

## ÖĞRETMEN ADAYLARININ AKADEMİK HİZMETLERE İLİŞKİN GÖRÜŞLERİ VE MEMNUNİYET DÜZEYL ERİ<sup>1</sup>

### TEACHER CANDIDATES' OPINIONS REGARDING ACADEMIC SERVICES AND SATISFACTION LEVELS

Seda DONAT BACIOĞLU<sup>2</sup>

Levent VURAL<sup>3</sup>

Başvuru Tarihi: 11-12-2017 Yayına Kabul Tarihi: 23-05-2018 DOI: 10.21764/mauefd.364465

**Özet:** Bu araştırmanın amacı, öğretmen adaylarının bazı akademik hizmetlere ilişkin görüşlerini ve bu görüşlerle ilgili olabilecek değişkenler (cinsiyet, sınıf düzeyi, bölüm ve akademik not ortalaması ) ile öğrencilerin üniversiteye ve eğitim fakültesine yönelik memnuniyet düzeylerini incelemektir. Araştırmada, betimsel tarama modeli kullanılmıştır. Araştırmanın evrenini 2016-2017 öğretim yılında Trakya Üniversitesi Eğitim Fakültesi'nde öğrenim gören yaklaşık 2700 öğretmen adayı, örneklemini ise, üst sınıflarda öğrenim gören ve basit tesadüfi örnekleme yoluyla seçilen 300 öğretmen adayı oluşturmaktadır. Veri toplama aracı olarak "Eğitim Fakültesi Öğrencilerinin Bazı Akademik Hizmetlere İlişkin Beklentileri" ölçeği kullanılmıştır. Elde edilen verilerin analizinde, aritmetik ortalama, standart sapma, faktör analizi ve tek yönlü varyans analizi yapılmıştır. Araştırmanın bulgularına göre, cinsiyet, sınıf düzeyi ve bölüm değişkenlerine göre elde edilen bulgulara; eğitim fakültesi öğrencilerinin akademik hizmetlere ilişkin görüşlerinin sınıf düzeyi ve bölüme göre farklılaştığı ancak cinsiyet ve akademik not ortalamasına göre anlamlı düzeyde farklılaşmadığı görülmüştür. Öğrencilerin üniversite ve fakülteye ilişkin memnuniyetine ilişkin bulgularda ise; memnuniyet düzeyinin "orta" olduğu bulunmuştur. Araştırma sonuçları, Trakya Üniversitesi Eğitim Fakültesinde öğrenim gören öğretmen adaylarının bazı akademik hizmetlere ilişkin beklentilerinin karşılanmadığını, memnuniyet düzeylerinin ise ortalama düzeyde olduğunu ortaya koymuştur. Elde edilen bu sonuçlar ilgili literatür ışığında tartışılmış ve araştırmacılara önerilerde bulunulmuştur.

**Abstract:** The purpose of this study is to examine the opinions of the teacher candidates about academic services according to some variables (gender, class level, department and academic grade average) and their satisfaction levels of them about the university and education faculty. In the study, descriptive model was used. The study has been conducted with 300 teacher candidates studying at Trakya University Faculty of Education in the 2016-2017 academic year. The opinions of them have been collected using "The Expectations of Students of the Faculty of Education on the Expectations of Some Academic Services" scale developed by Gokyer (2011). Statistically, arithmetic means, standard deviation, factor analysis and ANOVA were used for data analysis. In the findings obtained according to sex, class level and department variables; it was seen that the opinions of the education faculty students differed according to the class level and department, but not differed according to the average of the gender and academic grade. The results of the research revealed that the expectations of the students of Trakya University Faculty of Education not satisfied with some academic services and the level of the satisfaction is average. These results are discussed in the light of relevant literature and suggestions are presented for researchers.

**Key words:** *Teacher training, teacher candidate, program evaluation, lecturer, undergraduate education*

**Anahtar Kelimeler:** *Öğretmen yetiştirme, öğretmen adayları, program değerlendirme, öğretim elemanları, yükseköğretim*

<sup>1</sup> Bu çalışma, IVth International Eurasian Educational Research Congress'te sözlü bildiri olarak sunulmuştur.

<sup>2</sup>Dr. Öğretim Üyesi, Trakya Üniversitesi, Eğitim Fakültesi, Rehberlik ve Psikolojik Danışmanlık Anabilim Dalı, [sedadonatbacioglu@trakya.edu.tr](mailto:sedadonatbacioglu@trakya.edu.tr), <http://orcid.org/000-0001-9901-0601>

<sup>3</sup>Dr. Öğretim Üyesi, Trakya Üniversitesi, Eğitim Fakültesi, Eğitim Programları ve Öğretim Anabilim Dalı, [leventvural@trakya.edu.tr](mailto:leventvural@trakya.edu.tr), <http://orcid.org/0000-0001-9302-6143>

## Giriş

Üniversiteler, bilgiyi temel alan, yenilikleri takip eden, araştırma ve üretimden sorumlu, demokratik, bulunduğu toplum ile iletişim içinde ve toplumu aydınlatan çok önemli rol ve işlevlere sahip saygın yükseköğretim kurumlarıdır (Erdem, 2013).

Ülkemizde 04 Kasım 1981 tarihinde kabul edilen ve halen yürürlükte olan 2547 sayılı Yükseköğretim Kanununa göre üniversite'nin tanımı “Bilimsel özerkliğe ve kamu tüzel kişiliğine sahip yüksek düzeyde eğitim - öğretim, bilimsel araştırma, yayın ve danışmanlık yapan; fakülte, enstitü, yüksekokul ve benzeri kuruluş ve birimlerden oluşan bir yükseköğretim kurumu” şeklinde yapılmıştır. Küreselleşen günümüz dünyası hızla değişmekte ve değişen koşullar beraberinde birçok yenilikleri getirmektedir (Erdem, 2013). Üniversitelerden beklenen artık ulusal ve uluslar arası rekabetçi arenada her türlü teknolojik, ekonomik, sosyal ve eğitsel değişimlere ayak uydurmak değil bizzat öncülük etmektir. Bu yüzden de verdiği eğitim-öğretimle ve yetiştirdiği insan gücü ile bir taraftan toplumun gereksinimlerini karşılayacak hizmetleri sunmak diğer taraftan yaptığı araştırmalar ve ürettikleriyle kalkınmaya katkı sağlamaya yönelik niteliğin artırılması çalışmaları üniversitelerin hedefindedir. Aydın'a (2010) göre, günümüz üniversiteleri verdikleri mesleki eğitim ile ülkelerin genel politikaları doğrultusunda oluşturdukları programlar çerçevesinde bilgili insan yetiştirerek yeni bilginin üretilmesini sağlamaktadırlar. Yine araştırmacılara göre üniversiteler, günümüz bilgi toplumunda problem çözme ve karar verme becerilerine sahip, eleştirel düşünebilen, alanında yeterli ve gelişmeye açık, uluslar arası düzeyde donanımlı insan gücü yetiştirilmesinden sorumludur. Buradan yola çıkarak, nitelikli insan gücü yetiştirme sorumluluğunu üzerine alan üniversiteler, öğrencilerine sundukları akademik hizmetler ile kaliteli eğitim-öğretim faaliyetleri sunmasının yanı sıra, öğrencilerin sosyal uyumuna ve gelişimine rehberlik etmeyi amaçlamaktadırlar. Başka bir deyişle akademik hizmetler, sınıftaki akademik öğretimle sınırlı olmayan bunun dışında sınıf dışında öğrenci-öğretim elemanı ilişkilerini, eğitim programını ve öğretim elemanının akademik danışmanlığını ve rehberliğini de içeren bir süreçtir. Bu sürecin değerlendirilmesinde, kalitesini artırmayı hedef edinmiş üniversitelerin öğrenci görüşlerine başvurması oldukça önemli bir çıkış noktasıdır.

