



Research Article

Journal of Exercise and Sport Sciences Research (JOINSR) 2(1), 1-16, 2022

Received: 25-May-2022 Accepted: 02-Jun-2022



SAKARYA UNIVERSITY  
OF APPLIED SCIENCES

## Examination of The Satisfaction Levels of Sports Sciences Faculty Students with Educational Services

İlknur SÜRÜN<sup>1\*</sup> , A. Dilşad MİRZEOĞLU<sup>2</sup> , Burak GÜNEŞ<sup>3</sup> 

<sup>1</sup>Spor Bilimleri Fakültesi/Sakarya Uygulamalı Bilimler Üniversitesi, [b181902030@subu.edu.tr](mailto:b181902030@subu.edu.tr)

<sup>2</sup>Spor Bilimleri Fakültesi/Sakarya Uygulamalı Bilimler Üniversitesi, [dilsadmirzeoglu@subu.edu.tr](mailto:dilsadmirzeoglu@subu.edu.tr)

<sup>3</sup>Spor Bilimleri Fakültesi/Sakarya Uygulamalı Bilimler Üniversitesi [burakgunes@subu.edu.tr](mailto:burakgunes@subu.edu.tr)

### ABSTRACT

The aim of this research was to examine the level of satisfaction of the students of Sakarya University of Applied Sciences (SUBU), Faculty of Sport Sciences, with the education services provided, according to various variables. Students' satisfaction levels in the research has been examined in six dimensions: teaching staff, consultancy, management, resources, computers, lectures and curriculum. The study's population included 1327 students enrolled in the SUBU Faculty of Sports Sciences for the 2021-2022 academic year, and the sample size consisted of 463 students who voluntarily participated in the study. The data were obtained by using the Faculty of Education Student Satisfaction Scale. In the analysis of data, independent samples t test and one-way analysis of variance statistical techniques were used. The results of the research showed that the students of the faculty of sports sciences were generally satisfied with the teaching staff, consultancy service, management, resources and curriculum, whereas they were less satisfied with the computer facilities. The results indicated that gender, grade levels, graduated department, academic average, being a licensed athlete, monthly income of students and the region they lived in made differences in some sub-dimensions of the satisfaction of students with educational services. Measures can be taken to increase the diversity and quality of services such as counseling services, resources, computer facilities, lectures and curriculum offered by the Faculty of Sports Sciences of SUBU.

**Keywords:** Service quality, satisfaction, student satisfaction, faculty of sports sciences

## Spor Bilimleri Fakültesi Öğrencilerinin Eğitim Hizmetlerine Yönelik Memnuniyet Düzeylerinin İncelenmesi

### ÖZ

Bu araştırmanın amacı Sakarya Uygulamalı Bilimler Üniversitesi (SUBÜ), Spor Bilimleri Fakültesi öğrencilerinin eğitim hizmetlerinden memnun olma düzeylerinin çeşitli değişkenlere göre incelenmesidir. Araştırmada öğrencilerin eğitim hizmetlerinden memnun olma düzeyleri; öğretim elemanları, danışmanlık, yönetim, kaynaklar, bilgisayar, ders ve ders programları olmak üzere altı boyutta incelenmiştir. Araştırmanın evrenini 2021-2022 öğretim yılında SUBÜ Spor Bilimleri Fakültesinde öğrenim gören 1327 öğrenci, örneklemini ise çalışmaya gönüllü olarak katılan 463 öğrenci oluşturmaktadır. Veriler Eğitim Fakültesi Öğrenci Memnuniyet Ölçeği kullanılarak elde edilmiştir. Veriler bağımsız örnekler t-testi ve One-WAY ANOVA kullanılarak analiz edilmiştir.

\* Sorumlu yazar / Corresponding Author: [b181902030@subu.edu.tr](mailto:b181902030@subu.edu.tr)

Araştırma sonuçları spor bilimleri fakültesi öğrencilerinin genel olarak öğretim elemanlarından, danışmanlık hizmetinden, yönetimden, kaynaklardan ve ders programlarından orta düzeyde memnun olduklarını; bilgisayar olanaklarından ise az memnun olduklarını göstermektedir. Sonuçlar; cinsiyetin, sınıf düzeylerinin, mezun olunan bölümün, akademik ortalamanın, lisanslı sporcu olmanın, öğrencilerin aylık gelirlerinin ve öğrencilerin yaşadıkları bölgenin eğitim hizmetlerinden memnun olma düzeylerinde bazı alt boyutlarında fark yarattığını göstermektedir. SUBÜ Spor Bilimleri Fakültesinin sunduğu danışmanlık hizmetleri, kaynaklar, bilgisayar olanakları, ders ve ders programları gibi hizmetlerin çeşitliliğini ve niteliğini artırıcı tedbirler alınabilir.

**Anahtar Kelimeler:** Hizmet kalitesi, memnuniyet, öğrenci memnuniyeti, spor bilimleri fakültesi

## 1 Giriş

Üniversite; toplumsal ve bireysel yaşam kalitesini iyileştirmek için bilimsel ve teknik bilgi ile mesleki becerileri sağlayan dinamik bir kurum olarak toplumsal katmanlar arasında geçiş sağlamaktadır. Üniversiteler toplumların bilimsel, ekonomik, teknolojik, sosyal ve kültürel gelişmelerinde önemli rol oynamaktadır (Scott, 2002). Eğitim kurumunun ekonomik, siyasi ve kültürel yapılarla karşılıklı etkileşim içerisinde olması, sürekli değişen ve dönüşen bir yapıyı da beraberinde getirmektedir. Bu anlamda üniversitelerin rekabetin yoğun olduğu, hizmet kalitesinin sürekli değerlendirildiği bir ekonomik form olarak görülme ve kendilerini değerlendirilme sorumluluğu ile karşı karşıya kaldıkları ve kendilerini sorgulamaya zorlandıkları söylenebilir (Gökulu, 2020).

Yükseköğretim kurumlarının öğrencilere sunduğu hizmetlerin temel amacı; eğitim ve öğretim faaliyetlerinde kaliteyi yakalamak, çağdaş, demokratik, özgüveni yüksek, sosyal yönü gelişmiş, becerilerini ön plana çıkarabilen, ilgi alanları olan ve tüm bunları yaparken öğrenci memnuniyetini sağlayan bireyler yetiştirmektir (Uzğören ve Uzğören, 2007). Pek çok yükseköğretim kurumu artık süreçlerinin, hizmetlerinin ve ürünlerinin kalitesini ortaya koyabilmek için kurumun kalite çalışmalarını denetleyen ve kalite güvence belgesi veren uluslararası ya da ulusal örgütler tarafından tanınmanın (akredite olmanın) yollarını aramaktadır (Saarinen, 2005). Bu bağlamda kalite önlemleri çerçevesinde algılanan hizmetin kalitesinin belirlenmesi ön plana çıkmakta ve öğrenci memnuniyetinin kalite standartları kapsamında değerlendirilmesi önerilmektedir (Astin, 1993; Okumuş ve Duygun, 2008; Şahin ve Yıldırım, 2010). Yapılan bir araştırma üniversitelerin akademik, yönetsel ve idari birimlerden bağımsız bir öğrenci memnuniyetini izleme ekibinin oluşturulmasını, araştırmanın her yıl düzenli olarak yapılmasını ve hizmetlerin kalitesindeki değişimin izlenmesini belirtmektedir (Ekinci ve Burgaz, 2007). Alan yazında öğrencilerin; memnuniyet, tutum, gereksinim ve deneyimlerinin araştırılması önemli görülmektedir (Leite, Santiago, Sarrico, Leite ve Polidori, 2006). Yurt içi ve yurt dışında öğrencilerin eğitim memnuniyetini ölçen birçok çalışma eğitim hizmetlerinin eğitim memnuniyetini etkilediğini göstermektedir (Athiyaman, 1997; Hasan vd, 2008; Şahin, 2009; Malik, vd, 2010, Bakır, 2016; Bacıoğlu ve Vural, 2018; Jafarova ve Demirtaş, 2020;). Bu çalışmalarda genel olarak öğrencilere verilen hizmetlerden öğrenci memnuniyetlerinin orta düzeyde olduğu, bazı hizmet kalitesi alt boyutlarında ise öğrencilerin memnuniyet düzeylerinin orta dereceden daha güçlü olduğu ya da daha düşük düzeyde olduğu gözlemlenmiş ve hizmet kalitesi ile öğrenci memnuniyeti arasında pozitif bir ilişki olduğu bulunmuştur. Ayrıca alan yazında eğitim sistemlerinde öğrenci memnuniyet ölçütlerinin arttığı ve öğrenci memnuniyet düzeylerinin okulu bırakma ya da yatay geçiş yapma gibi davranışları etkilediği görülmektedir (Hasan vd, 2008, s.164). Araştırmalar üniversitelerde eğitim doyumunun sadece öğretmen-öğrenci ilişkisinden kaynaklanmadığını, aynı zamanda üniversitelerin sunduğu sosyal tesislerin, spor tesislerinin ve kursların da eğitim memnuniyetini doğrudan etkilediğini göstermektedir (Gökulu, 2020). Bu bağlamda öğrencilerin memnuniyet düzeyleri ve beklentileri üniversite yönetimleri tarafından sunulan hizmetlerin niteliğinin artırılması açısından önemli bir gösterge olarak görülmelidir

