği Fakültesi, Bilgisayar ve Öğretim Teknolojileri Öğretmenliği Fakültesi'nde öğrenim gören toplam iki yüz elli üç son sınıf öğrencisine uygulanmıştır. Üniversitede öğrenim gören yabancı öğrencilerin bir kısmı araştırmaya hiç dahil olmamışlar, diğer bir kısmı da anketi eksik doldurduğu için anketleri değerlendirilmemiştir. Bu araştırma, anketteki Kişisel Bilgiler bölümünü içermektedir. Kişisel ve Genel Bilgiler bölümlerinden oluşan anketin tamamı, doktora tezi olarak ilerde çalışılacaktır. Verilerin analizi için SPSS 17.0 Anova, Shafee ve T-Testi kullanılmıştır.

## 3. BULGULAR

**Tablo 1: Katılımcıların Milliyetlerine Göre Memnuniyet Düzeyleri**

Milliyeti	N	$\bar{X}$	SS	t	df	p
Türk	185	303.65	95.63	2.057	251	.041
Kıbrıslı Türk	68	331.51	95.09			

Yapılan T –Testi sonrasında milliyete göre Türk ve Kıbrıslı Türk öğrenciler arasında anlamlı bir farka rastlanmıştır ( $p=041$ ). Tablodan da anlaşılacağı gibi Kıbrıslı Türk öğrencilerin memnuniyet düzeyinin, ( $\bar{x}=331.51$ ), Türk öğrencilerin memnuniyet düzeylerine ( $\bar{x}=303.65$ ) göre daha yüksek olduğu görülmektedir.

**Tablo 2: Katılımcıların Ülkelerine Göre Memnuniyet Düzeyi**

Ülke	N	$\bar{X}$	SS	t	df	p
Türkiye	189	293.20	90.47	5.378	251	.000
KKTC	64	364.12	93.25			

Tablo 2 incelendiğinde yapılan T-Testi sonucunda ülkelere göre anlamlı bir fark görülmektedir ( $p=000$ ). KKTC'den gelen öğrencilerin memnuniyet düzeyleri ( $\bar{x}=364.12$ ) yüksek iken, Türkiye'den gelen öğrencilerin memnuniyet ortalamaları ( $\bar{x}=293.20$ ) ile daha az olduğu bulgusuna ulaşılmıştır.

**Tablo 3: Katılımcıların Cinsiyete Göre Memnuniyet Düzeyleri**

Cinsiyet	N	$\bar{X}$	SS	t	df	p
Kız	111	321.96	96.84	1.588	251	.518
Erkek	142	302.68	95.00			

Tablo 3 incelendiğinde yapılan T-Testi sonucunda katılımcıların cinsiyete göre memnuniyet düzeyleri incelendiğinde anlamlı bir fark görülmemektedir ( $p<.05$ ).

**Tablo 4: Katılımcıların Üniversite Eğitimleri Süresince İkamet Ettikleri Yere Göre Memnuniyet Düzeyleri**

Varyansın Kaynağı	Kareler Toplamı	sd	Kareler Ortalaması	F	p	Anlamlı Fark
Grupları Arası	63108,380	2	31554,190	3,484	,032	2-3
Gruplar içi	2264156,498	250	9056,626			
Toplam	2327264,877	252				

2: Ev , 3: Aile Yanı

Tablo 4'de yapılan Anova testi sonucunda, katılımcıların üniversite eğitimleri süresince ikamet ettikleri yere göre memnuniyet düzeyleri incelendiğinde anlamlı bir farkın olduğu ( $p=032$ ) görülmektedir. Öğrencilerin ikamet ettikleri yerler incelendiği zaman aile yanında ( $\bar{x}=340,27$ ) kalan öğrencilerin, evde ( $\bar{x}= 299,37$ ) kalan öğrencilere oranla daha yüksek bir memnuniyet gösterdikleri görülmektedir.