Yükseköğretim kurumlarında hizmet kalitesinin artırılması ve geliştirilmesi ile ilgili öğrenci görüşlerine başvuru nitel ve nicel çalışmalarda, en önemli faktörlerden birinin “öğretim elemanı” olduğu dikkati çekmektedir (Eroğlu, 2002; Erdoğan ve Uşak, 2004; Fiduas, 2006; Tütüncü ve Doğan, 2003). Öğrenci ve öğretim elemanı arasındaki sınıf içi ve sınıf dışı ilişkiler öğrenci üzerinde önemli bir etkiye sahiptir (Kuh ve Hu, 2001). Öğrenci ve öğretim elemanı arasındaki sınıf dışındaki ilişkiler, öğrencilerin kişisel, sosyal ve entelektüel gelişimi (Endo ve Harpel, 1982), derslerdeki akademik başarıları (Nunes, Rosario, Vallejo ve Ganzales-Pienda, 2013; Thompson, 2001), öğrencilerin kendilerine ilişkin algıları, özgüvenleri ve kendilerini değerli bulmaları (Kuh, 1995) gibi konularda önemli bir rol oynamaktadır. Öte yandan, mesleki gelişimin ağırlıklı olduğu üniversitelerde akademik, kişisel ve sosyal yönleriyle çok yönlü insan yetiştirmeye yönelik programlardan ve seçmeli

derslerden yararlanılmaktadır. Temel programların ve seçmeli derslerin çeşitliliği, içeriği, işlenişi, öğrencinin dersten doyumunu, dersin bireysel farklılıkları gözetmesi, öğrencinin ilgi ve yeteneklerine, gereksinimlerine hitap etmesi öğrenmeyi etkilemektedir.

Türkiye'deki mevcut üniversitelerin sayısının öğrenci sayısı ile doğru orantılı olarak giderek artması beklendik bir durumdur. Bologna süreci kapsamında üniversiteler verdikleri akademik hizmetler ve diğer hizmetleriyle uluslar arası düzeyde diğer üniversitelerle rekabet içerisinde. Bu nedenle, verdiği hizmetlerden yararlananların görüşlerine dayalı olarak etkililik ve verimliliği ispat etmeye yönelik üniversiteler için bu tür değerlendirmeler önemli bir veri kaynağıdır. Memnuniyet temel bir sadakat unsuru olduğundan, öğrencilerin algılarının değerlendirilmesi Banwet ve Datta (2003) tarafından gerekli görülmüştür. Ayrıca, öğrencinin ihtiyaçlarını bilmek yüksek öğretim kurumlarının bu özel ihtiyaçları karşılayabilecek ürün ve programlar geliştirmesine izin verecektir (Krachenberg 1972). Bu araştırmanın amacı, öğretmen adaylarının bazı akademik hizmetlere ilişkin görüşlerini ve bu görüşlerle ilgili olabilecek değişkenler (cinsiyet, sınıf düzeyi, bölüm ve akademik not ortalaması ) ile öğrencilerin üniversiteye ve eğitim fakültesine yönelik memnuniyet düzeylerini incelemektir. Bu kapsamda, aşağıdaki sorulara yanıt aranmıştır:

1-Öğrencilerin akademik hizmetlere ilişkin görüşleri ne düzeydedir?

2-Öğrencilerin akademik hizmetlere ilişkin görüşleri cinsiyet, sınıf düzeyi ve okudukları bölüme göre farklılık göstermekte midir?

3-Öğrencilerin üniversiteye ilişkin genel memnuniyet düzeyleri nedir?

4-Öğrencilerin fakülteye ilişkin genel memnuniyet düzeyleri nedir?

Çalışmanın bulgularının, özellikle kalite yönergesi ve akreditasyon çalışmaları kapsamında çalışmalar yapan üniversitelerde akademisyen ve yöneticilere başta olmak üzere, akademik hizmetlerin iyileştirilmesi ve öğrenci memnuniyetinin artırılması hakkında alan yazına katkı sağlayacağı düşünülmektedir.

## Yöntem

Trakya Üniversitesi Eğitim Fakültesi'nde öğrenim gören öğretmen adaylarının akademik hizmetlere ilişkin beklentilerinin düzeyi ile fakülte ve üniversite memnuniyet düzeylerini araştırmayı amaçlayan bu çalışma tarama modelindedir. Tarama modelleri geçmişte ya da halen var olan durumu olduğu gibi betimlemeyi amaçlayan (Karasar, 2009) niceliksel araştırma modellerinden olup bu çalışmada ilişkisel tarama modelinden yararlanılmıştır.

## Evren ve Örneklem

Araştırmanın evreni 2016-2017 öğretim yılında Trakya Üniversitesi Eğitim Fakültesi'nde çeşitli öğretmenlik alanlarında öğrenim gören 2700 öğretmen adaydır. Araştırmanın evrenine 1.sınıflar dahil edilmemiştir. 1.sınıfta öğrenim gören adayların evrene eklenmemesinin nedeni

akademik hizmetler ile fakülte ve üniversite memnuniyet düzeylerine ilişkin algının sonraki sınıflarda daha belirgin bir şekilde oluşmaya başlayabileceği düşüncesiyledir. Araştırmanın örneklemini ise üst sınıflarda (2.sınıf=57, 3.sınıf=66 ve 4.sınıf=170 öğretmen adayı) öğrenim gören ve basit tesadüfi örnekleme yoluyla seçilen 300 öğretmen adaydır. Örneklem sayısının.05 hata düzeyine göre araştırmacılar tarafından yeterli olduğu düşünülmüştür. Ölçme aracının örneklem gurubuna uygulanması sonrasında elemenden geçirilmiş ve 293 adaydan elde edilen veriler analiz için kullanılmıştır. Aşağıda ölçme aracının uygulandığı öğretmenlik programlarına yönelik verilere yer verilmiştir.

Tablo 1

*Ölçme aracının uygulandığı örneklem grubuna ilişkin istatistikî veriler*

<b>Bölüm</b>	<b>Frekans</b>	<b>Yüzde</b>
Sınıf öğrt	78	26,6
Resim iş	21	7
Sosyal bilgiler-Türkçe	31	10,5
Yabancı diller	65	22
Özel eğitim	34	11,6
RPD	64	21,8
<b>Toplam</b>	<b>293</b>	<b>100</b>

Tablo 1’de görüldüğü gibi ölçme aracı 7 öğretmenlik programındaki öğretmen adaylarına uygulanmıştır. Bunların çoğunluğu %26,6 ile sınıf öğretmenliği programındaki öğretmen adaylarıdır. Bunun yanında veri toplama aracının uygulandığı öğretmen adaylarının 81’i erkek, 207’si ise kadındır. 5 öğretmen adayı da cinsiyete ilişkin bir bildirimde bulunmamıştır. Kadın öğretmen adayları örneklemin yaklaşık %71’ini oluşturmaktadır. Öğretmen adaylarını not ortalamaları açısından incelendiğinde ise 0.00 ile 3.00 not ortalaması arasında bulunan adaylar katılımcıların (145 kişi) %49.5’ini, 3.01 ve üstü adayların da katılımcıların (148 kişi) 50.5’ini oluşturduğu görülmektedir.

### **Veri toplama aracı**

Araştırmada veri toplama aracı olarak Gökyer (2011) tarafından geliştirilen “Eğitim Fakültesi öğrencilerinin bazı akademik hizmetlere ilişkin beklentileri düzeyi” ölçeğinden yararlanılmıştır. Veri toplama aracı için araştırmacı ile iletişime geçilerek gerekli izin alınmış ve ölçme aracı kendisinden istenmiştir. Araştırmacı, ölçeğin ham hali ile faktör analizi sonucu çıkan maddeleri göndermiş ve yeniden yapı geçerliği çalışması yapılabileceğini belirtmiştir. Bu kapsamda araştırmacı tarafından gönderilen 28 madde, iki faktör ( öğrencilerle iletişim-mesleki gelişim ve akademik hizmetler) ve 5’li Likert tipindeki ölçme aracı üzerinde yapı geçerliği için faktör analizi uygulanmıştır. Faktör analizi öncesinde verilerin analiz için uygun olup olmadığı KMO ve Barlett testleri ile sınanmıştır. Verilerin KMO değeri .911, Barlett değeri 3398,761, df=378, p=.000 olarak bulunmuştur. Bu sonuçlara göre verilerin faktör analizi için uygun olduğu sonucuna varılmıştır. Yapılan faktör analizi

sonucunda ölçek 24 madde ve 4 faktörden oluşan bir yapıya dönüştürülmüştür. Orijinal ölçekte işlemeyen iki madde yerine farklı maddelerin yazılması yoluna gidilmiştir. Oluşan bu yapı toplam varyansın %52'sini açıklayabilmektedir. Ölçek yer alan her bir maddenin gerçekleşme düzeyinin belirlenmesi için; “Hiçbir Zaman” (1), “Nadiren” (2), “Bazen” (3), “Çoğunlukla” (4), “Her Zaman” (5) dereceleri kullanılmıştır. Ölçeğin tamamına yönelik Cronbach Alfa iç tutarlık güvenilirlik katsayısı .90'dır. Ölçme aracına ilişkin faktörler ve faktör yük değerleri aşağıdaki tabloda belirtildiği gibidir.