(Bryant, 2006, s.25-26). Bu sayede, üniversite yönetimleri eksik olan noktalarda çok hızlı düzeltmeler yapılabilmeye imkân bulabilirler (Ekinci ve Burgaz 2007, s.122; Gökulu, 2020).

Bu bilgiler doğrultusunda çeşitli ülkemizde farklı yükseköğretim kurumlarında ve fakültelerde verilen hizmetin kalitesini ortaya koyan çalışmaların yapıldığı (Ekinci ve Burgaz 2007; Şahin, 2009; Özdemir vd.2013; Bacioğlu, Vural,2018; Jafarova ve Demirtaş, 2020; Gökulu, 2020;) görülmektedir. Ancak spor bilimleri fakültelerine yönelik ele alınan çeşitli değişkenlere göre verilen hizmet kalitesini ortaya koyan sınırlı sayıda çalışmalar olduğu görülmektedir. Bu bağlamda spor bilimleri fakültesinde öğrenci memnuniyet düzeylerinin belirlenmesi ve öğrenci memnuniyet düzeyleri ile ilişkili faktörlerin ortaya konulması sunulan hizmetlerinin niteliğinin geliştirilmesi açısından önemli görülmektedir. Bu gerekçeyle bu araştırmanın amacını SUBU Spor Bilimleri Fakültesinde öğrenim gören öğrencilerin eğitim hizmetlerinden memnuniyet düzeylerinin çeşitli değişkenlere göre incelenmesi oluşturmaktadır.

## 2 Yöntem

### 2.1. Araştırma Grubu

Betimsel tarama modelinde gerçekleştirilen bu araştırmanın evrenini 2021-2022 öğretim yılı güz döneminde Sakarya Uygulamalı Bilimler Üniversitesi Spor Bilimleri Fakültesi'nde öğrenim görmekte olan Antrenörlük Eğitimi Bölümünden 319 öğrenci, Beden Eğitimi ve Spor Bölümünden 293 öğrenci, Rekreasyon Bölümünden 344 öğrenci ve Spor Yöneticiliği Bölümünden 371 öğrenci ile toplamda 1327 öğrenci oluşmaktadır. Çalışmanın örneklemini ise aynı yıl ve aynı dönemde fakülteye kayıt yaptıran ve rastgele örnekleme yöntemi ile çalışmaya katılan Beden Eğitimi ve Spor Bölümünden 128, Rekreasyon Bölümünden 96, Spor Yöneticiliği Bölümünden 150 ve Antrenörlük Eğitimi Bölümünden 89 öğrenci olmak üzere toplam 463 öğrenci oluşturmuştur. Tablo 1'de çalışmanın örneklem grubuna ait demografik bilgiler yer almaktadır.

#### 1.1. Veri Toplama Araçları

Araştırmada verilerin toplanması için Şahin (2009) tarafından geliştirilen "Eğitim Fakültesi Öğrenci Memnuniyet Ölçeği-EFÖMÖ" olarak adlandırılan veri toplama aracı kullanılmıştır. Bu ölçek her ne kadar eğitim fakültelerinde öğrenim görmekte olan öğrenciler için geliştirilen bir ölçek olsa da çalışma grubundaki bir kısım öğrencinin bir öğretmenlik bölümü öğrencisi olmaları, diğer öğrencilerin ise öğretmenlik formasyon alan/alma ihtimali bulunan öğrencilerden oluşması nedeniyle çalışmada kullanılmıştır. Ölçek 40 madde ve 6 alt boyuttan oluşan 5'li likert tipi derecelendirme ile öğrencilere sunulmuştur. Ölçekte 6 alt boyut bulunmaktadır: öğretim elemanları (7, 8, 9, 10, 11, 12, 13, 14, 15, 16, 17. maddeler), danışmanlık (18, 19, 20, 21, 22. maddeler), yönetim (34, 35, 36, 37, 38, 39, 40. maddeler), kaynaklar (5, 6, 26, 27, 28,29, 30, 31, 32, 33. maddeler), bilgisayar olanakları (23, 24, 25. maddeler) ve ders ve ders programları (1, 2, 3, 4. maddeler). Ölçeğin 6 alt boyutuna ait iç tutarlılık katsayılarının öğretim elemanları alt boyutunda 0.91, danışmanlık alt boyutunda 0.93, yönetim boyutunda 0.85, kaynaklar boyutunda 0.83, bilgisayar olanakları alt boyutunda 0.89, ders ve ders programları alt boyutunda ise 0.68 arasında değişmekte olduğu belirlenmiştir. Ölçekte ters puanlanan herhangi bir madde bulunmamaktadır. Ölçek ve alt boyutlarının puanları sorulara verilen yanıtların ortalamaları alınarak hesaplanmaktadır. Her bir boyuta ilişkin sayısal olarak verilen memnuniyet ortalamalarını sözel anlatıma dönüştürmek için ortalama ağırlık değerleri hesaplanmıştır (5-1=4; 4:5=0.80). Elde edilen bu aralık değeri temele alınarak "1.00-1.80 arası Hiç Memnun Değilim"; 1.81-2.60 arası Az Memnunum; 2.61-3.40 arası Orta Düzeyde Memnunum; 3.41-4.20 arası Oldukça Memnunum; 4.21-5.00 arası Tamamen Memnunum" şeklinde yorumlanmıştır (Şahin, 2009).

**Tablo 1. Örneklem Grubunun Demografik Bilgileri**

Değişken		N	%
Cinsiyet	Kadın	169	36,5
	Erkek	294	63,5
Sınıf düzeyi	1.sınıf	123	26,6
	2.sınıf	127	27,4
	3.sınıf	110	23,8
	4.sınıf	103	22,2
Bölüm	BES	128	27,6
	REK	96	20,7
	ANE	89	19,2
	SYÖ	150	32,4
Akademik ortalama	0.00-0,99 arası	125	27
	1,00-1,99 arası	28	6
	2,00-2,99 arası	179	38,7
	3,00 ve üzeri	131	28,3
Lisanslı sporcu olma durumu	Evet	270	58,3
	Hayır	193	41,7
Aylık gelir durumu	500-1000TL arası	233	50,3
	1001-2000TL arası	139	30,0
	2001-3000TL arası	42	9,1
	3001TL ve üzeri	49	10,6
Mezun olunan lise türü	Fen Lisesi	10	2,2
	Sosyal Bil.Lisesi	4	0,9
	Anadolu Lisesi	316	68,3
	Spor Lisesi	24	5,2
	M.T.A. L	66	14,3
	Çok Prog.Ana.Lisesi	11	2,4
	Anadolu İmam-Hatip Lisesi	32	6,9
	Marmara bölgesi	303	65,4
Üniversite öncesi yaşanılan bölge	Ege bölgesi	16	3,5
	Akdeniz bölgesi	25	5,4
	İç Anadolu bölgesi	23	5
	Doğu Anadolu bölgesi	13	2,8
	Karadeniz bölgesi	54	11,7
	Güneydoğu Anadolu bölgesi	19	4,1
	Yurt dışı (yabancı uyruklu)	10	2,2

## 1.2. Verilerin Analizi

Araştırmada elde edilen verilerin analizinde katılımcıların memnuniyet düzeylerini belirlemek için betimsel istatistiklerden olan aritmetik ortalama ve standart sapmadan yararlanılmıştır. Araştırmada elde edilen verilerin normal dağılım özelliği gösterip göstermediğini belirlemek için çarpıklık ve basıklık hesaplamaları yapılmış ve sonuçları Tablo 2’de verilmiştir.

