



Sakarya Üniversitesi Eğitim Fakültesi Dergisi  
Sakarya University Journal of Education Faculty

e-ISSN: 2717-6401

Eğitim Fakültelerinde Öğrenci Memnuniyeti (Sakarya Üniversitesi Örneği)\*

Maleyka Jafarova \*\* Zeynep Demirtaş\*\*\*

Makale Bilgisi	ÖZET
<i>Geliş Tarihi:</i> 21.11.2019	Bu araştırmanın amacı eğitim fakültesi öğrencilerinin öğretim elemanları, danışmanlık hizmeti, yönetim, kaynaklar, bilgisayar olanakları ve ders programları ile ilgili memnuniyet düzeylerinin incelenmesidir. Bununla birlikte eğitim fakültesi öğrencilerinin memnuniyet düzeylerinin cinsiyete, sınıf düzeyine ve öğrenim gördükleri bölüme göre farklılık gösterip göstermediği incelenmiştir. Araştırmada veriler, Sakarya Üniversitesi Eğitim Fakültesinde eğitim gören 473 öğrenciye uygulanan Eğitim Fakültesi Öğrenci Memnuniyet Ölçeği ile elde edilmiştir. Verilerin analizinde bağımsız örnekler t-testi ve ANOVA kullanılmıştır. Araştırma sonucunda eğitim fakültesinde öğrenim gören öğrencilerin genel olarak fakültede aldıkları hizmetten orta düzeyde memnun olduğu ve öğretim elemanlarından, danışmanlık hizmetinden, yönetimden, kaynaklardan, bilgisayar olanaklarından, ders ve ders programlarından orta düzeyde memnun olduğu belirlenmiştir. Araştırma sonucunda öğrencilerin, eğitim fakültesinden memnuniyet düzeylerinin cinsiyete göre anlamlı bir farklılık göstermediği, sınıf düzeyi ve bölüme göre anlamlı bir farklılık gösterdiği belirlenmiştir. <b>Anahtar Sözcükler:</b> Eğitim fakültesi, öğrenci memnuniyeti, hizmet kalitesi, akreditasyon.
<i>Kabul Tarihi:</i> 05.12.2020	
<i>Erken Görünüm Tarihi:</i> 18.12.2020	
<i>Basım Tarihi:</i> XX.XX.XXXX	

Makale Türü: Araştırma Makalesi

Student Satisfaction in Faculties of Education: The Case of Sakarya University

Article Information	ABSTRACT
<i>Received:</i> 21.11.2019	The aim of this study is to investigate the satisfaction levels of the faculty of education students about the teaching staff, consulting, management, resources, computer facilities, courses, and curricula. In addition, it was examined whether the satisfaction levels of the students of education faculty differed based on gender, grade level, and the department they studied. The data were obtained by using the Student Satisfaction Scale for Faculty of Education, which was applied to 473 students studying at Sakarya University, Faculty of Education. Independent samples T-Test and ANOVA were used for data analysis. As a result of the research, it was yielded that the students studying in the faculty of education were generally satisfied with the service they received in the faculty and they were moderately satisfied with the teaching staff, consultancy service, management, resources, computer facilities, courses and course programs. As a result of the study, it was also revealed that the satisfaction levels of the students from the faculty of education did not show a significant difference based on gender but showed a significant difference according to the grade level and the department. <b>Keywords:</b> Faculty of education, student satisfaction, service quality, accreditation.
<i>Accepted:</i> 05.12.2020	
<i>Online First:</i> 18.12.2020	
<i>Published:</i> 30.12.2020	

Article Type: Research Article

**Kaynakça Gösterimi:** Jafarova, M., & Demirtaş, Z. (2020). Eğitim fakültelerinde öğrenci memnuniyeti (Sakarya Üniversitesi örneği). *Sakarya Üniversitesi Eğitim Fakültesi Dergisi*, 20(2), 175-193.

**Citation Information:** Jafarova, M., & Demirtaş, Z. (2020). Student satisfaction in faculties of education: The case of Sakarya University. *Sakarya University Journal of Education Faculty*, 20(2), 175-193.

\* Bu araştırma birinci yazarın ikinci yazar danışmanlığında yaptığı yüksek lisans tezinden oluşmaktadır.

\*\* Bilim Uzmanı, Sakarya Üniversitesi, Eğitim Fakültesi, Eğitim Bilimleri Bölümü, Eğitim Programları ve Öğretimi A.B.D. Yüksek Lisans Mezunu, İstanbul-Türkiye, [meleyke1984@hotmail.com](mailto:meleyke1984@hotmail.com), ORCID: 0000-0003-0541-4547

\*\*\* Doç.Dr., Sakarya Üniversitesi, Eğitim Fakültesi, Eğitim Bilimleri Bölümü, Eğitim Programları ve Öğretimi A.B.D., Sakarya-Türkiye, [zeynept@sakarya.edu.tr](mailto:zeynept@sakarya.edu.tr), ORCID: 0000-0002-0403-7199

## 1. GİRİŞ

Yükseköğretim kurumlarının öğrencilere sunmuş oldukları hizmetlerde temel amaç; eğitim-öğretim faaliyetlerinde kalitenin yakalanması, özgüveni yüksek, sosyal yönü gelişmiş, becerilerini ön plana çıkarabilen, hobileri olan, çağdaş, demokratik bireyler yetiştirmek ve tüm bunları gerçekleştirirken öğrencilerin memnuniyetini sağlamaktır (Uzgoeren ve Uzgoeren, 2007). Astin tarafından (1993) fonksiyonel açıdan lisans öğrencilerinin memnuniyeti; üniversitede elde edilen edinimlerin, öğretim elemanlarının, yönetim biçimlerinin, öğrenciler arasında meydana gelen etkileşimin, eğitim programlarının etkinliğinin, kurumun olanaklarının kalite standartları doğrultusunda değerlendirilmesi olarak ifade edilmiştir. Yükseköğretim kurumlarında eğitim almakta olan öğrenciler kalite standartlarını belirlemede bu ölçütlerden yararlanmaktadır. Okumuş ve Duygun (2008) hizmet kalitesinden algılananlar ile müşterilerin memnuniyeti arasında doğru orantılı bir ilişki olduğunu öne sürmektedir. Deshields'e (2005) göre öğrencilerin tatmin duygusunun ve memnuniyetlerinin sağlanmasını amaçlayan üniversitelerin, sunmuş oldukları eğitim faaliyetlerinde ortaya çıkan kalite ile birlikte öğrencilerin beklentilerini ve isteklerini gerçekleştirilmesi gerekmektedir (akt. Kantoğlu, 2012). Hangi seviyede olduğu fark etmeksizin tüm eğitim kurumlarının öğrenciler tarafından tercih edilir hale gelmesi için mevcut öğrencilerin memnuniyeti sağlanmalıdır. Mevcut memnuniyetlerin muhafaza edilmesi ya da memnuniyetin geliştirilmesi için eğitim öğretim faaliyetlerinin sürekli olarak geliştirilmesi gerekmektedir (Şahin ve Yıldırım, 2010). Yükseköğretim kurumlarının, memnuniyet halini meydana getiren unsurlara hâkim olması halinde hali hazırdaki sistemi geliştirmesi ve hizmet kalitesini yukarıya çekebilmesi mümkün olmaktadır.

Harvey (1997) öğrenci memnuniyetlerinin belirlenmesi yaklaşımının, idari gelişimin sağlanmasına katkı sunan verilerin toplanması, raporlamaların gerçekleştirilmesi ve uygulama döngüsü şeklinde görülmesi ve aşağıda belirtilen ilkeler ışığında yönetilmesi gerektiğini ifade etmiştir (akt. Şahin, 2009).

- Eğitim kurumlarının çevresinin öğrenme üzerinde etkisi bulunmaktadır.
- Öğrenci değerlendirmelerine önem verilmesi gerekmektedir.
- Yükseköğretim kurumlarının en önemli üyesi öğrencilerdir.
- Memnuniyet yaklaşımının yalnızca idari açıdan bilgilendirme fonksiyonu bulunmamaktadır.

Eğitim kurumları içerisinde, öğrenci memnuniyetlerinin belirlenmesine yönelik olarak öğrencilerin katılımları ile anket çalışmaları yürütülmektedir. Gerçekleştirilen bu çalışmaların ana hedefi, eğitim kurumlarında yürütülmekte olan eğitim hizmetlerinin yeterlilikleri ile ilgili olarak öğrencilerin algılarından yola çıkarak problemlerin tespit edilmesi ve hizmet kalitesini arttırmaya yönelik olarak hangi alanlarda adımlar atılması gerektiğinin tespit edilmesidir (Bektaş ve Akman, 2013). Bu doğrultuda eğitim hizmetlerinin değerlendirilmesi ve öğrenime dair niteliklerin tespit edilmesi aracılığı ile hizmet sunumundan yararlanan bireylerin görüşleri doğrultusunda verimlilik araştırması yapmakta olan kurumlar için bu tür çalışmalar oldukça önemlidir (Ekinci ve Burgaz, 2007). Eğitim kurumlarının belirlemiş olduğu amaçlara ulaşabilmesinde en önemli sorumluluk öğretmenlere düşmektedir. Yükseköğretim kurumlarında ise bu görev, akademik kimliği bir kenara bırakıldığında öğretici özellikleri ön plana çıkan öğretim elemanlarına aittir. Öğretim elemanları, ders içeriklerinde faydalandıkları materyaller, öğretim süreçlerinde geliştirdikleri yöntemler, kendilerine özgü kültürel gelişmişlikleri doğrultusunda toplum adına yeterlilik oranı yüksek bireyler yetiştirmektedir (Koşar, 2016). Gelecek dönemlerde yetiştirme faaliyetlerini devralacak öğretmen adaylarının mesleki ve kişisel gelişimlerinin sağlanması noktasında eğitim fakültesinde görev yapmakta olan öğretim elemanları önemli bir rol üstlenmektedir (Karaman ve Bakırcı, 2010). Uluslararası ve bölgesel gelişimin sağlanmasında öğretim elemanlarının oldukça önemli bir yeri vardır. Korukoğlu (2003) yükseköğretim kurumlarının pek çok unsur göz önünde bulundurulduğunda farklılıklar içerdiğini öne sürmektedir. Söz konusu farklılıklar öğrencilerin algılarında da farklılaşmalara yol açmaktadır. Bu kurumlarda eğitim almakta olan bireylerin, eğitim faaliyetlerini yürüten öğretmenler hakkındaki görüşleri, kendilerine ait yaklaşımları ve kuruma dair fikirleri oldukça önemlidir (Alkan, Doğan ve Sezgin, 1998).

Kurumlarda ortaya çıkabilecek sorunların giderilmesi ve belirlenen amaçlara uygunluk derecesinin belirlenmesi olarak tanımlanan kalite anlayışı, kurumların faaliyetlerini sürdürebilmeleri ve büyüyerek gelişmesi için önemli bir rol oynamaktadır (Adıgüzel ve Sağlam, 2009). Kaliteli bir üniversite olma hedefini sürdürme adına Sakarya Üniversitesi, 2016 yılında Yükseköğretim Kalite Kurulunun dış değerlendirme sürecine gönüllü olarak başvurmuş, 2017 yılında değerlendirmeden geçmiştir. Bu bağlamda değerlendirme raporu resmi olarak üniversiteye bildirilmese de rapordaki bildirimler dikkate alınarak iyileştirmeler planlanmış ve uygulamalara geçilmiştir (SAÜ, Kurum içi değerlendirme raporu 2017: 6-7).

