



## EĞİTİM FAKÜLTESİ ÖĞRENCİLERİNİN YÖNETSEL VE AKADEMİK HİZMETLERE İLİŞKİN BEKLENTİ VE MEMNUNİYET DÜZEYLERİ

### THE EXPECTATION AND SATISFACTION LEVELS OF EDUCATIONAL FACULTY STUDENTS ABOUT MANAGERIAL AND ACADEMIC SERVICES

Hasan Eriş \*, Hatice Çapkıner \*\*

**ÖZET:** Üniversite öğrencilerinin büyük bir bölümü üniversiteye büyük beklentilerle başlamakta ve bu beklentilere ulaşım ulaşılamamaktaki düşünceleri de onların üniversiteden beklentilerinin derecesini ortaya koymaktadır. Bireysel, kurumsal ve toplumsal rekabetin tavan yaptığı bilgi toplumunda özellikle üniversiteler arası daha yoğun bir rekabetin olduğu aşikardır. Böyle bir rekabet ortamında rakiplere oranla avantaj elde etmek ve daha kaliteli hizmetler sunulması kapsamında bu tür araştırmaların yapılmasına daha fazla önem ve öncelik verilmesi üniversitelerin yararına olacaktır. Eğitim Fakültesi öğrencilerinin beklenti ve memnuniyet düzeylerinin ortaya konulacağı bu çalışmada fakültenin fiziki koşulları, dersler, yönetici özellikleri ve öğretim elemanları dikkate alınmaktadır. Beklenti ve memnuniyet arasındaki farkın az olması üniversitenin, öğrencilerin beklentilerini karşılama performansının belli oranda iyi olduğuna, farkın çok olması ise performansın belli oranda iyi olmadığına işaret etmektedir. Öte yandan beklenti düzeyinin yüksek memnuniyet düzeyinin düşük olduğu durumlar üniversitenin hemen müdahale etmesi ve geliştirme programlarına acilen alması gereken noktalar. Beklenti ve memnuniyet düzeyinin yüksek olduğu durumlar ise üniversitenin akademik hizmetlerinde güçlü olduğu ve avantaj sağlayan noktalar olarak yorumlanmaktadır. Beklenti düzeyinin düşük memnuniyet düzeyinin yüksek olduğu durumlarda ise üniversitenin öğrenci beklentilerini aşan bir hizmet anlayışına sahip olduğu söylenebilir ancak bu duruma oldukça az rastlanmaktadır.

**Anahtar Kelimeler:** Beklenti, memnuniyet, yönetsel akademik servisler

**ABSTRACT:** Majority of the university students have big expectations when they begin university life and their ideas for achieving these expectations reveal the degree of their university expectations. Individual, institutional and social competition makes it obvious to reach the peak in information society especially an intensive competition among universities. It will be advantageous to give importance and priority for universities and conduct this type of researches to present more qualified services for competitors in such a competitive environment. This study aims to present the degree of expectations and satisfaction of the students of Education Faculty by taking into consideration physical conditions of the faculty, courses, management characteristics and instructors. Small difference between expectation and satisfaction of the university shows that students' expectations are met with good performance, when there is a big difference it shows that performance is not good in a particular area. On the other hand, when the degree of expectations is high and satisfaction degree is low universities should use intervention immediately and create development programs. When the degree of expectation and satisfaction are high, universities are considered to be strong in providing academic services and advantages. When the degree of expectation is low and the degree of satisfaction is high, universities exceed the services of expectations of the students, but this situation is very rare.

**Keywords :** Expectation, satisfaction level, managerial and academic services

## 1. GİRİŞ

21. yy toplumuna dahil olan yeni anlayışlar, yönetim modelleri ve bilgi çeşitleri tüm kurum ve organizasyonlarda benimsenmeye ve uygulanmaya çalışılmaktadır. Tüm bu yeniliklerin başarılı bir şekilde uygulanmaya çalışılmasında da en önemli amaç bireysel, kurumsal ve toplumsal verimliliği artırmak olarak karşımıza çıkmaktadır. Bilgi çağıyla birlikte günümüzde bilgiye verilen önem giderek artmakta, kurumlar farkındalıklarını ortaya koyabilmek için yaratıcı, yenilikçi bir kurum kültürü oluşturma çabası içine girmiştir.

