

T.C
FIRAT ÜNİVERSİTESİ
SAĞLIK BİLİMLERİ ENSTİTÜSÜ
BEDEN EĞİTİMİ VE SPOR ANABİLİM DALI

BEDEN EĞİTİMİ VE SPOR YÜKSEKOKULUNUN
TOPLAM KALİTE YÖNETİMİ BAKIMINDAN
DEĞERLENDİRİLMESİ (FIRAT ÜNİVERSİTESİ
ÖRNEĞİ)

Yüksek Lisans Tezi
Metin YILDIZ

2013-ELAZIĞ

ONAY SAYFASI

Sağlık Bilimleri Enstitüsü Müdürü

Bu tez Yüksek Lisans Tezi standartlarına uygun bulunmuştur.

Prof. Dr. Cengiz ARSLAN
Müdür

Anabilim Dalı Başkanı

Tez tarafımızdan okunmuş, kapsam ve kalite yönünden Yüksek Lisans/Doktora

Tezi olarak kabul edilmiştir.

Yrd. Doç. Dr. Cemal GÜNDOĞDU

Danışman

Yüksek Lisans Sınavı Jüri Üyeleri

Yrd. Doç. Dr. Cemal GÜNDOĞDU

Yrd. Doç. Dr. Osman ALTUNGÖZ

Yrd. Doç. Dr. Eygüp YILDIZIM

Yrd. Doç. Dr. Yonca S. BİKER

Yrd. Doç. Dr. Nuriye BİLİR

TEŞEKKÜR

Yüksek lisans öğrenimim süresince ve tez çalışmamda benden desteğini esirgemeyen ve her konuda destek olan danışmanım Yrd. Doç. Dr. Cemal GÜNDOĞDU'ya, istatistiksel analiz konusunda yardımlarını esirgemeyen istatistik bölümü öğretim üyesi Yrd. Doç. Dr. Nurhan HALİSDEMİR'e, değerli kardeşim Kürşad Nuri BAYDİLİ'ye, tez çalışmam için gerekli görüş ve önerilerini esirgemeyen Beden Eğitimi ve Spor Yüksekokulu öğretim elemanlarına ve tüm zor günlerimde olduğu gibi her türlü desteklerini esirgemeyen aileme gönülden şükranlarımı sunarım.

İÇİNDEKİLER

BAŞLIK SAYFASI	i
ONAY SAYFASI	ii
TEŞEKKÜR.....	iii
İÇİNDEKİLER.....	iv
TABLO LİSTESİ.....	vi
KISALTMALAR	xv
1. ÖZET.....	1
2. ABSTRACT	2
3. GİRİŞ	3
3.1.Kalite Kavramı.....	3
3.1.1. Kalitenin Özellikleri.....	5
3.1.2.Toplam Kalite Yönetimi	6
3.1.3. Toplam Kalite Yönetimi'nin İlkeleri.....	7
3.1.3.1. Üst Yönetimin Liderliği ve Sorumluluğu.....	7
3.1.3.2. Kurum Kültürü.....	9
3.1.3.3. Vizyon ve Misyon.....	10
3.1.3.4. Tam Katılım ve Takım Çalışması.....	10
3.1.3.5. Sürekli Gelişme ve İyileştirme.....	11
3.1.3.6. Süreç Yönetimi ve Süreç Performansını Geliştirme	12
3.1.3.7. Müşteri Tatmini.....	13
3.1.3.8. Önce İnsan Anlayışı ve Birey Kalitesi	15
3.1.3.9. Toplumsal Sorumluluk	16
3.1.4. Yüksek Öğretimde Toplam Kalite Yönetiminin Temelleri.....	17
3.1.4.1. Müşteri Memnuniyeti.....	17
3.1.4.2. Önce İnsan Anlayışı	19
3.1.4.3. Tam Katılım.....	19
3.1.4.4. Sürekli Gelişme.....	20
3.1.4.5. Takım Çalışması.....	21
3.2. Spor Kavramı	22
3.2.1. Spor Eğitiminde Toplam Kalite.....	24
3.2.2. Türkiye'de Spor Eğitimi	25

3.3. Eğitimde Toplam Kalite Yönetimi	26
3.3.1. Eğitimde Toplam Kalite Yönetimi Unsurları	33
3.3.1.1. Öğretmen	33
3.3.1.2. Öğrenciler	34
3.3.1.3. Öğrenen Okul.....	34
3.3.1.4. Sınıf Yönetiminde Kalite.....	35
3.3.1.5. Değerlendirme.....	36
4. GEREÇ-YÖNTEM.....	39
4.1. Araştırma Grubunun Özellikleri	39
4.2. Veri Toplama Araçları	39
4.3. Verilerin Toplanma Yöntemi.....	40
4.4. Verilerin Analizi	41
5. BULGULAR.....	42
6. TARTIŞMA.....	100
7. KAYNAKLAR.....	117
8. EKLER.....	121
9. ÖZGEÇMİŞ	126

TABLO LİSTESİ

Tablo 1. Araştırmada uygulanan "Öğrenci memnuniyeti" anketinin bölümleri tablosu	40
Tablo 2. Araştırmaya katılan öğrencilerin cinsiyetlerine göre dağılımları tablosu	42
Tablo 3. Araştırmaya katılan öğrencilerin yaş aralıklarına göre dağılımları tablosu	42
Tablo 4. Araştırmaya katılan öğrencilerin bölümlerine göre dağılımları tablosu	42
Tablo 5. Araştırmaya katılan öğrencilerin sınıflarına göre dağılımları tablosu	43
Tablo 6. Araştırmaya katılan öğrencilerin memleketlerine göre dağılımları tablosu	43
Tablo 7. Araştırmaya katılan öğretim elemanlarının cinsiyetlerine göre dağılımları tablosu	43
Tablo 8. Araştırmaya katılan öğretim elemanlarının medeni durumlarına göre dağılımları tablosu	44
Tablo 9. Araştırmaya katılan öğretim elemanlarının unvanlarına göre dağılımları tablosu	44
Tablo 10. Araştırmaya katılan öğretim elemanlarının “Çalışan Memnuniyeti” anketinde yer alan sorulara verdikleri cevapların ortalamaları ve standart sapmaları tablosu	45
Tablo 11. Araştırmaya katılan öğrencilerin “Öğrenci Memnuniyeti” anketinde yer alan sorulara verdikleri cevapların ortalamaları ve standart sapmaları tablosu	52
Tablo 12. Araştırmaya katılan öğrencilerin “Ulaşılabilirlik ve İletişim” başlığı altında yer alan sorulara verdikleri cevapların cinsiyetlerine göre ortalamaları ve standart sapmaları tablosu	55

Tablo 13. Araştırmaya katılan öğrencilerin “Dilek, Öneri ve Şikâyetler” başlığı altında yer alan sorulara verdikleri cevapların cinsiyetlerine göre ortalamaları ve standart sapmaları tablosu	55
Tablo 14. Araştırmaya katılan öğrencilerin “Güvenilirlik” başlığı altında yer alan sorulara verdikleri cevapların cinsiyetlerine göre ortalamaları ve standart sapmaları tablosu	56
Tablo 15. Araştırmaya katılan öğrencilerin “Güvenlik” başlığı altında yer alan sorulara verdikleri cevapların cinsiyetlerine göre ortalamaları ve standart sapmaları tablosu	56
Tablo 14. Araştırmaya katılan öğrencilerin “Kararlara Katılım” başlığı altında yer alan sorulara verdikleri cevapların cinsiyetlerine göre ortalamaları ve standart sapmaları tablosu	57
Tablo 15. Araştırmaya katılan öğrencilerin “Öğrenci İşleri” başlığı altında yer alan sorulara verdikleri cevapların cinsiyetlerine göre ortalamaları ve standart sapmaları tablosu	57
Tablo 16. Araştırmaya katılan öğrencilerin “Eğitim/Öğretim faaliyetleri(Ders programları)” başlığı altında yer alan sorulara verdikleri cevapların cinsiyetlerine göre ortalamaları ve standart sapmaları tablosu	58
Tablo 17. Araştırmaya katılan öğrencilerin “Eğitim/Öğretim Faaliyetleri (Yöntem ve Teknikler)” başlığı altında yer alan sorulara verdikleri cevapların cinsiyetlerine göre ortalamaları ve standart sapmaları tablosu	58
Tablo 18. Araştırmaya katılan öğrencilerin “Eğitim/Öğretim Faaliyetleri(Ders Araç ve Gereçleri)” başlığı altında yer alan sorulara verdikleri cevapların cinsiyetlerine göre ortalamaları ve standart sapmaları tablosu	59
Tablo 19. Araştırmaya katılan öğrencilerin “Ders Arası” başlığı altında yer alan sorulara verdikleri cevapların cinsiyetlerine göre ortalamaları ve standart sapmaları tablosu	59

Tablo 20. Araştırmaya katılan öğrencilerin “Okulun Fiziki Ortamı” başlığı altında yer alan sorulara verdikleri cevapların cinsiyetlerine göre ortalamaları ve standart sapmaları tablosu	60
Tablo 21. Araştırmaya katılan öğrencilerin “Okulun Sosyal Ortamı (Kantin, Sosyal Etkinlik)” başlığı altında yer alan sorulara verdikleri cevapların cinsiyetlerine göre ortalamaları ve standart sapmaları tablosu	60
Tablo 22. Araştırmaya katılan öğrencilerin “Değerlendirme, Ödül, Teşekkür ve Takdir Belgeleri” başlığı altında yer alan sorulara verdikleri cevapların cinsiyetlerine göre ortalamaları ve standart sapmaları tablosu	61
Tablo 23. Araştırmaya katılan öğrencilerin “Olumlu Davranış kazanma ve Eğitim” başlığı altında yer alan sorulara verdikleri cevapların cinsiyetlerine göre ortalamaları ve standart sapmaları tablosu	61
Tablo 24. Araştırmaya katılan öğrencilerin “Ulaşılabilirlik ve İletişim” başlığı altında yer alan sorulara verdikleri cevapların yaş gruplarına göre ortalamaları ve standart sapmaları tablosu	62
Tablo 25. Araştırmaya katılan öğrencilerin “Dilek, Öneri ve Şikâyetler” başlığı altında yer alan sorulara verdikleri cevapların yaş gruplarına göre ortalamaları ve standart sapmaları tablosu	62
Tablo 26. Araştırmaya katılan öğrencilerin “Güvenilirlik” başlığı altında yer alan sorulara verdikleri cevapların yaş gruplarına göre ortalamaları ve standart sapmaları tablosu	63
Tablo 27. Araştırmaya katılan öğrencilerin “Güvenlik” başlığı altında yer alan sorulara verdikleri cevapların yaş gruplarına göre ortalamaları ve standart sapmaları tablosu	63
Tablo 28. Araştırmaya katılan öğrencilerin “Kararlara Katılım” başlığı altında yer alan sorulara verdikleri cevapların yaş gruplarına göre ortalamaları ve standart sapmaları tablosu	64

Tablo 29. Araştırmaya katılan öğrencilerin “ Öğrenci İşleri ” başlığı altında yer alan sorulara verdikleri cevapların yaş gruplarına göre ortalamaları ve standart sapmaları tablosu	64
Tablo 30. Araştırmaya katılan öğrencilerin “ Eğitim/Öğretim faaliyetleri(Ders programları) ” başlığı altında yer alan sorulara verdikleri cevapların yaş gruplarına göre ortalamaları ve standart sapmaları tablosu	65
Tablo 31. Araştırmaya katılan öğrencilerin “ Eğitim/Öğretim Faaliyetleri (Yöntem ve Teknikler) ” başlığı altında yer alan sorulara verdikleri cevapların yaş gruplarına göre ortalamaları ve standart sapmaları tablosu	65
Tablo 32. Araştırmaya katılan öğrencilerin “ Eğitim/Öğretim Faaliyetleri(Ders Araç ve Gereçleri) ” başlığı altında yer alan sorulara verdikleri cevapların yaş gruplarına göre ortalamaları ve standart sapmaları tablosu	66
Tablo 33. Araştırmaya katılan öğrencilerin “Ders Arası” başlığı altında yer alan sorulara verdikleri cevapların yaş gruplarına göre ortalamaları ve standart sapmaları tablosu	66
Tablo 34. Araştırmaya katılan öğrencilerin “ Okulun Fiziki Ortamı ” başlığı altında yer alan sorulara verdikleri cevapların yaş gruplarına göre ortalamaları ve standart sapmaları tablosu	67
Tablo 35. Araştırmaya katılan öğrencilerin “ Okulun Sosyal Ortamı (Kantin, Sosyal Etkinlik) ” başlığı altında yer alan sorulara verdikleri cevapların yaş gruplarına göre ortalamaları ve standart sapmaları tablosu	67
Tablo 36. Araştırmaya katılan öğrencilerin “Değerlendirme, Ödül, Teşekkür ve Takdir Belgeleri” başlığı altında yer alan sorulara verdikleri cevapların yaş gruplarına göre ortalamaları ve standart sapmaları tablosu	68

Tablo 37. Araştırmaya katılan öğrencilerin “ Olumlu Davranış kazanma ve Eğitim ” başlığı altında yer alan sorulara verdikleri cevapların yaş gruplarına göre ortalamaları ve standart sapmaları tablosu	68
Tablo 38. Araştırmaya katılan öğrencilerin “ Ulaşılabilirlik ve İletişim ” başlığı altında yer alan sorulara verdikleri cevapların memleketlerine göre ortalamaları ve standart sapmaları tablosu	69
Tablo 39. Araştırmaya katılan öğrencilerin “ Dilek Öneri ve Şikâyetler ” başlığı altında yer alan sorulara verdikleri cevapların memleketlerine göre ortalamaları ve standart sapmaları tablosu	69
Tablo 40. Araştırmaya katılan öğrencilerin “ Güvenilirlik ” başlığı altında yer alan sorulara verdikleri cevapların memleketlerine göre ortalamaları ve standart sapmaları tablosu	70
Tablo 41. Araştırmaya katılan öğrencilerin “ Güvenlik ” başlığı altında yer alan sorulara verdikleri cevapların memleketlerine göre ortalamaları ve standart sapmaları tablosu	70
Tablo 42. Araştırmaya katılan öğrencilerin “ Kararlara Katılım ” başlığı altında yer alan sorulara verdikleri cevapların memleketlerine göre ortalamaları ve standart sapmaları tablosu	70
Tablo 43. Araştırmaya katılan öğrencilerin “ Öğrenci İşleri ” başlığı altında yer alan sorulara verdikleri cevapların memleketlerine göre ortalamaları ve standart sapmaları	71
Tablo 44. Araştırmaya katılan öğrencilerin “ Eğitim/Öğretim faaliyetleri(Ders programları) ” başlığı altında yer alan sorulara verdikleri cevapların memleketlerine göre ortalamaları ve standart sapmaları tablosu	71
Tablo 45. Araştırmaya katılan öğrencilerin “ Eğitim/Öğretim Faaliyetleri (Yöntem ve Teknikler) ” başlığı altında yer alan sorulara verdikleri cevapların memleketlerine göre ortalamaları ve standart sapmaları tablosu	72

Tablo 46. Araştırmaya katılan öğrencilerin “Eğitim/Öğretim Faaliyetleri(Ders Araç ve Gereçleri)” başlığı altında yer alan sorulara verdikleri cevapların memleketlerine göre ortalamaları ve standart sapmaları tablosu	72
Tablo 47. Araştırmaya katılan öğrencilerin “Ders Arası” başlığı altında yer alan sorulara verdikleri cevapların memleketlerine göre ortalamaları ve standart sapmaları tablosu	73
Tablo 48. Araştırmaya katılan öğrencilerin “Okulun Fiziki Ortamı” başlığı altında yer alan sorulara verdikleri cevapların memleketlerine göre ortalamaları ve standart sapmaları tablosu	73
Tablo 49. Araştırmaya katılan öğrencilerin “Okulun Sosyal Ortamı (Kantin, Sosyal Etkinlik)” başlığı altında yer alan sorulara verdikleri cevapların memleketlerine göre ortalamaları ve standart sapmaları tablosu	74
Tablo 50. Araştırmaya katılan öğrencilerin “Değerlendirme, Ödül, Teşekkür ve Takdir Belgeleri” başlığı altında yer alan sorulara verdikleri cevapların memleketlerine göre ortalamaları ve standart sapmaları tablosu	74
Tablo 51. Araştırmaya katılan öğrencilerin “Olumlu Davranış kazanma ve Eğitim” başlığı altında yer alan sorulara verdikleri cevapların memleketlerine göre ortalamaları ve standart sapmaları tablosu	75
Tablo 52. Araştırmaya katılan öğrencilerin “Ulaşılabilirlik ve İletişim” başlığı altında yer alan sorulara verdikleri cevapların bölümlerine göre ortalamaları ve standart sapmaları tablosu	75
Tablo 53. Araştırmaya katılan öğrencilerin “Dilek Öneri ve Şikâyetler” başlığı altında yer alan sorulara verdikleri cevapların bölümlerine göre ortalamaları ve standart sapmaları tablosu	76
Tablo 54. Araştırmaya katılan öğrencilerin “Güvenirlilik” başlığı altında yer alan sorulara verdikleri cevapların bölümlerine göre ortalamaları ve standart sapmaları tablosu	76

Tablo 55. Araştırmaya katılan öğrencilerin “Güvenlik” başlığı altında yer alan sorulara verdikleri cevapların bölümlerine göre ortalamaları ve standart sapmaları tablosu	77
Tablo 56. Araştırmaya katılan öğrencilerin “Kararlara Katılım” başlığı altında yer alan sorulara verdikleri cevapların bölümlerine göre ortalamaları ve standart sapmaları tablosu	77
Tablo 57. Araştırmaya katılan öğrencilerin “Öğrenci İşleri” başlığı altında yer alan sorulara verdikleri cevapların bölümlerine göre ortalamaları ve standart sapmaları tablosu	78
Tablo 58. Araştırmaya katılan öğrencilerin “Eğitim/Öğretim faaliyetleri (Ders programları)” başlığı altında yer alan sorulara verdikleri cevapların bölümlerine göre ortalamaları ve standart sapmaları	78
Tablo 59. Araştırmaya katılan öğrencilerin “Eğitim/Öğretim Faaliyetleri (Yöntem ve Teknikler)” başlığı altında yer alan sorulara verdikleri cevapların bölümlerine göre ortalamaları ve standart sapmaları tablosu	79
Tablo 60. Araştırmaya katılan öğrencilerin “Eğitim/Öğretim Faaliyetleri(Ders Araç ve Gereçleri)” başlığı altında yer alan sorulara verdikleri cevapların bölümlerine göre ortalamaları ve standart sapmaları tablosu	79
Tablo 61. Araştırmaya katılan öğrencilerin “Ders Arası” başlığı altında yer alan sorulara verdikleri cevapların bölümlerine göre ortalamaları ve standart sapmaları tablosu	80
Tablo 62. Araştırmaya katılan öğrencilerin “Okulun Fiziki Ortamı” başlığı altında yer alan sorulara verdikleri cevapların bölümlerine göre ortalamaları ve standart sapmaları tablosu	80
Tablo 63. Araştırmaya katılan öğrencilerin “Okulun Sosyal Ortamı (Kantin, Sosyal Etkinlik)” başlığı altında yer alan sorulara verdikleri cevapların bölümlerine göre ortalamaları ve standart sapmaları tablosu	81

Tablo 64. Araştırmaya katılan öğrencilerin “Okulun Sosyal Ortamı (Kantin, Sosyal Etkinlik)” başlığı altında yer alan sorulara verdikleri cevapların bölümlerine göre ortalamaları ve standart sapmaları tablosu	81
Tablo 65. Araştırmaya katılan öğrencilerin “Okulun Sosyal Ortamı (Kantin, Sosyal Etkinlik)” başlığı altında yer alan sorulara verdikleri cevapların bölümlerine göre ortalamaları ve standart sapmaları tablosu	82
Tablo 66. Araştırmaya katılan öğrencilerin “Ulaşılabilirlik ve İletişim” başlığı altında yer alan sorulara verdikleri cevapların sınıflarına göre ortalamaları ve standart sapmaları	82
Tablo 67. Araştırmaya katılan öğrencilerin “Dilek, Öneri ve Şikâyet” başlığı altında yer alan sorulara verdikleri cevapların sınıflarına göre ortalamaları ve standart sapmaları tablosu	83
Tablo 68. Araştırmaya katılan öğrencilerin “Güvenirlilik” başlığı altında yer alan sorulara verdikleri cevapların sınıflarına göre ortalamaları ve standart sapmaları tablosu	83
Tablo 69. Araştırmaya katılan öğrencilerin “Güvenlik” başlığı altında yer alan sorulara verdikleri cevapların sınıflarına göre ortalamaları ve standart sapmaları tablosu	84
Tablo 70. Araştırmaya katılan öğrencilerin “Kararlara Katılım” başlığı altında yer alan sorulara verdikleri cevapların sınıflarına göre ortalamaları ve standart sapmaları tablosu	84
Tablo 71. Araştırmaya katılan öğrencilerin “Öğrenci İşleri” başlığı altında yer alan sorulara verdikleri cevapların sınıflarına göre ortalamaları ve standart sapmaları tablosu	85
Tablo 72. Araştırmaya katılan öğrencilerin “Eğitim-Öğretim Faaliyetleri” başlığı altında yer alan sorulara verdikleri cevapların sınıflarına göre ortalamaları ve standart sapmaları tablosu	85

