



<http://kefad.ahievran.edu.tr>

Ahi Evran Üniversitesi Kırşehir Eğitim Fakültesi Dergisi

ISSN: 2147 - 1037

Examination of Student Satisfaction with the Faculty of Education within the Scope of Quality Services in Higher Education

Fatma Hümeysra Yücel

Article Information



CrossMark

DOI: 10.29299/kefad.1220733

Received: 18.12.2022

Revised: 17.07.2023

Accepted: 03.09.2023

Keywords:

Quality Services in Higher
Education,

Student Satisfaction,

Higher Education,

Faculty of Education,

Teacher Candidates

Abstract

Quality services in higher education and the participation of all stakeholders in universities should be assimilated, education and training activities should be improved and developed, and the institution should be systematically monitored and managed holistically. In this context, student satisfaction is examined according to the meeting of the needs, expectations and demands of the services received by the students from higher education. This study aims to determine the student satisfaction with the faculty of education within the scope of quality services in higher education, depending on various indicators and demographic variables. The present study was based on descriptive research and a relational survey model. The data were obtained from 275 teacher candidates who continued their education in the faculty of education of a state university. The scale used in this study consisted of six sub-dimensions, and 45 expressions and statistical analysis was performed. The overall satisfaction levels of the students of the Faculty of Education were determined above average and at a high level. Differences were found according to gender and department variables. On the basis of gender, the level of "satisfaction with social and cultural activities" was determined at a higher rate in male students. The level of "satisfaction with the monitoring, evaluation, and quality management of education-training" was determined at a higher rate in female students and was realized at the same level in other dimensions. Based on department, the satisfaction level of the students in the Preschool Education and Classroom Education Departments was at a higher level compared to the students in other departments.

Yükseköğretimde Kalite Hizmetleri Kapsamında Eğitim Fakültesi Öğrenci Memnuniyetlerinin İncelenmesi

Makale Bilgileri



CrossMark

DOI: 10.29299/kefad.1220733

Yükleme: 18.12.2022

Düzeltilme: 17.07.2023

Kabul: 03.09.2023

Anahtar Kelimeler:

Yükseköğretimde Kalite
Hizmetleri,

Öğrenci Memnuniyetleri,

Yükseköğretim,

Eğitim Fakültesi,

Öğretmen Adayları

Öz

Yükseköğretimde kalite hizmetleri ile üniversitelerde tüm paydaşların katılımının özümnenmesi, eğitim-öğretim faaliyetlerinin iyileştirilmesi ve geliştirilmesi, kurumun sistematik olarak izlenmesi ve bütüncül bir biçimde yönetilmesi gerekmektedir. Bu kapsamda ele alınan öğrenci memnuniyetleri ise öğrencilerin yükseköğretimden aldıkları hizmetlerin ihtiyaç, beklenti ve taleplerinin karşılama durumlarına göre incelenmektedir. Araştırmanın amacı, yükseköğretimde kalite hizmetleri kapsamında eğitim fakültesi öğrenci memnuniyetlerinin çeşitli göstergeler ve demografik değişkenlere bağlı olarak belirlenmesidir. Araştırmada betimsel araştırma ve ilişkisel tarama modeli esas alınmıştır. Veriler bir devlet üniversitesinin eğitim fakültesinde öğrenimlerini sürdüren 275 öğretmen adayından elde edilmiştir. Araştırmada kullanılan ölçek 6 alt boyut, 45 ifadeden oluşmuş ve istatistiksel analizler ile çözümlenmiştir. Eğitim fakültesi öğrencilerinin toplam memnuniyet düzeyleri ortalamanın üstünde ve yüksek düzeyde belirlenmiştir. Cinsiyet ve bölüm değişkenlerine göre farklılıklar bulunmuştur. Cinsiyet bazında "sosyal ve kültürel faaliyetlerden memnuniyet" düzeyi erkek öğrencilerde, "eğitim- öğretimin izlenmesi, değerlendirilmesi ve kalite yönetiminden memnuniyet" düzeyi kadın öğrencilerde daha yüksek oranda belirlenmiş, diğer boyutlarda aynı düzeyde gerçekleşmiştir. Bölüm bazında ise Okul Öncesi Eğitimi ve Sınıf Eğitimi Bölümlerindeki öğrencilerin memnuniyet düzeyi diğer bölümlerdeki öğrencilere kıyasla daha yüksek düzeyde tespit edilmiştir.

Sorumlu Yazar: Fatma Hümeysra Yücel, Öğr. Gör. Dr., Kırşehir Ahi Evran Üniversitesi, Türkiye, fhyucel@ahievran.edu.tr, ORCID ID: 0000-0002-5991-6502.

Atıf için: Yücel, F. H. (2023). Yükseköğretimde kalite hizmetleri kapsamında eğitim fakültesi öğrenci memnuniyetlerinin incelenmesi. *Kırşehir Eğitim Fakültesi Dergisi*, 24(3), 1889-1922.

Giriş

Yükseköğretim küreselleşme ve bilgi toplumunun getirisiyle birlikte piyasa merkezli değişen bir yapıya bürünmekte, rekabet unsurlarının çoğalması, kamu desteklerinde azalma, öğretimde farklı sistemlerin oluşturulması ve üniversitelerde kalite hizmetlerinin gelişimine ve belirli kalite güvence sistemlerinin ortaya çıkmasına neden olmaktadır (Tezsürücü ve Bursalıoğlu, 2013). Bu etkenlerden ötürü uluslararası ve ulusal düzeyde kalite standartlarının oluşturulmasına dönük modern yaklaşımlar benimsenmeye başlamıştır. Farklı biçimlerde belirlenen standartlar, ölçme ve değerlendirmekten öte kaliteyi geliştirmeyi öncelemektedir. Ayrıca akreditasyon, toplam kalite yönetimi veya sürekli kalite iyileştirme ile ilgili Kaizen biçimiyle kalitenin oluşturulmasına yönelik yaklaşımlar yükseköğretimdeki kalite çalışmalarına rehberlik etmiştir (Rehber, 2007, s. 235-236).

Yükseköğretimde kalite hizmetleri kapsamında incelenen “kalite kavramı, Latince kökenli bir kelime olup “qualitas” sözcüğünden türetilmiştir ve “üstün nitelik” şeklinde tanımlanmaktadır (Oxford English Dictionary, 2022). Kalite kavramının öncülerine göre “kullanıma ve ihtiyaçlara uygunluk” (Crosby, 1992; Juran, 1988), “hiç son bulmayan bir sürekli iyileştirme döngüsü” (Deming, 1982), “müşterilerin ihtiyaçlarını en düşük maliyet ile ilk ve her seferinde karşılamak” (Flood, 1993) olarak ifade edilmektedir. Kalite kavramına ilişkin alan yazındaki güncel tanımlara bakıldığında “kalite” kavramı TSE’ye göre [Türk Standartları Enstitüsü] “*Bir kuruluş, müşteri ve diğer ilgili tarafların ihtiyaç ve beklentilerinin karşılanması suretiyle, değer katan; davranış, tutum, faaliyet ve prosesler ile neticelenen bir kültürün teşvik edilmesidir.*” (TSE, 2015); “*bir örgütün çıktıklarına kattığı değer düzeyinin algılanması ve bunların belirlenen özellikleri ile kriterleri karşılama derecesidir.*” (Avcı, 2019) şeklinde betimlenmektedir.

Yükseköğretim kurum ve kuruluşlarıyla birlikte fonksiyonel olarak toplumun kalkınmasında öncü bulunmakta ve hizmet kalitesini önceleyen ve önemseyen kurumlar hâline gelmektedir (Bayrak, 2007). 1980li yıllardan sonra uluslararası ve ulusal seviyelerde yükseköğretimde kalitenin güvence altına alınmasına yönelik çalışmalar yapılmıştır (Altbach, Reisberg ve Rumbley, 2009; Yükseköğretim Kurulu [YÖK], 2018). Yükseköğretimde geliştirilen kalite güvence sistemleri, yükseköğrenim hizmetinden faydalanan paydaşların asgari ihtiyaçlarını, beklentilerini karşılamak ve paydaşların güvenini kazanmaya dönük gerçekleştirilen denetleme, değerlendirme ve gözden geçirme faaliyetleri şeklinde açıklanmaktadır (Skolnik, 2010).

2000li yıllardan itibaren yükseköğretimde kalite faaliyetlerinin kapsamı genişletilmiştir. Başlıca yapılan çalışmalar: “yükseköğretimde serbest pazar ekonomisi yönelimleri, kalite, verimlilik ve kişisel olarak topluma karşı sorumlu kılınma” (YÖK, 2000), “Bologna Deklarasyonu ile uluslararası düzeyde rekabet gücü” (YÖK, 2005),” kalite güvence sistemi ile ilgili ilk kurul olan YÖDEK’in [Yükseköğretimde Akademik Değerlendirme ve Kalite Geliştirme Komisyonu] kurulmasıdır. Sonrasında ise 2005’te “Yükseköğretim Kurumlarında Akademik Değerlendirme ve Kalite Geliştirme Yönetmeliği” nin çıkarılması, “üniversitelerin ulusal yenilik sistemleri” ve “yükseköğretimde kalite güvencesi ve

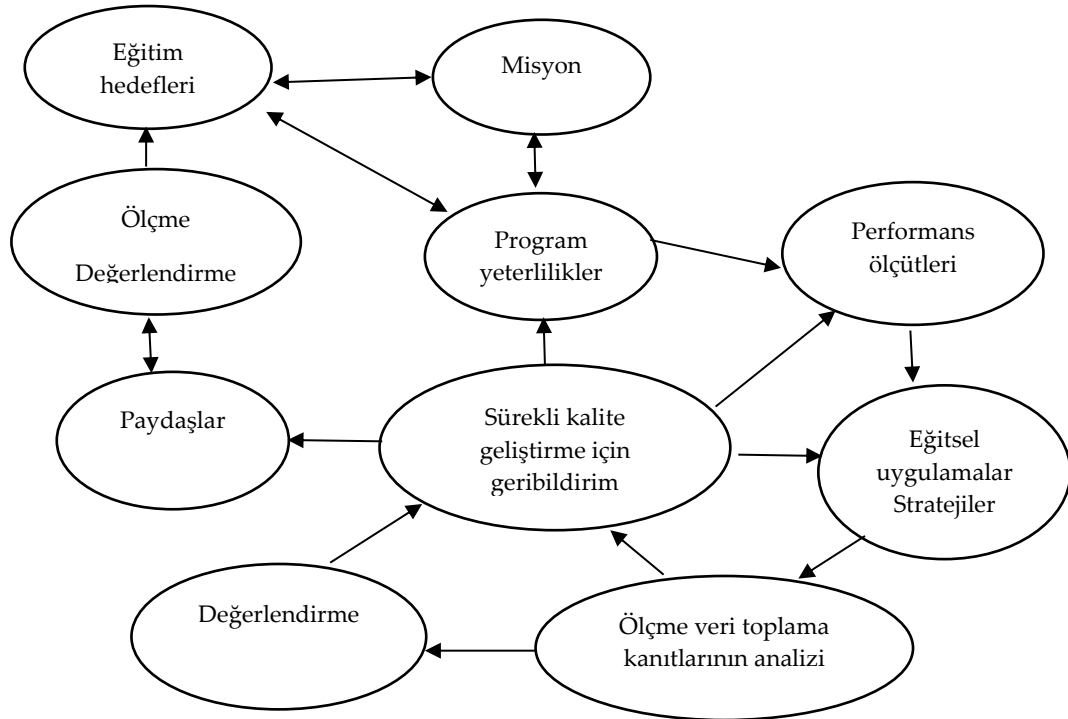
akreditasyon" (YÖK, 2007), "kalite eksenli büyüme" (YÖK, 2014), "Yükseköğretimde Kalite Güvencesi Yönetmeliğinin çıkarılması" (YÖK, 2015) bu yöndeki çalışmaların temelini oluşturmaktadır.