**Tablo 5: Babalarının Eğitim Düzeylerine Göre Katılımcıların Memnuniyet Düzeyleri**

Varyansın Kaynağı	Kareler Toplamı	sd	Kareler Ortalaması	F	p	Anlamlı Fark
Grupları Arası	59647,404	2	29823,702	3,288	,039	3-1, 3-2
Gruplar içi	2267617,474	250	9070,470			
Toplam	2327264,877	252				

1: Okur-yazar değil 2: İlköğretim mezunu 3: Ortaöğretim mezunu

Tablo 5’de yapılan Anova testi sonucunda, babalarının eğitim düzeylerine göre katılımcıların memnuniyet düzeyleri incelendiğinde anlamlı bir farkın olduğu görülmektedir (p=039). Bu farkın hangi eğitim seviyesinde ortaya çıktığını anlamak amacı ile yapılan Scheffe testinde, Üniversite mezunu olan babaların ( $\bar{x}=292,30$ ), ilköğretim mezunu ( $\bar{x}=328,27$ ) ortaöğretim ve lise mezunu olan babaların çocuklarına göre ( $\bar{x}=320,76$ ) daha düşük bir memnuniyet gösterdikleri araştırma bulgusu olarak ortaya çıkmıştır.

**Tablo 6 : Annelerinin Eğitim Düzeylerine Göre Katılımcıların Memnuniyet Düzeyleri**

Varyansın Kaynağı	Kareler Toplamı	sd	Kareler Ortalaması	F	p	Anlamlı Fark
Grupları Arası	1636,174	2	818,087	,088	,916	Yok
Gruplar içi	2325628,703	250	9302,515			
Toplam	2327264,877	252				

Tablo 6 ‘da yapılan Anova testi sonucunda annelerinin eğitim düzeylerine göre katılımcıların memnuniyet düzeyleri incelendiğinde anlamlı bir farka rastlanmamıştır (p>.05).

**Tablo 7: Öğrencilerin Eğitim Gördüğü Fakülteleere Göre Memnuniyet Düzeyleri**

Varyansın Kaynağı	Kareler Toplamı	sd	Kareler Ortalaması	F	p	Anlamlı Fark
Grupları Arası	90430,087	3	30143,362	3,335	,020	1-3, 2-3
Gruplar içi	2236834,790	249	8983,272			
Toplam	2327264,877	252				

1: Mühendislik Fak. 2: Okul Öncesi Öğretmenliği Fak. 3: Denizcilik Fakültesi

Tablo 7’de yapılan Anova testi sonucunda öğrencilerin eğitim gördüğü fakülteleere göre memnuniyet düzeyleri incelendiğinde anlamlı bir farkın olduğu görülmektedir (p=020). Scheffe testi ile öğrencilerin üniversitede öğrenim gördükleri fakülteleere göre memnuniyet düzeyleri arasındaki ilişkiye bakıldığı zaman, Mühendislik Fakültesi öğrencilerinin Denizcilik Fakültesi öğrencilerine göre ve Okul Öncesi Fakültesi öğrencilerinin Denizcilik Fakültesi öğrencilerine göre memnuniyet düzeyinin daha yüksek olduğu ortaya çıkmıştır.

**Tablo 8: Öğrencilerin Genel Madde Analizine Göre Memnuniyet Düzeyleri**

	Mean	Minimum	Maximum	Range	Maximum/Minimum	Variance	N of Items
<b>Item Means</b>	2.615	2.024	3.526	1.502	1.742	.066	119

Tablo 8’de katılımcıların genel madde analizine göre memnuniyet düzeyleri incelendiğinde, öğrencilerin okullarına yönelik genel memnuniyeti orta düzeyde olduğu görülmüştür ( $\bar{x}=2,615$ ).

#### 4. SONUÇLAR VE ÖNERİLER

Bu çalışma, küresel dünyada, evrensel yeterliliğe sahip üniversite öğrencisi yetiştirebilme sürecinde, farklı demografik özellikler ve farklılaşan eğitim alanları ile öğrenci memnuniyetlerine ilişkin karşılaştırma yapılmasına yönelik gerçekleştirilmiştir. Bu kapsamda araştırma sonuçları ve öneriler aşağıda sunulmuştur.