Tablo 73. Araştırmaya katılan öğrencilerin “ Yöntem ve Teknikler ” başlığı altında yer alan sorulara verdikleri cevapların sınıflarına göre ortalamaları ve standart sapmaları tablosu	86
Tablo 74. Araştırmaya katılan öğrencilerin “ Ders Araç ve Gereçleri ” başlığı altında yer alan sorulara verdikleri cevapların sınıflarına göre ortalamaları ve standart sapmaları tablosu	86
Tablo 75. Araştırmaya katılan öğrencilerin “ Ders Arası ” başlığı altında yer alan sorulara verdikleri cevapların sınıflarına göre ortalamaları ve standart sapmaları tablosu	87
Tablo 76. Araştırmaya katılan öğrencilerin “ Okulun Fiziki Ortamı ” başlığı altında yer alan sorulara verdikleri cevapların sınıflarına göre ortalamaları ve standart sapmaları tablosu	87
Tablo 77. Araştırmaya katılan öğrencilerin “ Okul Kantini ” başlığı altında yer alan sorulara verdikleri cevapların sınıflarına göre ortalamaları ve standart sapmaları	88
Tablo 78. Araştırmaya katılan öğrencilerin “ Ödüllendirme ” başlığı altında yer alan sorulara verdikleri cevapların sınıflarına göre ortalamaları ve standart sapmaları tablosu	88
Tablo 79. Araştırmaya katılan öğrencilerin “ Olumlu Davranış Kazanımı ” başlığı altında yer alan sorulara verdikleri cevapların sınıflarına göre ortalamaları ve standart sapmaları tablosu	89
Tablo 80. Memleketlere göre Chaid Analizi sonuçları tablosu	90
Tablo 81. Sınıflara göre Chaid Analizi sonuçları tablosu	92
Tablo 82. Bölümlere göre Chaid Analizi sonuçları tablosu	94
Tablo 83. Cinsiyetlere göre Chaid Analizi sonuçları tablosu	96
Tablo 84. Yaşlara göre Chaid Analizi sonuçları tablosu	98

KISALTMALAR

BESYO : Beden Eğitimi ve Spor Yüksekokulu

M.Ö. : Milattan önce

TKY : Toplam Kalite Yönetimi

1. ÖZET

Bu çalışmanın amacı, Fırat Üniversitesi Beden Eğitimi ve Spor Yüksekokulu öğrencilerinin ve öğretim elamanlarının memnuniyet derecelerinin saptanması ve yeterliliklerinin tespitidir.

Araştırma evreni, Fırat Üniversitesi Beden Eğitimi Spor Yüksekokulu'nda öğrenim gören 817 öğrenci ve Fırat Üniversitesi Beden Eğitimi Spor Yüksekokulu'nda görev yapan 21 öğretim elemanından oluşmaktadır.

Araştırmamızın örneklemini ise Fırat Üniversitesi Beden Eğitimi ve Spor Yüksekokulu Beden Eğitimi ve Spor Öğretmenliği, Spor Yöneticiliği ve Antrenörlük Eğitimi Anabilim Dalında öğrenim gören tesadüfi yöntemle seçilmiş 291'i erkek, 173'ü bayan olmak üzere 464 öğrenci ve 20 öğretim elamanından oluşmaktadır. Çalışma grubu; 3 farklı programda öğrenim gören birinci, ikinci, üçüncü ve dördüncü sınıf öğrencileridir.

Çalışmada öğrencilere 14 bölüm ve 45 sorudan oluşan öğrenci memnuniyeti anketinden öğretim elamanları için ise 38 sorudan oluşan çalışan memnuniyeti anketinden yararlanılmıştır. Araştırma sonuçları genel olarak değerlendirildiğinde; ana başlıklarıyla 3 grup problem tespit edilmiş ve çözüm yolları önerilmiştir. Bunlar; fiziki altyapı ve kullanılan araç ve gereçler, öğretim yöntemleri, başarının değerlendirme kriterleridir.

Fırat Üniversitesinde Beden Eğitimi ve Spor Yüksekokulunun Toplam kalite yönetimi bakımından değerlendirilmesi sonucunda; eğitimde toplam kalitenin artırılması için sadece öğretim elemanı ve öğrenci odaklı düşünülmemesi, bunun yanı sıra fiziki ve sosyal imkânların da göz önünde bulundurulması gerektiği söylenebilir.

Anahtar Kelimeler: Beden Eğitimi ve Spor Yüksek Okulu, Toplam Kalite Yönetimi, Öğrenci Memnuniyeti, Çalışan Memnuniyeti

2.ABSTRACT

EVALUATION OF THE ACADEMY OF PHYSICAL EDUCATION AND SPORTS OF FIRAT UNIVERSITY IN TERMS OF TOTAL QUALITY MANAGEMENT (FIRAT UNIVERSITY EXAMPLE)

The purpose of the study is to identify the satisfaction levels of the students and the staff of the Academy of Physical Education and Sports of Firat University.

The population of the study comprises 817 students receiving education at the Academy of Physical Education and Sports of Firat University, and 21 academic staff working here.

The sample of the study is composed of 464 students, with selected coincidental method 291 males and 173 females, studying at the departments of the Physical Education and Sports Teaching and the Sports Management and the Coaching of the Firat University, Academy of Physical Education and Sports, and 20 academic staff working here. The sample includes first, second, third and fourth year students studying at three different programs.

A student-satisfaction questionnaire made up of 14 sections and 45 questions, and a staff-satisfaction questionnaire consisting of 38 questions have been implemented. When the results are evaluated in general terms, three groups of problem are identified and some solutions are suggested. These are the criteria of physical background, equipment's, teaching methods and evaluation of success.

As a result of the evaluation of the total quality management of Firat University, Physical Education and Sport Collage, it can say that the physical and social acilities as well as lecturer and student centered have to be considered to improve the total quality management.

Key Words: the Academy of Physical Education and Sports, Total Quality Management, Student Satisfaction, Staff Satisfaction.

3.GİRİŞ

Toplam Kalite Yönetimi, günümüzde etkisini ve önemini arttırarak vazgeçilmez bir paradigmaya dönüşmektedir. Globalleşme ile adeta küçük bir kasabaya dönüşen dünyamızda, uluslararası şirketlerden Kobilere değin çok geniş bir yelpazede iş hayatının aktif oyuncularının varlığın devamı, sürekliliği ve karlılığı adına bir paroladır adeta Toplam Kalite Yönetimi. Yakın geçmiş ve günümüz gerçekleri dikkate alındığında rekabet ortamında kurumsal kalıcılık ve müşteri memnuniyeti adına dikkatle anlaşılmaması ve hayata geçirilmesi zorunlu bir değerler bütünüdür (1).

Belirli yeteneklere sahip nitelikli insanı yetiştirme çabası, bütün eğitim kurumları için önemli problemler arasındadır. Özellikle bütün ülkelerin birbirlerine kapılarının aralandığı şu günlerde, eğitimde belirli standartlara sahip olma önemli ayrıcalıklar sağlamaktadır. Eğitimde standartları sağlayabilmek için de sistem içerisinde belirli bir işlerliği oturtabilmek gerekmektedir. Bu işlerliği sağlayabilmek için de eğitimde toplam kalite uygulamasının bir an önce uygulamaya geçirilmesi gerekir (2).

Bu görüşler neticesinde Fırat Üniversitesi Beden Eğitimi ve Spor Yüksekokulu öğretim elemanları ve öğrencilerinin Toplam Kalite Yönetimi bakımından değerlendirmesi yapılmadan önce bu konu ile ilgili bilmemiz gereken bazı kavramları yakından tanıyalım.

3.1.Kalite Kavramı

Kalite kavramı ile ilgili ilk bilgiler, M.Ö. 2150 tarihli Hammurabi kanunlarında yer almaktadır. Bu kanunlarda yer alan hükümlerden biri şudur: "bir inşaat ustasının inşa ettiği ev, ustasının yetersizliği ve işinin gereğini yapmaması

nedeniyle yıkılarak, ev sahibinin ölümüne yol açarsa; o usta öldürülür". M.Ö. 1450 yılında ise, eski Mısır'daki muayene elemanları, taş blokların yüzeylerinin dikliğini, telden oluşturdıkları bir araçla kontrol etmekteydiler (3). Bu bağlamda düşünüldüğünde, kalite ve kaliteli iş yapma, neredeyse insanlık tarihi kadar eskidir. Ama bu etkinliğin resmi bir sığata kavuşması, bilimin penceresinden ele alınması ve normlarının oluşturulması için, 20. yüzyıla kadar beklemek gerekmiştir (4).

Kalite kavramı bugün hemen hemen her alanda bahsedilen ve gerçekleştirilmek istenen bir hedef olarak karşımıza çıkmaktadır (5). İnsani değerylerin ve kişilik kavramının önem kazanması, insanların eğitim ve yaşam düzeylerinin yükselmesi, hizmetlerin sunuluşunda ve alınışındaki beklentilerin artması kalite kavramını ön plana çıkarmıştır (6).Günümüz Dünyasında globalleşme, sınırları ortadan kaldırmakta, siyasi, ekonomik ve sosyal yapılarda köklü değışimler yaşanmaktadır. Benzer değışimler geleneksel üretim, tüketim, yönetim sistemlerinde de gözlenmektedir. Bu nedenle tüm gelişmiş ülkeler ve modern işletmeler yeniden yapılanmakta, üretken güç insana dayalı, iş, organizasyon, yönetim teknolojisi ile çalışma yöntemlerini içeren, içinde insanın kendini özgürce gerçekleştirebileceğı, çevre koşullarına süratle uyabilen katılımcı, demokratik bir yapılanma ilkesine göre oluşturulan ve çalıştırılan açık sistemlere dönüşmektedir (7).

Hızlı teknolojik gelişme ve bilgi ağı içinde bulunma gerekliliğı daha da daralan dünya pazarında üründe, hizmette ve insan gücünde rekabeti arttırmış ve rekabete kalite7devrimini doğurmuştur. Öncelikle üretim daha sonra da hizmet sektöründe yaşanan kalite devrimi örgütlerin yönetim yapılarını değıştirme

zorunluluğunu geliştirmiştir. Rekabet yalnız mal üreten fabrikalar, firmalar arasında değil, hizmet üreten banka, okul, hastane, belediye başkanlığı vb. her kurum için geçerlidir (8).

Rekabete dayanan ekonomik hayatta mal ve hizmetlerin kalitesini sürekli olarak geliştirme çağrısına uymak zorunludur. Kaliteli çalışmanın sürekli olarak geliştirme çağrısına uymak zorunludur. Kaliteli çalışmanın sürekli olarak geliştirme çağrısına uymak zorunludur. Kaliteli çalışmanın neler kazandıracığı açıktır. Gurur, görevi en iyi şekilde yapmanın hazzı, verimlilik, işlerin bir defada doğru olarak yapılmasıyla bir firmanın adını kalite ile birlikte anmalarından kaynaklanan kazançtır (9).

3.1.1. Kalitenin Özellikleri

Bir ürünün değişik amaçlarla kullanılması için ortaya çıkan elemanlara “Kalite Özellikleri” denir.

Kalite Özellikleri:

- 1.Yapısal Özellikler
2. Zamana Bağlı Özellikler
- 3.Hissedilen Özellikler
- 4.Ahlaki Özellikler

Bir malın kalitesi yerine getirdiğı fonksiyonlara göre anlam taşımaktadır. Kaliteli ürün, ürünün kullanılacağı amaca göre değerlendirilmelidir. Bir ürün bu ürünü kullanan tüketicinin kullanım amacını karşılıyorsa, o ürünün kaliteli olduğı söylenebilir(10).

3.1.2.Toplam Kalite Yönetimi

Toplam Kalite Yönetimi (TKY) kavramının, günümüzde pek çok tanımı bulunmaktadır bunlardan bazılarını ele alacak olursak;

TKY, bir kuruluştaki herkesin katılımı ile süreçlerin ürünleri ve hizmetlerin sürekli iyileştirilmesi sureti ile iç ve dış müşteri gereksinimlerinin karşılanması ve müşteri tarafından yayımlanan kaliteyi, ürün ve hizmet yapısından oluşturmaya çalışan bir yönetim biçimidir (11).

TKY, tüketici isteklerini en ekonomik düzeyde karşılamak amacıyla işletme içindeki pazarlama, mühendislik, üretim ve müşteri hizmetleri gibi çeşitli ünitelerin kalitelerinin oluşturulması, yaşatılması ve geliştirilmesi yolundaki çabaları birleştirip koordine eden etkin bir sistemdir (12).

TKY, müşteri beklentilerini her şeyin üstünde tutan ve müşteri tarafından tanımlanan kaliteyi, tüm faaliyetlerin yürütülmesi sırasında ürün ve hizmet bünyesinde oluşturan bir yönetim biçimidir(13). Dinamik pazarlarda, yıkıcı rekabetin karşısında ayakta kalabilmek ancak bu anlayışı benimsemekle mümkün olmaktadır. En basit açıklaması ile TKY;

Toplam: Herkesin katılımı,

Kalite: Müşteri gereksinim ve beklentilerinin tam olarak karşılanması,

Yönetim: Kaliteli ürün ya da hizmet için bütün koşulların sağlanmasıdır (14).

TKY, dar anlamda “mal ve hizmet kalitesini”, geniş anlamda ise kurum, örgüt ya da organizasyon kalitesini sürekli olarak iyileştirmek için organizasyonda yapılması gereken tüm çabaları ifade etmektedir “kalite yönetimi” kelimelerinin

başına “toplam” kelimesinin eklenmesinin nedeni, organizasyonel performansı ve verimliliği artıracak tüm alanlarda kalite geliştirilmesinin amaçlanmasıdır (15).

3.1.3. Toplam Kalite Yönetimi’nin İlkeleri

3.1.3.1. Üst Yönetimin Liderliği ve Sorumluluğu

Her organizasyon, geçmiş başarılarından ve tecrübelerden gelecek için daha iyiye yönelmede bilgi üretmeli ve ürettiği bilgiyi kullanmalıdır. Bu bilgileri kullanmada yöneticilere önemli görevler düşmektedir (16).

Klasik anlamda lider tepe yönetiminde bulunan ve kararını genellikle sezgileri ve tecrübeleri ile alan kişi olarak anlaşılırken, TKY’ de lider; paylaşım, takdir etme, karşılıklı saygı, ben yerine biz anlayışı ve her şeyden önce takım çalışmasına dönük bir felsefeyi benimsemiş antrenör tipinde bir lider anlaşılmaktadır (17).

Liderlik, yöneticilikten farklı bir kavram olarak rasyonellikten öte duygusal boyutu ağır basan bir kavramdır ve diğer insanları etkilemeyi, onlara şevk ve heyecan vermeyi, yüreklendirmeyi, yön göstermeyi ve rehberlik etmeyi ifade eder. Liderlik, geleceği görmeyi, örgütün geleceğine ilişkin inandırıcı vizyon ve hedefler belirlemeyi ve insanları da bunları gerçekleştirmek için seferber etmeyi içerir (18).

Etkin liderliğin temeli kurumun misyonunu düşünmek, bunu tanımlamak ve apaçık gözle görülür bir biçimde ortaya koymaktır. Lider hedefleri tespit eder, öncelikleri belirler, standartları koyar ve bunların takipçisi olur (19).

TKY 'nine uygulamasındaki yedi liderlik fonksiyonu şunlardır:

1. Paylaşılmış bir görev anlayışı ve vizyon yaratmak
2. Karşılıklı etkileşimli bir örgütü tasarlamak ve yönetmek

3. İnsanlar arasında karşılıklı etkileşimi yönetmek
4. İnsanları yetkilendirmek
5. Öğrenen bir örgüt kültürü yaratmak
6. Güçsüzlük yönetimi
7. Belli aşamada tanıtıcı bir strateji

TKY uygulamasına girişmiş bir kurumda ki liderin işlevleri aşağıda ki gibidir):

- Kurumu için bir toplam kalite vizyonuna sahip olmalıdır;
- Kalite iyileştirme sürecine açık bir biçimde kendini adanmış olmalıdır;
- Kalite mesajını iletebilmelidir;
- Müşteri istek ve ihtiyaçların; kurumun politika, strateji ve uygulamalarının daima merkezinde yer almasını garanti altına almalıdır;
- Çalışanların gelişimine önderlik etmelidir;
- Sorunlar ortaya çıktığında kanıtlara bakmadan birilerini suçlamamaya dikkat etmelidir;
- Kurumdaki yeniliklerin öncüsü olmalıdır;
- Örgüt yapısının, sorumlulukları açıkça tanımlayacak şekilde olmasını sağlamalı ve olabilecek en yüksek yetki devrini gerçekleştirmelidir;
- Örgütsel ya da kültürel yapay engellerin ortadan kaldırılması için kararlı olmalıdır;
- Etkin takımlar kurmalı ve;
- Başarının izlenmesi ve ölçülebilmesi için uygun mekanizmalar geliştirmelidir (24).

Liderlik, çaba gerektirir ve tam zamanlı bir iştir. Etkin lider tepki vermek için problemlerin ve krizlerin ortaya çıkmasını beklemez. Grup üyelerini etki altına alır, grubun örgüt amaçlarını gerçekleştirmek üzere çalışmalarını sağlar. En önemlisi lider, her evresinde insan bulunan kaliteli üretimin kaliteli kararlar, kaliteli kararların kaliteli işgücünü gerektirdiğini bilir ve ekip üyelerinin gelişimini sağlamaya yönelik çalışır, motivasyon, tatmin ve verimlilik ile birlikte kaliteli üretimi gerçekleştirir (20).

Kısaca liderliğin özü, kurumun belirlenmiş amaç ve hedefleri doğrultusunda çalışanların maksimum potansiyellerini görebilmeleri için onları motive etmek ve yönlendirmek olarak tarif edilebilir (21).

3.1.3.2. Kurum Kültürü

Kültür, kullanımı çok kolay tanımlaması ise zor bir kavramdır. Kavram üzerinde yüzlerce tanım yapılmıştır. Son yıllarda bu kavram örgütler açısından da sıkça gündeme gelen ve TKY içerisinde de sıklıkla vurgu yapılan bir kavramdır. Kültür, kısaca yaşam biçimidir. Kavramın düşünsel, davranışsal, teknolojik, maddi, sembolik ve benzeri birçok boyutları vardır. Buna göre kültür, bir insan grubuyla ilgili olarak ortaklaşa paylaşılan zihni ve fikri yapıyı ve söz konusu yapının ortak anlamlara göre programlanmasını ifade etmektedir (18).

TKY kapsamında örgütsel kültür kavramı, alışkanlıklar, beklentiler ve organizasyonun kabul ettiği davranışları ifade eder. Örgütün kültürü, TKY yürütülmesinde bir engel olabilir. Dolayısıyla organizasyonun davranışlarını değiştirmek gerekecektir. Kültür değişimi resmi bildiriler ve emirler ile yapılamaz, sadece istenilen kültüre uygun davranışlar ile başarılabılır. Kültürel değişimi yönlendiren eğitim ve yöneticilerin davranışlarıdır (22).

TKY’yi gerçek anlamda benimseyen kuruluşlar, öncelikle kurum kültürlerini bu yönetim anlayışı doğrultusunda yeniden gözden geçirmeli ve geliştirmelidir(23).

3.1.3.3. Vizyon ve Misyon

Bir rgt açısından düşünüldüğünde vizyon, o örgütün gelecekte ulaşmak istediği yeri ve örgütün gelecekte ki resmini ifade etmektir. Ancak bu resim, ham hayal ürünü olmayıp yeleri o noktaya ulaşma konusunda ikna edebilecek, motive edebilecek ve eyleme sevkedilebilecek bir resim olmalıdır. Vizyon, elde ki fırsatları bütünüyle belirlenen bu hedefi gerçekleştirmek için kullanmayı ve değerlendirmeyi gerekli kılar. Ulaşmak istediği ve herkes tarafından kabul gören bir vizyonu olmayan örgütler durağanlaşır ve dinamizmini kaybeder, hatta dramatik bir biçimde yok olur. Misyon ise, bir örgütün gerçekleştirmek durumunda olduğu temel görevdir. O örgütün varlık sebebidir. Vizyon ve misyon i içedir ve bu iki kavram da örgütün amaçlarıyla yakından ilgilidir (18).