Yükseköğretim Kalite Kurulu [YKK] kurulmuş ve sonradan YÖKAK olarak adlandırılan kurul "Yükseköğretim Kalite Güvencesi Yönetmeliği" (2015) doğrultusunda faaliyetlerine başlamıştır. Yönetmeliğin amacı:

"hem yükseköğretim kurumlarında yürütülen eğitim öğretim ve araştırma faaliyetleri ile bu kurumların idarî hizmetlerinin iç ve dış kalite güvencesi ve akreditasyon süreçlerini hem de bağımsız dış değerlendirme kurumlarının yetkilendirilmesi süreçleri ile bu kapsamda tanımlanan görev, yetki ve sorumluluklara ilişkin esasların düzenlenmesidir"

biçimindedir. Bu yönetmelik ile "yükseköğretimde kalite güvencesi" altında teminat altına alınmakta, iç ve dış kalite süreçleri belirtilmekte, kaliteyle ilgili uluslararası ve ulusal gelişmelerin takip edilmesi öngörülmekte, kalite değerlendirmelerine yer verilmekte, kalite kültürünün geliştirilerek yaygınlaştırılması esas alınmaktadır.

Yükseköğretim kurumları kalite güvence sistemlerini oluşturmak üzere öncelikle amaç ve hedeflerini belirlemeli, sonrasında belirli bir yöntemleri kullanarak kalite durumlarını yayınlanmalıdır. Süreçlerin geliştirilmesi, açık bir biçimde yaygınlaştırılması, kalite süreçlerinin bütün paydaşlarının katılımı ile geliştirilmesi talep edilmektedir (YÖK, 2010). Yükseköğretimdeki kalite süreçleri Şekil 1'de gösterilmektedir.

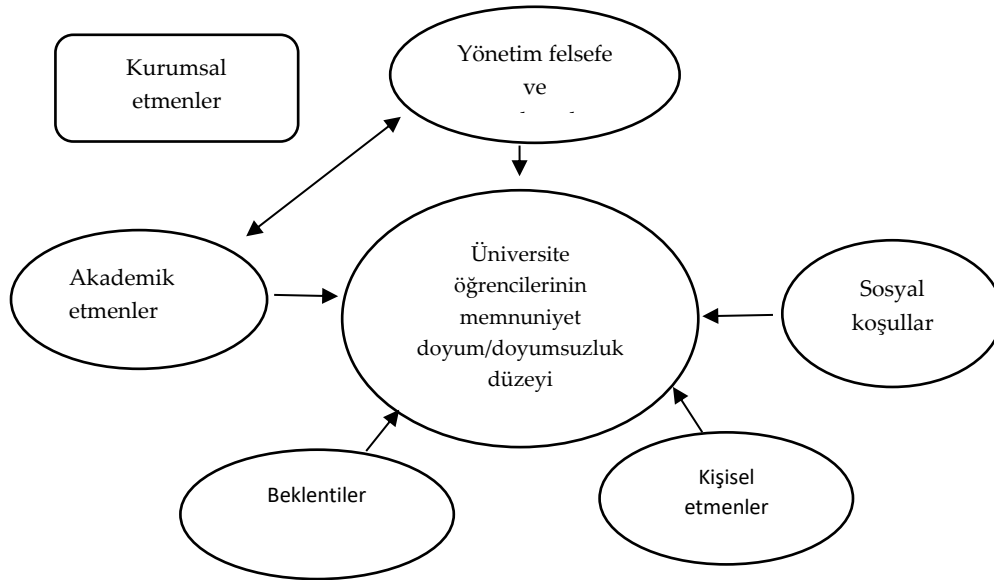


Şekil 1. Yükseköğretimde kalite süreçleri (Taş, 2015; YÖK, 2010)

Şekil 1'e göre öğrenciler, kalite güvence süreçlerine önceden belirlenmiş olan bir dizi ölçütlere göre düzenli bir şekilde dâhil olmaktadır. Bologna Sürecinde uygulanması istenen kalite güvence sistemleri, bağımsız kalite güvence kuruluşlarının yapmakta oldukları değerlendirmelerdir. Böylelikle yükseköğretimde kalite güvencesi süreçlerinde ana paydaşlar olan kalite güvence kuruluşları, hükümet

yetkilileri, yükseköğretim kurumları temsilcileri, akademisyenler ve öğrencilerin değerlendirmelere katılımı ile bağımsız değerlendirmeler olarak ele alındığı genel kabul gören bir ilke olarak sistemlerde yerini almaktadır (YÖK, 2010).

Öğrenci memnuniyetleri doğrudan yükseköğretimde kalite hizmetleri kapsamında gerçekleştirilen durum belirlemeleridir. Bu kavram beklentiler ve gerçekleşen performans arasındaki uyum olarak tasvir edilebilir. Bu bağlamda öğrenci memnuniyetlerini etkileyen farklı etmenler bulunmaktadır: “(i) kurumsal etmenler: (ia) akademik etmenler: eğitimin kalitesi, sınıf içi ve dışında öğrencilerle kurulan iletişim ağları, müfredatlar, derslerde kullanılan kaynaklar (ib) yönetim felsefe ve uygulamaları (ii) sosyal koşullar: üniversitenin sunduğu sosyal, kültürel, sportif olanaklar (iii) beklentiler: üniversite yaşamının öğrencilerin kendilerine sunmuş olduğu akademik ve diğer hizmetler, geleceğe ilişkin beklentiler (iv) kişisel etmenler: kişisel ve demografik unsurlar” biçiminde ifade edilmektedir (Gülcan, Kuştepe ve Aldemir, 2002). Şekil 2’de öğrenci memnuniyetlerini etkileyen etmenler gösterilmektedir.



Şekil 2. Öğrenci memnuniyetlerini etkileyen etmenler (Gülcan, Kuştepe ve Aldemir, 2002).

Şekil 2 incelendiğinde üniversite öğrencilerinin üniversite hayatlarının niteliğine yönelik algılarının farklı boyutlar ile ele alınması gerektiği görülmektedir. Şekilde yer verilen bağımsız değişkenlerin birbirleriyle ve bağımlı değişkenler arasındaki doyumla ilişkileri farklı şekillerde ortaya çıkabilir. Bu etmenlerin sonucunda ise uyumsuzluk gerçekleştiği zaman “öğrenci memnuniyet doyumsuzluğu, uyum gerçekleştiği zaman “öğrenci memnuniyet doyumunu” gelişmektedir. Öğrenci memnuniyet doyum düzeyi arttıkça üniversite öğrencilerinin ihtiyaç ve taleplerininin de karşılanma düzeyi de yükselmektedir.

Üniversite öğrencilerinin algıladıkları fakülte hayatının niteliğine yönelik çalışmalar, üniversite ve fakülte bazında yürütülmektedir (Ilias ve Nor, 2012; Özdemir, 2012). Yapılan araştırmalar ışığında öğrencilerin üniversite yaşamına ilişkin beklentileri ve elde ettikleri deneyimlerin belirlenmesinin,

üniversitenin kalite ve hizmet standartlarını yükseltmesinde önemli bir unsur olarak ön plana çıktığı görülmektedir (Özdemir, Kılınç, Öğdem ve Er, 2013). Benzer biçimde üniversitelerin rekabetçi bir ortam içinde daha fazla başarılı olmalarını sağlamak üzere öğrencilerin algıladıkları üniversite yaşam kalitelerini artırmaları gerektiği vurgulanmaktadır (Poindexter, 2006). Üniversite ortamında farklı etkinliklere katılan, sınıf ortamları ya da dışarıda kendi döneminin kuşağıyla ve öğretim üyeleriyle olumlu yönde ilişkiler kurabilen, çevreyle etkileşimi olan, müzik, tiyatro, resim gibi sanatsal aktivitelere katılan, üniversite hayatının kendisine sunduğu fırsatlardan doyum sağlayabilen bir öğrenci kişisel ve akademik gelişimini de üst düzeyde gerçekleştireceği açıktır (Singh, Augsutine ve Singh, 2010).

Alan yazında yükseköğretimdeki kalite hizmetleri ve öğrenci memnuniyetlerine ilişkin birtakım araştırmalara rastlanılmıştır. Yükseköğretimde kalite arayışları (Tezsürücü ve Bursalıoğlu, 2013), yükseköğretimde kalite güvencesi (Özer ve Küçükcan, 2011; Yöntem ve Mazman, 2023), yükseköğretimde toplam kalite yönetimi (Kalaycı, 2008), yükseköğretimde hizmet kalitesi ve kalite algısı (Ataman ve Adıgüzel, 2019; Cevher, 2015) konulu araştırmalar tespit edilmiştir. Yükseköğretim öğrencilerinin memnuniyet durumlarına yönelik ise (Altaş, 2006; Aygün, 2014; Erdoğan ve Bulut, 2015; Eti İçli ve Vural, 2010; Kalfa ve Çakır, 2020; Karahan, 2013; Sökmen, 2011) çalışmalarının gerçekleştirildiği belirlenmiştir. Alan yazında eğitim fakülteleri öğrencilerinin memnuniyetlerine ilişkin sınırlı çalışmaya rastlanıldığından dolayı hazırlanan bu çalışma ile alan yazındaki boşluğu gidermek ve alana katkı sunmak hedeflenmektedir.

Öğretmen yetiştirme amacına hizmet eden eğitim fakültelerinde öğrenim gören üniversite öğrencilerinin aldıkları eğitimin hizmet kalitesi bakımından ölçümlenmesi ve belirli periyotlarla güncellenmesi gerekmektedir. Bu doğrultudan hareketle çalışma hazırlanmış ve yükseköğretimde kalite hizmetleri kapsamında eğitim fakültesi öğrenci memnuniyetlerinin çeşitli göstergeler ve demografik değişkenlere bağlı olarak belirlenmesi amaçlanmıştır. Aşağıda yer verilen alt problemlere cevap aranmıştır:

Yükseköğretimde kalite hizmetleri kapsamında;

- 1) Eğitim fakültesi öğrenci memnuniyet düzeyleri nasıldır?
- 2) Eğitim fakültesi öğrenci memnuniyet düzeylerinin boyutları arasındaki ilişki nasıldır?
- 3) Eğitim fakültesi öğrenci memnuniyet düzeyleri a) cinsiyet b) bölüm bazında anlamlı farklılık göstermekte midir?

Yöntem

Araştırmanın Modeli

Bu çalışma nicel araştırma türünde gerçekleştirilmiştir. Bu türdeki araştırmalar genellikle bir teorinin test edilmesi üzerine kurulu olan; bir problem durumunun sayısal ölçüm ve istatistik teknikler kullanılarak analizin gerçekleştirildiği görgül araştırma biçimidir (Dobbin ve Gatowski, 1999; Punch,

2005). Betimsel araştırmalar bu kapsam içerisinde yer almakta olup bir grubun belli özelliklerini belirlemeye yönelik hazırlanmaktadır. Araştırmanın modeli ise ilişiksel tarama modeline uygun olarak biçimlendirilmiştir. Bu model ile iki veya daha fazla değişken arasında var olan ilişkileri tespit etmek ve neden-sonuçla ilgili ipuçları elde etmek amaçlanmaktadır (Büyüköztürk, Çakmak, Akgün, Karadeniz ve Demirel, 2017).

Araştırmanın Evren ve Örneklemi

Araştırmanın evreni 2021-2022 eğitim öğretim yılı güz döneminde bir devlet üniversitesinin eğitim fakültesinde öğrenim gören 1986 öğretmen adayıdır. Örneklem grubunun belirlemede %5 hata oranı baz alınabilmektedir (Yazıcıoğlu ve Erdoğan, 2004, s. 50). Bu doğrultudan hareketle örnekleme dahil olan katılımcı sayısı yeterli olup daha fazla sayıda tutulmuştur. Evrenden basit seçkisiz örnekleme yöntemiyle alınan 275 öğretmen adayı araştırmanın örnekleminde yer almaktadır. Örnekleme dair tanımlayıcı istatistikler aşağıda sunulmaktadır.

Tablo 1. Eğitim fakültesi öğrencilerine ait tanımlayıcı istatistikler

Tanımlayıcı Bilgiler		N	%
Cinsiyet	Kadın	209	76
	Erkek	66	24
	Toplam	275	100
Bölüm	Sınıf Eğitimi	49	17.8
	Türkçe Eğitimi	34	12.4
	Matematik Eğitimi	53	19.3
	Fen Bilgisi Eğitimi	34	12.4
	Sosyal Bilgiler Eğitimi	19	6.9
	Okul Öncesi Eğitimi	45	16.4
	Rehberlik ve Psikolojik Danışmanlık	41	14.9
	Toplam	275	100

Tablo 1’de sunulan bilgiler ışığında araştırma kapsamında %76’ı kadın %24’ü erkek olmak üzere toplam 275 eğitim fakültesi öğrencisi yer almaktadır. Katılımcıların %17.8’i Sınıf Eğitimi, %12.4’ü Türkçe Eğitimi, %19.3’ü Matematik Eğitimi, %12.4’ü Fen Bilgisi Eğitimi, %6.9’u Sosyal Bilgiler Eğitimi, %16.4’ü Okul Öncesi Eğitimi, %14.9’u Rehberlik ve Psikolojik Danışmanlık Bölümlerinde öğrenimlerini sürdürmektedir. En fazla katılım Matematik Eğitimi, en az katılım ise Sosyal Bilgiler Eğitimi Bölümünden gerçekleşmiştir.

