Sosyal Bilimler Dergisi / The Journal of Social Sciences

Akademik Sosyal Araştırmalar Dergisi, Yıl: 8, Sayı: 55, Aralık 2021, s. 405-420

ISSN: 2149-0821 Doi Number: <http://dx.doi.org/10.29228/SOBIDER.54804>

Dr. Teymur EROL

Kahramanmaraş Sütçü İmam Üniversitesi, erolteymur@gmail.com

ULUSLARARASI ÖĞRENCİLERİN TÜRKİYE’DEKİ SAĞLIK HİZMETLERİNE YÖNELİK MEMNUNİYET ALGISI

Özet

Uluslararası öğrencilerin Türkiye’deki sağlık hizmetlerine ilişkin memnuniyet algısını belirlemeyi amaçlayan bu çalışmada tarama deseni kullanılmıştır. Araştırmanın çalışma grubu Türkiye’de öğrenim gören 79 uluslararası öğrenciden oluşmaktadır. Araştırma verileri Google form kullanılarak toplanmıştır. Veri toplama formu, sağlık kurumlarında teknik olmayan hizmetlere yönelik memnuniyet algısını belirlemeyi amaçlayan ölçek maddelerinden oluşmaktadır. Elde edilen verilerin analizi için nicel veri analiz yöntemleri kullanılmıştır. Veriler, normallik varsayımı için Shapiro-Wilk testi ile sınanmıştır. Gruplar arasındaki varyansların eşitliğini belirlemek için Levene testine başvurulmuştur. Araştırmadaki tüm veriler normal dağılım göstermiştir. Bu nedenle araştırma denencelerinde parametrik testler kullanılmıştır. Araştırmanın sonuçlarına göre, uluslararası öğrencilerin sağlık hizmetlerine ilişkin beklentileri büyük ölçüde karşılanmaktadır. Cinsiyet, yaş, Türkiye’de bulunma süresi ve eğitim düzeyi değişkenlerine göre sağlık hizmeti memnuniyet algısı öğrenciler arasında anlamlı düzeyde farklılık göstermemiştir. Ancak sosyoekonomik yapıları birbirinden farklı ülkelerden gelen uluslararası öğrencilerin gruplar arası ve grup içi karşılaştırmalarında anlamlı farklılıklar elde edilmiştir. Bu sonuç, gelecek yıllarda Türkiye’nin daha çok uluslararası öğrenci çekme potansiyeline sahip olduğu şeklinde yorumlanmaktadır.

Anahtar kelimeler: Memnuniyet algısı, sağlık kurumları, sağlık hizmetleri, uluslararası öğrenciler.

PERCEPTION OF SATISFACTION OF INTERNATIONAL STUDENTS REGARDING HEALTH SERVICES IN TURKEY

Abastract

In this study, which aims to determine the satisfaction perception of international students regarding health services in Turkey, a survey design was used. The study group of the research consists of 79 international students studying in Turkey. Research data were collected using Google form. The data collection form consists of scale items that aim to determine the perception of satisfaction towards non-technical services in health institutions. Quantitative data analysis methods were used for the analysis of the obtained data. The data were tested with the Shapiro-Wilk test for the assumption of normality. Levene's test was used to determine the equality of variances between groups. All data in the study showed normal distribution. For this reason, parametric tests were used in research hypothesis. According to the results of the research, the expectations of international students regarding health services are met to a large extent. According to the variables of gender, age, length of stay in Turkey and education level, the perception of health service satisfaction did not differ significantly among students. However, significant differences were obtained in the intergroup and in-group comparisons of international students from countries with different socioeconomic structures. This result is interpreted as Turkey has the potential to attract more international students in the coming years.

Keywords: Perception of satisfaction, health institutions, health service, international students.

GİRİŞ

Küresel ölçekte sağlıklı yaşama yönelik bilincin artmasıyla birlikte doktor ve hizmet eksenli sağlık hizmetleri, hastanın istek ve taleplerini merkeze alan bir yapıya doğru evirilmektedir (On Birinci Kalkınma Planı, 2019). Bu değişim, yaşam standartlarının yükselmesiyle ve buna bağlı olarak kaliteli hizmet alma talebiyle yakından ilişkilidir. Ayrıca teşhis ve tedavi amaçlı biyoteknolojik ürünlerin çeşitlenmesi ve yaygın biçimde kullanılması, hasta odaklı ve hastanın ihtiyacına göre kurgulanmış bir hizmet anlayışını öne çıkarmaktadır. Bunun sonucu olarak sağlık kurumlarında sunulan hizmetler, biçim ve standart olarak sürekli gelişmektedir. Sağlık hizmetlerinin sunumundaki bu devingenlik, sağlık kurumlarını modern yaşamın gereksinimlerini karşılayacak nitelikte işletme ve yönetme ihtiyacını doğurmaktadır. Yeni bir meslek biçimi olarak kabul edilen sağlık yöneticiliği (Kahyaoglu vd., 2013) sağlık kurumlarının mali ve idari açıdan etkili biçimde yönetilmesini, kurumsal imaja yönelik algıların oluşturulmasını içeren birtakım profesyonel beceriler gerektirmektedir.

Sağlık kurumları, sağlık sistemlerinin önemli bir parçasıdır. Bu kurumların niteliği, toplumsal gelişmişliğin önemli göstergelerinden biridir. Bu nedenle, sağlık sistemlerinin küresel düzeyde ortaya çıkan yeni durumlara cevap verebilecek biçimde güçlendirilmesi için uluslararası toplumda yüksek düzeyde farkındalık oluşmaktadır (Bloland vd., 2012). Özellikle sağlık teknolojisinin sürekli gelişmesi ve toplumsal kalkınmayla ortaya çıkan nitelikli yaşam biçimleri sağlık kurumlarında sunulan hizmetlerin yeni bir bakış açısıyla kurgulanması ihtiyacını beraberinde getirmektedir.

Yaşadığımız yüzyılın karakteristik özelliğine dönüşen insan hareketliliği, bütün hizmet sektörlerinde olduğu gibi, sağlık hizmetlerinin ulusal sınırların ötesine geçmesine zemin hazırlamaktadır. Sağlık hizmetlerinin sunumunda ortaya çıkan bu yeni durum, sağlık kurumlarında fiyat ve kalite odaklı bir rekabet ortamına daha çok alan açarken sağlık turizminin gelişmesine de imkân sağlamaktadır. Ulaşımın kolaylaşmasıyla birlikte kaliteli ve ucuz sağlık hizmetleri sunan sağlık kurumlarına erişim daha olanaklı hale gelmekte, özellikle gelir düzeyi yüksek toplumlarda nitelikli sağlık kurumlarına ulaşmayı sınırlandıran mesafe ve uzaklık engelleri önemini yitirmektedir.

Coğrafi bakımdan erişilebilir bir konumda bulunan ülkemizdeki sağlık kurumlarının küresel düzeyde ortaya çıkan bu gelişmelere tepkisiz kalmadığı görülmektedir. Son yıllarda, bilimsel ve teknolojik gelişmelerle eşzamanlı olarak nitelikli ve erişilebilir sağlık hizmetleri kapasitesinde belirgin biçimde iyileştirmeler yapılmaktadır. Bu çerçevede, Türkiye'deki sağlık hizmetlerinin yaygınlaştırılması ve kalitenin artırılmasına yönelik çalışmalar birçok kalkınma planında yer almıştır. Sağlık kurumlarının fiziki altyapısının iyileştirilmesi, insan kaynağının nitelik bakımından geliştirilmesi, koruyucu ve tedavi edici sağlık hizmetlerinin daha etkin biçimde yürütülmesi için planlı çalışmalar yürütülmüştür. Ülkelerin gelişmişlik düzeyinde belirleyici ölçütler arasında kabul edilen hasta yatak sayısı, hekim sayısı, bebek ölüm hızı ve anne ölüm oranı gibi alanlarda son yıllarda istatistiksel olarak ölçülebilen iyileşmeler sağlanmıştır (On Birinci Kalkınma Planı, 2019). 2019-2023 yıllarını kapsayan On Birinci Kalkınma Planı'nda (2019) sağlık hizmetlerinde kalitenin daha da artırılması ve mali sürdürülebilirliğin sağlanması hedeflenmiştir. Toplumun yaşam kalitesinin artırılması için bölgesel farklılıkları asgari düzeye indirmeye, sağlık çalışanlarının niteliğini artırmaya ve kaliteli sağlık hizmetlerini toplumun geneline ulaştırmaya yönelik hedefler belirlenmiştir.

