

## Eğitim fakültesi öğrencilerinin hizmet kalitesine yönelik memnuniyet düzeylerinin incelenmesi<sup>1</sup>

Fatma Karaçoban<sup>2</sup>, Melis Yeşilpınar Uyar<sup>3</sup>

<sup>2</sup> Temel Eğitim Bölümü, Çukurova Üniversitesi, Adana/Türkiye.

<sup>3</sup> Eğitim Bilimleri Bölümü, Kütahya Dumlupınar Üniversitesi, Kütahya/Türkiye.

### ÖZET

Araştırmanın amacı eğitim fakültesi öğrencilerinin kendilerine sunulan eğitim hizmetlerine yönelik memnuniyet düzeylerinin farklı değişkenler açısından incelenmesidir. Araştırmada nedensel karşılaştırma modeli kullanılmıştır. Araştırmanın örneklemini 867 eğitim fakültesi öğrencisi oluşturmuştur. Araştırmanın verileri "Eğitim Fakültesi Öğrenci Memnuniyet Ölçeği" kullanılarak toplanmıştır. Verilerin analizinde betimsel istatistik teknikleri, bağımsız gruplar t testi, ANOVA ve MANOVA kullanılmıştır. Sonuç olarak araştırmada, eğitim fakültesi öğrencilerinin kendilerine sunulan hizmetlere ilişkin memnuniyetlerinin orta düzeyde olduğu belirlenmiştir. Öğrencilerin genel memnuniyet düzeylerinin; ana bilim dalına, öğrenim gördükleri programı isteyerek tercih edip etmeme durumuna ve öğrenim türüne göre anlamlı bir şekilde farklılaştığı ortaya konmuştur. Bu doğrultuda bilgisayar ve öğretim teknolojileri eğitimi ana bilim dalında (BÖTE) öğrenim gören, öğrenim gördüğü programı isteyerek tercih eden ve birinci öğretim öğrencilerinin genel memnuniyetlerinin anlamlı düzeyde yüksek olduğu belirlenmiştir. Kaynaklara ilişkin memnuniyetin sınıf düzeyine göre, dersler ve ders programlarına ilişkin memnuniyetin ise genel not ortalamasına göre anlamlı bir şekilde farklılaştığı ortaya konmuştur. Bununla birlikte sınıf düzeyi ve genel not ortalamasının ortak etkisinin; ölçeğin genelinden ve alt boyutlarından alınan puanlar üzerinde anlamlı bir farklılık yaratmadığı sonucuna ulaşılmıştır. Araştırmada ulaşılan bu sonuçlar, eğitim fakültelerinde sunulan hizmetlerin kalitesinin standartlara ve öğrenci gereksinimlerine dayalı bir yapıda geliştirilmesi gerektiğini göstermektedir.

### ANAHTAR KELİMELER

Eğitim fakültesi, öğrenci memnuniyeti, yüksek eğitim, yüksek eğitimde kalite, öğretmen adayı.

## Investigation of education faculty students' satisfaction levels with service quality

### ABSTRACT

The aim of this study is to examine the satisfaction levels of education faculty students with the educational services offered to them in terms of different variables. Ex post facto research design was used in the study. The sample of the research consisted of 867 education faculty students. The data of the study was obtained using "Education Faculty-Student Satisfaction Scale". For the analysis of the data, descriptive statistics, independent samples t-test, ANOVA and MANOVA were utilized. As a result of the research, it was determined that the students' overall satisfaction was at the medium level. General satisfaction levels differed significantly according to the department, willingly choosing the department and type of education. In this context, it was determined that the general satisfaction of the students studying in the department of Computer Education and Instructional Technology Education (CEIT), who prefer their department willingly and continue daytime education was significantly higher. Also, it was revealed that the students' satisfaction with resources significantly differed based

<sup>1</sup> Bu çalışma, 26-28 Ekim 2017 tarihinde, V. Uluslararası Eğitim Programları ve Öğretim Kongresi'nde sözlü bildiri olarak sunulmuştur. Etik değerlendirmeyi yapan kurul adı: Çukurova Üniversitesi Sosyal ve Beşeri Bilimler Alanında Bilimsel Araştırma ve Yayın Etiği Kurulu. Etik değerlendirme kararının tarihi: 06.10.2022. Etik değerlendirme belgesi sayı numarası: 520792

**Atf:** Karaçoban, F. & Yeşilpınar Uyar, M. (2024). Eğitim fakültesi öğrencilerinin hizmet kalitesine yönelik memnuniyet düzeylerinin incelenmesi. *Ordu Üniversitesi Sosyal Bilimler Araştırmaları Dergisi*, 14(1), 81-98. <https://doi.org/10.48146/odusobiad.1211551>

on grade level, while their satisfaction with courses and curricula significantly differed based on grade point average. However, it was concluded that the common effect of grade level and grade point average did not lead to a significant difference in the scores from the whole scale and its sub-dimensions. These results show that the quality of services offered in education faculties should be developed based on standards and student needs.

#### KEYWORDS

Education faculty, student satisfaction, higher education, quality in higher education, pre-service teacher.

## Giriş

Bireysel ve toplumsal gelişimin sağlanmasında büyük paya sahip eğitim kurumlarının başında üniversiteler gelmektedir. Üniversiteler; bilginin üretilmesi, nitelikli insan gücünün yetiştirilmesi, bilgiye dayalı toplum yapısının oluşturulması, ekonomik, sosyal, kültürel ve toplumsal gelişimi desteklemesi ve nihayetinde bir ülkenin kalkınması noktasında büyük potansiyellere sahiptir. Günümüz dünyasında ortaya çıkan küreselleşme, ekonomi, sanayi ve teknolojiadaki hızlı büyüme, hizmet sektörlerindeki büyümeyi de etkilemektedir. Hizmet sektöründeki büyümeye paralel olarak değişim gösteren ekonomik, kültürel ve toplumsal gereksinimler eğitim sektöründeki gelişmelerin de ivme kazanmasına neden olmaktadır. Özellikle yükseköğretim kurumları bu ekonomik ve sosyo-kültürel gereksinimlerin karşılanmasını amaçlayan nitelikte ve nicelikte büyüme kaygıları göstermektedir. Bu kaygı Türkiye’de üniversite sayısında ve üniversiteler arasındaki rekabette görülen artışı tetiklemektedir (Zeydan & Gürbüz, 2019).

Yükseköğretim kurumları arasında organik olarak başlayan rekabet süreci, “kalite” için istenen bir süreç olarak değerlendirilmektedir (İzgi, 2015, aktaran Zeydan & Gürbüz, 2019). En genel ve basit tanımıyla kalite, ürün ve hizmetlerin ne kadar iyi olduğu ile ilgili son kararın verdiği memnuniyettir (Efil, 1999). Bu memnuniyet düzeyi yükseköğretim kurumları açısından incelendiğinde program standartları, eğitim modelinin durumsal şartları, kurumsal görev ve hedefler gibi çok boyutlu bir yapıyla açıklanmaktadır (Vlăsceanu vd., 2004). Hizmet kalitesinin sağlanması için oluşturulan kalite güvence sistemleriyle, yükseköğretim kurumları bir sistem olarak (amaç-yapı-süreç-çıktı) ele alınıp değerlendirilmekte ve böylece eğitim-öğretim ve araştırma faaliyetleri ile idari hizmetlerinin kalite düzeyleri belirlenmektedir (Yükseköğretim Kalite Güvencesi Yönetmeliği, 2015).

Alanyazında yükseköğretimde hizmet kalitesinin farklı birçok boyuta sahip olduğu (eğitim, araştırma, atıflar, eğitimin/fakültenin niteliği, uluslararası görünüm, endüstri gelirleri, bilimsel verimlilik, araştırmaların etkileri, kalitesi ve uluslararası işbirliği) belirtilmektedir (Ardı vd., 2012; Perez-Esparrells & Orduna-Malea, 2018; Sayeda vd., 2010; Tsiniidou vd., 2010). Karadağ ve Yücel (2022) tarafından gerçekleştirilen Türkiye üniversite memnuniyet araştırmasında; hizmet kalitesinden duyulan memnuniyetin altı farklı boyutta (öğrenim tatminkârlığı, yerleşke ve yaşam doyumu, akademik destek ve ilgi, yönetim ve işleyişten memnun olma, öğrenme imkân ve kaynaklarının zenginliği, kişisel gelişim ve kariyer desteği) incelendiği görülmektedir. İlgili boyutlardan duyulan memnuniyetin göstergesiyle ortaya çıkan yükseköğretimde hizmet kalitesi, kurumun özellikle kendi iç paydaşlarının katılımı ile belirlenmektedir. Üniversitelerin en önemli paydaşları ise öğrencilerdir (Sopon vd., 2013). Türkiye’de 2020 verilerine göre 120 eğitim fakültesi ve bu fakültelerde öğrenim gören 254.426 öğretmen adayı bulunmaktadır (Yükseköğretim Kurulu [YÖK], 2020). Niceliksel olarak yüksek ve tatmin edici olan bu göstergelerin nitelik açısından nasıl bir karşılığının olduğu kalite ve memnuniyet göstergeleri açısından önemli görülmektedir.

Öğrencilerin algısı, istek ve beklentileri, üniversite yaşamına dair deneyimleri, yararlandıkları eğitim-öğretim hizmetinin niteliği söz konusu kalitenin belirlenmesinde önemli unsurlardır. Harvey (1997) öğrenci memnuniyetini belirleme sürecinde, öğrencilerin doğrudan katkı sağlaması gerektiğini ve yönetimin iyileştirmeyi sağlayacak veri toplama, raporlama ve uygulama döngüsünü işletmesi gerektiğini belirtmektedir. Lisans öğrencilerinin memnuniyeti; üniversite deneyimleri, öğretim elemanları, yönetim biçimleri, öğrenciler arası etkileşim, eğitim

programlarının etkinliği ve kurumun olanaklarıyla ilişkili kalite standartları doğrultusunda değerlendirilmektedir (Astin, 1993).

Yükseköğretim merkezli çalışmalar incelendiğinde kalite ve memnuniyet noktasında en önemli göstergelerden birinin “öğretim elemanları” olduğu belirtilmektedir (Özçetin ve Gök, 2017; Sohail & Shaikh, 2004; Voss & Gruber, 2006). “Dersten doyum alma” ve “öğrenme faaliyetinin gerçekleşmesi” ise öğretim sürecine yönelik memnuniyetin bir göstergesi olarak karşımıza çıkmaktadır (Açan & Saydan, 2009). Tütüncü ve Doğan’ın çalışmalarına göre (2003), lisansüstü öğrenim düzeyinde memnuniyeti belirleyen en önemli değişken eğitim kalitesi iken, anabilim dalı memnuniyetinde öğretim elemanları ve dersler önem kazanmaktadır. Boran ve Yanpar-Yelken’e göre (2020) yükseköğretimde hizmet kalitesini belirleyen önemli boyutlar; öğretim elemanları ve dersler, danışmanlık hizmetleri, yönetim hizmetleri, kurumların sahip olduğu fiziksel ve teknolojik alt yapı ve donanımlardır.