Stratejik yönetimin önemli parçalarından biri de vizyondur. Vizyon ortak hedef ve inançları ifade etmektedir. Örgütün yönünü belirlemede hayati öneme sahip olan vizyon, arzulanan geleceğin paylaşılmış zihni olarak ta yorumlanabilmektedir. Ortak vizyon, özellikle organizasyonlarda ki bireyleri ortak noktada birleştirmede çok etkili olmaktadır.

İnsan ilişkilerinde paylaşılan vizyonun gücü inkar edilemez (16).

3.1.3.4. Tam Katılım ve Takım alışması

Takımlar, son yıllarda, örgütlerdeki en önemli grup olgusu olarak ortaya çıkmıştır. Oysa takım kavram örgütler için yeni değildir, takım çalışması üzerinde yıllar önceden beri durulmuştur. Örneğin, tanınmış kalite “guru” sunu Joseph

Juran “Problem Çözmeye Takım Yaklaşımı”nı Japonya’ya 1950’lerde, ABD’ ye de 1980’lerde geliştirmiştir. Günümüzde de, gerek ilerleyen bilgi teknolojilerinin bir sonucu olarak, gerekse toplam kalite ve örgütsel öğrenme sürecine oluşan özel ilgiye bağlı olarak takım yaklaşımı giderek yaygınlaşmaktadır (24).

TKY’nin takım çalışmasının hedefi üstün düşünmesi, astın da bu düşüncelere katkıda bulunması değil, hedef her kademedeki birey için hem “düşünmenin” hem de “uygulamanın” birleştirilmesidir. Zaten bu konuda Deming, yöneticilere “bölümler arası engelleri yıkmaktadır. Eğer bir firmada başarılı bir ürün ve/veya hizmet üretimi yapılmak isteniyorsa en üst seviyede ki personelden tabana kadar bütün çalışanların takım halinde hem düşünme hem de uygulama çalışmalarına katılımı sağlanmalıdır (25).

3.1.3.5. Sürekli Gelişme ve İyileştirme

Toplam Kalite Yönetimi mükemmeli yakalamak değildir. Mükemmeli yakalamak, sona ulaşmak demektir. Oysa TKY’ de ‘iyinin düşmanı daha iyidir’ prensibinden hareketle bir mükemmeliyeti yakalamak yerine daha iyiye ulaşmak için sürekli bir yolculuktur.

Sürekli gelişme anlayışı; kuruluşun sürekli büyümesine, imkanlarının artmasına, çalışanlarının hayat standartlarının yükselmesine, birimler arasında etkin ve verimli bir koordinasyona, faaliyetlerinde canlılığa ve yönetimle çalışanlar arasında daha sağlıklı ilişkiler kurulmasına imkan sağlamaktadır. Bir kurumda çalışanların katılımı ile sağlanan “sürekli gelişme” ilkesi, TKY’nin temel felsefesi olan “kaizen” in kurum bünyesinde uygulanmasıdır. Bu anlayışın kurumda hayata geçirilmesi kurum bünyesinde büyük ve köklü değişimleri

gerektirmektedir. Ancak bu değişim küçük fakat sürekli bir iyileşme yolculuğundan ibarettir (17).

TKY'nin temelinde, ulaşılan kalite düzeyinin sürekli olarak ölçülmesi, değerlendirilmesi ve gereken her durumda değişikliklerin yapılması için oluşturulmuş sistematik bir süreç ve bu sürecin sürekli üst standartlar lehine geliştirilmesi vardır. Bu kalite anlayışında hata tespit ve hata önleme felsefelerinden sonra gelen ve daha yüksek bir kalite bilincini yansıtan sürekli geliştirme yaklaşımıdır (22).

3.1.3.6. Süreç Yönetimi ve Süreç Performansını Geliştirme

Süreç geliştirme işlemindeki temel amaç; süreç değişkenliğinin azaltılması ve süreç süresinin kısaltılmasıdır. Her prosesin bünyesinde var olan değişkenlik azaldıkça, bundan sonuçlanan hatalar da azalmakta ve ürün/hizmet kalitesi de yükselmektedir. Süreç geliştirmede ki işlemler aşağıda ki biçimde gruplanır:

- 1- Hata ve alınacak önlemleri araştırmak,
- 2- Yeni hedefler belirlemek,
- 3- Kuralları geliştirmek,
- 4-“Katma değeri” araştırmak,
- 5- Kaynakların kullanımını geliştirmek.

Bu amaçlarla; süreçler tanımlanmakta, değişkenlikleri ölçülmekte, bu değişikliğin normal olup olmadığı saptanmakta ve gerektiğinde düzeltici işlemler uygulanarak süreç geliştirilmektedir. Bu işlemde ki temel özellik, her sürecin normal değişkenliğinin bilinmesi ve bu bilginin, süreç hakkında ki karar ve yargıların verilmesinde kullanılmasıdır. Süreçlerin “normal değişkenliği”

bilinmediği takdirde, proseslerin kontrolü ve dolayısı ile ürünlerin, hizmetlerin kalitesinin kontrol altında tutulması da mümkün olmamaktadır (25).

TKY'nin temel felsefesi olan sürekli geliştirme yaklaşımı “Süreç Performansını Geliştirme ve Süreç Yönetimi ” nin özünü oluşturmaktadır. Bugün kalite, maliyet ve hız kuruluşların ulusal ve uluslararası alanda rekabet etmelerini belirleyen unsurlardır. Bu durum doğal olarak kurumları hızlı değişime ve sürekli süreçlerini geliştirmeye zorlamaktadır. Süreç geliştirmede takip edilen yol sırası ile analiz, tasarım, uygulama, değerlendirme ve geliştirmedir. Yani süreçlerden, geri bildirim yoluyla elde edilen bilgilerin analizi yapılır, bu analiz sonucu ortaya çıkan tablodan tasarımlar yapılır. Bu tasarımlarda hedefler ortaya konur, ölçme araçları geliştirilir ve bütün bunların alternatifleri üzerinde durulur. Geliştirme aşamasına gelindiğinde yeni süreç tercihi yapılmıştır Yine bu aşamada araçlar belirlenmiştir. Tercih edilen süreç uygulama aşamasına konulur. Uygulama sonuçları daha sonra tekrar geliştirmek amacıyla analize tabi tutulur. Bu süreç geliştirme döngüsü, Deming’ in planla, uygula, kontrol et, önlem al (PUKÖ) döngüsü ile benzerlik göstermektedir (17).

3.1.3.7. Müşteri Tatmini

Toplam kalite yönetiminin odak noktası müşteridir. Artan mal çeşitliliğini ve rekabet, müşterinin önemini arttırmıştır. O halde ; “kalite” dar anlamda ürün veya hizmet kalitesi demektir. Ancak bugünün kalite anlayışı “müşteri” kavramı çok daha geniş kapsamlıdır. Toplam kalite yönetimi her aşamada ve her yerde ‘Kalite’ demektir. Dolayısı ile daha genel bir müşteri tanımı gereklidir. Bu da ‘bir mal veya hizmeti alıp kullanan kişi’ dir şeklinde ifade edilebilir. O halde mal veya hizmet üretiminde de, rol alan herkes bir diğ erinin müşterisidir. Müşteriyi tatmin

etmesi gereken ürün ya da hizmeti sunan kişi ise, tedarikçi olarak adlandırılmaktadır. Bir müşteri ile tedarikçi arasında meydana gelen ilişkinin amacı; müşterinin ihtiyaçlarına en iyi şekilde cevap veren ürün ya da hizmeti gerçekleştirmek; ‘şirket içinde ki birimler arasında ki ilişkiyi yaygınlaştırmak ve işleyişi iyileştirmektir’(25).

Müşteri kavramı iç ve dış müşteri olmak üzere ikiye ayrılır (26).İç müşterilerden kasıt, örgütte çalışanlardır. İç müşteri kavramı bir örgütün üretim süreci etkinliğinin iyileştirilmesi açısından son derece önemlidir. Çünkü bu sayede çalışanların ihtiyaçlarının karşılanabilmesi ve faaliyetlerin örgüt içerisinde devam ettirebilmesi mümkün olabilmektedir. Dış müşteri olarak nitelendirdiğimiz müşteriler ise, bu ürün veya hizmetten kaliteli olması koşuluyla en yüksek faydayı sağlamak isteyenlerdir. İç müşterilerinin ürettiklerini tüketen dış müşterilerle olan ilişkilerde, aynı dili konuşmak, dinleyici olmak ve anlaşmaya varmak için gerekli esnekliği sağlamak, alınan sonuçları ölçebilmek, gerekli düzeltmeleri yaparak sıfır hata düzeyine gitmek esastır (27). Dış müşteriler, işletmenin sunduğu ürün ve hizmetlerden yararlanan kişi ve kuruluşlardır. Bu kişi ve kuruluşların ihtiyaç, istek ve beklentileri sürekli olarak araştırılmalı ve işletme içinde dikkatle incelenmelidir. TKY gereği işletmeler müşterilerinin yalnızca mevcut ihtiyaçları, istekleri ya da beklentilerini dikkate almamalı, daha da öteye giderek müşterilerinin dahi farkında olmadıkları, ancak ihtiyaç duydukları ürünleri üretmelidirler. Bu gerçekleştiği takdirde müşteri odaklılık ilkesinin dış müşteri boyutu hayata geçirilmiş olacaktır. Ancak dikkate alınması gereken bir nokta müşteri odaklılık ilkesinin sadece ürünün oluşturulması ya da üretilmesi

aşamasıyla ilgili olmadığı, bun dışında gerek satış, gerekse satış sonrası hizmetlerle de ilgili olmasıdır (28).

Müşteri odaklı işletmeler için dış müşterilerin isteklerinin karşılanması düşüncesi, kalitenin daha geniş boyutlara taşınması ile atölye, çalışanlar, ürün, proses ve yönetim sistemi gibi işletmenin diğer boyutlarının kalite kavramı ile bütünleşmesi, böylece hem nihai müşterilerin tatmin edilmesi için hem de çalışanlar hisse sahiplerinin tatmin olması amaçlı hale gelmiştir (29).

3.1.3.8. Önce İnsan Anlayışı ve Birey Kalitesi

Her kurum ve kuruluş insanı merkeze koymak ve onun etrafında gelişimi sağlamak durumundadır. İnsanı dışlayan hiçbir kurum başarılı olamaz. Bu sebeple kurumların önce çalışanlarını tatmin etmeleri gerekir. Kaliteyi sağlamak nihai anlamda müşteriye ve çalışanı tatmin etmekten geçer. Çalışanın tatmininde de insan kaynakları yönetimi büyük önem kazanmaktadır. Sadece süreçlere odaklanma, ürün ve yönetimin niteliğine etki edebilecek unsurlarla ilgili normlar, prosedürler ve teknik geliştirme, Toplam Kalite Yönetiminin gerçekleşmesini sağlamaz. Bu anlayışla yönetime yaklaşmak gelişimi sürekli kılmaz.

Gelişimin sürekli olması, kalitenin yakalanması ancak kurum içinde “birey kalitesi”nin geliştirilmesi ile mümkündür. Toplam Kalite Yönetimi anlayışı ile yönetilen kurum ve kuruluşlarda, öğrenmeyi öğrenmiş ve öğrenmeye istekli çalışanlar ve ekipler üretimde yerini alırken, öğrenen birey ve öğrenen organizasyonun da gerçekleşmesini sağlamış olmaktadır. Bu durum bir inancın, bir güvenin ve bir gücün ifadesi anlamına gelmektedir.

Çünkü bilgi ile donatılan insan bir güçtür. Toplam Kalite Yönetimi anlayışı ile sağlanan, öğrenen birey ve öğrenen organizasyon, çalışanlar için işlerinin ve geleceklerinin bir teminatı olarak algılanmalıdır (17).

3.1.3.9. Toplumsal Sorumluluk

Geleneksel yönetim anlayışı, kuruluşların topluma karşı sorumluluklarını ve toplumsal gelişime katkılarını dile getirmez. Bilgi paylaşımına dayalı olan TKY bunu, kuruluş içinde olduğu kadar, kuruluş dışında da gerçekleştirmeye çalışır. TKY'nin toplumsal sorumluluk boyutu, bilinenlerin ve öğrenilenlerin toplumla ve diğer kuruluşlarla paylaşımı ile “tekerleğin yeniden keşfi” için boşa vakit harcanmasının önlenmesi ile ilgilidir. TKY anlayışının yerleştiği kuruluşların çalışanlarının bu anlayışı ailelerine ve topluma yayarak ülke ve dünya sorunlarına karşı daha ilgili bir birey olarak bu konularda üstüne düşen ödevleri yerine getirmede daha duyarlı olmaları beklenir. TKY, kişisel gelişme ve bunun kuruluş dışına yansımaları ile birlikte toplumsal gelişmeye de katkı sağlayacaktır (30).

Örgüt, ürettiği mal ve hizmetlerde yerel, bölgesel, ulusal ve uluslararası düzeylerde toplumun ihtiyaç ve beklentileriyle memnuniyetlerini göz önünde bulundurmalıdır. Bu kriter, örgütün yaşama ilişkin felsefesini, çevre ve doğal kaynakların korunmasında ki duyarlılığını da içermektedir. Burada da iki boyut öne çıkmaktadır. Bunlardan birincisi, toplumun örgüte ilişkin algıları, ikincisi ise örgütün toplum üzerinde ki etkisine dönük olarak aldığı önlemleri kapsamaktadır (18).

3.1.4. Yüksek Öğretimde Toplam Kalite Yönetiminin Temelleri

3.1.4.1. Müşteri Memnuniyeti

Kalite yönetimine ilişkin faaliyetler, sonsuza kadar giden bir süreçtir. Çünkü hareket noktası olarak müşteri alınmıştır ve müşteri ihtiyaçları sonsuzdur. Bu nedenle bir işletmenin en belirgin amacı, müşterilerini elinde tutması ve yeni müşteriler edinmesidir. Çünkü bilançoda yer almasa da müşteriler bir işletmenin en değerli varlıklarıdır (38). TKY’de iç ve dış müşteriler belirlenmeli ve onların beklentileri karşılanmalıdır.

Eğitim kurumları hizmet sunar. Bu hizmetin özelliklerinin teşhis edilmesi ve bunun sürekli geliştirilme yollarının belirlenmesi çok önemlidir. Hizmet kalitesi, müşterinin ihtiyaçlarının hem karşılandığı hem de geliştirildiği bir mekanizmadır. Bir öğrencinin başarılı olması ve eğitime bağlanması için eğlenceli ve zevkli bir öğrenme ortamının sağlanması gerekmektedir. Bunun için, öğrencinin anlamasına imkân sağlayan bilgi, yapmasına olanak sağlayan mesleki ve teknik yeterlilik, ortak çalışma yeteneği ve toplumun diğer kesimlerine saygılı ve güven sağlayan bir kişilik yapısının kazandırılması önemlidir.

Eğitim sistemlerinin girdi, çıktı ve müşterileri endüstriyel işletmelerde olduğu gibi kesin ve belirgin değildir. Sisteme ait bazı öğeler birden fazla konumda (örneğin hem müşteri hem de girdi) yer almaktadır. Bunun için bir eğitim kurumunun iç ve dış müşterileri sınıflandırılmalıdır.

a) İç Müşteri

İç müşterilerden kasıt, örgütte çalışanlardır. İç müşteri kavramı, bir örgütün üretim süreci etkinliğinin iyileştirilmesi açısından son derece önemlidir. Çünkü bu sayede çalışanların ihtiyaçlarının karşılanabilmesi ve faaliyetlerin örgüt içerisinde

devam ettirilebilmesi mümkün olabilmektedir. Örneğin bir örgütte üretim biriminde bir elemana ihtiyaç duyulduğunda üretim birimi yöneticisi gerekli istemi, insan kaynakları birimi yöneticisine bildirecektir. Bu durum insan kaynakları birimi yöneticisini müşteri konumuna geçirecektir. İnsan kaynakları birimi yöneticisi gerekli bilgileri, üretim birimi yöneticisine iletmesi durumunda bu kez üretim birimi yöneticisi müşteri konumuna geçecektir (31).

Üniversitelerde TKY'ne göre öğrenciler ve öğretim üyeleri iç müşteri olarak değerlendirilir. Ancak öğrenciyi ürünü alan müşteriden ayırmak gerekir. TKY'nin en önemli özelliklerinden biri çalışanların memnuniyetidir. Çalışanların memnuniyeti yalnızca katılımı içeren bir organizasyonla değil, aynı zamanda çalışanların gereksinimlerinin de karşılanması ile sağlanabilir. Sınıf ortamında öğrencinin hizmet alan müşteri konumunda olduğu iddia edilebilir, ancak dersi veren öğretim elamanın da müşteri konumunda olduğunu söylemek yanlış olmaz; zira her iki tarafın da karşılıklı beklentileri vardır. Kurum genelinde ise, yöneticilerin, hem öğretim elamanlarından hem de öğrencilerin memnuniyetini göz önünde bulundurmaları, TKY'ni temel alan bir yaklaşım için gereklidir (32).

b) Dış Müşteri

Dış müşteri olarak nitelendirdiğimiz müşteriler ise, bir ürün veya hizmetten kaliteli Olması koşuluyla en yüksek faydayı sağlamak isteyenlerdir. İç müşterilerin Ürettiklerini tüketen dış müşterilerle olan ilişkilerde, aynı dili konuşmak, dinleyici Olmak ve anlaşmaya varmak için gerekliliği esnekliği sağlamak, alınan sonuçları ölçebilmek, gerekli düzeltmeleri yaparak sıfır hata düzeyine gitmek esastır (31).

Eğitim kurumlarının dış müşterisi, ürünü alan kesimlerdir. Bunlar, üniversiteler, kamu ve özel kuruluşlar, veliler, sanayi ve meslek odalarıdır. Üniversitenin amacını ve hedeflerini belirlemesi yönünde görüşlerine başvurulabilecek kurum veya kuruluşlardır (33).

3.1.4.2. Önce İnsan Anlayışı

TKY, insanların kendilerine söylenmeden, kendi sorumluluk duyguları içinde yapılması gereken işleri yapmalarını ön görmektedir. İshikawa, "insanlığı esas alan bir yönetim biçiminin insanların sınırsız güçlerinin gelişmesine izin veren bir yönetim biçimi" olduğunu belirtmektedir. TKY'nin araçlarından biri olan kalite çemberleri "insana saygı duyulan bir iş yeri" yaratma vizyonudur. Ancak böyle bir ortamda kalite kültürü yaratmak mümkün olabilecektir.

TKY'ni başarı ile uygulamanın temelinde kişileri motive etme, yönlendirme, bilgi ve beceri düzeylerini geliştirici eğitimler verme, rotasyon, iş zenginleştirme gibi insan faktörünü geliştiren ve ön planda tutan sistemler yatmaktadır. Yönetimin temel işlevlerinden biri bu sistemleri geliştirmek ve verimliliği arttırmaktır.

Çalışanlara ve insana verilen değer işletmenin verimliliğini arttıracak ve çalışanların işletmeyi benimseyerek çalışmalarını sağlayacaktır (34).

3.1.4.3. Tam Katılım

TKY felsefesinin yalın bir organizasyon yapısıyla yürütülmesi mümkündür. Yalın organizasyon da, çalışanların katılımını ve sonunda yetki dağılımını gerektiren bir yapıdır.

Çünkü yalın organizasyonların en büyük özelliği yatay bir yapının var olmasıdır (35).

Ekip Çalışmasının oluşturulup tam katılımın sağlanabilmesi için bir örgüt kültürünün oluşturulması gereklidir. Bunun içinde, paylaşılan bir vizyonun ve hedeflerin belirlenmesi, tutarlı bir organizasyon yapısının olması, performans

değerlendirme ve ödüllendirme sisteminin kurulması, süreç tasarımının kurulması ve kişisel sorunlara dikkat edilerek çözümüne çalışılması gereklidir(36)

Sürekli gelişme ve müşteri memnuniyetinin sağlanması TKY anlayışını benimsemiş kuruluşlarda tüm çalışanların birlikte katılımı ile sağlanacaktır. Çünkü TKY “katılımcılık” öngören bir yönetim felsefesidir. Toplam katılımcılık anlayışı ile insan kaynaklarının bütün yetenek ve becerilerinden yararlanılır ve örgütün iç bölümlerinin uyumlu çalışması sağlanır (37).