\* Dr., Near East University, [hasan\\_eriş1907@hotmail.com](mailto:hasan_eriş1907@hotmail.com)

\*\* Doktora Öğrencisi, Easternern Mediterranean University, [hatice.capkıner@emu.edu.tr](mailto:hatice.capkıner@emu.edu.tr)

Üniversite öğrencilerinin büyük bir bölümü üniversiteye büyük beklentilerle başlamakta ve bu beklentilere ulaşip ulaşamamaktaki düşünceleri de onların üniversiteden beklentilerinin derecesini ortaya koymaktadır. Bireysel, kurumsal ve toplumsal rekabetin tavan yaptığı bilgi toplumunda özellikle üniversiteler arası daha yoğun bir rekabetin olduğu aşıkardır. Böyle bir rekabet ortamında rakiplere oranla avantaj elde etmek ve daha kaliteli hizmetler sunulması kapsamında bu tür araştırmaların yapılmasına daha fazla önem ve öncelik verilmesi üniversitelerin yararına olacaktır.

Doğu Akdeniz Üniversitesi Eğitim Fakültesi öğrencilerinin beklenti ve memnuniyet düzeylerinin ortaya konulacağı bu çalışmada fakültenin fiziki koşulları, dersler, yönetici özellikleri ve öğretim elemanları dikkate alınmaktadır. Beklenti ve memnuniyet arasındaki farkın az olması üniversitenin, öğrencilerin beklentilerini karşılama performansının belli oranda iyi olduğuna, farkın çok olması ise performansın belli oranda iyi olmadığına olduğu işaret etmektedir. Öte yandan beklenti düzeyinin yüksek memnuniyet düzeyinin düşük olduğu durumlar üniversitenin hemen müdahale etmesi ve geliştirme programlarına acilen alması gereken noktalardır. Beklenti ve memnuniyet düzeyinin yüksek olduğu durumlar ise üniversitenin akademik hizmetlerinde güçlü olduğu ve avantaj sağlayan noktalar olarak yorumlanmaktadır. Beklenti düzeyinin düşük memnuniyet düzeyinin yüksek olduğu durumlarda ise üniversitenin öğrenci beklentilerini aşan bir hizmet anlayışına sahip olduğu söylenebilir ancak bu duruma oldukça az rastlanmaktadır. Hem beklenti hem de memnuniyet düzeyinin düşük olduğu durumlar ise üniversiteye, öğrencilerin az değer verdikleri durumları inceleme fırsatını sağlamaktadır (Noel ve Levitz, 2005).

### 1.1.Araştırmanın Amacı

Bu çalışmanın amacı Doğu Akdeniz Üniversitesi Eğitim Fakültesinde öğrenim gören öğrencilerin,

- a) Üniversitenin sağlamış olduğu eğitsel ve yönetsel hizmetler,
- b) Dersler, öğretim elemanları, fakültenin fiziki koşulları ve yönetici özellikleri alt boyutlarında beklenti ve memnuniyet düzeylerini öğrenci görüşlerine dayalı olarak saptamak ve karşılaştırmaktır.

## 2. YÖNTEM

### 2.1. Araştırmanın Evren ve Örneklem

Araştırmanın evren ve örneklemine Doğu Akdeniz Üniversitesi Eğitim Fakültesi'nde (İngiliz Dili Eğitimi Bölümü, Eğitim Bilimleri Bölümü, Türkçe Eğitimi Bölümü, İlköğretim Bölümü, Bilgisayar ve Eğitim Teknolojileri Bölümü) öğrenim gören tüm üç ve dördüncü sınıf öğrencilerinden oluşmaktadır (1188 öğrenci).

### 2.2 Veri Toplama Aracının Geliştirilmesi ve Uygulanması

Anket formundaki maddelerin hazırlanmasında Ekinci ve Burgaz'ın (2007) yaptığı "Hacettepe Üniversitesi Öğrencilerinin Bazı Akademik Hizmetlere İlişkin Beklenti ve Memnuniyet Düzeyleri" konulu araştırmasında kullandığı ölçekten yararlanılmış, Altaş'ın (2006) "Üniversite Öğrencileri Memnuniyet Araştırması" konulu çalışmasından ve "Cumhuriyet Üniversitesi Memnuniyet Anketi"nden yararlanılmıştır. İlk aşamada hem alanyazın taramasından elde edilen veriler hemde yukarıda belirtilen çalışmalardan alınan maddelerle öğrencilerin üniversite hizmetlerine yönelik "Beklenti ve Memnuniyet" alt boyutlarını içeren bir madde havuzu oluşturulmuştur. Veri toplama aracındaki maddeler likert tipi beşli dereceleme ölçeğinde "Hiç (1), Az (2), Orta (3), Oldukça (4), Çok (5) biçiminde yapılandırılmıştır. Veri toplama aracının kapsam geçerliği uzman görüşüne göre belirlenmiş ve 75 öğrenci üzerinde pilot uygulama yapılmıştır. Pilot uygulama sonunda Cronbach alpha güvenirlik düzeyleri "Yönetsel-Fakültenin Fiziki Koşulları" için 0.875"Eğitsel-Dersler" için 0.769, "Yönetsel-Yönetici Özellikleri" ve "Eğitsel-Öğretim Elemanı" için 0.823 olarak hesaplanmıştır.