Kaliteyi arttırmaya yönelik alınan bir dizi önlemlerden biri de "Öğretmen Eğitimi Akreditasyon Sistemi"ni kurma programının uygulamaya konulması olmuştur. Bu program kapsamında standartlar belirlenmiş, değerlendirme araçları geliştirilmiş ve eğitim fakültelerine pilot akreditasyon ziyaretleri yapılmıştır (EPDAD, 2019). Bu ziyaretlerden ilki SAÜ Eğitim Fakültesi'nin gönüllü başvurusu ile burada gerçekleştirilmiş ve Türkiye'de ilk defa eğitim fakültesinde akredite süreci başlatılmıştır. 2017-2018 eğitim-öğretim yılında Eğitim Fakülteleri Eğitim

Programlarını Değerlendirme ve Akreditasyon Derneği (EPDAD) tarafından fakültedeki üç bölüm (Türkçe Öğretmenliği, Fen Bilgisi Öğretmenliği, Rehberlik ve Psikolojik Danışmanlık Bölümü) değerlendirilmiş ve bu üç bölüm akredite edilen ilk bölümler olmuştur (EPDAD, 2019). Yükseköğretim kurumlarının akredite olması öğrencilere sunulan hizmetlerin akreditasyon kuruluşlarınca belirlenen mükemmeliyet standartlarına sahip olduğunun ve kalite güvencesinin sağlandığının göstergesidir (Aktan ve Gencel, 2007). Başka bir deyişle, akredite edilmiş bir yükseköğretim kurumuna devam eden bir öğrenciye kaliteli eğitim alacağı garanti edilmiş olur (First World Summit on Accreditation, 2012; akt. Ülker, 2015).

### 1.1. Problem Durumu

Eğitim fakülteleri, öğrencileri öğretmenlik mesleğine hazırlayan kurumlardır. Bu kurumlarda verilen hizmetlerin kaliteli olması, öğrencilere en iyi düzeyde eğitim hizmetlerinin sunulması ile öğrencilerin bu fakültede öğrenim görüyor olmaktan memnun olma düzeylerini arttıracığı söylenebilir. Eğitim fakültelerinde öğrencilere sunulan her türlü imkân ve olanaklar, onların daha iyi öğretmenlik mesleğine hazırlanmalarına katkı sağlamada önemli rollere sahiptir. Öğrencilerin öğrenim gördükleri fakültede kendilerine sunulan eğitim hizmetleri ve tüm kaynaklardan memnun olması, iyi bir eğitim gördüklerini düşünmeleri, kendilerini mesleki, kişisel, sosyal vb. her açıdan geliştirmelerinde olumlu bir etki sağlayacağı düşünülmektedir. Öğrencileri, çağın gereklerine hazırlamak, değişimleri takip etmek, yaşama ve mesleki çalışmalara entegre etmelerini sağlamak, sürekli yenilenen bilgi ile gerekli olan ve gelecekte de gerekli olabilecek mesleki beceriler kazanmalarını sağlamak için eğitim fakülteleri, kurumsal ve eğitim hizmeti olarak kaliteli hizmet vermelidir. Bu araştırmada eğitim fakültesinde hizmet sunulan öğrencilerin memnuniyetlerinin belirlenmesi, memnun olmadıkları hizmetlerin ortaya çıkarılması ile fakültenin eksikliklerinin tamamlanması ve sunulan hizmetin her zaman kaliteli olabilmesi adına idari, akademik ve diğer tüm personelin bilgilendirilmesine olanak sağlaması yönüyle önemli olduğu düşünülmektedir.

### 1.2. Araştırmanın Amacı

Araştırmanın amacı, eğitim fakültesi öğrencilerinin fakülteden memnuniyeti, öğretim elemanları, danışmanlık hizmetleri, yönetim, kaynaklar, bilgisayar olanakları ve ders programları ile ilgili memnuniyetlerinin nasıl olduğunun incelenmesidir. Bununla birlikte eğitim fakültesi öğrencilerinin memnuniyet düzeyleri cinsiyet, sınıf düzeyi ve öğrenim görülen bölüm değişkenlerine göre incelenmiştir.

### 1.3. Araştırma Problemi

Eğitim fakültesi öğrencilerinin eğitim hizmetinden memnuniyet düzeyleri ile öğretim elemanları, danışmanlık hizmeti, yönetim, fakültenin kaynakları, bilgisayar olanakları, ders ve ders programları ile ilgili memnuniyet düzeyleri nedir?

#### 1.3.1. Araştırmanın alt problemleri

1. Eğitim fakültesi öğrencilerinin eğitim hizmetinden memnuniyet düzeyleri ile öğretim elemanları, danışmanlık hizmeti, yönetim, fakültenin kaynakları, bilgisayar olanakları, ders ve ders programları ile ilgili memnuniyet düzeyleri cinsiyete göre değişmekte midir?
2. Eğitim fakültesi öğrencilerinin eğitim hizmetinden memnuniyet düzeyleri ile öğretim elemanları, danışmanlık hizmeti, yönetim, fakültenin kaynakları, bilgisayar olanakları, ders ve ders programları ile ilgili memnuniyet düzeyleri sınıf düzeyine göre değişmekte midir?
3. Eğitim fakültesi öğrencilerinin eğitim hizmetinden memnuniyet düzeyleri ile öğretim elemanları, danışmanlık hizmeti, yönetim, fakültenin kaynakları, bilgisayar olanakları, ders ve ders programları ile ilgili memnuniyet düzeyleri öğrenim görülen bölüme göre değişmekte midir?

## 2. YÖNTEM

Araştırma 2017-2018 yılında Sakarya Üniversitesi Eğitim Fakültesinde eğitim alan öğrencilerin eğitim hizmetinden memnuniyeti, öğretim elemanları, danışmanlık, yönetim, kaynaklar, bilgisayar olanakları ve ders ve ders programları ile ilgili memnuniyetlerinin incelenmesi ve öğrencilerin memnuniyet düzeylerinin cinsiyet, sınıf düzeyi ve bölüm değişkenlerine göre farklılık gösterip göstermediğini belirlemek amacıyla betimsel tarama

modelinde gerçekleştirilmiştir. “Tarama modelleri, geçmişte ve halen var olan bir durumu var olduğu şekliyle betimlemeyi amaçlayan araştırma yaklaşımlarıdır.” (Karasar, 2016, s. 77).

## 2.1. Evren ve Örneklem

Araştırmanın evreni, 2017-2018 eğitim-öğretim yılında Sakarya Üniversitesi Eğitim Fakültesinde öğrenim gören 3647 öğrenciden oluşmaktadır. Araştırmanın örnekleme rastgele örnekleme yöntemi ile belirlenmiştir. Eğitim Fakültesinde bulunan tüm bölümlerden (İngilizce öğretmenliği, özel eğitim bölümü, Türkçe öğretmenliği, okul öncesi öğretmenliği, bilgisayar ve öğretim teknolojileri eğitimi, sınıf öğretmenliği, ilköğretim matematik öğretmenliği, fen bilgisi öğretmenliği, rehberlik ve psikolojik danışmanlık, sosyal bilgiler öğretmenliği) öğrenciler örneklem için seçilmiştir.

Örneklem büyüklüğünü belirlemek için örneklem hacmi formülü “ $n=[n_0/(1+(n_0/N))]$ ” ve “ $n_0= [t*S]/d)^2$ ” kullanılmıştır (Büyüköztürk, Kılıç Çakmak, Akgün, Karadeniz ve Demirel, 2017, s. 98). Araştırmada beşli likert tipine dayalı ölçek kullanıldığı için maddelere verilen yanıtların ortalaması tahmini için sapma miktarı  $d=.05$ , standart sapma  $.5$  ve güven aralığı için  $\alpha=.05$  baz alınmıştır. Güvenilirlik düzeyine karşılık gelen  $t$  değeri  $1.96$ 'dır. Sayılar formüle yerleştirildiğinde işlem sırası aşağıdaki gibi olmaktadır.

$$n_0= [t*S]/d)^2$$

$$n_0= [1.96*.5]/.05)^2=384.16$$

$$n=[n_0/(1+(n_0/N))]$$

$$n=[384.16/(1+(384.16/3647))]=347.55$$

Buna göre bu araştırmada örneklem büyüklüğü en az 348 alınabilir. Araştırma kapsamında eksik ve hatalı yanıtlanmış ölçeklerin olabileceği göz önünde bulundurularak %10 hata payı ile 383 öğrenci ile uygulama yapılması planlanmış, uygulamada 481 öğrenciye ulaşma imkânı bulunmuştur. Bu öğrencilerin yalnızca 8'i 1.sınıf öğrencisi olduğu için araştırma örnekleme dışında bırakılmıştır. Bu bağlamda araştırmanın örneklemini, 2017-2018 eğitim-öğretim yılında Sakarya Üniversitesi Eğitim Fakültesinde eğitim alan 473 öğrenci oluşturmuştur. Örneklemde yer alan öğrenci sayıları Tablo'1 de sunulmuştur.

Tablo 1.

Örneklemde Yer Alan Öğrenci Sayıları

		n	%
<b>Cinsiyet</b>	Kadın	331	70.0
	Erkek	142	30.0
<b>Sınıf Düzeyi</b>	2. Sınıf	116	24.5
	3. Sınıf	196	41.4
	4. Sınıf	161	34.0
<b>Bölüm</b>	İngilizce Öğretmenliği	62	13.1
	Özel Eğitim Bölümü	58	12.3
	Türkçe Öğretmenliği	35	7.4
	Okul Öncesi Öğretmenliği	32	6.8
	Bilgisayar ve Öğretim Teknolojileri Eğitimi	48	10.1
	Sınıf Öğretmenliği	45	9.5
	İlköğretim Matematik Öğretmenliği	49	10.4
	Fen Bilgisi Öğretmenliği	47	9.9
	Rehberlik ve Psikolojik Danışmanlık	54	11.4
	Sosyal Bilgiler Öğretmenliği	43	9.1
<b>Toplam</b>		473	100.0

Tablo 1'e göre 473 öğrencinin, %70'i (331 kişi) kadın ve %30'u (142 kişi) erkektir. Öğrencilerin, %24.5'i (116 kişi) 2. sınıfta, %41.4'ü (196 kişi) 3. sınıfta ve %34'ü (161 kişi) 4. sınıfta, %13.1'i (62 kişi) İngilizce öğretmenliği, %12.3'ü (58 kişi) özel eğitim bölümü, %7.4'ü (35 kişi) Türkçe öğretmenliği, %6.8'i (32 kişi) okul öncesi öğretmenliği, %10.1'i (48 kişi) bilgisayar ve öğretim teknolojileri eğitimi bölümü, %9.5'i (45 kişi) sınıf öğretmenliği, %10.4'ü (49 kişi) ilköğretim matematik öğretmenliği, %9.9'u (47 kişi) fen bilgisi öğretmenliği, %11.4'ü (54 kişi) rehberlik ve psikolojik danışmanlık, %9.1'i (43 kişi) sosyal bilgiler öğretmenliği bölümünde öğrenim görmektedir.

## 2.2. Veri Toplama Aracı

Araştırmada öğrencilerin memnuniyet düzeylerini belirlemek için Şahin (2009) tarafından geliştirilen “Eğitim Fakültesi Öğrenci Memnuniyet Ölçeği (EFÖMÖ)” kullanılmıştır. Bununla birlikte öğrencilerin demografik bilgilerini belirlemek için ölçeğin üst kısmına cinsiyet, sınıf düzeyi ve öğrenim görülen bölüm soruları eklenmiştir.

Araştırmada kullanılan ölçek, eğitim fakültesinde öğrenim gören öğrencilerin kendilerine sunulan eğitim hizmetlerine ilişkin memnuniyet düzeylerini ölçmek amacıyla Şahin (2009) tarafından geliştirilmiştir.

5’li likert şeklinde hazırlanan ölçek 40 maddeden oluşmaktadır. Ölçekte bulunan her maddenin yanıtları, “Hiç memnun değilim” (1) (2) (3) (4) (5) “Tamamen memnunum” şeklinde derecelendirilmiştir. Ölçme aracının geçerlik ve güvenilirlik çalışması Hacettepe Üniversitesi İlköğretim Bölümünde öğrenim gören 870 öğrencinin katılımı ile Şahin (2009) tarafından yapılmıştır. Yapılan faktör analizi sonucunda ölçeğin 6 alt boyuttan oluştuğu belirlenmiştir. Bu alt boyutlar öğretim elemanları (maddeler 7, 8, 9, 10, 11, 12, 13, 14, 15, 16, 17), danışmanlık (maddeler 18, 19, 20, 21, 22), yönetim (maddeler 34, 35, 36, 37, 38, 39, 40), kaynaklar (maddeler 5, 6, 26, 27, 28, 29, 30, 31, 32, 33), bilgisayar olanakları (maddeler 23, 24, 25) ders ve ders programları (maddeler 1, 2, 3, 4) olarak adlandırılmıştır.