Yükseköğretim öğrencilerinin kendilerine sunulan hizmetlere yönelik memnuniyetlerinin belirlenmesi ile eğitim-öğretim işlevinin geliştirilmesine, geleceğe yönelik politikaların ve eylem planlarının belirlenmesine ve öğrenci ile fakülte arasındaki işbirliğinin güçlendirilmesine önemli katkılar sağlanacağı belirtilmektedir (McCuddy vd., 2008; Penny, 2003). Bu durum son zamanlarda kalite geliştirme çalışmalarının ön plana çıktığı Türkiye’deki yükseköğretim kurumlarını da etkilemektedir. Bu kapsamda nitelikli hizmet öncesi öğretmen eğitimi amaçlayan eğitim fakültelerinde; sunulan hizmetlerin kalitesinin sürdürülebilir şekilde iyileştirilmesini amaçlayan kalite çalışmaları gerçekleştirilmektedir (Adıgüzel & Sağlam, 2009; Azar, 2011). Bu amaç doğrultusunda etkin olarak kullanılan değerlendirme sistemlerinden biri de “Öğretmen Eğitimi Akreditasyon Sistemi”dir. Söz konusu program kapsamında fakülte/üniversite bünyesinde yer alan hizmet öncesi öğretmen eğitimi programlarında gerçekleştirilen faaliyetlere yönelik standartlar belirlenmekte, değerlendirme araçları geliştirilmekte ve ilgili fakülte ve programlara pilot akreditasyon ziyaretleri yapılmaktadır (Öğretmenlik Eğitimi Programları Değerlendirme ve Akreditasyon Derneği [EPDAD], 2019).

Eğitim fakülteleri, üniversite öğrencilerini öğretmenlik mesleğine hazırlayan kurumlardır. Bu fakültelerde öğrencilere sunulan her türlü imkân ve olanak, öğretmen eğitimi süreçlerinin planlanması, uygulanması ve değerlendirilmesi aşamalarında oldukça önem taşımaktadır. Sunulan hizmetlerin niteliği, mesleki gelişimin yanı sıra öğretmen adaylarının bireysel, sosyal ve kültürel gelişimlerine de doğrudan katkı sağlamaktadır. Bunun yanı sıra eğitim fakülteleri yükseköğretim kurumlarının eğitim-öğretim işlevinin geliştirilmesinde de temel rolü üstlenmektedir. Yükseköğretim kurumlarının öğretim kapasitesinin güçlendirilmesi için gerekli olan öğretim üyelerinin eğiticilik yeterliklerinin ve öğretim programlarının geliştirilmesi, öğrenme ortamlarının uygun materyallerle desteklenerek zenginleştirilmesi ve yaşam boyu öğrenme becerilerinin geliştirilmesi gibi bileşenlerin (Soran vd., 2006) eğitim fakültelerinde sunulan hizmetlerle doğrudan ilişkili olduğu görülmektedir. Eğitim fakültelerinde sunulan hizmet kalitesinin belirlenmesinde en iyi kanıtlar iç paydaş olarak öğretmen adayları tarafından sunulmaktadır (Marzo-Navarro vd., 2005; McCuddy vd., 2008; Popli, 2005). Öğretmen eğitiminin dinamik bir işleyiş kazanması ise sunulan hizmetlerin, öğretmen adaylarından alınan geribildirimlerle değerlendirilmesine ve geliştirilmesine bağlıdır. Bu kapsamda çağın gereksinimlerine uygun nitelikli öğretmen eğitimi süreçlerinin planlanması için eğitim fakültelerinde verilen hizmetin niteliğine ilişkin öğrenci memnuniyetinin düzenli aralıklarla belirlenmesi ve farklı boyutlar açısından derinlemesine incelenmesi gerekmektedir (Adıgüzel & Sağlam 2009; The Council for the Accreditation of Educator Preparation [CAEP], 2019; Karadağ & Yücel, 2022, YÖK, 1999).

İlgili alanyazında farklı yükseköğretim kurumlarında görev yapan akademik ve idari personel ile öğrenim gören öğrencilerin genel memnuniyet düzeylerinin incelendiği araştırmalar olduğu belirlenmiştir (Barutçu-Yıldırım vd., 2015; Başoğlu, 2019; Benton & Cashin, 2014; Gruber vd., 2010; Güven vd., 2021; Nadiri vd., 2009; Özok vd., 2022; Richmond vd., 2014; Zeydan & Gürbüz, 2019). Eğitim fakültelerinde öğrenim gören öğrencilerin memnuniyet düzeylerine yönelik çalışmalarda ise öğrencilerin memnuniyet düzeylerinin cinsiyet, sınıf düzeyi ve öğrenim görülen bölüm

değişkenleri açısından incelendiği görülmektedir (Ada vd., 2017; Boran & Yanpar-Yelken, 2020; Donat-Bacıoğlu & Vural, 2018; Jafarova & Demirtaş, 2020). Alanyazındaki diğer araştırmalarda eğitim fakültesi bünyesinde yer alan Türkçe öğretmenliği, ilköğretim matematik öğretmenliği, bilgisayar ve öğretim teknolojileri eğitimi programlarında öğrenim gören öğrencilerin memnuniyet düzeylerine odaklanıldığı belirlenmiştir (Biber, 2013; Kara, 2017; Tatlı-Haliloğlu vd., 2011).

İlgili araştırmalar eğitim fakültelerinde öğrenim gören öğrencilerin memnuniyet düzeylerine ilişkin önemli veriler sunmakla birlikte, günümüzde yaşanan bilimsel, toplumsal ve teknolojik gelişmeler öğrenci profilinde de değişime yol açmaktadır. Yaşanan bu değişim, dinamik bir yapıya sahip yükseköğretim kurumlarında sunulan hizmet kalitesinin değerlendirilmesine yönelik araştırmalarda süreklilik sağlanmasını gerektirmektedir (Tehci, 2022). Bu kapsamda araştırmada; eğitim fakültesinin tüm programlarına yönelik memnuniyet düzeylerinin anabilim dalı, öğrenim türü, gibi değişkenlerin yanı sıra sınıf düzeyi ve genel not ortalaması değişkenleri ve bu değişkenlerin ortak etkisi dikkate alınarak kapsamlı ve karşılaştırılması incelenmesine gereksinim duyulmuştur. Bu gereksinimden hareketle gerçekleştirilen araştırmada; eğitim fakültesi öğrencilerinin kendilerine sunulan eğitim hizmetlerine yönelik memnuniyet düzeylerinin belirlenmesi ve farklı değişkenler açısından incelenmesi amaçlanmıştır. Bu doğrultuda aşağıda belirtilen araştırma sorularına yanıt aranmıştır.

1. Eğitim fakültesi öğrencilerinin fakülte hizmetlerinden memnuniyetleri ne düzeydedir?
2. Eğitim fakültesi öğrencilerinin, genel memnuniyet düzeyleri ile öğretim elemanlarına, danışmanlık hizmetlerine, yönetim hizmetlerine, kaynaklara, bilgisayar olanaklarına, derslere ve ders programlarına ilişkin memnuniyet düzeyleri ortalama puanları;
  - Öğrenim gördükleri ana bilim dalına,
  - Sınıf düzeylerine,
  - Genel not ortalamalarına,
  - Sınıf düzeyi ve genel not ortalamasının ortak etkisine,
  - Ana bilim dalını isteyerek tercih edip etmeme durumuna,
  - Öğrenim türüne göre anlamlı farklılık göstermekte midir?

Araştırmada ulaşılan sonuçların; eğitim fakültelerinde güçlü yönlerin sürdürülebilir olmasına, zayıf yönlerin ise iyileştirilip geliştirilmesi noktasında fakülte ve üniversite hizmetlerine katkı sağlaması beklenmektedir. Aynı zamanda sonuçların, öğretmen eğitimi programlarının öğrenci gereksinimleri doğrultusunda planlanarak uygulanmasına önemli katkılar sağlayacağı düşünülmektedir.

## Yöntem

### Araştırmanın deseni

Araştırmada nedensel karşılaştırma modeli kullanılmıştır. Nedensel karşılaştırma araştırmalarında grup farklılıklarının müdahale olmaksızın belirlenmesi amaçlanmaktadır (Büyüköztürk vd., 2018: 17). Bu kapsamda modelin bağımlı değişkenleri; genel memnuniyet düzeyi, öğretim elemanlarına (ÖE), danışmanlık hizmetlerine (DH), yönetim hizmetlerine (YH) ve kaynaklara ilişkin memnuniyet düzeyi (KM) ile bilgisayar olanaklarına (BO), ders ve ders programlarına (DP) ilişkin memnuniyet düzeyi olarak belirlenmiştir. Modelin bağımsız değişkenlerini ise öğrenim görülen ana bilim dalı, sınıf düzeyi, genel not ortalaması, öğrenim görülen programı isteyerek tercih edip etmeme durumu ve öğrenim türü oluşturmuştur. Araştırmada söz konusu bağımsız değişkenlere göre oluşan gruplar arasındaki farklılıkların müdahale olmadan incelenmesi amaçlandığı için nedensel karşılaştırma modeli tercih edilmiştir.

### Evren ve Örneklem

Araştırmanın çalışma evreninde Güneyde bulunan bir devlet üniversitesinin eğitim fakültesinde öğrenim gören 4516 eğitim fakültesi öğrencisi yer almaktadır. Bu çalışma evreninden seçkisiz

tabakalı örnekleme yöntemiyle belirlenen 867 eğitim fakültesi öğrencisi araştırmanın örneklemini oluşturmuştur. Örnekleme ilişkin demografik özellikler Tablo 1'de sunulmuştur.

**Tablo 1** Örnekleme ilişkin demografik özellikler

Değişken	Grup	f	%	Değişken	Grup	f	%
Ana Bilim Dalı	Okul Öncesi	178	20.53	Sınıf Düzeyi	1	172	19.84
	Sınıf	88	10.14		2	217	25.03
	Fen Bilgisi	74	8.53		3	298	34.37
	Sosyal Bilgiler	61	7.09		4	180	20.76
	BÖTE	45	5.19	Genel Not Ort.	A-2.50 ve altı	183	21.11
	PDR	176	20.29		B-2.51-3.00	332	38.29
	İngiliz Dili	89	10.26		C-3.01 ve üstü	352	40.60
	Fransız Dili	31	3.57	İsteyerek Tercih	Evet	705	81.31
	Alman Dili	51	5.88		Hayır	162	18.69
	Türkçe	25	2.88	Öğrenim Türü	Birinci Öğretim	686	79.12
Felsefe Grubu	20	2.30	İkinci Öğretim				
Resim-İş	29	3.34					
Toplam		867	100	Toplam		867	100

Tablo 1'de görüldüğü üzere öğrencilerin %20.53'ü okul öncesi eğitimi, %20.29'u rehberlik ve psikolojik danışma (RPD), %10.14'ü sınıf eğitimi, %8.53'ü fen bilgisi eğitimi, %7.09'u sosyal bilgiler eğitimi, %2.30'u felsefe grubu eğitimi, %2.88'i Türkçe eğitimi, %5.19'u bilgisayar öğretim teknolojileri eğitimi (BÖTE), %10.26'sı İngiliz dili eğitimi, %3.57'si Fransız dili eğitimi, %5.88'i Alman dili eğitimi ve %3.34'ü resim-iş eğitimi ana bilim dallarında öğrenim görmektedir. Örneklemin %19.84'ü birinci sınıf, %25.03'ü ikinci sınıf, %34.37'si üçüncü sınıf ve %20.76'sı dördüncü sınıf öğrencisidir. Genel not ortalaması açısından öğrencilerin %40.60'ı 3.01 ve üstü ortalamaya sahip olup, çoğunluğu (%81.31) öğrenim gördükleri programı isteyerek tercih ettiklerini belirtmiştir. Öğrencilerin %79.12'si birinci öğretim öğrencisi, %20.88'i ise ikinci öğretim öğrencisidir.