### 2.3 Verilerin Çözümlemesi ve Yorumlanması

Verilerin çözümlemesinde ortalamalar ve standart sapmalar hesaplanmış, beklenti ve memnuniyet düzeylerine ilişkin ortalamalar arasındaki farkın test edilmesinde eşleştirilmiş gruplar için t testi (paired-sample t test), öğrenci beklentilerinin ve memnuniyet düzeylerinin bölümlere göre karşılaştırılmasında tek yönlü varyans analizi (F testi) kullanılmıştır. Anlamlı farklılık çıkması durumunda ikişerli karşılaştırmalarda Post Hoc testlerin LSD testi kullanılmıştır. Anlamlılık düzeyi .05 olarak alınmıştır. Beklenti ve memnuniyet ortalamaları arasında istatistiksel olarak anlamlı olan ortalamalar farkı memnuniyet düzeyinin göstergesi olarak alınmıştır. Farkla memnuniyet düzeyi ters orantılı olarak değerlendirilmiştir. Bir başka anlatımla, fark küçüldükçe memnuniyet düzeyi artmakta, fark büyüdükçe memnuniyet düzeyi azalmaktadır. Değerlendirme ölçeğinin puan aralığının hesaplanmasında en yüksek değer olan 5'ten en düşük değer olan 1 çıkarılmış ve elde edilen 4 sayısı seçenek sayısı 5 olduğundan 5'e bölünmüştür. Bu işlemin sonucunda 0,80 katsayısı bulunmuştur. Böylece aşağıdaki çizelgede ağırlıklı aritmetik ortalamaların değerlendirme aralığı ortaya çıkmıştır.

**Tablo 1: Beklenti-Memnuniyet Farkına Göre Memnuniyet Düzeyi**

Beklenti-memnuniyet ortalamaları farkına göre memnuniyet düzeyi		Ortalamaya göre beklenti ve/veya memnuniyet düzeyi	
0.00-0.80	Çok	1.00-1.80	Hiç
0.81-1.60	Oldukça	1.81-2.60	Az
1.61-2.40	Orta	2.61-3.40	Orta
2.41-3.20	Az	3.41-4.20	Oldukça
3.21-4.00	Hiç	4.21-5.00	Çok

## 3. BULGULAR

### 3.1 Üniversitenin Fiziki Koşullarına İlişkin Beklenti ve Memnuniyet Düzeyleri (Yönetmel)

Genel olarak öğrencilerin fiziki koşullara ilişkin beklenti düzeyleri 3.74 ortalama ile “oldukça” düzeyinde çıkmıştır. Genel memnuniyet düzeylerinin ise 3.32 ortalama ile “orta” düzeyde olduğu görülmektedir. Sınıflardaki öğrenci sayısının ideal olmasına yönelik beklentilerinin bu sınıflamadaki en düşük beklenti düzeyi olduğu görülmektedir ( $X=3.55$ ). Bu durum bize öğrencilerin üniversiteye başlamadan önce sınıflarının kalabalık olacağını düşündüklerini ve bu düşüncelerinde de ( $X=3.21$ ) memnuniyet düzeyi ile haklı olduklarını göstermektedir. Fakültenin uygun yerde olmasına yönelik beklenti düzeyleri en yüksek beklentiye sahip madde olarak karşımıza çıkmaktadır ( $X=4.02$ ). bu yöndeki memnuniyet düzeyleri ise ( $X=3.89$ ) olarak hesaplanmış ve beklenti memnuniyet ortalamaları farkına göre memnuniyet düzeyine bakıldığında en düşük beklenti memnuniyet farkının (0.13) farkla bu maddeye yönelik olduğunu görmekteyiz. Bu bulguya dayalı olarak fakültenin öğrencilerin kokankladığı alanlara yakın olmasının onlar açısından önemli olduğu şeklinde yorumlanabilir. Bilgisayar imkanlarının yeterli olmasına yönelik madde, beklenti memnuniyet farkının en yüksek olduğu madde olarak karşımıza çıkmaktadır. Bu durumda üniversite öğrencileri fakültede ve okul genelinde öğrencilere sunulan laboratuvar hizmetlerinin yetersiz olduğu düşünülmektedirler. Kampüsün yeterli büyüklükte olması ve kütüphane imkanlarının yeterli