Tablo 2

*Faktör analizi sonucunda oluşan faktörler ve faktör yük değerleri*

Öğretim hizmeti		Öğrencilerle iletişim		Programın etkililiği		Ders süreci	
Madde no	Faktör yükü	Madde no	Faktör yükü	Madde no	Faktör yükü	Madde no	Faktör yükü
4	.580	1	.680	16	.699	21	.612
8	.641	2	.702	18	.572	22	.745
9	.726	3	.615	20	.464	25	.466
10	.618	5	.525	28	.521		
12	.686	6	.563				
13	.671	7	.644				
14	.626						
15	.599						
17	.786						
26	.596						
27	.562						

Tablo 2’de görüldüğü gibi faktör analizi sonucunda maddelerin döndürülmüş faktör yük değerleri .786 ile .464 arasında değişkenlik göstermektedir.

Öğretim Hizmeti (Faktör 1): Bu faktörün açıkladığı varyans yüzdesi 22,33’tür. Faktöre ilişkin değişkenlere genel olarak bakıldığında öğretim elemanlarının öğretme süreci içerisindeki uygulamalarıyla ilgili olduğu görülmektedir. Bu faktöre katkı sağlayan değişkenler “Öğretim elemanları görevlerini severek ve içtenlikle yaparlar” (faktör yükü 0.580), “Öğretim elemanları derlerine önem verirler” (faktör yükü 0.641), “Öğretim elemanları derlerine iyi hazırlanırlar” (faktör yükü 0.726), “Öğretim elemanları alanlarındaki yenilikleri ve gelişmeleri öğrencilerle paylaşırlar” (faktör yükü 0.618), “Öğretim elemanları problem çözme becerisine sahiptirler” (faktör yükü 0.686), “Öğretim elemanları öğrenciler için iyi bir rol model oluşturmaktadırlar” (faktör yükü 0.671), “Derslerde yapılan eğitim-öğretim etkinlikleri kalitelidir” (faktör yükü 0.626), “Öğretim elemanları derslerinde öğretim etkinliklerini çeşitlendirerek yaparlar” (faktör yükü 0.599), “Öğretim elemanları kendi konu alanlarına hakimdirler” (faktör yükü 0.786), “Derslerde verilen performans görevleri öğrencilerin öğrenmesine ve dersteki başarısına katkı sağlamaktadır” (faktör yükü 0.596), “Bölümlerde

öğrencilerin alanları ile ilgili yeterlikleri kazandıracak temel dersler vardır” (faktör yükü 0.562”) olarak sıralanmıştır.

Öğrencilerle İletişim (Faktör 2): Bu faktörün açıkladığı varyans yüzdesi 15’tir. Bu faktör öğretim elemanının öğrencilerle kurduğu iletişim ile ilgili değişkenlerden oluşmaktadır. Bu faktöre katkı sağlayan değişkenler, “ Öğretim elemanları öğrencileri birey olarak dikkate almaktadırlar” (faktör yükü 0.680), “Öğretim elemanlarıyla öğrenciler derslerde rahat iletişim kurabilmektedirler” (faktör yükü 0.702), “Derslerden sonra ve programlarında belirtilen ders dışı saatlerinde öğretim elemanlarına rahatça ulaşılır” (faktör yükü 0.615), “Öğretim elemanları derslerdeki durumları hakkında öğrencileri düzenli bilgilendirir” (faktör yükü 0.525), “Öğretim elemanları ders işlerken öğrencilerin bireysel farklılıklarını dikkate alırlar” (faktör yükü 0.563), “Öğrenciler, öğretim elemanlarından ders ve ders dışı konularda rahatça yardım alabilmektedirler” (faktör yükü 0.644) olarak sıralanmıştır.

Programın etkililiği (Faktör 3): Bu faktörün açıkladığı varyans yüzdesi 7.7’dir. bu faktör eğitim fakültelerinde uygulanan eğitim programının etkili bir şekilde uygulanmasına yönelik değişkenlerden oluşmaktadır. Bu faktöre katkı yapan değişkenler, “Öğretim elemanları, öğrenme-öğretme sürecinde performans ve proje görevleri vermektedirler” (faktör yükü 0.699), “Öğrenciler, öğretim elemanları tarafından araştırma ve incelemeye yönlendirilmektedirler” (faktör yükü 0.572), “Öğretim elemanları zaman zaman derslere araştırma görevlilerini göndermektedirler” (faktör yükü 0.464), “Bölümlerde öğrencilerin ilgi/gereksinimlerini karşılayacak sayı ve çeşitlilikte seçmeli ders vardır” (faktör yükü 0.521) olarak sıralanmıştır.

Ders Süreci (Faktör 4): Bu faktörün açıkladığı yüzdesi 6.2’dir. Faktöre ilişkin değişkenler ise “ Öğretim elemanları derslere zamanında gelirler ve zamanında bitirirler” (faktör yükü 0.612), “Öğretim elemanlarının derse gelmedikleri zamanlar olmaktadır” (faktör yükü 0.745), “Sınavlar güvenli yapılmaktadır, sahtekarlık ve kopya olayları olmamaktadır” (faktör yükü 0.466) olarak ortaya çıkmıştır.

### Verilerin analizi

Verilerin analizi için öncelikli olarak ölçme aracının faktörlere ve ölçekten elde edilen toplam puana göre normal dağılım gösterip göstermediğine bakılmıştır. Bu amaçla alt faktörlerin ve ölçek toplam puanının çarpıklık ve basıklık değerlerine bakılmıştır. Bunlara ilişkin veriler Tablo 3’te belirtildiği gibidir.

Tablo 3

#### *Faktörlere ve ölçeğin geneline göre çarpıklık ve basıklık değerleri*

	Faktör 1	Faktör 2	Faktör 3	Faktör 4	Ölçeğin geneli
Çarpıklık	-,132	-,015	,069	-,535	-,009
Basıklık	,088	,146	,385	,393	,314



Tablo 3’te görüldüğü gibi bütün çarpıklık ve basıklık değerlerinin -1 ile +1 arasında olduğu görülmektedir. Çarpıklık ve basıklık değerlerinin belirtilen aralıkta olması dağılımın normal olduğu şeklinde yorumlanmaktadır (Akbulut, 2010; Palland, 2001). Bununla birlikte ölçeğin genelinden elde edilen verilerin normal dağılım gösterip göstermediğine yönelik olarak Kolmogorov-Smirnov ve Shapiro-Wilk değerlerine de bakılmıştır. Gerek Kolmogorov-Smirnov ( $p=.200$ ) ve gerek Shapiro-Wilk ( $p=.566$ ) değerinin  $p=.05$ ’in üstünde olduğu gözlemlenmiştir. Çarpıklık ve basıklık değerleri ile Kolmogorov-Smirnov ve Shapiro-Wilk değerlerinin normal dağılım için belirlenen sınırlar içerisinde olması sonucunda verilerin analizinde parametrik test analizlerinin yapılmasına karar verilmiştir. Bu amaçla alt problemin türüne göre t-testi, ANOVA gibi parametrik analizler gerçekleştirilmiştir.

Akademik hizmetlere ilişkin görüşlerin yorumlanmasında ise aritmetik ortalamalardan yararlanılmıştır. Ölçeğin aralıkları  $n-1/n$  formülünden hareketle  $(5-1 / 5)$  .80 olarak belirlenmiştir. Buna göre 1.00 – 1.80 hiçbir zaman, 1.81 – 2.60 nadiren, 2.61 – 3.40 ara sıra, 3.41 – 4.20 çoğunlukla ve 4.21 – 5.00 ise her zaman olarak belirlenmiştir. Verilerin yorumlanmasında bu ölçek aralıkları dikkate alınmıştır.

### Bulgular

Bu bölümde ölçme aracından bulgulara ve onların yorumlarına yer verilmiştir. Bulguların sunulduğunda alt sorunlara ilişkin sıralama temele alınmıştır.

*Alt problem 1: Öğrencilerin akademik hizmetlere ilişkin görüşleri ne düzeydedir?*

Öğretmen adaylarının akademik hizmetlere ilişkin görüşleri alt faktör ile ölçeğin geneline ilişkin aritmetik ortalamalar üzerinden gerçekleştirilmiştir. Tablo 4’te öğretmen adaylarının akademik hizmetlere ilişkin görüşlerine yönelik betimsel istatistiklere yer verilmiştir.