### Veri Toplama Araçları

Araştırma verilerinin toplanmasında, Şahin (2009) tarafından geliştirilen Eğitim Fakültesi Öğrenci Memnuniyet (EFÖM) Ölçeği kullanılmıştır. Ölçek; "öğretim elemanlarına", "danışmanlık hizmetlerine", "yönetim hizmetlerine", "kaynaklara", "bilgisayar olanaklarına", "ders ve ders programlarına" ilişkin memnuniyet düzeyi olmak üzere altı alt faktöre yönelik toplam 40 maddeden oluşmakta ve beşli likert tipinde puanlanmaktadır. Ölçekten alınabilecek en düşük puan 40; en yüksek puan 200 olup, ölçekte ters kodlama yapılan madde bulunmamaktadır. Ölçeğin KMO değeri, .83 olup, Bartlett Küresellik Testi sonucunun .01 düzeyinde anlamlı olduğu görülmektedir ( $=19105.53$ ,  $p < .01$ ). Ölçeğin geliştirilmesi sürecinde hesaplanan faktör yük değerleri .35-.88 aralığında; ölçekten ve alt ölçeklerden elde edilen toplam puanlara ilişkin güvenilirlik katsayıları ise .68-.91 arasında değişmektedir.

Bu çalışmada gerçekleştirilen güvenilirlik çalışmaları kapsamında; çalışmada kullanılan EFÖM ölçeği toplam puanlarının Croanbach alfa güvenilirlik katsayısının .93 olduğu belirlenmiştir. Alt faktörlere ilişkin Cronbach alfa güvenilirlik katsayısı değerleri; öğretim elemanlarına ilişkin memnuniyet alt ölçeği için .87, danışmanlık hizmetlerine ilişkin memnuniyet düzeyi alt ölçeği için .94, yönetim hizmetlerine ilişkin memnuniyet düzeyi alt ölçeği için .86, kaynaklara ilişkin memnuniyet düzeyi alt ölçeği için .82, bilgisayar olanaklarına ilişkin memnuniyet düzeyi alt ölçeği için .83 ve ders ve ders programlarına ilişkin memnuniyet düzeyi alt ölçeği için .72 olarak hesaplanmıştır. İlgili alan yazında likert tipi ölçekler için hesaplanan güvenilirlik katsayısının .70 ve üzerinde olması önerilmektedir (Tezbaşaran, 1996). Bununla birlikte George ve Mallery (2010)'a göre Cronbach alfa değerinin  $\geq 0.9$  mükemmel,  $0.7 \leq \alpha < 0.9$  iyi,  $0.6 \leq \alpha < 0.7$  kabul edilebilir,  $0.5 \leq \alpha < 0.6$  zayıf olduğu;  $\alpha < 0.5$  olması ise ölçek güvenilirliğinin kabul edilmez olduğunu göstermektedir. Söz

konusu aralıklar dikkate alındığında, ölçek kapsamında ortaya çıkan Croanbach alfa güvenilirlik katsayılarının iyi ve mükemmel düzeylerde olduğu anlaşılmaktadır.

### Verilerin Analizi

Verilerin analizinde, betimsel istatistik teknikleri, bağımsız gruplar t testi, tek yönlü varyans analizi (ANOVA) ve çok değişkenli varyans analizi (MANOVA) kullanılmıştır. Verilerin analize hazırlanması sürecinde ilgili istatistiksel tekniklerin temel koşullarını sağlamak için verilerin normal dağılım özellikleri, bağımlı değişkenler arasındaki doğrusal ilişki, varyans kovaryans matrislerinin homojenliği ve varyansların eşitliği incelenmiştir. Bu çalışmanın ilk boyutunda toplanan veriler arasında 18 katılımcıya ait verilerin uç değer özelliği gösterdiği belirlenmiş ve veri setinden çıkarılmıştır. Analize dahil edilen verilerin normal dağılım özelliği gösterip göstermediği belirlenirken alanyazında önerilen örneklem büyüklükleri dikkate alınmıştır (Razali & Wah, 2011). Bu kapsamda toplam örneklem sayısının ve bağımsız değişkenlere dayalı oluşan gruplardaki örneklem sayılarının 50'den fazla olduğu durumlarda Kolomogorov-Smirnov normallik testi sonuçları; örneklem büyüklüğünün 50'den az olduğu durumlarda ise Shapiro-Wilk normallik testi sonuçları dikkate alınmıştır.

Normallik testi sonuçlarına dayalı olarak ölçekten ve alt ölçeklerden elde edilen toplam puanların; öğrenim görülen ana bilim dalı, sınıf düzeyi, genel not ortalaması, öğrenim görülen programı isteyerek tercih edip etmeme durumu ve öğrenim türü değişkenlerine göre oluşan gruplarda normal dağılım gösterdiği belirlenmiştir ( $p > .05$ ). Bağımlı değişkenler arasında doğrusal ilişki olup olmadığı, basit doğrusal korelasyon analiziyle test edilmiş, analiz sonucunda bağımlı değişkenlerin olası tüm ikili kombinasyonları arasında anlamlı bir ilişki olduğu belirlenmiştir ( $p < .01$ ).

MANOVA kapsamında gerçekleştirilen Box's M testi sonucunda varyans kovaryans matrislerinin homojen olmadığı belirlenmiş ( $F=177,713$ ,  $p < .05$ ), bu nedenle çoklu karşılaştırma testlerinden Pilli's Trace testi tercih edilmiştir. Levene testi sonucunda ise varyansların eşit olduğu tespit edilmiştir ( $F(\text{genel})=1.39$ ,  $p > .05$ ;  $F(\text{ÖE})=1.50$ ,  $p > .05$ ;  $F(\text{DH})=1.10$ ,  $p > .05$ ;  $F(\text{YH})=2.19$ ,  $p > .05$ ;  $F(\text{KM})=1.48$ ,  $p > .05$ ;  $F(\text{BO})=1.88$ ,  $p > .05$ ;  $F(\text{DP})=.94$ ,  $p > .05$ ).

### Araştırmanın etik izni

Yapılan bu çalışmada "Yükseköğretim Kurumları Bilimsel Araştırma ve Yayın Etiği Yönergesi" kapsamında uyulması belirtilen tüm kurallara uyulmuştur. Yönergenin ikinci bölümü olan "Bilimsel Araştırma ve Yayın Etiğine Aykırı Eylemler" başlığı altında belirtilen eylemlerden hiçbiri gerçekleştirilmemiştir.

### Bulgular

Eğitim fakültesi öğrencilerinin memnuniyet ölçeğinin genelinden ve alt boyutlarından elde ettikleri toplam puanların, bağımsız değişkenler açısından incelenmesine yönelik bulgular alt başlıklar altında sunulmaktadır.

#### Ana Bilim Dalı Değişkenine İlişkin Bulgular

Farklı ana bilim dallarında öğrenim gören öğrencilerin ölçeğin genelinden ve alt boyutlarından elde ettikleri puanlara ilişkin betimsel değerler Tablo 2'de sunulmuştur.

**Tablo 2** Farklı ana bilim dalında öğrenim gören öğrencilerin ölçeğin genelinden ve alt boyutlarından elde ettikleri puanlara ilişkin aritmetik ortalama ve standart sapma değerleri

Bağımsız Değişken	Bağımlı Değişken*													
	GM	ÖE		DH		YH		KH		BO		DP		
Anabilim Dalı	N	$\bar{X}$	N	$\bar{X}$	N	$\bar{X}$	N	$\bar{X}$	N	$\bar{X}$	N	$\bar{X}$	N	$\bar{X}$
Okul Öncesi	178	2.85	25.21	3.28	7.67	2.96	5.34	2.66	6.13	2.63	7.45	2.05	2.77	3.04
Sınıf	88	2.68	22.57	3.04	6.82	2.60	4.81	2.38	5.78	2.69	6.53	1.97	2.72	2.86

Bağımsız Değişken	Bağımlı Değişken*													
	GM		ÖE		DH		YH		KH		BO		DP	
Anabilim Dalı	N	$\bar{X}$	N	$\bar{X}$	N	$\bar{X}$	N	$\bar{X}$	N	$\bar{X}$	N	$\bar{X}$	N	$\bar{X}$
Fen Bilgisi	74	3.10	19.41	3.37	6.57	3.02	4.57	2.93	4.99	3.10	5.31	2.52	2.74	3.23
Sosyal Bilgiler	61	2.98	24.80	3.24	7.78	3.55	5.53	2.87	6.51	2.64	7.20	2.31	2.86	3.10
BÖTE	45	3.24	27.42	3.32	9.33	3.47	4.55	2.99	4.94	3.14	7.61	3.48	2.91	3.28
PDR	176	2.92	22.27	3.35	7.14	2.87	4.89	2.62	5.78	2.70	6.67	2.16	2.72	3.40
İngiliz Dili	89	2.87	23.57	3.12	7.21	2.83	5.10	2.86	5.59	2.75	6.83	2.19	2.98	3.04
Fransız Dili	31	2.72	24.50	3.09	7.92	3.17	5.50	2.52	6.32	2.42	6.93	1.89	2.45	2.86
Alman Dili	51	2.78	29.01	3.04	9.33	3.32	6.12	2.52	6.67	2.71	8.11	2.11	3.19	2.56
Türkçe	25	2.99	11.76	3.57	6.52	3.38	3.68	2.85	3.96	2.48	5.50	2.05	2.44	3.13
Felsefe Gr.	20	2.92	22.68	3.40	8.11	2.86	5.80	2.68	6.62	2.83	6.10	1.87	2.68	3.10
Resim-İş	29	3.13	21.88	3.52	8.14	3.08	6.34	3.05	5.61	2.86	6.82	2.79	3.44	3.14
Toplam	867	2.91	24.11	3.26	7.67	3.01	5.28	2.70	5.94	2.73	7.06	2.23	2.99	3.10
*GM: Genel Memnuniyet		DH: Danışmanlık		K: Kaynaklar		DP: Dersler ve Ders Programları								
ÖE : Öğretim Elemanları		YH: Yönetim		BO: Bilgisayar Olanakları										

Tablo 2’de yer alan betimsel değerler incelendiğinde, genel memnuniyet düzeyi açısından en yüksek ortalamaya sahip grubun BÖTE öğrencileri olduğu (=3.24), en düşük ortalamaya sahip grubun ise Sınıf Eğitimi ana bilim dalı öğrenci grubuna (=2.68) ait olduğu görülmektedir. Ayrıca öğrencilerinin genel memnuniyetlerinin orta düzeyde (=2.91) olduğu belirlenmiştir.

Ölçeğin alt boyutları incelendiğinde; öğretim elemanlarına (=3.04), danışmanlık hizmetlerine (=2.60) ve yönetim hizmetlerine (=2.38) ilişkin memnuniyet düzeyleri açısından en düşük ortalamaya sahip grubun yine Sınıf Eğitimi ana bilim dalı öğrencileri olduğu görülmektedir. Öğretim elemanlarına ilişkin memnuniyet düzeyi açısından en düşük ortalamaya sahip diğer grubun Alman Dili Eğitimi öğrencileri (=3.04) olduğu belirlenmiştir. Öğretim elemanına ilişkin memnuniyet düzeyinde Türkçe Eğitimi (=3.57), danışmanlık hizmetlerine ilişkin memnuniyet düzeyinde Sosyal Bilgiler Eğitimi (=3.55) ve yönetim hizmetlerine ilişkin memnuniyet düzeyinde Resim-İş Eğitimi (=3.05) ana bilim dalında öğrenim gören öğrencilerin en yüksek ortalamaya sahip olduğu belirlenmiştir. Kaynaklara ilişkin memnuniyet açısından en düşük ortalamaya sahip grubun Fransız Dili Eğitimi öğrencileri (=2.42), en yüksek ortalamaya sahip grubun ise BÖTE öğrencileri (=3.14) olduğu görülmektedir.

