



## YURT DIŞINA GİDEN HACETTEPE ÜNİVERSİTESİ ERASMUS ÖĞRENCİLERİNİN MEMNUNİYET DÜZEYLERİ

### THE SATISFACTION LEVELS OF HACETTEPE UNIVERSITY OUTGOING ERASMUS STUDENTS

Esed YAĞCI\*, C. Ergin EKİNCİ\*\*, Berrin BURGAZ\*\*\*, Hülya KELECİOĞLU\*\*\*\*, Tuncay ERGENE\*\*\*\*\*

**ÖZET:** Avrupa genelinde 1987 yılında başlatılan Erasmus Programı çerçevesinde yükseköğretimde hareketlilik artarak sürmektedir. Türkiye bu programa 2004 yılında katılmıştır. Erasmus Programına katılan öğrencilerin beklenti ve memnuniyetlerinin belirlenmesi programa ilişkin düzeltme ve geliştirme çalışmaları bakımından önem taşımaktadır. Bu araştırmanın amacı Hacettepe Üniversitesi'nden Erasmus programı ile yurt dışına giden öğrencilerin günlük yaşam, akademik yaşam ve öğrenci destek hizmetlerine ilişkin memnuniyet düzeylerini belirlemektir. Çalışmanın verileri 2005-2006 öğretim yılında Erasmus öğrencisi olarak yurt dışına giden 75 öğrenciden sağlanmıştır. Verilerin toplanmasında, araştırmacılar tarafından geliştirilen "Hacettepe Erasmus Öğrenci Anketi (HERÖG)" kullanılmıştır. Verilerin çözümlenmesinde anket maddelerine verilen yanıtlardan frekans ve yüzde dağılımları elde edilmiştir. Öğrencinin her bir maddeye ilişkin olarak memnuniyet düzeyini belirleyebilmek için memnuniyet düzeyi ve beklenti düzeyi arasındaki fark belirlenmiş ve aradaki fark memnuniyet düzeyi olarak değerlendirilmiştir. Araştırma öğrencilerin büyük çoğunluğunun günlük yaşam, akademik yaşam ve öğrenci destek hizmetleri konusunda beklentilerinin karşılandığını ortaya koymaktadır. Ancak bazı hizmetlerde beklentisi karşılanmayan dikkate değer sayıda öğrencinin olduğu da belirlenmiştir.

**Anahtar Sözcükler:** Yükseköğretim, öğrenci hareketliliği, öğrenci değişimi, öğrenci memnuniyeti, Erasmus Programı

**ABSTRACT:** Student mobility in higher education in all Europe has gradually been increasing within the framework of Erasmus Programme started in 1987. Turkey joined this programme in 2004. Identifying expectations and satisfaction levels of students attending Erasmus programmes is crucially important in terms of correction and development efforts of the programme. Within this context, the purpose of this study is to identify the satisfaction levels of Hacettepe University outgoing Erasmus students related to daily life, academic life and student support services provided. The data were collected through the administration of Hacettepe Erasmus Student Questionnaire (HESQ) developed by the researchers from 75 Erasmus outgoing students in 2005-2006 academic year. In analysing of the data, frequency and percentages were calculated and in order to determine the satisfaction levels, the difference between expectation level and satisfaction level for each item is calculated and the difference is treated as the satisfaction level. The study revealed that the expectations of the vast majority of the students related to daily life, academic life and student support services provided were met. However, it was also identified that significant number of students were dissatisfied with some of the services.

**Keywords:** Higher education, student mobility, student exchange, student satisfaction, Erasmus Programme

## 1. GİRİŞ

Avrupada bulunan üniversitelerde öğrenci hareketliliğine verilen önem gün geçtikçe artmaktadır (Altbach ve Teichler, 2001; Corbett, 2003; Papatsiba, 2006; Tauch, 2004). Ortak bir Avrupa bilincinin oluşturulması amacıyla, Lizbon Stratejisi, Avrupa genelinde hareketliliğin desteklenmesini öncelikli amaçlar arasında göstermektedir. Bologna Bildirisi'nde de Avrupa genelinde öğrenci ve öğretim üyesi hareketliliğinin artırılması hedefi konulmuştur. Berlin Konferansı'nda da hareketliliğin Avrupa Yüksek Öğrenim alanının oluşturulmasının temel özelliklerinden biri olduğu ve tek Avrupa'nın oluşumunda

\* Dr., Hacettepe Üniversitesi, Eğitim Fakültesi, Eğitim Bilimleri Bölümü, EPÖ ABD, e-posta: esed@hacettepe.edu.tr

\*\* Dr., Hacettepe Üniversitesi, Eğitim Fakültesi, Eğitim Bilimleri Bölümü, EYTPE ABD, e-posta: ekinci@hacettepe.edu.tr

\*\*\* Dr., Hacettepe Üniversitesi, Eğitim Fakültesi, Eğitim Bilimleri Bölümü, EYTPE ABD, e-posta: burgaz@hacettepe.edu.tr

\*\*\*\* Dr., Hacettepe Üniversitesi, Eğitim Fakültesi, Eğitim Bilimleri Bölümü, EÖD ABD, e-posta: hulyaebb@hacettepe.edu.tr

\*\*\*\*\* Dr., Hacettepe Üniversitesi, Eğitim Fakültesi, Eğitim Bilimleri Bölümü, PDR ABD, e-posta: ergene@hacettepe.edu.tr

akademik, kültürel, politik, sosyal ve ekonomik açılardan önemi vurgulanmıştır (AB Eğitim ve Gençlik Programları Merkezi Başkanlığı, 2005).

Yüksek öğrenimde Avrupa çapında hareketlilik uygulamaları pilot projeler ile 1987 yılında başlamıştır. 1995 yılından itibaren öğrenci/öğretim üyesi değişim programları şeklindeki hareketlilik Socrates-Erasmus Programı ile yapısal bir çerçeveye kavuşturulmuş ve giderek artan boyutta devam etmiştir. Socrates programında en yüksek bütçe Erasmus programına; Erasmus içinde de en büyük pay öğrenci ve öğretim üyesi değişimine ayrılmıştır. Hareketliliğe katılan toplam öğrenci sayısının 2011 yılına kadar 3 milyona ulaşması beklenmektedir (European Union, 2005).