olması yönünde öğrenci memnuniyetlerinin, beklenti düzeylerinden yüksek olduğu görülmektedir. Bu durumda üniversite kampüsünün büyüklüğünün ve kütüphane imkanlarının öğrencileri tatmin ettiği şeklinde bir düşünce yürütebiliriz. Genel olarak incelediğimizde ise öğrencilerin *üniversitenin fiziki koşullarına ilişkin beklenti ve memnuniyet düzeylerinin* hep “orta” ve “oldukça” düzeyinde olduğu, “hiç”, “az” ve “çok” düzeyinde bir maddeye rastlanılmadığı görülmektedir.

### 3.2 Üniversitenin Eğitim Fakültesindeki Derslere İlişkin Beklenti ve Memnuniyet Düzeyleri (Akademik/Eğitsel)

Genel anlamda öğrencilerin fakülteadaki derslere ilişkin beklenti düzeyleri ( $X=3.78$ ) ortalama ile “oldukça”, memnuniyet düzeyleri ise ( $X=3.04$ ) ile “orta” düzeyde çıkmıştır. Genel olarak en düşük memnuniyet düzeyinin bu guruba yönelik olduğu saptanmış ve 0.74 puanlık bir farkla en yüksek beklenti memnuniyet farkının bu alanda olduğu görülmüştür. Bu durumda öğrencilerin fakülte “yeterli sayıda öğretim elemanı olması”, “derslerde teknolojik imkanların yeterli şekilde kullanılması” ve “derslerin işlenişinde farklı yöntemler kullanılması” gibi konuları çok önemsedikleri fakat bu durumda özellikle bu maddelere yönelik hiç memnun olmadıkları yönünde bir düşünce çıkarılabilir. Çünkü özellikle bu maddelerin beklenti ve memnuniyet farkları sırasıyla 0.60, 0.82 ve 0.61 puanla en yüksek farkın bulunduğu maddeler olarak göze çarpmaktadır. Yine bu grupta “Ders sürelerin yeterli olması”na ilişkin madde hem en yüksek beklentiye ( $X=3.94$ ) hem de en yüksek memnuniyete ( $X=3.93$ ) sahip madde olarak tespit edilmiştir. Ayrıca bu madde beklenti ve memnuniyet farkının en düşük olduğu madde olarak da göze çarpmaktadır (0.01). “Ders sayısının fazla olması” ile ilgili maddeye yönelik de öğrencilerin memnuniyet düzeylerinin ( $X=3.42$ ) beklenti düzeyinden ( $X=3.42$ ) yüksek olduğu görülmüştür. Bu durumda öğrencilerin almış oldukları dönemlik ders sayılarından memnun oldukları gözlemlenmektedir. Bu gruptaki derslerle ilgili maddeler incelendiği zaman 18. Madde olan “öğrencilerin ilgi ve gereksinimlerini karşılayacak sayı ve çeşitlilikte derslerin bulunması”na ilişkin madde ( $X=2.39$ ) ortalama ile en düşük memnuniyete sahip madde olarak karşımıza çıkmaktadır. Bu bulguya dayalı olarak da öğrencilerin fakülte seçmeli derslerle ilgili sıkıntı yaşadıklarına dair bir düşünce geliştirebiliriz.