Bilgisayar olanaklarına ilişkin memnuniyet düzeyi incelendiğinde, en düşük ortalamaya sahip grubun Felsefe Grubu öğrencileri olduğu (=1.87), en yüksek ortalamaya sahip grubun ise yine BÖTE öğrencileri olduğu (=3.48) belirlenmiştir. Ölçeğin son boyutu olan dersler ve ders programlarına ilişkin memnuniyet düzeyleri incelendiğinde, en düşük ortalamaya sahip grubun Alman Dili Eğitimi öğrencileri olduğu (=2.56), en yüksek ortalamaya sahip grubun ise PDR öğrencileri olduğu (=3.40) görülmektedir.

Öğrencilerin bu boyutlara ilişkin memnuniyet düzeyleri genel olarak değerlendirildiğinde, öğretim elemanlarına (=3.26), danışmanlık hizmetlerine (=3.01), yönetim hizmetlerine (=2.70), kaynaklara (=2.73), derslere ve ders programlarına (=3.10) ilişkin memnuniyetin orta düzeyde olduğu, bilgisayar olanaklarına ilişkin memnuniyetin ise az düzeyde (=2.23) olduğu belirlenmiştir. Gruplar arasında gözlenen bu farkın istatistiksel açıdan anlamlı olup olmadığı Tek Yönlü Varyans Analizi ile test edilmiş ve analiz sonuçlarına Tablo 3’te yer verilmiştir.

**Tablo 3** Farklı ana bilim dallarında öğrenim gören öğrencilerin ölçeğin genelinden ve alt boyutlarından elde ettikleri puanların ilişkin anova sonuçları

Varyansın Kaynağı		Kareler Toplamı	sd	Kareler Ortalaması	F	p	$\eta^2$	Anlamlı Fark
Genel Memnuniyet	Gruplararası	26858.25	11	2441.65	4.381	.000	.053	Fen Bilgisi-Okul Öncesi, Sınıf BÖTE-Okul Öncesi, Sınıf Türkçe-Sınıf Resim-İş-Sınıf
	Gruplar içi	476555.31	855	557.37				
	Toplam	503413.56	866					
Öğretim Elemanları	Gruplararası	1993.76	11	181.25	3.167	.000	.039	Türkçe-Sınıf PDR-Sınıf
	Gruplar içi	48936.17	855	57.23				
	Toplam	50929.94	866					
	Varyansın Kaynağı	Kareler Toplamı	sd	Kareler Ortalaması	F	p	$\eta^2$	Anlamlı Fark
Danışmanlık	Gruplararası	1468.07	11	133.46	5.031	.000	.060	Sosyal Bilgiler-Sınıf, Okul Öncesi, PDR, İngiliz Dili BÖTE-Sınıf, PDR, İngiliz Dili Türkçe-Sınıf Alman Dili-Sınıf
	Gruplar içi	22681.66	855	26.52				
	Toplam	24149.74	866					
Yönetim	Gruplararası	1421.11	11	129.19	3.796	.000	.046	Fen Bilgisi-Sınıf BÖTE-Sınıf İngiliz Dili-Sınıf Resim-İş-Sınıf
	Gruplar içi	29099.73	855	34.03				
	Toplam	30520.85	866					
Kaynaklar	Gruplararası	2557.16	11	232.47	4.888	.000	.059	Fen Bilgisi-Okul Öncesi, Sınıf, Sosyal Bilgiler, PDR, İngiliz Dili, Fransız Dili, Türkçe BÖTE-Okul Öncesi, PDR, Fransız Dili Türkçe
	Gruplar içi	40659.93	855	47.55				
	Toplam	43217.10	866					
Bilgisayar Olanakları	Gruplararası	959.26	11	87.20	10.98	.000	.120	BÖTE- Resim-İş Eğitimi hariç tüm ana bilim dalları Fen Bilgisi- Okul Öncesi, Sınıf Resim-İş- Okul Öncesi, Sınıf, PDR, Fransız Dili, Felsefe Grubu
	Gruplar içi	6787.50	855	7.93				
	Toplam	7746.77	866					
Dersler ve Ders Programları	Gruplararası	666.23	11	60.56	6.023	.000	.070	PDR- Okul Öncesi, Sınıf, İngiliz Dili, Fransız Dili, Alman Dili Okul Öncesi- Alman Dili Fen Bilgisi-Alman Dili Sosyal Bilgiler-Alman Dili BÖTE- Alman Dili İngiliz Dili-Alman Dili
	Gruplar içi	8598.28	855	10.05				
	Toplam	9264.51	866					

Tablo 3 incelendiğinde, farklı ana bilim dallarında öğrenim gören eğitim fakültesi öğrencilerinin genel memnuniyet düzeyleri arasında istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık olduğu görülmektedir ( $F(11-866)= 4.381, p<.01$ ). Eta kare( $\eta^2$ ) değeri farkın büyüklüğünün orta düzeyde olduğunu göstermektedir. Çoklu karşılaştırma testi sonucuna göre, fen bilgisi ve BÖTE öğrencilerinin okul öncesi ve sınıf eğitimi öğrencilerine göre, Türkçe ve resim-iş öğrencilerinin ise sınıf eğitimi öğrencilerine göre genel memnuniyet düzeylerinin anlamlı düzeyde yüksek olduğu belirlenmiştir.

Alt boyutlar incelendiğinde farklı ana bilim dallarında öğrenim gören öğrencilerin; öğretim elemanlarına ( $F(11-866)= 3.167, p<.01$ ), danışmanlık hizmetlerine ( $F(11-866)= 5.031, p<.01$ ), yönetim hizmetlerine ( $F(11-866)= 3.796, p<.01$ ), kaynaklara ( $F(11-866)= 4.888, p<.01$ ), bilgisayar olanaklarına ( $F(11-866)= 10.98, p<.01$ ), derslere ve ders programlarına ( $F(11-866)= 6.023, p<.01$ ) ilişkin memnuniyet düzeyleri arasında istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık olduğu görülmektedir. Eta kare( $\eta^2$ ) değeri farkın büyüklüğünün; bilgisayar olanakları açısından yüksek düzeyde olduğunu, diğer boyutlar açısından ise orta düzeyde olduğunu göstermektedir.

Çoklu karşılaştırma testi sonucuna göre, Türkçe ve PDR öğrencilerinin öğretim elemanına ilişkin memnuniyet düzeylerinin, sınıf eğitimi öğrencilerine göre anlamlı düzeyde yüksek olduğu belirlenmiştir. Ayrıca, danışmanlık hizmetlerine ilişkin memnuniyet düzeyleri arasındaki anlamlı farkın; sosyal bilgiler, BÖTE, Türkçe, Alman dili öğrencileri lehine olduğu, yönetim hizmetlerine ilişkin memnuniyet düzeyleri arasındaki anlamlı farkın; fen bilgisi, BÖTE, İngiliz dili ve Resim-İş öğretmenleri lehine olduğu ortaya çıkmıştır. Kaynaklar açısından incelendiğinde fen bilgisi ve BÖTE öğrencilerinin, bilgisayar olanakları açısından incelendiğinde ise BÖTE, fen bilgisi ve resim-iş öğrencilerinin memnuniyetlerinin daha yüksek olduğu belirlenmiştir. Dersler ve ders



programlarına ilişkin memnuniyet düzeyleri açısından PDR, okul öncesi, fen bilgisi, sosyal bilgiler, BÖTE ve İngiliz dili öğrencilerinin ortalama puanlarının anlamlı düzeyde yüksek olduğu görülmektedir.

### Sınıf Düzeyi ve Genel Not Ortalaması Değişkenlerine İlişkin Bulgular

Farklı sınıf düzeylerinde öğrenim gören öğrencilerin genel not ortalamalarına göre ölçeğin genelinden ve alt boyutlarından elde ettikleri puanlara ilişkin betimsel değerler Tablo 4'te sunulmuştur.

**Tablo 4** Farklı sınıf düzeylerinde yer alan öğrencilerin genel not ortalamalarına göre ölçeğin genelinden ve alt boyutlardan elde ettikleri puanlara ilişkin aritmetik ortalama ve standart sapma değerleri

Bağımsız Değişkenler		Bağımlı Değişkenler														
SD	GNO	N	GM		ÖE		DH		YH		KM		BO		DP	
			$\bar{X}$	S	$\bar{X}$	S	$\bar{X}$	S	$\bar{X}$	S	$\bar{X}$	S	$\bar{X}$	S	$\bar{X}$	S
1	A	51	2.87	18.9	3.25	7.1	2.98	5.4	2.69	4.7	2.79	6.2	1.97	2.2	2.90	3.2
	B	61	2.96	21.7	3.22	6.9	2.94	5.9	2.76	5.5	2.94	6.1	2.30	3.0	3.13	3.2
	C	60	2.97	24.2	3.31	7.2	2.90	4.9	2.73	5.4	2.90	6.6	2.37	2.6	3.15	3.2
2	A	50	2.87	28.5	3.15	8.7	3.08	5.2	2.66	6.6	2.78	8.6	2.27	3.2	2.85	3.5
	B	88	2.95	23.5	3.45	7.1	2.80	5.5	2.71	5.3	2.74	6.8	2.23	3.2	3.28	3.3
	C	79	2.86	26.6	3.31	8.6	2.84	5.9	2.66	6.7	2.63	7.5	2.03	3.1	3.20	3.1
3	A	45	2.92	22.5	3.21	8.5	3.28	5.1	2.77	5.5	2.70	6.9	2.20	3.1	3.00	2.6
	B	126	2.83	23.6	3.18	7.9	2.98	4.9	2.66	5.9	2.59	6.9	2.20	3.0	3.05	3.5
	C	127	2.81	22.7	3.20	7.0	2.94	4.9	2.59	5.9	2.59	6.5	2.13	2.7	3.05	3.1
4	A	37	2.99	22.2	3.15	6.8	3.16	5.1	2.87	5.5	2.98	6.3	2.57	3.3	2.88	3.0
	B	57	3.01	27.1	3.25	7.9	3.26	5.0	2.87	7.1	2.85	7.8	2.33	3.2	3.23	3.5
	C	86	3.02	25.9	3.37	8.0	3.24	5.4	2.74	6.4	2.79	7.7	2.40	3.3	3.25	3.4

SD: Sınıf Düzeyi

GNO: Genel Not Ortalaması

A: 2.50 ve altı

B: 2.51-3.00

C: 3.01 ve üstü

Tablo 4'te yer alan betimsel değerler incelendiğinde; dördüncü sınıf öğrencilerinin genel memnuniyet düzeyleri ortalama puanlarının (=3.02), yönetim hizmetlerine (=2.87), kaynaklara (=2.98), bilgisayar olanaklarına (=2.57), derslere ve ders programlarına ilişkin memnuniyet düzeyi puan ortalamalarının (=3.25) diğer gruplara göre daha yüksek olduğu görülmektedir. Genel memnuniyet düzeyi açısından en düşük ortalamanın (=2.81), ise üçüncü sınıf öğrencilerine ait olduğu belirlenmiştir.

Öğretim elemanına ilişkin memnuniyet düzeyi açısından en yüksek (=3.45) ve en düşük (=3.15) ortalamaların ikinci sınıf öğrencilerine ait olduğu, bu boyuta ilişkin memnuniyet düzeyi düşük olan (=3.15) diğer bir grubun dördüncü sınıf öğrencileri olduğu görülmektedir. Danışmanlık hizmetlerine ilişkin memnuniyet düzeyi açısından ise en yüksek ortalamanın (=3.28) üçüncü sınıf öğrencilerine ait olduğu belirlenmiştir. Memnuniyet düzeyi yüksek dördüncü sınıf öğrencilerinin genel not ortalamalarının değişiklik gösterdiği, memnuniyet düzeyi yüksek olan ikinci sınıf öğrencilerinin ise 2.51-3.00 aralığında değişen genel not ortalamasına sahip olduğu görülmektedir. Danışmanlık hizmetlerine ilişkin memnuniyet düzeyi yüksek olan üçüncü sınıf öğrencilerinin, 2.50 ve altı genel not ortalamasına sahip olduğu belirlenmiştir.