Sağlık hizmetlerindeki niteliğin olgusal boyutu kadar algısal boyutu da önemlidir. Toplumsal algı, sağlık hizmetlerinin hem değerlendirilmesi hem de iyileştirilmesinde etkili bir değişkendir (Jiva vd., 2012). Türk Dil Kurumu (2021) tarafından “bir şeye dikkati yönelterek o şeyin bilincine varma, idrak” olarak açıklanan algı, terimsel anlamıyla dış dünyadan gelen uyaranları veya bilgileri belirli zihinsel işlemlere tabi tutarak bunları anlamlı biçimde yapılandırma ve organize etme işlemi olarak tanımlanmaktadır (San, 2010; Aytaç vd., 2020). Sağlık kurumları açısından algı, hasta deneyimlerine, toplumsal beklenti ve ihtiyaçlara göre şekillenmektedir (Girma vd., 2020). Sağlık hizmeti sunan kurumlar, toplumun ve hastanın sağlık hizmetlerine ilişkin algısının oluşmasında önemli paya sahiptir. Hizmet alanların bilişsel ve duygusal tepkileri, görüş ve inançlarından oluşan olumlu veya olumsuz eğilimleri ile öznel değerlendirmeleri sağlık kuruluşlarına ilişkin tutumu veya memnuniyet düzeyini belirlemektedir. Buna göre sağlık kurumlarına ilişkin memnuniyet algısı, belirli bir standardı veya gerçek bir niteliği betimlemekten ziyade yaşantılardan elde edilen deneyimsel zihin durumlarıdır (Haywood-Farmer, 1987). Başka bir ifadeyle, algılar nesnel bir gerçekliğin ifadesi değil, var olan bir gerçekliğin öznel yorumudur. Öte yandan sağlık kurumlarına yönelik algının oluşmasında hizmet verenlerin tavır ve davranışları, fiziki ortam, zamansal planlama, hizmeti sunanların konularındaki uzmanlığı, güvenirlilik, esneklik, devamlılık gibi faktörler rol oynamaktadır (Gülmez, 2005). Bu faktörlerin hasta tarafından olumlanması ve tatmin edici bulunması memnuniyet algısının oluşmasını sağlamaktadır.

Modern toplumlarda yönetsel bir araç olarak kullanılan algı, bireysel ve kitlesel davranış kalıplarını, inanç ve tutumları, düşünme biçimlerini belli hedefler doğrultusunda yönlendirme

ve yönetme aracı olarak kullanılmaktadır. Özellikle kitle iletişim araçlarının yaygınlaşması ile birlikte, büyük kitleleri zihinsel ve eylemsel düzeyde kontrol etmek için algı yönetimine sıklıkla başvurulmaktadır. Bunun yanında birtakım kurumsal yapılar, imaj, itibar, kimlik gibi kavramlar etrafında yönetilmesi mümkün olan bir algı yararak çalışanlarını ve paydaşlarını etki altına almak için tasarımlar yapmaktadır (Bakan ve Kefe, 2012). Bu bakımdan algı yönetimi, günümüzdeki toplumsal hareketlerin istikametini, gerçekliğin anlaşılma biçimini belirleyen önemli güç merkezlerinden biridir.

Algıya dayalı ölçümler, birey odaklı ve tek yönlü bildirimler olduğundan algısal yanlılık ve bilişsel çarpıtmalar içerebilir (Cloninger ve Zohar, 2011). Buna ilaveten sağlık hizmetleriyle ilgili memnuniyet algısının oluşmasında, kişinin kendisine yönelik sağlık algılaması da önemli role sahiptir. Örneğin kişinin benliğine ve yaşama yönelik iyimser tutumu olumsuz duyguları azaltmakta ve iyilik halini artırmaktadır. Buna karşılık fiziksel hastalıklar ve psikiyatrik bozukluklar benliğe ilişkin sağlık algısını olumsuz biçimde etkilemektedir (Goodwin ve Engstrom, 2002). Dolayısıyla sağlık hizmetlerine yönelik memnuniyet algısı fiziksel, zihinsel hastalıklar, refah düzeyi ve yaşam doyumu gibi değişkenler tarafından etkilenmektedir.

Uluslararası öğrencilerin Türkiye'deki sağlık hizmetlerine ilişkin memnuniyet algısını belirlemeyi amaçlayan bu çalışma, aynı zamanda Türkiye'deki sağlık kurumlarının işletilme veya hizmet verme anlayışının yabancı öğrenciler tarafından ne ölçüde onaylandığını ortaya koymayı hedeflemektedir. Bu çalışmanın yürütülmesini tetikleyen başka bir husus, On Birinci Kalkınma Planı'nda (2019) yer alan sağlık hizmetlerine ve sağlık turizmine ilişkin hedeflerdir. Planda, Türkiye'nin sağlık hizmetlerinde fiyat ve kalite olarak cazip ülkeler arasında olduğu, sağlık turizmi alanında tanınırlığı ve tercih edilirliliği artırmak için tanıtım ve pazarlama faaliyetleri yürütüleceği, sağlık turizmi hizmet kapasitesinin nitelik ve nicelik olarak geliştirileceği vurgulanmaktadır. Yabancılar yönelik sağlık hizmeti ile ilgili bu planlamaların başarılı olması ülke ekonomisine değer katacaktır. Bu noktadan hareket eden çalışma, nispeten küçük bir örneklem üzerinden yabancıların sağlık hizmetlerine yönelik memnuniyet algısına odaklanmaktadır.

Yüksek Öğretim Kurulunun (2017) uluslararasılaşmayı stratejik bir hedef olarak belirlemesinden sonra, Türkiye'deki üniversitelerde öğrenim görmek üzere dünyanın farklı bölgelerinden gelen öğrenci sayısı 2021 yılı itibarıyla iki yüz bini aşmış durumdadır (Anadolu Ajansı, 2021). Ülkeler arasında ciddi bir rekabet oluşturan uluslararası öğrenciler, yükseköğretim sistemleri ve kurumlarının uluslararasılaşma boyutlarının en önemli göstergelerinden birini oluşturmaktadır (Özer, 2012). Türkiye'de uluslararası öğrencilerin sayısal olarak artması, bu kitleye yönelik akademik ilginin de artmasını mümkün kılmıştır. Yerli literatürde uluslararası öğrencilerin farklı açılardan ele alındığı görülmektedir. Öğrencilerin yaşam durumları (Özkan ve Acar Güvendir, 2015), psikolojik ve sosyokültürel süreçleri (Şeker ve Akman, 2016), sosyo-ekonomik problemleri (Bulut vd., 2020; Ghanbary, 2017; Önür vd., 2020; Taylan, 2019; Topal ve Tauscher, 2020; Yardımcıoğlu, Beşel ve Savaşan, 2017), yükseköğretime yönelik istek, tercih ve algıları (Abaslı ve Akman, 2018; Beltekin ve Radmard, 201; Radmard, 2017), memnuniyet düzeyleri (Cevher, 2016; Özkan, 2019), dil öğrenme durumları (Demir, 2017; Dilek, 2016; Şeker, 2020), şehir ekonomisine katkıları (Gümüş ve Onurlubaş, 2019), somut olmayan kültürel mirasımıza yönelik farkındalıkları (Erol, 2021), siyasal açıdan değerlendirilmeleri (Demirhan, 2017), eğitimlerine yönelik politikalar (Levent ve Karaevli, 2013) gibi başlıklar altında akademik çalışmalara rastlanmaktadır. Bu çalışmayla