Ölçeğin 6 alt boyutuna ait iç tutarlılık katsayılarının (Cronbach Alpha) 0.68 ile 0.91 arasında değişmekte olduğu belirlenmiştir. Ölçekte ters puanlanan herhangi bir madde bulunmamaktadır. Ölçek ve alt boyutlarının puanları sorulara verilen yanıtların ortalamaları alınarak hesaplanmaktadır (Şahin, 2009).

Araştırmada kullanılan ölçeğin bu araştırmanın örnekleminde iç tutarlılık gösterip göstermediğinin belirlenmesi amacıyla güvenilirlik analizi yapılmıştır. Güvenilirlik analizi Cronbach's Alpha katsayısı hesaplanarak yapılmıştır. Ölçeğin güvenilir kabul edilmesi için katsayının en az .70 değerinde olması gerekmektedir (Gürbüz ve Şahin, 2016). Güvenilirlik analizine ilişkin değerler Tablo 2’de sunulmuştur.

Tablo 2.

### Güvenilirlik Analizi Değerleri

	Cronbach's Alpha	Madde Sayısı
Eğitim Fakültesi Öğrenci Memnuniyet Ölçeği	.96	40
Öğretim Elemanları	.92	11
Danışmanlık	.91	5
Yönetim	.88	7
Kaynaklar	.87	10
Bilgisayar Olanakları	.82	3
Ders ve Ders Programları	.76	4

Tablo 2’de yer alan iç tutarlılık katsayıları incelendiğinde “Eğitim Fakültesi Öğrenci Memnuniyet Ölçeği” ve alt boyutlarının yeterli derecede güvenilir olduğu belirlenmiştir ( $\alpha > .70$ ).

## 2.3. Verilerin Toplanması

Araştırmada veriler, 2017-2018 eğitim-öğretim yılı güz döneminde Sakarya üniversitesi eğitim fakültesinde öğrenim gören öğrencilerden toplanmıştır. Bölümlerin ders programlarına göre öğrencilerin ders gün ve saatleri belirlenmiş, derse giren öğretim üyelerinin bilgisi ve izni dâhilinde ders başlamadan önce sınıflara gidilerek öğrencilere araştırmacı tarafından ölçekler dağıtılmıştır. Araştırmanın amacı ve ölçeğin işaretlenmesi ile ilgili gerekli bilgiler öğrencilere açıklanmıştır. Ölçeği doldurmak istemeyen öğrencilere ölçek verilmemiştir. Veri toplama süreci üç hafta sürmüştür.

## 2.4. Verilerin Analizi

Araştırmada verilerin analizleri bir istatistik programı kullanılarak yapılmıştır. Araştırmada yer alan değişkenlerin hangi yollar ile analiz edileceğine karar vermek için normallik testi yapılmıştır. Normalliğin çarpıklık ve basıklık ölçütleri olan betimsel yöntemlerle test edilmesi oldukça yaygın bir yoldur. Normal dağılımın sağlanması durumunda tahmin gücü daha yüksek olan parametrik yöntemlerin kullanılması mümkün olmaktadır (Gürbüz ve Şahin, 2016). Normallik testine yönelik bulgular Tablo 3’te sunulmuştur.

Tablo 3.  
*Normalliğin İncelenmesine Yönelik Bulgular*

	Çarpıklık		Basıklık	
	İstatistik	Std. Hata	İstatistik	Std. Hata
Memnuniyet	-.097	.112	.389	.224
Öğretim Elemanları	-.431	.112	.523	.224
Danışmanlık	-.408	.112	-.096	.224
Yönetim	-.105	.112	-.264	.224
Kaynaklar	.093	.112	-.280	.224
Bilgisayar Olanakları	.100	.112	-.656	.224
Ders ve Ders Programları	-.299	.112	-.103	.224

Tablo 3'te verilerin normalliğinin betimsel olarak incelenmesine ilişkin hesaplanan çarpıklık ve basıklık istatistikleri bulunmaktadır. Çarpıklık ve basıklık istatistikleri incelendiğinde ise tüm değişkenlerin değerlerinin -1 ve +1 aralığında olduğu (Demir, Saatçioğlu ve İmrol, 2016) ve buna göre normal dağılım gösterdikleri belirlenmiştir. Bu noktada verilerin çözümlenmesinde parametrik analiz tekniklerinin kullanılmasına karar verilmiştir. Araştırmada Bağımsız Örnekler T-Testi ve ANOVA kullanılarak veriler analiz edilmiştir. Araştırmada anlamlılık düzeyi için  $p=.05$  kabul edilmiştir.

### 3. BULGULAR

Eğitim fakültesi öğrencilerinin eğitim hizmetinden memnuniyet düzeyleri ile öğretim elemanları, danışmanlık hizmeti, yönetim, fakültenin kaynakları, bilgisayar olanakları, ders ve ders programları ile ilgili memnuniyet düzeylerine ilişkin bulgular Tablo 4'te sunulmuştur.

Tablo 4.  
*Değişkenlere Dair Ortalama, Standart Sapma, Minimum ve Maksimum Değerleri*

	$\bar{x}$	ss	Değer
Memnuniyet	3.0	.7	Orta Düzeyde Memnun
Öğretim Elemanları	3.3	.8	Orta Düzeyde Memnun
Danışmanlık	3.3	1.0	Orta Düzeyde Memnun
Yönetim	2.8	.9	Orta Düzeyde Memnun
Kaynaklar	2.8	.8	Orta Düzeyde Memnun
Bilgisayar Olanakları	2.8	1.0	Orta Düzeyde Memnun
Ders ve Ders Programları	3.3	.9	Orta Düzeyde Memnun

Tablo 4'e göre eğitim fakültesinde öğrenim gören öğrencilerin fakülte'deki eğitim hizmetinden orta düzeyde memnun olduğu ( $\bar{x}=3.0$ ), öğretim elemanlarından ( $\bar{x}=3.3$ ), danışmanlıktan ( $\bar{x}=3.3$ ), yönetimden ( $\bar{x}=2.8$ ), kaynaklardan ( $\bar{x}=2.8$ ), bilgisayar olanaklarından ( $\bar{x}=2.8$ ) ders ve ders programlarından ( $\bar{x}=3.3$ ) orta düzeyde memnun olduğu görülmektedir.

Araştırmada, eğitim fakültesi öğrencilerinin eğitim hizmetinden memnuniyet düzeyleri ile öğretim elemanları, danışmanlık hizmeti, yönetim, fakültenin kaynakları, bilgisayar olanakları, ders ve ders programları ile ilgili memnuniyet düzeylerinin cinsiyete göre değişip değişmediğini belirlemek için yapılan bağımsız örnekler t-testi sonuçları Tablo 5'te sunulmuştur.

Tablo 5.  
*Cinsiyet Değişkenine Göre Eğitim Fakültesi Öğrencilerinin Memnuniyet Düzeylerine Yönelik t-Testi Sonuçları*

Ölçek	Cinsiyet	n	$\bar{x}$	ss	sd	t	p
Memnuniyet	Kadın	331	3.03	.70	-.649	471	.517
	Erkek	142	3.08	.60			



Öğretim Elemanları	Kadın	331	3.35	.82	1.317	471	.189
	Erkek	142	3.25	.68			
Danışmanlık	Kadın	331	3.34	.95	.518	471	.605
	Erkek	142	3.29	.94			
Yönetim	Kadın	331	2.82	.90	-.684	471	.494
	Erkek	142	2.88	.81			
Kaynaklar	Kadın	331	2.70	.80	-2.342	471	.020
	Erkek	142	2.88	.72			
Bilgisayar Olanakları	Kadın	331	2.76	1.04	-.651	471	.516
	Erkek	142	2.83	.96			
Ders ve Ders Programları	Kadın	331	3.25	.89	-.546	471	.586
	Erkek	142	3.30	.85			

\* $p < .05$

Tablo 5 incelendiğinde, cinsiyete göre eğitim fakültesi öğrencilerinin memnuniyet düzeyleri ( $t_{(471)} = -.649$ ,  $p = .517$ ), öğretim elemanları ( $t_{(471)} = 1.317$ ,  $p = .189$ ), danışmanlık hizmeti ( $t_{(471)} = .518$ ,  $p = .605$ ), yönetim ( $t_{(471)} = -.684$ ,  $p = .494$ ), bilgisayar olanakları ( $t_{(471)} = -.651$ ,  $p = .516$ ) ders ve ders programları ( $t_{(471)} = -.546$ ,  $p = .586$ ) düzeyleri arasında anlamlı düzeyde farklılık olmadığı ( $p > .05$ ), kaynaklardan memnuniyet düzeyleri ( $t_{(471)} = 2.342$ ,  $p = .020$ ) arasında anlamlı düzeyde farklılık olduğu ( $p < .05$ ) belirlenmiştir. Ortalamalara göre eğitim fakültesinde öğrenim gören erkek öğrencilerin ( $\bar{x} = 2.88$ ), kaynaklardan memnuniyet düzeylerinin kadın öğrencilere ( $\bar{x} = 2.70$ ) kıyasla daha yüksek olduğu belirlenmiştir.

Araştırmada eğitim fakültesi öğrencilerinin eğitim hizmetinden memnuniyet düzeyleri ile öğretim elemanları, danışmanlık hizmeti, yönetim, fakültenin kaynakları, bilgisayar olanakları, ders ve ders programları ile ilgili memnuniyet düzeylerinin sınıf düzeyine göre değişip değişmediğini belirlemek için yapılan tek yönlü varyans analizi (ANOVA) sonuçları Tablo 6'da sunulmuştur.

Tablo 6.

*Sınıf Düzeyi Değişkenine Göre Eğitim Fakültesi Öğrencilerinin Memnuniyet Düzeylerine Yönelik Tek Yönlü Varyans Analizi (ANOVA) Sonuçları*

Ölçek	Sınıf Düzeyi	N	$\bar{x}$	ss	sd	F	p	Fark
Memnuniyet	2. Sınıf	116	3.06	.69	2/470	3.07	.047	4>3
	3. Sınıf	196	2.96	.63				
	4. Sınıf	161	3.14	.70				
Öğretim Elemanları	2. Sınıf	116	3.50	.70	2/470	4.044	.018	2>3, 4
	3. Sınıf	196	3.25	.76				
	4. Sınıf	161	3.28	.84				
Danışmanlık	2. Sınıf	116	3.31	1.02	2/470	5.739	.003	4>3
	3. Sınıf	196	3.18	.97				
	4. Sınıf	161	3.52	.84				
Yönetim	2. Sınıf	116	2.75	.82	2/470	4.766	.009	4>2, 3
	3. Sınıf	196	2.75	.85				
	4. Sınıf	161	3.01	.93				
Kaynaklar	2. Sınıf	116	2.75	.80	2/470	2.244	.107	-
	3. Sınıf	196	2.68	.76				
	4. Sınıf	161	2.85	.80				
Bilgisayar Olanakları	2. Sınıf	116	2.60	.95	2/470	3.171	.043	4>3
	3. Sınıf	196	2.77	1.01				
	4. Sınıf	161	2.92	1.06				

	2. Sınıf	116	3.22	.87			
Ders ve Ders Programları	3. Sınıf	196	3.19	.86	2/470	2.241	.108
	4. Sınıf	161	3.38	.91			

\* $p < .05$

Tablo 6'ya göre öğrencilerin eğitim fakültesinden memnuniyet düzeyleri öğrenim gördükleri sınıf düzeyine göre anlamlı bir farklılık göstermektedir ( $F_{(2/470)}=3.07, p=.047$ ). Farkın kaynağını belirlemek amacıyla yapılan Post hoc testi sonucuna göre 4. sınıf ve 3. sınıfta öğrenim gören öğrenciler arasında farklılık olduğu belirlenmiştir. Ortalamalar incelendiğinde, 4. sınıfta öğrenim gören öğrencilerin memnuniyet düzeyleri ( $\bar{x}=3.14$ ), 3. sınıfta öğrenim gören öğrencilerin memnuniyet düzeylerinden ( $\bar{x}=2.96$ ) daha yüksektir.