Farklı sınıf düzeylerinde yer alan öğrencilerin ölçeğin genelinden ve alt boyutlardan elde ettikleri puanların doğrusal kombinasyonlarının genel not ortalaması açısından anlamlı bir farklılık yaratıp yaratmadığını belirlemek için çok değişkenli varyans analizi (MANOVA) yapılmıştır. Pilli's Trace Testi sonuçları; öğrencilerin sınıf düzeyine (Pilli's Trace = .057, F (18, 2556) = 2.739, p = .000) ve genel not ortalamasına göre (Pilli's Trace = .038, F (12, 1702) = 2.725, p = .001) ölçeğin alt boyutlarından aldıkları puanların doğrusal kombinasyonlarının anlamlı bir farklılık gösterdiğini ortaya koymuştur. Ölçeğin geneli ve alt boyutları için yapılan tek yönlü ANOVA testi sonuçları Tablo 5'te sunulmuştur.

**Tablo 5** Farklı sınıf düzeylerinde yer alan öğrencilerin genel not ortalamalarına göre ölçeğin genelinden ve alt boyutlarından aldıkları puanlara ilişkin ANOVA sonuçları

Bağımsız Değişken	Bağımlı Değişken	Kareler Top.	sd	Kareler Ort.	F	p	$\eta^2$	Anlamlı Fark
Sınıf Düzeyi	Genel Memnuniyet	3846.83	3	1282.27	2.211	.085	-	
	Öğretim Elemanları	155.37	3	51.79	.884	.449	-	
	Danışmanlık	256.77	3	85.59	3.095	.026	-	
	Yönetim	134.58	3	44.86	1.268	.284	-	
	Kaynaklar	910.13	3	303.38	6.203	.000	.021	1-3, 4-3
	Bilgisayar Olanakları	75.05	3	25.01	2.817	.038	-	
	Dersler ve Ders Programları	15.64	3	5.21	.493	.687	-	
GNO	Genel Memnuniyet	168.37	2	84.18	.145	.865	-	
	Öğretim Elemanları	151.38	2	75.69	1.291	.275	-	
	Danışmanlık	66.02	2	33.01	1.194	.304	-	
	Yönetim	49.72	2	24.86	.703	.495	-	
	Kaynaklar	89.02	2	44.51	.910	.403	-	
	Bilgisayar Olanakları	2.48	2	1.24	.140	.869	-	
	Dersler ve Ders Programları	153.08	2	76.54	7.243	.001	.017	C-A, B-A
Sınıf Düzeyi* GNO	Genel Memnuniyet	1480.21	6	246.70	.425	.862	-	
	Öğretim Elemanları	357.28	6	59.54	1.016	.413	-	
	Danışmanlık	92.11	6	15.35	.555	.766	-	
	Yönetim	64.31	6	10.71	.303	.935	-	
	Kaynaklar	201.20	6	33.53	.686	.661	-	
	Bilgisayar Olanakları	74.14	6	12.35	1.392	.215	-	
	Dersler ve Ders Programları	41.32	6	6.88	.652	.689	-	

Tablo 5'te görüldüğü gibi, öğrencilerin kaynaklara ( $F(3-855)= 6.203, p<.01$ ) ilişkin memnuniyet puanlarının sınıf düzeyi açısından anlamlı bir farklılık gösterdiği belirlenmiştir. Farkın kaynağı incelendiğinde, dördüncü sınıf öğrencilerinin; kaynaklara ilişkin memnuniyet düzeylerinin, üçüncü öğrencilerine göre yüksek olduğu görülmektedir. Ayrıca birinci sınıf öğrencilerinin kaynaklara ilişkin memnuniyetlerinin üçüncü sınıflara göre yüksek olduğu belirlenmiştir. Eta kare( $\eta^2$ ) değerleri, sınıf düzeyinin düşük etkiye sahip olduğunu göstermektedir.

Öğrencilerin derslere ve ders programlarına ilişkin memnuniyet düzeylerinin genel not ortalaması açısından anlamlı bir farklılık gösterdiği belirlenmiştir ( $F(2-855)= 7.243, p<0,01$ ). Çoklu karşılaştırma testi sonucunda bu farkın; genel not ortalaması "2.51-3.00" aralığında ve "3.01 ve üstü" olan öğrencilerin lehine olduğu belirlenmiştir. Bu durum not ortalaması yükseldikçe derslere ve ders programlarına ilişkin memnuniyet düzeyinin arttığını göstermektedir. Eta kare( $\eta^2$ ) değeri ise farkın büyüklüğünün; düşük düzeyde olduğunu göstermektedir. Bununla birlikte sınıf düzeyi ve genel not ortalamasının ortak etkisinin, ölçeğin genelinden ve alt boyutlarından alınan puanlar üzerinde anlamlı bir etkiye sahip olmadığı belirlenmiştir.

### İsteyerek Tercih Edip Etmeme Durumu Değişkenine İlişkin Bulgular

Öğrenim gördükleri programı isteyerek tercih eden ve etmeyen öğrencilerin ölçeğin genelinden ve alt boyutlarından elde ettikleri puanlara ilişkin t testi sonuçları Tablo 6'da sunulmuştur.

**Tablo 6** Öğrenim gördükleri programı isteyerek tercih eden ve etmeyen öğrencilerin ölçeğin genelinden ve alt boyutlarından aldıkları puanlara ilişkin t-testi sonuçları

Bağımlı Değişken	İsteyerek Tercih	N	$\bar{X}$	S	sd	F	t	p	d
Genel Memnuniyet	Evet	705	2.93	23.92	865	.061	2.587	.010	.23
	Hayır	162	2.80	24.5					
Öğretim Elemanları	Evet	705	3.30	7.53	865	1.185	3.441	.001	.29
	Hayır	162	3.09	8.00					

Danışmanlık	Evet	705	3.03	5.26	865	.041	1.522	.128	-
	Hayır	162	2.89	5.31					
Yönetim	Evet	705	2.73	5.96	865	.714	1.960	.050	-
	Hayır	162	2.58	5.76					
Kaynaklar	Evet	705	2.74	7.02	865	.027	.476	.634	-
	Hayır	162	2.71	7.23					
Bilgisayar Olanakları	Evet	705	2.21	2.99	865	.138	-	.270	-
	Hayır	162	2.31	2.95			1.104		
Dersler ve Ders Programları	Evet	705	3.17	3.14	865	3.363	5.029	.000	.438
	Hayır	162	2.81	3.56					

Tablo 6 incelendiğinde, öğrencilerin; genel memnuniyet düzeyleri ( $t(865) = 2.587, p < .01$ ), öğretim elemanlarına ilişkin memnuniyet düzeyleri ( $t(865) = 3.441, p < .01$ ) ile derslere ve ders programlarına ilişkin memnuniyet düzeyleri ortalama puanları ( $t(865) = .476, p < .01$ ) arasında anlamlı bir farklılık olduğu görülmektedir. Bu farkın öğrenim görülen programı dalını isteyerek tercih eden öğrencilerin lehine olduğu belirlenmiştir. Cohens d değerleri farkın büyüklüğünün tüm boyutlar açısından küçük düzeyde olduğunu göstermektedir. Bununla birlikte öğrencilerin danışmanlık hizmetlerine ( $t(865) = 1.522, p > .01$ ), kaynaklara ( $t(865) = .476, p > .01$ ) ve bilgisayar olanaklarına ( $t(865) = -1.104, p > .01$ ) ilişkin memnuniyet düzeylerinin öğrenim görülen programı isteyerek tercih edip etmeme durumuna göre anlamlı bir farklılık göstermediği bulunmuştur.

### Öğrenim Türü Değişkenine İlişkin Bulgular

Birinci ve ikinci öğretimde öğrenim gören öğrencilerin ölçeğin genelinden ve alt boyutlarından elde ettikleri puanlara ilişkin t testi sonuçları Tablo 7'de sunulmuştur.

**Tablo 7** Birinci ve ikinci öğretim öğrencilerinin ölçeğin genelinden ve alt boyutlarından aldıkları puanlara ilişkin t-testi sonuçları

Bağımlı Değişken	Öğrenim Türü	N	$\bar{X}$	S	sd	F	t	p	d
Genel Memnuniyet	Birinci Öğretim	686	2.93	23.81	865	2.680	.008	.008	.22
	İkinci Öğretim	181	2.80	24.81					
Öğretim Elemanları	Birinci Öğretim	686	3.26	7.54	865	.233	.816	.816	-
	İkinci Öğretim	181	3.25	8.14					
Danışmanlık	Birinci Öğretim	686	3.07	5.17	865	3.615	.000	.000	.28
	İkinci Öğretim	181	2.76	5.50					
Yönetim	Birinci Öğretim	686	2.74	5.89	865	2.837	.005	.005	.22
	İkinci Öğretim	181	2.54	5.98					
Kaynaklar	Birinci Öğretim	686	2.77	7.00	865	2.686	.007	.007	.22
	İkinci Öğretim	181	2.61	7.15					
Bilgisayar Olanakları	Birinci Öğretim	686	2.28	3.05	865	2.971	.003	.003	.24
	İkinci Öğretim	181	2.05	2.68					
Dersler ve Ders Programları	Birinci Öğretim	686	3.10	3.30	865	-.080	.936	.936	-
	İkinci Öğretim	181	3.10	3.14					

Tablo 7 incelendiğinde, öğrencilerin genel memnuniyet düzeyleri ( $t(865) = 2.680, p < .01$ ), danışmanlık hizmetlerine ilişkin memnuniyet düzeyleri ( $t(865) = 3.615, p < .01$ ), yönetim hizmetlerine ilişkin memnuniyet düzeyleri ( $t(865) = 2.837, p < .01$ ), kaynaklara ilişkin memnuniyet düzeyleri ( $t(865) = 2.688, p < .01$ ) ve bilgisayar olanaklarına ilişkin memnuniyet düzeyleri ( $t(865) = 2.971, p < .01$ ) ortalama puanları arasında anlamlı bir farklılık olduğu görülmektedir. Bu farkın birinci öğretim öğrencilerinin lehine olduğu belirlenmiştir. Cohens d değerleri farkın büyüklüğünün tüm boyutlar açısından küçük düzeyde olduğunu göstermektedir. Bununla birlikte öğrencilerin öğretim elemanlarına ilişkin memnuniyet düzeyleri ( $t(865) = .233, p > .01$ ) ile dersler ve ders programlarına ilişkin memnuniyet düzeyleri ( $t(865) = -.080, p > .01$ ) ortalama puanları arasında anlamlı bir farklılık olmadığı görülmektedir.