Veri Toplama Araçları

Veri toplama araçları iki bölümden oluşmaktadır. Birinci bölümde katılımcılara ait kişisel bilgilere yer verilmiş, ikinci bölümde ise Şimşek, İslim ve Öztürk (2019) tarafından geliştirilen “Öğrenci Memnuniyet Ölçeği” kullanılmıştır. Araştırmada alan yazında bu türde ölçekler mevcutken kullanılan ölçek öğrenci memnuniyetlerine ilişkin tüm alt boyutları birlikte içermesinden dolayı tercih edilmiştir.

Öğrenci memnuniyet ölçeği: Eğitim fakültesi öğrenci memnuniyetlerini belirlemek üzere kullanılan ölçekte “sosyal ve kültürel faaliyetler, araştırma-geliştirme faaliyetlerinin yönetimi, eğitim-öğretimin izlenmesi, değerlendirilmesi ve kalite yönetimi, eğitim-öğretimin süreç ve uygulamaları, eğitim-

öğretimin tasarımı, eğitim-öğretimin ortam ve kaynakları"na yönelik memnuniyetlerini belirten 6 alt boyut ve toplam 45 madde bulunmaktadır. 5'li Likert türünde (Hiç katılmıyorum-Tamamen katılıyorum:1-5) hazırlanan ölçeğin 6 boyutunun açıkladığı toplam varyans değeri %62.01'dir. Ölçeğin faktör yapısını tespit etmek ve yapı geçerliliğini ortaya koymak üzere açımlayıcı faktör analizi yapılmış, korelasyon matrisinin faktör analizine uygunluğu için Kaiser-Meyer-Olkin (KMO) değeri hesaplanmış, Barlett Küresellik Testi (BTS) uygulanmıştır. Elde edilen verilerin analizine dayanarak KMO katsayısı .97 olarak gerçekleşmiş ve Barlett Küresellik Testi'ne dönük beklenen düzeyde anlamlı bulunmuş; ayrıca ölçekte yer alan tüm faktörlerin Cronbach's alfa değeri .70'den yüksek belirlenerek bütün faktörlerin birbirleriyle korelasyonu istatistiki olarak anlamlı ve yüksek derecede güvenilirliğe sahip bulunmuştur (Tabachnick ve Fidell, 2007). Ek olarak araştırmaya yönelik ölçeğin güvenilirlik analizi gerçekleştirilmiş ve sonuçlar aşağıdaki gibi tespit edilmiştir.

Tablo 2. Veri toplama aracının güvenilirlik analizi

Nu	Alt Boyutlar	İfade	Cra
1	Eğitim öğretimin tasarımından memnuniyet	14	0.857
2	Eğitim öğretimin ortam ve kaynaklarından memnuniyet	5	0.771
3	Eğitim öğretimin süreç ve uygulamalarından memnuniyet	7	0.817
4	Araştırma geliştirme faaliyetlerinin yönetiminden memnuniyet	4	0.756
5	Sosyal ve kültürel faaliyetlerden memnuniyet	12	0.824
6	Eğitim öğretimin izlenmesi, değerlendirilmesi ve kalite yönetiminden memnuniyet	3	0.822
	Öğrenci memnuniyet ölçeği	45	0.942

Güvenilirlik katsayısı; $0,60\alpha \leq 0,80$ ise ölçek güvenilir, $0,80\alpha \leq 1,00$ ise ölçek yüksek derecede güvenilir bir ölçektir. Tablo 2'de öğrenci memnuniyet doyumunu ölçeği, $Cra=0,942$ olarak belirlenmiştir. Cra Katsayıları kullanılan ölçeklerin oldukça güvenilir olduğuna işaret etmektedir. Çalışmada nicel verilerin analizini gerçekleştirmek üzere ölçeklerden elde edilen puanların betimsel istatistikleri incelenmiş ve normallik durumları için karar verilmiştir.

Tablo 3. Ölçeklere ilişkin betimsel istatistik değerleri

Nu	Alt Boyutlar	Çarpıklık	Basıklık
1	Eğitim öğretimin tasarımından memnuniyet	-.508	1.964
2	Eğitim öğretimin ortam ve kaynaklarından memnuniyet	-.404	.316
3	Eğitim öğretimin süreç ve uygulamalarından memnuniyet	-.403	1.170
4	Araştırma geliştirme faaliyetlerinin yönetiminden memnuniyet	-.301	-.220
5	Sosyal ve kültürel faaliyetlerden memnuniyet	-.141	-.028
6	Eğitim öğretimin izlenmesi, değerlendirilmesi ve kalite yönetiminden memnuniyet	-1.004	1.457
	Öğrenci memnuniyet ölçeği	-.476	1.387

Tablo 3 için normallik değeri için standart aralık [-1+1] olarak kabul edilmektedir. Öğrenci Memnuniyet Ölçeğindeki çarpıklık ve basıklık değerlerinin normal değerlerin dışında kaldığı görülmüştür. Bu nedenden dolayı normal dağılıma uymayan testler için kullanılan nonparametrik testlerden faydalanılmıştır.

Verilerin Toplanması

Araştırmada kullanılan veriler 2022-2023 eğitim-öğretim yılı güz döneminde bir devlet üniversitesinin eğitim fakültesinde farklı bölüm ve sınıflarında öğrenimlerini sürdüren öğretmen

adaylarından elde edilmiştir. Daha fazla katılımcıya ulaşabilmek üzere sorular basılı olarak hazırlanarak gönüllü öğretmen adaylarına ulaştırılmıştır. 350 civarında katılımcıya ulaştırılan formların 275'inden cevap alınmıştır. Katılımcılar tarafından ankete cevap verme süresinin yaklaşık 10 dakika olduğu belirtilmiştir.

Verilerin Analizi

İstatistiksel analizler IBM SPSS Statistics 22.0 programında gerçekleştirilmiştir. Değişkenlerin normal dağılıma uyup uymadığı Shapiro-Wilk testi ile test edilmiştir ve normal dağılıma uymayan değişkenler medyan, minimum ve maksimum değerleri ile verilmiştir. İki grup arasındaki farkların analizinde "Mann Whitney U", üç veya daha fazla grup arasındaki farklar için "Kruskal Wallis H" testi kullanılmıştır. Anlamlılık düzeyi 0,05 alınmıştır.

Araştırmanın Hipotezleri

Araştırmanın amacı kapsamında kurulan hipotezler aşağıdaki gibidir.

Hipotez 1: Öğrenci memnuniyeti düzeyi cinsiyete göre farklılık göstermektedir.

Hipotez 2: Öğrenci memnuniyeti düzeyi bölüme göre farklılık göstermektedir.

Araştırmanın Etik İzinleri

Hazırlanan bu araştırmada "Yükseköğretim Kurumları Bilimsel Araştırma ve Yayın Etiği Yönergesi" kapsamındaki bütün kurallara uyulmuştur. Yönergenin ikinci bölümünde "Bilimsel Araştırma ve Yayın Etiğine Aykırı Eylemler" başlığı altında yer verilen eylemlerden hiçbiri gerçekleştirilmemiştir.

Etik kurul izin bilgileri: Etik değerlendirmeyi yapan kurul adı: Kırşehir Ahi Evran Üniversitesi Sosyal ve Beşeri Bilimler Bilimsel Araştırma ve Yayın Etik Kurulu

Etik değerlendirme kararının tarihi: 29.12.2022

Etik değerlendirme belgesi sayı numarası: 22/10/29

Bulgular

Çalışmaya yönelik bulgular yükseköğretimde kalite hizmetleri kapsamında ele alınmış ve elde edilen bulgulara sırasıyla aşağıda yer verilmiştir.

Eğitim Fakültesi Öğrenci Memnuniyet Düzeylerinin Dağılımına Yönelik Bulgular

Araştırmada sonucunda elde edilen verilere göre düzenlenen Tablo 4'te eğitim fakültesi öğrenci memnuniyet düzeylerinin dağılımı aşağıda sunulmuştur.

Tablo 4. Eğitim fakültesi öğrenci memnuniyet düzeylerinin dağılımı

Alt Boyutlar	N	Medyan	Min	Mak	\bar{X}	SS
Eğitim öğretimin tasarımından memnuniyet	275	49	14	70	49.22	7.92
Eğitim öğretimin ortam ve kaynaklarından memnuniyet	275	17	5	25	16.49	3.84
Eğitim öğretimin süreç ve uygulamalarından memnuniyet	275	24	7	35	24.34	4.44
Araştırma geliştirme faaliyetlerinin yönetiminden memnuniyet	275	12	4	19	12.06	3
Sosyal ve kültürel faaliyetlerden memnuniyet	275	36	14	54	35.26	7.3
Eğitim öğretimin izlenmesi, değerlendirilmesi ve kalite yönetiminden memnuniyet	275	11	3	14	10.5	1.86
Öğrenci memnuniyet ölçeği	275	148	47	206	147.87	23.58

Tablo 4'te yer verilen eğitim fakültesi öğrencilerinin "eğitim öğretimin tasarımından memnuniyet" düzeyleri 49 [14-70], "eğitim öğretimin ortam ve kaynaklarından memnuniyet" düzeyleri 17 [5-25], "eğitim öğretimin süreç ve uygulamalarından memnuniyet" düzeyleri 24 [7-35], "araştırma geliştirme faaliyetlerinin yönetiminden memnuniyet" düzeyleri 12 [4-19], "sosyal ve kültürel faaliyetlerden memnuniyet" düzeyleri 36 [14-54], "eğitim öğretimin izlenmesi, değerlendirilmesi ve kalite yönetiminden memnuniyet" düzeyleri 11 [3-14] olarak ortaya çıkmıştır. Öğrenci memnuniyet doyum düzeyi ise 148 [47-206] belirlenmiştir. Bulgular doğrultusunda eğitim fakültesi öğrencilerinin toplam memnuniyet puanları yükseköğretimde kalite hizmetleri kapsamında ortalamanın üstünde ve oldukça yüksek bulunduğu ifade edilebilir.

Eğitim Fakültesi Öğrenci Memnuniyet Düzeylerinin Boyutları Arasındaki İlişkilerin Dağılımına Yönelik Bulgular

Çalışmadan elde edilen veriler doğrultusunda düzenlenen Tablo 5'te eğitim fakültesi öğrenci memnuniyet düzeylerinin boyutları arasındaki ilişkiler gösterilmiştir.

Tablo 5. Eğitim fakültesi öğrenci memnuniyet düzeylerinin boyutları arasındaki ilişkilerin dağılımı

Alt Boyutlar		1	2	3	4	5	6	7
Eğitim öğretimin tasarımından memnuniyet	r	1	.628**	.722**	.588**	.614**	.445**	.889**
	p		.000	.000	.000	.000	.000	.000
Eğitim öğretimin ortam ve kaynaklarından memnuniyet	r		1	.519**	.431**	.558**	.326**	.735**
	p			.000	.000	.000	.000	.000
Eğitim öğretimin süreç ve uygulamalarından memnuniyet	r			1	.533**	.559**	.372**	.803**
	p				.000	.000	.000	.000
Araştırma geliştirme faaliyetlerinin yönetiminden memnuniyet	r				1	.566**	.472**	.729**
	p					.000	.000	.000
Sosyal ve kültürel faaliyetlerden memnuniyet	r					1	.424**	.834**
	p						.000	.000
Eğitim öğretimin izlenmesi, değerlendirilmesi ve kalite yönetiminden memnuniyet	r						1	.555**
	p							.000
Öğrenci memnuniyet ölçeği	r							1
	p							

**p<0.01, Pearson Korelasyon Analizi

Tablo 5’te yükseköğretimde kalite hizmetleri kapsamında eğitim fakültesi öğrencilerinin “eğitim öğretim tasarımından memnuniyet” düzeyleri ile “eğitim öğretimin ortam ve kaynaklarından memnuniyet” düzeyleri arasında orta derecede pozitif doğrusal; “eğitim öğretimin süreç ve uygulamalarından memnuniyet” düzeyleri arasında güçlü pozitif doğrusal; “araştırma geliştirme faaliyetlerinin yönetiminden memnuniyet” düzeyleri arasında orta derecede pozitif doğrusal; “sosyal ve kültürel faaliyetlerden memnuniyet” düzeyleri arasında orta derecede pozitif doğrusal; “eğitim öğretimin izlenmesi, değerlendirilmesi ve kalite yönetiminden memnuniyet” düzeyleri arasında orta derecede pozitif doğrusal; “öğrenci memnuniyet doyumu” düzeyleri arasında güçlü pozitif doğrusal ilişki bulunmaktadır.