### 3.3 Fakülteadaki Yönetici Özelliklerine İlişkin Beklenti ve Memnuniyet Düzeyleri (Yönetmel)

Genel olarak eğitim fakültesi öğrencilerinin fakülteadaki yönetici özelliklerine ilişkin beklenti düzeyleri ( $X=3.78$ ) ortalama ile “oldukça” düzeyde iken, memnuniyet düzeyleri ise ( $X=3.15$ ) ile “orta” düzeyde olarak gözlemlenmiştir. Bu grupta yer alan sekiz maddenin de beklenti memnuniyet farkı diğer gruplara oranla daha yüksek çıkmıştır. Bu bulgular bize eğitim fakültesi öğrencilerinin fakülteadaki yönetici özelliklerine ilişkin memnuniyet düzeylerinin beklentilerinin epey altında olduğunu gösterir. Bu grupta diğer önceki gruplara kıyasla memnuniyet düzeyinin beklenti düzeyinden yüksek ortalamaya sahip hiçbir maddeye rastlanamamıştır. Bu bulgu da yine bize fakülte öğrencilerinin fakülte yöneticilerinden memnun olmadıklarını göstermektedir. Sekiz maddelik mu grupta “Fakülte yönetiminin öğrencilere ders dışı sosyo-kültürel ve eğitsel etkinliklere teşvik edip destek sağlaması” ( $X=2.89$ ), “fakültemizde ders içi ve ders dışı başarılarımız ile örnek davranışlarımızın ödüllendirilmesi” ( $X=2.81$ ) ve “fakülte yöneticilerine rahat ulaşılması” ( $X=2.87$ ) maddeleri en düşük memnuniyet düzeyine sahip maddeler olarak saptanmıştır. “Fakülte yöneticilerinin güvenilir olması”na yönelik madde ise bu gruptaki en yüksek ortalamaya sahip madde olarak tespit edilmiştir. Bu durum da öğrencilerin genel olarak yöneticilerden çok memnun olmasalar da onlara güvendikleri şeklinde yorumlanabilir. Yine bu gruptaki beklenti ve memnuniyet düzeyleri hep “orta” ve “oldukça” düzeyinde olup, “hiç”, “az” ve “çok” düzeyinde bir maddeye rastlanmamıştır.

### 3.4 Fakülte'deki Öğretim Elemanlarına İlişkin Beklenti ve Memnuniyet Düzeyleri (Eğitsel)

Genel anlamda eğitim fakültesi öğrencilerinin fakülte'deki öğretim elemanlarına ilişkin beklenti düzeyleri ( $X=3.79$ ) ile "oldukça" düzeyde iken memnuniyet düzeyleri ise "orta" düzeyde bir eğilim göstermektedir. Bu grupta en fazla göze çarpan maddeler, öğrencilerin sınav, proje, ödev ve etkinliklere dayalı yapılan çalışmalara yönelik memnuniyetsizlikleridir. Tabloda da açıkça görüldüğü üzere "Öğretim elemanlarının sınav, proje, ödev ve etkinliklere adil ve ayırimcı olmayan bir değerlendirme ve notlandırma yapması ( $X=3.30$ )", "Derste verilen ödevlerin ve projelerin öğrencilerin öğrenmesine katkı sağlaması ( $X=3.35$ )" ve "Derste verilen ödevlerin ve projelerin öğrencilerin başarısına katkı sağlaması ( $X=3.34$ )" maddeleri bu gruptaki en düşük memnuniyet düzeyine sahip olan maddelerdir. Bu bulguya dayalı olarak öğretim elemanlarının derslere ek olarak yaptıkları ve yaptırdıkları çalışmaların öğrenciler tarafından gerekli ve etkili olarak kabuledilmediği şeklinde düşünülebilir. Bu grupta yine memnuniyet düzeyinin beklenti düzeyinden yüksek olduğunu gösteren hiçbir bulguya rastlanılmamaktadır.

## 4. SONUÇ VE ÖNERİLER

### 4.1. SONUÇLAR

1. Eğitim fakültesindeki öğrenciler, üniversitenin sunduğu akademik ve yönetsel hizmetlerin öğrenci başarısındaki rolünü önemsemektedirler.
2. Öğrencilerin, üniversitenin sunduğu bu hizmetlerin niteliğinden çok da memnun olmadıkları görülmektedir.
3. Üniversitenin sunmuş olduğu akademik hizmetlerden öğretim elemanlarına ilişkin boyutun derslerle ilgili boyuta oranla öğrenciler açısından daha çok tatmin edici olduğu ortaya çıkmıştır.
4. Üniversitenin sunmuş olduğu akademik hizmetlerden derslere ilişkin olan boyut daha düşük memnuniyet düzeyine sahip olduğundan bu hizmetlerin niteliğinin öğrencileri tatmin etmediği ortaya çıkmıştır.
5. Fakülte öğrencileri üniversitenin sunmuş olduğu yönetsel hizmetlerden fakültenin fiziki koşullarına ilişkin boyutundan yönetici özelliklerine ilişkin boyuta oranla daha fazla memnundurlar.
6. Üniversitenin sunmuş olduğu yönetsel hizmetlerden yönetici özelliklerine ilişkin olan boyut daha düşük memnuniyet düzeyine sahip olduğundan bu hizmetlerin niteliğinin öğrencileri tatmin etmediği ortaya çıkmıştır.