Tablo 4

*Öğretmen adaylarının akademik hizmetlere ilişkin betimsel istatistikler*

Faktörler	Aritmetik ortalama	Standart sapma
Öğretim hizmeti	3,18	0,67
Öğrencilerle iletişim	2,91	0,68
Programın etkiliği	3,32	0,55
Ders süreci	3,43	0,69
<b>Ölçeğin geneli</b>	<b>3,21</b>	<b>0,43</b>

Tablo 4’deki bulgular incelendiğinde öğretmen adaylarının alt faktörlere ilişkin olarak görüşleri “ders süreci” faktörü hariç “bazen” düzeyinde (2,61 – 3,40) olduğu görülmektedir. Bu konuda en düşük aritmetik ortalamanın 2,91 ile öğrencilerle iletişim faktörüne, en yüksek aritmetik ortalamanın ise 3,43 ile ders sürecine ilişkin faktörde rastlanmıştır. Ölçeğin genelinden elde edilen ortalamanın ise 3,21 olduğu belirlenmiştir. Her ne kadar bu değer iyi olabileceği düşünülebilirse de öğretmen adaylarının genel olarak öğretim hizmetine yönelik

kimi gereksinimlerinin karşılanamadığı yorumuna gidilebilir. Tablo 5'te ise ölçme aracında yer alan maddelere yönelik olarak aritmetik ortalama ve standart sapma değerlerine yer verilmiştir.

Tablo 5

*Adaylarının ölçek maddelerindeki akademik hizmetlere ilişkin görüşlerine yönelik betimsel istatistikler*

Madde no	X	Ss	No	X	Ss	No	X	Ss
1	3,13	,973	9	3,31	,970	18	3,08	,967
2	3,53	,978	10	3,04	1,057	20	4,45	,860
3	3,04	,970	12	3,29	,892	21	3,47	1,022
4	3,24	,887	13	2,92	,973	22	3,45	,778
5	2,44	1,007	14	2,86	,884	25	3,38	1,209
6	2,32	,986	15	2,61	,918	26	3,07	1,058
7	3,03	1,023	16	3,43	1,033	27	3,55	,997
8	3,54	,874	17	3,63	,881	28	2,36	1,167

Tablo 5 incelendiğinde ölçek maddelerine ilişkin ortalamaların farklı değerler aldığı görülmektedir. Bu ortalama değerlerin çoğunluğunun “bazen” aralığında olduğu göze çarpmaktadır. Ortalamalar içerisinde en yüksek değer 20.maddeye (X=4,45) “öğretim elemanları zaman zaman derslere araştırma görevlilerini göndermektedirler”, en düşük değer ise 6.maddeye (X=2,32) “öğretim elemanlarının ders işlerken öğrencilerin bireysel farklılıklarını dikkate alırlar” ait olduğu görülmektedir. En yüksek ortalamaya sahip 20. madde olumsuz bir ifadeye sahip olmasına rağmen bu madde ters puanlandığı için öğretim elemanlarının derslere araştırma görevlilerini göndermedikleri şeklinde yorumlanmalıdır. Bununla birlikte; 17.maddenin “öğretim elemanları kendi konu alanlarına hakimdirler/yeterlidirler”, 2.maddenin “öğretim elemanlarıyla öğrenciler derslerde rahat iletişim kurabilmektedirler”, 8.maddenin “öğretim elemanları derslerine önem verirler”, 21.maddenin “öğretim elemanları derslere zamanında gelirler ve zamanında bitirirler” ve 27.maddenin “bölümlerde öğrencilerin alanları ile ilgili yeterlikleri kazandıracak temel dersler vardır” yüksek aritmetik ortalamaya sahip oldukları söylenebilir. Öğretmen adaylarında düşük ortalama algısına sahip olan maddelerin ise 5.madde “öğretim elemanları derslerdeki durumları -öğrenme eksiklikleri, ilerlemeleri, performansları, v.b. hakkında öğrencileri düzenli olarak bilgilendirir”, 28.maddenin “bölümlerde öğrencilerin ilgi/ gereksinimlerini karşılayacak sayı ve çeşitlilikte seçmeli ders vardır” ve 15.maddenin “öğretim elemanları derslerinde öğretim etkinliklerini çeşitlendirerek yaparlar” olduğu görülmektedir.



*Alt problem 2: Öğrencilerin akademik hizmetlere ilişkin görüşleri cinsiyet, sınıf düzeyi, okudukları bölüme ve not ortalamasına göre farklılık göstermekte midir?*

Bu alt problem ile ilgili olarak öncelikle alt faktörler ile ölçeğin genelinden elde edilen ortalamaların cinsiyete göre anlamlı derecede farklılık gösterip göstermediğine bakılmıştır. Bu amaçla yapılan t-testinde hiçbir alt faktör ile ölçeğin genelinde anlamlı bir farklığa rastlanmamıştır. Sınıf düzeyine ilişkin anlamlı bir farklılığın olup olmadığına ise yine tek yönlü varyans analiziyle (ANOVA) ile bakılmıştır. Buna ilişkin veriler tablo 6 ve tablo 7’de belirtildiği gibidir.

Tablo 6

*Sınıf düzeyine göre öğrenci görüşlerinin ANOVA ile karşılaştırılması*

Faktörler	Varyansın kaynağı	Kareler toplamı	sd	Kareler ortalaması	F	Sig.
	Gruplararası	14,679	2	7,339	17,930	,000
Faktör 1	Gruplar içi	118,710	290	,409		2 – 3
	Toplam	133,389	292			2 - 4
	Gruplararası	10,816	2	5,408	12,388	,000
Faktör 2	Gruplar içi	126,605	290	,437		
	Toplam	137,421	292			
	Gruplararası	3,758	2	1,879	6,330	,002
Faktör 3	Gruplar içi	86,084	290	,297		2 – 4
	Toplam	89,843	292			
	Gruplararası	9,344	2	4,672	10,166	,000
Faktör 4	Gruplar içi	133,275	290	,460		2 – 4
	Toplam	142,619	292			
	Gruplararası	7,274	2	3,637	17,268	,000
Genel ortalama	Gruplar içi	61,085	290	,211		
	Toplam	68,359	292			

Tablo 6’da görüldüğü gibi tüm faktörlerde ve ölçeğin genelinden elde edilen verilerde sınıf düzeylerine göre anlamlı farklılık ( $p < .05$ ) görülmektedir. Hangi sınıf düzeylerinde anlamlı bir farklılık olduğunun belirlenebilmesi için izleme testi (post-hoc analizi) yapılmıştır.

Tablo 7

*Ölçeğin alt faktörlerine ait varyanslarneşetşliği testi*

	Levene değeri	sd1	sd2	sig
<b>Faktör 1</b>	3,568	2	290	,029
<b>Faktör 2</b>	4,266	2	290	,015
<b>Faktör 3</b>	,256	2	290	,774
<b>Faktör 4</b>	1,226	2	290	,295
<b>Genel ortalama</b>	1,410	2	290	,246

Görüldüğü gibi f1 ve f2 faktörlerinde varyans eşetşliğinin sağlanamadığı ortaya çıkmıştır. Bu nedenle faktör 1 ve faktör 2'ye yönelik analizlerde Tamhane's T2 diğer analizlerde ise Scheffe analizinin yapılmasının uygun olacağı söylenebilir. Akbulut (2010), Scheffe testinin faktör analizinde en sıkı analiz yöntemi olduğunu belirtmektedir. Yapılan izleme analizlerinde faktör 1 ve faktör 2 için 2.sınıf öğretmen adaylarının 3.ve 4.sınıf öğretmen adaylarının görüşlerinin daha olumlu olduğu, faktör 3 ve faktör 4 için ise yine 2.sınıf öğretmen adaylarının 4.sınıf adaylardan daha yüksek bir ortalamaya sahip olduğu görülmektedir. Yani sınıf düzeyi arttıkça öğretmen adaylarının görüşleri daha düşük ortalamaya yani daha olumsuz bir yöne doğru eğilim göstermektedir. Aşağıdaki tablolarda öğretmen adaylarının görüşlerinin bölümlere göre değişkenlik gösterip göstermediğine ilişkin analizlere yer verilmiştir.