benzer bir amaç taşıyan Aslan vd.'nin (2020) araştırması tıp ve diş hekimliği bölümlerinde okuyan uluslararası öğrencilerle gerçekleştirilmiştir. Çalışmada, sağlık hizmetleri kalite algısı komşuluk, sigortalılık, refakatçilik gibi değişkenlere göre ve yalnızca sağlıkla ilgili bölümlerde okuyan öğrencilerin bakış açısıyla değerlendirilmiştir. Bu çalışmada ise bu türden bir öğrenci ayırımına gidilmemiş, memnuniyet algısı öğrencilerin cinsiyeti, yaşı, anavatanı, Türkiye'de bulunma süresi gibi değişkenlere göre incelenmiştir. Bu bağlamda, çalışmanın problem cümlesi "Uluslararası öğrencilerin Türkiye'deki sağlık hizmetlerine yönelik memnuniyet algısı nasıldır?" olarak belirlenmiş ve bu ana problem altında aşağıdaki alt problemlere cevap aranmıştır:

1. Uluslararası öğrencilerin sağlık hizmetlerine yönelik memnuniyet algısı cinsiyete göre,
2. Uluslararası öğrencilerin sağlık hizmetlerine yönelik memnuniyet algısı yaşa göre,
3. Uluslararası öğrencilerin sağlık hizmetlerine yönelik memnuniyet algısı coğrafi bölgelere göre,
4. Uluslararası öğrencilerin sağlık hizmetlerine yönelik memnuniyet algısı Türkiye'de bulunma süresine göre,
5. Uluslararası öğrencilerin sağlık hizmetlerine yönelik memnuniyet algısı eğitim düzeyine göre farklılık göstermekte midir?

2. Yöntem

Uluslararası öğrencilerin Türkiye'deki sağlık hizmetlerine ilişkin memnuniyet algısını belirlemeyi ve bunları çeşitli değişkenlerle ilişkilendirerek incelemeyi hedefleyen bu çalışmada, tarama deseni kullanılmıştır. Tarama desenleri, bir evren içinden seçilen bir örneklem üzerinde yapılan çalışmalar yoluyla evren genelindeki eğilim, tutum ve görüşlerin nicel veya numerik olarak betimlenmesini sağlar (Creswell, 2017: 155). Bu desen, belli bir evren hakkında genel bir çıkarımda bulunmak için evrenin tümü veya onu temsil edebilecek bir grup, örnek ya da örneklem üzerinde yapılan tarama işlemine dayanmaktadır (Karasar, 2019: 111).

2.1. Çalışma Grubu

Araştırmanın çalışma grubu Türkiye'deki farklı üniversitelerde öğrenim gören uluslararası öğrencilerden oluşmaktadır. Katılımcılarda, C1 düzeyinde Türkçe yeterliğine sahip olma ve en az bir kez herhangi bir sağlık kurumundan çeşitli nedenlerle sağlık hizmeti alma koşulu aranmıştır. Katılımcı beyanına göre bu ölçütleri karşıladığı varsayılan 27 farklı ülkeden 79 öğrenci ile çalışma yürütülmüştür. Çalışma grubu, amaçlı örnekleme yöntemlerinden maksimum çeşitlilik örnekleme ile ölçüt örnekleme yöntemine göre oluşturulmuştur. Maksimum çeşitlilik örnekleme, görece daha küçük bir grup oluşturmak suretiyle problemin ele alınmasında taraf olduğu değerlendirilen kişileri olabildiğince çeşitlendirmeyi amaçlamaktadır. Ölçüt örneklemede ise önceden belirlenen koşulları karşılama durumuna bağlı olarak belli bir grubun seçilmesidir (Yıldırım ve Şimşek, 2016: 119). Çalışma grubuna ait bilgiler Tablo 1'de verilmiştir:

Tablo 1. Çalışma Grubu

Çalışma Grubunun Betimleyici Özellikleri		n	%
Cinsiyet	Kadın	33	41,8
	Erkek	46	58,2
Yaş	18-20	39	49,4
	21-22	18	22,8
	23 ve üzeri	22	27,8
Coğrafi Bölgeler	Orta Doğu	10	12,7
	Uzak Doğu Asya	22	27,8
	Orta Asya	7	8,9
	Güney Amerika	6	7,6
	Avrupa	7	8,9
	Kuzey Afrika	12	15,2
	Sahra Altı Afrika	15	19,0
Türkiye'de Süresi	Bulunma 1 yıl	23	29,1
	2 yıl	42	53,2
	3 yıl ve üzeri	14	17,7
Eğitim Düzeyi	Lisans Öğrencisi	70	88,6
	Lisansüstü Öğrencisi	9	11,4

Tablo 1'e göre erkek katılımcılar kadın katılımcılardan daha fazladır. Öğrencilerin yaklaşık yarısı 18-20 yaş aralığındadır. Bu yaş grubunun temel özelliği, bilgi ve iletişim teknolojilerinin içinde doğan tekno-dijital bir kuşak olmaları ve kaliteye önem vermeleridir (Çavuşgil Köse ve Erden Ayhün, 2021). Çalışma grubunda yer alan öğrenciler çok farklı ülkelerden geldikleri için, ülkeler coğrafik bölgeler altında kategorilere ayrılmıştır. Suriye, Irak, Afganistan, Pakistan *Orta Doğu*; Endonezya, Bangladeş, Myanmar ve Japonya *Uzakdoğu Asya*; Şili ve Meksika *Güney Amerika*; Portekiz, Yunanistan, Bosna Hersek *Avrupa*; Türkmenistan ve Özbekistan *Orta Asya*; Mısır, Fas, Cezayir, Tunus *Kuzey Afrika*; Somali, Cibuti, Liberya, Gabon, Moritanya, Mozambik, Nijer, Gine *Sahra Altı Afrika* başlıkları altında verilmiştir. Geneli lisans düzeyinde öğrenim gören katılımcıların üçte ikisi iki yıl ve daha fazla zamandır Türkiye'de yaşadıklarını beyan etmişlerdir.

2.2. Verilerin Toplanması

Çalışma kapsamında Kahramanmaraş Sütçü İmam Üniversitesi Sosyal ve Beşeri Bilimler Etik Kurulundan izin alınmıştır. Araştırma verileri ekonomik ve hızlı olduğu için Google form kullanılarak toplanmıştır. Veri toplama formu iki bölümden oluşmaktadır. İlk bölümde katılımcıların cinsiyetini, yaşını, anavatanını, Türkiye'de bulunma süresini, eğitim düzeyini ve hastane deneyimini betimleyen altı soruluk kişisel bilgiye yer verilmiştir. Herhangi bir hastane deneyimi yaşamadığını belirten formlar değerlendirme dışı bırakılmıştır. Formun ikinci bölümü ise sağlık kurumlarında teknik olmayan hizmetlere yönelik memnuniyet algısını belirlemeyi amaçlayan, Ercan vd. (2004) tarafından geliştirilen ölçek maddelerinden oluşmaktadır. Sözü edilen ölçek için yazarlardan izin alınmıştır.