Socrates programları Avrupa bilinci oluşturmak ve donanımlı Avrupa vatandaşı yetiştirmek amacıyla kurulmuştur. Bu programın genel hedefleri; Avrupa Birliği içinde her seviyede eğitimi güçlendirmek, özellikle az konuşulan Avrupa dillerinin yaygınlaşmasını sağlamak; eğitim sırasında işbirliği ve karşılıklı ziyaretleri desteklemek, kültür alışverişini sağlamak; eğitimde yenilikleri desteklemek ve eğitim sektöründe fırsat eşitliği sağlamak olarak sıralanabilir. Bu programa Avrupa'dan toplam 31 ülke katılmaktadır. Türkiye de 2004 yılından itibaren programlarda yer almaktadır. Socrates aslında Avrupa ülkeleri arasında değişimi ve ortak hareket etme bilincini amaçlayan bir şemsiye programdır. Bu programın içinde farklı programlar yer almaktadır. Yükseköğretim üzerine odaklanan Erasmus Programı da bunlardan biridir. Programın amacı Avrupa'da yüksek öğretimin kalitesini artırmak ve Avrupa boyutunu güçlendirmektir.

Erasmus programı, üniversiteler arasında işbirliğini teşvik ederek, öğrencilerin ve eğitimcilerin Avrupa'da karşılıklı değişimini sağlayarak programa katılan ülkelerdeki çalışmaların ve alınan derecelerin akademik olarak tanınmasına çalışmaktadır. Programın düzenlemesi ve yönetimi AB Komisyonunun kontrolindedir. Avrupa Komisyonu değişimden yararlanan bireylerin yurt dışında olmalarından kaynaklanacak ek masraflara katkı sağlamak amacıyla karşılıksız hibe vererek değişime mali katkı sağlamaktadır. Erasmus öğrenci değişimi programı, öğrencilere bir üniversite veya yükseköğretim kurumunda 3-12 aylık süreler içinde eğitim olanağı tanımaktadır. Ancak öğrencinin diğer ülkede geçirdiği zaman ve yaptığı akademik çalışmalar kendi ülkesinde kayıtlı olduğu üniversite tarafından tanınmaktadır. Bu amaçla öğrencilerin çeşitli yükseköğretim kurumlarından almış oldukları eğitimlerin, Avrupa'daki diğer yükseköğretim kurumları tarafından da tanınması ile ilgili sorunlara çözüm getirmek ve öğrenci hareketliliğini desteklemek için Avrupa Kredi Transfer Sistemi (AKTS) geliştirilmiştir. Erasmus öğrenci değişimi programından 2004-2006 yılları arasında Hacettepe Üniversitesi'nden giden 163, Hacettepe Üniversitesi'ne gelen 24 öğrenci Erasmus Programından yararlanmıştır (HÜ. AB Ofisi, Temmuz 2006 Çalışma Raporu). Özellikle son yıllarda öğrenci hareketliliği ile Türkiye'de bulunan üniversitelerin uluslararası nitelik kazanmaları, Avrupa ülkeleri ile işbirliği kurmaları Ulusal Yükseköğretim Politikasının bir hedefi olarak ağırlık kazanmaktadır (DPT, 2000).

Erasmus programından yararlanan öğrencilerin beklenti ve memnuniyet düzeylerinin nesnel araç ve çalışmalarla saptanması ve izlenmesi, bu konuda elde edilen verilere göre Erasmus programının hedeflerine ulaşıp ulaşılmadığının değerlendirilmesi son derece önemlidir. Bu konudaki araştırma sonuçlarının akademik program, bölüm, fakülte, üniversite ve ülke düzeylerinde öğrencilerin beklenti ve memnuniyet düzeylerini ortaya koyması ve karşılaştırmalara olanak veren bir nitelikte olması, programın sürekli izlenmesi ve gözden geçirilmesi program stratejileri arasında yer almaktadır.

Avrupa üniversitelerinde görev yapan yöneticiler öğrenci memnuniyet düzeylerini test etme konusunda izleme araştırmaları yürütmektedirler (Figlewicz & Williams, 2005; Harvey, 2001; Rekkedal & Qvist-Eriksen, 2003; Teichler, 2004). Üniversiteler diğer ülkelere giden kendi öğrencilerinin memnuniyet alanını belirlemektedirler. Buna ek olarak kendi üniversitelerine gelen öğrencilerin memnuniyet alan ve düzeylerini de belirleyerek öğrencilere sundukları hizmetleri geliştirmeyi amaçlamaktadırlar. Son yıllarda yapılan çalışmalar (Harvey ve ark., 1992; Weirs-Jenssen ve ark., 2002) daha çok öğrenme ortamlarının yüksek öğrenimde öğrenci yaşantısını nasıl etkilediği üzerine odaklanmıştır. Bu konuda en geniş araştırmalardan biri, Teichler, Gordon, Maiworm (2001) ve Teichler (2001) tarafından yapılan SOCRATES değerlendirme çalışmasıdır.

Papatsiba (2005)'nın Erasmus programından yararlanan 80 öğrencinin deneyimleri üzerine yaptığı çalışmada Erasmus öğrenci hareketliliğinin, öğrencilerin değişik çevrelerde karşılaştıkları güçlüklerin üstesinden gelmelerini kolaylaştırdığını, kendi benlik algılarını geliştirdiğini, kendine güvenlerini artırdığını, yaşamları hakkında kontrolü üstlendiklerini, risk aldıklarını, belirsizliği kolayca tolere edebildiklerini ifade etmiştir. Aynı zamanda öğrencilerin kültürel ve sosyal farkındalık düzeyleri artmış, farklı kültürlerde yaşayabilme becerileri gelişmiş ve geniş anlamda bir Avrupalılık bilincinin yaratılmasına ve ait olma duygusunun oluşmasına katkı getirmiştir. Bu öğrenciler birer “kültür elçisi” olarak hareket edip kültürel duyarlılığı desteklemiş, hoşgörü ve toplumsal bilincin oluşmasına katkı getirmişlerdir. Bir diğer çalışmada (Stronkhorst, 2005) öğrenci motivasyonu düzeyi ve öğrencilere sağlanan kurumsal destek ve hizmet kalitesinin öğrencinin kazanımlarını belirlemede iki temel etken olduğunu ifade etmiştir.