**Tablo 2.** Memnuniyet Ölçeği Alt Boyutlarına ait Çarpıklık ve Basıklık Değerleri

Alt Boyutlar	$\bar{x}$	Ss	Çarpıklık (Skewness)	Basıklık (Kurtosis)	Madde Sayısı	Cronbach Alfa
Öğretim Elemanları	3,30	,79	,087	-,79	11	,73
Danışmanlık	3,37	1,06	-,152	-,571	5	,56
Yönetim	2,92	,89	,292	-,181	7	,77
Kaynaklar	2,95	,76	273	,097	10	,83
Bilgisayar	2,48	1,02	,520	-,109	3	,63
Ders ve Ders Prog.	2,88	,84	-,641	,378	4	,57
Toplam	2,98	,69	,113	,226	40	,90

Tablo 2’de verilerin normal dağılıp dağılmadığını kontrol etmek amacıyla alt boyutların çarpıklık ve basıklık değerlerine bakılmış ve -1 ile +1 arası değerler aldığı için normal dağılım gösterdiği kabul edilmiştir (Demir, Saatçioğlu ve İmrol, 2016). Verilerin normal dağıldığı belirlendikten sonra, çalışmada elde edilen bağımsız değişkenlere ilişkin verilerdeki ikili karşılaştırmalar için bağımsız gruplar t testi, ikiden fazla grupların karşılaştırılması için ise tek yönlü varyans analizi (ANOVA) istatistiksel testleri kullanılmıştır. Araştırmada anlamlılık düzeyi 0,05 olarak belirlenmiştir.

### 3 Bulgular

Tablo 3 incelendiğinde, fakültede öğrenim görmekte olan öğrencilerin, öğretim elemanlarından ( $\bar{x}=3,30$ ), akademik danışmanlık hizmetlerinden ( $\bar{x}=3,37$ ), fakültedeki yönetim hizmetinden ( $\bar{x}=2,92$ ), fakültedeki kaynaklardan ( $\bar{x}=2,95$ ) ve ders/ders programlarından ( $\bar{x}=2,88$ ) orta düzeyde memnun oldukları, bununla beraber fakültede kendilerine sunulan bilgisayar olanaklarından ise ( $\bar{x}=2,48$ ) az memnun oldukları belirlenmiştir.

**Tablo 3.** Spor Bilimleri Fakültesi Öğrencilerinin Memnuniyet Düzeyleri Alt boyutlarının Karşılaştırılması

Alt Boyutlar	$\bar{x}$	Ss	Memnuniyet düzeyleri
Öğretim Elemanları	3,30	,79	Orta Düzeyde (2.61-3.40 arası)
Danışmanlık	3,37	1,06	Orta Düzeyde (2.61-3.40 arası)
Yönetim	2,92	,89	Orta Düzeyde (2.61-3.40 arası)
Kaynaklar	2,95	,76	Orta Düzeyde (2.61-3.40 arası)
Bilgisayar	2,48	1,02	Az Düzeyde (1.81-2.60 arası)
Ders ve Ders Prog.	2,88	,84	Orta Düzeyde (2.61-3.40 arası)
Toplam	2,98	,69	

Tablo 4 incelendiğinde, cinsiyete göre SUBÜ Spor Bilimleri Fakültesi öğrencilerinin memnuniyet düzeylerini oluşturan öğretim elemanları ( $t_{(461)} = 1,032$ ,  $p=,302$ ), yönetim ( $t_{(461)} = 1,16$ ,  $p=,260$ ), ders ve ders programları ( $t_{(461)} = ,903$ ,  $p=,367$ ), danışmanlık hizmeti ( $t_{(461)} = 156$ ,  $p=,876$ ) ve bilgisayar olanakları ( $t_{(461)} = ,23$ ,  $p=,777$ ) alt boyutlarında anlamlı düzeyde farklılık olmadığı belirlenmiştir. Bununla beraber cinsiyete göre sadece kaynaklar alt boyutunda ( $t_{(461)} = 2,19$ ,  $p=,028$ ) erkek öğrenciler lehine anlamlı fark olduğu görülmüştür.

**Tablo 4.** Spor Bilimleri Fakültesi Öğrencilerinin Cinsiyet Değişkenine Göre Memnuniyet Düzeylerinin Karşılaştırılması

Alt Boyutlar	Cinsiyet	N	$\bar{x}$	Ss	SD	t	p																																																								
Öğretim Elemanları	Kadın	169	3,24	,74	461	1,032	,302																																																								
	Erkek	294	3,32	,82				Danışmanlık	Kadın	169	3,36	1,051	461	156	,876	Erkek	294	3,38	1,78	Yönetim	Kadın	169	2,86	,82	461	1,16	,260	Erkek	294	2,96	,93	Kaynaklar	Kadın	169	2,85	,74	461	2,19	,028	Erkek	294	3,01	,76	Bilgisayar olanakları	Kadın	169	2,46	,95	461	283	,777	Erkek	294	2,49	1,06	Ders ve ders programları	Kadın	169	2,93	,73	461	,903	,367
Danışmanlık	Kadın	169	3,36	1,051	461	156	,876																																																								
	Erkek	294	3,38	1,78				Yönetim	Kadın	169	2,86	,82	461	1,16	,260	Erkek	294	2,96	,93	Kaynaklar	Kadın	169	2,85	,74	461	2,19	,028	Erkek	294	3,01	,76	Bilgisayar olanakları	Kadın	169	2,46	,95	461	283	,777	Erkek	294	2,49	1,06	Ders ve ders programları	Kadın	169	2,93	,73	461	,903	,367	Erkek	294	2,86	,91								
Yönetim	Kadın	169	2,86	,82	461	1,16	,260																																																								
	Erkek	294	2,96	,93				Kaynaklar	Kadın	169	2,85	,74	461	2,19	,028	Erkek	294	3,01	,76	Bilgisayar olanakları	Kadın	169	2,46	,95	461	283	,777	Erkek	294	2,49	1,06	Ders ve ders programları	Kadın	169	2,93	,73	461	,903	,367	Erkek	294	2,86	,91																				
Kaynaklar	Kadın	169	2,85	,74	461	2,19	,028																																																								
	Erkek	294	3,01	,76				Bilgisayar olanakları	Kadın	169	2,46	,95	461	283	,777	Erkek	294	2,49	1,06	Ders ve ders programları	Kadın	169	2,93	,73	461	,903	,367	Erkek	294	2,86	,91																																
Bilgisayar olanakları	Kadın	169	2,46	,95	461	283	,777																																																								
	Erkek	294	2,49	1,06				Ders ve ders programları	Kadın	169	2,93	,73	461	,903	,367	Erkek	294	2,86	,91																																												
Ders ve ders programları	Kadın	169	2,93	,73	461	,903	,367																																																								
	Erkek	294	2,86	,91																																																											

**Tablo 5.** Spor Bilimleri Fakültesi Öğrencilerinin Memnuniyet Düzeylerinin Sınıf Değişkenine Göre Karşılaştırılması

Alt Boyutlar	Sınıf	N	$\bar{x}$	Ss	SD	F	p	Fark
Öğretim Elemanları	1.sınıf	123	3,26	,78	3/459	,846	,469	
	2.sınıf	127	3,39	,75				
	3.sınıf	110	3,25	,77				
	4.sınıf	103	3,26	,87				
Danışmanlık	1.sınıf	123	3,20	1,00	3/459	4,36	,005	3>4,1
	2.sınıf	127	3,35	1,10				
	3.sınıf	110	3,68	,99				
	4.sınıf	103	3,28	1,11				
Yönetim	1.sınıf	123	2,89	,85	3/459	,175	,913	
	2.sınıf	127	2,96	,85				
	3.sınıf	110	2,95	,93				
	4.sınıf	103	2,90	,95				
Kaynaklar	1.sınıf	123	2,92	,74	3/459	,361	,595	
	2.sınıf	127	3,03	,75				
	3.sınıf	110	2,92	,79				
	4.sınıf	103	2,91	,77				
Bilgisayar olanakları	1.sınıf	123	2,36	,99	3/459	1,052	,369	
	2.sınıf	127	2,46	,94				
	3.sınıf	110	2,58	1,13				
	4.sınıf	103	2,55	1,02				
Ders ve ders programları	1.sınıf	123	3,07	,84	3/459	4,679	,003	1>3,4
	2.sınıf	127	2,92	,77				
	3.sınıf	110	2,72	,85				
	4.sınıf	103	2,75	,90				

