

# BEDEN EĞİTİMİ VE SPOR YÜKSEKOKULLARINDA ALGILANAN HİZMET KALİTESİ DÜZEYİNİ ÖLÇMEYE YÖNELİK KALİTE ÖLÇEĞİ

Süleyman Murat YILDIZ \*

## ÖZET

*Beden Eğitimi ve Spor Yüksekokulları'nın sunduğu eğitim hizmetleri kalitesinin hangi düzeyde olduğunun belirlenmesi, dolayısıyla kurumsal gelişim ve yenilenmede itici bir güç oluşturması açısından öğrencilere yönelik bir kalite ölçeği geliştirilmesi bu çalışmanın amacını oluşturmaktadır. Muğla Üniversitesi Beden Eğitimi ve Spor Yüksekokulu'ndan 60 öğrencinin katılımıyla gerçekleştirilen bu çalışmada kullanılan ölçeğin yapı geçerliğini sınamak amacıyla faktör analizi kullanılmış, güvenilirliği için de Cronbach Alpha Güvenirlilik Katsayısı uygulaması yoluna gidilmiştir. Analizler sonucunda, taslak ölçekte yer alan toplam 85 maddenin 3'ü faktör yükleri düşük çıktığından dolayı ölçekten atılmışlardır. Sonuç olarak, öğrencilere yönelik geliştirilen kalite ölçeği geçerli ve güvenilir bulunmuştur. Böylece Beden Eğitimi ve Spor Yüksekokulları'nın, sunmakta olduğu eğitim hizmetleri kalitesi düzeyini belirlemede bu ölçeği kullanabilecekleri söylenebilir.*

**Anahtar Kelimeler:** Beden Eğitimi ve Spor Yüksekokulu, Kalite Ölçeği, Geçerlik-Güvenirlilik Analizi.

---

Geliş tarihi: 17.10.2005; Yayına kabul tarihi: 27.05.2006

\* Muğla 75. Yıl Fen Lisesi, MUĞLA

## **QUALITY SCALE FOR EVALUATING THE LEVEL OF PERCEIVED QUALITY OF SERVICES PROVIDED IN SCHOOL OF PHYSICAL EDUCATION AND SPORTS**

### **SUMMARY**

*The purpose of this study is to develop a quality scale for students to determine the level of the quality of the education provided by Physical Education and Sports colleges; and accordingly, to create a pushing drive for institutional development and renewal. In this study carried out with the participation of 60 students from Physical Education and Sports College of Muğla University, in order to assess the structure validity of the scale, factor analysis was conducted, and to assess the reliability, Cronbach Alpha Reliability Coefficient was applied. As a result of the analyses, 3 of the total 85 items included in the scale were discarded as their factor loads are low. Consequently, quality scale developed for the students was found to be reliable and valid. Thus, it can be claimed that this scale is suitable to be used by Physical Education and Sports colleges to evaluate the quality of their education services.*

**Key Words:** School of Physical Education and Sports, Quality Scale, Validity and Reliability Analysis.

### **GİRİŞ**

Eğitim, insanları belli amaçlara göre yetiştirme sürecidir. Bu süreçten geçen insanın kişiliği farklılaşır. En geniş anlamıyla eğitim, toplumdaki "kültürlenme" sürecinin bir parçasıdır<sup>(12)</sup>.

Eğitim, insanlarla doğrudan ve yakından ilgilenen bir hizmettir<sup>(4)</sup>. Eğitim sektörü de, hizmetlerin sahip olduğu özellikleri taşıyan, girdisi ve çıktısı insan olan bir hizmet sektörüdür<sup>(7)</sup>. Hizmet, insanların gereksinimlerini gidermek amacıyla sunulan ve herhangi bir malın mülkiyetini gerektirmeyen, elle tutulamayan, koklanamayan, kolay heba olabilen, yarar ve doyum oluşturan, soyut faaliyetler bütünü olarak tanımlanabilir<sup>(23)</sup>.

Kalite, insanların kendilerine sunulan ürün ve hizmetlerden beledikleri özelliklerle ilgilidir. Yaşadıkları coğrafi konumlar, kültürel farklılıklar, ekonomik ve sosyal koşullarındaki değişmeler, edindikleri bilgi ve beceriler, teknolojinin ilerlemesi insanların gereksinim ve beklentilerinde sürekli değişme ve gelişmeye yol açar. Bu nedenle sunulan ürün ve hizmetin kalitesi de sürekli olarak değişmek ve gelişmek zorundadır<sup>(13)</sup>.