Bu çalışmanın amacı Hacettepe Üniversitesi'nden Erasmus programı aracılığı ile öğrenim görmek üzere yurt dışına giden ve Türkiye'ye dönen öğrencilerin günlük yaşam, akademik yaşam ve öğrenci destek hizmetlerine ilişkin memnuniyet düzeylerini ve bu öğrencilerin yurt dışına gitmek isteyen diğer öğrencilere ve AB ofisine önerilerini belirlemektir. Bu araştırma sonuçlarına göre üniversite içinde karar vericiler, öğrencilerle ilgili kararlarında öğrenci memnuniyetlerini göz önünde bulundurabilirler. Avrupa Birliği ofisine veri sağlayarak öğrencilere sunulacak hizmetlerin düzenlenmesinde bilgi temelli hareket edilmesi gerçekleştirilebilir. Araştırma bulguları öğrenciler ile paylaşılarak, kişisel tercihlerini oluşturmaları ve beklenti düzeylerini belirlemelerinde gerçekçi hareket etmeleri sağlanabilir.

## 2. YÖNTEM

Bu araştırma, Erasmus öğrencisi olarak yurt dışına giden Hacettepe Üniversitesi öğrencilerinin memnuniyet düzeylerine ilişkin görüşlerini anket yoluyla elde etmeyi amaçlayan tarama modelinde betimsel bir çalışmadır.

### 2.1. Evren ve Örneklem

Bu çalışmanın evreni 2005-2006 öğretim yılında Erasmus öğrencisi olarak yurt dışına gidip dönen 129 Hacettepe Üniversitesi öğrencisidir. Araştırmanın örnekleme, olasılık dışı örnekleme türlerinden “uygun örnekleme yöntemi” (Balcı, 2001) ile ulaşılan 75 öğrencidir.

### 2.2. Veri Toplama Aracının Geliştirilmesi ve Uygulanması

Verilerin toplanmasında, araştırmacılar tarafından geliştirilen “Hacettepe Erasmus Öğrenci Anketi (HERÖG)” kullanılmıştır. Öğrenci anketi, Genel Bilgiler, Beklenti ve Memnuniyet Düzeyi, Kazanımlar ve Öneriler olmak üzere dört bölümden oluşmaktadır. Bu çalışmada, Beklenti ve Memnuniyet Düzeyi ile Öneriler bölümüne ilişkin elde edilen veriler üzerinde çalışılmıştır.

Beklenti ve Memnuniyet Düzeyi ile ilgili bölüm,

1. Günlük yaşam (a. sağlık, b. beslenme, c. barınma, d. sosyal, kültürel ve sportif etkinlikler, e. güvenlik ve temizlik)

2. Akademik yaşam (a. akademik kadro ile ilişkiler, b. akademik hizmetler ve çalışmalar, c. akademik ortam ve olanaklar)

3. Öğrenci destek hizmetleri, alt bölümlerinden oluşmaktadır.

Günlük Yaşam alt bölümünde 15 madde, Akademik Yaşam bölümünde 21 madde ve Destek Hizmetleri bölümünde 6 madde olmak üzere toplam 42 madde vardır. Anketin sonunda, yurt dışına gitmeyi düşünen Erasmus öğrencilerine ve AB ofisine yönelik olmak üzere iki tane açık uçlu sorudan oluşan “Öneriler” bölümü yer almaktadır. Öğrencilerden her soru için üçer öneri yazmaları istenmiştir.

Anketteki her bir madde için iki cevaplama sütunu yer almaktadır. Birinci sütunda beklenti düzeylerine, ikinci sütunda memnuniyet düzeylerine ilişkin öğrenci görüşleri alınmıştır. Beklenti düzeyleri, öğrencilerin, anket maddelerinde verilen durumlara ilişkin ne düzeyde bir beklenti

geliştirdiklerini, memnuniyet düzeyleri ise bu maddelerde yer alan durumlardan ne derece memnun olduklarını ortaya çıkarmayı amaçlamıştır. Beklenti ve memnuniyet düzeyine ilişkin maddeler beşli dereceleme ölçeğinde “Hiç (1), Az (2), Orta (3), Oldukça çok (4), Çok (5)” biçiminde yapılandırılmıştır.

Anket geliştirme sürecinde öncelikle, Erasmus öğrencilerinin yurt dışı deneyimlerine ilişkin yazılı metinler ile bu öğrencilerin memnuniyet düzeylerine ilişkin yapılan araştırmalar incelenerek anketin alt boyutları belirlenmiştir. Bu alt boyutlara ilişkin maddeler yazılmış ve 2004-2005 öğretim yılında Türkiye’ye dönen 30 Erasmus öğrencisine uygulanmıştır. Bu uygulama sonucunda bazı maddelerin ifadelerinde düzeltmelere gidilmiştir. Ankete son biçimi verildikten sonra Avrupa Birliği (AB) Ofisi kanalıyla 2005-2006 öğretim yılı içinde dönen öğrencilere uygulanmıştır.

### 2.3. Verilerin Çözümlemesi

Anket maddelerine verilen yanıtların frekans ve yüzde dağılımları elde edilmiştir. Öğrencilerin memnuniyet düzeyinin belirlenmesinde aşağıdaki yol izlenmiştir. Öğrencinin her bir maddeye ilişkin olarak memnuniyet düzeyini belirleyebilmek için memnuniyet düzeyi ve beklenti düzeyi arasındaki fark belirlenmiş ve aradaki fark memnuniyet düzeyi olarak değerlendirilmiştir. Diğer bir ifade ile, öğrencinin bir maddeki memnuniyetine ilişkin derecelendirmesinden beklentisine ilişkin derecelendirmesi çıkartılarak aradaki fark memnuniyet düzeyi olarak kabul edilmiştir. Memnuniyete ilişkin fark puanları (-4) ile (+4) arasında değişmektedir. Bu aralıktaki dokuz derece, üç aralık değerine ayrılmış ve Tablo 1’deki gibi sözel anlatıma dönüştürülmüştür.

**Tablo 1. Memnuniyet Düzeyi Belirleme Aralıkları**

Puan aralık değeri	Memnuniyet düzeyi	Değerlendirme
(-4) – (-2)	Beklenti düzeyinin altında	Memnun değil
(-1) – (+1)	Beklenti düzeyine uygun	Memnun
(+2) – (+4)	Beklenti düzeyinin üstünde	Oldukça memnun

Öneriler bölümünde yer alan iki soruya verilen yanıtlar içerik çözümlemesi yapılarak gruplandırılmıştır. Her öneri grubunun frekans ve yüzdeleri belirlenmiştir.

## 3. BULGULAR ve YORUM

Bu bölümde elde edilen veriler anketin alt boyutlarına uygun olarak ele alınmış ve tablolaştırılmıştır.