Tablo 5 incelendiğinde, spor bilimleri fakültesinde farklı sınıflarda okuyan öğrencilerin sadece danışmanlık ( $F_{(3-459)} = 4,36$ ,  $p=,005$ ) ve ders ve ders programları ( $F_{(3-459)} = 4,679$ ,  $p=,003$ ) alt boyutları arasında anlamlı fark olduğu belirlenmiştir. Farkın kaynağını belirlemek amacıyla yapılan Tukey Post Hoc testi sonucuna göre, farkın danışmanlık alt boyutunda 3. sınıf öğrencilerin ( $\bar{x}=3,68$ ) lehine, ders ve ders programlarının alt boyutunun ise 1.sınıf öğrencileri ( $\bar{x}=3,07$ ) lehine olduğu görülmüştür.

Tablo 6 incelendiğinde, SUBÜ Spor Bilimleri Fakültesi'nin farklı bölümlerinde okuyan öğrenciler arasında danışmanlık ( $F_{(3-459)} = 8,09$ ,  $p=,000$ ) ve ders ve ders programları ( $F_{(3-459)} = 5,660$ ,  $p=,001$ ) alt boyutlarında anlamlı bir fark olduğu belirlenmiştir. Farkın kaynağını belirlemek amacıyla yapılan Tukey Post Hoc Testi sonucuna göre danışmanlık alt boyutunun Beden Eğitimi ve Spor Bölümü ( $\bar{x}=3,75$ ) lehine olduğu, ders ve ders programlarının alt boyutunun ise Antrenörlük Eğitimi Bölümü ( $\bar{x}=3,08$ ) lehine olduğu görülmüştür.

**Tablo 6.** Spor Bilimleri Fakültesi Öğrencilerinin Memnuniyet Düzeylerinin Okuduğu Bölüm Değişkenine Göre Karşılaştırılması

Alt Boyutlar	Bölüm	N	$\bar{x}$	Ss	SD	F	p	Fark
Öğretim Elemanları	BES	128	3,34	,76	3/459	,507	,678	-
	REK	96	3,27	,89				
	ANE	89	3,35	,78				
	SYÖ	150	3,24	,77				
Danışmanlık	BES	128	3,75	1,06	3/459	8,09	,0001	BES>REK,SYÖ, ANE
	REK	96	3,31	1,11				
	ANE	89	3,16	1,10				
	SYÖ	150	3,22	,93				
Yönetim	BES	128	2,91	,86	3/459	,549	,649	-
	REK	96	2,90	,95				
	ANE	89	3,03	,91				
	SYÖ	150	2,89	,87				
Kaynaklar	BES	128	2,98	,74	3/459	,300	,825	-
	REK	96	2,89	,78				
	ANE	89	2,98	,83				
	SYÖ	150	2,95	,72				
Bilgisayar olanakları	BES	128	2,50	,95	3/459	1,116	,342	-
	REK	96	2,47	,103				
	ANE	89	2,63	1,15				
	SYÖ	150	2,38	,99				
Ders ve ders programları	BES	128	2,64	,76	3/459	5,660	,001	ANE>REK, SYÖ, BES.
	REK	96	2,94	,94				
	ANE	89	3,08	,87				
	SYÖ	150	2,93	,79				

Tablo 7'de görüldüğü gibi, spor bilimleri fakültesinde okuyan öğrencilerin akademik ortalama değişkenine göre memnuniyet düzeyleri incelenmiş ve öğrenciler arasında sadece ders ve ders programları alt boyutunda ( $F_{(3-459)} = 2,946$ ,  $p=,033$ ) anlamlı fark olduğu belirlenmiştir. Farkın kaynağını belirlemek amacıyla yapılan Tukey Post Hoc Testi sonucuna göre ders ve ders programları alt boyutunun 0,00 ve 0,99 arası ortalamaya sahip öğrenciler ( $\bar{x}=3,05$ ) lehine olduğu görülmüştür.

**Tablo 7.** Spor Bilimleri Fakültesi Öğrencilerinin Memnuniyet Düzeylerinin Akademik Ortalama Değişkenine Göre Karşılaştırılması

Alt Boyutlar	Akademik Ortalama	N	$\bar{x}$	Ss	SD	F	p	Fark
Öğretim Elemanları	0,00 ve 0,99	125	3,26	,79	3/459	,218	,884	-
	1,00 ve 1,99	28	3,22	,68				
	2,00 ve 2,99	179	3,32	,83				
	3,00 ve üzeri	131	3,31	,76				
Danışmanlık	0,00 ve 0,99	125	3,21	1,01	3/459	1,608	,187	-
	1,00 ve 1,99	28	3,28	1,13				
	2,00 ve 2,99	179	3,48	1,09				
	3,00 ve üzeri	131	3,40	1,06				
Yönetim	0,00 ve 0,99	125	2,87	,85	3/459	,480	,696	-
	1,00 ve 1,99	28	2,88	,89				
	2,00 ve 2,99	179	2,99	,92				
	3,00 ve üzeri	131	2,90	,90				
Kaynaklar	0,00 ve 0,99	125	2,91	,73	3/459	,720	,541	-
	1,00 ve 1,99	28	2,98	,73				
	2,00 ve 2,99	179	3,01	,78				
	3,00 ve üzeri	131	2,90	,76				
Bilgisayar olanakları	0,00 ve 0,99	125	2,37	1,020	3/459	1,326	,265	-
	1,00 ve 1,99	28	2,28	,90				
	2,00 ve 2,99	179	2,57	1,071				
	3,00 ve üzeri	131	2,51	,98				
Ders ve ders programları	0,00 ve 0,99	125	3,05	,84	3/459	2,946	,033	1>2,4,3
	1,00 ve 1,99	28	2,88	,63				
	2,00 ve 2,99	179	2,76	,89				
	3,00 ve üzeri	131	2,88	,80				

**Tablo 8.** Spor Bilimleri Fakültesi Öğrencilerinin Memnuniyet Düzeylerinin Lisanslı Sporcu Olma Durumuna Göre Karşılaştırılması

Alt Boyutlar	Lisanslı Sporcu Olma Durumu	N	$\bar{x}$	Ss	SD	t	p
Öğretim Elemanları	Evet	270	3,35	,78	1,756	461	,080
	Hayır	193	3,22	,81			
Danışmanlık	Evet	270	3,50	1,09	3,215	461	,001
	Hayır	193	3,19	1,00			
Yönetim	Evet	270	3,00	,94	2,188	461	,029
	Hayır	193	2,82	,81			
Kaynaklar	Evet	270	3,01	,79	1,999	461	,046
	Hayır	193	2,87	,70			
Bilgisayar olanakları	Evet	270	2,54	1,04	1,481	461	,139
	Hayır	193	2,40	,98			
	Evet	270	2,91	,85			
Ders ve ders programları	Hayır	193	2,84	,83	,948	461	,344



Tablo 8 incelendiğinde lisanslı sporcu olma değişkenine göre SUBÜ Spor Bilimleri Fakültesi öğrencilerinin memnuniyet düzeylerini oluşturan danışmanlık ( $t_{(461)}= 3,215$ ,  $p=.001$ ), yönetim ( $t_{(461)}=2,188$ ,  $p=.029$ ) ve kaynaklar ( $t_{(461)}= 1,999$ ,  $p=.046$ ) alt boyutlarında sporcu olan öğrenciler lehine anlamlı farklılıklar olduğu görülmüştür.