Kalite, anlaşılması zor olan, kolaylıkla birbirinden ayırt edilemeyen boyutları olan, oldukça karmaşık bir kavramdır<sup>(11,21)</sup>. Organizasyon ve yönetim bilimi içerisinde çeşitli düşünürler ve uzmanlar kalite kavramını çok farklı şekilde tanımlamaktadırlar<sup>(6)</sup>. Bu düşünürlerden birisi olan Ishikawa kaliteyi; en ekonomik, en kullanışlı ve her zaman tüketiciyi tatmin eden ürünün veya hizmetin üretilmesi olarak tanımlamaktadır. Kalite, en genel ifadeyle istenen hedefe veya gerçekleştirilmesi arzulanan amaçlara uygunluk derecesidir<sup>(17)</sup>.

Eğitimde kalite kavramı birçok anlamı çağrıştıran bir ifadedir. En genel tanımıyla eğitimin kalitesi, eğitimin amaç ve işlevlerini gerçekleştirme veya başarıma biçimi ve derecesi olarak kabul edilmektedir<sup>(15)</sup>.

Eğitim sürecinin içinde yer alan ve bu süreç sonunda ürün olarak elde edilen öğrenciler, eğitim sürecini yönlendiren ve öğrencileri eğiten öğretim elemanları, eğitim sürecinin ürünü olan insanlardan yararlanan iş çevresi, bu süreçlere ait önemli müşteri gruplarından olduğu söylenebilir. Bu üç grubun değişen ve gelişen dünya içerisindeki beklentilerinin farkında olan eğitim kurumları, müşterilerine kaliteli bir hizmet sunabilmek için eğitimde kalite yönetimi uygulamalarına başlamıştır<sup>(16)</sup>. Bunun yanında, eğitim kurumundaki öğretim elemanı ve öğrencilerin beklenti ve ihtiyaçlarına ve de iş çevresine göre yapılacak düzenlemelerin eğitim hizmetlerinde kalitenin temel göstergelerinden bazıları olabileceği<sup>(10)</sup> için bu beklentilerin sürekli araştırılması ve karşılanması gerekmektedir<sup>(9)</sup>. Fakat bu çalışmaların başarılı olabilmesi için çok sistemli ve çağdaş dünya ihtiyaçlarına yönelik olması gerekir. Unutulmamalıdır ki, eğitimde kalite çalışmaları ve arayışları geçmişte olduğu gibi, şimdi ve geleceğin dünyası için de aynı derecede öneme sahiptir<sup>(9)</sup>. Özetle eğitim sisteminin kalitesi, insan kaynaklarının, fiziksel kaynakların, öğrenci hizmetlerinin, sosyal ve kültürel çevrenin, eğitim teknolojisinin, öğrenci-okul-sektör işbirliğinin, eğitim yönetiminin ve eğitim programının kalite zenginlik dengesi ile yükseltilebilir<sup>(22)</sup>. Mergen ve arkadaşları<sup>(16)</sup>, zaman zaman bazı problemlerle uğraşmak zorunda kalan eğitim kurumlarının maruz kaldıkları bu problemlerin çözümü için kalite yönetimi uygulamalarına geçmesi önerisini vermektedirler.

Hızla ilerleyen teknoloji ile birlikte, bedensel aktivitelerin toplum üzerindeki öneminin arttığı günümüzde daha da önem kazanan, sporcu ve spor eğitimcilerinin yetiştirildiği, spor biliminin üretilip ve geliştirildiği ve aynı zamanda üniversitelerin akademik bir birimi olan Beden Eğitimi ve Spor Yüksekokulları'nı da "kalite olgusu"ndan ayrı düşünmek mümkün değildir. İşte bu yönde, Beden Eğitimi ve Spor Yüksekokulları'nın sunduğu eğitim hizmetleri kalitesinin hangi düzeyde olduğunun belirlenmesi, dolayısıyla kurumsal gelişim ve yenilenmede itici bir güç oluşturması açısından, öğrencilere yönelik bir kalite ölçeği geliştirilmesi bu çalışmanın amacını oluşturmaktadır.