3.1.4.4. Sürekli Gelişme

Kaizen, Japon yönetiminde tek başına önemli bir kavram olup, Japon işletmelerinin rekabetteki başarısında önemli bir güç ve performanslarını en iyi açıklayan ilkelerden birisidir. Kaizen sözcüğü geliştirme, iyileştirme ve özellikle “sürekli iyileşme” anlamında kullanılmaktadır (38).

Rekabete açık ortamlarda rekabet gücünün belirleyici unsurları, kalite-maliyet-hızdır. Böyle bir ortamda müşteri tarafından belirlenen kalite, sürekli değişmekte, buna bağlı olarak maliyet ve hız unsurları da işletmeyi değişime ayak uydurmaya zorlamaktadır. Ayrıca, "cazip kalite"yi oluşturma çabaları da işletmede sürekli olarak proses geliştirmeyi ve denetimi zorunlu hale getirmektedir. Sürekli olarak artan ve yükselen müşteri beklentilerinden daha hızlı bir kalite ve verim geliştirme hızı sağlayabilen bir işletme rekabet gücü kazanmakta ve pazarda başarıya ulaşmaktadır(34)

Yükseköğretim açısından kalitede sürekli gelişme, öğrencilerin şimdi ve gelecekte okuluna ve toplumuna bağlılığını arttıracak, sosyal, psikolojik, ilmi ve etik değerlerini geliştirecek çabaların sürekli iyileştirilmesidir (39).

Sürekli iyileştirmeyi hedefleyen TKY anlayışının temel eğitimde uygulandığında; eğitimde fırsat eşitliğini sağlamada, öğrenme süresini kısaltmada, eğitim maliyetlerini azaltmada, uzman veya meslek sahibi birey sayısını arttırmada, toplumsal bilinçlenmeyi sağlamada olumlu etkileri olduğu gözlenmektedir.

3.1.4.5. Takım Çalışması

Takımlar, son yıllarda, örgütlerdeki en önemli grup olgusu olarak ortaya çıkmıştır. Oysa takım kavramı örgütler için yeni değildir, takım çalışması üzerinde yıllar önceden beri durulmuştur. Örneğin, tanınmış kalite “guru”su Joseph Juran “Problem Çözmeye Takım Yaklaşımı”nı Japonya’ya 1950’lerde, ABD ’ne de 1980’ lerde geliştirmiştir. Günümüzde de, gerek ilerleyen bilgi teknolojilerinin bir sonucu olarak, gerekse toplam kalite ve örgütsel öğrenme sürecine oluşan özel ilgiye bağlı olarak takım yaklaşımı giderek yaygınlaşmaktadır (24).

Öğretim üyelerinin ders programlarının yoğunluğu üniversiteleri bilgi ve deneyim açısından ilerletecek araştırma etkinliklerine ayrılan zamanı azaltmaktadır. Ayrıca, öğretim elemanlarına, özellikle genç araştırmacılara ödenen maaşlar, nitelikli genç elemanların üniversiteyi seçmesine engel olabilecek düzeyde, üniversite dışı kurumlara göre düşüktür. Bu durum, gelecek yıllardaki öğretim kadroların oluşmasında olumsuz etki yapmaktadır. Nitelik bir yana sayı olarak da gerilemenin belli başlı nedeni durumundadır (40).

Kalitenin herkes tarafından kabul edilebilen bir tanımını yapmak oldukça güçtür. Genellikle üstün nitelikli, iyi özelliklere sahip, pahalı gibi birçok anlamlarda kullanılan kalite kavramının literatürde pek çok tanımıyla karşılaşılmaktadır (41). Yine bir başka tanıma göre kalitenin; iyilik, güzellik,

doğrulukla bir benzerliği vardır. Bu haliyle kalite, en yüksek standartlara uygun olarak performansta bulunmak anlamındadır. Bu haliyle de kalite bir ürünün standarda uygun olup olmadığının karar verildiği bir araçtır (42). Başka bir tanımda ise, aşağıdaki beş koşulun kalite tanımının bir parçası önerilmektedir (43).

Buna göre;

1. Kalite her zaman içten ve yakın insan ilişkilerinin ürünüdür.
2. Kalite her zaman, bir biçimde kişisel, ekonomik, biyolojik, politik ve düşünsel olarak yararlıdır.
3. Kalite, örgütteki herkesin, belli bir zamanda, bağımsız ya da birlikte başarabildiğinin en iyisidir.
4. Kalite, ne kadar iyi olursa olsun her zaman geliştirilebilir.
5. Kalite her zaman insanların iyi hissetmesini sağlar.

Ancak, kalitenin tanımı nasıl yapılırsa yapılsın, kalite ve müşteri tatmini, yalnızca, müşterinin, kendisine sunulan ürün veya hizmeti, rakiplerinkini nasıl algıladığına göre belirlenir.

Kaliteden kullanıma uygunluk olarak tanımlayan, kalitenin en önemli üç yönü kalitenin yaratılması, korunması ve geliştirmesidir demektedir. Ancak kalite sadece üretimin uygunluğu değil, işletme içi ve dışı ilişki gruplarının ihtiyaçlarına hizmet etmektedir (44).

3.2. Spor Kavramı

“Spor” kelime anlamı olarak “disport” yani oyun, oyalanma, işten uzaklaşma anlamına gelir. Anılan “oyun, oyalanma, işten uzaklaşma” ise her şeyden önce boş zaman gerektirir.

Spordeki geleneksel yaklaşımların büyük bölümünün yanlış, eksik, çelişkili ya da karışık olmasının ve kavram karışıklığının giderek yönetsel kargaşa getirmesinin kökeninde, bu tarihsel ve toplumsal gerçeğin göz ardı edilmesi sorun yaratmaktadır. Nitekim sporu saldırganlık dürtüsünü kontrol eden bir araç olarak gören Conrad Lorens'e göre spor "İnsanın doğasında bulunan saldırganlık güdüsünü denetim altına alan sağlıklı ve barışçıl bir emniyet sübabıdır. Ancak Lorens bu tanımlamayı yaparken saldırganlığı doğuştan gelen bir davranış biçimi olarak ele almıştır. Oysaki saldırganlık toplumdan ve tarihten gelmektedir (45).

Spor, her ülkede ve dönemde önemli bulunmuş ve içinde gerçekleştiği toplumun sosyal yapısına ve siyasal yönetimlerine bağlı olarak biçimlenmiştir. Spor faaliyetlerinin temel amacı; insanların fiziki, sosyal, psikolojik, kültürel ve zihinsel gelişmelerine katkıda bulunarak topluma sağlıklı nesiller kazandırmaktır. Ayrıca, uluslararası alanda ülkenin tanıtımına katkıda bulunacak elit sporcular yetiştirilmesi de spor faaliyetlerinin amaçları arasındadır. Spor; ırk, din, mezhep ayrımına karşı bir araçken, zamansız ve yersiz yapılan bir hareket veya söylevle doğasına aykırı bir şekle dönüşebilmektedir. Bu çelişki, sporun tanımlarına da yansımıştır (46).

Çağımızda toplumların refah ve kültür düzeylerinin bir göstergesi olarak anlam kazanan spor, sosyal ve kültürel hayatta giderek önemli olmaktadır. Bugün, özellikle gelişmiş ülkelerde, sporla ilgili faaliyetlerin 'seyir' yerine 'aktif katılım' yönünde geliştiğini görmekteyiz (47).

Bilindiği gibi, beden eğitimi ve spor iradeyi güçlendirerek insanın kendi kendine güvenini kazanmasını sağlayarak şahsiyetinin oluşmasını da kolaylaştırır. Kendi kendine güven duygusunun kazanılması başarı için şarttır. Beden eğitimi

ve spor ferdin keşif edilmemiş özelliklerini ve yaratıcı yönünü harekete geçiren önemli bir faktördür (48).

Bu etkileriyle beden eğitimi ve sporun bu özelliği başka hiçbir alanda bulunmamaktadır. Bu nedenledir ki beden eğitimi ve spor tüm dünyada önemsenmiş ve okul programlarında yerini almıştır. Ancak beden eğitimi ve spor, gelişim süresi içinde zaman zaman savaşa hazırlık amacıyla da yapılmıştır. Günümüzdeki modern beden eğitimi ve spor anlayışı ise gelişim özellikleri olan fiziksel, zihinsel ve sosyal gelişim özelliklerini kazandırması ve insanların yaşam kalitelerini arttırmaya yöneliktir (33). Bir başka tanımda ise "spor; kişiliğin oluşumu ve karakter gelişimini sağlamak amacı ile önerilen disiplin, yöneticilerin enerjiyi biçimlendirmek için kullandıkları yöntemdir" demektedir.

3.2.1. Spor Eğitiminde Toplam Kalite

Günümüzde çeşitli bilim dallarında yetişmiş insan gücü sağlanması, o ülkenin eğitim sisteminin verimli çalışması ile yakından ilgilidir. Ülkenin ihtiyacı olan insan gücünü yetiştirmek sorumluluğunu üstlenen eğitim sistemlerinin verimli çalışabilmeleri, temel ve uygulamalı araştırmaların bulgularından yararlanmalarına bağlıdır. Bu uygulamalı ve değişken alana ait araştırmaların bulgularından yararlanması gereken en önemli iş gören öğretmendir. Bu bağlamda öğretmen yetiştirme süreci, çocukların ve toplumun yetişmesini doğrudan doğruya ilgilendirmektedir. Bu nedenle okul çalışmalarının kalitesi büyük ölçüde öğretmenlerin hizmet öncesi programlarının etkinliğine bağlıdır (49).

3.2.2. Türkiye'de Spor Eğitimi

İnsanın beden ve ruh sağığı geliştirmek ve iradesini güçlü kılmak beden eğitimi ve sporun temel araçları arasında yer aldığı gibi, aynı zamanda sosyal ve ekonomik kalkınmanın da temel unsurları arasında yer alırlar. Beden eğitimi ve spor iradeyi güçlendirerek, insanın kendi kendine güvenini kazanmasını sağlayarak şahsiyetin oluşmasını kolaylaştırır. Spor ve beden eğitimi, ferdin keşfedilmemiş özelliklerini ve yaratıcı yönünü harekete geçiren önemli bir faktördür (50).

Türkiye gibi gelişmekte olan ülkelerde beden eğitimi ve spor öğretmeni yetiştirmede gerek toplumun sosyo-kültürel eğitim ve beklentilerini yansıtabilmek, gerekse alana ve mesleğe ait bilimsel birikimleri takip etmek, gelişim düzeyinden kaynaklanan önemli sınırlamalar getirmektedir. Bu sınırlamaların başında, yeni bir alan olan beden eğitimi ve sporun bilgi birikimi açısından oldukça dışarıya bağımlı olması ve eğitim programlarının oluşturmasında toplumun değışik kesimlerine ait gelişmeleri takip edecek bilgi ve becerinin, yeterli düzeyde olmayışı sayılabilir (51). Bu yetersizliklerin en başında ise spor eğitimi veren ve ilköğretim ve orta öğretim kurumlarına beden eğitimi ve spor öğretmeni yetiştiren okulların yetersizlikleri gelmektedir. Öğretmen yetiştirme, Türk eğitim sisteminin, üniversite boyutunu da kapsayan, başta gelen sorunu niteliğindedir (51).

Ülkemizde ilköğretim ve orta öğretim kurumlarına beden eğitimi ve spor öğretmeni yetiştirmede uygulanacak müfredat programı düzenlenmesine yansıyacak şekilde fazlaca bir çalışmaya rastlanmamaktadır. Ancak 1995 yılında Milli Eğitim Bakanlığı Öğretmen Yetiştirme Genel Müdürlüğü ile Yüksek

Öğretim Kurumuna bağlı üniversite temsilcilerinden oluşan ve birçok uzmanın katıldığı bir komisyon yaklaşık iki yıl kadar çalışmış ve beden eğitimi ve spor öğretmenliği programı oluşturulmuştur. Ancak komisyon sonrası milli eğitim bakanlığı öğretmen yetiştirme ve eğitimi genel müdürlüğü ile üniversitelerin işbirliğiyle hazırlanan beden eğitimi ve spor öğretmenliği programı henüz etkinliğini gösterememiştir (52).

3.3. Eğitimde Toplam Kalite Yönetimi

Toplumsal değişme yeni alışkanlıklar, yeni değerler ve yeni ihtiyaçlar demektir. Toplumlar bu anlamda değişimin kaçınılmaz hükmü altındadırlar. Değişimi bu yönüyle kavramak, değişimle gelen yeni ve farklı durumlara sıkıntısız, sarsıntısız ve sorunsuz uyum göstermede önemli bir ilk adımdır. Eğitim, bu aşamada en önemli kılavuzdur. Kendisinden beklenen bu işlevin başarı ile yerine getirilmesi eğitimin, değişimin yön ve doğrultusu çevresinde yapılanması ile mümkündür. Dinamik bir süreç olarak eğitim, temelde buna uygundur. Genç kuşakları geleceğe, geleceğin koşullarına hazırlayan da eğitimin bu doğasıdır. Ancak, eğitimin doğasına işlerlik kazandıran bizatihi eğitimin kendisi değil; eğitimden sorumlu olanlardır (53).

Yaşadığımız yüzyılda henüz eğitim sorunlarımız çözülmemiştir. Karşılaşılan sorunlar genelde yüzeysel olarak ele alınmış, birçok sorunun üstesinden gelinebilmiştir. Çağımıza ayak uydurabilmemiz, eğitim sistemimizin de kendisini bir an önce yenilemesine bağlıdır. Bu amaçla, eğitim alanında yeni arayışlara girişildiği görülmektedir. Bunlardan biriside aslında sanayi sektörü için ortaya konan ve eğitim kurumlarında uygulanabilirliği tartışmaları devam eden "Toplam Kalite Yönetimi'dir (54).

Eğitimde kalite, eğitimin kullanma amaçlarına uygunluğu ve mezuniyet sonrasında iş dünyasında oluşan işveren taleplerinin öğrencilerce yerine getirilmesi, öğrenci performansı, deneyimi ve teorik-uygulamalı bilgi donanımıdır (55).

Toplam kalite yönetimi son yıllarda eğitimde kaliteyi artırmada araç olarak kullanılmaktadır. Toplam kalite yönetimi; bütün üyelerin katılımı üzerine kurulan, müşteri memnuniyeti yoluyla uzun dönem başarısını yakalayan, toplumdaki ve örgütteki tüm bireyler için yarar sağlayan bir yönetim anlayışıdır (56).

Eğitimde kalite denildiği zaman, eğitim sisteminin beğenilmesi, kusursuzluğu, insanların yenilikleri izleyebilme bilgi ve becerisine sahip olması; kısaca, bu davranışları gösteren insanların yetiştirilmesi akla gelmektedir. Eğitim sisteminin kalitesi, insan kaynaklarının, fiziksel kaynakların, öğrenci hizmetlerinin, sosyal ve kültürel çevrenin, eğitim teknolojisinin, öğrenci - okul-sektör iş birliğinin, eğitim yönetiminin ve eğitim programının kalite - zenginlik dengesi ile yükseltilebilir (57).

Okullar, iyi ya da kötü içinde bulundukları toplumu yansıtır. Değişen müşteri ihtiyaçları ve rekabete karşı eğitim sistemi de gelişim için ihtiyaçlarını tam olarak belirlemeli ve bunu karşılamak üzere harekete geçmelidir. Kalite öğrenimi bunu yapmak için yeni bir yol sunar (58).

Toplam Kalite Yönetimi olarak bilinen olgunun oluşumunda rol alan W.Edwards Deming'in (1986) günümüzde etkinliği kabul gören 14 kuralı şöyledir: (59)

1. Ürünü ve hizmeti geliştirmeye yönelik bir amaç uyumu yaratın, hedefiniz rekabet edebilir hale gelmek, iş yapmak ve yeni işler yaratmak olsun.
2. Yeni felsefeyi benimseyin. Yeni bir ekonomik çağdayız. Batılı yönetimler bunu görmeli, sorumluluklarını öğrenmeli ve bu defa liderliğe soyunmalıdır.
3. Kaliteye ulaşmak için kontrole güvenmekten vazgeçin. En başta kaliteyi ürünün bir parçası haline getirerek kontrol ihtiyacını toptan yok edin.
4. İş etiket fiyatı bazında ödüllendirmekten vazgeçin. Bunun yerine, toplam maliyeti düşürün. Her kalem malzeme için tek bir tedarikçiyle çalışın, uzun süreli, bağlılık ve güvene dayalı bir ilişki kurun.
5. Kalite ve üretkenliği arttırmak ve dolayısıyla sürekli olarak maliyetleri düşürmek için üretim ve hizmet sistemini sürekli geliştirin
6. İş başında eğitimi kurumsallaştırın.
7. Liderliği kurumsallaştırın. Gözetimin amacı. İnsanlara, makinelere ve aletlere, daha iyi iş çıkartabilmeleri için yardımcı olmaktır. Yönetimin ve işçilerin gözetimi konusunu gözden geçirmek gerekmektedir.
8. Korkuyu yok edin ki herkes şirket için etkin bir şekilde çalışsın.
9. Departmanlar arasındaki engelleri ortadan kaldırın. Araştırma, tasarım, satış ve üretimdeki insanlar bir takım olarak çalışmalıdır. Ancak bu şekilde ürün ve hizmette sonradan ortaya çıkabilecek üretim ve kullanım sorunlarını önleyebilirler.

10. Çalışanları sıfır kusur ve yeni üretkenlik düzeyleri için yönlendirmeye çalışan sloganlardan, öğütlerden, hedeflerden kurtulun. Bu tür öğütler yalnızca düşmanca ilişkiler yaratır, çünkü düşük kalite ve üretkenliğin başlıca nedenleri sisteme aittir ve dolayısıyla çalışanların yapabileceği bir şey yoktur.
11. a. Fabrikada iş standartlarını (kotaları) ortadan kaldırın Yerine liderliği koyun.
b. Hedeflerle yönetimi ortadan kaldırın. Sayılarla, sayısal hedeflerle yönetimi ortadan kaldırın. Yerine liderliği koyun.
c. Saat hesabıyla çalışan işçinin yaptığı isten gurur duymasını engelleyen engelleri kaldırın. Gözetmenlerin sorumluluğu salt sayılar değil, kalite olmalıdır.
12. Yönetim ve mühendislikteki insanların, yaptıkları işten gurur duymalarını engelleyen engelleri ortadan kaldırın. Bu, başka şeylerin yanı sıra, yıllık ya da başarıya göre değerlendirmeyi ve hedeflerle yönetimi ortadan kaldırmayı gerektirir.
13. Sıkı bir eğitim ve kendini geliştirme programı başlatın.
14. Şirketteki herkesin, bu dönüşümün gerçekleşmesi için çalışmasını sağlayın. Bu dönüşüm herkesin işidir (59).

Deming'in kalite ile ilgili 14 kuralının eğitime uyarlanmış şekli ise Bonstingl (2001) tarafından şöyle yorumlanmıştır (60):

1. Okul, öğrencilerin potansiyellerini öğretmen ve öğrencilerin birlikte çalışmalarının iyileştirilmesi yoluyla arttırmalarına destek olmaya odaklanmalıdır. Sınav sonuçları ve çeşitli değerlendirme sembolleri, her

bir öğrencinin doğasında var olan sürekli öğrenme sürecinden sağladığı ilerlemeye göre önemsiz kalır.

2. Okul liderleri, öğretmen-öğrenci takımlarının daha çok yetkilendirilmesi kanalıyla yeni, sürekli iyileştirme felsefesini benimsemeli ve tamamen desteklemelidir. Yeni felsefenin sadece okul veya il/ilçe çapındaki sınav sonuçlarını iyileştirmeye yönelik uygulaması, başarı için şart olan güveni sarsar.
3. Öğrencinin eğitiminde testler ve diğer göstergeler, tüm öğrenme sürecinde bilimsel tanı ve öneri aracı olarak kullanılmalıdır. Öğrenme en iyi şekilde, öğrencilerin bilgi ve becerilerini gerçek yaşam uygulamalarında gösterdikleri performansıyla belirlenebilir. Öğrencilerden, eğer kendi eğitim süreçlerine sahip olmaları isteniyorsa çalışma ve gelişmelerini nasıl değerlendirmeleri gerektiği de öğretilmelidir.
4. Okul içinde ve okul ile toplum arasında güven ve katılıma dayalı ilişkiler oluşturun. Herkesin hem tedarikçi hem de müşteri olarak rolü kabul ve saygınlık görmelidir. Öğrenci, öğretmen yönetici ve toplum potansiyelini arttırmak için mümkün olan her durumda birlikte ortaklaşa çalışın.
5. Okul yöneticileri öğretmenlerin kendi kaliteleri ve kişisel gelişimin diğer durumlarının kalitesinde başarısızlıklardan dersler alırken, sürekli ilerleme sağlayacak şekilde yetkilendirildiği bir içyapı oluşturmalı ve bunu sürekli kılmalıdır.
6. Okul liderleri; okulun kendi kültürü ve beklentilerine yabancı olan yeni eğitim çalışanları için eğitim programları oluşturmalıdır.