Milliyetlere ve ülkelere göre, araştırmaya katılan Kıbrıslı Türk öğrencilerin memnuniyetinin Türkiyeli öğrencilere göre daha yüksek olması bulgusu, Briggs’in (2006) İskoçya’daki üniversite öğrencilerinin üniversite seçme yaklaşımında ev ile üniversite arasındaki mesafeye önem vermeleri konusundaki araştırmasıyla tutarlılık gösterdiği söylenebilir. Türkiye’den gelen öğrencilerin memnuniyet düzeyinin düşük olması, başka bir ülkede öğrenim görürken kendi ülkelerinde sahip oldukları imkanları bulamamaları şeklinde yorumlanabilir.

İkamet ettikleri yerlere göre, kendi ailesi yanında kalan öğrencilerin memnuniyeti kiraladıkları evde kalan öğrencilere kıyasla daha yüksektir. Bunun nedeni, ailelelerinin her türlü maddi ve manevi desteğin sağlanması ve sorumluluklarını azaltması olarak açıklanabileceği gibi aileden uzakta ev tutarak kalan öğrencilerin sorumluluklarının fazla olması memnuniyet düzeylerinin daha düşük olma nedeni olarak açıklanabilir.

Babanın eğitim düzeyine göre, üniversite mezunu olan babaların, ilköğretim, ortaöğretim ve lise mezunu olan babaların çocuklarına göre daha düşük bir memnuniyet gösterdikleri araştırma bulgusu eğitim düzeyi yüksek olan ailelerin çocuklarının beklentilerinin daha yüksek düzeyde olduğu şeklinde yorumlanabileceği gibi, ilköğretim, orta öğretim mezunu ailelerin çocuklarının daha sınırlı imkanlarla daha yüksek doyuma ulaştıkları şeklinde de yorumlanabilir.

Black, Devereux ve Salvanes’e (2005) göre, “Anne-babanın eğitim düzeyinin yüksek olması çocukların da eğitim düzeyinin yüksek olmasına olumlu etki eder”, Davis-Kean’e (2005) göre, “Sosyo ekonomik statü, anne-babanın eğitim ve gelir düzeyi ile doğrudan ilişkilidir” ve Hill’e (2004) göre, “Anne-babanın eğitim düzeyi ve çocukların eğitimlerine karşı gösterdikleri ilgi çocukların başarılarını etkiler” bulgularıyla yapılan araştırmada annenin eğitim seviyesinin öğrenci memnuniyetiyle hiçbir ilişkisi olmaması ve babanın eğitim seviyesinin yüksek olması durumunda öğrenci memnuniyet seviyesinin düşük olması sonucu ile çeliştiği söylenebilir.

Coleman’a göre (1988), “Sağlam ve daimi insan ilişkileri, etkin beşeri işlemleri kolaylaştırır ve toplumsal kurumların kalitesini artırır” açıklaması Mühendislik Fakültesi’ndeki öğrencilerin memnuniyet düzeylerinin diğer fakültelerdeki öğrencilerin memnuniyet düzeylerine göre daha yüksek olması mühendislik fakültesindeki öğretim görevlisi, personel ve öğrencileri arasında etkili insan ilişkilerine sahip oldukları bunun da memnuniyeti ve kaliteyi artırdığı şeklinde yorumlanabilir.

Arap’ın (2010) çalışmasında, “Herhangi bir eğitim kurumu için öncelikli olan öğrencilerin görüş ve gereksinimlerine odaklanmadır.” ve Briggs’in (2006) “öğrenciler kendi ihtiyaçlarının dikkate alınması ve karar alınırken görüşlerine başvurulması gerektiğine inanmaktadırlar.” açıklamaları, yapılan araştırmada genel öğrenci memnuniyetin orta düzeyde olmasının nedeni olarak gösterilebilir.

“Kovacı, Belke ve Koç’un (2010,) “Güven, karşılıklı ilişkiler ağı, itibar ve işbirliğindeki artış, ortalama işlem maliyetlerini azaltarak, ekonomik başarıyı ve kalkınma sürecini pozitif yönde etkileyebilmektedir” açıklamasından yola çıkarak yapılan araştırmada üniversite ile iç ve dış müşterilerin ilişkilerinde karşılıklı güven, itibar ve işbirliği içerisinde müşteri memnuniyeti sağlanması, üniversitenin ekonomik başarısının artması ve ülke kalkınmasına katkı sağlanması ile uyumlu olduğu şeklinde yorumlanabilir.