Tablo 9'a göre spor bilimleri fakültesinde okuyan öğrencilerin aylık gelir değişkenine göre memnuniyet düzeyleri karşılaştırıldığında, sadece danışmanlık ( $F_{(3-459)}=3,448$ ,  $p=.017$ ) ve yönetim ( $F_{(3-459)}=2,837$ ,  $p=.038$ ) alt boyutlarında anlamlı farklılıklar olduğu belirlenmiştir. Farkın kaynağını belirlemek amacıyla yapılan Tukey Post Hoc Testi sonucuna göre danışmanlık alt boyutunun 3000TL ve üzeri ( $\bar{x}=3,75$ ) aylık geliri olan öğrenciler lehine olduğu, yönetim alt boyutuna bakıldığında ise yine 3000TL ve üzeri ( $\bar{x}=3,22$ ) aylık gelire sahip öğrenciler lehine olduğu görülmüştür.

**Tablo 9.** Spor Bilimleri Fakültesi Öğrencilerinin Memnuniyet Düzeylerinin Aylık Gelir Değişkenine Karşılaştırılması

Alt Boyutlar	Gelir	N	$\bar{X}$	Ss	SD	F	p	Fark
Öğretim Elemanları	500TL-1000TL	233	3,27	,78	3/459	1,146	,330	-
	1000TL-2000TL	139	3,24	,75				
	2000TL-3000TL	42	3,40	,78				
	3000TL üzeri	49	3,45	,97				
Danışmanlık	500TL-1000TL	233	3,35	,99	3/459	3,448	,017	4>3,1,2
	1000TL-2000TL	139	3,22	1,13				
	2000TL-3000TL	42	3,56	1,09				
	3000TL üzeri	49	3,75	1,09				
Yönetim	500TL-1000TL	233	2,86	,84	3/459	2,837	,038	4>3,2,1
	1000TL-2000TL	139	2,89	,90				
	2000TL-3000TL	42	3,09	,96				
	3000TL üzeri	49	3,22	,99				
Kaynaklar	500TL-1000TL	233	2,90	,75	3/459	2,613	,051	-
	1000TL-2000TL	139	2,90	,69				
	2000TL-3000TL	42	3,17	,81				
	3000TL üzeri	49	3,13	,88				
Bilgisayar olanakları	500TL-1000TL	233	2,42	,98	3/459	2,418	,066	-
	1000TL-2000TL	139	2,42	1,058				
	2000TL-3000TL	42	2,71	1,17				
	3000TL üzeri	49	2,76	,94				
Ders ve ders programları	500TL-1000TL	233	2,84	,79	3/459	,486	,692	-
	1000TL-2000TL	139	2,92	,82				
	2000TL-3000TL	42	2,89	,93				
	3000TL üzeri	49	2,97	1,07				

Tablo 10 incelendiğinde, spor bilimleri fakültesinde okuyan öğrencilerin mezun oldukları lise türü değişkenine göre memnuniyet düzeyleri arasında hiçbir alt boyutta anlamlı fark olmadığı belirlenmiştir ( $p>0,05$ ).

**Tablo 10.** Spor Bilimleri Fakültesi Öğrencilerinin Memnuniyet Düzeylerinin Mezun Oldukları Lise Türü Değişkenine Göre Karşılaştırılması

Alt Boyutlar	Lise Türü	N	$\bar{x}$	Ss	SD	F	p	Fark
Öğretim Elemanları	Fen Lisesi	10	3,61	1,06				
	Sos. Bil. Lisesi	4	3,61	,66				
	Anadolu Lisesi	316	3,29	,79				
	Spor Lisesi	24	3,34	,70	6/456	,944	,463	
	Mes. ve Tek. A. L.	66	3,38	,77				
	Çok Prog. A.L.	11	3,14	1,01				-
	A.İmam-Hatip L.	32	3,09	,74				
	Fen Lisesi	10	3,18	1,63				
Danışmanlık	Sos. Bil. Lisesi	4	3,95	1,21				
	Anadolu Lisesi	316	3,38	1,02				
	Spor Lisesi	24	3,38	1,10	6/456	,768	,595	
	Mes. ve Tek. A. L.	66	3,37	1,15				
	Çok Prog. A.L.	11	3,74	1,25				-
	A.İmam-Hatip L.	32	3,12	1,03				
	Fen Lisesi	10	2,84	1,29				
	Sos. Bil. Lisesi	4	3,25	,89				
Yönetim	Anadolu Lisesi	316	2,89	,87				
	Spor Lisesi	24	3,20	,80	6/456	1,179	,316	
	Mes. ve Tek. A. L.	66	3,07	,96				-
	Çok Prog. A.L.	11	3,03	,99				
	A.İmam-Hatip L.	32	2,71	,88				
	Fen Lisesi	10	3,04	1,04				
	Sos. Bil. Lisesi	4	3,17	1,12				
	Anadolu Lisesi	316	2,94	,75				
Kaynaklar	Spor Lisesi	24	3,12	,72	6/456	,496	,811	
	Mes. ve Tek. A. L.	66	2,93	,78				-
	Çok Prog. A.L.	11	3,10	,60				
	A.İmam-Hatip L.	32	2,83	,73				
	Fen Lisesi	10	2,36	1,38				
	Sos. Bil. Lisesi	4	3,00	1,18				
	Anadolu Lisesi	316	2,49	1,04				
	Spor Lisesi	24	2,69	1,17	6/456	,996	,428	
Bilgisayar olanakları	Mes. ve Tek. A. L.	66	2,44	,91				-
	Çok Prog. A.L.	11	2,75	1,02				
	A.İmam-Hatip L.	32	2,17	,78				
	Fen Lisesi	10	2,82	,83				
Ders ve ders programları	Sos. Bil. Lisesi	4	3,06	,92				
	Anadolu Lisesi	316	2,89	,85				
	Spor Lisesi	24	3,10	,66	6/456	,439	,852	-
	Mes. ve Tek. A. L.	66	2,81	,90				
	Çok Prog. A.L.	11	2,75	,73				
	A.İmam-Hatip L.	32	2,85	,88				

**Tablo 11.** Spor Bilimleri Fakültesi Öğrencilerinin Memnuniyet Düzeylerinin Üniversite Öncesi Yaşanılan Yer Değişkenine Göre Karşılaştırılması

Alt Boyutlar	Yaşanılan Yer	N	$\bar{x}$	Ss	SD	F	p	Fark	
Öğretim Elemanları	Marmara	303	3,32	,77					
	Ege	16	3,31	,73					
	Akdeniz	25	3,04	1,079					
	İç Anadolu	23	3,43	,85	7/455	1,385	,210		
	Doğu Anadolu	13	3,73	,97					
	Karadeniz	54	3,20	,76				-	
	G.Doğu.Anadolu	19	3,07	,70					
	Yurtdışı	10	3,23	,67					
	Marmara	303	3,46	1,091					
	Ege	16	3,72	,97					
Danışmanlık	Akdeniz	25	2,65	1,138					
	İç Anadolu	23	3,34	1,113	7/455	2,512	<b>,015</b>	<b>1&gt;2,4</b>	
	Doğu Anadolu	13	3,36	1,157					
	Karadeniz	54	3,30	,79					
	G.Doğu.Anadolu	19	3,10	,91					
	Yurtdışı	10	3,08	1,033					
	Marmara	303	2,95	,89					
	Ege	16	2,91	,79					
	Akdeniz	25	2,62	,80					
	İç Anadolu	23	3,07	,99	7/455	1,341	,229	-	
Yönetim	Doğu Anadolu	13	3,37	,95					
	Karadeniz	54	2,77	,89					
	G.Doğu.Anadolu	19	2,76	,89					
	Yurtdışı	10	3,02	,96					
	Marmara	303	3,00	,75					
	Ege	16	2,88	,75					
	Akdeniz	25	2,58	,77					
	İç Anadolu	23	2,95	,92	7/455	1,967	,058		
	Doğu Anadolu	13	3,21	,82					
	Karadeniz	54	2,82	,75				-	
Kaynaklar	G.Doğu.Anadolu.	19	2,71	,55					
	Yurtdışı	10	3,21	,59					
	Marmara	303	2,57	1,003					
	Ege	16	2,22	,86					
	Akdeniz	25	1,90	,76					
	İç Anadolu	23	2,62	1,280	7/455	3,111	<b>,003</b>		
	Doğu Anadolu	13	2,89	,78					
	Karadeniz	54	2,25	1,149				<b>1&gt;3</b>	
	G.Doğu.Anadolu	19	2,07	,82					
	Yurtdışı	10	2,86	,93					
Bilgisayar olanakları	Marmara	303	2,90	,86					
	Ege	16	2,54	,54					
	Akdeniz	25	2,72	,84					
	İç Anadolu	23	3,19	,85					
	Doğu Anadolu	13	3,21	1,12	7/455	1,953	,060		
	Karadeniz	54	2,86	,83				-	
	G.Doğu.Anadolu.	19	2,47	,49					
	Yurtdışı	10	3,05	,46					
	Ders ve ders programları								