### Sonuç ve Öneriler

Eğitim fakültesi öğrencilerinin kendilerine sunulan eğitim hizmetlerine yönelik memnuniyet düzeylerinin farklı değişkenler açısından incelendiği araştırmada, öğrencilerin memnuniyetlerinin

orta düzeyde olduğu belirlenmiştir. Alanyazındaki farklı araştırmalarda; eğitim fakültesi öğrencilerinin fakülte hizmetlerinden orta ve düşük düzeyde memnun olduklarını gösteren sonuçlara ulaşıldığı görülmektedir (Boran & Yanpar-Yelken, 2020; Donat-Bacıoğlu & Vural, 2018; Ekinci & Burgaz, 2007; Jafarova & Demirtaş, 2020; Kara, 2017; Özçakır-Sümen & Çağlayan, 2013; Özdemir vd., 2013). Bununla birlikte sınırlı sayıda da olsa öğrencilerin eğitim fakültesinin hizmetlerinden memnuniyet duydukları sonucuna ulaşan çalışmalar olduğu da belirlenmiştir (Aksu, 2016; Bakır vd., 2016; Diktaş, 2015). Araştırma sonuçları bütüncül olarak değerlendirildiğinde eğitim fakültesi öğrencilerinin fakülte hizmetlerinden çoğunlukla orta ya da düşük düzeyde memnun oldukları anlaşılmaktadır. Bu durum öğretmen eğitiminde temel rolü üstlenen fakültelerin; kurum olarak kalite standartlarına yeterince ulaşamamış olduklarını ve öğrencilerin kendilerine sunulan hizmetleri orta kalitede algıladıklarını göstermektedir. Bunun yanı sıra, araştırmalarda katılımcı grubunun eğitim fakültesinde öğrenim gören öğrencilerle sınırlı olmasının, diğer iç ve dış paydaşların araştırmalara dâhil edilmemesinin, memnuniyet düzeyinin tek taraflı ve sınırlı olarak değerlendirilmesine neden olabileceği düşünülmektedir. Konuyla ilgili bazı araştırmaların sonuçları da öğrenciler tarafından yapılan değerlendirmelerin; memnuniyet ölçütleri içerisinde yer almayan bir takım dışsal faktörlerden etkilendiğini göstermekte ve bu görüşü desteklemektedir. Bu araştırmalarda; öğrencilerin bireysel farklılıklarına dayalı farklılaşan beklentilerinin, derse devam düzeylerinin, öğretim elemanlarının kişilik özelliklerine ve tanınırlık düzeylerine ilişkin algılarının kalite standartlarına yönelik değerlendirmelerini yönlendirdiği belirlenmiştir (Benton & Cashin, 2012; Meyerberg & Legg, 2015; Richmond vd., 2015). Bu kapsamda tüm paydaşların katılımıyla gerçekleştirilen değerlendirmelerin sunulan hizmetlerin kalitesine yönelik daha kapsamlı ve karşılaştırmalı veriler sunacağı belirtilmektedir (Kunter & Baumert, 2006).

Araştırmada ulaşılan diğer bulgularda, öğrencilerin genel memnuniyet düzeylerinin; ana bilim dalına, öğrenim gördükleri programı isteyerek tercih edip etmeme durumuna ve öğrenim türüne göre anlamlı bir şekilde farklılaştığı belirlenmiştir. Bu doğrultuda BÖTE ana bilim dalında öğrenim gören öğrencilerin genel memnuniyetlerinin anlamlı düzeyde yüksek olduğu görülmektedir. Bu bulgunun, alanyazındaki farklı araştırmalar tarafından desteklendiği belirlenmiştir. Bu araştırmaların sonuçları; ana bilim dalının, öğrenci memnuniyet düzeyi üzerinde farklılığa neden olan önemli bir değişken olduğunu göstermektedir (Boran & Yanpar-Yelken, 2020; Çokluk-Bökeoğlu & Yılmaz, 2007; Donat-Bacıoğlu & Vural, 2018; Jafarova & Demirtaş, 2020; Özdemir, 2012; Özdemir vd., 2013; Rienzi vd., 1993; Şahin, 2009; Tatlı-Haliloğlu vd., 2011; Umbach & Porter, 2002). Bu çalışmada en yüksek memnuniyet ortalaması BÖTE anabilim dalına ait olmakla birlikte bölümler arası farklılıklar incelendiğinde fen bilgisi ve BÖTE programlarında öğrenim gören öğrencilerin aldıkları hizmetin kalitesi açısından okul öncesi ve sınıf öğretmenliği öğrencilerinden, Türkçe ve Resim-iş öğretmenliği öğrencilerinin ise yalnızca sınıf öğretmenliği programında öğrenim gören öğrencilerden daha memnun olduğu anlaşılmaktadır. Özellikle ölçeğin alt boyutları açısından bir karşılaştırma yapıldığında BÖTE programında öğrenim gören öğrencilerin ölçeğin beş alt boyutunda (danışmanlık, yönetim, kaynaklar, bilgisayar olanakları, dersler ve ders programları) diğer anabilim dallarından daha yüksek ortalamaya sahip olduğu ve bu farkın anlamlı olduğu görülmektedir. Alanyazındaki benzer araştırmalarda da BÖTE programında öğrenim gören öğrencilerin memnuniyet düzeylerinin diğer programlarda öğrenim gören öğrencilere göre daha yüksek olduğu belirlenmiştir (Boran & Yanpar-Yelken, 2020; Tatlı-Haliloğlu vd., 2011). Araştırma bulgularını destekleyen bu sonuçlar; BÖTE öğrencilerinin genel memnuniyet düzeyinin boyutlarını oluşturan kaynakları ve bilgisayar olanaklarını daha aktif bir şekilde kullanmalarından kaynaklanmış olabilir. Jafarova ve Demirtaş'ın (2020) araştırmasında da bilgisayar ve öğretim teknolojileri eğitimi programında öğrenim gören öğrencilerin fakültedeki kaynaklardan ve bilgisayar olanaklarından memnuniyetlerinin diğer programlarda öğrenim gören öğrencilere göre yüksek düzeyde olduğu belirlenmiştir. Araştırmacılar bu durumu öğrencilerin bilgisayar laboratuvarlarını etkin bir şekilde kullanmasıyla ilişkilendirmişlerdir. Bu kapsamda bir ürün ya da hizmete ilişkin memnuniyet, ürün ya da hizmetin geneline yönelik oluşabileceği gibi alt hizmet alanlarının toplamı şeklinde de oluşabilmektedir (Bitner & Hubbert, 1994). Bu bakış açısıyla değerlendirildiğinde, BÖTE programı öğrencilerinin eğitim fakültesi

hizmetlerine ilişkin genel memnuniyetlerinin, alt boyutlara ilişkin memnuniyetlerinin yüksek olmasından kaynaklandığı düşünülmektedir.

Öğrenim gördükleri programı isteyerek seçen öğrencilerin, memnuniyet düzeylerinin daha yüksek olması çalışmanın bir diğer bulgusudur. Uzgören ve Uzgören'in (2007) araştırma sonuçları, öğrenim gördüğü üniversiteyi isteyerek seçmenin; eğitim hizmetlerinden memnuniyet düzeyini açıklayan anlamlı bir değişken olduğunu göstermektedir. Biber'in (2013) araştırmasında da öğrenim gördüğü programı isteyerek tercih eden öğrencilerin, öğrenim gördükleri programdan memnuniyetlerinin daha yüksek olduğu belirlenmiştir. Mesleği isteyerek seçmenin söz konusu mesleği sevmekten ya da bu mesleğin avantajlarını gözetmekten kaynaklandığı düşünüldüğünde, öğrencilerin öğretim yaşantısına daha istekli ve motivasyonlu katılmaları beklenen bir durumdur. Oluşan bu pozitif algının aynı zamanda eğitim hizmetlerinden duyulan memnuniyeti de olumlu etkilediği düşünülmektedir.

Araştırmada fakülte hizmetlerine ilişkin memnuniyet algısının birinci öğretim öğrencileri lehine anlamlı farklılık gösterdiği belirlenmiştir. Alanyazında bu bulguyu destekleyen araştırma sonuçları olduğu görülmektedir (Özçetin & Gök, 2017; Uzgören & Uzgören, 2007). Birinci öğretim öğrencileri lehine anlamlı olan bu farkın, fakülte hizmetinden duyulan memnuniyeti etkileyen alt boyutlardan kaynaklandığı düşünülmektedir. Çünkü araştırmada birinci öğretimde öğrenim gören öğrencilerin danışmanlık, yönetim, kaynaklar, bilgisayar olanakları alt boyutlarındaki memnuniyet düzeylerinin ikinci öğretim öğrencilerine göre daha yüksek olduğu belirlenmiştir. İkinci öğretim öğrencilerinin fakültede buldukları zaman dilimleri dikkate alındığında, söz konusu alt boyutlar kapsamında yeterli desteği ve hizmeti yeterince alamamış olmaları genel memnuniyet düzeylerini olumsuz etkilemiş olabilir. Bu kapsamda her iki öğretim türünde de derslerin aynı olduğu, bu derslerin çoğunlukla aynı öğretim elemanları tarafından yürütüldüğü ancak diğer alt boyutlarda hizmetlerin fakültedeki zaman dilimlerine göre farklılaşabileceği düşünülmektedir. Araştırmada öğretim elemanları ile dersler ve ders programları kapsamında öğretim türüne göre anlamlı bir farklılığın olmadığı bulgusuna ulaşılması da bu görüşü desteklemektedir.

Araştırmada sınıf düzeyi ve genel not ortalaması değişkenlerine göre memnuniyet düzeyleri incelendiğinde; bu iki değişkenin ortak etkisinin ölçeğin genelinden ve alt boyutlarından alınan puanlar üzerinde anlamlı bir etkiye sahip olmadığı belirlenmiştir. Ancak kaynaklara ilişkin memnuniyetin sınıf düzeyine göre, dersler ve ders programlarına ilişkin memnuniyetin ise genel not ortalamasına göre anlamlı bir şekilde farklılaştığı tespit edilmiştir. Farkın kaynağı incelendiğinde, dördüncü ve birinci sınıf öğrencilerinin kaynaklara ilişkin memnuniyet düzeylerinin, üçüncü öğrencilerine göre yüksek olduğu görülmektedir. Alanyazında üst sınıflarda bulunan öğrencilerin memnuniyet düzeylerinin alt sınıflara göre daha yüksek olduğunu ortaya koyan çalışmalar olduğu gibi (Özdemir vd., 2013; Özçetin & Gök, 2017) bu bulguyla farklılık gösteren araştırma sonuçları olduğu da belirlenmiştir (Donat-Bacıoğlu & Vural, 2018; Çokluk-Bökeoğlu & Yılmaz, 2007; Özçakır vd., 2013). Kaynaklar alt boyutunda üçüncü sınıf öğrencilerinin memnuniyetlerinin anlamlı düzeyde düşük olması, üçüncü sınıf öğretmen eğitimi programının diğer sınıf düzeylerine göre daha yoğun ve kapsamlı olması ile açıklanabilir. Eğitim fakültelerinde üçüncü sınıf düzeyindeki dersler daha çok alan bilgisi ve öğretim becerilerini bütünleştiren özel öğretim yöntemleri üzerinde yoğunlaşmaktadır. Öğrenciler alana özgü mesleki becerilerini geliştirmeyi amaçlayan bu derslerde, daha fazla teknolojik araç-gereç ve materyale, daha fazla kaynak desteğine ve daha donanımlı fiziksel koşullara (derslik, laboratuvar, kütüphane, internet vb.) gereksinim duymaktadır. Bu durum üçüncü sınıf öğrencilerinin mevcut koşulları daha rasyonel ve pragmatist değerlendirmelerine, eksik ve yetersiz alanları daha kolay belirlemelerine neden olabileceği için öğrencilerin memnuniyet algılarını olumsuz yönde etkilemiş olabilir.