Eğitim Fakültesi Öğrenci Memnuniyet Düzeylerinin a) Cinsiyet Bazında İncelenmesine Yönelik Bulgular

Araştırmada elde edilen veriler doğrultusunda eğitim fakültesi öğrenci memnuniyet düzeylerinin cinsiyet bazında analizi yapılmıştır. Elde edilen bulgular Tablo 6’da belirtilmiştir.

Tablo 6. Eğitim fakültesi öğrenci memnuniyet düzeylerinin cinsiyet bazında incelenmesi

Alt Boyutlar	Cinsiyet	N	Median	Min	Max	Z	p
Eğitim öğretimin tasarımından memnuniyet	Erkek	66	50	14	70	-0.97	0.331
	Kadın	209	49	22	70		
Eğitim öğretimin ortam ve kaynaklarından memnuniyet	Erkek	66	17	5	25	-0.94	0.345
	Kadın	209	17	5	25		
Eğitim öğretimin süreç ve uygulamalarından memnuniyet	Erkek	66	24	7	35	-0.18	0.859
	Kadın	209	24	11	35		
Araştırma geliştirme faaliyetlerinin yönetiminden memnuniyet	Erkek	66	12	4	18	-0.674	0.510
	Kadın	209	12	4	19		
Sosyal ve kültürel faaliyetlerden memnuniyet	Erkek	66	37	14	54	-1.635	0.102
	Kadın	209	35	16	52		
Eğitim öğretimin izlenmesi, değerlendirilmesi ve kalite yönetiminden memnuniyet	Erkek	66	10	3	14	-2.939	0.003
	Kadın	209	11	4	14		
Öğrenci memnuniyet ölçeği	Erkek	66	150.50	47	204	-0.622	0.534
	Kadın	209	147	73	206		

p<0,05, Mann Whitney U Testi

Tablo 6’da yer verilen eğitim fakültesi öğrencilerinin “eğitim öğretimin izlenmesi, değerlendirilmesi ve kalite yönetiminden memnuniyet” düzeyleri cinsiyetlerine göre farklılık göstermektedir ($p<0.05$). Kadın öğrencilerin “eğitim öğretimin izlenmesi, değerlendirilmesi ve kalite yönetiminden memnuniyet” düzeyleri erkek öğrencilere kıyasla daha yüksektir. “Sosyal ve kültürel faaliyetlerden memnuniyet” düzeyleri ise erkek öğrencilerde kadın öğrencilere kıyasla daha yüksek bulunmuştur. Diğer ölçek puanları ise cinsiyete göre farklılık göstermemektedir. Hipotez 1 kabul edilmektedir.

Eğitim Fakültesi Öğrenci Memnuniyet Düzeylerinin b) Bölüm Bazında İncelenmesine Yönelik Bulgular

Eğitim fakültesi öğrenci memnuniyet düzeylerinin bölüm bazında analizi gerçekleştirilmiştir. Elde edilen bulgular Tablo 7’de ifade edilmiştir.

Tablo 7. Eğitim fakültesi öğrenci memnuniyet düzeylerinin bölüm bazında incelenmesi

Alt boyutlar	Bölüm	N	Medyan	Min	Mak	Ki-Kare	p	Fark
Eğitim öğretimin tasarımından memnuniyet	Sınıf Eğitimi	49	52	40	70	26.07	<0.001	4,7<1.6
	Türkçe Eğitimi	34	49	30	64			
	Matematik Eğitimi	53	49	14	68			
	Fen Bilgisi Eğitimi	34	48	39	63			
	Sosyal Bilgiler Eğitimi	19	52	27	56			
	Okul Öncesi Eğitimi	45	52	40	65			
	Rehberlik ve Psikolojik Danışmanlık	41	48	22	62			
	Sınıf Eğitimi	49	18	11	25			
Eğitim öğretimin ortam ve kaynaklarından memnuniyet	Türkçe Eğitimi	34	17	7	21	30.11	<0.001	3,4,7<6
	Matematik Eğitimi	53	16	5	23			
	Fen Bilgisi Eğitimi	34	16	10	23			
	Sosyal Bilgiler Eğitimi	19	17	8	21			
	Okul Öncesi Eğitimi	45	19	12	25			
	Rehberlik ve Psikolojik Danışmanlık	41	16	5	21			
	Sınıf Eğitimi	49	26	19	35			
	Türkçe Eğitimi	34	24	12	34			
Eğitim öğretimin süreç ve uygulamalarından memnuniyet	Matematik Eğitimi	53	24	7	35	23.32	0.001	3,7<6
	Fen Bilgisi Eğitimi	34	24	17	33			
	Sosyal Bilgiler Eğitimi	19	24	12	33			
	Okul Öncesi Eğitimi	45	25	17	32			
	Rehberlik ve Psikolojik Danışmanlık	41	23	11	32			
	Sınıf Eğitimi	49	13	6	18			
	Türkçe Eğitimi	34	12	6	18			
	Matematik Eğitimi	53	11	4	19			
Araştırma geliştirme faaliyetlerinin yönetiminden memnuniyet	Fen Bilgisi Eğitimi	34	12.5	6	17	14.373	0.026	3<6

	Sosyal Bilgiler Eğitimi	19	11	6	16			
	Okul Öncesi Eğitimi	45	13	6	18			
	Rehberlik ve Psikolojik Danışmanlık	41	12	4	17			
	Sınıf Eğitimi	49	38	26	54			
	Türkçe Eğitimi	34	35	21	47			
	Matematik Eğitimi	53	34	14	47			
Sosyal ve kültürel faaliyetlerden memnuniyet	Fen Bilgisi Eğitimi	34	33.5	24	43	56.992	<0.001	3,4,7<1,6
	Sosyal Bilgiler Eğitimi	19	36	23	48			
	Okul Öncesi Eğitimi	45	42	28	52			
	Rehberlik ve Psikolojik Danışmanlık	41	33	18	48			
	Sınıf Eğitimi	49	11	7	14			
	Türkçe Eğitimi	34	11	7	14			
	Matematik Eğitimi	53	10	3	13			
Eğitim öğretimin izlenmesi, değerlendirilmesi ve kalite yönetiminden memnuniyet	Fen Bilgisi Eğitimi	34	10	7	13	18.185	0.006	3<6
	Sosyal Bilgiler Eğitimi	19	11	4	12			
	Okul Öncesi Eğitimi	45	11	4	14			
	Rehberlik ve Psikolojik Danışmanlık	41	11	5	13			
	Sınıf Eğitimi	49	156	119	206			
	Türkçe Eğitimi	34	146.5	92	188			
	Matematik Eğitimi	53	145	47	194			
Öğrenci memnuniyet ölçeği	Fen Bilgisi Eğitimi	34	139.5	121	176	41.720	<0.001	3,4,7<1,6
	Sosyal Bilgiler Eğitimi	19	149	89	176			
	Okul Öncesi Eğitimi	45	162	125	200			
	Rehberlik ve Psikolojik Danışmanlık	41	141	73	182			

$p < 0.05$, Kruskal-Wallis H Testi

Tablo 7'den elde edilen bulgulara göre eğitim fakültesi öğrenci memnuniyetleri bölümlerine göre farklılık göstermektedir ($p < 0.05$). Hipotez 2 kabul edilmektedir. Sınıf Eğitimi, Sosyal Bilgiler Eğitimi, Okul Öncesi Eğitimi Bölümündeki öğrencilerin "eğitim öğretimin tasarımından memnuniyet" düzeyleri Fen Eğitimi veya Rehberlik ve Psikolojik Danışmanlık Bölümündeki öğrencilere kıyasla daha yüksektir. Matematik Eğitimi, Fen Bilgisi Eğitimi veya Rehberlik ve Psikolojik Danışmanlık Bölümündeki öğrencilerin "eğitim öğretimin ortam ve kaynaklarından memnuniyet" düzeyleri Okul Öncesi Eğitimi Bölümündeki öğrencilere kıyasla daha düşüktür. Sınıf Eğitimi Bölümündeki öğrencilerin "eğitim öğretimin süreç ve uygulamalarından memnuniyet" düzeyleri Rehberlik ve Psikolojik Danışmanlık Bölümündeki öğrencilere kıyasla daha yüksektir. Okul Öncesi Eğitimi Bölümündeki öğrencilerin "araştırma geliştirme faaliyetlerinin yönetiminden memnuniyet" düzeyleri ve "eğitim öğretimin izlenmesi, değerlendirilmesi ve kalite yönetiminden memnuniyet" düzeyleri Matematik Eğitimi Bölümündeki öğrencilere kıyasla daha yüksektir. Sınıf Eğitimi ve Okul Öncesi Eğitimi Bölümündeki öğrencilerin "sosyal ve kültürel faaliyetlerden memnuniyet düzeyleri" ve genel "öğrenci memnuniyet doyum" düzeyleri Matematik Eğitimi, Fen Bilgisi Eğitimi veya Rehberlik ve Psikolojik Danışmanlık Bölümündeki öğrencilere kıyasla daha düşüktür. Bölüm bazında ise Okul Öncesi Eğitimi ve Sınıf Eğitimi Bölümlerindeki öğrencilerin toplam memnuniyet düzeyi diğer bölümlerdeki öğrencilere kıyasla daha yüksek düzeyde tespit edilmiştir.

Sonuç, Tartışma ve Öneriler

Kalite güvencesi genel anlamda hizmet ya da mal kalitesiyle ilgili yapılan çalışmaların incelenmesi ve gözlemlenmesini kapsayan önemli bir yönetim tekniğidir. Kalitede belirli standartların karşılanıp karşılanmadığının belirleyebilmek için bir kurum, hizmet ya da projenin çeşitli yönleriyle sistematik biçimde izlenmesi ve değerlendirilmesi; aynı zamanda kalite çalışmalarının uygun bir biçimde uygulanıp uygulanmadığının ispatlanması ve faaliyetlerin amaçlanması olarak tasvir edilmektedir (Özer, Gür ve Küçükcan, 2010, s. 33; Pond, 2002, s. 1-3). Yükseköğretim kurumlarında hem eğitimin hem diğer faaliyetlerin kalitesi ölçümlenerek bir iç denetim mekanizması sağlanmakta, kurumun yönetimi, bütün etkinlikler ve paydaşları içerecek bir şekilde ele alınmaktadır. Bu bağlamda kalite güvencesi ile yükseköğretim kurumlarının işleyişi sağlanlaştırılarak kurumsal kültürün oluşturulmasına vesile olacaktır. Ayrıca kaynakların kullanımını optimize etmek, israfın azaltılması, mal ve hizmet kalitesinin, verimliliğin artırılması, süreçte sürekli iyileştirmede bulunmak, müşteri memnuniyetini incelemek gibi kuruma karşı pek çok faydası olabilmektedir (Chang, 1993, s. 28).

Yükseköğretim düzeyinde eğitim bakımından kaliteyi belirleyebilmenin farklı aşamaları bulunmaktadır (Tezsürücü ve Bursalıoğlu, 2013). Yazarlar tarafından "i. *tasarımda kalite*, hem çıktı (öğrencilerin ihtiyaçlarını karşılayan akademik bir program) hem de süreç ile (müfredat, araç-gereç, planlama ve programı etkileyen diğer faktörler) ilgili bulunmaktayken ii. *çıkıtıda kalite*, istenilen sonuçların başarılması, iii. *süreçte kalite* ise örgütün fonksiyonlarında yer alan bütün basamakların, her

bir basamağın örgüte katkısıyla istenilen hedefler doğrultusunda etkili bir şekilde çalışması” manasını taşımaktadır. Sıklıkla öğrenci memnuniyetleri incelemeleri bu kapsamda değerlendirilmekte ve gözden geçirilmektedir.