“Ensari ve Onur’e (2003) göre, “Makarenko ve O’Neil isimli okullarda başarıya ulaşılma nedenleri, öğrencilerinin beklenti ve ihtiyaçlarını merkeze alınması ve toplumun beklentilerinin de

hesaba katılmasıdır” açıklaması, yapılan araştırmada öğrenci memnuniyetinin orta düzeyde olması bulgusuyla tutarlılık göstermediği şeklinde yorumlanabilir.

Uzgören ve Uzgören’e (2005) göre, “Öğrencinin, öğrenim görmüş olduğu kuruma yönelik memnuniyetinin, temelde çok boyutlu bir olgu olması ve bu olgunun eğitim kalitesi, fiziki mekanlar, sunulan uygulama olanakları, sosyal kültürel ve sportif olanaklar ve öğrencinin bireysel özellikleri gibi farklı boyutları da içermektedir” açıklaması, yapılan araştırmadaki anket sorularıyla uyumluluk gösterir şeklinde yorumlanabilir.

Morgan’a (2004) göre, “İngiltere’de hizmet veren eski üniversitelerin yüksek eğitim ve araştırma kalitesine sahip olmasından dolayı en üst sıralamalarda yer almalarına rağmen, yeni kurulan üniversitelerin başarılarının düşük olması bulgusundaki yeni kurulan üniversitelerin başarı sonuçları ile yapılan araştırmada genel öğrenci memnuniyetinin orta düzeyde yeterli olması bulgusunun tutarlılık gösterdiği söylenebilir.

Ensari ve Onur (2003), Soliman ve Soliman (1997) ve Rehber (2002) ‘in, “globalleşme” ve “yok edici rekabet” sonucunda üniversitelerin, müşteri odaklı yaklaşımı hedeflemesi ve Toplam Kalite Yönetimi felsefesini esas alması açıklamasıyla yapılan araştırmada katılımcıların üniversitenin hizmetlerine yönelik memnuniyet düzeylerinin orta düzeyde yeterli olması bulgusunun tutarlılık göstermediği şeklinde yorumlanabilir.

Lomas’a (2007) göre, “Üniversitelerden beklentileri olan öğrencilerin, öğretim görevlileriyle çalışmaya gönüllü olmaları ve kendi öğrenmelerinden sorumluluk üstlenmeleri gerekmektedir” açıklamasından hareketle yapılan araştırmada düşük memnuniyet düzeyine sahip öğrencilerin, öğretim görevlileri ile işbirliği yapmada gönüllü olmamaları ve kendi öğrenmelerine karşı sorumluluk almamaları ile açıklanabilir.

Genel memnuniyetin orta düzeyde yeterli olması sonucundan hareketle, üniversite öğrencilerinin hangi alanlarda beklentilerine cevap verilemediği konusunda araştırma yapılarak, Toplam Kalite Yönetimi anlayışı esas alınmalı, elde edilen sonuçlara göre araştırma yapılan üniversitenin hizmetleri geliştirilmelidir.

Katılımcıların, üniversitenin hizmetlerine yönelik genel memnuniyet düzeylerinin orta düzeyde yeterli olması sonucundan hareketle, yok edici rekabetin olduğu küresel dünyada üniversitenin, müşteri odaklılığı esas almalı ve her alanda yüksek kalitede hizmet vermelidirler.

İkamet ettikleri yerlere göre aile yanında kalan öğrencilerin memnuniyet düzeylerinin yüksek olmasından hareketle üniversitenin ikametgah ile ilgili sunacağı hizmetlerde öğrencilere kendilerini aile yanında kalyormuş gibi hissetmelerini sağlayacak hizmetler sunulmalı, öğrencilerin memnuniyetini artırmayı hedeflemelidir.

Milliyet ve ülkelere göre Türkiyeli öğrencilerin memnuniyetinin, Kıbrıslı öğrencilerin memnuniyet düzeylerine göre düşük olma nedenleri tesbit edilerek, bu konularda iyileştirme yoluna gidilmeli, genel öğrenci memnuniyetinin artırılması için yapılacak araştırma sonuçlarından yararlanılmalıdır.