Tablo 11’de görüldüğü gibi spor bilimleri fakültesinde okuyan öğrencilerin üniversite öncesi oturdukları bölge değişkenine göre memnuniyet düzeyleri incelendiğinde, danışmanlık ( $F_{(7-455)}=2,512, p=,015$ ) ve bilgisayar olanakları ( $F_{(7-455)}= 3,111, p=,003$ ) alt boyutlarında anlamlı farklılıklar olduğu belirlenmiştir. Farkın kaynağını belirlemek amacıyla yapılan Tukey Post Hoc Testi sonucuna göre danışmanlık alt boyutunun üniversite öncesi Marmara bölgesinde yaşayan öğrenciler ( $\bar{x}=3,46$ ) lehine olduğu, bilgisayar olanakları alt boyutunda ise yine üniversite öncesi Marmara bölgesinde yaşayan öğrenciler ( $\bar{x}=2,57$ ) lehine olduğu görülmüştür.

#### 4 Tartışma

SUBU Spor Bilimleri Fakültesi öğrencilerinin kendilerine sunulan hizmet kalitesini oluşturan öğretim elemanlarından, danışmanlık hizmetinden, yönetimden, kaynaklardan, bilgisayar olanaklarından ve ders/ders programlarından memnuniyet düzeylerinin belirlenmesi ve farklı değişkenlere göre karşılaştırılması amacıyla yapılan bu çalışmada, çalışma örneklemini oluşturan öğrencilerin fakülteledi aldıkları eğitim hizmetinden orta düzeyde memnun olduğu, bilgisayar olanakları alt boyutunda ise az düzeyde memnun olduğu belirlenmiştir. Elde edilen bu çalışma bulgularını destekleyen çalışmalar bulunmaktadır (Jafarova ve Demirtaş, 2020; Şahin, 2009). Jafarova ve Demirtaş (2020)’ın Sakarya Üniversitesi Eğitim Fakültesi öğrencileri, Şahin (2009)’in Hacettepe Üniversitesi İlköğretim Bölümünde öğrencileri üzerinde gerçekleştirdikleri çalışmalarda da öğrencilerin memnuniyet düzeylerinin genel olarak orta düzeyde olduğu belirlenmiştir. Bununla birlikte Hacettepe Üniversitesi’nde eğitim fakültesi ile birlikte diğer sekiz fakültede öğrenim gören öğrencilerin fakültelerinden genel memnuniyet düzeylerinin düşük olduğu belirlenmiştir (Ekinci ve Burgaz, 2007).

Araştırmada cinsiyete göre yapılan karşılaştırmada spor bilimleri fakültesinde öğrenim gören öğrencilerin fakülteledi kaynaklardan memnuniyet düzeyleri arasında erkek öğrencilerin lehine anlamlı bir farklılık olduğu belirlenmiştir. Kaynaklar alt boyutunda kadın ve erkek öğrencilerin memnuniyet düzeyleri arasında fark bulunması, öğrencilerin cinsiyetlerine göre farklı beklentiler içerisinde olduğunu göstermektedir. Erkek öğrencilerin spor tesislerini ve kaynakları daha etkin kullandıkları ve fakülteye ait tesislerde daha çok zaman geçirdikleri, kadın öğrencilerin ise spor tesislerinde çok fazla zaman geçirmediikleri ve etkin kullanmamaları böyle bir sonuca neden olmuş olabilir. Jafarova ve Demirtaş (2020)’ın yaptıkları çalışma, araştırmada elde edilen bu bulguyu desteklemektedir. Bununla birlikte çalışmada diğer alt boyutlarda kadın ve erkek öğrencilerin memnuniyet düzeylerinin benzer olduğu belirlenmiştir. Cinsiyete göre öğrencilerin genel memnuniyet düzeyleri ve alt boyutlar karşılaştırmasında farklı bulgulara ulaşılan 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 bulunan çalışmalar mevcuttur. Çalışmalarda elde edilen bu farklılıklar, çalışmaların yapıldığı üniversitelerin ve fakültelerin sahip oldukları olanaklara bağlı olarak öğrencilerin fakülteden aldıkları eğitim hizmetlerine ilişkin görüşlerindeki farklılıklarla ilişkili olduğu düşünülmektedir.

Çalışmaya katılan ve farklı sınıflarda okuyan öğrencilerin hizmet kalitesinden memnuniyet düzeylerinin danışmanlık alt boyutunda 3. sınıflar lehine ve ders/ders programları alt boyutunda ise 1. sınıflar lehine anlamlı farklılıklar tespit edilmiştir. Yapılan çalışmada danışmanlık alt boyutunun 3.sınıf öğrencileri lehine olması bu sınıftaki öğrencilerinin danışmanlarını tanımaları, danışmanları ile daha çok iletişim içinde olmaları ve daha çok bilgilendirme alma olasılığının sağlanması ile ilgili olabilir. Ders ve ders programları alt boyutundaki memnuniyetin ise 1. sınıf öğrencileri lehine olmasının nedenleri arasında, bu sınıftaki öğrencilerin hepsinin henüz aynı dersleri almaları, üst sınıflara geçtikçe başarısızlıktan

dolayı kalınan derslerin çakışmasından dolayı öğrencilerin bazı dersleri alamamalarından kaynaklanan sorunları yaşamamaları, çalışmanın yapıldığı yılda genel olarak 1. sınıftaki öğrencilerin derslerinin yüz yüze yapılması ve günlük ders saatlerinin çok yoğun olmaması gibi unsurlar sayılabilir. Çalışmada danışmanlık alt boyutu ile ilgili bulguyu destekler nitelikteki Jafarova ve Demirtaş (2020) tarafından yapılan araştırmada, sınıf düzeylerine göre okuldaki kaynaklar ve ders/ders programlarında sınıf düzeylerinde anlamlı bir fark görülmezken, öğretim elemanları (2.sınıf), danışmanlık (4.sınıf), öğretim elemanları (4.sınıf), bilgisayar olanakları (4.sınıf) alt boyutunda anlamlı farklılıklar gözlemlenmiştir. Bununla birlikte yapılan bazı çalışmalarda farklı sonuçlara da ulaşılmıştır. Bu çalışmalardan birinde fakültedeki hizmet kalitesinden memnuniyet, öğretim hizmetinden, öğrencilerle iletişimden, programın etkililiğinden ve ders sürecinden memnuniyet düzeylerinde 2. sınıf öğrencilerin lehine anlamlı bir farklılık olduğu belirlenmiştir (Bacıoğlu ve Vural, 2018). Mühendislik fakültesinde öğrenim gören öğrenciler üzerinde yapılan bir başka çalışmada 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 boyutlarında ele alınan yönetim, fiziki altyapı ve tesis imkânları, öğretme-öğrenme süreci, bilimsel ve sosyal etkinlikler ile öğretim elemanları boyutlarında sınıf düzeyin de anlamlı bir farklılık olmadığı (Ataman ve Adıgüzel, 2018) gözlemlenmiştir.

Yapılan araştırma sonucunda spor bilimleri fakültesinin farklı bölümlerinde okuyan öğrenciler arasında hizmet kalitesini oluşturan danışmanlık ve ders/ders programları alt boyutlarında anlamlı farklılıklar olduğu belirlenmiştir. Farkın danışmanlık alt boyutunun Beden Eğitimi ve Spor Öğretmenliği lehine, ders ve ders programlarının alt boyutunda ise Antrenörlük Eğitimi Bölümü lehine olduğu görülmüştür. Farkın danışmanlık alt boyutunda beden eğitimi ve spor öğretmenliği lehine olması bölüm danışmanlarının iletişim ve bilgilendirme konularında öğrencilerle sıkı ilişkiler içinde olmaları, daha tatmin edici ve ikna edici bilgilendirmeler yapmaları olarak yorumlanabilir. Antrenörlük eğitimi bölümü lehine elde edilen ders ve ders programları alt boyutundaki farkın bu bölümde okutulan ders içeriklerinin, dersleri yürüten öğretim elemanlarının ve ders programlarının bu bölümde öğrenim gören öğrencilerin beklentilerini karşılaması olarak yorumlanabilir. Bu sonuçlara benzer şekilde, eğitim fakültesinde farklı bölümlerde öğrenim gören öğrenciler üzerinde yapılan çalışmalarda bölümler arasında (Bacıoğlu ve Vural, 2018; Jafarova ve Demirtaş, 2020; Şahin, 2009; Özdemir ve diğerleri, 2013) ve farklı fakültelerde yapılan çalışmalarda (Bakır ve diğerleri, 2016; Çomaklı, 2015; Ekinci ve Burgaz, 2007) fakülteler arasında öğrencilerin hizmet kalitesinden memnuniyet düzeylerinde farklılıklar olduğu belirlenmiştir.