Yükseköğretimde kalite hizmetleri kapsamında öğrenci memnuniyetleri demografik değişkenler bazında değerlendirilmiştir. Cinsiyet ve bölüm değişkenlerine göre anlamlı farklılıklara ulaşılmış, Hipotez 1 ve Hipotez 2 kabul edilmiştir. Kadın öğrencilerin erkek öğrencilere kıyasla, Okul Öncesi Eğitimi ve Sınıf Eğitimi bölümlerindeki öğrencilerin diğer bölümlerdeki öğrencilere kıyasla memnuniyet düzeyinin daha yüksek oranda olduğu belirlenmiştir. Alan yazındaki farklı çalışmaların bulguları elde edilen sonuçlarla örtüşmektedir (Doğan, 2020; Yangın ve Kırcı, 2013).

Yükseköğretimde kalite hizmetleri çerçevesinde eğitim fakültesi öğrencilerinin toplam memnuniyet düzeyleri incelendiğinde ortalamanın üstünde ve yüksek düzeyde bulunmuştur. Boyutlar arasındaki ilişkiler incelenerek öğrenci memnuniyet düzeyleri arasında güçlü pozitif doğrusal ilişki bulunduğu belirlenmiştir. Yükseköğretimde kalite hizmetleri kapsamında alt boyutlar incelenerek sonuçlar belirlenmiştir. Bu bağlamda “eğitim öğretimin tasarımından memnuniyet” düzeyleri Sınıf Eğitimi, Sosyal Bilgiler Eğitimi, Okul Öncesi Eğitimi Bölümü öğrencileri arasında, “eğitim-öğretimin ortam ve kaynaklarından memnuniyet” düzeyleri Okul Öncesi Eğitiminde, “eğitim-öğretimin süreç ve uygulamalarından memnuniyet” düzeylerinde Sınıf Eğitimi, “araştırma-geliştirme faaliyetlerinin yönetiminden memnuniyet” düzeyleri Sınıf Eğitimi ve Okul Öncesi eğitimi, “sosyal ve kültürel faaliyetlerden memnuniyet” düzeyleri Okul Öncesi Eğitimi, “eğitim-öğretimin izlenmesi, değerlendirilmesi ve kalite yönetiminden memnuniyet” düzeyleri ise Sınıf Eğitimi, Türkçe Eğitimi, Matematik Eğitimi, Fen Bilgisi Eğitimi, Sosyal Bilgiler Eğitimi, Okul Öncesi Eğitimi, Rehberlik ve Psikolojik Danışmanlık Bölümleri olmak üzere tüm bölümlerde yüksek düzeyde bulunmuştur.

Yurt dışında yapılan çalışmaların bazılarında öğrenci algıları ve beklentileri yükseköğretimde kalite hizmetleri bakımından araştırılmış, hepsinde genel faktör boyutu değerlendirmelerinde olumsuz yönde sonuçlar karşılaşılmıştır (Abili, Thani ve Afarinandehbin, 2012; Araújo ve diğerleri, 2016; Galeeva, 2016). Erişilen sonuçlar hâlihazırdaki çalışmanın sonuçlarıyla farklılıklar göstermektedir. Yurt içinde ise çeşitli araştırmaların mevcut olduğu tespit edilmiştir. Bir araştırmada eğitim fakültesi öğrencilerinin memnuniyet doyumları fakülte yaşamının niteliğine ilişkin memnuniyetlerinin orta düzeyde olduğunu, yaş değişkenine yönelik farklılık göstermezken bölüm değişkenine göre anlamlı farklılıklar bulunduğu belirtilmektedir (Özdemir, Kılınç, Ögdem ve Er, 2013). Farklı bir çalışmada öğrencilerin kalite algılarının farklı olduğu; donanım ve tesis değerlendirmeleri, sınavların kalitesi olumsuz, akademisyen değerlendirmeleri, içerik ve sunumda derslerin içeriği ise olumlu bulunmuştur (Cevher, 2015). Diğer bir araştırmada eğitim fakültesindeki yükseköğretim hizmet kalitesinin orta düzeyin üstünde algılandığı, yükseköğretim hizmet kalite algılarının bölüme göre anlamlı şekilde farklılık gösterdiği belirtilmiştir (Yokuş, Ayçiçek ve Yelken, 2017). Başka bir araştırmada ise cinsiyet

değişkeninin yükseköğretim hizmet kalitesini anlamlı şekilde farklılaştırdığı, kadın öğrencilerin, erkek öğrencilere nazaran aldıkları hizmetin daha kaliteli bulunduğu ifade edilmiştir (Karakaya, Kılıç ve Uçar, 2016). Hazırlanan araştırmadan elde edilen bulgular çerçevesinde kendinden önce yapılan diğer çalışmalarla kıyaslandığında benzer ve farklı sonuçlar bulunmasına rağmen genel olarak yükseköğretimde kalite hizmetlerinin ve öğrenci memnuniyetlerinin daha yüksek ve pozitif yönde geliştiği görülmüştür. Bu çalışma ile yükseköğretim yönetiminin kalitede süreklilik sağlayıcı tedbirleri aldığı, öğrenci taleplerine uygun düzenlemelerde bulunduğu ve eğitimde kaliteyi özümstedikleri sonucuna varılabilir. Eğitim fakültesi öğrencilerinin aldıkları hizmetten doyum sağladıkları dolayısıyla daha başarılı ve üretken bireyler olarak yetiştirildikleri kanısında bulunulabilir.

Yükseköğretimde kalite hizmeti sunanlar için öneriler aşağıdaki gibi ifade edilebilir:

- Öğrenci memnuniyet doyumuna ilişkin çalışmalar ardıllık ve süreklilik arz etmeli, katılımcıların görüşleri doğrultusunda güncellenerek sunulmalıdır.
- Yükseköğretimin kalite ölçütleri belirlenirken iç ve dış paydaşların görüşlerine daha fazla yer verilmelidir.
- Öğrenci memnuniyeti düşük bulunan alanlarda yükseköğretimin yönetiminde bulunanlar tarafından birtakım geliştirme ve iyileştirmelere gidilmelidir.

Araştırmacılar için öneriler aşağıdaki gibi belirtilebilir:

- Araştırma aynı üniversitenin farklı fakülte ve bölümlerinde gerçekleştirilebilir.
- Çalışma “yükseköğretimde bölgesel kalkınma odaklı misyon farklılaşması” projesinde yer alan diğer üniversitelerde uygulanarak karşılaştırmalı analiz ortaya konulabilir.
- Devlet ve vakıf üniversite öğrencilerinin memnuniyet doyumuna ilişkin analizler yapılabilir.

Araştırmacıların Katkı Oranı

Çalışma tek yazar tarafından düzenlenmiş ve hazırlanmıştır. Çalışmaya yazarın katkı oranı %100 oranında gerçekleşmiştir.

Çıkar Çatışması

Yazar tarafından çalışmaya yönelik herhangi bir çıkar çatışması teşkil edebilecek unsur, etmen, durum bulunmamaktadır.



ENGLISH VERSION

Introduction

Higher education takes on a market-centered changing structure with the return of globalization and information society, leading to the increase of competitive factors, a decrease in public support, the creation of different systems in education, the development of quality services in universities and the emergence of certain quality assurance systems (Tezsürücü and Bursalıoğlu, 2013). Due to these factors, modern approaches to the establishment of quality standards at international and national levels have begun to be adopted. Standards determined in different ways prioritize improving quality rather than measuring and evaluating. In addition, approaches to quality creation in the form of Kaizen related to accreditation, total quality management or continuous quality improvement have guided quality studies in higher education (Rehber, 2007, pp. 235-236).

The concept of "quality," which is examined within the scope of quality services in higher education, is a word of Latin origin and is derived from the word "qualitas" and is defined as "superior quality" (Oxford English Dictionary, 2022). According to the pioneers of the concept of quality, "suitability for use and needs" (Crosby, 1992; Juran, 1988), "a never-ending cycle of continuous improvement" (Deming, 1982), and "to meet the needs of customers first and every time with the lowest cost" (Flood, 1993). Considering the current definitions of the concept of quality in the literature, the concept of "quality" according to TSE [Turkish Standards Institute]: "An organization that adds value by meeting the needs and expectations of customers and other interested parties; is the promotion of a culture that results in behavior, attitudes, activities and processes" (TSE, 2015). It is the perception of the level of value added by an organization to its outputs and the degree to which they meet the specified characteristics and criteria (Avcı, 2019).

Together with higher education institutions and organizations, they are functionally pioneers in the development of society and become institutions that prioritize and care about service quality (Bayrak, 2007). After the 1980s, studies have been conducted to ensure quality in higher education at international and national levels (Altbach, Reisberg and Rumbley, 2009; Higher Education Council [Higher Education Board], 2018). Quality assurance systems developed in higher education are explained as inspection, evaluation and review activities carried out to meet the minimum needs and

expectations of the stakeholders benefiting from higher education services and to gain the trust of the stakeholders (Skolnik, 2010).

Since the 2000s, the scope of quality activities in higher education has been expanded. The main studies are: "free market economy orientations in higher education, quality, efficiency and being personally responsible to the society" (YÖK, 2000), "competitiveness at the international level with the Bologna Declaration" (YÖK, 2005), "The first studies on the quality assurance system YÖDEK [Academic Evaluation and Quality Improvement Commission in Higher Education] was established. Afterwards, the "Regulation for Academic Evaluation and Quality Improvement in Higher Education Institutions" was issued in 2005, "national innovation systems of universities" and "quality assurance and accreditation in higher education" (YÖK, 2007), "quality-oriented growth" (YÖK, 2014), " Making the Quality Assurance Regulation in Higher Education" (YÖK, 2015) forms the basis of studies in this direction.

The Higher Education Quality Board [YKK] was established and the board, which was later named YÖKAK, started its activities in line with the "Higher Education Quality Assurance Regulation" (2015). The purpose of the regulation is "to regulate both the education and research activities performed in higher education institutions and the internal and external quality assurance and accreditation processes of the administrative services of these institutions, as well as the processes of authorization of independent external evaluation institutions and the principles regarding the duties, authorities and responsibilities defined in this context". With this regulation, it is guaranteed under "quality assurance in higher education," internal and external quality processes are specified, international and national developments related to quality are foreseen to be followed, quality evaluations are included, and the development and dissemination of quality culture are taken as a basis.

Higher education institutions should first determine their goals and objectives to establish their quality assurance systems, and then publish their quality status using certain methods. It is requested that the processes be developed, clearly disseminated, and quality processes should be developed with the participation of all stakeholders (Higher Education Council, 2010). Quality processes in higher education are shown in Figure 1.

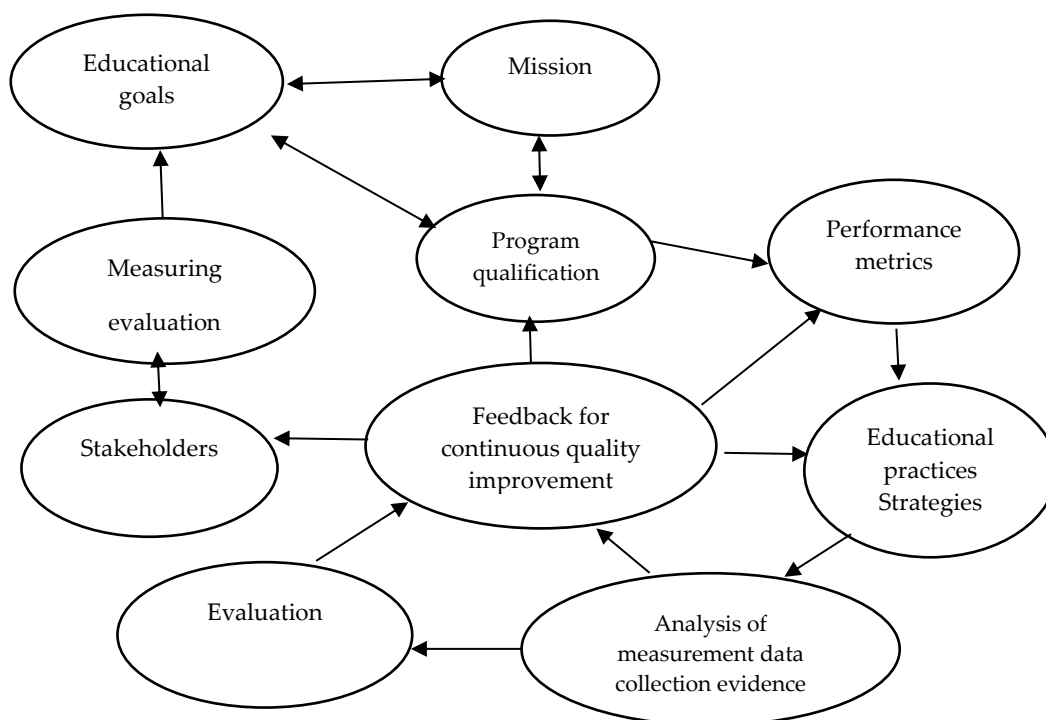


Figure 1. Quality processes in higher education (Taş, 2015; Higher Education Council, 2010)

As shown in Figure 1, students are regularly involved in quality assurance processes according to a set of predetermined criteria. The quality assurance systems required to be implemented in the Bologna Process are the evaluations made by independent quality assurance organizations. Thus, it is included in the systems as a generally accepted principle that quality assurance institutions, government officials, representatives of higher education institutions, academicians and students, who are the main stakeholders in the quality assurance processes in higher education, are considered as independent evaluations with their participation in the evaluations (Higher Education Board, 2010).