## **GEREÇ VE YÖNTEM**

### **Kalite Ölçeğinin Geliştirilmesi**

Araştırmacı tarafından geniş bir literatür taraması yapılarak kuramsal temeller ışığında, Beden Eğitimi ve Spor Yüksekokulu öğrencilerine yönelik taslak bir kalite ölçeği geliştirilmiştir. Geliştirilen bu taslak ölçek, eğitim bilimleri ile beden eğitimi ve spor bilimlerinde uzmanlaşmış öğretim üyelerine sunulmuş ve eleştirileri alınarak son şekline getirilmiştir. Bu ölçekte algı yoluyla, öğrencilerin alt boyut içerisinde yer alan faktörlere karşı mevcut durumu ortaya koyması istenmektedir. Mevcut durumun derecelendirmesi ["Çok İyi", "İyi", "Orta", "Zayıf", "Çok Zayıf" gösterecek şekilde] beşli derecelendirme ölçeği üzerinde yapılmaktadır.

Kalite ölçeği; ["Okul Kültürü", "Öğretim Elemanlarının/Öğrencilerin Niteliği ve Niceliği", "Ders Programları ve Yürütülmesi", "Eğitim-Öğretim Sürecinde Öğretim Elemanlarının Etkinliği", "Fiziki Ortamlar", "Ulaşılabilirlik ve İletişim", "Öğrenci İşleri", "Eğitim Destekleri, Kariyer Gelişim Olanakları, Eğitim Sonrasında İstihdam Durumu" şeklinde olmak üzere] toplam sekiz alt boyuttan oluşmuştur.

### **Ölçeğin Geçerlik - Güvenirlik Analizi**

Geliştirilen kalite ölçeğinin geçerlik-güvenirlik çalışması Muğla Üniversitesi Beden Eğitimi ve Spor Yüksekokulu (Beden Eğitimi ve Spor Öğretmenliği Bölümü ile Rekreasyon Bölümü) son sınıf öğrencileri (n=60) üzerinde gerçekleştirilmiştir. Bu çalışmada; eğitim hizmetleri kalitesine yönelik algılamalarının daha fazla yerleşmiş ve netleşmiş olacağı varsayımından dolayı son sınıf öğrencileri tercih edilmiştir.

Ölçeğin yapı geçerliğini sınamak amacıyla faktör analizi kullanılmış, güvenirliliği için de Cronbach Alpha Güvenirlik Katsayısı uygulaması yoluna gidilmiştir. Bu analizler ölçeğin alt boyutları içi ayrı ayrı yapılmıştır. Analizler ile, her alt boyutun "tek boyutlu" olup olmadığı ve "iç tutarlılıkları" saptanmıştır. Ayrıca, faktör analizi sonucuna göre "faktör yükleri .35'in altında kalan maddelerin ölçekten atılması" ölçütü esas alınmıştır<sup>(2,3,4,5,8,14,19,20)</sup>.

Bu analize göre; "taslak ölçek" başta 85 maddeden oluşmuştur. "Okul Kültürü" alt boyutunun 4. maddesi, "Öğretim Elemanlarının/Öğrencilerin Niteliği ve Niceliği" alt boyutunun 19. maddesi ve "Eğitim-Öğretim Sürecinde Öğretim Elemanlarının Etkinliği" alt boyutunun 52. maddesinin faktör yükünün düşük olması sebebiyle ölçekten atılmış, kalan maddeler tekrar aynı yöntemle analiz edilmiş ve "asıl ölçek" 82 maddeden oluşmuştur (EK 1).

### **BULGULAR**

Kalite Ölçeği'nin alt boyutlarına yönelik elde edilen bulgular tablolaştırılmış ve yorumları aşağısında yapılmıştır.

**Tablo 1: Öğrencilerin Üniversite ve Bölümlere Göre Dağılımı**

<b>ÜNİVERSİTE</b>	<b>f</b>	<b>%</b>
Muğla Üniversitesi Beden Eğitimi ve Spor Yüksekokulu	60	100
<b>BÖLÜM</b>	<b>f</b>	<b>%</b>
Beden Eğitimi ve Spor Öğretmenliği	43	71,7
Rekreasyon	17	28,3
Toplam	60	100

Öğrencilere yönelik geliştirilen kalite ölçeğinin geçerlik güvenirlik çalışmasına Muğla Üniversitesi Beden Eğitimi ve Spor Yüksekokulu'ndan 60 öğrencinin katıldığı, bu öğrencilerin 43'ünün (%71,7) Beden Eğitimi ve Spor Öğretmenliği Bölümü'nden, 17'sinin (%28,3) ise Rekreasyon Bölümü'nden oldukları görülmektedir (Tablo 1).