Katılımcıların, üniversitenin hizmetlerine yönelik genel memnuniyet düzeylerinin orta düzeyde yeterli olması küreselleşme, yok edici rekabet, müşteri odaklılık ve kalitenin önem kazandığı günümüzde üniversiteler, öğrencilerine sundukları hizmetlerde kaliteyi her alanda artırmayı hedeflemeli ve öğrenci memnuniyetini en yüksek düzeye çıkarabilmeli bu amaçla da kalite güvencesi veren ajanslara başvurarak akredite olmalı ve müşterilerine kalite güvencesi verebilmelidiler.

## KAYNAKLAR

- Aktan, C., C. (2007). *Yüksek Öğretimde Değişim: Global Trendler ve Yeni Paradigmalar*. Yaşar Üniversitesi Yayını. İzmir.
- Aktan, C. C., ve Gencel, U. (2007). “*Yüksek Öğretimde Akreditasyon*” içinde *Değişim Çağında Yüksek Öğretim*, İzmir: Yaşar Üniversitesi Yayını.
- Arap, S, K. (2010). *Türkiye Yeni Üniversitelerine Kavuşurken: Türkiye’de Yeni Üniversiteler ve Kuruluş Gereçekleri*
- Arslan, A. (2005). *Üniversite Gençliğinin Sorunları ve Çözüm Önerileri -Üniversite Adaylarına ve Üniversitelilere Rehber*. Dördüncü Basım. Ankara.

- Bıçak, H. A. *Yükseköğretim Planlama, Denetleme, Akreditasyon ve Koordinasyon Kurulu (YÖDAK) Başkanı röportaj bilgileri*. Lefkoşa, 02.12. 2011
- Biol, C. (2009). Kuzey Kıbrıs Türk Cumhuriyeti'nde Öğrenim Gören Türkiye Cumhuriyeti Vatandaşı Öğrencilerin Öğrenim ve Sosyal Yaşam Kalitesine Yönelik Mevcut Durum Analizi Üniversitelere Türkiye Cumhuriyeti'nden Gelen Öğrenci Akışına Yönelik Temel Sıkıntılar Ve Alternatif Çözüm Önerileri. Kuzey Kıbrıs Türk Cumhuriyeti'nde Öğrenim Gören Türkiye Cumhuriyeti Kökenli Öğrencilerin Öğrenim Ve Sosyal Yaşam Kalitesini Belirlemeye Yönelik Mevcut Durum Analizi. Milli Eğitim Gençlik ve Spor Bakanlığı Eğitim Bilimleri Araştırma Merkezi. Lefkoşa, 2009
- Black, S, Devereux, E., Paul J., & Kjell G., (2005)"Why The Apple Doesn't Fall Far: Understanding Intergenerational Transmission Of Human Capital,"*American Economic Review*, 95(1), 437-449.
- Bolsmann, C, & Miller, H, (2008). International Student Recruitment to Universities in England: Discourse, Rationales and Globalisation.
- Briggs, S. (2006). An Exploratory Study of The Factors Influencing Undergraduate Student Choice: The Case of Higher Education in Scotland. *Studies in Higher Education*. 31 (6), 705-722.
- Clark, T. (2009). The Impact of Reforms On The Quality and Responsiveness of Universities in The United Kingdom. *Higher Education Management and Policy*, 21 (2).
- Çetin, M. (2007). Bölgesel Kalkınma ve Girişimci Üniversiteler. *Ege Akademik Bakış* 7(1) 217-238.
- Çiftçi, S ve Cop, R. (2007). *Marka ve Marka Yönetim Kavramları: Öğrencilerin Kot Pantolon Marka Tercihlerine Yönelik Bir Araştırma*.
- Davis K., & Pamela E. (2005) The Influence of Parent Education and Family Income on Child Achievement: The Indirect Role of Parental Expectations and the Home Environment. *Journal of Family Psychology*, 19(2), 294-304.
- Ensari, H., ve Onur V. (2002). Kaliteye İlişkin Öğrenci Beklentileri: Eğitim Fakülteleri Örneği. *Amme İdaresi Dergisi*, 145-153
- Gedikoğlu, T. (2005). *Avrupa Birliği Sürecinde Türk Eğitim Sistemi: Sorunlar ve Çözüm Önerileri*. *Mersin Üniversitesi Fakültesi Dergisi*, 1 (1), 66-80
- Gökçekuş, H., Biol, C., Bekiroğulları, Z., ve Yontar A., (2009). *KKTC'deki Yüksek Öğretim Sistemi: Maliyet, Fayda Ve İstihdam Açısından Karşılaştırmalı Bir Durum Analizi*. Yakın Doğu Üniversitesi, Kuzey Kıbrıs Türk Cumhuriyeti. Lefkoşa, 2009.
- Göksan, T, S., Uzundurukan, S., ve Keskin, S., (2009). Yaşam Boyu Öğrenme ve Avrupa Birliği'nin Yaşam Boyu Öğrenme Programları, *I. İnşaat Mühendisliği Eğitim Sempozyumu*, Antalya.
- Hill, N., E. & Taylor, L., C. (2004). *Parental School Involvement and Children's Academic Achievement*. Association for Psychological Science.
- Karasar, Ş. (2004). Eğitimde Yeni İletişim Teknolojileri-İnternet ve Sanat Yüksek Eğitim. *TOJET*, 3 (4).
- Kivinen & Nurmi (2003). Unifying Higher Education for Different Kinds of Europeans. Higher Education and Work: a comparison of ten countries, *Comparative Education*, 39 (1), 83-103.
- Lindsay, R., Breen, R., & Jenkins, A., (2002). Academic Research and Teaching Quality: The Views of Undergraduate and Postgraduate Students. *Studies in Higher Education*. 27 (3).
- Lomas, L. (2007) Are Students Customers? Perceptions of Academic Staff, *Quality in Higher Education*, 13 (1)
- Morgan, K. J. (2004). The Research Assessment Exercise in English Universities, 2001. *Higher Education* 48, 461-482, Kluwer Academic Publishers.
- Rehber, E. (2002). Yüksek öğretimde Kalite Sorunu. *Akreditasyon ve Kalite Yönetimi*. Uludağ Üniversitesi Rektörlüğü, Bursa.
- Semerci, Ç. (2003). Eğitim Sisteminde Öğreticilerin Kalitesi. *Fırat Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*. 13(2), 203-210.
- Serin, H., ve AYTEKİN, A., (2009). Yüksek Öğretimde Toplam Kalite Yönetimi. *Bartın Orman Fakültesi Dergisi*, 11, (15)
- Soliman, I., & Soliman, H., (1997). Academic Workload and Quality. *Assesment & Evaluation in Higher Education*. 22 (2).