Tablo 8

*Bölümlere göre öğrenci görüşlerinin ANOVA ile karşılaştırılması*

Faktörler	Varyansın kaynağı	Kareler toplamı	sd	Kareler ortalaması	F	Sig.
	<b>Gruplararası</b>	15,160	5	3,032	7,36	,000
<b>Faktör 1</b>	<b>Gruplar içi</b>	118,228	287	,412		<b>Türkçe-sınıf ö.</b>
	<b>Toplam</b>	133,389	292			<b>Türkçe-özel e.</b>
						<b>Yabancı d.- özel e.</b>
						<b>RPD-özel e.</b>
<b>Faktör 2</b>	<b>Gruplararası</b>	17,785	5	3,557	8,53	,000
	<b>Gruplar içi</b>	119,636	287	,417		<b>Yabancı d.-sınıf ö.</b>
	<b>Toplam</b>	137,421	292			<b>Yabancı d.-özel e.</b>
						<b>RPD-özel e.</b>
<b>Faktör 3</b>	<b>Gruplararası</b>	5,560	5	1,112	3,78	,002

	<b>Gruplar içi</b>	84,282	287	,294		
	<b>Toplam</b>	89,843	292			<b>RPD-sınıf ö.</b>
	<b>Gruplararası</b>	9,211	5	1,842	3,96	,002
<b>Faktör 4</b>	<b>Gruplar içi</b>	133,408	287	,465		
	<b>Toplam</b>	142,619	292			<b>RPD-Türkçe ö.</b>
	<b>Gruplararası</b>	6,826	5	1,365	6,36	,000
<b>Genel ortalama</b>	<b>Gruplar içi</b>	61,533	287	,214		<b>RPD-sınıf ö.</b>
	<b>Toplam</b>	68,359	292			<b>RPD-özel eğ.</b>

Tablo 8’de görüldüğü gibi öğretmen adaylarının görüşleri tüm faktörlerde anlamlı bir farklılık göstermektedir. Hangi bölümler arasında anlamlı bir farklılık olduğunu belirleyebilmek için izleme testi (post-hoc analizi) gerçekleştirilmiştir. Post-hoc analizinde ilk olarak varyansların eşleştiği testi yapılmış ve tüm anlamlılık değerlerinin .05’in üzerinde olmasından dolayı izleme analizlerinde Scheffe testinin kullanılmasına karar verilmiştir. İzleme testi sonuçlarına göre öğretim hizmeti faktörü (f1) için; Türkçe öğretmenliği ile sınıf öğretmenliği ve özel eğitim ögrt.(Türkçe ögrt.lehine), Yabancı diller ile özel eğitim (yabancı diller lehine), Rehberlik ve psikolojik danışmanlık (RPD) ile özel eğitim (RPD lehine), Öğrencilerle iletişim faktörü (f2) için; Yabancı diller ile sınıf öğretmenliği (yabancı diller lehine), Yabancı diller ile özel eğitim (yabancı diller lehine), RPD ile özel eğitim (RPD lehine), Programın etkililiği faktörü (f3) için; RPD ile sınıf öğretmenliği (RPD lehine), Ders süreci faktörü (f4) için; RPD ile Türkçe öğretmenliği (RPD lehine) anlamlı farklılaşma görülmektedir. Ölçeğin toplamından elde edilen verilerde ise; RPD ile sınıf öğretmenliği (RPD lehine), RPD ile özel eğitim (RPD lehine) anlamlı bir farklılığın olduğu görülmektedir. Bu verilerden hareketle özel eğitim öğretmenliği ile sınıf öğretmenliği bölümde öğrenim gören öğretmen adaylarının ölçme aracındaki önermelere diğer öğretmenlik programında okuyan öğretmen adaylarından daha olumsuz görüş belirttikleri söylenebilir.

Alt problem 2 kapsamında son olarak öğretmen adaylarının görüşlerinin not ortalamasına göre anlamlı bir farklılık gösterip göstermediğine bakılmıştır. Buna yönelik olarak yapılan analizlerde öğretmen adaylarının görüşlerinin not ortalamalarına göre anlamlı bir farklılık göstermediği görülmüştür.

*Alt problem 3: Öğrencilerin genel üniversite memnuniyet düzeyleri nedir?*

Ölçme aracında öğretmen adaylarına üniversite memnuniyet düzeylerini 1’den 7’ye kadar değerlendirmeleri istenmiştir. Rakamsal değer artışı memnuniyet düzeyinin de artışı şeklinde yorumlanmıştır. Görüşlerin yorumlanmasında 1-2 “düşük” düzey, 3-4-5 “orta” düzey, 6-7 ise “yüksek” düzey olarak değerlendirilmiştir. Adayların görüşleri aşağıda belirtildiği gibidir.

Tablo 9

*Adayların üniversite memnuniyet düzeylerine ilişkin görüşlerine yönelik betimsel istatistikler*

Düzy	Frekans	Yüzde
1	5	1
2	27	9
3	71	24
4	110	37
5	69	23
6	8	2
7	3	1
<b>Toplam</b>	293	100
<b>Ortalama</b>	3,84	

Öğretmen adayların görüşleri tablo incelendiğinde en yüksek frekansın 4 no'lu düzeyde görüldüğü ortaya çıkmıştır. Sonrasında 3.ve 4.düzeylerin de birbirine yakın frekanslara sahip olduğu söylenebilir. Görüşlere ilişkin ortalamanın da 3,84 olması “orta” düzeyde olup, düşündürücü bir değer olarak nitelendirilebilir.

*Alt problem 4: Öğrencilerin genel fakülte memnuniyet düzeyleri nedir?*

Ölçme aracında öğretmen adaylarına bu sefer fakülte memnuniyet düzeylerini 1'den 7'ye kadar değerlendirmeleri istenmiştir. Adayların görüşleri aşağıda belirtildiği gibidir.

Tablo 10

*Adayların fakülte memnuniyet düzeylerine ilişkin görüşlerine yönelik betimsel istatistikler*

Düzy	Frekans	Yüzde
1	11	3
2	36	12
3	68	23
4	88	30
5	68	23
6	20	6
7	2	,07
<b>Toplam</b>	293	100
<b>Ortalama</b>	3,80	

Öğretmen adaylarının fakülte memnuniyet düzeylerine ilişkin görüşleri de tablo 9'daki verilerle benzerlik göstermektedir. Memnuniyet düzeyi ortalamalarının da birbirine yakın değerler olduğu (3,84 ile 3,80) söylenebilir. Fakülteye ilişkin görüşlerde en yüksek frekansın 4.düzeyde olduğu görülmektedir. Fakülte memnuniyet düzeyi ortalamasının da “orta” düzeyde çıkması nedenleri açısından düşünülmesi ve üzerinde durulması gereken bir konudur.

## Sonuç, Tartışma ve Öneriler

Bu araştırmada, Trakya Üniversitesi Eğitim Fakültesi'nde öğrenim gören öğretmen adaylarının kimi akademik hizmetlere ilişkin beklentilerinin düzeyi ile fakülte ve üniversite memnuniyet düzeyleri incelenmiştir. Araştırmadan elde edilen sonuçlar, bulgular kısmında sunulduğu sırayla ilgili alanyazın kapsamında açıklanmaya ve yorumlanmaya çalışılmıştır.

Araştırmanın bulgularına göre, “Öğretmen adaylarının akademik hizmetlere ilişkin görüşleri” ile ilgili elde edilen sonuçlarda; öğretmen adaylarının “öğretim hizmeti”, “öğrencilerle iletişim”, programın etkililiği” ile ilgili görüşlerinin “bazen” düzeyinde olduğu tespit edilmiştir. Öğretmen adaylarının “ders süreci” ile ilgili görüşlerinin ise “ çoğunlukla” düzeyinde olduğu görülmüştür. Genel olarak, eğitim fakültesindeki öğrencilerin akademik hizmetler ile ilgili beklentilerinin karşılanmadığı söylenebilir. Alanyazın incelendiğinde, öğrencilerin akademik hizmetlere ilişkin beklentilerinin karşılanmadığı ortaya çıkan benzer araştırmalara rastlamak mümkündür (Demir ve Demir, 2016; Gökçer, 2012; Sümen ve Çağlayan, 2013). Öğretim elemanlarının dersleriyle ilgili sunduğu öğretim hizmeti, öğrencilerle kurdukları iletişim, eğitim-öğretim programının etkin bir biçimde uygulanması, öğretim elemanlarının dersini önemsemesi ve gereğini yerine getirmesi, öğrencilerin beklenti düzeylerini etkileyen en önemli faktörlerdir. Eğitim fakültelerinde yapılan Bologna Süreci dosyaları incelendiğinde öğretim hizmeti ile ilgili önemli sorunların olduğu görülmektedir (Güneş, 2016). Bunlar; öğrenme kazanımlarının bilgi ağırlıklı olduğu, beceri ve yetkinlikleri içermediği, bazılarının yöntem ve tekniklerle uyum sağlamadığı, ölçme ve değerlendirmeden kopuk olduğu yönündedir. Uygulamada ise çoğu öğretim üyesinin bilgi öğretmeye devam ettiği, geleneksel yöntem ve teknikleri daha fazla kullandığı, ölçme ve değerlendirmenin de eski anlayışa dayalı olduğu şeklindedir (Güneş, 2016).