2.3. Verilerin Analizi

Araştırma kapsamında elde edilen verilerin analizi için nicel veri analiz yöntemleri kullanılmıştır. Araştırma denenceleri .05 anlamlılık düzeyinde test edilmiştir. Çalışma kapsamında, uluslararası öğrencilerin Türkiye'deki sağlık hizmetlerine ilişkin memnuniyet algısı öncelikle betimsel istatistikler kullanılarak hesaplanmıştır. Katılımcılardan elde edilen verilerin normal dağılıma uygun olup olmadığı belirlenirken betimleme tablosundaki ortalama ve ortanca değerlerin eşit ya da yakın olmasına dikkat edilmiştir. Ayrıca normallik varsayımı için çarpıklık ve basıklık katsayılarının aralıkları ile frekans histogramı, Q-Q Plot ve Box Plot grafikleri göz önünde bulundurulmuştur. Normallik sınavında her bir bağımsız değişkene ait grup sayısı 50'nin altında olduğu için Shapiro-Wilk testi kullanılmıştır. Gruplar arasındaki varyansların eşit dağılıp dağılmadığını belirlemek için Levene testine başvurulmuştur. Araştırma kapsamında cevabı aranan alt problemlere ilişkin tüm veriler normal dağılım göstermiştir. Bu nedenle araştırma denenceleri parametrik testlerden olan Bağımsız Gruplar T testi ile Tek Yönlü Anova testleriyle sınanmıştır.

Araştırmada kullanılan ölçeğin güvenirliği, araştırmacılar (Ercan vd., 2004) tarafından Cronbach Alfa, teta ve omega güvenirlik katsayılarıyla sağlanmış ve ölçek yüksek düzeyde güvenilir bulunmuştur ($\alpha=0.9682$, $\theta=0.9709$, $\Omega=0.9841$). Bu araştırmada kullanılan Cronbach Alpha testine göre, ölçeğin güvenirlik katsayısı .895 olarak hesaplanmıştır. Bu sonuç ölçeğin güvenilir olduğunu göstermektedir.

3. Bulgular ve Yorum

Bu bölümde uluslararası öğrencilerin ülkemizdeki sağlık hizmetlerine memnuniyet algısı ile ilgili bulgulara yer verilmiş ve söz konusu bulgular yorumlanmıştır. Katılımcıların memnuniyet algısı; cinsiyet, yaş, coğrafi bölge, Türkiye'de bulunma süresi ve eğitim düzeyi değişkenlerine göre incelenmiştir. Bu doğrultuda araştırmadan elde edilen veriler her bir alt problemde yer alan değişkene göre normallik testiyle sınanmıştır. Böylece araştırma verilerinin hangi istatistiki analizlere tabi tutulması gerektiği belirlenmiştir. Uluslararası öğrencilerin sağlık hizmetleri memnuniyet algısı ile ilgili verilerinin normallik testi sonuçları Tablo 2'de sunulmaktadır:

Tablo 2. Çeşitli Değişkenlere Göre Uluslararası Öğrencilerin Sağlık Hizmetleri Memnuniyet Algısına Yönelik Shapiro-Wilk Testi Sonuçları

Değişkenler	Gruplar	n	$\bar{X}$	Ortanca	Shapiro-Wilk (p)
Cinsiyet	Kadın	33	3.3302	3.3448	.738
	Erkek	46	3.4985	3.4483	.483
Yaş	18-20	39	3.3802	3.3448	.105
	21-22	18	3.4617	3.6207	.210
	23 ve üzeri	22	3.4859	3.5517	.757
Coğrafi Bölge	Orta Doğu	10	3.4621	3.3103	.077
	Uzak Doğu Asya	22	3.4389	3.3793	.282
	Orta Asya	7	3.2562	3.7393	.096
	Güney Amerika	6	3.4310	3.6897	.069
	Avrupa	7	2.8030	2.8276	.718
	Kuzey Afrika	12	3.2586	3.2241	.715

	Sahra Altı Afrika	15	3.8966	3.8966	.051
Türkiye'de Bulunma Süresi	1 yıl	23	3.3868	3.4138	.990
	2 yıl	42	3.4105	3.3621	.926
	3 yıl ve üzeri	14	3.5493	3.5690	.475
Eğitim Düzeyi	Lisans Öğrencisi	70	3.4330	3.4138	.957
	Lisansüstü Öğrencisi	9	3.3908	3.3448	.741

Tablo 2'deki Shapiro-Wilk testi sonuçları incelendiğinde; cinsiyet, yaş, coğrafi bölge, Türkiye'de bulunma süresi ve eğitim düzeyi değişkenlerine ait puanların normal dağılım gösterdiği anlaşılmaktadır ($p > .05$). Buna göre uluslararası öğrencilerin sağlık hizmetleri memnuniyet algıları ile ilgili veriler gruplar arasında normallik varsayımını karşılamaktadır.

Normallik varsayımında kullanılan diğer bir ölçüt gruplar arasındaki varyansların dağılımıdır. Gruplar arasında varyansların eşit biçimde dağılıp dağılmadığı Levene testi ile sınanmıştır. Katılımcı gruplar arasındaki varyansların homojenliğini sınavan Levene testi istatistiklerine göre, araştırma kapsamında analiz edilen hiçbir grup varyansı anlamlı düzeyde farklılaşmamıştır. Buna göre cinsiyet faktörünün yer aldığı birinci alt problemde ($F = .059$, $p = .182$) ve eğitim düzeyine göre iki grup arasındaki farkın sınıadığı beşinci alt problemde ($F = .931$, $p = .830$) gruplar arasındaki varyansların eşit dağıldığı anlaşılmıştır. Grup sayısı ikiden fazla olduğu için Tek Yönlü Anova testinin kullanıldığı ve yaş faktörünün analiz edildiği ikinci alt problemde ($p = .587$), coğrafi bölgeye göre grupların bulunduğu üçüncü alt problemde ($p = .319$) ve Türkiye'de bulunma süresine göre grupların oluşturulduğu dördüncü alt problemde ($p = .758$) grup ortalamasını esas alan Levene testi sonuçlarına göre gruplar arasındaki varyanslar eşit dağılım göstermiştir. Başka bir deyişle grupların eşit olduğu görülmüştür. Bu nedenle araştırmanın alt problemleri için parametrik testler kullanılmıştır.

3.1. Araştırmanın Birinci Alt Problemine İlişkin Bulgu ve Yorumlar

Araştırmanın birinci alt problemi kapsamında, uluslararası öğrencilerin sağlık hizmetlerine yönelik memnuniyet algısının cinsiyet faktörüne göre farklılık gösterip göstermediğine ilişkin bulgular Tablo 3'te sunulmaktadır.

Tablo 3. Cinsiyet Faktörüne Göre Uluslararası Öğrencilerin Sağlık Hizmetlerine Yönelik Memnuniyet Algısı

Cinsiyet	n	$\bar{X}$	ss	sd	t	p
Kadın	33	3.3302	.53497	77	1.348	.182
Erkek	46	3.4985	.55619			

Tablo 3'te, uluslararası öğrencilerin cinsiyet faktörüne göre sağlık hizmetleri memnuniyet algısı istatistikleri yer almaktadır. Erkek öğrencilerin kız öğrencilere göre daha yüksek ortalama puana sahip oldukları anlaşılmaktadır. Parametrik testlerden biri olan Bağımsız Gruplar T testiyle yapılan sınamada, cinsiyet faktörüne göre oluşturulan gruplarda, uluslararası öğrencilerin sağlık hizmetlerine yönelik memnuniyet algısı istatistiksel olarak anlamlı düzeyde farklı bulunmamıştır [$t_{(77)} = 1.348$, $p > .05$]. Bu durumda, uluslararası öğrencilerin, sağlık kurumları aracılığıyla sunulan sağlık hizmetlerine ilişkin memnuniyet algısının cinsiyet bakımından benzerlik gösterdiği söylenebilir.