- Taylor, J. (2003). Sticks and Carrot: The Effectiveness of Government Policy on Higher Education in England Since 1979. *Higher Education Management and Policy*, 15, (1)
- Şenses,F. (2007). Uluslararası Gelişmeler Işığında Türkiye Yükseköğretim Sistemi: Temel Eğitim Sorunlar, Çelişkiler ve Öneriler.*ERC Working Papers in Economics*. Ankara
- Taşkın ve Büyük (2002). *Hizmet Pazarlaması Açısından Eğitim Hizmetlerinde Kalite (Kütahya'daki Özel Dershane Öğrencileri ile İlgili Bir Saha Araştırması)*. Kütahya.
- TC Yükseköğretim Kurulu. Türkiye'nin Yükseköğretim Stratejisi. Ankara, 2007.
- Toyoshima, M, (2007), International strategies of Universities in England, *London Review of Education*, 5, .265-280
- Tural, N., K. (2004). *Küreselleşme ve Üniversiteler*. Kök Yayıncılık. Ankara.
- Uzgören, N., ve Uzgören E, (2005). *Dumlupınar Öğrencileri Lisans Öğrencilerinin Memnuniyetini Etkileyen Bireysel Özelliklerin İstatistiksel Analizi*. Hipotez Testi, Ki-Kare Testi ve Doğrusal Olasılık Modeli.