Öğrencilerin akademik beklenti ve memnuniyet düzeylerinin yüksek olmasında öğretim elemanları faktörünün önemli bir etken olduğu çalışmada ulaşılan sonuçlardan birisi olarak ortaya çıkmıştır. Öğretim elemanlarının öğrencileri bir birey olarak dikkate alması ve derslere gereken özeni göstermesi akademik beklentilerin karşılanmasında öne çıkan memnuniyet göstergelerinden bazılarıdır. Demir ve Demir (2016), öğretim elemanlarının öğrencilere karşı adaletli ve eşit davranış sergilemesinin öğretim elemanı-öğrenci etkileşimini kolaylaştırdığını, karşılıklı saygı ve hoş görüye dayalı bir ilişkinin kurulmasına yardımcı olduğunu bildirmişlerdir (Bolen, 2010). Diğer yandan eğitim programlarının öğrenci beklentilerini karşılayacak şekilde hazırlanmasının önemli bir sonuç olduğu ortaya çıkmıştır. Eğitim programının uygulamalı olarak planlanması, derslerin güncel konuları içermesi ve bu derslerin alanında uzman kişilerce yürütülmesi, yüksek beklentilerin karşılanmasında önemli değişkenler olarak memnuniyet düzeyini de yükseltmektedir. Ders içeriklerinin güncel konulara ve sektörel gereksinimlere göre hazırlanması öğrenci beklentilerinin karşılanmasına neden olurken bu durum eğitim deneyimlerinden oluşan memnuniyetin artmasına da katkı yapmaktadır (Bjorklund, Parente, ve Sathianathan, 2004).

Araştırmanın birinci alt problemi olan “Öğrencilerin akademik hizmetlere ilişkin görüşleri ne düzeydedir?” sorusuna ilişkin sonuçlarda; öğrencilerin, “öğretim elemanları zaman zaman derslere araştırma görevlilerini göndermektedirler”, “öğretim elemanları kendi konu alanlarına hakimdirler/ yeterlidirler”, “öğretim elemanlarıyla öğrenciler derslerde rahat iletişim kurabilmektedirler”, “öğretim elemanları derslerine önem verirler”, “öğretim elemanları derslere zamanında gelirler ve zamanında bitirirler” ve “bölümlerde öğrencilerin alanları ile ilgili yeterlikleri kazandıracak temel dersler vardır” maddelerine ilişkin görüşleri “yüksek” düzeyde olduğu görülmüştür. Saydan’ın (2008), Yüzüncü Yıl Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi İktisat Bölümü öğrencilerinin öğretim elemanlarına yönelik kalite beklentilerini belirlemeye yönelik çalışmasının sonucunda, öğretim elemanlarının adil olmaları, kendi alanlarında yeterli bilgiye sahip olmaları, dersi canlı bir tempoda yürütmeleri, öğrencilere değer vermeleri, derste bol örneklerle konuyu açıklamaları ve sorulan sorulara açıklayıcı, tatmin edici yanıtlar verebilmeleri gibi ifadeler öğrenciler açısından yüksek düzeyde önemli bulunmuştur. Özellikle öğretim elemanlarının haftalık ders programına, ders giriş ve çıkış saatlerine özen göstermesi öğrencilerin saygınlığını daha fazla arttırmaktadır. Bu durum öğrencinin dersten sağladığı doyumla ilgili bir değerlendirmede bulunmasını ortaya koymaktadır (Bolen, 2010). Buna karşın, öğrencilerin, “öğretim elemanlarının ders işlerken öğrencilerin bireysel farklılıklarını dikkate alırlar”, “öğretim elemanları derslerdeki durumları -öğrenme eksiklikleri, ilerlemeleri, performansları, v.b. hakkında öğrencileri düzenli olarak bilgilendirir”, “bölümlerde öğrencilerin ilgi/ gereksinimlerini karşılayacak sayı ve çeşitlilikte seçmeli ders vardır” ve “öğretim elemanları derslerinde öğretim etkinliklerini çeşitlendirerek yaparlar” maddelerine ilişkin görüşlerinin “düşük” düzeyde olduğu görülmektedir. Benzer şekilde; Eriş ve Çapkıner’in (2012), Hacettepe Üniversitesi Eğitim Fakültesi öğrencilerinin yönetsel ve akademik hizmetlere ilişkin beklenti ve memnuniyet düzeyleri ile ilgili yapmış oldukları araştırmalarının sonucunda, öğrencilerin eğitim fakültesindeki derslere ilişkin beklenti düzeyleri “yüksek” ancak ilgi ve gereksinimlerini karşılayacak sayı ve çeşitlilikte seçmeli derslerin bulunmasına ilişkin beklenti düzeyleri düşük bulunmuştur. Gökyer’in (2012), Fırat Üniversitesi Eğitim Fakültesi öğrencilerinin bazı akademik hizmetlere ilişkin beklenti düzeylerini saptamaya yönelik araştırmasının sonucunda, öğretim elemanlarının derslerde bireysel farklılıkları dikkate aldığına ve öğrencileri zaman zaman ders durumları hakkında bilgilendirmelerine dair beklenti düzeyi düşük bulunmuştur.

Araştırmanın ikinci alt problemi olan “Öğrencilerin akademik hizmetlere ilişkin görüşleri cinsiyet, sınıf düzeyi, okudukları bölüme ve not ortalamasına göre farklılık göstermekte midir?” sorusuna ilişkin sonuçlarda; eğitim fakültesi öğrencilerinin akademik hizmetlere ilişkin görüşlerinin sınıf düzeyi ve bölüme göre farklılaştığı ancak cinsiyet ve akademik not ortalamasına göre anlamlı düzeyde farklılaşmadığı görülmüştür.

Sınıf düzeyi arttıkça öğrencilerin akademik hizmetlere ilişkin beklentileri düşmektedir. Benzer bir araştırma Sümen ve Çağlayan (2013) tarafından Ondokuz Mayıs Üniversitesi Eğitim Fakültesi öğrencileri ile yapılmış olup, öğrencilerin öğrenim gördükleri sınıf seviyesi yükseldikçe fakültenin öğrenci beklentisini karşılayamadığı ve öğrencilerin memnuniyet düzeyinin düştüğünü. Bu öğrencilerin birinci sınıfa yüksek beklentilerle başladıkları ancak



seneler geçtikçe beklentilerinin düştüğünü göstermektedir. Üst sınıflara doğru öğrencilerin beklentilerinin artması beklenirken düşmesi aslında pek beklenilen bir durum değildir. Bu durum farklı çalışmalarla sorgulanmalıdır. Her öğrencinin üniversiteye başlarken umut ve beklentileri yüksektir. Üniversitelerin rekabet ortamında öğrencilere sunduğu kaliteli hizmetlerle bu beklentileri karşılamaya yönelik araştırmalara öncelik vermesi yararlı olacaktır. Başka bir araştırma, sınıf seviyesi arttıkça, öğrenci memnuniyetinin azalmasını, üçüncü ve dördüncü sınıf öğrencilerinin mezuniyete yaklaşımları nedeni ile mesleki kaygılarının artması ve üniversite yaşamına karşı ilgilerinin azalmasıyla açıklamaktadır (Liu ve Jung, 1970; aktaran Yıldırım, Güneri ve Aydın, 2015).

Rehberlik ve psikolojik danışmanlık öğrencilerinin genel olarak diğer bölümlerde okuyan öğrencilere göre akademik hizmetlere ilişkin görüşlerinin yüksek olduğu görülmüştür. Alt boyutlarda ise; Türkçe öğretmenliği, rehberlik ve psikolojik danışmanlık ile yabancı diller öğrencilerinin öğretim hizmetlerine ilişkin görüşlerinin; yabancı diller ile rehberlik ve psikolojik danışmanlık öğrencilerinin öğrencilerle iletişime ilişkin görüşlerinin; rehberlik ve psikolojik danışmanlık öğrencilerinin programın etkililiğine ilişkin görüşlerinin; rehberlik ve psikolojik danışmanlık öğrencilerinin ders sürecine ilişkin görüşlerinin “yüksek” düzeyde olduğu görülmüştür. Özel eğitim ve sınıf öğretmenliği bölümlerinde okuyan öğrencilerin ise diğer bölümlerde okuyan öğrencilere göre akademik hizmetlere ilişkin görüşleri “düşük” bulunmuştur.