7. Okul liderliği öğretmen ve öğrenci ve toplum üyeleriyle tüm öğrencilerin gelişme ve iyileşmelerinin değerlendirilip teşvik edildiği ve de öğretmen, öğrenci, veli ve bu ortak çabayı destekleyen toplum üyeleri tarafından en üst düzeye çıkarılması olayının değer kazandığı bir kurum yapısında, birlikte çalışmayı içerir.
8. Korkuyu uzaklaştırın. Korku, okul kültürü ve onun içermesi gereken her güzelliği yıpratır. Kurumsal değişimler, güç paylaşımı, sorumluluk paylaşımı ve mükâfat paylaşımını yansıtmalıdır.
9. Üretkenliği engelleyecek roller ve statü engellerini kaldıracak, bölümler arası ve çoklu düzeyde kalite takımları oluşturun.
10. Eğitimdeki hedeflere ulaşılmadığında, bireyleri sorumlu tutmak yerine, sistemi düzeltin.
11. Öğrenme ve üretkenliği ölçmek için sayısal verilere yoğunlaşan ödev ve sınavlar, öğrenci gelişimini ve performansını tümüyle yansıtmazlar.
12. Okullar ortak çalışmalarla öğretmen ve öğrenci hatalarının sistemden kaynaklanan nedenlerini ortadan kaldırmaya uğraşmalıdır.
13. Okul müşteri tatminini artırmak ve önder konumunu sürdürmek istiyorsa, yönetici, öğretmen ve öğrenciler için sürekli eğitim programları hazırlanmalıdır.
14. Bu planın okul sistemine uyarlanabilmesi için okulun tüm paydaşlarının katkısı ve sürekli üst düzey bir adanmışlık, planın iyi işlemedi ve uzun süreli olması için şarttır (60).

Crosby'nin 14 temel kuralının eğitime uygulanmasını ise Ensari (2000) şöyle belirtmiştir (61);

1. Yönetimin doğrudan kalite geliştirme çalışmalarının içinde yer almasını temin edilmesi,
2. Her bir bölümden temsilcilerin yer aldığı bir kalite geliştirme takımının oluşturulması,
3. Organizasyonda kalitenin geliştirilmesi için gerekli olan ölçüm kriterlerinin tespit edilmesi,
4. Kalite maliyetlerinin değerlendirilmesi ve kalite maliyet kavramının bir yönetim aracı olarak kullanılması,
5. Tüm çalışanlarda kalite bilincinin yerleştirilmesi,
6. Tespit edilen problemlerle ilgili olarak düzeltme faaliyetlerinin alınması,
7. Sıfır-hata programı ile ilgili olarak bir komitenin oluşturulması,
8. Kalite geliştirme ve iyileştirmenin gerçekleştirilebilmesi için sürekli bir eğitimin gerçekleştirilmesi,
9. Sıfır-hata gününün düzenlenmesi,
10. Hedefler ve bu hedeflerle ilişkili görevlerin tespit edilmesi,
11. Hataların tespiti ve bu hatalarla ilgili nedenlerin ortadan kaldırılmasıyla ilgili prosedürlerin oluşturulması,
12. Katılımın desteklenmesi ve katılanların takdir edilmesi ve ödüllendirilmesi,
13. Düzenli olarak bir bilgi iletişiminin sağlanabilmesi için bir kalite konseyinin oluşturulması,

14. Kalite geliştirme sonu olmayan bir süreç olmasından dolayı bütün bu adımların tekrarlanması.

TKY felsefesini benimsemiş bireylerin yetişmesi ancak eğitimde TKY'ye geçişle mümkün olabilir. Kaldı ki eğitim kurumlarının büyük bölümü kamu bürokrasinde yer almakla beraber, bürokrasinin katı özelliklerinin yumuşatıldığı, bireylere yaratıcılık ve kendine güven duygularının verilebildiği özel eğitim kurumlarındaki başarının Milli Eğitim'e bağlı okullardan yüksekliği bilinen bir gerçektir (61).

3.3.1. Eğitimde Toplam Kalite Yönetimi Unsurları

Eğitim sürecindeki kaliteyi belirlemede, süreç içerisinde yer alan unsurların önemi yadsınamaz. Eğitimde toplam kalite yönetimi unsurları olarak **"lider öğretmen, öğrenci, sınıf yönetiminde kalite, öğrenen okul ve değerlendirme"** kavramlarıdır. Bu kavramları kısaca açıklayacak olursak;

3.3.1.1. Öğretmen

Eğitim, öğretim ve öğrenme birbiri ile iç içe olan kavramlardır. Eğitim ve öğretimin amacı öğrenmeyi sağlamaktır. Eğitim ve öğretim faaliyetlerinin amacına ulaşması için öğrenmenin gerçekleşmesi gerekir. Eğitim ve öğretim sürecinde bireyin dışarıdan yönlendirilmesi, ona davranış kazandırmak için rehberlik yapılması söz konusudur. Bu işi yapanlar ise öğretmenlerdir (62).

Zira okul sisteminin en can alıcı öğelerinden birisi öğretmenlerdir. Bunun nedeni; öğretmenin öğrenim sürecindeki rolüdür. Öğretmen, eğitme, öğretme rolünü oynayan kişidir. Gerçekte bu rol, öğrenmenin çeşitli düzeylerde sahip olduğu alt rollerin bir bileşimidir. Söz konusu rollerin etkin biçimde doldurulup

doldurulmaması çeşitli etmenler yanında; öğretmenlik bilgi, beceri ve tutumundaki yeterliliğe bağlıdır (63).

Kuşkusuz öğretimde, geniş ölçüde, öğretmenin niteliğinin ve sonuç olarak da kişiliğinin büyük rolü vardır. Öğretmen öğretime yön veren, öğrencilerin yaşantılarını düzenlenmesine yardım edip davranış değişikliğine yol açan ve böylece, öğretmeyi sağlayan önemli bir öğedir. Bu nedenle, öğretmenin nitelikleri, öğretimi belli bir ölçüde etkiler (64).

3.3.1.2. Öğrenciler

Öğrenci, okulun varlık nedeni ve temel girdisidir. TKY açısından öğrenci, okul sisteminin hem bir üyesi (katılımcısı), hem müşterisi, hem de ürünü olarak değerlendirilebilir. Öğrenci, okulun ve eğitimin müşterisidir. Öğrenci aynı zamanda eğitimin bir ürünü ve çıktısıdır. TKY açısından öğrenci sistemin edilgen bir üyesi olmayıp aktif bir katılımcısı, eğitim-öğretim hizmetinin üretilmesinin bir aracı olmalıdır. Öğrenci, ayrıca söz konusu süreçlerin iyileştirilip geliştirilmesinde de etkin rol üstlenmelidir (41).

3.3.1.3. Öğrenen Okul

Çocuğun eğitiminden tek sorumlu olan kuruluş okuldur. Okul, çocuğun bu genel amaç doğrultusunda yetişmesi için çevresinden aldığı olumsuz etkileri olumluya, olumlu etkileri de pekiştirmeye yönelik faaliyetlerde bulunmak zorundadır (65).

Çağdaş yaklaşımlarda eğitim devletin sınırlı sayıdaki temel işlevleri arasında en önemli görevlerinden biri olarak karşımıza çıkmaktadır. Eğitim denilince aklımıza okullar gelmektedir. Çeşitli açılardan eleştirilse de günümüzde okul vazgeçemediğimiz kurumların başında gelmektedir.

Çünkü okul, bir takım amaçları gerçekleştirmek üzere meydana getirilmiş sosyal bir örgütü olup okulun meydana gelişini sağlayan en önemli etken, bireyin ve toplumun ihtiyaçlarıdır.

Öyleyse genel olarak okul, "belli bir yeri olan, belli bir süre devam eden, öğrenci ve öğretmeni değişen, geniş bir çevreye hitap eden, eğitim faaliyetini planlı ve programlı bir şekilde sürdüren, öğrenme öğretme faaliyetlerini organize bir ders faaliyeti olarak devam ettiren, genel ve mesleki çeşitler içerisinde şekillenen bir kuruluştur" (66).

Eğitim, insan ile yaşam arasındaki bir köprü durumunda olduğundan, toplumdaki değişme ve gelişme hızına paralel olarak, insanın eğitilmesi ve yetiştirilmesi de önem kazanmaktadır. Eğitim insanın çevresinde olup değişimler çeşitli yönlerde bazı etkiler yapar. Bireyin bu etkilere yeni tepkiler göstermesi ve karşılaştığı sorunları çözmesi zorunludur. Okul, böyle bir ortamda insanın çevresinde sürekli oluşan değişiklikleri karşılamak üzere birey davranışlarını değiştirmek ve yeni davranışlar kazandırmakla yükümlüdür (67). Okul bu yükümlülüğünü yerine getirebilmek için sürekli gelişim ve değişime paralel olarak kendini yenilemeli ve çağa uyum sağlayabilmelidir.

Bu bakımdan sistem yaklaşımına göre, bir okulun amaçlarını gerçekleştirebilecek bir yapıya ulaşabilmesi için, alt sistemleriyle birlikte bir sistem bütünlüğüne kavuşması gerekir (68).

3.3.1.4. Sınıf Yönetiminde Kalite

Sınıflar öğrenme olayının sistemli bir biçimde yapıldığı ve öğretmenlerin aktif olarak yer aldıkları mekânlar olarak bütün öğrencilere hitap ettiğinden, sınıftaki bütün öğrencilerin katılımları öğrenmede önemli rol oynamaktadır (16).

Öğretmenin sınıf yönetiminde başarılı olması, öğrencilerle sağlıklı iletişim kurma ve olumlu sınıf ortamı yaratma becerilerine bağlıdır. Öğretmen sınıfta birçok sorunla karşılaşabilir. Bu sorunlar, öğrencilerin dikkatinin dağılmasına, gereksiz zaman kaybına ve gerginliğe neden olabilir. Bu nedenle öğretmenlerin sürekli beklenmedik bir sorunla karşılaşmaya hazır olması ve bu sorunları en uygun biçimde çözmeye çalışması gerekir (69).

3.3.1.5. Değerlendirme

Sürekli iyileşmenin temeli ölçmeye dayanır. Denetim, öğretmeyi ve öğrenmeyi etkileyen etkenlerin tümünün değerlendirilmesi ve daha etkili bir öğretim ve öğrenme ortam ve koşullarının hazırlanması işidir. Değerlendirmede kullanılan yöntemler de dâhil, öğretim ve öğrenme sürecinde rol oynayan etkenlerin tümü, söz konusu değerlendirmenin kapsamına girmektedir. Bu değerlendirmenin amacı, eğitim sürecinin daha etkili kılınmasıdır (70).

Eğitim örgütlerinin hedefledikleri amaçlara ulaşp ulaşmadıklarının belirlenmesinde mutlaka değerlendirme sistemini yoğun ve sistemli olarak kullanması gerekmektedir. Değerlendirme, sistem geliştirmenin başlangıcı sayılmaktadır. Eğer değerlendirme yapılmaz ise sistemin başarı ve başarısızlık tahlili, hangi noktada bulunduğunu tespit etmek güçleşecek hatta belirsizleşecektir. Ancak bu noktada yalnızca çıktıya bakılarak, öğrenci başarı ve başarısızlığı ölçüt alınarak yapılacak olan kalite çalışmaları yanlış sonuçlara sebebiyet verebileceğinden ve dikkat edilmelidir. Asıl önemli olan öğretim, öğrenim sürecinin değerlendirilmesidir. İstenilen sonuçlara ulaşabilmek için sürecin nasıl çalışması gerektiği konusu sürekli tartışılmalıdır (16).

Denetim yalnızca öğretmenlerin edimini kontrol etme fırsatı vermez. Aynı zamanda bilgi gelişiminde, metotlarda ve bilgi kaynakları konusunda öğretmenlerle diyalog kurmaya yardımcı olur. Başarılı öğretmenleri ödüllendirmek ve tanıtmak öğretmenler arasında güdülenmeyi artırabilir. Denetim öğretmenin sonucundaki başarıyı açığa çıkartmada ve elde edilen sonuçlar da öğretmenlerin rollerini göstermede önemlidir (71).

Toplam kalite yönetiminin üniversitelerde uygulanacağı başlıca alanlar şunlardır (72):

- Fiziki altyapı (bina, spor tesisleri, açık alan vb.)
- Akademik altyapı (laboratuvar, kütüphane, dokümantasyon, iletişim, bilgi işlem vb.),
- Ders programı,
- Sınav ve değerlendirme sistemi,
- Akademik/ıdari personel temin ve geliştirme sistemi
- Araştırma ve yayınlar,
- Kurumsal gelişme planı (stratejik planlama),
- Üniversite-sanayi-toplum ilişkileri vs.
- Sosyal ve kültürel alt yapı

Yükseköğretimde kalite güvencesini sağlamak için iki alışıl gelmiş yaklaşım vardır. Bunlardan birincisi akreditasyon, diğeri de çıktıların (ürünlerin) değerlendirilmesidir. Akreditasyon girdilerle, yani öğrenci seçimi, öğretim elemanlarının özellikleri, akademik ve fiziki altyapı (kütüphane, laboratuvar sınıflar vs.) üzerine odaklanmıştır. Akreditasyonda, yükseköğretime ayrılan kaynakların ve girdilerin kalitesi ve miktarı belirli bir düzeyin üstünde ise

çıktıların kalitesinin de belirli bir düzeyin üzerinde olacağı varsayımı vardır. Bir başka deyişle, yükseköğretimdeki kaliteyi, ona ayrılan kaynakların ve girdilerin kalitesi ve düzeyi belirler. Akreditasyon yükseköğretim sistemi, eğitim süreçleri ve sonuçlarla ilgili değildir. Değerlendirme sistemleri ise, öğrenci başarıları, mezun sayısı, istihdam edilen mezun sayısı, mezunların istihdam yerleri gibi sistemin çıktılarıyla ilgilidir. Ancak burada da eğitim-öğretim süreçleri göz ardı edilmektedir (72).

Toplam Kalite Yönetiminin amaç ve ondan beklentileri karşısında özellikle kamu sektöründeki uygulamalarında bir takım güçlükler ortaya çıkabilir. Bunlar (73):

- Kamu yönetimi örgütünün biçimsel yönü, politika, plan ve kuralların değişmesindeki güçlükler
- Yönetici ve memurların kurallara bağlı olma zorunluluğu ve inisiyatif kullanmalarında karşılaşılan sorunlar
- Kamu sektöründe üretilen mal ve hizmetlerin çoğunlukla ya kamusal mal ya da yarı kamusal mal özelliği taşıması
- Bürokrasi
- Mevzuattan kaynaklanan güçlükler
- Gerekli yetki devrinin yapılmaması şeklinde sıralanabilir.

Bu bağlamda bu çalışmanın amacı; Fırat Üniversitesinde spor eğitimcisi yetiştiren Beden Eğitimi ve Spor Yüksekokulunda çalışan öğretim elemanları ile yine bu yüksekokulda eğitim gören öğrencilerinin memnuniyet derecelerinin ölçülmesi Beden Eğitimi ve Spor Yüksekokulunun kalite ve yetersizliklerinin tespiti ile iyileştirmeye açık olan alanlarının belirlenmesidir.

4. GEREÇ-YÖNTEM

4.1.Araştırma Grubunun Özellikleri

Araştırma evreni, Fırat Üniversitesi Beden Eğitimi Spor Yüksekokulu'nda öğrenim gören 817 öğrenci ve Fırat Üniversitesi Beden Eğitimi Spor Yüksekokulu'nda görev yapan 21 öğretim elemanından oluşmaktadır.

Araştırmamızın örneklemini ise Fırat Üniversitesi Beden Eğitimi Spor Yüksekokulu'nun Beden Eğitimi ve Spor Öğretmenliği, Spor Yöneticiliği ve Antrenörlük Eğitimi Anabilim Dalında öğrenim gören öğrenciler arasından tesadüfi yöntemle seçilmiş; 291'i erkek, 173'ü bayan olmak üzere 464 öğrenci ve 20 öğretim elamanından oluşmaktadır. Çalışma grubu; 3 farklı programda öğrenim gören birinci, ikinci, üçüncü ve dördüncü sınıf öğrencileridir.

4.2.Veriler Toplama Araçları

Verilerin elde edilmesinde öğretim elemanları için Milli Eğitim Bakanlığı, Eğitimi Araştırma ve Geliştirme Daire Başkanlığınca hazırlanmış ve toplam kalite yönetimi anlayışı konusuna ilişkin seminerlerde kullanılmış **"Çalışan memnuniyeti anketi"** (Ek:1) kullanılmıştır (74).

Öğrenciler için ise Milli Eğitim Bakanlığı, Eğitimi Araştırma ve Geliştirme Daire Başkanlığınca hazırlanmış ve yine toplam kalite yönetimi anlayışı konusuna ilişkin seminerlerde kullanılan **"Öğrenci Memnuniyeti Anketi"** (Ek:2) kullanılmıştır (75).

Öğrenci Memnuniyeti Anketi ve Çalışan Mamnuniyeti anketi formlarında 5'li Likert Ölçeği kullanılmıştır. Bunlar Aşağıdaki gibidir;

1. Çok Yetersiz
2. Yetersiz

3. Az Yeterli
4. Yeterli
5. Çok Yeterli.

Öğrenci Memnuniyeti Anketi 14 bölümde toplam 45 sorudan oluşmaktadır. Bölümlerde öğrencilerin, öğretim görevlileri ile arasındaki ilişki, idarecilerle iletişim, okulun fiziksel yeterlilikleri, ders programlarına ve derslerin işlenişlerine ilişkin gibi görüşleri ölçülmek amaçlanmıştır.

Tablo 1. Araştırmada uygulanan "Öğrenci memnuniyeti" anketinin bölümleri tablosu

Ankette Yer Alan Bölümler
Ulaşılabilirlik ve İletişim
Dilek, Öneri ve Şikâyet
Güvenilirlik
Güvenlik
Kararlara Katılım
Öğrenci İşleri
Eğitim-Öğretim Faaliyetleri
Yöntem ve Teknikler
Ders Araç ve Gereçleri
Ders Arası
Okulun Fiziki Ortamı
Okul Kantini
Ödüllendirme
Olumlu Davranış Kazanımı

4.3.Verilerin Toplanma Yöntemi

Veri toplamak amacı ile anket uygulaması, araştırmacı tarafından çalışma grupları üzerinde gerçekleştirilmiştir. Veriler araştırmacı tarafından belirlenen Fırat Üniversitesi Beden Eğitimi ve Spor Yüksekokulu öğrencileri ve öğretim elemanları ile bire bir görüşülerek uygulanmıştır.

Fırat Üniversitesi Beden Eğitimi ve Spor Yüksekokulu'nda yaptığımız çalışmada toplam 500 öğrenciye ulaşılmıştır. Ancak uygulanan 500 anket formundan 464'ü istatistiksel olarak değer kazanmıştır. Öğretim elemanlarına uygulanan ankette ise 20 öğretim elemanına ulaşılmış ve tamamı istatistiksel olarak değer kazanmıştır.

4.4.Verilerin Analizi

Verilerin analizi için SPSS istatistik programı kullanılarak aralık değerleri, Ortalama değerler, standart sapması alınarak memnuniyet dereceleri tespit edilmiştir. Bulunan sonuçların değerlendirmesinde öğretim görevlileri için $X=3,36$ ve daha düşük olan değerler iyileştirmeye açık alanlar olarak kabul edilmektedir. Öğrenciler için ise $X=2,99$ ve daha düşük olan değerler iyileştirmeye açık alanlar olarak kabul edilmiştir.

Araştırmada uygulanan anketin güvenirlik çalışmaları yapılmış olup. Araştırmamızda yer alan Çalışan Memnuniyeti anketi için Cronbach Alpha (α) :**0,945** olarak bulunmuştur. Yine araştırmamızda uygulanan Öğrenci Memnuniyeti anketi için ise Cronbach Alpha (α) : **0,861** olarak bulunmuştur.

“Güvenilirlik analizi için kullanılan temel analiz Cronbach Alpha (α) değerinin bulunmasıdır. Her bir madde için tek bir α değeri olabileceği gibi, tüm soruların ortalama bir α değeri de olabilir. Tüm sorular için elde edilen α değeri o anketin toplam güvenirliğini gösterir ve **0.7**'den büyük olması beklenir, bu değerden düşük α değerleri anketin zayıf güvenirliği olduğunu gösterir, $\alpha>0.8$ olması ise anketin yüksek güvenirliğe sahip olduğunu göstermektedir.”(76).