Öğrencilerin öğretim elemanlarından memnuniyet düzeyleri öğrenim gördükleri sınıf düzeyine göre anlamlı bir farklılık göstermektedir ( $F_{(2/470)}=4.044, p=.018$ ). Farkın kaynağını belirlemek amacıyla yapılan Post hoc testi sonucuna göre 2. sınıf ile 3. sınıf ve 2. sınıf ile 4. sınıfta öğrenim gören öğrenciler arasında farklılık olduğu belirlenmiştir. Ortalamalar incelendiğinde, 2. sınıfta öğrenim gören öğrencilerin öğretim elemanlarından memnuniyet düzeyleri ( $\bar{x}=3.50$ ), 3. sınıfta ( $\bar{x}=3.25$ ) ve 4. sınıfta ( $\bar{x}=3.28$ ) öğrenim gören öğrencilerin memnuniyet düzeylerinden daha yüksektir.

Öğrencilerin danışmanlık hizmetinden memnuniyet düzeyleri öğrenim gördükleri sınıf düzeyine göre anlamlı bir farklılık göstermektedir ( $F_{(2/470)}=5.739, p=.003$ ). Farkın kaynağını belirlemek amacıyla yapılan Post hoc testi sonucuna göre 4. sınıf ve 3. sınıfta öğrenim gören öğrenciler arasında farklılık olduğu belirlenmiştir. Ortalamalar incelendiğinde, 4. sınıfta öğrenim gören öğrencilerin danışmanlık hizmetinden memnuniyet düzeyleri ( $\bar{x}=3.52$ ), 3. sınıfta öğrenim gören öğrencilerin memnuniyet düzeylerinden ( $\bar{x}=3.18$ ) daha yüksektir.

Öğrencilerin eğitim fakültesi yönetiminden memnuniyet düzeyleri öğrenim gördükleri sınıf düzeyine göre anlamlı bir farklılık göstermektedir ( $F_{(2/470)}=4.766, p=.009$ ). Farkın kaynağını belirlemek amacıyla yapılan Post hoc testi sonucuna göre 4. sınıf ile 2. sınıf ve 4. sınıf ile 3. sınıfta öğrenim gören öğrenciler arasında farklılık olduğu belirlenmiştir. Ortalamalar incelendiğinde, 4. sınıfta öğrenim gören öğrencilerin fakülte yönetiminden memnuniyet düzeyleri ( $\bar{x}=3.01$ ), 2. sınıfta ( $\bar{x}=2.75$ ) ve 3. sınıfta ( $\bar{x}=2.75$ ) öğrenim gören öğrencilerin memnuniyet düzeylerinden daha yüksektir.

Öğrencilerin fakültedeki kaynaklardan memnuniyet düzeyleri öğrenim gördükleri sınıf düzeyine göre anlamlı bir farklılık göstermemektedir ( $F_{(2/470)}=2.244, p=.107$ ).

Öğrencilerin bilgisayar olanaklarından memnuniyet düzeyleri öğrenim gördükleri sınıf düzeyine göre anlamlı bir farklılık göstermektedir ( $F_{(2/470)}=3.171, p=.043$ ). Farkın kaynağını belirlemek amacıyla yapılan Post hoc testi sonucuna göre 4. sınıf ve 3. sınıfta öğrenim gören öğrenciler arasında farklılık olduğu belirlenmiştir. Ortalamalar incelendiğinde, 4. sınıfta öğrenim gören öğrencilerin bilgisayar olanaklarından memnuniyet düzeyleri ( $\bar{x}=2.92$ ), 3. sınıfta öğrenim gören öğrencilerin memnuniyet düzeylerinden ( $\bar{x}=2.77$ ) daha yüksektir.

Öğrencilerin ders ve ders programlarından memnuniyet düzeyleri öğrenim gördükleri sınıf düzeyine göre anlamlı bir farklılık göstermemektedir ( $F_{(2/470)}=2.241, p=.108$ ).

Araştırmada eğitim fakültesi öğrencilerinin eğitim hizmetinden memnuniyet düzeyleri ile öğretim elemanları, danışmanlık hizmeti, yönetim, fakültenin kaynakları, bilgisayar olanakları, ders ve ders programları ile ilgili memnuniyet düzeyleri öğrenim görülen bölüme göre değişip değişmediğini belirlemek için yapılan tek yönlü varyans analizi (ANOVA) sonuçları Tablo 7, 8, 9, 10, 11, 12, 13'te sunulmuştur.



Tablo 7.

*Öğrenim Görülen Bölüm Değişkenine Göre Eğitim Fakültesi Öğrencilerinin Memnuniyet Düzeylerine Yönelik Tek Yönlü Varyans Analizi (ANOVA) Sonuçları*

Ölçek	Bölüm	n	$\bar{x}$	Ss	sd	F	p	Fark
Memnuniyet	1. İngilizce Öğretmenliği	62	3.12	.78	9/463	2.921	.002	2 > 3, 4, 6, 7, 8, 9, 10
	2. Özel Eğitim Bölümü	58	3.29	.59				
	3. Türkçe Öğretmenliği	35	2.94	.87				
	4. Okul Öncesi Öğretmenliği	32	2.84	.55				
	5. Bilgisayar ve Öğretim Teknolojileri Eğitimi	48	3.19	.69				
	6. Sınıf Öğretmenliği	45	2.89	.53				
	7. İlköğretim Matematik Öğretmenliği	49	2.99	.53				
	8. Fen Bilgisi Öğretmenliği	47	3.24	.78				
	9. Rehberlik ve Psikolojik Danışmanlık	54	2.93	.50				
	10. Sosyal Bilgiler Öğretmenliği	43	2.87	.71				

\* $p < .05$

Tablo 7'ye göre öğrencilerin eğitim hizmetinden memnuniyet düzeyleri öğrenim gördükleri bölüme göre anlamlı bir farklılık göstermektedir ( $F_{(9/463)}=2.921$ ,  $p=.002$ ). Farkın kaynağını belirlemek amacıyla yapılan Post hoc testi sonucuna göre özel eğitim bölümünde öğrenim gören öğrenciler ( $\bar{x}=3.29$ ) ile Türkçe ( $\bar{x}=2.94$ ), okul öncesi ( $\bar{x}=2.84$ ), sınıf ( $\bar{x}=2.89$ ), ilköğretim matematik ( $\bar{x}=2.99$ ), fen bilgisi ( $\bar{x}=3.24$ ), rehberlik ve psikolojik danışmanlık ( $\bar{x}=2.93$ ) ve sosyal bilgiler ( $\bar{x}=2.87$ ) öğretmenliği bölümleri arasında farklılık olduğu belirlenmiştir. Özel eğitim bölümündeki öğrencilerin memnuniyet düzeyleri, bu bölümlerde öğrenim gören öğrencilerin memnuniyet düzeylerinden daha yüksektir.

Tablo 8.

*Öğrenim Görülen Bölüm Değişkenine Göre Eğitim Fakültesi Öğrencilerinin Öğretim Elemanlarından Memnuniyet Düzeylerine Yönelik Tek Yönlü Varyans Analizi (ANOVA) Sonuçları*

Ölçek	Bölüm	n	$\bar{x}$	Ss	sd	F	p	Fark
Öğretim Elemanları	1. İngilizce Öğretmenliği	62	3.49	.89	9/463	3.813	.000	8 > 2, 3, 4, 5, 7, 10
	2. Özel Eğitim Bölümü	58	3.32	.63				
	3. Türkçe Öğretmenliği	35	2.88	1.03				
	4. Okul Öncesi Öğretmenliği	32	3.03	.76				
	5. Bilgisayar ve Öğretim Teknolojileri Eğitimi	48	3.31	.81				
	6. Sınıf Öğretmenliği	45	3.37	.55				
	7. İlköğretim Matematik Öğretmenliği	49	3.31	.61				
	8. Fen Bilgisi Öğretmenliği	47	3.68	.79				
	9. Rehberlik ve Psikolojik Danışmanlık	54	3.43	.59				
	10. Sosyal Bilgiler Öğretmenliği	43	3.12	.88				

\* $p < .05$

Tablo 8'e göre öğrencilerin öğretim elemanlarından memnuniyet düzeyleri öğrenim gördükleri bölüme göre anlamlı bir farklılık göstermektedir ( $F_{(9/463)}=3.813$ ,  $p=.000$ ). Farkın kaynağını belirlemek amacıyla yapılan Post hoc testi sonucuna göre fen bilgisi öğretmenliği ( $\bar{x}=3.68$ ) bölümünde öğrenim gören öğrenciler ile özel eğitim ( $\bar{x}=3.32$ ), Türkçe ( $\bar{x}=2.88$ ), okul öncesi ( $\bar{x}=3.03$ ), bilgisayar ve öğrenim teknolojileri eğitimi ( $\bar{x}=3.31$ ), ilköğretim matematik ( $\bar{x}=3.31$ ) ve sosyal bilgiler öğretmenliği ( $\bar{x}=3.12$ ) bölümleri arasında farklılık olduğu belirlenmiştir. Fen bilgisi öğretmenliğindeki öğrencilerin öğretim elemanlarından memnuniyet düzeyleri, bu bölümlerde öğrenim gören öğrencilerin memnuniyet düzeylerinden daha yüksektir.

Tablo 9.

*Öğrenim Görülen Bölüm Değişkenine Göre Eğitim Fakültesi Öğrencilerinin Danışmanlık Hizmetlerinden Memnuniyet Düzeylerine Yönelik Tek Yönlü Varyans Analizi (ANOVA) Sonuçları*

Ölçek	Bölüm	n	$\bar{x}$	Ss	sd	F	p	Fark
Danışmanlık Hizmeti	1. İngilizce Öğretmenliği	62	3.53	.90				
	2. Özel Eğitim Bölümü	58	3.56	.82				
	3. Türkçe Öğretmenliği	35	3.31	1.05				
	4. Okul Öncesi Öğretmenliği	32	3.36	.81				
	5. Bilgisayar ve Öğretim Teknolojileri Eğitimi	48	3.10	1.03				
	6. Sınıf Öğretmenliği	45	2.95	.90	9/463	2.841	.003	1, 2 > 5, 6, 9, 10
	7. İlköğretim Matematik Öğretmenliği	49	3.51	.75				
	8. Fen Bilgisi Öğretmenliği	47	3.54	1.09				
	9. Rehberlik ve Psikolojik Danışmanlık	54	3.11	.90				
	10. Sosyal Bilgiler Öğretmenliği	43	3.18	1.06				

\* $p < .05$

Tablo 9'a göre öğrencilerin danışmanlık hizmetinden memnuniyet düzeyleri öğrenim gördükleri bölüme göre anlamlı bir farklılık göstermektedir ( $F_{(9/463)}=2.841, p=.003$ ). Farkın kaynağını belirlemek amacıyla yapılan Post hoc testi sonucuna göre İngilizce öğretmenliği ( $\bar{x}=3.53$ ) bölümünde öğrenim gören öğrenciler ile bilgisayar ve öğretim teknolojileri eğitimi ( $\bar{x}=3.10$ ), sınıf ( $\bar{x}=2.95$ ), rehberlik ve psikolojik danışmanlık ( $\bar{x}=3.11$ ) ve sosyal bilgiler öğretmenliği ( $\bar{x}=3.18$ ) bölümleri arasında farklılık olduğu belirlenmiştir. Bununla birlikte özel eğitim bölümünde ( $\bar{x}=3.56$ ) öğrenim gören öğrenciler ile bilgisayar ve öğretim teknolojileri eğitimi ( $\bar{x}=3.10$ ), sınıf ( $\bar{x}=2.95$ ), rehberlik ve psikolojik danışmanlık ( $\bar{x}=3.11$ ) ve sosyal bilgiler ( $\bar{x}=3.18$ ) öğretmenliği bölümleri arasında farklılık olduğu belirlenmiştir. Bu bağlamda İngilizce öğretmenliği bölümündeki öğrencilerin danışmanlık hizmetinden memnuniyet düzeyleri ile özel eğitim bölümündeki öğrencilerin memnuniyet düzeyleri, bu bölümlerde öğrenim gören öğrencilerin memnuniyet düzeylerinden daha yüksektir.

Tablo 10.