Ulaşılan diğer bulgularda; genel not ortalaması "2.51-3.00 arasında" ve "3.01 ve üstü" olan öğrencilerin ders ve ders programlarına ilişkin memnuniyetlerinin, "2.50 ve altı" ortalamaya sahip olan öğrencilere göre anlamlı düzeyde yüksek olduğu belirlenmiştir. Bu bulgu genel not ortalaması arttıkça derslere ve ders programlarına ilişkin memnuniyetin de arttığını göstermektedir. Yükseköğretim öğrencilerinin memnuniyet düzeylerinin incelendiği bazı

araştırmalarda; akademik başarı ile derslere ilişkin memnuniyet ve genel memnuniyet düzeyi arasında pozitif yönde anlamlı bir ilişki olduğu (Barutçu-Yıldırım vd., 2015; Seçilmiş vd., 2012) ve öğrencilerin aldıkları eğitime ilişkin memnuniyetlerinin genel not ortalamasına göre farklılaştığı belirlenmiştir (Ada vd., 2017; Güven vd., 2021). Bazı araştırmaların sonuçları ise genel not ortalamasının memnuniyet düzeyi üzerinde anlamlı bir farklılık yaratmadığını göstermektedir (Donat-Bacıoğlu & Vural, 2018; Özçakır-Sümen & Çağlayan, 2013). Bazı çalışmaların sonuçlarıyla farklılık gösteren bu bulgu; öğrencilerin derslerden aldıkları doyumunu, akademik başarılarıyla ilişkilendirmelerinden kaynaklanmış olabilir. Eğitim sürecine ilişkin memnuniyet araştırmaları, öğrenci memnuniyetinin dersten sağlanan doyumla ilişkili olduğunu göstermektedir (Guolla, 1999). Bu kapsamda öğrencilerin başarılı oldukları dersleri daha yeterli algıladıkları, bu durumun derslere ve ders programlarına ilişkin memnuniyetlerini artırdığı düşünülmektedir.

Sonuç olarak araştırmada, eğitim fakültesi öğrencilerinin kendilerine sunulan hizmetlere ilişkin memnuniyetlerinin orta düzeyde olduğu belirlenmiştir. Öğrencilerin genel memnuniyet düzeylerinin; ana bilim dalına, öğrenim gördükleri programı isteyerek tercih edip etmeme durumuna ve öğrenim türüne göre anlamlı bir şekilde farklılaştığı ortaya konmuştur. Bu doğrultuda bilgisayar ve öğretim teknolojileri eğitimi ana bilim dalında öğrenim gören, öğrenim gördüğü programı isteyerek tercih eden ve birinci öğretim öğrencilerinin genel memnuniyetlerinin anlamlı düzeyde yüksek olduğu belirlenmiştir. Kaynaklara ilişkin memnuniyetin sınıf düzeyine göre, dersler ve ders programlarına ilişkin memnuniyetin ise genel not ortalamasına göre anlamlı bir şekilde farklılaştığı ortaya konmuştur. Bununla birlikte sınıf düzeyi ve genel not ortalamasının ortak etkisinin, ölçeğin genelinden ve alt boyutlarından alınan puanlar üzerinde anlamlı bir etkiye sahip olmadığı sonucuna ulaşılmıştır.

Araştırmada genel olarak ulaşılan sonuçlar, eğitim fakültelerinde sunulan hizmetlerin kalitesinin öğrenci gereksinimleri dikkate alınarak geliştirilmesi gerektiğini göstermektedir. Bu kapsamda farklı ana bilim dalları ve sınıf düzeyleri açısından farklılaşan memnuniyet düzeyleri; eğitim fakültesi programlarının temel öğelerinin planlanmasında, bir takım temel standartların dikkate alınması gerektiğini göstermekte, eğitim fakültelerinde öğrenim gören öğrencilere kaynak desteği ve fiziksel koşullar açısından eşit fırsatlar sunulması gerektiğine işaret etmektedir. Bu araştırma, Güneyde bulunan bir devlet üniversitesinin eğitim fakültesinde öğrenim gören öğrencilerden elde edilen verilerle sınırlıdır. Benzer araştırmalarla, farklı eğitim fakültelerinde sunulan hizmetlerin niteliğinin değerlendirilmesine yönelik çalışmalar gerçekleştirilebilir. Bunun yanı sıra memnuniyet düzeylerini etkileyen etmenlerin derinlemesine incelendiği nitel araştırmaların gerçekleştirilmesi önerilmektedir.

## Yazar Katkı Oranları

Çalışmaya 1. Yazar: %55 2. Yazar: %45 oranında katkı sağlamıştır.

## Çıkar Çatışması Beyanı

"Eğitim Fakültesi Öğrencilerinin Hizmet Kalitesine Yönelik Memnuniyet Düzeylerinin İncelenmesi" başlıklı makalemizin herhangi bir kurum, kuruluş, kişi ile mali çıkar çatışması yoktur. Yazarlar arasında da herhangi bir çıkar çatışması bulunmamaktadır.

## Kaynakça

- Açan, B., & Saydan, R. (2009). Öğretim elemanlarının akademik kalite özelliklerinin değerlendirilmesi: Kafkas Üniversitesi İİBF Örneği. *Atatürk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 13(2), 225-253.
- Ada, S., Baysal, Z. N., & Şahenk-Erkan, S. (2017). An evaluation of service quality in higher education: Marmara and Nigde Omer Halisdemir Universities' department of education students. *Universal Journal of Educational Research*, 5(11), 2056-2065. <https://doi.org/10.13189/ujer.2017.051122>
- Adıgüzel, A., & Sağlam, M. (2009). Öğretmen eğitiminde program standartları ve akreditasyon. *İnönü Üniversitesi Eğitim Fakültesi Dergisi*, 10(3), 83-103.

- Aksu, H. H. (2016). Eğitim fakültesinde öğrenim gören öğrencilerin bölümleri hakkındaki görüşleri: Giresun Üniversitesi örneği. *Kastamonu Eğitim Dergisi*, 24(1), 299-316.
- Ardi, R., Hidayatno, A., & Zagloel, T. Y. M. (2012). Investigating relationships among quality dimensions in higher education. *Quality Assurance in Education*, 20(4), 408-428. <https://doi.org/10.1108/09684881211264028>
- Astin, A. W. (1993). What matters in college? Four critical years revisited. San Francisco, CA: Jossey-Bass.
- Azar, A. (2011). Türkiye'deki öğretmen eğitimi üzerine bir söylem: nitelik mi, nicelik mi? *Yükseköğretim ve Bilim Dergisi*, 1(1), 36-38. <https://doi.org/10.5961/jhes.2011.004>
- 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. <https://doi.org/10.14780/iibd.69451>
- Barutçu-Yıldırım, F., Yerin-Güneri, O., & Çapa-Aydın, Y. (2015). University students' satisfaction level and related variables. *Journal of Theory and Practice in Education*, 11(2), 521-533.
- Başoğlu, T. (2019). *Yükseköğretim kurumlarında toplam kalite yönetimi kapsamında çalışan memnuniyeti ile öğrenci memnuniyeti arasındaki ilişkinin incelenmesi* [Yayımlanmamış yüksek lisans tezi]. İstanbul Esenyurt Üniversitesi.
- Benton, S. L., & Cashin, W. E. (2014). Student ratings of instruction in college and university courses. In *Higher education: Handbook of theory and research* (s. 279-326). Springer, Dordrecht.
- Biber, A. Ç. (2013). Öğretmen adaylarının ilköğretim matematik öğretmenliği lisans programı hakkındaki memnuniyet düzeylerinin araştırılması: Kastamonu Üniversitesi Eğitim Fakültesi örneği. *Kastamonu Eğitim Dergisi*, 21(3), 1253-1270.
- Bitner, M. J., & Hubbert, A. R. (1994). Encounter satisfaction versus over-all satisfaction versus quality: The customer's voice. In Rust, R. T., ve Oliver, R. L. (Eds.), *Service quality: New directions in theory and practice* (s. 72-94). Thousand Oaks, CA: Sage.
- Boran, M., & Yanpar-Yelken, T. (2020). Öğretmen adaylarının eğitim fakültesindeki hizmet kalitesine yönelik memnuniyet düzeyleri. *Pamukkale Üniversitesi Eğitim Fakültesi Dergisi*, 48, 1-19. <https://doi.org/10.9779/pauefd.518787>
- Büyüköztürk, Ş., Kılıç Çakmak, E., Akgün Ö.E., Karadeniz, Ş., & Demirel, F. (2018). *Bilimsel araştırma yöntemleri* (24. bs.). Ankara: Pegem Akademi.
- CAEP (The Council for the Accreditation of Educator Preparation) (2019, Temmuz 20). *Board of directors governance policy*. <http://caepnet.org/~media/Files/caep/accreditation-resources/caep-governance-policy-with-amendments-e.pdf?la=en>
- Çokluk-Bökeoğlu, Ö., & Yılmaz, K. (2007). Üniversite öğrencilerinin fakülte yaşamının niteliğine ilişkin görüşlerinin çeşitli değişkenler açısından incelenmesi. *Ankara Üniversitesi Eğitim Bilimleri Fakültesi Dergisi*, 40(2), 179-204.
- Diktaş, A. (2015). Eğitim fakültesi öğrencilerinin şehre, üniversiteye ve öğrenim gördükleri bölümlere ilişkin memnuniyet durumları. *Uşak Üniversitesi Eğitim Araştırmaları Dergisi*, 1(1), 51-77.
- Donat-Bacıoğlu, S., & Vural, L. (2018). Öğretmen adaylarının akademik hizmetlere ilişkin görüşleri ve memnuniyet düzeyleri. *Mehmet Akif Ersoy Üniversitesi Eğitim Fakültesi Dergisi*, 47, 158-178. <https://doi.org/10.21764/maeuefd.364465>
- Efil, İ. (1999). *Toplam kalite yönetimi ve ISO 9000 kalite güvence sistemi*. İstanbul: Alfa Yayınları.
- Ekinci, C. E., & Burgaz, B. (2007). Hacettepe üniversitesi öğrencilerinin bazı akademik hizmetlere ilişkin beklenti ve memnuniyet düzeyleri. *Hacettepe Üniversitesi Eğitim Fakültesi Dergisi*, 33, 120-134.
- EPDAD. (2019, Haziran 24). *Akredite edilen programlar*. <https://epdad.org.tr/icerik/akredite-edilen-programlar>
- George, D., & Mallery, M. (2010). *SPSS for windows step by step: a simple guide and reference 17.0 update* (10a ed.). Boston: Pearson
- Gruber, T., Fuß, S., Voss, R., ve Gläser-Zikuda, M. (2010). Examining student satisfaction with higher education services: Using a new measurement tool. *International Journal of Public Sector Management*, 23(2), 105-123. <https://doi.org/10.1108/09513551011022474>
- Guolla, M. (1999). Assessing the teaching quality to student satisfaction relationship: Applied customer satisfaction research in the classroom. *Journal of marketing theory and practice*, 7(3), 87-97. <https://doi.org/10.1080/10696679.1999.11501843>