### 3.1. Günlük Yaşam Boyutuna İlişkin Bulgular ve Yorum

Tablo 2’de Erasmus öğrencilerinin “günlük yaşam” boyutunda sunulan hizmetlere ilişkin görüşlerine dayalı olarak belirlenen memnuniyet düzeylerine yer verilmektedir. Bu boyuttaki maddelerin tümünde öğrencilerin kendilerine sunulan hizmetleri “beklenti düzeylerine uygun” olarak değerlendirdiği ve bu hizmetlerden “memnun” oldukları görülmektedir. Öğrencilerin “beklenti düzeylerine uygun” sütununda en yüksek yüzdelerle işaretlemiş oldukları maddeler *Üniversitedeki kapalı ve açık alanların güvenli olması* (%88) ve *Üniversitedeki kapalı ve açık alanların temiz ve bakımlı olması* (%86.7) olarak açıklanan hizmetlerdir. Bu maddeleri *Barınma yerinin güvenli olması* (%85.3) ve *Öğrencilerin kültürel, dini, etnik vb. yapılarına uygun sosyal ve kültürel etkinliklerde bulunabilmeleri*” (%85.3) maddeleri izlemektedir. Bu bulgular öğrencilerin gittikleri üniversitenin güvenliğinden, temizliğinden, sosyal ve kültürel etkinliklerde bulunabilmekten memnun oldukları, bir başka deyişle beklentilerine uygun bir hizmet aldıkları biçiminde yorumlanabilir.

“Beklenti düzeyinin altında” sütununa bakıldığında en yüksek yüzdelerin *Sağlık hizmetlerinin gereksinimleri karşılayacak biçimde etkili olarak sunulması* (%17.3) ve *Öğrencilerin sağlık kuruluşlarının hizmetlerinden kolayca yararlanabilmeleri*” (%16.0) maddelerinde olduğu görülmektedir. Bu bulgular öğrenci beklentilerinin altında en az gerçekleşen hizmetlerin özellikle sağlık hizmetleri alt boyutunda olduğunu ortaya koymaktadır. Öğrencilerin beklenti düzeylerinin altında en az gerçekleşen bir başka hizmet türü ise %14.7 ile *Kalacak yer bulma konusunda gerekli*

yardım ve desteğin verilmesi'dir. Yaklaşık her altı öğrenciden biri beklediği sağlık hizmetini ve kalacak yer konusunda almayı beklediği desteği beklentilerinin altında bulmaktadır ve bu durumdan memnun değildir.

“Beklenti düzeyinin üstünde” sütunundaki en yüksek yüzdeler sırasıyla *Barınma yeri ile üniversite arasında ulaşımın kolay olması* (%18.7), *Barınma yerinin büyüklük, temizlik ve nitelik bakımından uygun olması* (%14.7), “Yemek ücretlerinin makul olması” (%14.7) ve *Yemekhane ve kafeteryaların tercihlerinize uygun menülere sahip olması* (%14.7) maddelerine aittir. Öğrenciler diğer maddelere göre bu maddelerde sözü edilen hizmetleri daha çok “beklenti düzeylerinin üstünde” bulduklarını ve “oldukça memnun” olduklarını ifade etmektedirler. Bu bulgular yaklaşık her yedi öğrenciden birinin bu maddelerde sözü edilen hizmetleri beklediğinden daha iyi bulduğunu ortaya koymaktadır.

**Tablo 2. Erasmus Öğrencilerinin “Günlük Yaşam” Boyutuna İlişkin Memnuniyet Düzeyleri**

Maddeler	Beklenti düzeyinin altında		Beklenti düzeyine uygun		Beklenti düzeyinin üstünde		Yanıtız		Toplam	
	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%
Sağlık hizmetlerinin gereksinimleri karşılayacak biçimde etkili olarak sunulması	13	17,3	54	72,0	4	5,3	4	5,3	75	100,0
Öğrencilerin sağlık kuruluşlarının hizmetlerinden kolayca yararlanabilmeleri	12	16,0	50	66,7	8	10,7	5	6,7	75	100,0
Yemekhane ve kafeteryaların tercihlerinize uygun menülere sahip olması	10	13,3	49	65,3	11	14,7	5	6,7	75	100,0
Yemeklerin doyurucu, besleyici ve sağlıklı olması	7	9,3	59	78,7	6	8,0	3	4,0	75	100,0
Yemek yenilen yerlerin temizlik, hijyen ve nitelik bakımından uygun olması	7	9,3	56	74,7	9	12,0	3	4,0	75	100,0
Yemek ücretlerinin makul olması	10	13,3	52	69,3	11	14,7	2	2,7	75	100,0
Kalacak yer bulma konusunda gerekli yardım ve desteğin verilmesi	11	14,7	52	69,3	10	13,3	2	2,7	75	100,0
Barınma yerinin büyüklük, temizlik ve nitelik bakımından uygun olması	10	13,3	52	69,3	11	14,7	2	2,7	75	100,0
Barınma yerinin ücretinin uygun olması	10	13,3	59	78,7	4	5,3	2	2,7	75	100,0
Barınma yeri ile üniversite arasında ulaşımın kolay olması	5	6,7	56	74,7	14	18,7	0	0,0	75	100,0
Barınma yerinin güvenli olması	2	2,7	64	85,3	8	10,7	1	1,3	75	100,0
Üniversite içinde öğrencilerin katılabilecekleri /izleyebilecekleri çeşitli sosyal, kültürel, sportif etkinliklerin olması	10	13,3	58	77,3	6	8,0	1	1,3	75	100,0
Öğrencilerin kültürel, dini, etnik vb. yapılarına uygun sosyal ve kültürel etkinliklerde bulunabilmeleri	5	6,7	64	85,3	4	5,3	2	2,7	75	100,0
Üniversitedeki kapalı ve açık alanların güvenli olması	3	4,0	66	88,0	6	8,0	0	0,0	75	100,0
Üniversitedeki kapalı ve açık alanların temiz ve bakımlı olması	3	4,0	65	86,7	5	6,7	2	2,7	75	100,0

Bu boyutta elde edilen bulgulara genel olarak bakıldığında öğrencilerin büyük çoğunluğunun bulmayı bekledikleri tüm hizmetleri beklentileri ölçüsünde buldukları; beklentilerini aşan ölçülerde buldukları hizmetlerin beslenme ve barınma gereksinimleriyle ilgili olduğu ve beklentilerini karşılayacak düzeyde olmayan hizmetlerin sağlıkla ilgili boyutta ve kalacak yer konusunda verilmesi beklenen desteğe ilişkin olduğu söylenebilir.