Student satisfaction is directly the status determinations carried out within the scope of quality services in higher education. This concept can be described as the harmony between expectations and actual performance. In this context, there are different factors affecting student satisfaction: "(i) *institutional factors*: (ia) academic factors: quality of education, communication networks with students inside and outside the classroom, curriculum, resources used in courses (ib) *management philosophies and practices* (ii) *social conditions*: social, cultural, sports opportunities offered by the university (iii) *expectations*: the academic and other services provided by the university life to the students, the expectations for the future (iv) *personal factors*: personal and demographic factors" (Gülcan, Kuştepelı and Aldemir, 2002). Figure 2 shows the factors that affect student satisfaction.

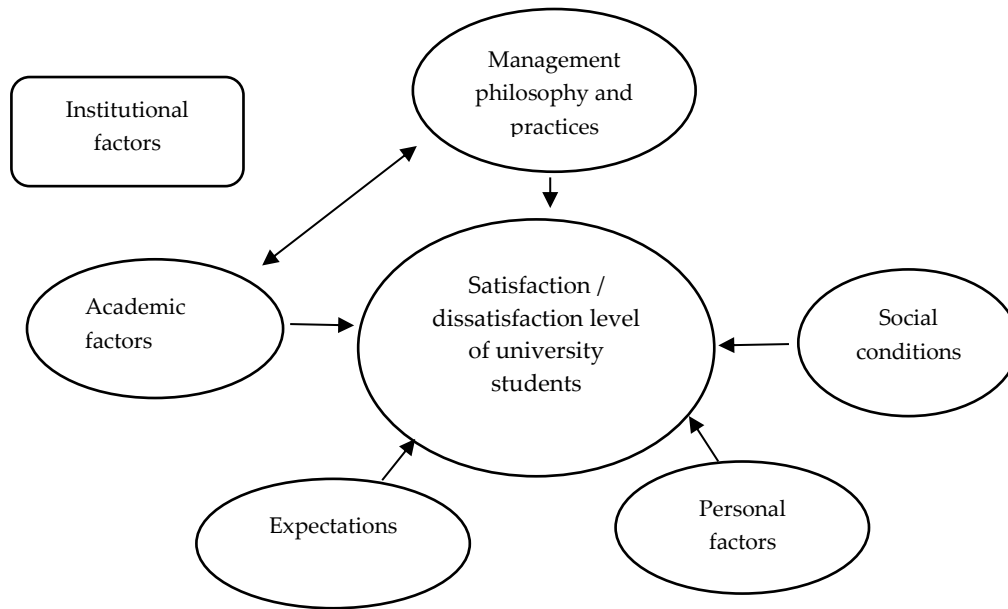


Figure 2. Factors affecting student satisfaction (Gülcan, Kuştepe, and Aldemir, 2002).

When Figure 2 is examined, it is seen that university students' perceptions of the quality of their university life should be handled with different dimensions. The relationships of the independent variables in the figure with each other and with the satisfaction between the dependent variables can occur in different ways. As a result of these factors, "student satisfaction dissatisfaction" develops when incompatibility occurs, and "student satisfaction" develops when harmony occurs. As the level of student satisfaction increases, the level of meeting the needs and demands of university students also increases.

Studies on the quality of faculty life perceived by university students are conducted on the basis of university and faculty (Ilias and Nor, 2012; Özdemir, 2012). In the light of the research, it is seen that determining the expectations of the students about university life and the experiences they have gained stands out as an important factor in raising the quality and service standards of the university (Özdemir, Kılınç, Öğdem and Er, 2013). Similarly, it is emphasized that universities should increase their perceived quality of university life to enable them to be more successful in a competitive environment (Poindexter, 2006). A student who participates in different activities in the university environment can establish positive relations with his generation and faculty members in the classroom or outside, interacts with the environment, participates in artistic activities, such as music, theater, and painting, and is satisfied with the opportunities offered by university life, can also improve his personal and academic development. It is clear that it will perform at a high level (Singh, Augustine and Singh, 2010).

In the literature, there have been some studies on quality services and student satisfaction in higher education. The search for quality in higher education (Tezsürücü and Bursalıoğlu, 2013), quality assurance in higher education (Özer and Küçükcan, 2011; Metod and Mazman, 2023), total quality management in higher education (Kalaycı, 2008), service quality and quality perception in higher

education (Ataman and Adıgüzel, 2019; Cevher, 2015). Regarding the satisfaction status of higher education students (Altaş, 2006; Aygun, 2014; Erdoğan and Bulut, 2015; Eti İçli and Vural, 2010; Kalfa and Çakır, 2020; Karahan, 2013; Sökmen, 2011). Since there are very few studies on the satisfaction of the students of the faculties of education in the field literature, this study aims to eliminate the gap in the field literature and contribute to the field.

The education received by university students studying in faculties of education that serve the purpose of teacher training should be measured in terms of service quality and updated periodically. In this direction, this study was prepared to determine the student satisfaction with the faculty of education within the scope of quality services in higher education, depending on various indicators and demographic variables. The following sub-problems were searched for answers:

Within the scope of quality services in higher education;

- 1) What are the student satisfaction levels of the faculty of education?
- 2) What is the relationship between the dimensions of student satisfaction levels of the faculty of education?
- 3) Do the student satisfaction levels of the faculty of education show significant differences on the basis of a) gender b) department?

Method

Model of this Research

This research was conducted in the type of quantitative research. This type of research is usually based on testing a theory. It is a form of empirical research in which the analysis of a problem situation is carried out using numerical measurement and statistical techniques (Dobbin and Gatowski, 1999; Punch, 2005). Descriptive studies are included in this scope and are prepared to determine certain group characteristics. The model of this research was shaped in accordance with the relational screening model. With this model, it is aimed to determine the existing relationships between two or more variables and to obtain clues about cause and effect (Büyüköztürk, Çakmak, Akgün, Karadeniz and Demirel, 2017).

Population and Sample

The population of this research was 1986 teacher candidates studying at the education faculty of a state university in the fall semester of the 2021-2022 academic year. 5% error rate can be taken as a basis for the determination of the sample group (Yazıcıoğlu and Erdoğan, 2004, p. 50). Based on this, the number of participants included in the sample was sufficient and kept in higher numbers. Two hundred seventy-five pre-service teachers, who were taken from the population by simple random

sampling method, were included in the sample of the present study. Descriptive statistics of the sampling are presented below (Table 1).

Table 1. *Descriptive statistics of education faculty students*

Descriptive Information		N	%
Gender	Female	209	76
	Male	66	24
		Total	275
Department	Classroom Education	49	17.8
	Turkish Education	34	12.4
	Mathematics Education	53	19.3
	Science Education	34	12.4
	Social Studies Education	19	6.9
	Preschool Education	45	16.4
	Guidance and Psychological Counseling	41	14.9
		Total	275

In the light of the information presented in Table 1, a total of 275 education faculty students, 76% female and 24% male, were included in the research. Of the participants, 17.8% in Classroom Education, 12.4% in Turkish Education, 19.3% in Mathematics Education, 12.4% in Science Education, 6.9% in Social Studies Education, and 16.4% in Preschool Education, 14.9% continued his education in Guidance and Psychological Counseling Departments. The highest participation was from the Department of Mathematics Education and the least from the Department of Social Studies Education.

Data Collection Tools

Data collection tools consisted of two parts. In the first part, the personal information of the participants was included and in the second part, the "Student Satisfaction Scale" developed by Şimşek, İslim and Öztürk (2019) was used. In this study, while there were such scales in the literature, the scale used was preferred because it included all the sub-dimensions related to student satisfaction.

Student satisfaction scale: In the scale used to determine student satisfaction with the faculty of education, there were six sub-dimensions and a total of 45 items indicating their satisfaction with "social and cultural activities, management of research and development activities, monitoring, evaluation and quality management of education, processes and practices of education, design of education, environment and resources of education." The total variance value explained by the six dimensions of the 5-point Likert-type scale (strongly disagree-strongly agree:1-5) is 62.01%. Exploratory factor analysis was performed to determine the factor structure of the scale and to reveal its construct validity, the Kaiser-Meyer-Olkin (KMO) value was calculated for the correlation matrix to be suitable for factor analysis, and the Barlett Test of Sphericity (BTS) was applied. Based on the analysis of the data obtained, the KMO coefficient was .97 and it was significant at the expected level for the Barlett Test of Sphericity. In addition, the Cronbach's alpha value of all factors in the scale was higher than .70, and the correlation of all factors with each other was statistically significant and highly reliable (Tabachnick and Fidell, 2007). In addition, the reliability analysis of the scale for the research was carried out and the results were determined as follows.

Table 2. *Reliability analysis of the data collection tool*

No	Sub-dimensions	Expression	Cr α
1	Satisfaction with the design of education	14	0.857
2	Satisfaction with the environment and resources of education	5	0.771
3	Satisfaction with the processes and practices of education	7	0.817
4	Satisfaction with the management of research and development activities	4	0.756
5	Satisfaction with social and cultural activities	12	0.824
6	Satisfaction with education monitoring, evaluation and quality management	3	0.822
	Student satisfaction scale	45	0.942

Regarding reliability coefficient; if $0.60\alpha \leq 0.80$, the scale is reliable, if $0.80\alpha \leq 1.00$, the scale is highly reliable. As shown in Table 2, the student satisfaction scale was determined as $Cr\alpha=0.942$. $Cr\alpha$ coefficients indicate that the scales used are quite reliable. In this study, the descriptive statistics of the scores obtained from the scales were examined to analyze the quantitative data, and a decision was made for normality.

Table 3. *Descriptive statistical values of the scales*

No	Sub-Dimensions	Skewness	Kurtosis
1	Satisfaction with the design of education	-.508	1.964
2	Satisfaction with the environment and resources of education	-.404	.316
3	Satisfaction with the processes and practices of education	-.403	1.170
4	Satisfaction with the management of research and development activities	-.301	-.220
5	Satisfaction with social and cultural activities	-.141	-.028
6	Satisfaction with education monitoring, evaluation and quality management	-1.004	1.457
	Student satisfaction scale	-.476	1.387

The standard range for the normality value for Table 3 is accepted as $[-1,+1]$. It was observed that the skewness and kurtosis values in the Student Satisfaction Scale were outside the normal values. Thus, nonparametric tests used for tests that do not fit normal distribution were used.

Data Collection

The data used in this research were obtained from teacher candidates who continued their education in different departments and classes in the education faculty of a state university in the fall semester of the 2022-2023 academic year. To reach more participants, the questions were prepared in print and delivered to the volunteer teacher candidates. Responses were received from 275 of the forms delivered to around 350 participants. It was stated by the participants that the time to respond to the questionnaire was approximately 10 minutes.

Data Analysis

Statistical analyses were performed in the IBM SPSS Statistics 22.0 program. Whether the variables fit the normal distribution was tested with the Shapiro-Wilk test, and the variables that did not fit the normal distribution were given with their median, minimum and maximum values. The "Mann-Whitney U" test was used to analyze the differences between the two groups, and the "Kruskal-Wallis H" test was used for the differences between three or more groups. The significance level was taken as 0.05.

Research Hypotheses

The hypotheses established within the scope of the purpose of this research are as follows.

Hypothesis 1: Student satisfaction level differs according to gender.

Hypothesis 2: The level of student satisfaction differs according to the department.

Ethical Approval

In this research, all the rules within the scope of the "Higher Education Institutions Scientific Research and Publication Ethics Directive" were followed. None of the actions listed under the title of "Actions Contrary to Scientific Research and Publication Ethics" in the second part of the directive were not carried out.