### Extended Abstract

The universities are institutions where the necessary information is obtained and transferred to the communities for the purpose of global and self-development. Human resources are produced at universities where the aim is to contribute to the scientific, social, cultural, economic, technological, ethic and intellectual developments for the future nations. These institutions must fulfill the needs of outside world. By saying that, they need to have an innovational vision for the creation of education and learning centers in that vision., They should manage to link education to industry, they should not just do "Science for the sake of Science" instead, they should provide teaching methods for "creative thinking" and "practical problem solving". They should keep up with the quick changes of technology and lifestyle. Despite traditional universities, they are accepted as Entrepreneur / Contemporary / Modern University, /Information-Education Era University, or "Multiversity". (Gedikoğlu, 2005; Uzgören ve Uzgören, 2007; Serin ve AYTEKİN, 2009; ÇETİN, 2007; TC-YÖK, 2007; Arap, 2010; Gökşan, Uzundurukan ve Keskin, 2009).

Information and Communication Technologies have caused the rapid change of information handling, globalization and distance learning applications. By this way, the borders between countries and continents has been eliminated. Ultimately, an era has begun where strong organizations survived the economical challenges and the competition had become very high. "Globalization" and "Destructive competition" are the terms given to the situations which derieved productivity at low cost by reaching the target organizations for the quality, attention is given to increase competitiveness. (Ensari ve Onur, 2003; Soliman & Soliman, 1997; Rehber, 2002; Gökşan, Uzundurukan ve Keskin, 2009; Şenses, 2007; Karasar, 2004)

Education is seen as a service for increasing amount of students, society and work life. The quality of education should be perceived independent from the global community and the economic market. It has been seen that, from primary to higher education, students are perceived as clients. Nowadays, institutions' primary purpose is to satisfy their customers. Therefore, personal motivation given to students by lecturers or academic consultants, plays an important role for, the absolute success and continuous improvement of their activity, performance and trust. (Semerci, 2003; Lindsay, Breen & Jenkins, 2002; Arap, 2010; Gökşan, Uzundurukan ve Keskin, 2009; Lindsay, Breen ad Jenkins, 2002).

Only after detecting, what the needs are, the strategies should be developed to achieve quality in product, image making, product marketing and marking. As in quality development, customers are the main focus in marking development. To improve the quality of internal self-evaluation, external evaluation by independent experts and international experts is vital. Universities applies to accredited agencies to get the formal reported quality qualification documents. By this way, they can compete with other universities by documenting the quality of their education and training. Ultimately, They become a brand in the global marketplace. (Rehber, 2002; Aktan ve Gencil, 2007; Arap, 2010; Çiftçi ve Cop, 2007; Bıçak, 2012).

This research has been carried out to find out students' satisfaction depending on demographic features and students' educational area regarding international students having high competence in the global world. The questions in the questionnaire prepared about satisfaction in The Kenyon University in America has been adapted to our analysis. The questionnaire has been applied to seventy four last year students at the Near East University for material analysis. Afterwards, three questions have been removed from the questionnaire. Later on, the questionnaire has been applied to two hundred and fifty three last year university students studying in different departments at the Near East University. The analysis of the questionnaire has been done by using SPSS 17.0, Anova, Shaffe and T-Test.

From the results, it is found out that the students' satisfaction of The Engineering Faculty students is higher than the students' satisfaction of the ones in the other faculties. It is also seen that those students, whose parents have lower educational levels, have higher student satisfaction.

When the satisfaction of the attendance is analysed in general, it is seen that they have a middle-levelled satisfaction. Findings are such that the Engineering Faculty students have higher satisfaction as compared with the other faculties, students whose fathers are more educated have less satisfaction, students living with families have more satisfaction as compared with those who live away from their parents, Turkish Cypriot students are more satisfied as compared to Turkish students coming from Turkey.

The findings, regarding the nationalities and countries, between the Turkish Cypriots and turkish students showing that the Turkish Cypriots have higher satisfaction comply with Briggs' (2006) findings which says that in universities in Scotland students pay attention to have a smaller distances between their houses and the universities.

Findings which show that the attendants have middle-levelled satisfaction about the univeristy's service, Lomas (2006) "Most of the families which pay the tuition fees and school spendings want to get back thier spendings and they started asking "What can they do?" instead of asking "What would they obtain?" about what they expect from university does not comply with the research findings.

Following the middle-levelled satisfaction of the attendants about the university's since, in a world where there is a terminating competence, the university should consider the costumer oriented system and give high quality service, should have enough information about the costumers's requirements, must be able to cope with these requirements and should apply to the known quality agents to recieve quality quarantee.