### 3.2. Akademik Yaşam Boyutuna İlişkin Bulgular ve Yorumlar

Tablo 3 öğrencilerin “akademik yaşam” boyutunda sunulan hizmetlere ilişkin görüşlerine dayalı olarak belirlenen memnuniyet düzeylerini yansıtmaktadır. Tabloya bakıldığında öğrencilerin en yüksek yüzdelerle “beklenti düzeylerine uygun” buldukları hizmetler *Öğretim elemanlarının derslerine hazırlıklı gelmeleri* (%89.3) ve *Eğitim ortamlarının fiziksel açıdan uygun olması* (% 89.3) maddelerinde yer almaktadır. “Beklenti düzeyinin altında” sütununa bakıldığında öğrencilerin yüzde olarak en fazla yoğunlaştığı maddeler *Akademik danışmanın gereksinim duyulduğunda ulaşılabilir olması* (%17.3) ve *Akademik danışmanın Erasmus öğrencilerinin sorunları hakkında yeterli bilgi sahibi ve sorun çözmeye istekli olması* (%20.0) maddeleridir. Bu bulgular, akademik danışmanlık hizmetlerinin diğer hizmetlere göre daha az tatmin edici bir düzeyde yürütüldüğü biçiminde yorumlanabilir. “Beklenti düzeyinin altında” sütununa bakıldığında en yüksek yüzdelerle öğrenci memnuniyetsizliğini yansıtan diğer iki madde *Üniversitede ders kitaplarının ya da yardımcı kaynakların satın alınabileceği kitap satış yerlerinin olması* (%18.7) ve *Öğretim elemanlarının dersleri AKTS yüküne uygun olarak yürütmeleri* (%14.7) maddeleridir. Özellikle *Öğretim elemanlarının dersleri AKTS yüküne uygun olarak yürütmeleri* maddesinin bu sütunda en yüksek yüzdelerden biri olması Erasmus programının temel anlayışına uygun olmayan bir durumu yansıtmaktadır.

**Tablo 3. Erasmus Öğrencilerinin “Akademik Yaşam” Boyutuna İlişkin Memnuniyet Düzeyleri**

Maddeler	Beklenti düzeyinin altında		Beklenti düzeyine uygun		Beklenti düzeyinin üstünde		Yanıtsız		Toplam	
	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%
Akademik danışmanın gereksinim duyulduğunda ulaşılabilir olması	13	17,3	49	65,3	9	12,0	4	5,3	75	100,0
Akademik danışmanın Erasmus öğrencilerinin sorunları hakkında yeterli bilgi sahibi ve sorun çözmeye istekli olması	15	20,0	50	66,7	9	12,0	1	1,3	75	100,0
Ders alınan öğretim elemanlarının Erasmus öğrencilerine karşı ilgili ve onlara yardımcı olmaları	10	13,3	58	77,3	6	8,0	1	1,3	75	100,0
Ders alınan öğretim elemanlarının iletişim kurulabilir, yardım alınabilir olmaları	5	6,7	62	82,7	7	9,3	1	1,3	75	100,0
Öğretim elemanlarının derslerde öğrencilere yönelik davranışlarında adil ve tarafsız olmaları	5	6,7	59	78,7	9	12,0	2	2,7	75	100,0
Öğretim elemanlarının derslerine hazırlıklı gelmeleri	2	2,7	67	89,3	4	5,3	2	2,7	75	100,0
Öğretim elemanlarının görevlerini seyerek ve coşkulu bir biçimde yapmaları	2	2,7	64	85,3	7	9,3	2	2,7	75	100,0
Öğretim elemanlarının güncel bilgileri ve son gelişmeleri derslerine yansıtmaları	3	4,0	62	82,7	6	8,0	4	5,3	75	100,0
Öğretim elemanlarının dersleri zamanında başlatıp bitirmeleri	4	5,3	65	86,7	4	5,3	2	2,7	75	100,0
Öğretim elemanlarının öğretme etkinliklerinde yeterli materyali ve teknolojik araç-gereçleri kullanmaları	1	1,3	61	81,3	11	14,7	2	2,7	75	100,0
Öğretim elemanlarının adil ve tarafsız bir biçimde değerlendirme yapmaları	4	5,3	66	88,0	4	5,3	1	1,3	75	100,0

**Tablo 3. (Devam) Erasmus Öğrencilerinin “Akademik Yaşam” Boyutuna İlişkin Memnuniyet Düzeyleri**

Maddeler	Beklenti düzeyinin altında		Beklenti düzeyine uygun		Beklenti düzeyinin üstünde		Yanıtız		Toplam	
	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%
Öğretim elemanlarının derslerde çeşitli ve etkili öğretim yöntemlerini kullanmaları	3	4,0	61	81,3	9	12,0	2	2,7	75	100,0
Öğretim elemanlarının dersleri ECTS yüküne uygun olarak yürütmeleri	11	14,7	54	72,0	6	8,0	4	5,3	75	100,0
Ders dışında öğrencilerin yapmaları gereken çalışmaların (proje, uygulama, ödev, bireysel çalışma, v.b.) öğrenmeye ve dersteki başarıya katkı sağlayıcı olması	4	5,3	60	80,0	8	10,7	3	4,0	75	100,0
Öğrencilerin ilgi ve gereksinimlerine uygun yeterince seçmeli dersin olması	8	10,7	58	77,3	5	6,7	4	5,3	75	100,0
Eğitim ortamlarının fiziksel açıdan uygun olması	2	2,7	67	89,3	4	5,3	2	2,7	75	100,0
Kütüphanenin fiziksel açıdan uygun ve yeterli olması	5	6,7	66	88,0	3	4,0	1	1,3	75	100,0
Kütüphane kaynaklarının yeterli olması	7	9,3	64	85,3	4	5,3	0	0,0	75	100,0
Bilgisayar, fotokopi, internet, v.b. destek hizmetlerinin sayı ve hizmetin sürekliliği açısından yeterli olması	6	8,0	61	81,3	7	9,3	1	1,3	75	100,0
Öğrenme mekanlarının (sınıf, lab., atelye, bilgisayar, etkinlik odaları, v.b.) sayı ve nitelik yönünden yeterli olması	3	4,0	64	85,3	7	9,3	1	1,3	75	100,0
Üniversitede ders kitaplarının ya da yardımcı kaynakların satın alınabileceği kitap satış yerlerinin olması	14	18,7	55	73,3	3	4,0	3	4,0	75	100,0