Ethics committee approval information: Name of the committee that made the ethical evaluation: Kırşehir Ahi Evran University Social Sciences and Humanities Scientific Research and Publication Ethics Committee

Date of ethical review decision: 29.12.2022

Ethics assessment document issue number: 22/10/29

Results

The findings of this study were discussed within the scope of quality services in higher education, and the findings were given below respectively.

Findings on the Distribution of Student Satisfaction Levels of the Faculty of Education

In Table 4, which is arranged according to the data obtained as a result of this research, the distribution of student satisfaction levels of the faculty of education is presented below.

Table 4. *Distribution of student satisfaction levels of the faculty of education*

Sub-dimensions	N	Medyan	Min	Max	©	SS
Satisfaction with the design of education	275	49	14	70	49.22	7.92
Satisfaction with the environment and resources of education	275	17	5	25	16.49	3.84
Satisfaction with the processes and practices of education	275	24	7	35	24.34	4.44
Satisfaction with the management of research and development activities	275	12	4	19	12.06	3
Satisfaction with social and cultural activities	275	36	14	54	35.26	7.3
Satisfaction with education monitoring, evaluation and quality management	275	11	3	14	10.5	1.86
Student satisfaction scale	275	148	47	206	147.87	23.58

The levels of "satisfaction with the design of education and training" 49 [14-70], levels of "satisfaction with the environment and resources of education" 17 [5-25], levels of "satisfaction with the processes and practices of education" of the education faculty students in Table 4 24 [7-35], levels of "satisfaction with the management of research and development activities" 12 [4-19], levels of

"satisfaction with social and cultural activities" 36 [14-54], levels of "satisfaction with the monitoring and evaluation of education and quality management" 11 [3 -14]. Student satisfaction level was determined as 148 [47-206]. In line with the findings, it can be stated that the total satisfaction scores of the students of the faculty of education are above the average and quite high within the scope of quality services in higher education.

Findings on the Distribution of Relationships Between the Dimensions of Student Satisfaction Levels of the Faculty of Education

In Table 5, organized in line with the data obtained from this study, the relationships between the dimensions of student satisfaction levels of the faculty of education are shown.

Table 5. *Distribution of relationships between the dimensions of student satisfaction levels of the faculty of education*

Sub-dimensions		1	2	3	4	5	6	7
Satisfaction with the design of education	r	1	.628**	.722**	.588**	,614**	.445**	.889**
	p		.000	.000	.000	,000	.000	.000
Satisfaction with the environment and resources of education	r		1	.519**	.431**	,558**	.326**	.735**
	p			.000	.000	,000	.000	.000
Satisfaction with the processes and practices of education	r			1	.533**	,559**	.372**	.803**
	p				.000	,000	.000	.000
Satisfaction with the management of research and development activities	r				1	,566**	.472**	.729**
	p					,000	.000	.000
Satisfaction with social and cultural activities	r					1	.424**	.834**
	p						.000	.000
Satisfaction with education monitoring, evaluation and quality management	r						1	.555**
	p							.000
Student satisfaction scale	r							1
	p							

**p<0.01, Pearson Correlation Analysis

As shown in Table 5, within the scope of quality services in higher education, there was a moderate positive linear between the levels of "satisfaction with the design of education and training" and the levels of "satisfaction with the environment and resources of education" of the students of the faculty of education; strong positive linear among "satisfaction with the processes and practices of education" levels; moderate positive linear levels of "satisfaction with the management of research and development activities;" moderate positive linear among levels of "satisfaction with social and cultural activities;" moderately positive linear between levels of "satisfaction with monitoring, evaluation and quality management of education;" there was a strong positive linear relationship between "student satisfaction" levels.

Findings for the Examination of Student Satisfaction Levels of the Faculty of Education on the Basis of a) Gender

In line with the data obtained in this study, gender analysis of student satisfaction levels of the faculty of education was made. The obtained results are shown in Table 6.

Table 6. Examination of student satisfaction levels of the faculty of education on the basis of gender

Sub-dimensions	Gender	N	Median	Min	Max	Z	p
Satisfaction with the design of education	Male	66	50	14	70	-0.97	0.331
	Female	209	49	22	70		
Satisfaction with the environment and resources of education	Male	66	17	5	25	-0.94	0.345
	Female	209	17	5	25		
Satisfaction with the processes and practices of education	Male	66	24	7	35	-0.18	0.859
	Female	209	24	11	35		
Satisfaction with the management of research and development activities	Male	66	12	4	18	-0.674	0.510
	Female	209	12	4	19		
Satisfaction with social and cultural activities	Male	66	37	14	54	-1.635	0.102
	Female	209	35	16	52		
Satisfaction with education monitoring, evaluation and quality management	Male	66	10	3	14	-2.939	0.003
	Female	209	11	4	14		
Student satisfaction scale	Male	66	150.50	47	204	-0.622	0.534
	Female	209	147	73	206		

$p < 0.05$, Mann Whitney U Test

The levels of "monitoring and evaluation of education and quality management" of the education faculty students in Table 6 differed according to their genders ($p < 0.05$). Female students' "satisfaction with the monitoring, evaluation and quality management of education" was higher than male students. "Satisfaction with social and cultural activities" levels were higher in male students than female students. Other scale scores did not differ according to gender. Hypothesis 1 is accepted.

Findings for the Examination of Student Satisfaction Levels of the Faculty of Education on the Basis of b) Department

Departmental analysis of student satisfaction levels of the faculty of education was carried out. The findings obtained are expressed in Table 7.

Table 7. Examination of student satisfaction levels of the faculty of education on a departmental basis

Sub-dimensions	Department	N	Median	Min	Max	Chi-square	p	Difference
Satisfaction with the design of education	Classroom Education	49	52	40	70	26.07	<0.001	4,7<1,6
	Turkish Education	34	49	30	64			
	Mathematics Education	53	49	14	68			
	Science Education	34	48	39	63			
	Social Studies Education	19	52	27	56			
	Preschool Education	45	52	40	65			
	Guidance and Psychological Counseling	41	48	22	62			
Satisfaction with the environment and resources of education	Classroom Education	49	18	11	25	30.11	<0.001	3,4,7<6
	Turkish Education	34	17	7	21			
	Mathematics Education	53	16	5	23			
	Science Education	34	16	10	23			
	Social Studies Education	19	17	8	21			
	Preschool Education	45	19	12	25			
	Guidance and Psychological Counseling	41	16	5	21			
Satisfaction with the processes and practices of education	Classroom Education	49	26	19	35	23.32	0.001	3,7<6
	Turkish Education	34	24	12	34			
	Mathematics Education	53	24	7	35			
	Science Education	34	24	17	33			
	Social Studies Education	19	24	12	33			
	Preschool Education	45	25	17	32			
	Guidance and Psychological Counseling	41	23	11	32			
Satisfaction with the management of research and development activities	Classroom Education	49	13	6	18	14.373	0.026	3<6
	Turkish Education	34	12	6	18			
	Mathematics Education	53	11	4	19			
	Science Education	34	12.5	6	17			
	Social Studies Education	19	11	6	16			
	Preschool Education	45	13	6	18			
	Guidance and Psychological Counseling	41	12	4	17			

Satisfaction with social and cultural activities	Classroom Education	49	38	26	54	56.992	<0.001	3,4,7<1,6
	Turkish Education	34	35	21	47			
	Mathematics Education	53	34	14	47			
	Science Education	34	33.5	24	43			
	Social Studies Education	19	36	23	48			
	Preschool Education	45	42	28	52			
	Guidance and Psychological Counseling	41	33	18	48			
Satisfaction with education monitoring, evaluation and quality management	Classroom Education	49	11	7	14	18.185	0.006	3<6
	Turkish Education	34	11	7	14			
	Mathematics Education	53	10	3	13			
	Science Education	34	10	7	13			
	Social Studies Education	19	11	4	12			
	Preschool Education	45	11	4	14			
	Guidance and Psychological Counseling	41	11	5	13			
Student satisfaction scale	Classroom Education	49	156	119	206	41.720	<0.001	3,4,7<1,6
	Turkish Education	34	146.5	92	188			
	Mathematics Education	53	145	47	194			
	Science Education	34	139.5	121	176			
	Social Studies Education	19	149	89	176			
	Preschool Education	45	162	125	200			
	Guidance and Psychological Counseling	41	141	73	182			

$p < 0.05$, Kruskal-Wallis H Testi

According to the findings shown in Table 7, student satisfaction with the faculty of education varied according to their departments ($p < 0.05$). Hypothesis 2 is accepted. Students in the Department of Classroom Education, Social Studies Education and Preschool Education had higher levels of satisfaction with the design of education than students in the Department of Science Education or Guidance and Psychological Counseling. Students in the Department of Mathematics Education, Science Education or Guidance and Psychological Counseling have lower levels of "satisfaction with the environment and resources of education" compared to the students in the Department of Preschool Education. The "satisfaction with the processes and practices of education" of the students in the Department of Classroom Education was higher than the students in the Department of Guidance and Psychological Counseling. The levels of "satisfaction with the management of research and development activities" and "satisfaction with the monitoring and evaluation of education and quality management" of the students in the Preschool Education Department were higher than the students in the Mathematics Education Department. The "satisfaction levels of social and cultural activities" and general "student satisfaction" levels of the students in the Department of Classroom Education and Preschool Education were lower than the students in the Department of Mathematics Education, Science Education or Guidance and Psychological Counseling. On the basis of departments, the total satisfaction level of the students in the Pre-school Education and Classroom Education Departments was higher than the students in other departments.

Conclusion, Discussion and Recommendations

Quality assurance is an important management technique that includes the examination and observation of studies on the quality of services or goods in general. Systematic monitoring and evaluation of various aspects of an institution, service or project to determine whether certain standards of quality are met; at the same time, it is portrayed as proving whether quality studies are applied appropriately and aiming for activities (Özer, Gür and Küçükcan, 2010, p. 33; Pond, 2002, pp. 1-3). In higher education institutions, an internal audit mechanism is provided by measuring the quality of both education and other activities, and the management of the institution is handled in a way that includes all activities and stakeholders. In this context, it will be instrumental in the creation of institutional culture by strengthening the functioning of higher education institutions with quality assurance. In addition, there are many benefits to the organization, such as optimizing the use of resources, reducing waste, increasing the quality of goods and services, increasing efficiency, making continuous improvements in the process, prioritizing customer satisfaction (Chang, 1993, p. 28).

There are different stages to determine the quality of education at the higher education level (Tezdriver and Bursahoğlu, 2013). According to the authors, "i. quality in design is related to both the output (an academic program that meets the needs of the students) and the process (curriculum, equipment, planning and other factors affecting the program), while ii. quality in the output, the

achievement of the desired results, *iii. quality* in the process is effectively in line with the desired goals with the contribution of all the steps in the functions of the organization, each step to the organization. Work." Frequently, student satisfaction reviews are evaluated and reviewed in this context.

Within the scope of quality services in higher education, student satisfaction was evaluated based on demographic variables. Significant differences were reached according to gender and department variables, and Hypothesis 1 and Hypothesis 2 were accepted. It was determined that the satisfaction level of female students compared to male students in Preschool Education and Classroom Education departments was higher than students in other departments. The findings of different studies in the literature coincide with the results obtained (Doğan, 2020; Yangın and Kırca, 2013).

When the total satisfaction levels of the students of the Faculty of Education within the framework of quality services in higher education were examined, they were above average and at a high level. By examining the relationships between the dimensions, there was a strong positive linear relationship between student satisfaction levels. Within the scope of quality services in higher education, the sub-dimensions were examined and the results were determined. In this context, "satisfaction with the design of education" levels Among the students of the Department of Classroom Education, Social Studies Education, Preschool Education, "satisfaction with the environment and resources of education" levels In Preschool Education, "satisfaction with the processes and practices of education" levels of Classroom Education, "satisfaction with the management of research and development activities" levels Classroom Education and Preschool education, "satisfaction with social and cultural activities" levels School Pre-Education and "satisfaction with the monitoring, evaluation and quality management of education" levels were at a high level in all departments, including Classroom Education, Turkish Education, Mathematics Education, Science Education, Social Studies Education, Preschool Education, Guidance and Psychological Counseling Departments.