- Güven, Ş. D., Ünsal, A., & Çakıcı, N. (2021). Hemşirelik öğrencilerinin eğitimlerine ilişkin memnuniyet düzeylerinin belirlenmesi. *Ekev Akademi Dergisi*, 25(86), 583-596.
- Harvey, L. (1997). *Student satisfaction manual*. SRHE: Open University Press.
- Jafarova, M., & Demirtaş, Z. (2020). Eğitim fakültelerinde öğrenci memnuniyeti (Sakarya Üniversitesi örneği). *Sakarya Üniversitesi Eğitim Fakültesi Dergisi*, 20(2), 175-193.
- 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*, 13(1), 144-157.
- Karadağ, E. & Yücel, C. (2022). Türkiye üniversite memnuniyet araştırması 2022. Üniar Yayınları.
- Kılıçlar, A., Sarı, Y., & Seçilmiş, C. (2012). Türk dünyasından gelen öğrencilerin yaşadıkları sorunların akademik başarılarına etkisi: Turizm öğrencileri örneği. *Bilig-Türk Dünyası Sosyal Bilimler Dergisi*, 61, 157-172.
- Kunter, M., & Baumert, J. (2006). Who is the expert? Construct and criteria validity of student and teacher ratings of instruction. *Learning Environments Research*, 9(3), 231-251. <https://doi.org/10.1007/s10984-006-9015-7>
- Marzo-Navarro, M., Pedraja-Iglesias, M., & Rivera-Torres, M. P. (2005). Measuring customer satisfaction in summer courses. *Quality Assurance in Education*, 13(1), 53-65. <https://doi.org/10.1108/09684880510578650>
- McCuddy, M. K., Pinar, M. & Gingerich, E. F. R. (2008). Using student feedback in designing student-focused curricula. *International Journal of Educational Management*, 22(7), 611-37.
- Meyer, A. G., Hanson, A. R., & Hickman, D. C. (2017) Perceptions of institutional quality: Evidence of limited attention to higher education rankings. *Journal of Economic Behavior ve Organization*, 142, 241-258. <https://doi.org/10.1016/j.jebo.2017.07.036>
- Nadiri, H., Kandampully, J., & Hussain, K. (2009). Students' perceptions of service quality in higher education. *Total Quality Management*, 20(5), 523-535. <https://doi.org/10.1080/14783360902863713>
- Özçakır Sümen, Ö., & Çağlayan, K. T. (2013). Öğretmen memnuniyet düzeyleri ve hayal ettikleri eğitim ortamı. *Ondokuz Mayıs Üniversitesi Eğitim Fakültesi Dergisi*, 32(2), 249-272.
- Özçetin, S., & Gök, R. (2017). Akdeniz üniversitesi eğitim fakültesi öğrencilerinin hizmet kalitesi ile ilgili memnuniyet düzeylerinin ölçülmesi. *Journal of Educational Sciences Research*, 7(1), 301-311. <http://dx.doi.org/10.22521/jesr.2017.71.10>
- Özdemir, M. (2012). Üniversite öğrencilerinin okul yaşamının niteliğine ilişkin algılarının cinsiyet ve fakülte değişkenlerine göre incelenmesi. *Kuram ve Uygulamada Eğitim Yönetimi*, 18(2), 225- 242.
- Özdemir, S., Kılınç, A. Ç., Öğdem, Z., & Er, E. (2013). Eğitim fakültesi öğrencilerinin fakülte yaşamının niteliğine ilişkin memnuniyet düzeylerinin çeşitli değişkenler açısından incelenmesi. *Yükseköğretim ve Bilim Dergisi* 3(3), 228-235. <http://dx.doi.org/10.5961/jhes.2013.081>
- Özok, H. İ., Kayri, M., & Tanhan, F. (2022). Üniversite öğrencilerinde memnuniyet ölçeği: Geçerlik ve güvenirlik çalışması. *Van Yüzüncü Yıl Üniversitesi Eğitim Fakültesi Dergisi*, 19(2), 446-461. <https://doi.org/10.33711/yyuefd.1108292>
- Penny, A. R. (2003). Changing the agenda for research into students' views about university teaching: Four shortcomings of SRT research. *Teaching in Higher Education*, 8(3), 399-411. <https://doi.org/10.1080/13562510309396>
- Perez-Esparrells, C., & Orduna-Malea, E. (2018) Do the technical universities exhibit distinct behaviour in global university rankings? A Times Higher Education (THE) case study. *Journal of Engineering and Technology Management*, 48, 97-108. <https://doi.org/10.1016/j.jengtecman.2018.04.007>
- Popli, S. (2005). Ensuring customer delight: a quality approach to excellence in management education. *Quality in Higher Education*, 11(1), 17-24. <https://doi.org/10.1080/13538320500078874>
- Razali, N., & Wah, Y. B. (2011). Power comparisons of shapiro-wilk, kolmogorovsmirnov, lilliefors and anderson-darling tests. *Journal of Statistical Modeling and Analysis*, 2(1), 21–33.
- Richmond, A. S., Berglund, M. B., Epelbaum, V. B., & Klein, E. M. (2015). a+(b1) Professor–student rapport+(b2) humor+(b3) student engagement=(Y) Student ratings of instructors. *Teaching of Psychology*, 42(2), 119-125. <https://doi.org/10.1177/0098628315569924>
- Rienzi, B. M., Allen, M. J., Sarmiento, Y. Q., & McMillin, J. D. (1993). Alumni perception of the impact of gender on their university experience. *Journal of College Student Development*, 34(2), 154-157.



- Sayed, B., Rajendran, C., & Lokachari, P. S. (2010). An empirical study of total quality management in engineering educational institutions of India: perspective of management. *Benchmarking: An International Journal*, 17(5), 728-67. <https://doi.org/10.1108/14635771011076461>
- Sohail, M. S., & Shaikh, N. M. (2004). Quest for excellence in business education: A Study of student impressions of service quality. *The International Journal of Educational Management*, 18(1), 58-65. <https://doi.org/10.1108/0951354041052163>
- Sopon, D., Ilies, L., & Petean, F. I. (2013). *Quality of educational services: The influence of external factors on university student satisfaction – A case study, managerial challenges of the contemporary society*. Proceedings; Cluj-Napoca, 6, 112-116.
- Soran, H., Akkoyunlu, B., & Kavak, Y. (2006). Yaşam boyu öğrenme becerileri ve eğiticilerin eğitimi programı: Hacettepe üniversitesi örneği. *Hacettepe Üniversitesi Eğitim Fakültesi Dergisi*, 30, 201-210.
- 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.
- Tatlı-Haliloğlu, Z., Kokoç, M., & Karal, H. (2011). Satisfaction state of computer education and instructional technologies students: Karadeniz Technical University case. *Elementary Education Online*, 10(3), 836-849.
- Tehci A. (2022). Yükseköğretimde hizmet kalitesi ve öğrenci memnuniyeti: Görsel haritalama tekniği ile bibliyometrik analiz. *Gümüşhane Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*, 13(2), 808-821.
- Tezbaşaran, A. A. (1996). Likert tipi ölçek geliştirme kılavuzu. Ankara: Türk Psikoloji Derneği Yayınları.
- Tsinidou, M., Gerogiannis, V., & Fitsilis, P. (2010). Evaluation of the factors that determine quality in higher education: an empirical study. *Quality Assurance in Education*, 18(3), 227-244. <https://doi.org/10.1108/09684881011058669>
- Umbach, P. D., & Porter, S. R. (2002). How do academic departments impact student satisfaction? Understanding the contextual effects of departments. *Research in Higher Education*, 43(2), 209-234.
- Uzgören, N., & 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.
- Vlăsceanu, L., Grünberg, L., & Pârlea, D. (2004). Quality assurance and accreditation: A glossary of basic terms and definitions. Bucharest: Unesco-Cepes.
- Voss, R., & Gruber, T. (2006). The desired teaching qualities of lecturers in higher education: A means end analysis. *Quality Assurance in Education*, 14(3), 217-242.
- YÖK (Yükseköğretim Kurulu) (2020). *Yüksek öğretim bilgi yönetim sistemi*. <https://istatistik.yok.gov.tr>.
- YÖK (Yükseköğretim Kurulu) (1999). *Türkiye’de öğretmen eğitiminde akreditasyon ve standartlar*. Ankara YÖK/Dünya Bankası Milli Eğitimi Geliştirme Projesi Hizmet Öncesi Öğretmen Eğitimi. [https://www.yok.gov.tr/Documents/Yayinlar/Yayinlarimiz/turkiyede\\_ogretmen\\_egitiminde\\_standartlar\\_ve\\_akreditasyon.pdf](https://www.yok.gov.tr/Documents/Yayinlar/Yayinlarimiz/turkiyede_ogretmen_egitiminde_standartlar_ve_akreditasyon.pdf)
- Yükseköğretim Kalite Güvencesi Yönetmeliği. (2015, Temmuz 23). *Resmi gazete* (Sayı: 29423). <http://www.resmigazete.gov.tr/eskiler/2015/07/20150723-3.htm>
- Zeydan, İ., & Gürbüz, A. (2019). Yükseköğretimde kalite ve öğrenci memnuniyeti. *Euroasia Journal of Social Sciences ve Humanities*, 6(10), 37-44.

### Extended Abstract

**Aim:** The aim of this study is to examine the satisfaction levels of education faculty students with the educational services offered to them in terms of different variables The aim of this study was to examine the satisfaction levels of education faculty students regarding the educational services they were provided with in terms of different variables. In line with this aim, "What is the level of satisfaction of education faculty students with faculty services?"; "Do the mean scores of students' general satisfaction levels and satisfaction levels with the teaching staffs, advisory services, administration services, resources, computer facilities, courses and curricula show a significant difference according to the department, grade level, grade point average (GPA), whether the program was chosen willingly or not, type of education and the joint effect of grade level and GPA?" were determined as research questions.

**Method:** Ex post facto research design was used in the study. The sample of the research consisted of 867 education faculty students. In this context, the dependent variables of the model were determined as the general satisfaction level, satisfaction level with the teaching staffs, advisory services, administration services, resources and satisfaction level with the computer facilities, courses and curricula The independent variables of the model are department, grade

level, GPA, whether the program was chosen voluntarily or not, and type of instruction. The data of the study was obtained using "Education Faculty-Student Satisfaction Scale". For the analysis of the data, descriptive statistics, independent samples t-test, one-way analysis of variance (ANOVA) and multivariate analysis of variance (MANOVA) were utilized.

Results: The results showed that the students' overall satisfaction was at the medium level. However, their level of satisfaction significantly differed based on department ( $F(11-866) = 4.381, p < .01$ ). According to the result of Tukey multiple comparison test, the satisfaction level of the students studying science education, and computer education and instructional technologies was significantly higher than that of those studying preschool education and primary education, whereas the satisfaction of the students studying Turkish education and fine arts education was significantly higher than that of those studying primary education. Furthermore, the students' levels of overall satisfaction ( $t(865) = 2.587, p < .01$ ), satisfaction with teaching staffs ( $t(865) = 3.441, p < .01$ ), satisfaction with courses and curricula ( $t(865) = .476, p < .01$ ) differed significantly according to their willingness to choose their department. These differences were found to be in favour of the students who preferred their department willingly. In terms of the type of instruction, there were significant differences in the students' overall satisfaction ( $t(865) = 2.680, p < .01$ ), satisfaction with advisory services ( $t(865) = 3.615, p < .01$ ), satisfaction with administration services ( $t(865) = 2.837, p < .01$ ), satisfaction with resources ( $t(865) = 2.688, p < .01$ ) and satisfaction with computer facilities ( $t(865) = 2.971, p < .01$ ) in favour of those who were attending daytime instruction. The results of the Pilli's Trace Test also revealed significant differences in the linear combinations of the students' scores in the sub-dimensions of the scale based on grade level (Pill's Trace = .057,  $F(18, 2556) = 2.739, p = .000$ ) and grade point average (Pill's Trace = .038,  $F(12, 1702) = 2.725, p = .01$ ). In this regard, the students' satisfaction with resources ( $F(3-855) = 6.203, p < .01$ ) significantly differed based on grade level, while their satisfaction with courses and curricula significantly differed based on grade point average ( $F(2-855) = 7.243, p < .01$ ). However, the common effect of grade level and grade point average did not lead to a significant difference in the scores from the whole scale and its sub-dimensions.

Conclusion and Implications: As a result of the research, it was determined that the students' overall satisfaction was at the medium level. Their level of general satisfaction significantly differed based on department, the state of having preferred their department willingly and the type of instruction. In this context, it was determined that the general satisfaction of the students studying in the department of Computer Education and Instructional Technology Education (CEIT), who prefer their department willingly and continue daytime education was significantly higher. Also, it was revealed that the students' satisfaction with resources significantly differed based on grade level, while their satisfaction with courses and curricula significantly differed based on grade point average. However, it was concluded that the common effect of grade level and grade point average did not lead to a significant difference in the scores from the whole scale and its sub-dimensions.

These results show that the quality of services offered in education faculties should be developed based on standards and student needs. In this context, the satisfaction levels differing in terms of different departments and grade levels indicate that some basic standards should be taken into consideration in the planning of the basic elements of education faculty curricula, and that should be offered equal opportunities in terms of resource support and physical conditions to the students.