“Beklenti düzeyinin üstünde” sütununa bakıldığında en yüksek yüzdeler, *Öğretim elemanlarının öğretim etkinliklerinde yeterli materyali ve teknolojik araç-gereçleri kullanmaları* (%14.7), *Akademik danışmanın gereksinim duyulduğunda ulaşılabilir olması* (%12.0), *Akademik danışmanın Erasmus öğrencilerinin sorunları hakkında yeterli bilgi sahibi ve sorun çözmeye istekli olması* (%12.0), *Öğretim elemanlarının derslerde öğrencilere yönelik davranışlarında adil ve tarafsız olmaları* (%12.0) ve *Öğretim elemanlarının derslerde çeşitli ve etkili öğretim yöntemlerini kullanmaları* (%12.0) maddelerinde yer almaktadır. Bu bulgular yaklaşık her beş ya da altı öğrenciden birinin bu maddelerde sözü edilen hizmetlerden “beklenti düzeylerinin üstünde” memnun olduğunu göstermektedir.

Erasmus öğrencilerinin “Akademik Yaşam” boyutundaki görüşlerine ilişkin bulgulara genel olarak bakıldığında ortaya çıkan ilginç bir durumun *Akademik danışmanın gereksinim duyulduğunda ulaşılabilir olması* ve *Akademik danışmanın Erasmus öğrencilerinin sorunları hakkında yeterli bilgi sahibi ve sorun çözmeye istekli olması* maddelerine ilişkin olduğu görülmektedir. Bu maddelerden hem “beklenti düzeyinin altında” hem de “beklenti düzeyinin üstünde” olarak alınan cevapların yüzdelerinin en yüksek düzeyde olduğu görülmektedir. Bu durum, öğrencilerin akademik danışmanın rolüne ilişkin algılarının farklılık göstermesinden kaynaklanmış olabilir.

### 3.3. Öğrenci Destek Hizmetlerine İlişkin Bulgular ve Yorumlar

Öğrencilerin “öğrenci destek hizmetlerine” ilişkin görüşlerine dayalı olarak elde edilen yüzdeler Tablo 4’de yer almaktadır. Diğer boyutlarda olduğu gibi bu boyuta ilişkin öğrenci görüşleri de en yüksek yüzdelerle “beklenti düzeyine uygun” sütununda toplanmaktadır. Bu bulgu öğrencilerin “Öğrenci Destek Hizmetleri”nden “beklenti düzeyine uygun” biçimde memnun olduklarını ortaya koymaktadır. “Beklenti düzeyine uygun” sütununa bakıldığında *AB ofisindeki görevlilerin Erasmus öğrencilerinin sorunlarına duyarlı olması* maddesinde öğrencilerin en yüksek yüzdeyle (%90,7) yer aldıkları görülmektedir. Bu aynı zamanda öğrencilerin 42 madde içinde, “beklenti düzeyine uygun” sütununda, en yüksek yüzde ile memnun oldukları hizmete işaret etmektedir. *Üniversitede öğrenciden beklenen rol ve sorumlulukların açıkça tanımlanmış olması* maddesi de %85,3 ile öğrencilerin memnun oldukları destek hizmetleri arasında ikinci sırada yer almaktadır. Öğrencilerin üçüncü sırada beklentilerine uygun buldukları öğrenci destek hizmeti ise %81,3 ile *Öğrencilerin şikâyetlerini iletebilecekleri kanalların/görevlilerin olması ve şikâyetlerinin dikkate alınması*’dır.

**Tablo 4. Erasmus Öğrencilerinin “Öğrenci Destek Hizmetleri” Boyutuna İlişkin Memnuniyet Düzeyleri**

Maddeler	Beklenti düzeyinin altında		Beklenti düzeyine uygun		Beklenti düzeyinin üstünde		Yanıtsız		Toplam	
	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%
Öğrenci İşleri Birimi’nin Erasmus öğrencilerine yeterli desteği vermeleri	10	13,3	60	80,0	4	5,3	1	1,3	75	100,0
AB ofisindeki görevlilerin Erasmus öğrencilerinin sorunlarına duyarlı olması	7	9,3	68	90,7	0	0,0	0	0,0	75	100,0
Öğrencilerin şikâyetlerini iletebilecekleri kanalların/görevlilerin olması ve şikâyetlerinin dikkate alınması	9	12,0	61	81,3	5	6,7	0	0,0	75	100,0
Öğrencilere sağlanan finansal desteğin yeterli olması	12	16,0	57	76,0	2	2,7	4	5,3	75	100,0
Üniversitede öğrenciden beklenen rol ve sorumlulukların açıkça tanımlanmış olması	3	4,0	64	85,3	3	4,0	5	6,7	75	100,0
Üniversiteye uyum (oryantasyon) sağlama konusunda yeterli rehberlik ve danışma hizmetlerinin olması	15	20,0	55	73,3	3	4,0	2	2,7	75	100,0

“Beklenti düzeyinin altında” sütununda öğrencilerin en yüksek yüzdelerle yer aldıkları, bir başka deyişle en az memnun oldukları maddeler sırasıyla *Üniversiteye uyum (oryantasyon) sağlama konusunda yeterli rehberlik ve danışma hizmetlerinin olması* (%20.0), *Öğrencilere sağlanan finansal desteğin yeterli olması* (%16.0) ve *Öğrenci İşleri Birimi’nin Erasmus öğrencilerine yeterli desteği vermeleri* (%13.3) maddeleridir. Bu bulgular her dört ya da beş öğrenciden birinin gittikleri üniversiteye uyum sağlama, öğrenimlerini sürdürmek için yeterli olan mali kaynağa sahip olma ya da öğrenci işleri hizmetlerinden yararlanma konusunda beklentilerini karşılamayan durumlarla karşılaştıklarını ortaya koymaktadır.

Öğrencilerin “beklenti düzeylerinin üstünde” bir hizmet aldıklarını en yüksek yüzde ile ifade ettikleri maddenin *Öğrencilerin şikâyetlerini iletebilecekleri kanalların/görevlilerin olması ve şikâyetlerinin dikkate alınması* (%6.7) maddesidir. “Beklenti düzeyinin üstünde” sütununa genel olarak bakıldığında bu sütundaki yüzdelerin diğer sütunlara göre daha düşük olduğu görülmektedir. Bu durum öğrencilerin bu boyutta daha çok “beklentilerine uygun” ya da “beklenti düzeyinin altında” bir memnuniyet düzeyine sahip oldukları biçiminde yorumlanabilir.