Araştırmada spor bilimleri fakültesinde okuyan öğrencilerin akademik ortalama değişkenine göre memnuniyet düzeyleri de incelenmiş ve öğrenciler arasında sadece ders ve ders programları alt boyutunda 0,00 ile ,99 arası akademik ortalamaya sahip öğrenciler lehine anlamlı fark olduğu belirlenmiştir. Akademik ortalaması düşük olan öğrenciler genellikle dersleri düzenli takip etmeyen veya derslere yeterince çalışmayan öğrencilerdir. Ancak bu öğrencilerin ders ve ders programlarından memnun olmaları derslere olan devamsızlıklarından ve derslerdeki öğrenme-öğretme süreçlerine çok hâkim olmadıklarından kaynaklanmış olabilir. Ayrıca çalışmada 1. sınıf öğrencilerinin de ölçeğe cevap vermiş olmaları ve çalışmanın yapıldığı sürede bu öğrencilerin henüz bir dönemi tamamlamadıkları için akademik ortalamaya sahip olmamaları da böyle bir bulgu elde edilmesine etki etmiş olabilir.

Yapılan çalışma sonucunda lisanslı olarak spor yapan öğrencilerinin danışmanlık hizmetleri, yönetim ve kaynaklar alt boyutlarında sporcu olmayan öğrencilere göre anlamlı düzeyde memnun oldukları belirlenmiştir. Sporcu öğrencilerin çok sık yarışma ve kamlara gitmelerinden dolayı bu süreç içinde okul ders ve sınavlarını takip etmede sıkıntılar yaşamaları, onların bu konularda daha çok danışman öğretim elemanları ve okul yönetimiyle iletişim halinde olmalarını gerektirmekte olduğundan böyle bir

bulguya ulaşılmış olabilir. Ayrıca sporcu öğrenciler fakültede özellikle spor ortamlarını (spor salonları, fitness salonu, spor malzemeleri vb.) daha fazla kullandıklarından dolayı, kaynaklar alt boyutunda sporcu olmayan öğrencilere göre daha yüksek düzeyde memnuniyete sahip olmuş olabilirler.

Çalışmada spor bilimleri fakültesinde okuyan öğrencilerin aylık gelir değişkenine göre memnuniyet düzeyleri incelendiğinde, sadece danışmanlık ve yönetim alt boyutlarında 3000 TL ve üzeri aylık geliri olan öğrenciler lehine anlamlı farklılıklar olduğu belirlenmiştir. Gelir düzeyi düşük öğrencilerin kendilerine maddi kaynak yaratması için çalışmak zorunda olmaları ve bu nedenle fakültede çok zaman geçirememeleri, danışmanlarından ve yönetimden kendilerini derslerde ve devamsızlık konularında idare etmeleri istemeleri fakat bu taleplerinin çok fazla karşılanmaması, düşük gelirli öğrencilerin memnuniyet düzeylerini düşürdüğü şeklinde yorumlanabilir. Benzer bir çalışmada Dumlupınar Üniversitesi lisans öğrencilerinin memnuniyetinin aylık gelir düzeyi yüksek olan öğrencilerin memnuniyeti daha düşük olduğu gözlemlenirken (Uzgören ve Uzgören, 2007), yapılan bu çalışmada ise aylık gelir düzeyi yüksek öğrencilerin memnuniyet düzeylerinin daha yüksek olduğu gözlemlenmiştir.

Yapılan çalışmada ayrıca öğrencilerin fakülteye gelmeden önce yaşadıkları illerin yer aldığı bölgeye göre de memnuniyet düzeyleri incelenmiş, danışmanlık ve bilgisayar olanakları alt boyutlarında Marmara Bölgesinde yaşayan öğrenciler lehine anlamlı farklılıklar olduğu belirlenmiştir. Çalışmaya katılan öğrencilerin büyük çoğunluğunun Marmara Bölgesinden gelmesi ve Sakarya ilinin de bu bölgede bulunması, bu ilde yaşayan öğrencilerin aileleriyle yaşamaları nedeniyle onların üniversitede daha çok zaman geçirmeleri, danışman ve ders öğretim elemanları ile daha fazla iletişim halinde olmaları ve üniversitenin olanaklarından daha fazla yararlanmaları böyle bir bulguya etki etmiş olabilir. Benzer çalışma olan Dumlupınar Üniversitesi lisans öğrenci memnuniyet çalışmasının sonuçları ile gerçekleştirilen çalışma sonuçlarının farklılık gösterdiği, ailesi Kütahya’ da ikamet eden öğrencilerin, ailesi Kütahya’ da ikamet etmeyenlere göre memnuniyeti daha düşük olduğu görülmüştür (Uzgören ve Uzgören, 2007).

## 5 Sonuç

Sonuç olarak SUBÜ Spor Bilimleri Fakültesi’nde öğrenim gören öğrencilerin fakültede kendilerine sunulan hizmet kalitesinden genel olarak orta düzeyde memnun oldukları belirlenmiştir. Fakültede öğrenim gören erkek öğrencilerin kadın öğrencilerden daha yüksek memnuniyet düzeyine sahip oldukları; 3. sınıf öğrencilerinin danışmanlık hizmetlerinden, 1. sınıf öğrencilerinin ise ders ve ders programlarından daha yüksek düzeyde memnun oldukları belirlenmiştir. Bölüm değişkenine göre ise danışmanlık hizmetleri alt boyutunda beden eğitimi ve spor öğretmenliği bölüm öğrencilerinin, ders ve ders programları alt boyutunda ise antrenörlük eğitimi bölüm öğrencilerini memnuniyet düzeylerinin daha yüksek olduğu belirlenmiştir. Akademik ortalama değişkenine göre ders ve ders programlarından Beden Eğitimi ve Spor Bölümü öğrencilerinin daha yüksek düzeyde memnuniyet gösterdikleri görülmüştür. Lisanslı sporcu olan öğrencilerin ve gelir durumu 3000 TL ve üzeri olan öğrencilerin memnuniyet düzeyleri daha yüksek bulunmuştur. Üniversite öncesi yaşanan yer değişkenine göre Marmara bölgesinde yaşayan öğrencilerin memnuniyet düzeylerinin daha yüksek olduğu görülmüştür.

Yapılan çalışmada elde edilen sonuçlara göre SUBÜ Spor Bilimleri Fakültesi’nin öğrencilere sunduğu danışmanlık hizmetleri, kaynaklar, bilgisayar olanakları, ders ve ders programları gibi hizmetlerin çeşitliliğini ve niteliğini artırıcı tedbirler alınabilir. Öğretim elemanları ile öğrencilerin iletişimlerini kolaylaştırıcı uygulamalara yer verilebilir. Fakültede ders programlarının güncellenmesi sırasında iç paydaşlardan biri olan öğrencilerin görüşleri alınabilir. Yine fakültedeki öğrencilerin ihtiyaç duydukları fiziksel olanakların neler olabileceği ve nasıl artırılacağı ile ilgili öğrencilerin, öğretim elemanlarının, eğitim bilimcilerin ve bilim insanlarının görüşleri alınabilir. Bunlara ilave olarak

öğrencilerin memnuniyeti ile ilgili değerlendirmelerin düzenli olarak yapılması ve spor bilimleri fakültelerine özgü memnuniyet ölçeği geliştirilmesi önerilmektedir.