3.2. Araştırmanın İkinci Alt Problemine İlişkin Bulgu ve Yorumlar

Uluslararası öğrencilerin sağlık hizmetlerine yönelik memnuniyet algısının yaş faktörüne göre farklılık gösterip göstermediğine ilişkin bulgular Tablo 4'te sunulmuştur.

Tablo 4. Yaş Faktörüne Göre Uluslararası Öğrencilerin Sağlık Hizmetlerine Yönelik Memnuniyet Algısı

Varyansın Kaynağı	Kareler Top.	sd	Kareler Ort.	F	p
Gruplar arası	.183	2	.092	.297	.744
Gruplar içi	23.440	76	.308		
Toplam	23.623	78			

Tablo 4'te yer alan Tek Yönlü Anova analizine göre üç farklı yaş grubu arasında sağlık hizmetlerine yönelik algı bakımından anlamlı bir farklılık bulunmamıştır ($F=.297$, $p>.05$). Bu sonuç, farklı yaş kategorilerinin sağlık hizmetlerine yönelik memnuniyet algısı üzerinde etkili olmadığı anlamına gelmektedir.

3.3. Araştırmanın Üçüncü Alt Problemine İlişkin Bulgu ve Yorumlar

Araştırmanın üçüncü alt problemi uluslararası öğrencilerin sağlık hizmetlerine yönelik memnuniyet algısında coğrafi bölgelere göre farklılık olup olmadığına odaklanmaktadır. Bununla ilgili bulgular Tablo 5'te yer almaktadır.

Tablo 5. Coğrafi Bölgelere Göre Uluslararası Öğrencilerin Sağlık Hizmetlerine Yönelik Memnuniyet Algısı

Varyansın Kaynağı	Kareler Top.	sd	Kareler Ort.	F	p	Anlamlı Fark
Gruplar arası	6.593	6	1.099	4.646	.000*	4-7
Gruplar içi	17.030	72	.237			6-7
Toplam	23.623	78				

* $p<.05$

Tablo 5'te gruplardan elde edilen verilere yönelik Tek Yönlü Anova testi sonuçları yer almaktadır. Tabloda, farklı coğrafik bölgelerden gelen öğrenciler Orta Doğu, Uzak Doğu Asya, Orta Asya, Güney Amerika, Avrupa, Kuzey Afrika ve Sahra Altı Afrika olmak üzere yedi kategoriye ayrılarak analiz edilmiştir. Tek Yönlü Anova sonuçlarına göre gruplar arasında anlamlı farklılık bulunmaktadır ($F=4.646$, $p<.05$). Söz konusu farklılığın hangi gruplar arasında olduğunu tespit etmek için gruplar birbiriyle karşılaştırılmıştır. Grup sayıları birbirinden farklı olduğu için, pos-hoc testlerinden Bonferroni kullanılmıştır. Bu testin sonuçları tablodaki "anlamlı fark" sütununda yer almaktadır. Tabloda; Avrupa 4, Kuzey Afrika 6 ve Sahra Altı Afrika 7 sayısı ile kodlanmıştır. Buna göre Avrupa ($X=2.8030$) ile Sahra Altı Afrika ($X=3.8966$) arasında Sahra Altı Afrika lehine; Kuzey Afrika ($X=3.2586$) ile Sahra Altı Afrika ($X=3.8966$) arasında Sahra Altı Afrika lehine anlamlı farklılıklar oluşmuştur.

Analizlerden elde edilen bulgular dikkate alındığında, yedi coğrafi bölgeden Orta Doğu, Uzak Doğu Asya, Orta Asya ve Güney Amerika gruplarına ilişkin karşılaştırmalarda öğrencilerin sağlık hizmetlerine yönelik memnuniyet algısı istatistiksel olarak anlamlı düzeyde farklılaşmamıştır. Buna karşılık Avrupa ile Sahra Altı Afrika ve Kuzey Afrika ile Sahra Altı

Afrika arasında öğrencilerin sağlık hizmetlerine yönelik memnuniyet algısı istatistiksel olarak farklıdır.

3.4. Araştırmanın Dördüncü Alt Problemine İlişkin Bulgu ve Yorumlar

Araştırmanın dördüncü alt probleminde uluslararası öğrencilerin sağlık hizmetlerine yönelik memnuniyet algısı üzerinde Türkiye'de bulunma süresinin etkisi incelenmiştir. Bu probleme ilişkin bulgular Tablo 6'da sunulmaktadır.

Tablo 6. Türkiye'de Bulunma Süresine Göre Uluslararası Öğrencilerin Sağlık Hizmetlerine Yönelik Memnuniyet Algısı

Varyansın Kaynağı	Kareler Top.	sd	Kareler Ort.	F	p
Gruplar arası	.258	2	.129	.419	.659
Gruplar içi	23.366	76	.307		
Toplam	23.623	78			

Tek Yönlü Anova testi sonuçlarının yer aldığı Tablo 6 incelendiğinde, uluslararası öğrencilerin Türkiye'de bulunma süresi dikkate alınarak oluşturulan gruplar arasında anlamlı bir farklılık ortaya çıkmamıştır ($F=.419$, $p>.05$). Bu sonuca göre, Türkiye'de bulunma süresi katılımcılar arasında farklılık gösterdiği halde, bu durum sağlık hizmetlerine yönelik memnuniyet algısını istatistiksel olarak anlamlı düzeyde farklılaştırmamaktadır.

3.5. Araştırmanın Beşinci Alt Problemine İlişkin Bulgu ve Yorumlar

Uluslararası öğrencilerin sağlık hizmetlerine yönelik memnuniyet algısının eğitim seviyesine göre ölçmeyi amaçlayan dördüncü alt probleme yönelik bulgular Tablo 7'de sunulmaktadır.

Tablo 7. Eğitim Düzeyine Göre Uluslararası Öğrencilerin Sağlık Hizmetlerine Yönelik Memnuniyet Algısı

Eğitim Düzeyi	n	$\bar{X}$	ss	sd	t	p
Lisans Öğrencisi	70	3.4330	.56897			
Lisansüstü Öğrencisi	9	3.3908	.39879	77	.215	.830

Tablo 7'de, uluslararası öğrencilerin eğitim düzeyine göre sağlık hizmetleri memnuniyet algısı istatistikleri yer almaktadır. Lisans öğrencileri ile lisansüstü öğrencileri arasındaki puan ortalamasının birbirine yakın olduğu tablodan anlaşılmaktadır. Bağımsız Gruplar T testi sonucuna göre, eğitim seviyesi farklı olan gruplar arasında sağlık hizmetlerine yönelik memnuniyet algısı istatistiksel olarak anlamlı bulunmamıştır [$t_{(77)} = .215$, $p>.05$]. Elde edilen bu bulgu, Türkiye'de lisans ya da lisansüstü seviyede öğrenim gören katılımcılar arasındaki sağlık hizmetlerine yönelik memnuniyet algısının anlamlı düzeyde farklılık göstermediğini ortaya koymaktadır.