*Öğrenim Görülen Bölüm Değişkenine Göre Eğitim Fakültesi Öğrencilerinin Yönetimden Memnuniyet Düzeylerine Yönelik Tek Yönlü Varyans Analizi (ANOVA) Sonuçları*

Ölçek	Bölüm	n	$\bar{x}$	Ss	sd	F	p	Fark
Yönetim	1. İngilizce Öğretmenliği	62	3.06	1.00				
	2. Özel Eğitim Bölümü	58	3.15	.73				
	3. Türkçe Öğretmenliği	35	2.82	1.04				
	4. Okul Öncesi Öğretmenliği	32	2.83	.74				
	5. Bilgisayar ve Öğretim Teknolojileri Eğitimi	48	3.12	.89				
	6. Sınıf Öğretmenliği	45	2.56	.74	9/463	4.119	.000	1 > 6, 7, 8, 9, 10
	7. İlköğretim Matematik Öğretmenliği	49	2.64	.75				
	8. Fen Bilgisi Öğretmenliği	47	2.95	.86				
	9. Rehberlik ve Psikolojik Danışmanlık	54	2.48	.84				
	10. Sosyal Bilgiler Öğretmenliği	43	2.68	.86				

\* $p < .05$

Tablo 10'a göre öğrencilerin yönetimden memnuniyet düzeyleri öğrenim gördükleri bölüme göre anlamlı bir farklılık göstermektedir ( $F_{(9/463)}=4.119, p=.000$ ). Farkın kaynağını belirlemek amacıyla yapılan Post hoc testi sonucuna göre İngilizce öğretmenliği ( $\bar{x}=3.06$ ) bölümünde öğrenim gören öğrenciler ile sınıf ( $\bar{x}=2.56$ ), ilköğretim matematik ( $\bar{x}=2.64$ ), fen bilgisi ( $\bar{x}=2.95$ ), rehberlik ve psikolojik danışmanlık ( $\bar{x}=2.48$ ) ve sosyal bilgiler ( $\bar{x}=2.68$ )

öğretmenliği bölümleri arasında farklılık olduğu belirlenmiştir. İngilizce öğretmenliği bölümündeki öğrencilerin yönetimden memnuniyet düzeyleri, bu bölümde öğrenim gören öğrencilerin memnuniyet düzeylerinden daha yüksektir.

Tablo 11.

*Öğrenim Görülen Bölüm Değişkenine Göre Eğitim Fakültesi Öğrencilerinin Kaynaklardan Memnuniyet Düzeylerine Yönelik Tek Yönlü Varyans Analizi (ANOVA) Sonuçları*

Ölçek	Bölüm	n	$\bar{x}$	Ss	sd	F	p	Fark
Kaynaklar	1. İngilizce Öğretmenliği	62	2.68	.85	9/463	5.330	.000	2, 5 > 1, 3, 4, 6, 7, 9, 10
	2. Özel Eğitim Bölümü	58	3.09	.73				
	3. Türkçe Öğretmenliği	35	2.77	.85				
	4. Okul Öncesi Öğretmenliği	32	2.40	.70				
	5. Bilgisayar ve Öğretim Teknolojileri Eğitimi	48	3.09	.81				
	6. Sınıf Öğretmenliği	45	2.53	.60				
	7. İlköğretim Matematik Öğretmenliği	49	2.72	.69				
	8. Fen Bilgisi Öğretmenliği	47	3.03	.87				
	9. Rehberlik ve Psikolojik Danışmanlık	54	2.60	.61				
	10. Sosyal Bilgiler Öğretmenliği	43	2.47	.75				

\* $p < .05$

Tablo 11'e göre öğrencilerin kaynaklardan memnuniyet düzeyleri öğrenim gördükleri bölüme göre anlamlı bir farklılık göstermektedir ( $F_{(9/463)}=5.330$ ,  $p=.000$ ). Farkın kaynağını belirlemek amacıyla yapılan Post hoc testi sonucuna göre özel eğitim bölümünde ( $\bar{x}=3.09$ ) öğrenim gören öğrenciler ile İngilizce ( $\bar{x}=2.68$ ), Türkçe ( $\bar{x}=2.77$ ), okul öncesi ( $\bar{x}=2.40$ ), sınıf ( $\bar{x}=2.53$ ), ilköğretim matematik ( $\bar{x}=2.72$ ), rehberlik ve psikolojik danışmanlık ( $\bar{x}=2.60$ ) ve sosyal bilgiler ( $\bar{x}=2.47$ ) öğretmenliği arasında farklılık olduğu belirlenmiştir. Bununla birlikte bilgisayar ve öğretim teknolojileri eğitimi ( $\bar{x}=3.09$ ) bölümü ile İngilizce ( $\bar{x}=2.68$ ), Türkçe ( $\bar{x}=2.77$ ), okul öncesi ( $\bar{x}=2.40$ ), sınıf ( $\bar{x}=2.53$ ), ilköğretim matematik ( $\bar{x}=2.72$ ), rehberlik ve psikolojik danışmanlık ( $\bar{x}=2.60$ ) ve sosyal bilgiler ( $\bar{x}=2.47$ ) öğretmenliği arasında farklılık olduğu belirlenmiştir. Bu bağlamda özel eğitim öğretmenliği bölümündeki öğrencilerin kaynaklardan memnuniyet düzeyleri ile bilgisayar ve öğretim teknolojileri eğitimi bölümündeki öğrencilerin memnuniyet düzeyleri, bu bölümde öğrenim gören öğrencilerin memnuniyet düzeylerinden daha yüksektir.

Tablo 12.

*Öğrenim Görülen Bölüm Değişkenine Göre Eğitim Fakültesi Öğrencilerinin Bilgisayar Olanaklarından Memnuniyet Düzeylerine Yönelik Tek Yönlü Varyans Analizi (ANOVA) Sonuçları*

Ölçek	Bölüm	n	$\bar{x}$	Ss	sd	F	p	Fark
Bilgisayar Olanakları	1. İngilizce Öğretmenliği	62	2.67	1.10	9/463	4.698	.000	2, 5 > 1, 4, 6, 8, 9, 10
	2. Özel Eğitim Bölümü	58	3.22	1.00				
	3. Türkçe Öğretmenliği	35	2.90	1.12				
	4. Okul Öncesi Öğretmenliği	32	2.32	.89				
	5. Bilgisayar ve Öğretim Teknolojileri Eğitimi	48	3.26	.97				
	6. Sınıf Öğretmenliği	45	2.46	.74				
	7. İlköğretim Matematik Öğretmenliği	49	2.91	1.01				
	8. Fen Bilgisi Öğretmenliği	47	2.62	1.19				
	9. Rehberlik ve Psikolojik Danışmanlık	54	2.51	.92				
	10. Sosyal Bilgiler Öğretmenliği	43	2.74	.77				

\* $p < .05$

Tablo 12'ye göre öğrencilerin bilgisayar olanaklarından memnuniyet düzeyleri öğrenim gördükleri bölüme göre anlamlı bir farklılık göstermektedir ( $F_{(9/463)}=4.698, p=.000$ ). Farkın kaynağını belirlemek amacıyla yapılan Post hoc testi sonucuna göre özel eğitim bölümünde ( $\bar{x}=3.22$ ) öğrenim gören öğrenciler ile İngilizce ( $\bar{x}=2.67$ ), okul öncesi ( $\bar{x}=2.32$ ), sınıf ( $\bar{x}=2.46$ ), fen bilgisi ( $\bar{x}=2.62$ ), rehberlik ve psikolojik danışmanlık ( $\bar{x}=2.51$ ) ve sosyal bilgiler ( $\bar{x}=2.74$ ) öğretmenliği arasında farklılık olduğu belirlenmiştir. Bununla birlikte bilgisayar ve öğretim teknolojileri eğitimi ( $\bar{x}=3.26$ ) bölümü ile İngilizce ( $\bar{x}=2.67$ ), okul öncesi ( $\bar{x}=2.32$ ), sınıf ( $\bar{x}=2.46$ ), fen bilgisi ( $\bar{x}=2.62$ ), rehberlik ve psikolojik danışmanlık ( $\bar{x}=2.51$ ) ve sosyal bilgiler ( $\bar{x}=2.74$ ) öğretmenliği arasında farklılık olduğu belirlenmiştir. Bu bağlamda özel eğitim öğretmenliği bölümündeki öğrencilerin bilgisayar olanaklarından memnuniyet düzeyleri ile bilgisayar ve öğretim teknolojileri eğitimi bölümündeki öğrencilerin memnuniyet düzeyleri, bu bölümde öğrenim gören öğrencilerin memnuniyet düzeylerinden daha yüksektir.

Tablo 13.

*Öğrenim Görülen Bölüm Değişkenine Göre Eğitim Fakültesi Öğrencilerinin Ders ve Ders Programlarından Memnuniyet Düzeylerine Yönelik Tek Yönlü Varyans Analizi (ANOVA) Sonuçları*

Ölçek	Bölüm	n	$\bar{x}$	ss	sd	F	p	Fark
Ders ve Ders Programları	1. İngilizce Öğretmenliği	62	3.19	.88				
	2. Özel Eğitim Bölümü	58	3.62	.87				
	3. Türkçe Öğretmenliği	35	3.26	1.01				
	4. Okul Öncesi Öğretmenliği	32	3.23	.89				
	5. Bilgisayar ve Öğretim Teknolojileri Eğitimi	48	3.23	1.04				
	6. Sınıf Öğretmenliği	45	3.31	.79	9/463	1.999	.038	2 > 1, 4, 6, 7, 8, 10
	7. İlköğretim Matematik Öğretmenliği	49	2.94	.66				
	8. Fen Bilgisi Öğretmenliği	47	3.23	.94				
	9. Rehberlik ve Psikolojik Danışmanlık	54	3.34	.74				
	10. Sosyal Bilgiler Öğretmenliği	43	3.20	.89				

\* $p<.05$

Tablo 13'e göre öğrencilerin ders ve ders programlarından memnuniyet düzeyleri öğrenim gördükleri bölüme göre anlamlı bir farklılık göstermektedir ( $F_{(9/463)}=1.999, p=.038$ ). Farkın kaynağını belirlemek amacıyla yapılan Post hoc testi sonucuna göre özel eğitim bölümünde ( $\bar{x}=3.62$ ) öğrenim gören öğrenciler ile İngilizce ( $\bar{x}=3.19$ ), okul öncesi ( $\bar{x}=3.23$ ), sınıf ( $\bar{x}=3.31$ ), fen bilgisi ( $\bar{x}=3.23$ ) ve sosyal bilgiler ( $\bar{x}=3.20$ ) öğretmenliği arasında farklılık olduğu belirlenmiştir. Özel eğitim öğretmenliği bölümündeki öğrencilerin ders ve ders programlarından memnuniyet düzeyleri, bu bölümlerde öğrenim gören öğrencilerin memnuniyet düzeylerinden daha yüksektir.

#### 4. SONUÇ, TARTIŞMA VE ÖNERİLER

Araştırmada Sakarya Üniversitesi Eğitim Fakültesi'nde öğrenim gören öğrencilerin fakülte'deki eğitim hizmetinden, öğretim elemanlarından, danışmanlık hizmetinden, yönetimden, kaynaklardan, bilgisayar olanaklarından, ders ve ders programlarından memnuniyet düzeylerinin belirlenmesi ile öğrencilerin bu memnuniyet düzeylerinin cinsiyet, sınıf düzeyi ve öğrenim görülen bölüm değişkenlerine göre bir farklılık gösterip göstermediği incelenmiştir. Bu bağlamda araştırmada elde edilen sonuçlar aşağıda maddeler halinde sunulmuştur. Bununla birlikte ilgili alan yazında ulaşılan diğer araştırma sonuçları ile birlikte araştırmada elde edilen sonuçlar tartışılmıştır.