### 4.2. ÖNERİLER

1. Öğrenci beklenti ve memnuniyet düzeyleri üniversite genelindeki tüm fakültelerde uygulanarak fakülteler arası karşılaştırma yapılabilir.
2. Öğrenci beklenti ve memnuniyet düzeyleri özel ve devlet üniversiteleri karşılaştırılarak bir çalışma yapılabilir.
3. Öğrencilerin beklenti ve memnuniyetlerine ilişkin düşünceleri yüz yüze yapılacak görüşmelerle belirlenerek daha etkili önlemler alınabilir.
4. Elde edilen sonuçlar gerekli birimlerle paylaşılabilir ve bu tür hizmetlerin nitelikleri artırılabilir.

**KAYNAKLAR**

Altaş, D. (2006) Üniversite Öğrencileri Memnuniyet Araştırması, Marmara Üniversitesi İ.B.F.F Dergisi, Cilt XXI, Sayı 1.

Ekinci, E., Burgaz, B. (2007). Hacettepe Üniversitesi Öğrencilerinin Bazı Akademik Hizmetlere İlişkin Beklenti ve Memnuniyet Düzeyleri, Hacettepe Üniversitesi Eğitim Fakültesi Dergisi, 33, 120-134

Nadiri, H., Hussain, K., Kandampully, J. (2011). Zones of Tolerance for Higher Education Services: A Diagnostic Model of Service Quality towards Student Services.

Noel-Levitz, Inc. (2005) National online learners priorities report. *2005 Research Report*, (Iowa City, Noel-Levitz Center for Enrollment Management).

**Extended Abstract**

Majority of the university students have big expectations when they begin university life and their ideas for achieving these expectations reveal the degree of their university expectations. Individual, institutional and social competition makes it obvious to reach the peak in information society especially an intensive competition among universities. It will be advantageous to give importance and priority for universities and conduct this type of researches to present more qualified services for competitors in such a competitive environment.

This study aims to present the degree of expectations and satisfaction of the students of Education Faculty by taking into consideration physical conditions of the faculty, courses, management characteristics and instructors. Small difference between expectation and satisfaction of the university shows that students' expectations are met with good performance, when there is a big difference it shows that performance is not good in a particular area. On the other hand, when the degree of expectations is high and satisfaction degree is low universities should use intervention immediately and create development programs. When the degree of expectation and satisfaction are high, universities are considered to be strong in providing academic services and advantages. When the degree of expectation is low and the degree of satisfaction is high, universities exceed the services of expectations of the students, but this situation is very rare.

This study is set to investigate students' perceptions by using a descriptive survey model. The aim of this study is to determine the students' perceptions of their expectations and satisfaction in comparison to teaching and management services, courses, instructors, physical conditions of the faculty and characteristics of the management provided in the Eastern Mediterranean University.

Development of data collection instrument was structured by reviewing the literature and items of above mentioned studies in terms of the university services of the students to create "Expectation and Satisfaction" item. Items in the data collection instrument were structures based on the 5 Likert point scale including "None (1), Little (2), Fair (3), Relatively (4), Very Much (5). Content validity of the data collection instrument was examined by expert opinion and a pilot study was conducted with 75 students. As a result of the pilot study, level of Cronbach alpha reliability was calculated for "Management-Physical Conditions of the Faculty" as 0.865, "Teaching Courses" as 0.786, "Characteristics of Management" and "Teaching Instructors" as 0.875.

For the calculation of the data, averages and standards were calculated, t test (paired-sample t-test) for determining the difference of the expectations and satisfaction level between the groups was used, and one-way analysis of variance was made to compare the students' expectations and satisfaction level in terms of departments. LSD test of Post Hoc test was used for significant

differences between the double comparisons. Significance level was taken as .05. Difference of the satisfaction level was taken as the indicator between expectation and satisfaction averages as statistically significant.

The results generally show that the average of students' level of expectations in terms of physical conditions is 3.74 "relatively". The average of the students' level of expectations in terms of the faculty courses is (X=3.78) "relatively", satisfaction level is (X=3.04) "fair". In general, the lowest level of satisfaction in this group is found to be 0.74. Average of education faculty students' expectations level in terms of the management characteristics is (X=3.78) "relatively", whereas satisfaction level is found to be (X=3.15) "fair". Lastly, average of the students' expectations level in terms of faculty instructions is (X=3.79) "relatively" whereas satisfaction level is "fair" in the education provided.