4. TARTIŞMA ve SONUÇ

Sağlık hizmeti, birey açısından anlık ve zorlayıcı sebeplere dayanan, önceden deneyimlenemediği için kıyaslama ve sınama sınırlılığı olan, genellikle uzun araştırmaya fırsat vermeden yararlanılan zorunlu ve vazgeçilemez bir hizmettir (akt. Kıdak ve Aksaraylı, 2008). Bu hizmeti sunan sağlık kurumları ise toplumun ruhen ve bedenen sağlıklı kalmasında önemli görevleri olan işletmelerdir. Sağlık kurumları aracılığıyla sunulan hizmetlerin tıbbi boyutu kadar bu hizmetlerin bireysel ve toplumsal algısını ifade eden psikolojik ve sosyolojik boyutu da önem arz etmektedir. Çünkü sağlık hizmetleri beşeri ve sosyal bileşenler içeren, sağlık hizmeti sunanlarla sağlık hizmeti alanların etkileşimine dayanmaktadır. Şu halde, kişinin anlamlandırma süreçleriyle ortaya çıkan algıların bilişsel ve sosyal psikolojiyle bağlantılı olduğu, bireyin iç dinamiklerinden oluşan kaynaklardan beslendiği kadar toplumla etkileşime göre biçimlendiği ve sürekli bir oluşum karakteri gösterdiği kabul edilebilir.

Hizmete yönelik memnuniyet, kişinin beklentileri ile kendisine sunulan hizmet arasındaki fark algılamasıdır (Küçük vd., 2018). Bu algı, kişinin hizmet deneyimi yaşamadan önce, hizmeti sunan kurumun kalite düzeyine yönelik beklentilerine göre şekillenmektedir. Bununla birlikte hizmet kalitesine ilişkin algılar, kişinin sahip olduğu refah düzeyi tarafından etkilenmektedir. Teknolojik gelişmelerin sunduğu olanaklarla birlikte toplumların ulaştığı refah düzeyleri tüketici algılarında daha yüksek kalite beklentisi oluşturmaktadır. Bu beklentinin karşılanması, hizmete yönelik rekabeti geliştirmekte ve hizmet sunan işletmelerin kurumsal kapasitelerini iyileştirmelerine yardımcı olmaktadır.

Yurt içinde ve dışında hizmet sektörüne yönelik memnuniyet düzeyinin araştırıldığı pek çok araştırma bulunmaktadır. Bunlardan bazıları öğrenci hareketliliğine bağlı olarak uluslararası öğrencilere odaklanmaktadır (ör. Katırcıoğlu vd., 2012; Min vd., 2012; Russel, 2005). Araştırmanın giriş kısmında bu çalışmalardan tespit edilebilenlere yer verilmiştir. Uluslararası öğrencilerin Türkiye'deki sağlık kurumlarından aldıkları hizmetleri nasıl değerlendirdikleri, bu hizmetlerin birer paydaşı olan sağlık personeli, hasta hakları, fiziki mekânlar vb. gibi boyutların beklentilerini ne ölçüde karşıladığı, hizmet kalitesine yönelik algılarının ne şekilde oluştuğu, kısaca sağlık hizmetleriyle ilgili memnuniyet algılarını nasıl betimledikleri bu çalışmanın odaklandığı hususlardır. Bu kapsamda öğrencilerin memnuniyet algısı çeşitli değişkenlere göre incelenmiştir.

Araştırmada, verileri dikkate alınan katılımcı sayısı 79'dur. Araştırmaya katılan uluslararası öğrencilerin tamamı dikkate alındığında, sağlık hizmetlerine ilişkin memnuniyet algısı puanı beşli likert ölçeğinde 3,42'dir. Bu sonuç, tamamı olumlu ifadelerden oluşan ve sağlık hizmetlerinin çeşitli boyutlarını belli katılma dereceleriyle onaylayan ölçek maddelerinin genel ortalamasıdır. Ölçekteki katılma düzeylerinin 1 ile 5 aralığında olduğu göz önünde bulundurulduğunda, onaylanması istenen hizmet boyutunun büyük ölçüde katılımcıların memnuniyet beklentisini karşıladığı anlaşılmaktadır. Veri toplama araçları ve etkisi ölçülen değişkenler farklı olsa da, elde edilen bu sonuç ile Aslan vd. (2020) tarafından gerçekleştirilen araştırmanın sonuçları arasında tutarlık söz konusudur. Sözü edilen araştırmacıların çalışmasında, uluslararası öğrencilerin kalite algıları ortalama puanı 3,49 olarak saptanmıştır.

Araştırmadaki çalışma grubunun büyük çoğunluğu erkeklerden oluşmaktadır. Erkeklerin Türkiye'deki sağlık hizmetleri memnuniyet algısı ortalama olarak kız öğrencilerinden daha yüksektir. Ancak bu fark anlamlı düzeyde değildir. Bu sonuç cinsiyet faktörünün sağlık

hizmetleri memnuniyet algısı üzerinde etkili olmadığı göstermektedir. Araştırma kapsamında etkisi ölçülen diğer bir değişken katılımcıların yaşlarıdır. Çalışmada, farklı yaş aralıklarında bulunan öğrencilerin sağlık hizmetleri memnuniyet algısı üzerinde yaş faktörünün etkili olmadığı belirlenmiştir. Bununla birlikte yaşça büyük olanların ortalaması küçük olanların ortalamasından nispeten daha yüksek çıkmıştır.

Araştırmada en dikkat çeken sonuç, coğrafi bölgelere göre yapılan analizlerde ortaya çıkmıştır. Sosyoekonomik yapıları birbirinden oldukça farklı ülkelerden gelen uluslararası öğrencilerin gruplar arası ve grup içi karşılaştırmalarında anlamlı farklılıklar elde edilmiştir. Avrupa ile Sahra Altı Afrika arasında Sahra Altı Afrika lehine; Kuzey Afrika ile Sahra Altı Afrika arasında yine Sahra Altı Afrika lehine anlamlı farklılıklar oluşmuştur. Orta Doğu, Uzak Doğu Asya, Orta Asya ve Güney Amerika grupları ise memnuniyet algısı bakımından istatistiksel olarak anlamlı düzeyde farklılaşmamıştır. Yedi coğrafi bölgeye ayrılan katılımcılardan en yüksek memnuniyet algısı puanı Sahra Altı Afrika'dan gelen öğrencilere aittir. Bunu sırasıyla Orta Doğu, Uzak Doğu Asya, Güney Amerika, Kuzey Afrika, Orta Asya ve Avrupa'dan gelen öğrenciler izlemiştir. Genellikle yoksul ülkelerinin bulunduğu Sahra Altı Afrika ülkelerinden gelen öğrencilerin Türkiye'deki sağlık hizmetleri algısının diğer gruplara göre daha yüksek çıkması beklenen bir sonuçtur. Benzer biçimde, Avrupa'dan gelenlerin yüksek beklenti içinde olması ve memnuniyet eşiklerinin daha yüksek olması beklenmektedir. Ortaya çıkan sonuç bu varsayımı doğrulamaktadır. Aslan vd.'nin (2020) çalışmasında ise öğrencilerin anavatanının Türkiye'ye yakınlığı, kalite algılarında anlamlı düzeyde farklılık meydana getirmemiştir.

Türkiye'de bulunma süresinin sağlık hizmetleri memnuniyet algısına etkisi ile ilgili puan ortalamaları öğrencilerin ülkemizde bulunma süresiyle doğru orantılıdır. Türkiye'de bulunma süresi arttıkça memnuniyet düzeyi de artmıştır. Bu durum, bir yabancı'nın başka bir ülkenin hizmet anlayışına alışma ve bunu kanıksama süreçleriyle ilgili olabilir. Aslan vd. (2020) tarafından tıp ve diş hekimliği bölümlerinde okuyan 60 uluslararası öğrenciyle gerçekleştirilen ve bu çalışmayla benzer bir perspektifi paylaşan çalışmada ise Türkiye'deki ikamet süresi uzadıkça öğrencilerin kalite algıları düşme eğilimi göstermiştir.