1. Araştırma sonucunda eğitim fakültesinde öğrenim gören öğrencilerin fakülte'deki eğitim hizmetinden orta düzeyde memnun olduğu belirlenmiştir. Bununla birlikte öğrencilerin öğretim elemanlarından, danışmanlık hizmetinden, yönetimden, kaynaklardan, bilgisayar olanaklarından, ders ve ders programlarından orta düzeyde memnun olduğu tespit edilmiştir. Bu sonuçları destekler nitelikte olan diğer çalışma sonuçlarına göre Giresun Üniversitesi eğitim fakültesi öğrencilerinin öğrenim gördükleri üniversite ve bölümden genel memnuniyetlerinin yüksek olduğu (Aksu, 2016), Uşak Üniversitesi eğitim fakültesi öğrencilerinin üniversiteden genel olarak memnun oldukları (Diktaş, 2015), Mehmet Akif Ersoy Üniversitesi eğitim fakültesi (Özdemir, Kılınç, Ögdem ve Er, 2013), Trakya Üniversitesi eğitim fakültesi (Bacıoğlu ve Vural, 2018) öğrencilerinin memnuniyet düzeylerinin orta

düzye de olduğu ve Çukurova Üniversitesi eğitim fakültesi Türkçe bölümündeki öğrencilerin memnuniyet düzeylerinin orta-düşük seviyede (Kara, 2017) olduğu belirlenmiştir. Eğitim fakültesinden farklı olarak diğer fakültelerde ve yüksekokullarda yapılan çalışmaların sonuçlarına göre Atatürk Üniversitesi Mühendislik Fakültesi'nde öğrenim gören öğrencilerin okulun fiziki özelliklerinden, destek hizmetlerinden, bilgi kaynaklarından, akademik personelinden, danışmanlık hizmetinden, idari ve teknik personelinden ve eğitim-öğretim hizmetinden orta düzeyde memnun olduğu (Çomaklı, 2015), Amasya Üniversitesi Sağlık Yüksekokulu öğrencilerinin genel memnuniyetlerinin orta düzeyde (Görgeç ve Bingöl, 2016), Marmara Üniversitesi işletme fakültesi öğrencilerinin fakülteden genel olarak memnun olduğu sonucuna ulaşılmıştır (Bakır, Arslan ve Gegez, 2016). Bu çalışmalardan farklı olarak On Dokuz Mayıs Üniversitesi eğitim fakültesi öğrencileri (Sümen ve Çağlayan, 2013) ile Hacettepe Üniversitesi'nde eğitim fakültesi ile birlikte diğer sekiz fakültede öğrenim gören öğrencilerin (Ekinci ve Burgaz, 2007) fakülteden genel memnuniyet düzeylerinin düşük olduğu belirlenmiştir. Genel olarak memnuniyet düzeyleri ile ilgili hem eğitim fakültelerinde hem de diğer fakültelerde öğrenim gören öğrenciler üzerinde yapılan araştırma sonuçlarının bu araştırma sonuçlarıyla benzer sonuçlar gösterdiği, ancak iki araştırma (Ekinci ve Burgaz, 2007; Sümen ve Çağlayan, 2013) sonucunun bu araştırmadan farklı olarak öğrencilerin memnuniyet düzeylerinin düşük olduğu sonucu ortaya çıkmıştır. Bu araştırmada ve yapılan araştırmalarda elde edilen sonuçlara göre öğrencilerin eğitim fakültelerinden memnuniyet düzeylerinin orta ve orta-düşük seviyede olduğu söylenebilir. Bu durum öğretmen eğitimi veren eğitim fakültelerinin kurumsal açıdan kalite uygulamalarına yeterince hazır düzeyde olmadıkları ve bu kurumlarda henüz kalite kültürünün oluşmamasından (Kaya ve Selvitopu, 2017) kaynaklanabilir.

2. Araştırma sonucunda cinsiyete göre eğitim fakültesinde öğrenim gören öğrencilerin fakültedeki eğitim hizmetinden, öğretim elemanlarından, danışmanlık hizmetinden, yönetimden, bilgisayar olanaklarından, ders ve ders programlarından memnuniyet düzeyleri arasında anlamlı bir farklılık olmadığı tespit edilmiştir. Bunun yanı sıra cinsiyete göre öğrencilerin fakültedeki kaynaklardan memnuniyet düzeyleri arasında erkek öğrencilerin lehine anlamlı bir farklılık olduğu belirlenmiştir. Araştırmada ulaşılan sonuçlara benzer olarak, cinsiyete göre eğitim fakültesi öğrencilerinin fakülteden, öğretim elemanlarından, sınıf ortamından ve öğrenci ilişkilerinden (Özdemir ve diğerleri, 2013), akademik personelden (Diktaş, 2015; Kabaran ve Uşun, 2017), eğitim fakültesi Türkçe öğretmenliği bölümü öğrencilerinin üniversite ve fakülteden, akademik hizmetlerden, öğretim hizmetinden, öğrencilerle iletişimden, programın etkinliği ve ders sürecinden (Bacıoğlu ve Vural, 2018) memnuniyet düzeylerinin anlamlı bir farklılık göstermediği belirlenmiştir. Buna ek olarak öğrencilerin öğrenim gördükleri yüksekokuldaki öğretim elemanları ve danışmanlardan (Mete, Erdem, Uzal, Hüyük ve Altay, 2018), mühendislik fakültesi öğrencilerinin akademik personelden, ders ve ders programları ile bilgi kaynaklarından (Çomaklı, 2015) memnuniyet düzeylerinin anlamlı bir farklılık göstermediği tespit edilmiştir. Cinsiyete göre öğrencilerin genel memnuniyet düzeyleri ile farklı alt boyutlar açısından memnuniyet düzeyleri arasında farklılık bulunan çalışmalar da mevcuttur. Öğrencilerin memnuniyet düzeylerinde, danışmanlık hizmeti boyutunda erkek öğrencilerin lehine (Çomaklı, 2015), öğretim elemanları boyutunda kadın öğrencilerin lehine (Ukav, 2017), akademik personel açısından kadın öğrencilerin lehine (Bakır ve diğerleri, 2016) ve yükseköğretimde kalite boyutlarının önemine ilişkin öğrenci görüşlerinde kadın öğrencilerin lehine (Ataman ve Adıgüzel, 2018) farklılıklar bulunmuştur.

Yapılan çalışmalarda, memnuniyetle ilgili farklı boyutlarda kadın ve erkek öğrencilerin memnuniyet düzeyleri arasında farklılıklar bulunması öğrencilerin bu boyutlarla ilgili öğrenim gördükleri okuldan farklı beklentiler içerisinde olmalarından kaynaklanabilir. Bu araştırmada fakültedeki kaynaklardan, erkek öğrencilerin kadın öğrencilere göre daha fazla memnun olduğu belirlenmiştir. Bu sonuç, kadın öğrencilerin Sakarya Üniversitesi eğitim fakültesinde ders içinde ve ders dışında öğrenme açısından ihtiyaç hissettikleri kaynaklar ve ders dışında kişisel ve sosyal gelişim açısından yapmak istedikleri faaliyetler için gerekli koşulların sağlanması ile ilgili erkek öğrencilere göre daha fazla beklenti içinde oldukları ve bu imkânlarla ulaşmayı daha fazla talep ettikleri şeklinde yorumlanabilir.

3. Araştırma sonucunda sınıf düzeyine göre eğitim fakültesinde öğrenim gören öğrencilerin fakültedeki kaynaklardan, ders ve ders programlarından memnuniyet düzeyleri arasında anlamlı bir farklılık olmadığı belirlenmiştir. Bununla birlikte sınıf düzeyine göre öğrencilerin fakültedeki eğitim hizmetinden, öğretim elemanlarından, danışmanlık hizmetinden, yönetimden ve bilgisayar olanaklarından memnuniyet düzeyleri arasında anlamlı bir farklılık olduğu tespit edilmiştir. Öğrencilerin eğitim hizmetinden memnuniyet düzeyleri arasındaki farklılığın, 4. sınıf ve 3. sınıf öğrencileri arasında 4. sınıf öğrencilerinin lehine, öğretim elemanları alt boyutunda, 2. sınıf ve 3. sınıf ile 2. sınıf ve 4. sınıf öğrencileri arasında 2. sınıf öğrencilerinin lehine, danışmanlık hizmeti alt boyutunda, 4. sınıf ve 3. sınıf öğrencileri arasında 4. sınıf öğrencilerinin lehine, yönetim alt boyutunda, 4. sınıf ve 2. sınıf ile 4. sınıf ve 3. sınıf öğrencileri arasında 4. sınıf öğrencilerinin lehine ve bilgisayar olanakları alt boyutunda, 4. sınıf ve 3. sınıf öğrencileri arasında 4. sınıf öğrencilerinin lehine olduğu belirlenmiştir. Bu sonuçlara benzer şekilde eğitim fakültesi öğrencilerinin sınıf ortamından ve öğrenci ilişkilerinden memnuniyet düzeyleri 4.

sınıf öğrencilerinin lehine (Özdemir ve diğerleri, 2013) ve fakülteden memnuniyet, öğretim hizmetinden, öğrencilerle iletişimden, programın etkililiğinden ve ders sürecinden memnuniyet düzeylerinde 2. sınıf öğrencilerin lehine (Bacioğlu ve Vural, 2018) anlamlı bir farklılık olduğu belirlenmiştir. Mühendislik fakültesinde öğrenim gören öğrencilerin ders ve ders programlarından, danışmanlık hizmetinden ve fakültedeki kaynaklardan memnuniyet düzeylerinde 4. sınıf öğrencilerinin lehine bir farklılık olduğu (Çomaklı, 2015) ve farklı fakültelerde öğrenim gören öğrencilerin yükseköğretimde kalite boyutları olarak ele alınan yönetim, fiziki altyapı ve tesis imkânları, öğretme-öğrenme süreci, bilimsel ve sosyal etkinlikler ile öğretim elemanları boyutlarında sınıf düzeyine göre anlamlı bir farklılık olmadığı (Ataman ve Adıgüzel, 2018) tespit edilmiştir.

Araştırmada elde edilen sonuçlarda, 4. sınıf öğrencilerinin diğer sınıf düzeylerine göre fakültedeki eğitim hizmetinden, danışmanlık hizmetinden, yönetimden ve bilgisayar olanaklarından daha fazla memnun olmalarının nedeni, öğrenci olarak fakültede geçirdikleri süre boyunca fakültenin imkânlarından daha fazla yararlanma fırsatı bulmalarından ve kendilerini öğrenim gördükleri fakülteye ait hissetmelerinden kaynaklandığı düşünülebilir. Araştırmanın bir diğer sonucunda, 2. sınıf öğrencilerinin 3. ve 4. sınıfta öğrenim gören öğrencilere göre öğretim elemanlarından daha fazla memnun olmaları, eğitim fakültesinde 2. sınıflarda bulunan derslerin daha çok teorik derslerden ve eğitim bilimleri ile alan derslerinden (Örneğin, fen bilgisi öğretmenliği bölümü için genel biyoloji, genel kimya, genel fizik, öğretim ilke ve yöntemleri, sınıf yönetimi dersleri gibi) (SAÜ, Eğitim Öğretim Bilgi Sistemi, 2019) oluşması bu teorik derslerde öğretim elemanlarının etkili ders işledikleri ve öğrencilerin bu derslerde öğretim elemanları ile daha çok birebir iletişim içerisinde bulunmalarından kaynaklanabilir. Bununla birlikte 3. ve 4. sınıf öğrencilerinin işlediği derslerin, çoğunlukla uygulamalı ve seçmeli derslerden oluşmasından (örneğin, okul deneyimi, öğretmenlik uygulaması, topluma hizmet uygulamaları dersleri gibi) (SAÜ, Eğitim Öğretim Bilgi Sistemi, 2019) dolayı öğrencilerin bu uygulamalı derslerde farklı kurumlarda uygulama yapmaları gerektiği düşünüldüğünde bu süreçte öğretim elemanlarının kendilerini iyi bir şekilde yönlendiremediği görüşünde olabilirler.

4. Araştırma sonucunda eğitim fakültesinde öğrenim gören öğrencilerin öğrenim gördükleri bölümlere göre fakültedeki eğitim hizmetinden, öğretim elemanlarından, danışmanlık hizmetinden, yönetimden, kaynaklardan, bilgisayar olanaklarından, ders ve ders programlarından memnuniyet düzeyleri arasında anlamlı farklılıklar olduğu belirlenmiştir. Bu sonuçlara benzer şekilde, eğitim fakültesinde farklı bölümlerde öğrenim gören öğrenciler üzerinde yapılan çalışmalarda (Bacioğlu ve Vural, 2018; Şahin, 2009; Özdemir ve diğerleri, 2013) bölümler arasında ve farklı fakültelerde yapılan çalışmalarda (Bakır ve diğerleri, 2016; Çomaklı, 2015; Ekinci ve Burgaz, 2007) fakülteler arasında öğrencilerin memnuniyet düzeylerinde farklılıklar olduğu belirlenmiştir.