Öğrencilere ve öğretim görevlilerine sunulan cevap seçeneklerinin değer aralıkları aşağıdaki gibi sınıflandırılmıştır:

- Çok Yetersiz :0,1-1
- Yetersiz :1,1-2
- Az Yeterli :2,1-3
- Yeterli :3,1-4
- Çok Yeterli :4,1-5

5. BULGULAR

Tablo 2. Araştırmaya katılan öğrencilerin cinsiyetlerine göre dağılımları tablosu

Kriter	Cinsiyet	Kişi sayısı	Yüzdelik değer
Cinsiyet	Erkek	291	% 62,7
	Bayan	173	% 37,3
	Toplam	464	%100

Araştırmaya katılan 464 öğrencinin %62,7'sini erkek öğrenciler, %37,3'ünü ise bayan öğrencilerin oluşturduğu tespit edilmiştir (Tablo 2).

Tablo 3. Araştırmaya katılan öğrencilerin yaş aralıklarına göre dağılımları tablosu

Kriter	Yaş	Kişi sayısı	Yüzdelik değer
Yaş	18-22 yaş	309	% 66,6
	22 yaş ve üzeri	155	% 33,4
	Toplam	464	% 100

Araştırmaya katılan 464 öğrencinin %66,6'sını 18-22 yaş arasındaki öğrenciler, %33,4'ünü ise 22 yaş ve üzeri olan öğrencilerin oluşturduğu tespit edilmiştir (Tablo 3).

Tablo 4. Araştırmaya katılan öğrencilerin bölümlerine göre dağılımları tablosu

Kriter	Bölüm	Kişi sayısı	Yüzdelik değer
Bölüm	Beden Eğitimi ve Spor Öğretmenliği	96	% 20,7
	Spor Yöneticiliği	155	% 33,4
	Antrenörlük	213	% 45,9
	Toplam	464	% 100

Araştırmaya katılan 464 öğrencinin %20,7'sini Beden Eğitimi ve Spor Öğretmenliği Bölümü öğrencileri, %33,4'ünü Spor Yöneticiliği Bölümü öğrencileri ve %45,9'unu ise Antrenörlük Bölümü öğrencilerinin oluşturduğu tespit edilmiştir (Tablo 4).

Tablo 5. Araştırmaya katılan öğrencilerin sınıflarına göre dağılımları tablosu

Kriter	Sınıf	Kişi sayısı	Yüzdelik değer
Sınıf	1.Sınıf	175	% 37,7
	2.Sınıf	118	% 25,4
	3.Sınıf	94	% 20,3
	4.Sınıf	77	% 16,6
	Toplam	464	% 100

Araştırmaya katılan 464 öğrencinin %37,7'sini 1. Sınıf öğrencileri, %25,4'ünü 2. Sınıf öğrencileri, %20,3'ünü 3. Sınıf öğrencileri ve %16,6'sını ise 4. Sınıf öğrencilerinin oluşturduğu tespit edilmiştir (Tablo 5).

Tablo 6. Araştırmaya katılan öğrencilerin memleketlerine göre dağılımları tablosu

Kriter	Memleket	Kişi sayısı	Yüzdelik değer
Memleket	Elazığlı	299	% 64,4
	Diğer	165	% 35,6
	Toplam	464	% 100

Araştırmaya katılan 464 öğrencinin %64,4'ünü Elazığlı öğrenciler, %35,6'sını ise Elazığlı olmayan öğrencilerin oluşturduğu tespit edilmiştir (Tablo 6).

Tablo 7. Araştırmaya katılan öğretim elemanlarının cinsiyetlerine göre dağılımları tablosu

Kriter	Cinsiyet	Kişi sayısı	Yüzdelik değer
Cinsiyet	Erkek	19	%95
	Bayan	1	%5
	Toplam	20	%100

Araştırmaya katılan 20 öğretim elemanının %95'i erkek ve %5'i bayanlardan oluşmaktadır (Tablo 7).

Tablo 8. Araştırmaya katılan öğretim elemanlarının medeni durumlarına göre dağılımları tablosu

Kriter	Medeni Durum	Kişi sayısı	Yüzdelik değer
Medeni durum	Evli	18	%90
	Bekâr	2	%10
	Toplam	20	%100

Araştırmaya katılan 20 öğretim elemanının %90'ını evli öğretim elemanları ve %10'unu bekâr öğretim elemanlarının oluşturduğu tespit edilmiştir (Tablo 8).

Tablo 9. Araştırmaya katılan öğretim elemanlarının unvanlarına göre dağılımları tablosu

Kriter	Unvan	Kişi sayısı	Yüzdelik değer
Ünvan	Doç. Dr.	3	%15
	Yrd. Doç. Dr.	14	% 70
	Öğretim Görevlisi	2	% 10
	Arş. Görevlisi	1	%5
	Toplam	20	%100

Araştırmaya katılan öğretim elamanlarının %15'i Doçent doktor, %70'i Yardımcı Doçent Doktor, %10'u Öğretim Görevlisi ve %5'i Araştırma Görevlisi olduğu tespit edilmiştir (Tablo 9).

Tablo 10. Araştırmaya katılan öğretim elemanlarının “Çalışan Memnuniyeti” anketinde yer alan sorulara verdikleri cevapların ortalamaları ve standart sapmaları tablosu

SORU	ORT.	SS.
1. Çalıştığım kurum bana kendimi geliştirme imkânı tanımaktadır.	3.05	1.28
2. Kurum içerisinde üstlerimle sağlıklı iletişim kurabiliyorum.	4.20	0.89
3. Kurumda diğer personel ile sağlıklı iletişim kurabiliyorum.	4.15	0.99
4. Yaptığım işle ilgili yeterli düzeyde yetki sahibiyim.	3.65	1.14
5. Çalışanlara yönelik hizmetlerde fırsat eşitliği sağlanmaktadır.	3.40	1.14
6. Kurumda çalıştığım işle ilgili alınacak kararlarda görüşüm alınmaktadır.	3.50	1.11
7. Kurumda dile getirdiğim öneriler/şikâyetler dikkate alınmaktadır.	3.50	1.05
8. Kurumda görev alanıma giren iş ve işlemlerin yürütülmesinde liderlik yapma fırsatı tanınmaktadır.	3.60	1.14
9. Kurumda üstlerim liderlik davranışları sergilemektedir.	3.10	1.41
10. Kurumda yapılan olumlu işler takdir edilir.	2.80	1.01
11. Bireysel performans değerlendirmesi adil, tarafsız ve objektif olarak yapılmaktadır	2.95	1.19
12. Her türlü ödüllendirme ve terfilerde bireysel performans değerlendirme sonuçları esas alınmaktadır.	2.65	1.09
13. Kurumun değerlerini paylaşıyorum.	3.70	1.34
14. Kurumun misyonunu biliyorum.	4.25	0.72
15. Kurumun misyonunu paylaşıyorum	3.95	1.05
16. Kurumun vizyonunu biliyorum.	4.15	0.75
17. Kurumun vizyonunu paylaşıyorum.	3.90	1.07
18. Çalışanlara yönelik düzenli hizmet içi eğitim faaliyetleri yapılır ve tüm çalışanların bu faaliyetlere katılımı sağlanır.	2.55	1.23
19. Kurumun temel politikasını biliyorum	4.00	0.97
20. Kurumun önemli stratejilerini biliyorum.	3.75	1.25
21. Kurumun temel politikasını ve önemli stratejilerini paylaşıyorum	3.55	1.32
22. Kurumun insan kaynakları yönetimi politika strateji ve uygulamalarını benimsiyorum.	3.25	1.21
23. Bu kurumda çalışmaktan gurur duyuyorum	3.40	1.50
24. Kurumun yönetiminden genel olarak memnunum.	3.30	1.53
25. Kurum yönetimi görevimi yerine getirmede bana destek oluyor.	3.60	1.31
26. Kurumda görevimi yerine getirebilmem için yeterli araç gereci bulabiliyorum.	3.00	1.17
27. Çalışanlara sağlanan sosyal tesis ve hizmetler yeterlidir	2.35	1.46
28. Kurumda sağlık hizmetlerine yönelik işlemlere gereken özen gösterilerek yapılmaktadır(Sevk, Rapor)	3.55	1.23
29. Kurumda güvenlik hizmetleri yeterlidir.	2.90	1.41
30. Çalışanlara ödenen ücret yeterlidir.	2.75	1.55
31. Çalışanlara ödenen ücret çalışanların memnuniyetinde önemli bir etkidir.	4.10	1.07
32. Çalışanlar olarak bizlere sağlanan diğer maddi olmayan olanaklar yeterlidir.	2.70	1.22
33. Kurum, çağın gerektirdiği değişme ve gelişmeleri takip edebilmekte ve bu gelişmeleri kuruma taşıyabilmektedir	2.55	0.95
34. Kurumda çalışanlara sağlanan çalışma ortamı yeterlidir.	2.50	1.00
35. Kurumda çıkan problemlerin çözümlerine yönelik yapıcı yaklaşımlar geliştirilir ve uygulanır.	2.65	1.04
36. Kurum yerel ve genel toplum üzerinde olumlu etki bırakacak çalışmalar yapmaktadır.	2.90	1.02
37. Kurumum çalışanlarının hizmet kalitesi beklentileri hakkında sürekli bilgi toplar	2.60	1.14
38. Kurumumda takım çalışmasına önem verilir.	5.00	0.00

Beden Eğitimi ve Spor Yüksek Okulu'nda görevlerine devam etmekte olan 20 öğretim elemanının “Çalıştığım kurum bana kendimi geliştirme imkânı tanımaktadır” sorusuna verdikleri cevapların ortalaması incelendiğinde sonucun yeterli olduğu tespit edilmiştir.

Beden Eğitimi ve Spor Yüksek Okulu'nda görevlerine devam etmekte olan 20 öğretim elemanının “Kurum içerisinde üstlerimle sağlıklı iletişim kurabiliyorum” sorusuna verdikleri cevapların ortalaması incelendiğinde sonucun çok yeterli olduğu tespit edilmiştir.

Beden Eğitimi ve Spor Yüksek Okulu'nda görevlerine devam etmekte olan 20 öğretim elemanının “Kurumda diğer personel ile sağlıklı iletişim kurabiliyorum” sorusuna verdikleri cevapların ortalaması incelendiğinde sonucun çok yeterli olduğu tespit edilmiştir.

Beden Eğitimi ve Spor Yüksek Okulu'nda görevlerine devam etmekte olan 20 öğretim elemanının “Yaptığım işle ilgili yeterli düzeyde yetki sahibiyim” sorusuna verdikleri cevapların ortalaması incelendiğinde sonucun yeterli olduğu tespit edilmiştir.

Beden Eğitimi ve Spor Yüksek Okulu'nda görevlerine devam etmekte olan 20 öğretim elemanının “Çalışanlara yönelik hizmetlerde fırsat eşitliği sağlanmaktadır” sorusuna verdikleri cevapların ortalaması incelendiğinde sonucun yeterli olduğu tespit edilmiştir.

Beden Eğitimi ve Spor Yüksek Okulu'nda görevlerine devam etmekte olan 20 öğretim elemanının “Kurumda çalıştığım işle ilgili alınacak kararlarda görüşüm alınmaktadır” sorusuna verdikleri cevapların ortalaması incelendiğinde sonucun yeterli olduğu tespit edilmiştir.

Beden Eğitimi ve Spor Yüksek Okulu'nda görevlerine devam etmekte olan 20 öğretim elemanının “Kurumda dile getirdiğim öneriler/şikâyetler dikkate alınmaktadır” sorusuna verdikleri cevapların ortalaması incelendiğinde sonucun yeterli olduğu tespit edilmiştir.

Beden Eğitimi ve Spor Yüksek Okulu'nda görevlerine devam etmekte olan 20 öğretim elemanının “Kurumda görev alanıma giren iş ve işlemlerin yürütülmesinde liderlik yapma fırsatı tanınmaktadır” sorusuna verdikleri cevapların ortalaması incelendiğinde sonucun yeterli olduğu tespit edilmiştir.

Beden Eğitimi ve Spor Yüksek Okulu'nda görevlerine devam etmekte olan 20 öğretim elemanının “Kurumda üstlerim liderlik davranışları sergilemektedir” sorusuna verdikleri cevapların ortalaması incelendiğinde sonucun yeterli olduğu tespit edilmiştir.

Beden Eğitimi ve Spor Yüksek Okulu'nda görevlerine devam etmekte olan 20 öğretim elemanının “Kurumda yapılan olumlu işler takdir edilir” sorusuna verdikleri cevapların ortalaması incelendiğinde sonucun az yeterli olduğu tespit edilmiştir.

Beden Eğitimi ve Spor Yüksek Okulu'nda görevlerine devam etmekte olan 20 öğretim elemanının “Bireysel performans değerlendirmesi adil, tarafsız ve objektif olarak yapılmaktadır” sorusuna verdikleri cevapların ortalaması incelendiğinde sonucun az yeterli olduğu tespit edilmiştir.

Beden Eğitimi ve Spor Yüksek Okulu'nda görevlerine devam etmekte olan 20 öğretim elemanının “Her türlü ödüllendirme ve terfilerde bireysel performans değerlendirme sonuçları esas alınmaktadır” sorusuna verdikleri cevapların ortalaması incelendiğinde sonucun az yeterli olduğu tespit edilmiştir.

Beden Eğitimi ve Spor Yüksek Okulu'nda görevlerine devam etmekte olan 20 öğretim elemanının “Kurumun değerlerini paylaşıyorum” sorusuna verdikleri cevapların ortalaması incelendiğinde sonucun yeterli olduğu tespit edilmiştir.

Beden Eğitimi ve Spor Yüksek Okulu'nda görevlerine devam etmekte olan 20 öğretim elemanının “Kurumun misyonunu biliyorum” sorusuna verdikleri cevapların ortalaması incelendiğinde sonucun çok yeterli olduğu tespit edilmiştir.

Beden Eğitimi ve Spor Yüksek Okulu'nda görevlerine devam etmekte olan 20 öğretim elemanının “Kurumun misyonunu paylaşıyorum” sorusuna verdikleri cevapların ortalaması incelendiğinde sonucun yeterli olduğu tespit edilmiştir.

Beden Eğitimi ve Spor Yüksek Okulu'nda görevlerine devam etmekte olan 20 öğretim elemanının “Kurumun vizyonunu biliyorum” sorusuna verdikleri cevapların ortalaması incelendiğinde sonucun çok yeterli olduğu tespit edilmiştir.

Beden Eğitimi ve Spor Yüksek Okulu'nda görevlerine devam etmekte olan 20 öğretim elemanının “Kurumun vizyonunu paylaşıyorum” sorusuna verdikleri cevapların ortalaması incelendiğinde sonucun yeterli olduğu tespit edilmiştir.

Beden Eğitimi ve Spor Yüksek Okulu'nda görevlerine devam etmekte olan 20 öğretim elemanının “Çalışanlara yönelik düzenli hizmet içi eğitim faaliyetleri yapılır ve tüm çalışanların bu faaliyetlere katılımı sağlanır” sorusuna verdikleri cevapların ortalaması incelendiğinde sonucun az yeterli olduğu tespit edilmiştir.

Beden Eğitimi ve Spor Yüksek Okulu'nda görevlerine devam etmekte olan 20 öğretim elemanının “Kurumun temel politikasını biliyorum” sorusuna verdikleri cevapların ortalaması incelendiğinde sonucun yeterli olduğu tespit edilmiştir.

Beden Eğitimi ve Spor Yüksek Okulu'nda görevlerine devam etmekte olan 20 öğretim elemanının “Kurumun önemli stratejilerini biliyorum” sorusuna

verdikleri cevapların ortalaması incelendiğinde sonucun yeterli olduğu tespit edilmiştir.

Beden Eğitimi ve Spor Yüksek Okulu’nda görevlerine devam etmekte olan 20 öğretim elemanının “Kurumun temel politikasını ve önemli stratejilerini paylaşıyorum” sorusuna verdikleri cevapların ortalaması incelendiğinde sonucun yeterli olduğu tespit edilmiştir.

Beden Eğitimi ve Spor Yüksek Okulu’nda görevlerine devam etmekte olan 20 öğretim elemanının “Kurumun insan kaynakları yönetimi politika strateji ve uygulamalarını benimsiyorum” sorusuna verdikleri cevapların ortalaması incelendiğinde sonucun yeterli olduğu tespit edilmiştir.

Beden Eğitimi ve Spor Yüksek Okulu’nda görevlerine devam etmekte olan 20 öğretim elemanının “Bu kurumda çalışmaktan gurur duyuyorum” sorusuna verdikleri cevapların ortalaması incelendiğinde sonucun yeterli olduğu tespit edilmiştir.

Beden Eğitimi ve Spor Yüksek Okulu’nda görevlerine devam etmekte olan 20 öğretim elemanının “Kurumun yönetiminden genel olarak memnunum” sorusuna verdikleri cevapların ortalaması incelendiğinde sonucun yeterli olduğu tespit edilmiştir.

Beden Eğitimi ve Spor Yüksek Okulu’nda görevlerine devam etmekte olan 20 öğretim elemanının “Kurum yönetimi görevimi yerine getirmede bana destek oluyor” sorusuna verdikleri cevapların ortalaması incelendiğinde sonucun yeterli olduğu tespit edilmiştir.

Beden Eğitimi ve Spor Yüksek Okulu’nda görevlerine devam etmekte olan 20 öğretim elemanının “Kurumda görevimi yerine getirebilmem için yeterli araç

gereci bulabiliyorum” sorusuna verdikleri cevapların ortalaması incelendiğinde sonucun yeterli olduğu tespit edilmiştir.

Beden Eğitimi ve Spor Yüksek Okulu’nda görevlerine devam etmekte olan 20 öğretim elemanının “Çalışanlara sağlanan sosyal tesis ve hizmetler yeterlidir” sorusuna verdikleri cevapların ortalaması incelendiğinde sonucun az yeterli olduğu tespit edilmiştir.

Beden Eğitimi ve Spor Yüksek Okulu’nda görevlerine devam etmekte olan 20 öğretim elemanının “Kurumda sağlık hizmetlerine yönelik işlemlere gereken özen gösterilerek yapılmaktadır(Sevk, Rapor)” sorusuna verdikleri cevapların ortalaması incelendiğinde sonucun yeterli olduğu tespit edilmiştir.

Beden Eğitimi ve Spor Yüksek Okulu’nda görevlerine devam etmekte olan 20 öğretim elemanının “Kurumda güvenlik hizmetleri yeterlidir” sorusuna verdikleri cevapların ortalaması incelendiğinde sonucun az yeterli olduğu tespit edilmiştir.

Beden Eğitimi ve Spor Yüksek Okulu’nda görevlerine devam etmekte olan 20 öğretim elemanının “Çalışanlara ödenen ücret yeterlidir” sorusuna verdikleri cevapların ortalaması incelendiğinde sonucun az yeterli olduğu tespit edilmiştir.

Beden Eğitimi ve Spor Yüksek Okulu’nda görevlerine devam etmekte olan 20 öğretim elemanının “Çalışanlara ödenen ücret çalışanların memnuniyetinde önemli bir etkidir” sorusuna verdikleri cevapların ortalaması incelendiğinde sonucun yeterli olduğu tespit edilmiştir.

Beden Eğitimi ve Spor Yüksek Okulu’nda görevlerine devam etmekte olan 20 öğretim elemanının “Çalışanlar olarak bizlere sağlanan diğer maddi olmayan olanaklar yeterlidir” sorusuna verdikleri cevapların ortalaması incelendiğinde sonucun az yeterli olduğu tespit edilmiştir.

Beden Eğitimi ve Spor Yüksek Okulu'nda görevlerine devam etmekte olan 20 öğretim elemanının “Kurum, çağın gerektirdiği değişme ve gelişmeleri takip edebilmekte ve bu gelişmeleri kuruma taşıyabilmektedir” sorusuna verdikleri cevapların ortalaması incelendiğinde sonucun az yeterli olduğu tespit edilmiştir.

Beden Eğitimi ve Spor Yüksek Okulu'nda görevlerine devam etmekte olan 20 öğretim elemanının “Kurumda çalışanlara sağlanan çalışma ortamı yeterlidir” sorusuna verdikleri cevapların ortalaması incelendiğinde sonucun az yeterli olduğu tespit edilmiştir.

Beden Eğitimi ve Spor Yüksek Okulu'nda görevlerine devam etmekte olan 20 öğretim elemanının “Kurumda çıkan problemlerin çözümlerine yönelik yapıcı yaklaşımlar geliştirilir ve uygulanır” sorusuna verdikleri cevapların ortalaması incelendiğinde sonucun az yeterli olduğu tespit edilmiştir.