Memnuniyet algısına etkisi test edilen başka bir değişken katılımcıların eğitim seviyeleridir. Katılımcıların yalnızca 9'u lisansüstü düzeyde eğitim almaktadır. Her ne kadar lisans düzeyinde öğrenim görenlerin memnuniyet düzeyi yüksek olsa da bu fark anlamlı düzeyde değildir. Dolayısıyla eğitim seviyesinin uluslararası öğrencilerin memnuniyet algısı üzerinde etkili olmadığı söylenebilir.

Uluslararası öğrencilerin sağlık hizmetlerine yönelik memnuniyet algılarını inceleyen bu araştırmada ulaşılan en genel sonuç, öğrencilerin ortalamanın üstünde bir memnuniyet algısına sahip olduğudur. Bu durum, gelecek yıllarda Türkiye'nin daha çok uluslararası öğrenci çekme potansiyeline sahip olduğu şeklinde yorumlanabilir. Yeni öğrencilerin Türkiye'yi tercih etmesinde mevcut öğrencilerin geri bildirimleri önem taşıyacaktır. Ülke ekonomilerine, ülkelerin kültürel, politik nüfuz alanlarının genişlemesine, kültürel diplomasiye, dolayısıyla gelecek projeksiyonlarına katkı sunması beklenen uluslararası öğrenciler, aynı zamanda üniversitelerin uluslararasılaşmasını sağlamaktadır. Uluslararasılaşma, giderek artma eğilimi gösterirken yükseköğretim kurumlarının saygınlığında aranan bir ölçüt özelliği kazanmaktadır. Bu nedenle üniversitelerin bu alana yönelik stratejik hedefler belirlemesinin ve

uluslararasılaşma eksenli vizyon geliştirmelerinin kaçınılmaz olduğu değerlendirilmektedir. Bu çerçevede, öğrencilerin sağlık hizmetlerine ilişkin memnuniyet algılarını iyileştirmek için;

1. Sağlık hizmetlerinden en kaliteli biçimde nasıl yararlanacakları konusunda kayıt sırasında bilgilendirici yönergeler içeren çok dilli broşürler dağıtılabilir.
2. Sağlık Bakanlığının internet sitesinde poliklinik, klinik ve tedavi süreçleriyle ilgili Türkçe ve İngilizce bilgilendirici yönergeler yer verilebilir.
3. Uluslararası öğrencilerin birer kültür ve turizm elçisi olabileceği değerlendirilerek sağlık hizmetleri sunan personellere hizmet içi eğitimler verilebilir.
4. Üniversite bünyesinde uluslararası öğrencilerin sağlık, ikamet, barınma gibi konularda karşılaştığı sorunları çözmeye yönelik hizmetler sunulabilir.

KAYNAKLAR

- Abaslı, K. ve Akman, Y. (2018). Türkiye'deki uluslararası öğrencilerin çok kültürlü eğitime ilişkin metaforik algılarının incelenmesi. *Yükseköğretim ve Bilim Dergisi*, 8(1), 211-220. DOI: [10.5961/jhes.2018.263](https://doi.org/10.5961/jhes.2018.263)
- Anadolu Ajansı (2021). <https://www.aa.com.tr/tr/analiz/gorus-yuksekogretimde-uluslararasilasma/22333368> (E.T.: 24.11.2021).
- Arslan, D., Ekiz, T. ve Tarım, M. (2020). Türkiye'de eğitim gören uluslararası öğrencilerin sağlık hizmeti kalitesine yönelik algılarının değerlendirilmesi. *Journal of Health Sciences and Management*, 1, 21-34.
- Aytaç, S., Bağdoğan, S. Y. ve Dursun, S. (2018). *Psikolojiye giriş*. Bursa: Dora Yayıncılık.
- Bakan, İ. ve Kefe, İ. (2012). Kurumsal açıdan algı ve algı yönetimi. *Kahramanmaraş Sütçü İmam Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 2(1), 19-34.
- Beltekin, N ve Radmard, S. (2013). Türkiye'de lisansüstü eğitim gören uluslararası öğrencilerin üniversiteye ilişkin görüşleri. *Elektronik Sosyal Bilimler Dergisi*, 12(43), 250-269.
- Bloland, P. Simone, P. Burkholder, B., Slutsker, L. ve De Cock, KM. (2012). The role of public health institutions in global health system strengthening efforts: The US CDC's perspective. *PLoS Medicine* 9(4), 1-5. DOI: [10.1371/journal.pmed.1001199](https://doi.org/10.1371/journal.pmed.1001199)
- Bulut, E., Yücetürk, H., Yılmaz, G., Gündoğdu, İ., Koç, N. ve Demiryürek, B. (2020). Uluslararası öğrencilerin psikososyal sorun ve ihtiyaçları: Nitel bir çalışma. *Nitel Sosyal Bilimler*, 2(1), 60-73.
- Cevher, E. (2016). Yükseköğretimde uluslararası öğrenci hareketliliği ve memnuniyeti. *International Journal of Eurasia Social Sciences*, 7(22), 337-349.
- Cloninger, R. D. ve Zohar, A. H. (2011). *Personality and the perception of health and happiness*. , 128(1-2), 24-32. DOI: [10.1016/j.jad.2010.06.012](https://doi.org/10.1016/j.jad.2010.06.012)
- Creswell, J. W. (2017). *Araştırma deseni nitel, nicel ve karma yöntem yaklaşımları*. (Çev. Ed. S. B. Demir). Ankara: Eğiten Kitap.

- Çavuşgil Köse, B. ve Erden Ayhün, S. (2021). Hizmet kalitesi ve müşteri tatmininin tekrar satın alma niyetine etkisi: Z kuşağı kahve dükkânı müşterileri üzerine bir araştırma. *Türk Turizm Araştırmaları Dergisi*, 5(3), 2067-2085.
- Demir, D. (2017). *Uluslararası öğrencilerin akademik Türkçe ihtiyaçları*. (Yayımlanmamış doktora tezi). Ankara Hacettepe Üniversitesi Türkiyat Araştırmaları Enstitüsü.
- Demirhan, K. (2017). Ulusal alanyazında uluslararası öğrenciler ve uluslararası öğrencileri siyasal açıdan düşünmek. *Uluslararası Yönetim İktisat ve İşletme Dergisi*, Özel Sayı 17, 547-562.
- Dilek, İ. (2016). Türkçeyi yabancı dil olarak öğrenen uluslararası öğrencilerde ve eğitim dili Türkçe olan üniversitelere gidenlerde Türkçe algısı. *Aydın TÖMER*, 1(2), 17-32.
- Ercan, İ., Ediz, B. ve Kan, İ. (2004). Sağlık kurumlarında teknik olmayan boyut için hizmet memnuniyetini ölçebilmek amacıyla geliştirilen ölçek. *Uludağ Üniversitesi Tıp Fakültesi Dergisi*, 30(3), 151-157.
- Erol, T. (2021). Uluslararası öğrencilerin Türkiye'nin somut olmayan kültürel mirasına yönelik farkındalıkları. *RumeliDE Dil ve Edebiyat Araştırmaları Dergisi*, 23, 105-121. DOI: [10.29000/rumelide.948303](https://doi.org/10.29000/rumelide.948303)
- Ghanbary, R. (2017). *Hacettepe üniversitesinde eğitim gören uluslararası öğrencilerin profili, ihtiyaçları ve sorunları*. (Yayımlanmamış yüksek lisans tezi). Ankara Hacettepe Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü.
- Girma, M., Robles, C., Asrat, M., Hagos, H., G/slassie, M. ve Hagos, A. (2020). Community perception regarding maternity service provision in public health institutions in 2018 and 2019: A qualitative study. *International Journal of Women's Health*, 12, 773-783. DOI: [10.2147/IJWH.S250044](https://doi.org/10.2147/IJWH.S250044)
- Goodwin, R. ve Engstrom, G. (2002). Personality and the perception of health in the general population. *Psychological Medicine*, 32, 325-332. DOI: [10.1017/S0033291701005104](https://doi.org/10.1017/S0033291701005104)
- Gülmez, M. (2005). Sağlık hizmetlerinde memnuniyet ölçümü ve Cumhuriyet Üniversitesi Araştırma Hastanesi'nde ayakta tedavi gören hastalara yönelik bir uygulama. *Cumhuriyet Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Dergisi*, 6(2), 147-169.
- Gümüş, N. ve Onurlubaş, E., (2019). Uluslararası öğrencilerin tüketim harcamalarının şehir ekonomisine katkısının incelenmesi: Kastamonu Üniversitesi örneği. *Düzce Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 9(2), 174-192.
- Haywood-Farmer, J. (1988). A conceptual model of service quality. *International Journal of Operations & Production Management*, 8(6), 19-29.
- Jiwa, M., Mcmanus, A., Dadich, A. ve Hewitt V. (2012). *The impact of knowledge, attitudes and beliefs on the engagement of primary and community-based healthcare professionals in cancer care: a rapid review*. Sax Institute for the Cancer Institute NSW.
- Kahyaoğlu, F., Yanık, A. ve Tengilimoğlu D. (2013). Batı Akdeniz bölgesi sağlık kurumları yöneticilerinde mesleki yeterliliklerinin belirlenmesine yönelik bir çalışma. *Electronic Journal of Vocational Colleges*, 15-27.