**Tablo 2: "Okul Kültürü" Alt Boyutuna Ait Faktör Analizi ve Alfa Katsayısı Sonuçları**

Madde No	Faktör Yükleri	Özdeğer	Varyansın %'si	KMO	Cronbach Alpha Katsayısı
16	.985	13,939	81,994	.919	.985
11	.984				
18	.977				
3	.973				
12	.967				
1	.963				
13	.959				
10	.957				
14	.956				
15	.951				
6	.892				
9	.884				
7	.877				
17	.802				
5	.796				
8	.693				
2	.692				

"Okul Kültürü" alt boyutu taslak ölçekte 18 maddeden oluşturulmuştur. Faktör analizi sonucunda, faktör yükü .35'in altında kalan 4. madde ölçekten atılmış ve kalan maddeler tekrar faktör analizine tabi tutulmuştur. Bunun sonucunda, kalan maddelerin faktör yüklerinin .692 ile .985 arasında yüksek bir değere sahip olduğu görülmektedir. Bunun yanında; alt boyutun öz değeri 13,939, açıkladığı toplam varyans ise 81,994 olup analiz açısından kabul edilebilir sınırlar içerisinde. Ayrıca, faktör analizinin anlamlılığı için kullanılan Kaiser-Meyer-Olkin ölçüm sonucu .919 olarak bulunmuş ve bunun da faktör analizinin uygulanabilirliği açısından mükemmel olduğu anlaşılmaktadır. Alt boyutun Alfa Katsayısı da .985'tir. Bu bulgu, alt boyutun iç tutarlılık düzeyinin yüksek derecede güvenilir olduğunun göstergesidir (Tablo 2).

Okul kültürü, okulun zamanla oluşturduğu bir yaşam tarzıdır. Oluşan bu kültür; içerisinde değerleri, inançları, tutumları, geleceğe ait beklentileri, davranışları ve eğilimleri barındırır. Böylece kültürün yaratacağı olumlu ortam, okulun tüm bireylerinin verim ve kalitesini yükseltecek, dışarıya karşı olumlu bir imaj yaratabilecektir. Bu alt boyut BESYO'lardaki okul kültürü düzeyinin belirlenmesinde faydalı olacağı söylenebilir.

**Tablo 3: "Öğretim Elemanları / Öğrencilerin Niteliği ve Niceliği" Alt Boyutuna Ait Faktör Analizi ve Alfa Katsayısı Sonuçları**

Madde No	Faktör Yükleri	Özdeğer	Varyansın %'si	KMO	Cronbach Alpha Katsayısı
20	.907	3,496	69,920	.799	.890
21	.892				
24	.889				
22	.753				
23	.722				

"Öğretim Elemanları / Öğrencilerin Niteliği ve Niceliği" alt boyutu taslak ölçekte 6 maddeden oluşturulmuştur. Faktör analizi sonucunda, faktör yükü .35'in altında kalan 19. madde ölçekten atılmış ve kalan maddeler tekrar faktör analizine tabi tutulmuştur. Bunun sonucunda, kalan maddelerin faktör yüklerinin .722 ile .907 arasında yüksek bir değere sahip olduğu görülmektedir. Bu alt boyutun öz değerinin 3,496, açıkladığı toplam varyansın ise 69,920 olması analiz açısından kabul edilebilir sınırlar içerisinde olduğunu göstermektedir. Ayrıca, faktör analizinin anlamlılığı için kullanılan Kaiser-Meyer-Olkin ölçüm sonucu .799 olarak bulunmuş ve bunun da faktör analizinin uygulanabilirliği açısından çok iyi olduğu anlaşılmaktadır. Alt boyuta ait Alfa Katsayısının .890 olması, iç tutarlılık düzeyinin yüksek derecede güvenilir olduğunu göstermektedir (Tablo 3).

Nitelikli bir eğitim hizmeti, ancak gereken nitelik ve nicelikteki öğretim elemanları ile gerçekleştirilebilir. Bunun yanında öğrencilerin okul seçiminin gerçek performansı ölçmesi, öğrenci seçiminin objektif kriterlere göre yapılması ve okulun kapasitesi kadar öğrenci alınmasının yapılması da eğitim kalitesini olumlu yönde etkileyeceği söylenebilir. Bu alt boyutta yer alan faktörlerin olumlu gelişmesi kurumun eğitim kalitesini yükseltmesi açısından gerekli olduğu düşünülmektedir.