Araştırmanın üçüncü ve dördüncü alt problemi olan “Öğrencilerin genel üniversite memnuniyet düzeyleri nedir?” ve “Öğrencilerin fakülte memnuniyet düzeyleri nedir?” sorularına ilişkin sonuçlarda, öğrencilerin hem üniversiteye hem de eğitim fakültesine ilişkin memnuniyetlerinin “orta” düzeyde olduğu görülmüştür. Öğrenci memnuniyeti ile ilgili araştırmaların son yıllarda artarak üniversitelerin ilgi odağı haline geldikleri görülmektedir. Alanyazın incelendiğinde öğrenci memnuniyetinin “yüksek” olduğu araştırmalar (Barutçu-Yıldırım ve arkadaşları, 2015; Eriş ve Çapkıner, 2012; Kapucugil-İkiz, Damar, Özdağoğlu, Özler, Arbak, Tuncel, Karapınar ve Yaparel, 2017) kadar öğrenci memnuniyetinin “orta” veya “düşük” düzeyde olduğu araştırmalar da görülmektedir (Awang ve İsmail, 2010; Ekinci ve Burgaz, 2007; Sümen ve Çağlayan, 2013; Şara ve Kocabaş, 2012; Uygur ve Yelken 2017). Öğrenci memnuniyeti araştırmaları, öğrenmenin eğitimden sağlanan doyumla doğrudan ilgili olduğunu göstermektedir. Bu nedenle öğrencilerin eğitim sürecinden neler beklediklerini anlamak, bu sürece ilişkin memnuniyetlerini sağlamada ve değerlendirmede önemli olmaktadır (Ekinci ve Burgaz, 2007). Erdoğan ve Uşak’a (2004) göre eğitim kurumlarında, öğrenci memnuniyetleri öğrencilerin ilgi, ihtiyaç ve beklentileri karşılandığı sürece artmaktadır.

Genel olarak, araştırma sonuçları Trakya Üniversitesi Eğitim Fakültesinde öğrenim gören öğretmen adaylarının bazı akademik hizmetlere ilişkin beklentilerinin karşılanmadığını, memnuniyet düzeylerinin ise ortalama düzeyde olduğunu ortaya koymuştur. Bu araştırma sonuçlarına göre şu öneriler getirilebilir:

1. Eğitim fakültesinde kaliteyi artırmaya yönelik olarak bireysel farklılıkların gözetildiği düzenlemelerin yapılması gerekmektedir. Bunlar, fakültelerin fiziki koşullarının öğretmen yetiştirmeye uygun düzenlenmesi, öğrenme-öğretme etkinliklerinde günümüz teknolojisine uygun araç-gereç kullanımının yaygınlaştırılması, öğrencilerin kişisel ve mesleki gelişimlerini destekleyecek uygulamalı etkinliklere yer verilmesi, mesleki rol ve beklentileri karşılayacak temel ve seçmeli derslerin olması, öğretim elemanlarının sayılarının ihtiyaca uygun bir şekilde karşılanması, öğretim elemanlarının kendini geliştirmesi olanaklarının tanınması önerilmektedir.
2. Öğrencilerin üniversite ve fakülteye ilişkin memnuniyetlerinin artırılması ile ilgili olarak; öğrencilere yönelik sosyal, kültürel ve sportif faaliyetler düzenlemek, öğrencilerin memnuniyeti ile ilgili anketlerin veri tabanına kaydedilerek düzenli kayıt tutulması, bildirilen eksikliklerin giderilmesi ve beklentilerin karşılanmasına yönelik yönetimler tarafından somut adımların atılması önerilmektedir.

Bu araştırmada öğretmen adaylarının bazı akademik hizmetlere ilişkin görüşlerinin ve memnuniyet düzeylerinin saptanması amaçlanmıştır. Araştırmanın örneklem grubu Trakya Üniversitesi Eğitim Fakültesi'nde öğrenim gören uluslar arası öğrencilerle sınırlıdır. Farklı örneklem grupları ile benzer çalışmaların yapılması karşılaştırma yapabilmeye olanak sağlayacaktır. Ayrıca bu konuda daha sonra yapılacak çalışmalarda nitel ve nicel yöntemlerin birlikte kullanılması, bu konunun daha kapsamlı incelenmesine katkı sağlayabilir. Çalışmanın sonuçlarının, üniversitelerin niteliği artırmaya yönelik çalışmalarında sorunların farkında olma ve çözüm önerilerinin geliştirilmesi konusunda katkı sağlayacağı düşünülmektedir.

### Kaynakça

- Akbulut, Y. (2010). *Sosyal Bilimlerde SPSS Uygulamaları*. İstanbul: İdeal Kültür Yayıncılık.
- Awang, H. ve Ismail, N.A. (2010). Under graduate education: A gap analysis of students' expectations and satisfaction. *Problems of Education in the 21st Century*, 21, 21-28.
- Aydın, R. (2010). Çağdaş üniversite. *Atılım Üniversitesi İz Dergisi*. 10, <http://ramazanaydin.com/2010/03/22/94/> adresinden 01.08.2017 tarihinde elde edilmiştir.
- Barutçu-Yıldırım, F., Yerin-Güneri, O. ve Çapa-Aydın, Y. (2015). University students' satisfaction level and related variables. *Eğitimde Kuram ve Uygulama Dergisi*.11(2), 521-533.
- Banwet, D. K. ve Datta, B. (2003). A study of the effect of perceived lecture quality on post-lecture intentions. *Work Study*, 5(4), 234-243.

- Bolen, K.J. (2010). *Assessing the impact of diversity courses in student-faculty interactions, critical thinking and social engagement*. Unpublished Dissertation of Doctorate, University of Southern California, California.
- Bjorklund, S.A., Parente, J.M., ve Sathianathan, D. (2004). Effects of faculty interaction and feedback on gains in student skills. *Journal of Engineering Education*, April, 153-160.
- Demir, M. ve Demir, Ş. (2016). Akademik beklenti, akademik memnuniyet ve kariyer planlaması ilişkisi: Turizm lisans öğrencileri örneği. *International Journal of Human Sciences*. 13(1), 46-59.
- Ekinci, C. E. ve Burgaz, B. (2007). Hacettepe Üniversitesi öğrencilerinin bazı akademik hizmetlere ilişkin beklenti ve memnuniyet düzeyleri. *Hacettepe Üniversitesi Eğitim Fakültesi Dergisi*, 33, 120-134.
- Endo, J., ve Harpel, R. (1982). The effect of student-faculty interaction on students' educational outcomes. *Research in Higher Education*, 16(2), 115-138.
- Erdem, A.R. (2013). Bilgi toplumunda üniversitelerin değişen rolleri ve görevleri. *Yükseköğretim Dergisi*. 3(2), 109-120. doi:10.2399/yod.13.013
- Erdoğan, M. ve Uşak, M. (2004), Factors affecting prospective science teacher satisfaction level on their department. (Abstract) Paper presented at the conference, July 2004, Istanbul, University of Bahcesehir.
- Eriş, H. ve Çapkıner, H. (2012). Eğitim Fakültesi öğrencilerinin yönetsel ve akademik hizmetlere ilişkin beklenti ve memnuniyet düzeyleri. *Hacettepe Üniversitesi Eğitim Fakültesi Dergisi*. 1(2012), 177-183.
- Eroğlu, E. (2002), Uzaktan öğretimde bütünsel kalite, *Anadolu Üniversitesi Açık ve Uzaktan Eğitim Sempozyumu*, 23-25 Mayıs, 23-25.
- Fiduas, A. (2006). Measuring service quality in higher education HEDPERF Versus SERPERF, *Marketing Intelligence & Planing*, 24(1), 31-47.
- Gökçyer, N. (2012). Fırat Üniversitesi Eğitim Fakültesi öğrencilerinin bazı akademik hizmetlere ilişkin beklentileri. *Fırat Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*, 22(2), 139-154.
- Güneş, F. (2016). Öğretmen yetiştirme ve yaklaşım modelleri. *Ahi Evran Üniversitesi Kırşehir Eğitim Fakültesi Dergisi (KEFAD)*. 17(3), 413-435.