Araştırmada, öğrencilerin eğitim hizmetinden memnuniyet düzeyleri, özel eğitim bölümünde öğrenim gören öğrencilerle, Türkçe, okul öncesi, sınıf, ilköğretim matematik, fen bilgisi, rehberlik ve psikolojik danışmanlık ve sosyal bilgiler öğretmenliği bölümlerinde öğrenim gören öğrenciler arasında özel eğitim bölümünde öğrenim gören öğrencilerin lehine anlamlı bir farklılık olduğu sonucuna ulaşılmıştır. Öğrencilerin öğretim elemanlarından memnuniyet düzeyleri, fen bilgisi öğretmenliği bölümünde öğrenim gören öğrencilerle, özel eğitim, Türkçe, okul öncesi, bilgisayar ve öğretim teknolojileri eğitimi, ilköğretim matematik ve sosyal bilgiler öğretmenliği bölümlerinde öğrenim gören öğrenciler arasında fen bilgisi öğretmenliği bölümünde öğrenim gören öğrencilerin lehine anlamlı bir farklılık olduğu belirlenmiştir. Danışmanlık hizmetinden memnuniyet düzeyleri için İngilizce öğretmenliğinde ve özel eğitim bölümünde öğrenim gören öğrencilerin lehine olmak üzere, bu bölümlerdeki öğrencilerle, bilgisayar ve öğretim teknolojileri eğitimi, sınıf, rehberlik ve psikolojik danışmanlık ve sosyal bilgiler öğretmenliği bölümlerinde öğrenim gören öğrenciler arasında farklılık olduğu tespit edilmiştir. Yönetimden memnuniyet düzeyleri için İngilizce öğretmenliğinde öğrenim gören öğrencilerin lehine olmak üzere, bu bölümdeki öğrencilerin sınıf, ilköğretim matematik, fen bilgisi, rehberlik ve psikolojik danışmanlık ile sosyal bilgiler öğretmenliği bölümlerinde öğrenim gören öğrenciler arasında farklılık olduğu sonucuna ulaşılmıştır. Öğrencilerin kaynaklardan memnuniyet düzeylerinde, özel eğitim ile bilgisayar ve öğretim teknolojileri eğitimi bölümlerinde öğrenim gören öğrencilerin lehine, İngilizce, Türkçe, okul öncesi, sınıf, ilköğretim matematik, rehberlik ve psikolojik danışmanlık ile sosyal bilgiler öğretmenliği bölümlerinde öğrenim gören öğrenciler arasında farklılık olduğu belirlenmiştir. Bununla birlikte öğrencilerin bilgisayar olanaklarından memnuniyet düzeylerinde, özel eğitim ile bilgisayar ve öğretim teknolojileri eğitimi bölümlerinde öğrenim gören öğrencilerin lehine, İngilizce, okul öncesi, sınıf, fen bilgisi, rehberlik ve psikolojik danışmanlık ile sosyal bilgiler öğretmenliği bölümlerinde öğrenim gören öğrenciler arasında farklılık olduğu belirlenmiştir. Öğrencilerin ders ve ders programlarından memnuniyet düzeylerinde ise özel eğitim bölümünde öğrenim gören öğrencilerin lehine, İngilizce, okul öncesi, sınıf, ilköğretim matematik, fen bilgisi ve sosyal bilgiler öğretmenliği bölümlerinde öğrenim gören öğrenciler arasında farklılık olduğu sonucuna ulaşılmıştır.

Araştırma sonuçlarına göre özel eğitim bölümünde öğrenim gören öğrencilerin fakültedeki eğitim hizmetinden, danışmanlık hizmetinden, kaynaklardan, bilgisayar olanaklarından ve ders ve ders programlarından memnuniyet düzeyleri daha fazladır. İngilizce öğretmenliğinde öğrenim gören öğrencilerin, yönetim ve danışmanlık



hizmetinden daha fazla memnun oldukları, bilgisayar ve öğretim teknolojileri eğitimi bölümündeki öğrencilerin ise kaynaklardan ve bilgisayar olanaklarından daha fazla memnun oldukları belirlenmiştir. Fen bilgisi öğretmenliği bölümündeki öğrencilerin de öğretim elemanlarından daha fazla memnun oldukları sonucuna ulaşılmıştır. Bu sonuçlara benzer şekilde Özdemir ve diğerlerinin (2013) yaptıkları çalışmalarında, diğer bölümlere göre fen bilgisi öğretmenliği bölümündeki öğrencilerin fakülte yaşamının niteliğinden, öğretim elemanından, sınıf ortamından ve öğrenci ilişkilerinden daha fazla memnun oldukları belirlenmiştir. Bununla birlikte Bacıoğlu ve Vural (2018) tarafından yapılan çalışmada, rehberlik ve psikolojik danışmanlık bölümündeki öğrencilerin akademik hizmetlerden, programın etkililiği ve ders sürecinden; Türkçe öğretmenliği, rehberlik ve psikolojik danışmanlık ile yabancı diller bölümlerindeki öğrencilerin öğretim hizmetlerinden; yabancı diller ile rehberlik ve psikolojik danışmanlık bölümlerindeki öğrencilerin öğrencilerle iletişimden daha fazla memnun oldukları tespit edilmiştir. Şahin (2009) tarafından yapılan çalışmada ise öğretim elemanlarından sınıf öğretmenliği, bilgisayar olanaklarından ilköğretim matematik öğretmenliği, danışmanlık hizmeti, yönetim ve kaynaklardan okul öncesi öğretmenliği bölümündeki öğrencilerin diğer bölümlerdeki öğrencilere göre daha fazla memnun oldukları belirlenmiştir. Bu sonuçlara göre yapılan çalışmalarda farklı sonuçların çıkması, her fakültenin kendine özel bir yapısı olması ve öğrencilere sunduğu imkânların farklı olmasından kaynaklanabilir.

Bu araştırmanın sonucuna göre özel eğitim bölümünde öğrenim gören öğrencilerin fakülteden memnuniyet düzeylerinin diğer bölümlere göre yüksek düzeyde olmasının nedeni, bu bölüm mezunlarının atanma olasılıklarının diğer bölümlere göre daha fazla olmasının öğrencilerin eğitim-öğretimde motivasyonlarını olumlu yönde etkilemiş olabilir ve bu bağlamda fakülteden memnuniyet düzeyleri yüksek olabilir. Çünkü Meraler ve Adıgüzel'in (2012) çalışmasında eğitim fakültesi öğrencilerinin mezun olduklarında atanma ve dolayısıyla iş bulma olanaklarının yüksek olmasını bir kalite göstergesi olarak değerlendirdikleri sonucuna ulaşılmıştır. Öğretmen adayları için öğrenim görülen bölümün mezun oldukları zaman kendilerine sağlayacakları iş imkânları kalite kapsamında değerlendirildiği ve bu durumun memnuniyet düzeylerini etkilediği söylenebilir. Bununla birlikte özel eğitim bölümünde öğrenim gören öğrencilerin, alanları gereği engeller ve eksiklikler üzerinde çalıştıkları için kendilerinin sahip oldukları her türlü imkânın değerli olduğunu algıladıkları düşünüldüğünde öğrenim gördükleri fakültenin onlara sunduğu imkân ve olanaklardan diğer bölümlere göre daha fazla memnun kalabilirler. Araştırmanın bir diğer sonucuna göre fen bilgisi öğretmenliği bölümündeki öğrencilerin öğretim elemanlarından memnuniyet düzeylerinin yüksek olmasının nedeni olarak, öğrencilerin beklentileri ile memnuniyet düzeyleri arasında bir ilişki olduğu düşünüldüğünde, bu bölümde görevli olan öğretim elemanlarının öğrencilerin öğretim elemanlarından beklentilerini (etkili iletişim, dönüt verme, ulaşılabilirlik, güven vb.), karşıladıkları söylenebilir. Araştırmada ulaşılan diğer bir sonuçta göre bilgisayar ve öğretim teknolojileri eğitimi bölümünde öğrenim gören öğrencilerin fakültedeki kaynaklardan ve bilgisayar olanaklarından memnuniyetlerinin yüksek düzeyde olması, bu bölümdeki öğrencilerin bilgisayar laboratuvarlarını etkin bir şekilde kullanmasından kaynaklanabilir.

#### 4.1. Öneriler

Araştırma sonucuna göre eğitim fakültesi öğrencileri fakülteden orta düzeyde memnundurlar. Bu bağlamda eğitim fakültesinin sunduğu eğitim ve danışmanlık hizmetleri, yönetsel hizmetleri, fotokopi, kütüphane, laboratuvar, serbest zaman etkinlik alanları, kafeterya, bilgisayar olanakları gibi hizmetlerin çeşitliliği ve niteliği arttırılmalıdır. Eğitim fakültesinde öğretim elemanı ile öğrenci etkileşimini kolaylaştırıcı uygulamalara yer verilmelidir. Eğitim fakültesinin ders programında yer alan derslerle ilgili öğrencilere bütüncül bir yaklaşımla bilgilendirme ve rehberlik hizmeti verilmelidir. Öğrenci memnuniyeti düşük olan öğretmenlik programlarının öğrencilerine fakültenin tüm programları ve özellikle devam ettikleri programa ilişkin bilgilendirme etkinlikleri düzenlenmelidir. Bununla birlikte eğitim fakültelerinin fiziksel yeterliliklerinin neler olabileceği ve nasıl arttırılabileceğine ilişkin ilgili paydaşların -öğrenciler, veli, öğretmenler, yöneticiler, politika üreticiler, eğitim bilimciler, bilim insanları- görüşlerine almaya dönük araştırmalar yapılmalıdır.

#### Araştırma ve Yayın Etiği Beyanı

Araştırmacılar, bu araştırmanın tamamen kendi çalışmaları olduğunu, akademik ve etik kuralları gözeterek çalıştıklarını ve her alıntıya kaynak gösterdiklerini taahhüt etmektedirler.

#### Yazarların Makaleye Katkı Oranları

Bu araştırma, Zeynep Demirtaş'ın danışmanlığında Maleyka Jafarova'nın yüksek lisans tez çalışmasından oluşturulmuştur. Araştırmacılar, makaleye eşit oranda katkı sağlamışlardır.

## Çıkar Beyanı

Araştırmacılar, araştırma hazırlanırken; veri toplanması, sonuçların yorumlanması ve makalenin yazılması aşamalarında herhangi bir çıkar çatışması alanının bulunmadığını onaylamaktadırlar.

## 5. KAYNAKÇA

- Adıgüzel, A. & Sağlam, M. (2009). Öğretmen eğitiminde program standartları ve akreditasyon. *İnönü Üniversitesi Eğitim Fakültesi Dergisi*, 10(2), 83-103.
- Aksu, H. H. (2016). Eğitim fakültesinde öğrenim gören öğrencilerin bölümleri hakkındaki görüşleri: Giresun Üniversitesi örneği. *Kastamonu Eğitim Dergisi*, 24(1), 299-316.
- Aktan, C. C. & Gencil, U. (2007). *Yükseköğretimde akreditasyon. Değişim çağında yükseköğretim. İzmir: Yaşar Üniversitesi Yayını.* Erişim tarihi: 10.07.2019, <http://www.canaktan.org/egitim/akreditasyon/tanim.htm>.
- Alkan, C., Doğan H. & Sezgin, İ. S. (1998). *Mesleki ve teknik eğitim esasları: Kavramlar-Gelişmeler-Uygulamalar-Yönelmeler*. Ankara: Alkım Yayınları.
- Astin, A. W. (1993). *What matters in college? Four critical years revisited*. San Francisco, CA: Jossey-Bass.
- Ataman, O. & Adıgüzel, A. (2019). Yükseköğretimde kalite algısı: Düzce Üniversitesi örneği. *Elektronik Eğitim Bilimleri Dergisi*, 8(15), 39-56. Erişim tarihi: 02.06.2019, <https://dergipark.org.tr/download/article-file/687285>.
- Bacıoğlu, S. D. & Vural, L. (2018). Öğretmen adaylarının akademik hizmetlere ilişkin görüşleri ve memnuniyet düzeyleri. *Mehmet Akif Ersoy Üniversitesi Eğitim Fakültesi Dergisi*, (47), 158-178.
- Bakır, O. N., Arslan, M. F. & Gegez, E. A. (2016). Üniversite öğrencilerinde memnuniyet oluşturan unsurların saptanması: Marmara Üniversitesi işletme fakültesi öğrencileri ile bir araştırma. *Marmara Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Dergisi*, 38(1), 93-125.
- Bektaş, H. & Akman, S. U. (2013). Yükseköğretimde hizmet kalitesi ölçeği: güvenilirlik ve geçerlilik analizi. *Ekonometri ve İstatistik e-Dergisi*, (18), 116-133.
- Büyüköztürk, Ş., Kılıç Çakmak, E., Akgün, Ö.E., Karadeniz, Ş. & Demirel, F. (2017). *Bilimsel araştırma yöntemleri*. (23. Baskı), Ankara: Pegem Yayınları.
- Çomaklı, K. (2015). *Mevlâna'nın Mesnevî Adlı Eserinde Yer Alan Hikâyelerin Sosyal Bilgiler Dersi Öğretim Programındaki Değerlerin Öğretiminde Kullanımının İncelenmesi*. Yayımlanmamış yüksek lisans tezi. Atatürk Üniversitesi Eğitim Bilimleri Enstitüsü.
- Demir, E., Saatçioğlu, Ö. & İmrol, F. (2016). Uluslararası dergilerde yayımlanan eğitim araştırmalarının normallik varsayımları açısından incelenmesi. *Current Research in Education*, 2(3), 130-148.
- Diktaş, A. (2015). Eğitim fakültesi öğrencilerinin şehre, üniversiteye ve öğrenim gördükleri bölümlere ilişkin memnuniyet durumları. *Uşak Üniversitesi Eğitim Araştırmaları Dergisi*, 1(1), 51-77.
- Ekinci, C. E. & Burgaz, B. (2007). Hacettepe üniversitesi öğrencilerinin bazı akademik hizmetlere ilişkin beklenti ve memnuniyet düzeyleri. *Hacettepe Üniversitesi Eğitim Fakültesi Dergisi*, 33(33), 120-134.
- EPDAD. (2019). Akredite Edilen Programlar. Erişim tarihi: 10.07.2019, <https://epdad.org/akreditasyon/sistem-ve-epdad/>
- Görgen, Ö. & Bingöl, G. (2016). Amasya Üniversitesi Sağlık Yüksekokulu öğrencilerinin memnuniyet düzeylerinin incelenmesi. *Balıkesir Sağlık Bilimleri Dergisi*, 5(3), 116-122