**Tablo 4: "Ders Programları ve Yürütülmesi" Alt Boyutuna Ait Faktör Analizi ve Alfa Katsayısı Sonuçları**

Madde No	Faktör Yükleri	Özdeğer	Varyansın %'si	KMO	Cronbach Alpha Katsayısı
26	.937	6,289	78,614	.926	.960
25	.925				
31	.924				
29	.917				
30	.868				
28	.861				
32	.854				
27	.797				

"Ders Programları ve Yürütülmesi" alt boyutunun faktör analizi sonucunda, faktör yüklerinin .797 ile .937 arasında yüksek bir değere sahip olduğu görülmektedir. Bunun yanında; alt boyutun öz değeri 6,289, açıkladığı toplam varyans ise 78,614 olup analiz açısından kabul edilebilir sınırlar içerisinde. Ayrıca, faktör analizinin anlamlılığı için kullanılan Kaiser-Meyer-Olkin ölçüm sonucu .926 olarak bulunmuş ve bunun da faktör analizinin uygulanabilirliği açısından mükemmel olduğu anlaşılmaktadır. Alt boyuta ait Alfa Katsayısı .960'tır. Bu değer, alt boyuta ait iç tutarlılık düzeyinin yüksek derecede güvenilir olduğunu göstermektedir (Tablo 4).

Ders programı; öğretim programlarında yer alan bilgi kategorilerinin, disiplinlerin ve faaliyet alanlarının, eğitim amaçları ile ilişkili olan özel amaçlarını gerçekleştirmeleri için öğretim ilkelerini, konuların alt kategorilerini ve değerlendirme esaslarını içeren ve eğitim öğretim programlarındaki esasları öğrenci davranışına dönüştüren programdır. Ders programları, okulda geçen öğrenme sürecinin organize edilmesinde, kalite ve verimliliğin korunmasında etken araçların başında gelmektedir. Bu bağlamda eğitim ve öğretim etkinliklerinin en önemli öğelerinden biri olan ders programları ve yürütülmesi BESYO'larda dikkate alınması gereken konulardan birisini oluşturmaktadır.

**Tablo 5: "Eğitim-Öğretim Sürecinde Öğretim Elemanlarının Etkinliği" Alt Boyutuna Ait Faktör Analizi ve Alfa Katsayısı Sonuçları**

Madde No	Faktör Yükleri	Özdeğer	Varyansın %'si	KMO	Cronbach Alpha Katsayısı
35	.969	14,903	78,435	.934	.984
37	.957				
51	.954				
34	.925				
40	.921				
33	.913				
50	.913				
42	.903				
49	.899				
43	.897				
48	.894				
39	.885				
36	.879				
44	.876				
41	.859				
38	.805				
45	.791				
47	.783				
46	.768				

"Eğitim-Öğretim Sürecinde Öğretim Elemanlarının Etkinliği" alt boyutu taslak ölçekte 20 maddeden oluşturulmuştur. Faktör analizi sonucunda, faktör yükü .35'in altında kalan 52. madde ölçekten atılmış ve kalan maddeler tekrar faktör analizine tabi tutulmuştur. Bunun sonucunda, kalan maddelerin faktör yüklerinin .768 ile .969 arasında yüksek bir değere sahip olduğu görülmektedir. Bunun yanında; alt boyutun öz değeri 14,903, açıkladığı toplam varyans ise 78,435 olup analiz açısından kabul edilebilir sınırlar içerisinde. Ayrıca, faktör analizinin anlamlılığı için kullanılan Kaiser-Meyer-Olkin ölçüm sonucu .934 olarak bulunmuş ve bunun da faktör analizinin uygulanabilirliği açısından mükemmel olduğu anlaşılmaktadır. Alt boyutun Alfa Katsayısı da .984'tir. Bu bulgu, alt boyutun iç tutarlılık düzeyinin yüksek derecede güvenilir olduğunun göstergesidir (Tablo 5).

Öğretim elemanlarının eğitim öğretim sürecinde çağdaş eğitim bilimlerini ve teknolojilerini kullanması eğitim ve öğretim etkinliğini artıracaktır. Bu yolla da öğrencilerin daha nitelikli olarak yetiştirilmesi sağlanabilecektir.



**Tablo 6: "Fiziki Ortamlar" Alt Boyutuna Ait Faktör Analizi ve Alfa Katsayısı Sonuçları**

Madde No	Faktör Yükleri	Özdeğer	Varyansın %'si	KMO	Cronbach Alpha Katsayısı
54	.936	6,058	67,315	.907	.938
53	.894				
57	.866				
56	.857				
61	.851				
55	.784				
60	.770				
59	.757				
58	.629				

"Fiziki Ortamlar" alt boyutunun faktör yüklerinin .629 ile .936 arasında yüksek bir değere sahip olduğu görülmektedir. Bunun yanında; alt boyutun öz değeri 6,058 açıkladığı toplam varyans ise 67,315 olup analiz açısından kabul edilebilir sınırlar içerisinde. Ayrıca, faktör analizinin anlamlılığı için kullanılan Kaiser-Meyer-Olkin ölçüm sonucu .907 olarak bulunmuş ve bunun da faktör analizinin uygulanabilirliği açısından mükemmel olduğu anlaşılmaktadır. Alt boyuta ait Alfa Katsayısının .938 olması, bu alt boyuta ait iç tutarlılık düzeyinin yüksek derecede güvenilir olduğunu göstermektedir (Tablo 6).