- Kapucugil-İkiz, A., Damar, M., Özdağoğlu, G., Özler, C., Arbak, Y., Tuncel, P., Karapınar, İ. ve Yaparel, R. (2017). Stratejik planlamanın önemli bir girdisi olarak öğrenci memnuniyetinin ölçümü: Dokuz Eylül Üniversitesi örneği. *Yüksek Öğretim ve Bilim Dergisi*. 7(1), 28-40. doi: 10.5961/jhes.2017.181
- Karasar, N. (2015). *Bilimsel Araştırma Yöntemi*. (28.basım). Ankara: Nobel Yayın Dağıtım.
- Krachenberg, A. R. (1972). Bringing the concept of marketing to higher education. *Journal of Higher Education*, 43(5), 369–380.
- Kuh, G. (1995). The other curriculum: Out-of class experiences associated with student learning and personal development. *Journal of Higher Education*, 66 (2), 123-155.
- Nunes, J. C.,Rosario, P., Vallejo, G., ve Gonzales-Pienda, J. A. (2013). A longitudinal assessment of the effectiveness of a school based mentoring program in middle-school. *Contemporary Educational Psychology*, 38(1), 11-21.
- Özçakır-Sümen, Ö. ve Çağlayan, K.T.(2013). Öğretmen adaylarının Eğitim Fakültesi'nden memnuniyet düzeyleri ve hayal ettikleri eğitim ortamı. *Ondokuz Mayıs Üniversitesi Eğitim Fakültesi Dergisi*, 32(2), 249-272.
- Pallant, J. (2001). *SPSS survival manual. A step-by-step guide to data analyses using SPSS for Windows*. Philadelphia, PA: Open University Press.
- Saydan, R. (2008). Üniversite öğrencilerinin öğretim elemanlarından kalite beklentileri: Yüzüncü Yıl Üniversitesi IIBF örneği. *Gazi Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*. 10( 1), 63-79.
- Şara, P. ve Kocabaş, A.(2012). Sınıf öğretmeni adaylarının sınıf öğretmenliğini tercih nedenleri ve aldıkları eğitimle ilgili görüşleri, *Turkish International Journal of Special Education and Guidance & Counseling*. 1(2), 8-17.
- Thompson, M. (2001). Informal student-faculty interaction: Its relationship to educational gains in science and mathematics among community college students. *Community College Review*, 29(1), 35-57.
- Tütüncü, Ö ve Doğan, Ö.İ. (2003). Müşteri tatmini kapsamında öğrenci memnuniyetinin ölçülmesi ve Dokuz Eylül Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü uygulaması. *Dokuz Eylül Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 5 (4), 130: 151.
- Uygur, M. ve Yanpar-Yelken, T. (2017). Sınıf öğretmenliği adaylarının memnuniyet düzeyleri ve gelecek beklentisi algılarının incelenmesi: Mersin Üniversitesi örneği. *Yükseköğretim Dergisi*. 7(1), 1-9.doi:10.2399/yod.16.006

## EXTENDED ABSTRACT

### Introduction

Universities are expected to not only keep up with but also lead all kinds of technologic, economic, social and educational changes in national and international competitive arena. Therefore, universities aim to provide services fulfilling the needs of society through their education and human force they produce, and increase the quality of their contribution to development through research and productions. According to researchers, universities are responsible for raising internationally equipped and qualified individuals who have problem-solving and decision-making abilities, can think critically and are open to innovations. Therefore, having the responsibility for raising qualified human force, universities aim to provide academic services and qualified education and guide the social adaptation and development of students, i.e. academic service is a process involving not only in-class academic education, but also out-of-class student-instructor relations and the academic consultancy and guidance of instructors. Consulting students' views is an important starting point for universities aiming to increase their quality in evaluating this process.

The increase in the number of current universities in Turkey is anticipated in direct proportion to the number of students. Within the scope of Bologna Program, universities internationally compete with other universities in terms of academic and other services. Therefore, these kinds of evaluations are important data source for universities tending to prove efficiency and effectiveness based on the views of individuals they serve. The present study aims to examine teacher candidates views regarding some academic services, the variables that may be related with those views (gender, grade and gpa), and the satisfaction level of students regarding the university and education faculty. Within this scope, following questions are tried to be answered:

1-What is the level of students' views on academic services?

2-Do the students' views regarding academic services differ according to gender, grade or their department?

3-What are the levels of students' general university satisfaction?

4- What are the levels of students' general faculty satisfaction?

The findings of the study are expected to contribute to literature on evaluating academic services and student satisfaction primarily for the universities studying on quality directive and accreditation studies.

## Method

Aiming to examine the expectation levels of teacher candidates in the Education Faculty, Trakya University, regarding some academic services and their satisfaction levels of faculty and university, descriptive model was used.

The universe of study is approximately 2700 teacher candidates in the Education Faculty, Trakya University in 2016-2017 educational year. The sample group is 300 randomly chosen. Sample number is thought to be sufficient according to .05 error level. Assessment tool is applied to the samples, 293 of which are used for data analysis after elimination. The findings of assessment tool according to gender and grade are as follows.

Data acquisition tool is “The Expectations of students in the Education Faculty regarding some academic services” scale developed by Gökyer (2011). Factor analysis is applied for structure validity on 28 items, two factors (communications with students-career development and academic services) and 5-Likert type assessment tool. Before factor analysis, the suitability of data was tested via KMO (found .911) and Barlett tests (found 3398,761,  $df=378$ ,  $p=.000$ ). Results prove the suitability of data for factor analysis (Akbulut, 2010). Then, the scale is transformed into a structure consisting of 24 items and 4 factors, which can explain 52% of total variance. Cronbach Alfa internal consistency coefficient is .90 for the whole scale. Factor analysis shows that rotated factor load values of items range between .786 and .464. Four factors of the scale are: Teaching Service (Factor 1): This factor explains 22.33% of variance. The variables about this factor is generally about the practices of instructors in teaching process. Communication with students (Factor 2): This factor explains 15% of variance. It consists of variables about the communication of instructors with students. Program efficiency (Factor 3): This factor explains 7.7% of variance. It consists of variables regarding the efficient application of curriculums in education faculties. Course span (Factor 4): This factor explains 6.2% of variance.

## Findings

Teacher candidates views regarding academic services are assessed via the arithmetic means of sub factor and general scale. The lowest arithmetic mean is observed in communication with students as 2.91, and the highest one in course span as 3.43. The mean of general scale is 3.21, which may seem a good value but can be interpreted as the absence of fulfilling some requirements of teacher candidates regarding teaching service. Examining teacher candidatesviews about the academic services in scale, most of average scores are observed as “sometimes”. The highest score is in 20<sup>th</sup> item ( $X=4.45$ ) as “instructors sometimes assign research assistants for courses” while the lowest one is in 6<sup>th</sup> item ( $X=2.32$ ) as “instructors considers individual differences of students in courses”. Even though 20<sup>th</sup> item has a negative representation, it is rotated-scored so can be interpreted as instructors do not assign research assistants for their courses.



Examining whether students' views differ according to gender, grade, department or gpa, no significant difference is observed in sub-factor or general scale mean in t-test. One-way variance analysis (ANOVA) is used to examine the significant difference according to grade, which is found in all grades in all factors and general scale data ( $p < .05$ ). Post-hoc analysis is conducted to determine the grades having significant difference. Tamhane's T2 is used for Factor 1 and Factor 2, and Scheffe test for other factors and general scale. Analyses show that sophomore teacher candidates' views have more positive means than junior and senior teacher candidates' in Factor 1 and 2, and senior teacher candidates' in Factor 3 and 4, which means that as grade increases, teacher candidates views become negative. Examining teacher candidates views according to departments, a significant difference is found in all factors. Data obtained from whole scale show significant difference between Psychological Counselling and Guidance (PCG) and primary school teaching (on behalf of PCG); and PCG and special education teaching, which shows that teacher candidates in primary school teaching and special education teaching departments state more negative views than other teacher candidates. Lastly, no significant difference is found in terms of gpa. Assessment tool demand teacher candidates to evaluate their university satisfaction levels between 1-7. Examining the table showing teacher candidates views, the highest frequency is in 4<sup>th</sup> level, which is closely followed by 3<sup>rd</sup> level. The mean of views is 3.84 ("medium" level) and students' faculty satisfaction is in the 4<sup>th</sup> level of highest frequency ("medium" level), both of which need to be considered and stressed.

### **Discussion and Suggestions**

Study results show that expectations of teacher candidates in the Education Faculty, Trakya University, regarding some academic services are not fulfilled and their satisfaction is in medium level. Therefore, it is suggested to concentrate on studies that increase quality in education faculties and determine students' demands on educational processes, physical conditions, social activities, individual development.

The sample group of the study is limited with international students in the Education Faculty, Trakya University. Conducting similar studies with different sample groups may enable comparison. Also, joint use of qualitative and quantitative methods in future studies can contribute to more elaborate examination of the subject. Study results may raise awareness about problems and contribute to developing solutions in studies aiming to increase the quality of universities.