### Yazarların Katkıları

**Sorumlu Yazar- İlknur SÜRÜN:** Araştırma ve/veya makale için fikir ya da hipotezin oluşturulması, Sonuçlara ulaşmak için gereç ve yöntemlerin planlanması, verilerin düzenlenmesi ve bildirilmesi için sorumluluk almak, araştırma sırasında literatür taraması ile ilgili sorumluluk almak, yazının tümü veya asıl bölümün oluşturulması için sorumluluk almak, makaleyi teslim etmeden önce sadece imla ve dil bilgisi açısından değil aynı zamanda entelektüel içerik açısından yeniden çalışma yapmak

**2.Yazar- A. Dilşad MİRZEOĞLU:** Sonuçlara ulaşmak için gereç ve yöntemlerin planlanması, bulguların mantıklı açıklanması ve sunumu için sorumluluk almak, yazının tümü veya asıl bölümün oluşturulması için sorumluluk almak, makaleyi teslim etmeden önce sadece imla ve dil bilgisi açısından değil aynı zamanda entelektüel içerik açısından yeniden çalışma yapmak.

**3.Yazar- Burak GÜNEŞ:** Sonuçlara ulaşmak için gereç ve yöntemlerin planlanması, bulguların mantıklı açıklanması ve sunumu için sorumluluk almak, yazının tümü veya asıl bölümün oluşturulması için sorumluluk almak, makaleyi teslim etmeden önce sadece imla ve dil bilgisi açısından değil aynı zamanda entelektüel içerik açısından yeniden çalışma yapmak.

### Kaynaklar

- Athiyaman, A. (1997). Linking student satisfaction and service quality perceptions: the case of university education. *European Journal of Marketing*, 31 (7), s.528-540  
<https://www.emerald.com/insight/content/doi/10.1108/03090569710176655/full/html>
- Astin, A. W. (1993). What matters in college? Four critical years revisited. San Francisco, CA: Jossey-Bass.  
[https://www.researchgate.net/publication/242362064\\_What\\_Matters\\_in\\_College\\_Four\\_Critical\\_Years\\_Revisited](https://www.researchgate.net/publication/242362064_What_Matters_in_College_Four_Critical_Years_Revisited)
- Ataman, O. ve Adıgüzel, A. (2019). Yükseköğretimde kalite algısı: Düzce Üniversitesi örneği. *Elektronik Eğitim Bilimleri Dergisi*, 8(15), 39-56. <https://dergipark.org.tr/en/pub/ejedus/issue/44340/521729>
- Bacıoğlu, S. D. ve Vural, L. (2018). Öğretmen adaylarının akademik hizmetlere ilişkin görüşleri ve memnuniyet düzeyleri. *Mehmet Akif Ersoy Üniversitesi Eğitim Fakültesi Dergisi*, (47), 158-178.  
<https://dergipark.org.tr/tr/pub/mauefd/issue/37573/364465>
- Bakır, N. O., Arslan, F. M. ve Gegez, A. E. (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. <https://dergipark.org.tr/tr/pub/muiibd/issue/23976/255336>
- Bryant, J. L. (2006). Assessing expectations and perceptions of the campus experience: The Noel-Levitz student satisfaction inventory. *New Directions for Community Colleges*, 134, s.25-35. San Francisco, CA: Jossey-Bass <https://doi.org/10.1002/cc.234>
- Çomaklı, K. (2015). Mevlâna'nın mesnevî adlı eserinde yer alan hikâyelerin sosyal bilgiler dersi öğretim programındaki değerlerin öğretiminde kullanımının incelenmesi. Yayımlanmamış yüksek lisans tezi. Atatürk Üniversitesi Eğitim Bilimleri Enstitüsü.  
<https://scholar.google.com/scholar?cluster=2213669801920217012&hl=en&oi=scholar>
- Demir, E., Saatçioğlu, Ö. ve İmrol, F. (2016). Uluslararası dergilerde yayımlanan eğitim araştırmalarının normallik varsayımları açısından incelenmesi. *Current Research in Education*, 2(3), 130-148.  
[https://d1wqxts1xzle7.cloudfront.net/51189633/CRED\\_2016\\_23](https://d1wqxts1xzle7.cloudfront.net/51189633/CRED_2016_23)
- Ekinci, C. E. ve Burgaz, B. (2007). Hacettepe üniversitesi öğrencilerinin bazı akademik hizmetlere ilişkin beklenti ve memnuniyet düzeyleri. *Hacettepe Üniversitesi Eğitim Fakültesi Dergisi*, 33(33), 120-134.  
<https://dergipark.org.tr/en/pub/hunefd/issue/7805/102346>
- Gökulu, G. (2020). Sosyal bilimler alanında öğrenim gören üniversite öğrencilerinin eğitim memnuniyeti ölçeğinin geliştirilmesi. *OPUS-Uluslararası Toplum Araştırmaları Dergisi*, 15(23), 1790-1808.  
<https://doi.org/10.26466/opus.646548>

- Hasan, H. F. A., Ilias, A., Rahman, R. A. ve Razak, M. Z. A. (2008). Service quality and student satisfaction: A case study at private higher education institutions. *International Business Research*, 1(3), 163-175. <https://www.academia.edu/download/31753676/982-2957-1-PB>
- Jafarova, M. ve Demirtaş, Z. (2020). Eğitim fakültelerinde öğrenci memnuniyeti (Sakarya Üniversitesi örneği). *Sakarya Üniversitesi Eğitim Fakültesi Dergisi*, 20(2), 175-193. <https://dergipark.org.tr/en/pub/sakaefd/issue/57931/649576>
- Leite D, Santiago R.A, Sarrico C.S, Leite C.L. ve Polidori M. (2006). Students' perceptions on the influence of institutional evaluation on universities. *Assessment & Evaluation in Higher Education*, 31(6): 625–638. <https://doi.org/10.1080/02602930600760264>
- Malik, M. E., Danish, R. Q. ve Usman, A. (2010). The impact of service quality on students' satisfaction in higher education institutes of Punjab. *Journal of Management Research*, 2(2), 1–11. <https://www.academia.edu/32872926>
- Okumuş, A. ve 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. <http://earsiv.anadolu.edu.tr/xmlui/handle/11421/319>
- Özdemir, S., Kılınç, A. Ç., Öğdem, Z. ve Emre, E. R. (2013). Eğitim fakültesi öğrencilerinin fakülte yaşamının niteliğine ilişkin memnuniyet düzeylerinin çeşitli değişkenler açısından incelenmesi. *Yükseköğretim ve Bilim Dergisi*, (3), 228-235. <https://dergipark.org.tr/en/download/article-file/1711530>
- Saarinen, T. (2005). Quality in the Bologna process: from competitive edge to quality assurance techniques. *European Journal of Education*, 40(2), 189-204. <https://doi.org/10.1111/j.1465-3435.2004.00219.x>
- Scott P. (2002). Küreselleşme ve üniversite: 21. yüzyılın önündeki meydan okumalar. *Kuram ve Uygulamada Eğitim Bilimleri*, 2(1): 193–208.
- Şahin, A. E. “Eğitim fakültesinde hizmet kalitesinin eğitim fakültesi öğrenci memnuniyet ölçeği (EF- ÖMÖ) ile değerlendirilmesi”, *Hacettepe Üniversitesi Eğitim Fakültesi Dergisi*, No:37, 2009, s.106-122. <https://dergipark.org.tr/en/download/article-file/87524>
- Şahin, S. ve Yıldırım, S. (2010). Öğrenme tercihleri ve ders algısı. *Ahi Evran Üniversitesi Eğitim Fakültesi Dergisi*, 11(3), 153-168. <https://dergipark.org.tr/en/download/article-file/1492910>
- Ukav, İ. (2017). Meslek Yüksekokullarında öğrenci memnuniyetine ilişkin bir analiz: Kahta MYO örneği. *Mesleki Bilimler Dergisi* 6(1), 1-9. <https://dergipark.org.tr/en/download/article-file/577086>
- 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. [https://birimler.dpu.edu.tr/app/views/panel/ckfinder/userfiles/17/files/DERG\\_/17/173-192](https://birimler.dpu.edu.tr/app/views/panel/ckfinder/userfiles/17/files/DERG_/17/173-192)



© 2020 by the authors. Submitted for possible open access publication under the terms and conditions of the Creative Commons Attribution (CC BY) license (<http://creativecommons.org/licenses/by/4.0/>).