Okullardaki fiziksel ortam öğrenci başarısı üzerinde etkili olmaktadır. BESYO'larda fiziki altyapının (bina, spor tesisleri, konferans salonu, laboratuvarlar vb.) yeterli olması durumunda kaliteli insan yetiştirilebileceğinden söz edilebilir.

**Tablo 7: "Ulaşılabilirlik ve İletişim" Alt Boyutuna Ait Faktör Analizi ve Alfa Katsayısı Sonuçları**

Madde No	Faktör Yükleri	Özdeğer	Varyansın %'si	KMO	Cronbach Alpha Katsayısı
63	.920	7,123	71,225	.936	.953
62	.906				
71	.887				
68	.874				
67	.867				
70	.848				
66	.829				
69	.825				
64	.753				
65	.705				

"Ulaşılabilirlik ve İletişim" alt boyutunun faktör yüklerinin .705 ile .920 arasında değişmekte olduğu, bunun da yüksek bir değer olduğu görülmektedir. Ayrıca, alt boyutun öz değeri 7,123, açıkladığı toplam varyans ise 71,225'dir. Bu değerler analiz açısından kabul edilebilir sınırlar içerisinde. Bunun yanında, faktör analizinin anlamlılığı için kullanılan Kaiser-Meyer-Olkin

ölçüm sonucunun .936 olması faktör analizinin uygulanabilirliği açısından mükemmel olduğunu göstermektedir. Alt boyutun Alfa Katsayısı da .953'tür. Bu bulgu, alt boyutun iç tutarlılık düzeyinin yüksek derecede güvenilir olduğunun göstergesidir (Tablo 7).

Yönetime ulaşabilme, laboratuvarları ve spor tesislerini rahatlıkla kullanabilme, internetten faydalanma ve okula rahat ulaşabilme faktörleri bir eğitim kurumunun kalite göstergelerinden biri olarak değerlendirilebilir. Bu bağlamda, BESYO'ların bu faktörlere yönelik hizmet derecesini yükseltmesi ile eğitimde niteliği artıracacağı söylenebilir.

**Tablo 8: "Öğrenci İşleri Hizmetleri" Alt Boyutuna Ait Faktör Analizi ve Alfa Katsayısı Sonuçları**

Madde No	Faktör Yükleri	Özdeğer	Varyansın %'si	KMO	Cronbach Alpha Katsayısı
72	.815	1,700	56,676	.612	.613
73	.765				
74	.672				

"Öğrenci İşleri Hizmetleri" alt boyutunun faktör yüklerinin .672 ile .815 arasında yüksek bir değere sahip olduğu görülmektedir. Bunun yanında; alt boyutun öz değeri 1,700, açıkladığı toplam varyans ise 56,676 olup analiz açısından kabul edilebilir sınırlar içerisinde. Öte yandan, faktör analizinin anlamlılığı için kullanılan Kaiser-Meyer-Olkin ölçüm sonucu .612 olarak bulunmuş ve bunun da faktör analizinin uygulanabilirliği açısından orta olduğu anlaşılmaktadır. Alt boyutun Alfa Katsayısı .613'tür. Bu bulgu, alt boyutun iç tutarlılık düzeyinin oldukça güvenilir olduğunun göstergesidir (Tablo 8).

Çağdaş yönetim anlayışı ve teknolojik gelişmeler doğrultusunda, öğrenci özlük işlerinde, daha kaliteli ve hızlı bir şekilde tüm öğrencilere hizmet sunulması BESYO öğrenci işleri biriminin başlıca görevi olarak değerlendirilebilir.