### 3.4. Yurt Dışına Gidecek Öğrencilere ve AB Ofisine Önerilere İlişkin Bulgular ve Yorum

Erasmus öğrencilerinin yurt dışına gitmek isteyen diğer öğrencilere önerileri Tablo 5’te yer almaktadır. Tabloda frekansı en yüksek olan önerilere yer verilmiştir.



Öğrencilerin yarısı Erasmus programının amacını daha çok bir yabancı dil geliştirme programı olarak algılamaktadır. Buna bağlı olarak yabancı dilini geliştirmek isteyen öğrencilere Erasmus programını önermektedirler. Öğrencilerin %30,7'si kendinden emin ve girişken olmanın; %20'si farklı kültürlerle saygılı olmanın ve her türlü farklılığa açık olmanın yabancı bir ülkede yaşama ve Erasmus programına katılma bakımından önemli olduğunu ifade etmektedir. Önerilerden biri de Erasmus öğrencisi olarak yurt dışına gidecek öğrencilerin, gidecekleri ülke ve üniversite hakkında araştırma yapmalarıdır (%29,3).

**Tablo 5. Yurt Dışına Gitmeyi Düşünen Öğrencilere Öneriler**

Gidecek öğrencilere öneriler	f	%
Yabancı dillerinin gelişimine katkıda bulunması için Erasmus programına yönelmeleri	35	50,0
Girdikleri her ortamda kendilerinden emin ve girişken olmaları	23	30,7
Yurtdışındaki üniversite ile bağlantı kurmaları ve gidecekleri ülke hakkında ayrıntılı bir araştırma yapmaları	22	29,3
Farklı kültürlerle saygılı ve her türlü farklılığa açık olmaları	15	20,0

Tablo 6'da Erasmus öğrencilerinin Hacettepe Üniversitesi AB Ofisine yönelik öneriler yer almaktadır. Tabloda frekansı en yüksek olan dört öneriye yer verilmiştir.

**Tablo 6. Hacettepe Üniversitesi AB Ofisine Öneriler**

AB Ofisine öneriler	f	%
Öğrencileri hem gidecekleri ülke hem de üniversite hakkında bilgilendirme sürecinin daha uzun ve ayrıntılı tutulması	15	20,0
Öğrenci ile AB ofisi arasında daha etkili bir iletişim kurulması	11	14,6
Daha fazla öğrencinin Erasmus programına teşvik edilmesi ve bu programın tanıtımının daha yaygın bir biçimde yapılması	8	10,7
Değişim programından yararlanan Erasmus öğrencileri ile yeni Erasmus öğrencilerinin sıkça bir araya getirilerek etkileşimin sağlanması	6	8,0

Öğrencilerin AB ofisine önerdiği ilk dört öneri birbirini desteklemektedir. Bu önerilerin tamamı AB ofisi ile öğrenciler arasındaki iletişime ilişkindir. Öğrenciler öncelikle gidecekleri ülke ve üniversite hakkında bilgilendirilmeyi; Erasmus programının daha iyi tanıtılmasını ve yurt dışından dönmüş ve gidecek olan öğrenciler arasında bir etkileşim ortamının sağlanmasını önermektedirler. Bu önerilerin gerçekleşmesinin, öğrenci ile AB ofisi arasında "daha iyi bir iletişim" kurulmasına bağlı olduğunu düşündükleri biçiminde yorumlanabilir.

Tablo 5 ve Tablo 6'deki öneriler birlikte ele alındığında, gidilecek üniversite ve ülke hakkında daha fazla bilgiye gereksinim duyulduğu anlaşılmaktadır. Öğrencilerin hem gidecek olan öğrencilere, hem de AB ofisine benzer öneride bulunmaları bunun göstergesi olarak düşünülebilir.

#### 4. SONUÇ VE ÖNERİLER

Bu bölümde araştırma sonunda elde edilen bulgulara dayalı olarak geliştirilen sonuç ve öneriler yer almaktadır.

##### 4.1. Sonuç

Öğrencilerin büyük çoğunluğu "günlük yaşam", "akademik yaşam" ve "öğrenci destek hizmetleri" boyutlarında kendilerine sunulan hizmetlerin niteliğini beklentilerine uygun bulmaktadırlar. Ancak bazı hizmetlerde beklentisi karşılanmayan öğrenci sayısının dikkate değer sayıda olduğunun göz ardı edilmemesi gerekir.

##### 4.2. Öneriler

Bu araştırmanın bulgularına dayalı olarak, araştırma sonuçlarının Erasmus öğrencisi olarak yurt dışına gidecek öğrencilerle paylaşılması, Hacettepe Üniversitesi AB Ofisinin yurt dışına giden öğrencilerin akademik danışmanları ile doğrudan temasa geçmesi ve belli aralıklarla öğrenciler

hakkında bilgi istemesi sağlanabilir. Ayrıca öğrencilerin sağlık hizmetlerinden daha etkili ve güvenilir biçimde yararlanabilmeleri için giden öğrencilerin sağlık sigortası yaptırımlarının kolaylaştırılması, öğrencinin gideceği üniversitenin AB Ofisi ile yapılan ön çalışmalarda öğrenciye kalacak yer bulunması, oryantasyon programı sunulması konularının öncelikli olarak ele alınması önerilebilir.