Beden Eğitimi ve Spor Yüksek Okulu'nda görevlerine devam etmekte olan 20 öğretim elemanının “Kurum yerel ve genel toplum üzerinde olumlu etki bırakacak çalışmalar yapmaktadır” sorusuna verdikleri cevapların ortalaması incelendiğinde sonucun az yeterli olduğu tespit edilmiştir.

Beden Eğitimi ve Spor Yüksek Okulu'nda görevlerine devam etmekte olan 20 öğretim elemanının “Kurumum çalışanlarının hizmet kalitesi beklentileri hakkında sürekli bilgi toplar” sorusuna verdikleri cevapların ortalaması incelendiğinde sonucun az yeterli olduğu tespit edilmiştir.

Beden Eğitimi ve Spor Yüksek Okulu'nda görevlerine devam etmekte olan 20 öğretim elemanının “Kurumumda takım çalışmasına önem verilir” sorusuna verdikleri cevapların ortalaması incelendiğinde sonucun çok yeterli olduğu tespit edilmiştir.

Tablo 11. Araştırmaya katılan öğrencilerin “Öğrenci Memnuniyeti” anketinde yer alan sorulara verdikleri cevapların ortalamaları ve standart sapmaları tablosu

No	X	SS
I. ULAŞILABİLİRLİK VE İLETİŞİM	2,93	0,82
1. Öğretim görevlilerine ihtiyaç duyduğumda rahatlıkla görüşebilirim.	3,21	1,12
2. Okul müdürü ile ihtiyaç duyduğumda rahatlıkla görüşebilirim.	3,30	1,13
3. Okul idaresine ihtiyaç duyduğumda rahatlıkla ulaşabilirim	3,29	1,20
4. Okul kütüphanesinden yeterli düzeyde yararlanabiliyorum	2,94	1,23
5. Okulun tesislerinden (Kütüphane, Yemekhane, vb.) yeterince yararlanabiliyorum.	2,58	1,23
6. Okulun spor salonundan yeterince yararlanabiliyorum.	2,27	1,23
II. DİLEK ÖNERİ VE ŞİKÂyetLER	3,09	1,04
7. Öğretmenlerime ilettiğim sorunların çözümüne gayret gösterilir.	3,05	1,23
8. Okul yönetimine ilettiğim sorunların çözümüne gayret gösterilir.	3,13	1,15
III. GÜVENİRLİLİK	3,43	1,01
9. Okul yönetimine güvenirim	3,19	1,17
10. Öğretmenlerimiz güvenilir insanlardır.	3,67	1,16
IV. GÜVENLİK	2,92	1,12
11. Okulda kendimi güvende hissediyorum.	2,96	1,28
12. Okulumuzda yeterli güvenlik önlemleri alınmaktadır	2,88	1,18
V. KARARLARA KATILIM	2,68	1,31
13. Okulda öğrencilerle ilgili alınan kararlarda bizlerin görüşleri alınır	2,56	1,86
14. Okul öğrenci kurulu öğrencileri temsil edebilmektedir.	2,79	1,24
VI. ÖĞRENCİ İŞLERİ	3,05	1,03
15. Öğrenci işlerinde her türlü işlemlerimiz hızla yerine getirilir	3,27	1,23
16. Okulda sağlık hizmetleri yeterlidir	2,82	1,20
VII. Eğitim/Öğretim Faaliyetleri (DERS PROGRAMLARI)	3,32	1,07
17. Okulda edindiğim bilgilerin hayatta ve/veya daha sonraki öğrenim hayatımda işime yarayacağını düşünüyorum.	3,14	1,22
18. Derslerin işleniş için yeterli süre ayrılmıştır	3,49	1,23
VIII. Eğitim/Öğretim Faaliyetleri (Yöntem ve Teknikler)	3,17	0,85
19. Derslerin işlenişinde farklı yöntemler kullanılmaktadır.	3,03	1,14
20. Bize öğrenme ve başarıma fırsatı tanınmaktadır.	3,09	1,14
21. Öğrendiğimiz teorik bilgilerin (deneyler, projeler, ödevler vb. yöntemlerle;) uygulaması da yapılmaktadır.	3,03	1,20
22. Sınıfta görüş ve önerilerimi rahatlıkla dile getirebiliyorum	3,33	1,16
23. Hata yapmaktan korkmuyorum.	3,38	1,20
IX. Eğitim/Öğretim (Ders araç ve Gereçleri)	2,96	1,00
24. Derste konuya göre uygun araç gereçler kullanılmaktadır.	2,98	1,20
25. Sınıfta veya Spor Salonunda yeterli araç gereç bulunmaktadır.	2,91	1,25
26. Ders araç ve gereçlerini (bilgisayar, tepegöz, deney araçları vb.) Kullanabiliyoruz.	3,00	1,26
X. Ders Arası	3,4149	1,05
27. Ders aralarında dinlenme imkânı buluyorum	3,36	1,22
28. Ders aralarındaki molalar yeterlidir.	3,47	1,17
XI. Okulun Fiziki Ortamı	2,64	1,00
29. Okul binası ve diğer fiziki mekanlar(spor salonu, okul bahçesi vb.) yeterlidir.	2,43	1,26
30. Sınıfta rahatlıkla oturabiliyor, dersleri en iyi şekilde izleyebiliyorum.	2,85	1,18
31. Sınıflarımız ders işlemeye uygundur.	2,61	1,25
32. Okulun içi ve dışı temizdir.	2,65	1,23
XII. Okulun Sosyal Ortamı (Kantin, Sosyal Etkinlik vb.)	2,82	0,90
33. Okulumuzun kantininde ihtiyaç duyduğum şeyleri bulabiliyorum.	2,64	1,18
34. Okul kantininde görevli kişiler öğrenciye güler yüzlü ve nazik davranmaktadırlar.	3,06	1,26

35	Okul kantininde satılan malzemeler kaliteli ve güvenilirlerdir.	3,01	1,14
36	Okulumuzda yeteri miktarda sosyal ve kültürel faaliyetler düzenlenmektedir.	2,67	1,28
37	Okulumuzda yeteri miktarda sportif faaliyetler düzenlenmektedir.	2,72	1,25
38	Düzenlenen sosyal, kültürel ve sportif faaliyetleri beğeniyorum.	2,79	1,30
XIII. Değerlendirme, Ödül, Teşekkür ve Takdir Belgeleri		2,91	1,03
39	Öğrenci başarılarının değerlendirilmesi (Not Verme, Karne vb.) yapılırken objektif davranılır.	2,72	1,24
40	Hazırlanan sınav soruları ve yapılan değerlendirmeler öğrenci olarak bizlerin gerçek başarısını ölçmektedir.	3,02	1,21
41	Ödüllendirme objektif kriterlere göre yapılır		
XIV. Olumlu Davranış Kazanma ve Eğitim		3,45	1,06
42	Okulda Atatürk'ü ve diğer devlet büyüklerini daha iyi tanıdım ve onlara sevgim arttı.	3,17	1,25
43	Okulda öğrencilere milli ve manevi değerler kazandırılmaktadır. Türkiye Cumhuriyetinin bir ferdi olmaktan gurur duyuyorum.	3,34	1,29
44	Okulda öğrencilere temel ahlaki değerler(doğruluk, dürüstlük, yardımseverlik vb.) kazandırılmaktadır.	3,26	1,30
45	Okulda eğitiminin amaçlarına uygun çağdaş ve yenilikçi fikir sahibi olma alışkanlığı kazandırılmaktadır.	3,21	1,29

Araştırmaya katılan öğrencilerin **“Ulaşılabilirlik ve İletişim”** başlığı altında yer alan sorulara verdikleri cevapların ortalamasına bakıldığında sonucun az yeterli olduğu tespit edilmiştir.

Araştırmaya katılan öğrencilerin **“Dilek Öneri ve Şikâyetler”** başlığı altında yer alan sorulara verdikleri cevapların ortalamasına bakıldığında sonucun yeterli olduğu tespit edilmiştir.

Araştırmaya katılan öğrencilerin **“Güvenirlilik”** başlığı altında yer alan sorulara verdikleri cevapların ortalamasına bakıldığında sonucun yeterli olduğu tespit edilmiştir.

Araştırmaya katılan öğrencilerin **“Güvenlik”** başlığı altında yer alan sorulara verdikleri cevapların ortalamasına bakıldığında sonucun az yeterli olduğu tespit edilmiştir.

Araştırmaya katılan öğrencilerin **“Kararlara Katılım”** başlığı altında yer alan sorulara verdikleri cevapların ortalamasına bakıldığında sonucun yeterli olduğu tespit edilmiştir.

Araştırmaya katılan öğrencilerin **“Güvenlik”** başlığı altında yer alan sorulara verdikleri cevapların ortalamasına bakıldığında sonucun az yeterli olduğu tespit edilmiştir.

Araştırmaya katılan öğrencilerin **“Öğrenci İşleri”** başlığı altında yer alan sorulara verdikleri cevapların ortalamasına bakıldığında sonucun yeterli olduğu tespit edilmiştir.

Araştırmaya katılan öğrencilerin **“Eğitim/Öğretim Faaliyetleri (Ders Programları)”** başlığı altında yer alan sorulara verdikleri cevapların ortalamasına bakıldığında sonucun yeterli olduğu tespit edilmiştir.

Araştırmaya katılan öğrencilerin **“Eğitim/Öğretim Faaliyetleri(Yöntem ve Teknikler)”** başlığı altında yer alan sorulara verdikleri cevapların ortalamasına bakıldığında sonucun yeterli olduğu tespit edilmiştir.

Araştırmaya katılan öğrencilerin **“Eğitim/Öğretim Faaliyetleri(Ders araç ve Gereçleri)”** başlığı altında yer alan sorulara verdikleri cevapların ortalamasına bakıldığında sonucun az yeterli olduğu tespit edilmiştir.

Araştırmaya katılan öğrencilerin **“Ders Arası”** başlığı altında yer alan sorulara verdikleri cevapların ortalamasına bakıldığında sonucun yeterli olduğu tespit edilmiştir.

Araştırmaya katılan öğrencilerin **“Okulun Fiziki Ortamı”** başlığı altında yer alan sorulara verdikleri cevapların ortalamasına bakıldığında sonucun az yeterli olduğu tespit edilmiştir.

Araştırmaya katılan öğrencilerin **“Okulun Sosyal Ortamı(Kantin, Sosyal Etkinlik vb.)”** başlığı altında yer alan sorulara verdikleri cevapların ortalamasına bakıldığında sonucun az yeterli olduğu tespit edilmiştir.

Araştırmaya katılan öğrencilerin “**Değerlendirme, Ödül, Teşekkür ve Takdir Belgeleri**” başlığı altında yer alan sorulara verdikleri cevapların ortalamasına bakıldığında sonucun az yeterli olduğu tespit edilmiştir.

Araştırmaya katılan öğrencilerin “**Olumlu Davranış Kazanma ve Eğitim**” başlığı altında yer alan sorulara verdikleri cevapların ortalamasına bakıldığında sonucun yeterli olduğu tespit edilmiştir.

Tablo 12. Araştırmaya katılan öğrencilerin “**Ulaşılabilirlik ve İletişim**” başlığı altında yer alan sorulara verdikleri cevapların cinsiyetlerine göre ortalamaları ve standart sapmaları tablosu

	CİNSİYET			
	ERKEK (N=291)		BAYAN (N=173)	
-Öğretim görevlilerine ihtiyaç duyduğumda rahatlıkla görüşebilirim.				
- Okul müdürü ile ihtiyaç duyduğumda rahatlıkla görüşebilirim.				
- Okul idaresine ihtiyaç duyduğumda rahatlıkla ulaşabilirim				
- Okul kütüphanesinden yeterli düzeyde yararlanabiliyorum				
- Okulun tesislerinden (Kütüphane, Yemekhane, vb.) yeterince yararlanabiliyorum	ORT.	S.S.	ORT.	S.S.
- Okulun spor salonundan yeterince yararlanabiliyorum.	2,98	0,78	2,85	0,88
Ulaşılabilirlik ve İletişim				

Araştırmaya katılan öğrencilerin, ‘**Ulaşılabilirlik ve İletişim**’ başlığına verdikleri cevapların ortalamasına bakıldığında sonucun az yeterli olduğu tespit edilmiştir (Tablo 10).

Tablo 13. Araştırmaya katılan öğrencilerin “**Dilek, Öneri ve Şikâyetler**” başlığı altında yer alan sorulara verdikleri cevapların cinsiyetlerine göre ortalamaları ve standart sapmaları tablosu

	CİNSİYET			
	ERKEK (N=291)		BAYAN (N=173)	
-Öğretmenlerime ilettiğim sorunların çözümüne gayret gösterilir.				
-Okul yönetimine ilettiğim sorunların çözümüne gayret gösterilir.	ORT.	S.S.	ORT.	S.S.
Dilek, Öneri ve Şikâyetler	3,17	1,01	2,96	1,09

Erkek öğrencilerin, ‘**Dilek Öneri ve Şikâyetler**’ başlığına verdikleri cevapların ortalamasına bakıldığında sonucun yeterli olduğu saptanmış, yine aynı soruya bayan öğrencilerin verdikleri cevapların ortalamasına bakıldığında sonucun az yeterli olduğu tespit edilmiştir (Tablo 11).

Tablo 14. Araştırmaya katılan öğrencilerin “**Güvenilirlik**” başlığı altında yer alan sorulara verdikleri cevapların cinsiyetlerine göre ortalamaları ve standart sapmaları tablosu

	CİNSİYET			
	ERKEK (N=291)		BAYAN (N=173)	
	ORT.	S.S.	ORT.	S.S.
- Okul yönetimine güvenirim - Öğretmenlerimiz güvenilir insanlardır.				
Güvenilirlik	3,51	0,96	3,28	1,09

Erkek öğrencilerin, ‘**Güvenilirlik**’ başlığına verdikleri cevapların ortalamasına bakıldığında sonucun yeterli olduğu, yine aynı soruya bayan öğrencilerin verdikleri cevapların ortalamasına bakıldığında sonucun yeterli olduğu tespit edilmiştir (Tablo 12).

Tablo 15. Araştırmaya katılan öğrencilerin “**Güvenlik**” başlığı altında yer alan sorulara verdikleri cevapların cinsiyetlerine göre ortalamaları ve standart sapmaları tablosu

	CİNSİYET			
	ERKEK (N=291)		BAYAN (N=173)	
	ORT.	S.S.	ORT.	S.S.
- Okulda kendimi güvende hissediyorum. - Okulumuzda yeterli güvenlik önlemleri alınmaktadır				
Güvenlik	3,07	1,09	2,67	1,14

Erkek öğrencilerin, ‘**Güvenlik**’ başlığına verdikleri cevapların ortalamasına bakıldığında sonucun az yeterli olduğu, yine aynı soruya bayan

öğrencilerin verdikleri cevapların ortalamasına bakıldığında sonucun az yeterli olduğu tespit edilmiştir (Tablo 13).

Tablo 14. Araştırmaya katılan öğrencilerin “**Kararlara Katılım**” başlığı altında yer alan sorulara verdikleri cevapların cinsiyetlerine göre ortalamaları ve standart sapmaları tablosu

	CİNSİYET			
	ERKEK (N=291)		BAYAN (N=173)	
-Okulda öğrencilerle ilgili alınan kararlarda bizlerin görüşleri alınır				
- Okul öğrenci kurulu öğrencileri temsil edebilmektedir.	ORT.	S.S.	ORT.	S.S.
Kararlara Katılım	2,80	1,41	2,46	1,08

Araştırmaya katılan öğrencilerin, ‘**Kararlara Katılım**’ başlığına verdikleri cevapların ortalamasına bakıldığında sonucun az yeterli tespit edilmiştir (Tablo 14).

Tablo 15. Araştırmaya katılan öğrencilerin “**Öğrenci İşleri**” başlığı altında yer alan sorulara verdikleri cevapların cinsiyetlerine göre ortalamaları ve standart sapmaları tablosu

	CİNSİYET			
	ERKEK (N=291)		BAYAN (N=173)	
- Öğrenci işlerinde her türlü işlemlerimiz hızla yerine getirilir				
- Okulda sağlık hizmetleri yeterlidir	ORT.	S.S.	ORT.	S.S.
Öğrenci İşleri	3,18	1,01	2,83	1,02

Erkek öğrencilerin, ‘**Öğrenci İşleri**’ başlığına verdikleri cevapların ortalamasına bakıldığında sonucun yeterli olduğu, yine aynı soruya bayan öğrencilerin verdikleri cevapların ortalamasına bakıldığında sonucun az yeterli olduğu tespit edilmiştir (Tablo 15).

Tablo 16. Araştırmaya katılan öğrencilerin “**Eğitim/Öğretim faaliyetleri(Ders programları)**” başlığı altında yer alan sorulara verdikleri cevapların cinsiyetlerine göre ortalamaları ve standart sapmaları tablosu

	CİNSİYET			
	ERKEK (N=291)		BAYAN (N=173)	
- Okulda edindiğim bilgilerin hayatta ve\veya daha sonraki öğrenim hayatımda işime yarayacağını düşünüyorum.				
- Derslerin işlenişi için yeterli süre ayrılmıştır	ORT.	S.S.	ORT.	S.S.
Eğitim/Öğretim faaliyetleri(Ders programları)	3,38	1,03	3,21	1,12

Erkek öğrencilerin, ‘**Eğitim/Öğretim Faaliyetleri (Ders Programları)**’ başlığına verdikleri cevapların ortalamasına bakıldığında sonucun yeterli olduğu, yine aynı soruya bayan öğrencilerin verdikleri cevapların ortalamasına bakıldığında sonucun yeterli olduğu tespit edilmiştir (Tablo 16).

Tablo 17. Araştırmaya katılan öğrencilerin “**Eğitim/Öğretim Faaliyetleri (Yöntem ve Teknikler)**” başlığı altında yer alan sorulara verdikleri cevapların cinsiyetlerine göre ortalamaları ve standart sapmaları tablosu

	CİNSİYET			
	ERKEK (N=291)		BAYAN (N=173)	
- Derslerin işlenişinde farklı yöntemler kullanılmaktadır.				
- Bize öğrenme ve başarıma fırsatı tanınmaktadır.				
- Öğrendiğimiz teorik bilgilerin (deneyler, projeler, ödevler vb. yöntemlerle;) uygulaması da yapılmaktadır.				
- Sınıfta görüş ve önerilerimi rahatlıkla dile getirebiliyorum	ORT.	S.S.	ORT.	S.S.
- Hata yapmaktan korkmuyorum.				
Eğitim/Öğretim Faaliyetleri (Yöntem ve Teknikler)	3,25	0,81	3,05	0,91

Araştırmaya katılan öğrencilerin, ‘**Eğitim/Öğretim Faaliyetleri (Yöntem ve Teknikleri)**’ başlığına verdikleri cevapların ortalamasına bakıldığında sonucun yeterli olduğu tespit edilmiştir (Tablo 17).

Tablo 18. Araştırmaya katılan öğrencilerin “**Eğitim/Öğretim Faaliyetleri (Ders Araç ve Gereçleri)**” başlığı altında yer alan sorulara verdikleri cevapların cinsiyetlerine göre ortalamaları ve standart sapmaları tablosu

	CİNSİYET			
	ERKEK		BAYAN	
- Derste konuya göre uygun araç gereçler kullanılmaktadır.				
- Sınıfta veya Spor Salonunda yeterli araç gereç bulunmaktadır.	(N=291)		(N=173)	
- Ders araç ve gereçlerini (bilgisayar, tepegöz, deney araçları vb.) Kullanabiliyoruz.	ORT.	S.S.	ORT.	S.S.
Eğitim/Öğretim Faaliyetleri(Ders Araç ve Gereçleri)	3,08	0,91	2,77	1,12

Erkek öğrencilerin, ‘**Eğitim/Öğretim Faaliyetleri (Ders Araç ve Gereçleri)**’ başlığına verdikleri cevapların ortalamasına bakıldığında sonucun az yeterli olduğu, yine aynı soruya bayan öğrencilerin verdikleri cevapların ortalamasına bakıldığında sonucun az yeterli olduğu tespit edilmiştir (Tablo 18).

Tablo 19. Araştırmaya katılan öğrencilerin “**Ders Arası**” başlığı altında yer alan sorulara verdikleri cevapların cinsiyetlerine göre ortalamaları ve standart sapmaları tablosu

	CİNSİYET			
	ERKEK		BAYAN	
- Ders aralarında dinlenme imkânı buluyorum				
- Ders aralarındaki molalar yeterlidir.	(N=291)		(N=173)	
	ORT.	S.S.	ORT.	S.S.
Ders Arası	3,51	0,98	3,25	1,14

Araştırmaya katılan öğrencilerin, ‘**Ders Arası**’ başlığına verdikleri cevapların ortalamasına bakıldığında sonucun yeterli olduğu tespit edilmiştir (Tablo 19).