**Tablo 9: "Eğitim Destekleri, Kariyer Gelişim Olanakları, Eğitim Sonrasında İstihdam Durumu" Alt Boyutuna Ait Faktör Analizi ve Alfa Katsayısı Sonuçları**

Madde No	Faktör Yükleri	Özdeğer	Varyansın %'si	KMO	Cronbach Alpha Katsayısı
84	.973	8,483	77,116	.936	.966
83	.967				
81	.954				
77	.938				
85	.937				
75	.930				
80	.900				
78	.886				
76	.853				
79	.692				
82	.519				

"Eğitim Destekleri, Kariyer Gelişim Olanakları, Eğitim Sonrasında İstihdam Durumu" alt boyutunun faktör yüklerinin .519 ile .973 arasında değişmekte olduğu, bunun da yüksek bir değer olduğu görülmektedir. Bunun yanında; alt boyutun öz değeri 8,483, açıkladığı toplam varyans ise 77,116'dır. Bu değerler analiz açısından kabul edilebilir sınırlar içerisinde. Ayrıca, faktör analizinin anlamlılığı için kullanılan Kaiser-Meyer-Olkin ölçüm sonucu .936 olarak bulunmuş ve bunun da faktör analizinin uygulanabilirliği açısından mükemmel olduğu anlaşılmaktadır. Alt boyuta ait Alfa Katsayısının .966 olması, bu alt boyuta ait iç tutarlılık düzeyinin yüksek derecede güvenilir olduğunu göstermektedir (Tablo 9).

Eğitim destekleri ve kariyer gelişim olanaklarının üst düzeyde varlığı, öğrencilerin niteliklerini geliştirebilmeleri açısından BESYO'larda sunulması gereken hizmetlerden biri olarak görülmesi gerektiği söylenebilir.

#### **TARTIŞMA VE SONUÇ**

Her hizmet sektöründe olduğu gibi, eğitim kurumlarında da eğitim-öğretim hizmetleri kalitesi düzeyini anlamak için, müşterilerin buna yönelik algılarına bakmak gerekmektedir. Bu amaca yönelik hizmet kalitesinin ölçülmesinde ölçüm aracı olarak anket ve ölçeklerden yararlanılmaktadır. Bu bağlamda BAŞ<sup>(6)</sup>, sunulan hizmetlerin değerlendirilmesinde müşteri algılarının kullanılabilmesi için, bu amaçla kullanılacak ölçüm araçlarının geçerli ve güvenilir olması gerektiğini ifade etmektedir. Bundan hareketle, Beden Eğitimi ve Spor Yüksekokulları'nda eğitim hizmetleri kalitesi düzeyinin belirlenebilmesi için öğrencilere yönelik geliştirilen bu kalite ölçeğinin geçerlik güvenilirlik analizinin yapılması gerekliliği ortaya çıkmıştır.

Bu araştırmada veri toplama aracı olarak geliştirilen ölçeğin yapı geçerliliği için Faktör Analizi, güvenilirliği için de Cronbach Alpha Güvenirlik katsayısı uygulamasının yapılması sonucunda ortaya çıkan tabloya göre; öğrencilere yönelik hazırlanan taslak ölçekten 4., 19. ve 52. maddeler faktör yükleri .35'in altında kaldığı için ölçekten atılmış ve mevcut maddeler tekrar numaralandırılmıştır. Aynı yöntemle tekrar analiz sonucunda öğrencilere yönelik hazırlanan ölçek 8 boyut içerisinde yer alan 82 maddeden oluşmuştur.

Beden Eğitimi ve Spor Yüksekokulları'nda, eğitim hizmetlerinin en önemli müşterileri içerisinde yer alan öğrencilerin, eğitim-öğretim süreci içerisinde sunulan hizmetlere karşı memnuniyetlerinin artması, toplum için gerekli olan nitelikli insan gücünün yetiştirilmesini sağlayacaktır. Bu bakımdan, eğitim hizmetlerinde kalitenin gerekli ve vazgeçilemez bir unsur olduğu ön kabulünden hareket ederek, öğrencilerin kalite algılamalarının incelenmesi sonucunda, Beden Eğitimi ve Spor Yüksekokulları'nın sunduğu eğitim hizmetleri kalitesinin hangi düzeyde olduğunun belirlenmesi, dolayısıyla kurumsal gelişim ve yenilenmede bir itici güç oluşturması açısından bu ölçeğin yararlı olacağı düşünülmektedir.

Sonuç olarak Beden Eğitimi ve Spor Yüksekokulları, sunmakta olduğu eğitim hizmetleri kalitesi düzeyini belirlemede bu ölçeği kullanabilecekleri söylenebilir. Öte yandan, bilim ve teknolojinin ilerlemesiyle birlikte, zaman içerisinde Beden Eğitimi ve Spor Yüksekokulları'nın yeni gereksinimleri ortaya çıkabilir. İşte bu gereksinimler, kalite ölçeğine entegre edilmek suretiyle tekrar güncelleştirilebilir.