In some of the studies conducted abroad, student perceptions and expectations were investigated in terms of quality services in higher education, and negative results were reported in the general factor dimension evaluations in all of them (Abili, Thani and Afarinandehbin, 2012; Araújo et al., 2016; Galeeva, 2016). The results obtained differ from the results of the current study. It has been determined that there are various studies in the country. In a study, it is stated that the satisfaction level of education faculty students is moderate regarding the quality of faculty life, while there is no difference for the age variable, there are significant differences according to the department variable (Özdemir, Kılınc, Öğdem and Er, 2013). In a different study, it was found that students' perceptions of quality were different; in equipment and facility evaluations, the quality of the exams was negative, while the academician evaluations, content and presentation of the courses were positive (Cevher, 2015). In another study, it was stated that the higher education service quality in the education faculty was perceived above the medium level, and the higher education service quality perceptions differed

significantly according to the department (Yokuş, Ayçiçek and Yelken, 2017). In another study, it was stated that the gender variable significantly differentiates the quality of higher education services and that the service received by female students is higher than that of male students (Karakaya, Kılıç and Uçar, 2016). Within the framework of the findings obtained from the prepared research, although there are similar and different results compared to previous studies in the literature, it has been seen that quality services and student satisfaction in higher education have generally developed higher and positively. With this study, it can be concluded that the higher education administration has taken measures to ensure continuity in quality, arrangements have been made in accordance with student demands and they have internalized quality in education. It can be concluded that education faculty students are satisfied with the service they receive. Thus, they are raised as more successful and productive individuals.

Recommendations for those providing quality services in higher education can be expressed as follows:

- Studies on student satisfaction should be sequential and continuous and should be updated and presented in line with the opinions of the participants.
- While determining the quality criteria of higher education, the views of internal and external stakeholders should be given more space.
- In areas with low student satisfaction, some developments and improvements should be made by those in the administration of higher education.

Recommendations for researchers can be stated as follows:

- The research can be conducted in different faculties and departments of the same university.
- Comparative analysis can be made by applying this study to other universities involved in the project of “regional development-oriented mission differentiation in higher education.
- Analyzes can be performed regarding the satisfaction of state and foundation university students.

Contribution Rate of Researchers

This study was edited and prepared by a single author. The author's contribution rate to this study was 100%.

Conflict of Interest

There is no element, factor or situation that may constitute a conflict of interest for this study by the author.

Kaynakça

- Abili, K., Thani, F.N., & Afarinandehbin, M. (2012). Measuring university service quality by means of SERVQUAL method. *Asian Journal on Quality*, 13(3), 204-211.
- Altbach, P.G., Reisberg, L., & Rumbley, L.E. (2009). *Trends in global higher education: Tracking an academic revolution*. UNESCO.
- Altaş, D. (2006). Üniversite öğrencileri memnuniyet araştırması. *Marmara Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Dergisi*, 21(1), 439-458.
- Araújo, J. A. R., Cruz Gurgel, J., Silva, W. V., Deretti, S., Dalazen, L. L., & Veiga, C. P. (2016). Quality evaluation in post-graduate diploma courses from the students' perspective: *An exploratory study in Brazil*, *The International Journal of Management Education*, 14(3), 454-465.
- Avcı, K. (2019). *Sağlıkta kalite yönetimi ve akreditasyon*. (Ed. U. Beylik & K. Avcı) Kalite ve Akreditasyona Teorik Bir Bakış. (1. Baskı). 1-17. Gazi Kitabevi.
- Aygün, M.S. (2014). Hizmet kalitesinin öğrenci memnuniyeti üzerindeki etkisi: Bitlis Eren Üniversitesi örneği [Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi]. Kahramanmaraş Sütçü İmam Üniversitesi.
- Bayrak, B. (2007). Yükseköğretim kurumlarından beklenen hizmet kalitesi ve hizmet kalitesinin algılanmasına yönelik bir araştırma [Yayımlanmamış Doktora Tezi]. Marmara Üniversitesi.
- Büyükoztürk, Ş., Çakmak, E. U., Akgün, Ö. E., Karadeniz, Ş., & Demirel, F. (2017). *Bilimsel araştırma yöntemleri*. Pegem Akademi.
- Cevher, E. (2015). Yükseköğretimde hizmet kalitesi ve kalite algısının belirlenmesine yönelik bir araştırma. *Journal of International Social Research*, 8(39).
- Chang, R. I. (1993). Total quality management goes nowhere. *Training and Development*, 23-29.
- Crosby, P. B. (1992). *Completeness: Quality for the 21st century*. Ed Conroy.
- Kalfa, V. R., & Çakır, E. (2020). Öğrencilerin okudukları bölümlerinden duydukları memnuniyeti etkileyen faktörlerin sıralı lojistik regresyon analizi ile belirlenmesi. *Anemon Muş Alparslan Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*, 8(5), 1413-1424.
- Deming, E. (1982). *Quality, productivity and competitive position*, MIT Center for advanced engineering. Cambridge MA.
- Dobbin, S.A., & Gatowski, S.I. (1999). *The judge' deskbook on the basic philosophies and methods of science*. Nevada University.
- Doğan, I. F. (2020). Ön lisans düzeyinde öğrenim gören öğrencilerin hizmet kalitesi algılarının memnuniyet düzeylerine etkisi. *Pressacademia Procedia*, 11(1), 110-114.
- Eti İçli, G., & Vural, B.B. (2010). Toplam kalite yönetimi ve uygulamaları çerçevesinde Kırklareli Üniversitesi meslek yüksekokulları öğrenci memnuniyeti araştırması. *Marmara Üniversitesi İİBF Dergisi*, 28(1), 335-349

- Erdoğan, E., & Bulut, E. (2015). İşletme bölümü öğrencilerinin memnuniyet düzeylerini etkileyen faktörlerin araştırılması. *Uluslararası Yönetim İktisat ve İşletme Dergisi*, 11(26), 151-170.
- Flood, R. (1993). *Beyond TQM*. John Wiley & Sons.
- Galeeva R. B. (2016). SERVQUAL application and adaptation for educational service quality assessments in Russian higher education. *Quality Assurance in Education*, 24(3), 329-348.
- Gülcan, Y., Kuştepe, Y., & Aldemir, C. (2002). Yükseköğretimde öğrenci doyumu: Kuramsal bir çerçeve ve görgül bir araştırma. *Süleyman Demirel Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 7(1).
- Ilias, K., & Nor, M. (2012). Relationship between quality of life, academic behavior and student motivation in teachers' training institute. *Malaysia. Academic Research International*, 2(2), 421-425.
- Juran, J. (1988). *Juran's Quality Control Handbook* (4). McGraw-Hill.
- Karahan, M. (2013). Yükseköğretim kurumları kalite yeterliliklerinin öğrenci memnuniyeti ve sürdürülebilirlik açısından incelenmesi: İnönü Üniversitesi Malatya MYO Uygulaması. *Dicle Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 2(3), 1-9.
- Kalaycı, N. (2008). Yükseköğretimde uygulanan toplam kalite yönetimi sürecinde göz ardı edilen unsurlardan "TKY Merkezi" ve "eğitim programları". *Türk Eğitim Bilimleri Dergisi*, 6(2), 163-188.
- Karahan, M. (2013). Yükseköğretim kurumları kalite yeterliliklerinin öğrenci memnuniyeti ve sürdürülebilirlik açısından incelenmesi: İnönü Üniversitesi Malatya MYO Uygulaması. *Dicle Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 2 (3), 1-9.
- Karakaya, A., Kılıç, İ. & Uçar, M. (2016). Üniversite öğrencilerinin öğretim kalitesi algısı üzerine bir araştırma. *Karabük Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 2,40-55.
- Oxford English Dictionary. (2022). *Oxford languages*. Oxford University Press.
- Özdemir, M. (2012). Üniversite öğrencilerinin okul yaşamının niteliğine ilişkin algılarının cinsiyet ve fakülte değişkenlerine göre incelenmesi. *Kuram ve Uygulamada Eğitim Yönetimi*, 18(2), 225-242.
- Özdemir, S., Kılınc, A.Ç., Öğdem, Z. & Er, E. (2013). Eğitim fakültesi öğrencilerinin fakülte yaşamının niteliğine ilişkin memnuniyet düzeylerinin çeşitli değişkenler açısından incelenmesi. *Yükseköğretim ve Bilim Dergisi*, (3),228-235.
- Özer, M., & Küçükcan, T. (2011). Kalite güvencesi: Türkiye yükseköğretimi için stratejik tercihler. *Yükseköğretim ve Bilim Dergisi*, 2, 59-65.
- Özer, M., Gür, B.S., & Küçükcan, T. (2010). *Yükseköğretimde kalite güvencesi*. SETA.
- Poindexter, M. (2006). Are colleges listening to students? *Connection: New England's Journal of Higher Education*, 20(4).
- Pond, W.K. (2002). Distributed education in the 21st century implications for quality assurance. *Online Journal of Distance Learning Administration*, 5(2).

- Punch, K.F. (2005). *Sosyal araştırmalara giriş*. Siyasal.
- Rehber, E. (2007). Değişim çağında yükseköğretim global trendler-Paradigmatal yönelimler. *Değişen Yükseköğretim ve Kalite Anlayışı*, (Ed. C. C. Aktan). Yaşar.
- Singh, K., Augsutine, E. C., & Singh, B. (2010). Quality of university life for UiTM students. *International Conference on Science and Social Research*, December, 5-7.
- Skolnik, M. L. (2010). Quality assurance in higher education as a political process. *Higher Education Management and Policy*, 22(1), 67-86.
- Sökmen, A. (2011). Öğrenci memnuniyetine yönelik Ankara'daki bir meslek yüksekokulunda araştırma. *İşletme Araştırmaları Dergisi*, 3(4), 66-79.
- Şimşek, H., İslim, Ö. F., & Öztürk, N. (2019). Yükseköğretimde kalite arayışında bir gösterge olarak öğrenci memnuniyeti: Bir ölçek geliştirme çalışması. *Trakya Eğitim Dergisi*, 9(3), 380-395.
- Tabachnick, B. G., & Fidell, L. S. (2007). *Using multivariate statistics*. Pearson.
- Taş, H. (2015). Üniversitelerde öğrenci memnuniyeti üzerine Gaziantep ilinde bir alan çalışması [Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi]. Hasan Kalyoncu Üniversitesi.
- Tezsürücü, D., & Bursalıoğlu, S.A. (2013). Yükseköğretimde değişim: Kalite arayışları. *Kahramanmaraş Sütçü İmam Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*, 10(2), 97-108.
- Türk Standartları Enstitüsü. (2015). *Türk standartı: Kalite yönetim sistemleri-Temel esaslar, terimler ve tarifler*. Türk Standartları Enstitüsü.
- Yangın, H. B., & Kırca, N. (2013). Antalya sağlık yüksekokulu hemşirelik öğrencilerinin memnuniyet düzeyleri ve etkileyen faktörler. *Gümüşhane Üniversitesi Sağlık Bilimleri Dergisi*, 2(1), 78-94.
- Yazıcıoğlu, Y., & Erdogan, S. (2004). *SPSS uygulamalı bilimsel araştırma yöntemleri*. Detay.
- Yokuş, G., Ayçiçek, B., & Yelken, T. Y. (2017). Üniversite öğrencilerinin yükseköğretim hizmet kalite algılarının ve kurumsal aidiyet düzeylerinin incelenmesi: Eğitim fakültesi örneği. *Karaelmas Eğitim Bilimleri Dergisi*, 5(1), 1-18.
- Yöntem, E., & Mazman, İ. (2023). Uluslararası bakış ile yükseköğretimde kalite güvencesinin gelişimi. *Ekonomi İşletme Siyaset ve Uluslararası İlişkiler Dergisi (JEBPIR)*, 9(1), 37-49.
- Yükseköğretim Kalite Güvencesi Yönetmeliği (2015, 23 Temmuz). 29423 *Resmî Gazete* (Sayı: 29423).
- YÖK (2000). *Türk yükseköğretiminin bugünkü durumu*. Yükseköğretim Kurulu.
- YÖK (2005). *Türk yükseköğretiminin bugünkü durumu*. Yükseköğretim Kurulu.
- YÖK (2007). *Türkiye'nin yükseköğretim stratejisi*. Yükseköğretim Kurulu.
- YÖK (2010). *Yükseköğretimde yeniden yapılandırma: 66 soruda Bologna süreci uygulamaları*. Yükseköğretim Kurulu.
- YÖK (2014). *Yükseköğretim politikalarında yeni YÖK-2014'ten sonrası*. Yükseköğretim Kurulu.

YÖK (2018). *Yükseköğretim değerlendirme ve kalite güvencesi durum raporu*. Yükseköğretim Kurulu.