## KAYNAKLAR

- A.B. Eğitim ve Gençlik Programları Merkezi Başkanlığı, (2005). *Bolonya Süreci'nin Türkiye'de uygulama projesi 2004-2005 çalışma raporu*. Ankara.
- Altbach, P. ve Teichler, U. (2001). Internationalization and exchanges in a globalized university. *Journal of Studies in International Education*, 5, 5–25.
- Balcı, A. (2004). *Sosyal Bilimlerde Araştırma: Yöntem Teknik ve İlkeler*. Ankara: PegemA.
- Corbett, A. (2003). Ideas, institutions and policy entrepreneurs: towards a new history of higher education in the European Community, *European Journal of Education*, 33, 315–330.
- DPT, (2000). *8. Beş Yıllık Kalkınma Planı 2001 – 2005*, Ankara: DPT.
- European Union (EU), (2005). 'Activities of the European Union', Europa. <http://europa.eu.int/scadplus/leg/en/cha/c11043.htm>.
- Figlewicz, R ve Williams, J. (2005). *How satisfied are Erasmus Students? bildiri sunumu 27<sup>th</sup> Annual Fair Forum*, 28-31 August, Riga, Litvanya.
- Hacettepe Üniversitesi, (2006). *AB Ofisi Avrupa Birliği Eğitim ve Gençlik Programları Çalışma Raporu*, Ankara: Hacettepe Üniversitesi.
- Harvey, L., (2001), *Student Feedback: a report to the Higher Education Funding Council for England* (Ekim). Çalışma Raporu <http://www.uce.ac.uk/crq>
- Harvey, L., Burrows, A. and Green, D., (1992). *Total Student Experience: A First Report of the QHE National Survey of Staff and Students' Views of the Important Criteria for Assessing the Quality of Higher Education*. Çalışma raporu. Birmingham: UCE
- Papatsiba, V. (2005). Student mobility in Europe: An academic, cultural and mental journey? Some conceptual reflections and empirical findings, *International Perspectives on Higher Education Research*, 3, 29-65.
- Papatsiba, V. (2006). Making higher education more European through student mobility? Revisiting EU initiatives in the context of Bologna Process, *Comperative Education*, 42, 93-111.
- Rekkedal, T., ve Qvist-Eriksen, S., (2003). The Student's Need for and Satisfaction with Student Support Services, çalışma raporu, Bekkestua.
- Stronkhorst, R. (2005). Learning outcomes of international mobility at two Dutch institutions of Higher Education. *Journal of Studies in International Education*, 9, 292-317.
- T.C. Mili Eğitim Bakanlığı (1999). *Bolonya Deklarasyonu – Avrupa Yüksek Öğretim Alanı*. <http://yogm.meb.gov.tr/BolonyaDeklarasyonu.htm>
- Tauch, C. (2004). Almost half-time in the Bologna Process—where do we stand? *European Journal of Education*, 39, 275–288.
- Teichler, U. (2004). Temporary study abroad: the life of ERASMUS students. *European Journal of Education*, 39, 395-408
- Teichler, U. (2001). Changes of ERASMUS under the umbrella of SOCRATES. *Journal of Studies in International Education*, 5, 201-227.
- Teichler, U., Gordon, J. ve Maiworm, F. (2001). *Socrates 2000 Evaluation Study* (Brussels, European Commission). <http://europa.eu.int/comm/education/programmes/evaluation/>
- Weirs-Jensen, J., Stensaker, B., ve Groggaard, J.B. (2002). Student Satisfaction: Towards an empirical deconstruction of the concept. *Quality in Higher Education* 8, 183-96.

### Extended Abstract

In various EU documents it is emphasized that student mobility in higher education is important to create a shared European consciousness and necessary to support the mobility in all over Europe for this purpose. Mobility in higher education in European scale started with pilot projects in 1987 and in 1995 was shifted into a structured framework with Socrates-Erasmus programmes as student/staff exchange programmes. The purpose of the programme is to enhance the quality of higher education and European dimension. Turkey joined this programme in 2003. Student mobility in higher education in all Europe has been going on increasingly within the framework of Erasmus Programme. Identifying expectation and satisfaction levels of the students attending Erasmus programmes are crucially important in terms of correction and development efforts of the programme. This study was carried out within this perspective. Within this context, the purpose of this study is to identify the satisfaction levels of Hacettepe University outgoing Erasmus students related to daily life, academic life and student support services provided and recommendations of these students to EU office and other students planning to go abroad with Erasmus Programmes. The study was designed and carried out as a descriptive study with survey model. The data were collected through the administration of Hacettepe University Erasmus Student Questionnaire developed by the researchers from 75 Erasmus outgoing students in 2005-2006 academic year. In the questionnaire development process, sub-dimensions of the questionnaire were determined based on the related literature at the first stage. At the second stage, items were formed under these sub-dimensions. Finally, draft questionnaire form was administered to 30 Erasmus outgoing students in 2004-2005 academic year and some corrections were made in the items. The questionnaire consisted of four sections: General Information, The Services Provided, Outcomes and Recommendations. The final form of the questionnaire was administered to Erasmus students coming back in 2005-2006 academic year with the help of EU Office. Only expectation and satisfaction levels on services and recommendations are dealt with in this paper. In data analysis, frequency and percentages for each item were computed. In relation to each item, the difference between expectation and satisfaction levels for each item is calculated and the difference is treated as the satisfaction level. Difference scores ranged between -4 and +4. The findings are presented under the classification of the student groups whose expectations were undermet, met as desired, and overmet. Content analysis was applied to the responses to the two questions in the recommendation section. Recommendations were grouped and their frequencies and percentages were calculated. The findings of the study can be summarised as follows: It is understood that expectations of students related to services provided within daily life are satisfied very much. Findings show that the students are satisfied with the security, cleanness, and social and cultural activities of the universities where they have been to. The vast majority of the students are also satisfied with the services provided within academic life. Students are highly satisfied with the items *The faculty are well-prepared for their classes* and *Educational environment regarding physical conditions are adequate*. In the student group whose expectations is undermet, the items *Academic advisor is available when needed* and *Academic advisor is knowledgeable enough and willing to solve the problems of Erasmus students* got higher percentages. Findings revealed that academic advisory services were met with less satisfaction compared to other services. In the student group whose expectations are overmet, the items *The faculty use appropriate material and equipment in their teaching activities*, *Academic advisor is available when needed*, *Academic advisor is knowledgeable enough and willing to solve the problems of Erasmus student*, *The faculty are fair and unbiased in their assessment and evaluations*, and *The faculty use various and effective teaching methods* got higher percentages. These findings showed that one out of five or six students are oversatisfied with the services explained in these items. Student views show that expectations of the students on student support services were met with the highest percentages. In the student group whose expectations are met as desired, the items *EU Office staff are responsive to the problems of Erasmus students*, *Roles and responsibilities expected from students at the university are well-described*, and *Channels for expressing student complaints are readily available and their complaints are concerned* got the highest percentages. In the student group whose expectations were undermet, items *Adequate counselling and guidance services are provided to students regarding their orientation*, *Financial aids provided to the students are adequate*, and *Registration Office provided adequate support for Erasmus students* got higher percentages. The findings revealed that one out of four or five students were not satisfied with orientation, financial aids, and registration office services. Students recommend that (1) students should be informed extensively about the country where they will go, (2) interaction sessions between the Erasmus students coming back and planning to go should be provided (3), students should be better informed about Erasmus programmes. In conclusion, the study revealed that the expectations related to daily life, academic life and student support services provided of the vast majority of the students were met properly. However, it was also identified that significant number of students were dissatisfied with some of the services.