**KAYNAKLAR**

1. AĞAOĞLU, E.: Sınıf Yönetimiyle İlgili Genel Olgular. Sınıf Yönetimi. Pegem A Yayıncılık, Ankara, 2002, s:4.
2. AKGÜL, A., ÇEVİK, O.: İstatistiksel Analiz Teknikleri. Emek Ofset Ltd. Şti., Ankara, 2003, s:417-423.
3. BALCI, A.: Sosyal Bilimlerde Araştırma. 72 TDFO Bilgisayar-Yayıncılık San. Tic. Ltd. Şti., Ankara, 1997, s:118-126.
4. BALCI, A.: Yüksek Öğretimde Toplam Kalite Yönetimi Ölçeği. Kuram ve Uygulamada Eğitim Yönetimi. Sayı 15, Yaz 1998, s:326.
5. BAŞ, T.: Anket. Seçkin Yayıncılık, Ankara, 2001, s:191-196.
6. BOZKURT, R., ODAMAN, A.: ISO 9000 Kalite Güvence Sistemleri. MPM Yayınları No:549, Ankara, 1995, s:4.
7. BURSALIOĞLU, Z.: Okul Yönetiminde Yeni Yapı ve Davranış. Ankara Üniversitesi Eğitim Fakültesi, Ankara, 1987, s:23.
8. BÜYÜKÖZTÜRK, Ş.: Faktör Analizi: Temel Kavramlar ve Ölçek Geliştirmede Kullanımı. Kuram ve Uygulamada Eğitim Yönetimi. Yıl 8, Sayı 32, Güz 2002, s:470-473.
9. CAFOĞLU, Z.: Eğitimde Toplam Kalite Yönetimi. Avni Akyol Kültür ve Eğitim Vakfı Yayınları, İstanbul, 1996, s:112.
10. CAFOĞLU, Z.: Öğretmen Algısında Kaliteli Okul. Milli Eğitim Dergisi, Sayı 137, Ankara, 1998, s:124.
11. EROĞLU, E.: Yükseköğretimde Hizmet Kalitesi. Nobel yayın ve Dağıtım, Ankara, 2004, s:15.
12. FİDAN, N.: Okulda Öğrenme ve Öğretme. Alkım Yayınları, Ankara, 1985, s:6.
13. GÖKÇÜMEN, A., YENERSOY, G., SARALOĞLU, T. ve KOÇAK, C., (1999), "Belediyelerde Toplam Kalite Yönetimi Temel Eğitimleri El Kitabı", Kalder Yayın No: 27, Rota Yayın, İstanbul, s: 27.
14. JOSEPH, F.H., ROLPIN, E.A., RONALD, L.T., WILLIAM, C.B.: Multivariate Data Analysis. Prentice Hall, New Jersey, 1998, s:100-110.
15. KARSLI, M.D., (1997), "Teknik Eğitimin Yönetimi ve Kalite", Eğitim Yönetimi Dergisi, Pegem Yayıncılık, Ankara, s:209.
16. MERGEN, E., GRANT, D., WIDRICK, S.M.: Quality Management Applied to Higher Education. Total Quality Management, Vol 11, No:3, 2000, s:345.
17. MULUK, F.Z., BURCU, E., ve DANACIOĞLU, N., (2000), Kalder Yayın No: 30, Rota Yayın, İstanbul, s: 5.
18. NACAĞCI, N.: "Eğitimde Toplam Kalite Yönetim Felsefesinin Müzik Öğretmeni Yetiştiren Kurumlarda Gerekliliği", Milli Eğitim Dergisi, Ankara, Güz 2004, s:164.
19. ÖNER, N.: Türkiye'de Kullanılan Psikolojik Testler. İstanbul, 1997, s:16-18.
20. ÖZDAMAR, K.: Paket Programlar İle İstatistiksel Veri Analizi. Etam A.Ş. Matbaa Tesisleri, Eskişehir, 1999, s:513.
21. PARASURAMAN, A., ZEITHAML, V.A., BERRY, L.L.: "Communaciation and Control Processes in the Delivery of Service Quality". Journal of Marketing, 52, 1988, s:41.
22. TEMEL, A., (1999), Eğitimde Toplam Kalite Yönetimi, Milli Eğitim, S:149, s:48.
23. ZENGİN, E., ERDAL, A.: "Hizmet Sektöründe Toplam Kalite Yönetimi". Journal of Qafqaz University, Volume III, Number I, 2000, s:47.