- Gürbüz, S. & Şahin, F. (2016). *Sosyal bilimlerde araştırma yöntemleri*. (3.Baskı), Ankara: Seçkin Yayıncılık.
- Kabaran, G.G. & Uşun, S. (2017). Eğitim fakültesi öğrencilerinin fakülte ve öğretim elemanı kavramlarına ilişkin metaforları. *Eğitim Kuram ve Uygulama Araştırmaları Dergisi*, 3 (2) 35-49.
- Kantoğlu, B. (2012). *E-Öğrenmede Öğrenci Memnuniyeti Ölçümü*. Yayımlanmamış doktora tezi. Sakarya Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü.
- Kara, Ö. T. (2017). Çukurova üniversitesi Türkçe öğretmenliği bölümünde okuyan öğrencilerin Türkçe öğretmenliği programı ve program dâhilinde sunulan hizmetler konusundaki memnuniyet düzeyleri. *Eğitimde Kuram ve Uygulama, Journal of Theory and Practice in Education* 13(1), 144-157.
- Karaman, S. & Bakırcı, F. (2010). Türkiye’de lisansüstü eğitim: sorunlar ve çözüm önerileri. *Sosyal Bilimler Araştırmaları Dergisi*, 2, 94-114.
- Karasar, N. (2016). *Bilimsel araştırma yöntemi*. (30.Baskı). Ankara: Nobel Yayıncılık.
- Kaya, M. & Selvitopu, A. (2017). Öğretmen eğitimi kalite güvence uygulamalarında karşılaşılan sorunlar ve öneriler. *Harran Education Journal*, 2(1), 14-25.
- Korukoğlu, A. (2003). Üniversite öğrencilerinin eğitimden beklentileri (Ege Üniversitesi İİBF örneği). *Süleyman Demirel Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 8(1), 79-89.
- Koşar, D. (2016). The metaphorical perceptions of teacher candidates towards the concepts “university” and “academic staff”. *International Online Journal of Educational Sciences*, 8(3), 1-15.
- Meraler, S. & Adıgüzel, A. (2012). Eğitim fakültesi öğrencilerinin yükseköğretimde kaliteye ilişkin görüşlerinin belirlenmesi. *Adıyaman Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 5(9), 123-144.
- Mete, H., Erdem, A., Uzal, G., Hüyük, D. & Altay, S. (2018). Öğrencilerin öğretim elemanı ve danışman memnuniyeti: Tekirdağ NKÜ Teknik Bilimler MYO örneği. *Kırklareli Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*, 2(2), 27-42.
- Uzgören, N. ve Uzgören, E. (2007). Dumlupınar Üniversitesi lisans öğrencilerinin memnuniyetini etkileyen bireysel özelliklerin istatistiksel analizi-hipotez testi, ki-kare testi ve doğrusal olasılık modeli. *Dumlupınar Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*, (17), 173-193.
- Ülker, N. (2015). *Yabancı Dil Hazırlık Programlarının Akreditasyonunun Akademik Kaliteye Etkisi Üzerine Uluslararası bir Araştırma*. Yayımlanmamış doktora tezi. Marmara Üniversitesi Eğitim Bilimleri Enstitüsü.
- Okumuş, A. & Duygun, A. (2008). Eğitim hizmetlerinin pazarlanmasında hizmet kalitesinin ölçümü ve algılanan hizmet kalitesi ile öğrenci memnuniyeti arasındaki ilişki. *Anadolu Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*, 8(2), 17-38.
- Özdemir, S., Kılınç, A. Ç., Öğdem, Z. & Er, E. (2013). Eğitim Fakültesi Öğrencilerinin Fakülte Yaşamının Niteliğine İlişkin Memnuniyet Düzeylerinin Çeşitli Değişkenler Açısından İncelenmesi. *Yükseköğretim ve Bilim Dergisi* 3(3), 228-235.
- SAÜ Eğitim Öğretim Bilgi Sistemi. (2019). *Ders planı*. Erişim Tarihi: 03.06.2019, <https://ebs.sabis.sakarya.edu.tr/>
- SAÜ Kurum içi değerlendirme raporu (2017). Erişim Tarihi: 12.06.2019, <http://sakarya.edu.tr/sites/sakarya.edu.tr/file/SAÜ> Kurum İç Değerlendirme Raporu.pdf
- Sümen, Ö. Ö. & Çağlayan, K. T. (2013). Öğretmen adaylarının eğitim fakültesinden memnuniyet düzeyleri ve hayal ettikleri eğitim ortamı. *Ondokuz Mayıs Üniversitesi Eğitim Fakültesi Dergisi*, 32(2), 249-272.

Şahin, A. E. (2009). Eğitim fakültesinde hizmet kalitesinin eğitim fakültesi öğrenci memnuniyet ölçeği (EF-ÖMÖ) ile değerlendirilmesi. *Hacettepe Üniversitesi Eğitim Fakültesi Dergisi*, 37, 106-122.

Şahin, S. & Yıldırım, S. (2010). Öğrenme tercihleri ve ders algısı. *Ahi Evran Üniversitesi Eğitim Fakültesi Dergisi*, 11(3), 153-168.

Ukav, İ. (2017). Meslek Yüksekokullarında öğrenci memnuniyetine ilişkin bir analiz: Kahta MYO örneği. *Mesleki Bilimler Dergisi* 6(1),1-9.

## 6. EXTENDED ABSTRACT

Faculties of Education are the institutions that prepare students to become teachers. By providing high-quality facility services and best possible education, it can be stated that the level of satisfaction among the students to be educated in this faculty would be raised. In faculties of education, every occasion, and possibility with which students are provided play an important role in preparing students to become well-equipped teachers in better circumstances. It is considered that providing students with high-quality services and best education helps students to improve themselves in terms of their profession, social skills, and all other aspects. In order to prepare students to be equipped with the necessities of the era, follow the changes, help them to integrate these qualities into their profession and their life, and to adapt themselves to the never ending circle of information that has always been in flux, faculties of education have to provide their students with the best possible education. The present research study seeks to measure the level of satisfaction among the students, and the extent to which students are content with the services at their disposal. The results are expected to inform the academic staff, the administration, and all the other staff members to improve quality of the services that are provided in the faculty of education to assure better opportunities in the future years. Therefore, the aim of the study was to investigate the students' level of satisfaction in faculty of education in terms of academic staff, facilities, consulting services, the administration, resources, computer potentiality, and course schedules. The variables for investigating students' level of satisfaction in the faculty of education were gender, grade, and the department.

The study was designed in descriptive survey model. The participants of the study were 3647 students studying in the Faculty of Education at Sakarya University in 2017-2018 academic year. The sample of the study was determined through random sampling method. Students from all departments in the Faculty of Education (English language teaching, special education department, Turkish language teaching, preschool teaching, computer and instructional technology education, classroom teaching, primary school mathematics teaching, science teaching, guidance and psychological counseling, social studies teaching) were selected for the sample. In order to determine the sample size, the sample size formula was used, and the sample consisted of 473 students.

In the study, Faculty of Education Student Satisfaction Scale -designed by Şahin (2009)- was used to identify the students' satisfaction level. In order to gather data about the students' demographic information, questions related to gender, grade and department were added to the survey. The survey in the research was developed in order to measure the students' satisfaction with the faculty of education and its educational services. The 5-point likert-type scale survey contains 40 items. The factor analysis of the scale resulted in a division into 6 sub-dimensions. These sub-dimensions are named as Instructors, Counseling, Management, Resources, Computer Facilities, Courses and Course Programs. It was unveiled that the internal consistency coefficients (Cronbach's alpha) of 6 sub-dimensions of the scale ranged from 0.68 to 0.91. The collected data was analyzed through an analysis program. Normality test was conducted to decide in which ways the variables in the study would be analyzed. According to skewness and kurtosis analysis, it was seen that the range of the variables' value was between -1 and +1 which means the data had shown normal distribution. Therefore, parametric analysis techniques were applied. The collected data was analyzed by using Independent Sample T-Test and ANOVA. The findings yielded that students who were studying in the Faculty of Education stated that their satisfaction level in terms of education was "moderate". In addition, it was seen that students were moderately satisfied with the teaching staff, consulting services, administration, resources, computer potentiality, course, and course schedules. According to gender variable, it was concluded that no significant difference was found between students' satisfaction level and other variables including education services, teaching staff, consulting service,

administration, computer potentiality, courses, and course schedules. However, it was seen that there was a significant difference in favor of male students in terms of the satisfaction levels and the resources in the faculty according to gender variable. According to grade variable, there was no significant difference between students' satisfaction level and provided resources, courses, and course schedules. However, it was visible that there was a significant difference between students' satisfaction level and education services, teaching staff, consulting service, administration, and computer potentiality according to grade variable. The findings showed that the students' satisfaction level in terms of education service sub-dimension was in favor of 4<sup>th</sup> graders compared to 3<sup>rd</sup> graders, in terms of teaching staff sub-dimension, students' satisfaction level was in favor of 2<sup>nd</sup> graders compared to 3<sup>rd</sup> and 4<sup>th</sup> graders, in terms of consulting service, it was in favor of 4<sup>th</sup> graders compared to 3<sup>rd</sup> graders, in terms of administration sub-dimension, it was in favor of 4<sup>th</sup> graders compared to 2<sup>nd</sup> and 3<sup>rd</sup> graders, in terms of computer potentiality sub-dimension, it was in favor of 4<sup>th</sup> graders compared to 3<sup>rd</sup> graders. Lastly, according to department variable, it was revealed that there was a significant difference between students' satisfaction level and education services, teaching staff, consulting staff, administration, resources, computer potentiality, course, and course schedules.

According to the findings of the study, the students are moderately satisfied with the Faculty of Education. Therefore, Faculty of Education has to increase the quality and the variety of the education services, consulting service, administration service, photocopy, library, lab, free-time activity spaces, cafeteria, computer potentiality. In the Faculty of Education, there should be administrations that facilitates the interaction between teaching staff and students. About the courses that are offered in the Faculty of Education and consulting service, there should be a holistic approach to inform students. Students of the programs that graded poorly in terms of students' satisfaction should be informed about the course that they continue and all other possible courses in the Faculty of Education by the help of informative activities. In addition, further research should be conducted to investigate the opinions of the relevant stakeholders such as students, parents, teachers, administrators, policy makers, educational scientists, scientists about physical capacities of faculties of education and the ways in which they can be improved.