- Karasar, N. (2019). *Bilimsel araştırma yöntemi: kavramlar, ilkeler, teknikler*. Ankara: Nobel Yayıncılık.
- Katırcıoğlu, S. T., Mehtap-Smadi, S., Kılınç, C. ve Ünlücan, D. (2012). Service quality and university students' satisfaction on the travel agencies: An empirical investigation from Northern Cyprus. *International Journal of Quality and Service Sciences*, 4(3), 299-311. DOI: [10.1108/17566691211269602](https://doi.org/10.1108/17566691211269602)
- Kıdak, L. B. ve Aksaraylı, M. (2008). Yatan hasta memnuniyetinin değerlendirilmesi ve izlenmesi: Eğitim ve araştırma hastanesi uygulaması. *Dokuz Eylül Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 10(3), 87-122.
- Küçük, F., Arslan, B. ve Nur, E. (2018). Hizmet kalitesi algısı ile memnuniyet düzeyi arasındaki ilişki: Harran Üniversitesi öğrencileri üzerine bir uygulama. *Econharran Harran Üniversitesi İİBF Dergisi*, 2(2), 40-56.
- Levent, F. ve Karaevli, Ö. (2013). Uluslararası öğrencilerin eğitime yönelik politikalar ve Türkiye için öneriler. *Eğitim Bilimleri Dergisi*, 38, 97-117. DOI: [10.15285/EBED.2013385569](https://doi.org/10.15285/EBED.2013385569)
- Min, S., Khoo, C. C. ve Tan, B. L. (2012). Motives, expectations, perceptions and satisfaction of international students pursuing private higher education in Singapore. *International Journal of Marketing Studies*, 4(6), 122-138. DOI: [10.5539/ijms.v4n6p122](https://doi.org/10.5539/ijms.v4n6p122)
- Radmard, S. (2017). Türk üniversitelerindeki uluslararası öğrencilerin yükseköğretim taleplerini etkileyen etkenlerin incelenmesi. *Yükseköğretim ve Bilim Dergisi*, 7(1), 67-77. DOI: [10.5961/jhes.2017.185](https://doi.org/10.5961/jhes.2017.185)
- Russel, M. (2005). Marketing education: A review of service quality perceptions among international students. *International Journal of Contemporary Hospitality Management*, 17(1), 65-77.
- San, İ. (2010). *Sanat eğitimi kuramları*. Ankara: Ütopya Yayınevi.
- On Birinci Kalkınma Planı (2019). [OnbirinciKalkinmaPlani.pdf \(sbb.gov.tr\)](https://www.sbb.gov.tr/OnBirinciKalkinmaPlani.pdf) (E.T.:24.11.2021).
- Önür, H., Tekin Önür, H. ve Gönüllü Atakan, A. (2020). *Uluslararası öğrencilerin sosyo-ekonomik ve kültürel sorunları*. Ankara: Astana Yayınları.
- Özer, M. (2012). Türkiye'de uluslararası öğrenciler. *Yükseköğretim ve Bilim Dergisi*, 1, 10-13. DOI: [10.5961/jhes.2012.027](https://doi.org/10.5961/jhes.2012.027)
- Özkan, F. (2019). *Türkiye'de ilahiyat fakültelerinde eğitim gören uluslararası öğrencilerin memnuniyet düzeyleri*. (Yayımlanmamış doktora tezi). Bursa Uludağ Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü.
- Özkan, G., Acar Güvendir, M.. (2015). Uluslararası öğrencilerin yaşam durumları: Kırklareli ve Trakya Üniversiteleri örneği. *Abant İzzet Baysal Üniversitesi Eğitim Fakültesi Dergisi*, 15(1), 174-190.
- Şeker, H. (2020). Uluslararası öğrencilerin dil yeterlikleri ve sınıf öğrenme çevresine yönelik algıları. *Yükseköğretim ve Bilim Dergisi*, 10(1), 134-143. DOI: [10.5961/jhes.2020.375](https://doi.org/10.5961/jhes.2020.375)

- Şeker, B. D. ve Akman, E. (2016). Uluslararası öğrencilerin psikolojik ve sosyokültürel süreçleri. *Çukurova Üniversitesi Tıp Fakültesi Dergisi*, 41(3), 504-514. DOI: [10.17826/cukmedj.237504](https://doi.org/10.17826/cukmedj.237504)
- Taylan, Ş. (2019). *Sakarya üniversitesindeki uluslararası öğrencilerin sorunları*. (Yayımlanmamış yüksek lisans tezi). Sakarya Üniversitesi Eğitim Bilimleri Enstitüsü.
- Topal, F. ve Tauscher, S. (2020). Uluslararası öğrencilerin akademik ve sosyal yaşamlarında karşılaştıkları sorunlar üzerine inceleme. *Akademik İncelemeler Dergisi*, 15(1), 309-336.
- Türk Dil Kurumu (2021). *Türk Dil Kurumu Sözlükleri* (sozluk.gov.tr)
- Yardımcıoğlu, F., Beşel, F. ve Savaşan, F. (2017). Uluslararası öğrencilerin sosyo-ekonomik problemleri ve çözüm önerileri (Sakarya üniversitesi örneği). *Akademik İncelemeler Dergisi*, 12(1), 203-254. DOI: [10.17550/akademikincelemeler.308940](https://doi.org/10.17550/akademikincelemeler.308940)
- Yıldırım, A. ve Şimşek, H. (2016). *Sosyal bilimlerde nitel araştırma yöntemleri*. Ankara: Seçkin Yayıncılık.
- Yüksek Öğretim Kurulu (2017). Yükseköğretimde uluslararasılaşma strateji belgesi 2018-2022. [Yuksekogretimde Uluslararasilasma Strateji Belgesi 2018 2022.pdf](https://yok.gov.tr/yuksekogretimde-uluslararasilasma-strateji-belgesi-2018-2022.pdf) (yok.gov.tr). (E.T.:24.11.2021).