Tablo 20. Araştırmaya katılan öğrencilerin “Okulun Fiziki Ortamı” başlığı altında yer alan sorulara verdikleri cevapların cinsiyetlerine göre ortalamaları ve standart sapmaları tablosu

	CİNSİYET			
	ERKEK (N=291)		BAYAN (N=173)	
- Okul binası ve diğer fiziki mekânlar(spor salonu, okul bahçesi vb.) yeterlidir.				
- Sınıfta rahatlıkla oturabiliyor, dersleri en iyi şekilde izleyebiliyorum.	ORT.	S.S.	ORT.	S.S.
- Sınıflarımız ders işlemeye uygundur.				
32. Okulun içi ve dışı temizdir.	2,69	0,98	2,54	1,02

Araştırmaya katılan öğrencilerin, ‘Okulun Fiziki Ortamı’ başlığına verdikleri cevapların ortalamasına bakıldığında sonucun az yeterli olduğu tespit edilmiştir (Tablo 20).

Tablo 21. Araştırmaya katılan öğrencilerin “Okulun Sosyal Ortamı (Kantin, Sosyal Etkinlik)” başlığı altında yer alan sorulara verdikleri cevapların cinsiyetlerine göre ortalamaları ve standart sapmaları tablosu

	CİNSİYET			
	ERKEK (N=291)		BAYAN (N=173)	
- Okulumuzun kantininde ihtiyaç duyduğum şeyleri bulabiliyorum.				
- Okul kantininde görevli kişiler öğrenciye güler yüzlü ve nazik davranmaktadırlar.				
- Okul kantininde satılan malzemeler kaliteli ve güvenilir.				
- Okulumuzda yeteri miktarda sosyal ve kültürel faaliyetler düzenlenmektedir				
- Okulumuzda yeteri miktarda sportif faaliyetler düzenlenmektedir.	ORT.	S.S.	ORT.	S.S.
- Düzenlenen sosyal, kültürel ve sportif faaliyetleri beğeniyorum.	2,96	0,87	2,57	0,89
Okulun Sosyal Ortamı (Kantin, Sosyal Etkinlik)				

Araştırmaya katılan öğrencilerin, ‘Okulun Sosyal Ortamı (Kantin, Sosyal Etkinlik)’ başlığına verdikleri cevapların ortalamasına bakıldığında sonucun az yeterli olduğu tespit edilmiştir (Tablo 21).

Tablo 22. Araştırmaya katılan öğrencilerin “**Değerlendirme, Ödül, Teşekkür ve Takdir Belgeleri**” başlığı altında yer alan sorulara verdikleri cevapların cinsiyetlerine göre ortalamaları ve standart sapmaları tablosu

	CİNSİYET			
	ERKEK (N=291)	BAYAN (N=173)		
- Öğrenci başarılarının değerlendirilmesi (Not Verme, Karne vb.) yapılırken objektif davranılır.	ORT.	S.S.	ORT.	S.S.
- Hazırlanan sınav soruları ve yapılan değerlendirmeler öğrenci olarak bizlerin gerçek başarısını ölçmektedir.				
- Ödüllendirme objektif kriterlere göre yapılır.				
Değerlendirme, Ödül, Teşekkür ve Takdir Belgeleri	3,03	0,98	2,68	1,08

Araştırmaya katılan erkek öğrencilerin, ‘**Değerlendirme, Ödül, Teşekkür ve Takdir Belgeleri**’ başlığına verdikleri cevapların ortalamasına bakıldığında sonucun az yeterli olduğu, yine aynı soruya bayan öğrencilerin verdikleri cevapların ortalamasına bakıldığında sonucun az yeterli olduğu tespit edilmiştir (Tablo 22).

Tablo 23. Araştırmaya katılan öğrencilerin “**Olumlu Davranış kazanma ve Eğitim**” başlığı altında yer alan sorulara verdikleri cevapların cinsiyetlerine göre ortalamaları ve standart sapmaları tablosu

	CİNSİYET			
	ERKEK (N=291)	BAYAN (N=173)		
- Okulda Atatürk’ü ve diğer devlet büyüklerini daha iyi tanıdım ve onlara sevgim arttı.	ORT.	S.S.	ORT.	S.S.
- Okulda öğrencilere milli ve manevi değerler kazandırılmaktadır. Türkiye Cumhuriyetinin bir ferdi olmaktan gurur duyuyorum.				
- Okulda öğrencilere temel ahlaki değerler(doğruluk, dürüstlük, yardımseverlik vb.) kazandırılmaktadır.				
- Okulda eğitiminin amaçlarına uygun çağdaş ve yenilikçi fikir sahibi olma alışkanlığı kazandırılmaktadır.				
Olumlu Davranış Kazanma ve Eğitim	3,40	0,99	2,98	1,11

Erkek öğrencilerin, ‘**Olumlu Davranış Kazanma ve Eğitim**’ başlığına verdikleri cevapların ortalamasına bakıldığında sonucun yeterli olduğu, yine aynı soruya bayan öğrencilerin verdikleri cevapların ortalamasına bakıldığında sonucun az yeterli olduğu tespit edilmiştir (Tablo 23).

Tablo 24. Araştırmaya katılan öğrencilerin “Ulaşılabilirlik ve İletişim” başlığı altında yer alan sorulara verdikleri cevapların yaş gruplarına göre ortalamaları ve standart sapmaları tablosu

	YAŞ GRUBU			
	18-22 Yaş (N=309)		23 Yaş Ve Üzeri (N=155)	
- Öğretim görevlilerine ihtiyaç duyduğumda rahatlıkla görüşebilirim.				
- Okul müdürü ile ihtiyaç duyduğumda rahatlıkla görüşebilirim.				
- Okul idaresine ihtiyaç duyduğumda rahatlıkla ulaşabilirim				
- Okul kütüphanesinden yeterli düzeyde yararlanabiliyorum				
- Okulun tesislerinden (Kütüphane, Yemekhane, vb.) yeterince yararlanabiliyorum.				
- Okulun spor salonundan yeterince yararlanabiliyorum.				
Ulaşılabilirlik ve İletişim	ORT.	S.S.	ORT.	S.S.
	2,90	0,83	2,99	0,79

18-22 yaş arasındaki öğrencilerin, ‘Ulaşılabilirlik ve İletişim’ başlığına verdikleri cevapların ortalamasına bakıldığında sonucun az yeterli olduğu, yine aynı soruya 22 yaş ve üzeri olan öğrencilerin verdikleri cevapların ortalamasına bakıldığında sonucun az yeterli olduğu tespit edilmiştir (Tablo 24).

Tablo 25. Araştırmaya katılan öğrencilerin “Dilek, Öneri ve Şikâyetler” başlığı altında yer alan sorulara verdikleri cevapların yaş gruplarına göre ortalamaları ve standart sapmaları tablosu

	YAŞ GRUBU			
	18-22 YAŞ (N=309)		23 Yaş Ve Üzeri (N=155)	
- Öğretmenlerime ilettiğim sorunların çözümüne gayret gösterilir.				
- Okul yönetimine ilettiğim sorunların çözümüne gayret gösterilir.				
Dilek, Öneri ve Şikâyetler	ORT.	S.S.	ORT.	S.S.
	3,09	1,07	3,11	,99

Araştırmaya katılan 18-22 yaş ve 23 yaş ve üzerindeki öğrencilerin, ‘Dilek Öneri ve Şikâyetler’ başlığına verdikleri cevapların ortalamasına bakıldığında sonucun az yeterli olduğu tespit edilmiştir (Tablo 25).

Tablo 26. Araştırmaya katılan öğrencilerin “**Güvenilirlik**” başlığı altında yer alan sorulara verdikleri cevapların yaş gruplarına göre ortalamaları ve standart sapmaları tablosu

	YAŞ GRUBU			
	18-22 YAŞ (N=309)		23 Yaş Ve Üzeri (N=155)	
	ORT.	S.S.	ORT.	S.S.
- Okul yönetimine güvenirim - Öğretmenlerimiz güvenilir insanlardır.				
Güvenilirlik	3,38	1,01	3,52	1,01

Araştırmaya katılan 18-22 yaş ve 23 yaş ve üzerindeki öğrencilerin, ‘**Güvenilirlik**’ başlığına verdikleri cevapların ortalamasına bakıldığında sonucun yeterli olduğu tespit edilmiştir (Tablo 26).

Tablo 27. Araştırmaya katılan öğrencilerin “**Güvenlik**” başlığı altında yer alan sorulara verdikleri cevapların yaş gruplarına göre ortalamaları ve standart sapmaları tablosu

	YAŞ GRUBU			
	18-22 Yaş (N=309)		23 Yaş Ve Üzeri (N=155)	
	ORT.	S.S.	ORT.	S.S.
- Okulda kendimi güvende hissediyorum. - Okulumuzda yeterli güvenlik önlemleri alınmaktadır				
Güvenlik	2,88	1,17	3,00	1,01

18-22 yaş arasındaki öğrencilerin, ‘**Güvenlik**’ başlığına verdikleri cevapların ortalamasına bakıldığında sonucun az yeterli olduğu, yine aynı soruya 22 yaş ve üzeri olan öğrencilerin verdikleri cevapların ortalamasına bakıldığında sonucun az yeterli olduğu tespit edilmiştir (Tablo 27).

Tablo 28. Araştırmaya katılan öğrencilerin “**Kararlara Katılım**” başlığı altında yer alan sorulara verdikleri cevapların yaş gruplarına göre ortalamaları ve standart sapmaları tablosu

	Yaş grubu			
	18-22 yaş (n=309)		23 yaş ve üzeri (n=155)	
	ORT.	S.S.	ORT.	S.S.
- Okulda öğrencilerle ilgili alınan kararlarda bizlerin görüşleri alınır				
- Okul öğrenci kurulu öğrencileri temsil edebilmektedir.				
Kararlara Katılım	2,71	1,42	2,60	1,05

Araştırmaya katılan 18-22 yaş arasındaki ve 23 yaş ve üzerindeki öğrencilerin, ‘**Kararlara Katılım**’ başlığına verdikleri cevapların ortalamasına bakıldığında sonucun az yeterli olduğu tespit edilmiştir (Tablo 28).

Tablo 29. Araştırmaya katılan öğrencilerin “**Öğrenci İşleri**” başlığı altında yer alan sorulara verdikleri cevapların yaş gruplarına göre ortalamaları ve standart sapmaları tablosu

	YAŞ GRUBU			
	18-22 Yaş (N=309)		23 yaş ve üzeri (n=155)	
	ORT.	S.S.	ORT.	S.S.
- Öğrenci işlerinde her türlü işlemlerimiz hızla yerine getirilir				
- Okulda sağlık hizmetleri yeterlidir				
Öğrenci İşleri	3,00	1,04	3,14	1,01

Araştırmaya katılan 18-22 yaş arasındaki ve 23 yaş ve üzerindeki öğrencilerin, ‘**Öğrenci İşleri**’ başlığına verdikleri cevapların ortalamasına bakıldığında sonucun az yeterli olduğu, yine aynı soruya 22 yaş ve üzeri olan öğrencilerin verdikleri cevapların ortalamasına bakıldığında sonucun yeterli olduğu tespit edilmiştir (Tablo 29).

Tablo 30. Araştırmaya katılan öğrencilerin “**Eğitim/Öğretim faaliyetleri(Ders programları)**” başlığı altında yer alan sorulara verdikleri cevapların yaş gruplarına göre ortalamaları ve standart sapmaları tablosu

	YAŞ GRUBU			
	18-22 Yaş (N=309)		23 yaş ve üzeri (n=155)	
- Okulda edindiğim bilgilerin hayatta ve/veya daha sonraki öğrenim hayatımda işime yarayacağını düşünüyorum.				
- Derslerin işlenişi için yeterli süre ayrılmıştır	ORT.	S.S.	ORT.	S.S.
Eğitim/Öğretim faaliyetleri(Ders programları)	3,31	1,07	3,34	1,05

Araştırmaya katılan 18-22 yaş arasındaki ve 23 yaş üzerindeki öğrencilerin, ‘**Eğitim/Öğretim Faaliyetleri (Ders Programları)**’ başlığına verdikleri cevapların ortalamasına bakıldığında sonucun yeterli olduğu tespit edilmiştir (Tablo 30).

Tablo 31. Araştırmaya katılan öğrencilerin “**Eğitim/Öğretim Faaliyetleri (Yöntem ve Teknikler)**” başlığı altında yer alan sorulara verdikleri cevapların yaş gruplarına göre ortalamaları ve standart sapmaları tablosu

	YAŞ GRUBU			
	18-22 Yaş (N=309)		23 Yaş Ve Üzeri (N=155)	
- Derslerin işlenişinde farklı yöntemler kullanılmaktadır.				
- Bize öğrenme ve başarıma fırsatı tanınmaktadır.				
- Öğrendiğimiz teorik bilgilerin (deneyler, projeler, ödevler vb. yöntemlerle;) uygulaması da yapılmaktadır.				
- Sınıfta görüş ve önerilerimi rahatlıkla dile getirebiliyorum	ORT.	S.S.	ORT.	S.S.
- Hata yapmaktan korkmuyorum.				
Eğitim/Öğretim Faaliyetleri (Yöntem ve Teknikler)	3,12	0,87	3,27	0,80

Araştırmaya katılan 18-22 yaş arasındaki ve 23 yaş ve üzerindeki öğrencilerin, ‘**Eğitim/Öğretim Faaliyetleri (Yöntem ve Teknikler)**’ başlığına verdikleri cevapların ortalamasına bakıldığında sonucun yeterli olduğu tespit edilmiştir (Tablo 31).

Tablo 32. Araştırmaya katılan öğrencilerin “**Eğitim/Öğretim Faaliyetleri(Ders Araç ve Gereçleri)**” başlığı altında yer alan sorulara verdikleri cevapların yaş gruplarına göre ortalamaları ve standart sapmaları tablosu

	YAŞ GRUBU			
	18-22 Yaş (N=309)		23 Yaş Ve Üzeri (N=155)	
	ORT.	S.S.	ORT.	S.S.
- Derste konuya göre uygun araç gereçler kullanılmaktadır.				
- Sınıfta veya Spor Salonunda yeterli araç gereç bulunmaktadır.				
- Ders araç ve gereçlerini (bilgisayar, tepegöz, deney araçları vb.) Kullanabiliyoruz.				
Eğitim/Öğretim Faaliyetleri(Ders Araç ve Gereçleri)	2,97	1,04	2,95	0,93

Araştırmaya katılan 18-22 yaş arasındaki ve 23 yaş ve üzerindeki öğrencilerin, ‘**Eğitim/Öğretim Faaliyetleri (Ders Araç ve Gereçleri)**’ başlığına verdikleri cevapların ortalamasına bakıldığında sonucun az yeterli olduğu edilmiştir (Tablo 32).

Tablo 33. Araştırmaya katılan öğrencilerin “Ders Arası” başlığı altında yer alan sorulara verdikleri cevapların yaş gruplarına göre ortalamaları ve standart sapmaları tablosu

	YAŞ GRUBU			
	18-22 YAŞ (N=309)		23 Yaş Ve Üzeri (N=155)	
	ORT.	S.S.	ORT.	S.S.
- Ders aralarında dinlenme imkânı buluyorum				
- Ders aralarındaki molalar yeterlidir.				
Ders Arası	3,36	1,05	3,52	1,04

Araştırmaya katılan 18-22 yaş arasındaki ve 23 yaş ve üzerindeki öğrencilerin, ‘**Ders Arası**’ başlığına verdikleri cevapların ortalamasına bakıldığında sonucun yeterli olduğu tespit edilmiştir (Tablo 33).

Tablo 34. Araştırmaya katılan öğrencilerin “Okulun Fiziki Ortamı” başlığı altında yer alan sorulara verdikleri cevapların yaş gruplarına göre ortalamaları ve standart sapmaları tablosu

	YAŞ GRUBU			
	18-22 YAŞ (N=309)		23 yaş ve üzeri (N=155)	
- Okul binası ve diğer fiziki mekânlar(spor salonu, okul bahçesi vb.) yeterlidir.				
- Sınıfta rahatlıkla oturabiliyor, dersleri en iyi şekilde izleyebiliyorum.				
- Sınıflarımız ders işlemeye uygundur.				
- Okulun içi ve dışı temizdir				
Okulun Fiziki Ortamı	ORT.	S.S.	ORT.	S.S.
	2,62	0,98	2,66	1,02

Araştırmaya katılan 18-22 yaş arasındaki ve 23 yaş üzerindeki öğrencilerin, ‘Okulun Fiziki Ortamı’ başlığına verdikleri cevapların ortalamasına bakıldığında sonucun az yeterli tespit edilmiştir (Tablo 34).

Tablo 35. Araştırmaya katılan öğrencilerin “Okulun Sosyal Ortamı (Kantin, Sosyal Etkinlik)” başlığı altında yer alan sorulara verdikleri cevapların yaş gruplarına göre ortalamaları ve standart sapmaları tablosu

	YAŞ GRUBU			
	18-22 YAŞ (N=309)		23 Yaş Ve Üzeri (N=155)	
- Okulumuzun kantininde ihtiyaç duyduğum şeyleri bulabiliyorum.				
- Okul kantininde görevli kişiler öğrenciye güler yüzlü ve nazik davranmaktadırlar.				
- Okul kantininde satılan malzemeler kaliteli ve güvenilirlerdir.				
- Okulumuzda yeterli miktarda sosyal ve kültürel faaliyetler düzenlenmektedir.				
- Okulumuzda yeterli miktarda sportif faaliyetler düzenlenmektedir.				
- Düzenlenen sosyal, kültürel ve sportif faaliyetleri beğeniyorum.				
Okulun Sosyal Ortamı (Kantin, Sosyal Etkinlik)	ORT.	S.S.	ORT.	S.S.
	2,80	0,91	2,84	0,88

Araştırmaya katılan 18-22 yaş arasındaki ve 23 yaş ve üzerindeki öğrencilerin, ‘Okulun Sosyal Ortamı (Kantin, Sosyal Etkinlik)’ başlığına verdikleri cevapların ortalamasına bakıldığında sonucun az yeterli olduğu tespit edilmiştir (Tablo 35).

Tablo 36. Araştırmaya katılan öğrencilerin “Değerlendirme, Ödül, Teşekkür ve Takdir Belgeleri” başlığı altında yer alan sorulara verdikleri cevapların yaş gruplarına göre ortalamaları ve standart sapmaları tablosu

	YAŞ GRUBU			
	18-22 Yaş (N=309)		23 yaş ve üzeri (N=155)	
	ORT.	S.S.	ORT.	S.S.
- Öğrenci başarılarının değerlendirilmesi (Not Verme, Karne vb.) yapılırken objektif davranılır.				
- Hazırlanan sınav soruları ve yapılan değerlendirmeler öğrenci olarak bizlerin gerçek başarısını ölçmektedir.				
- Ödüllendirme objektif kriterlere göre yapılır.				
Değerlendirme, Ödül, Teşekkür ve Takdir Belgeleri	2,91	1,03	2,89	1,03

Araştırmaya katılan 18-22 yaş arasındaki ve 23 yaş ve üzerindeki öğrencilerin, ‘**Değerlendirme, Ödül, Teşekkür ve Takdir Belgeleri**’ başlığına verdikleri cevapların ortalamasına bakıldığında sonucun az yeterli olduğu tespit edilmiştir (Tablo 36).

Tablo 37. Araştırmaya katılan öğrencilerin “Olumlu Davranış kazanma ve Eğitim” başlığı altında yer alan sorulara verdikleri cevapların yaş gruplarına göre ortalamaları ve standart sapmaları tablosu

	YAŞ GRUBU			
	18-22 YAŞ (N=309)		23 Yaş Ve Üzeri (N=155)	
	ORT.	S.S.	ORT.	S.S.
- Okulda Atatürk'ü ve diğer devlet büyüklerini daha iyi tanıdım ve onlara sevgim arttı.				
- Okulda öğrencilere milli ve manevi değerler kazandırılmaktadır. Türkiye Cumhuriyetinin bir ferdi olmaktan gurur duyuyorum.				
- Okulda öğrencilere temel ahlaki değerler(doğruluk, dürüstlük, yardımseverlik vb.) kazandırılmaktadır.				
-Okulda eğitiminin amaçlarına uygun çağdaş ve yenilikçi fikir sahibi olma alışkanlığı kazandırılmaktadır.				
Olumlu Davranış kazanma ve Eğitim	3,22	1,09	3,29	0,99

Araştırmaya katılan 18-22 yaş arasındaki ve 23 yaş ve üzerindeki öğrencilerin, ‘**Olumlu Davranış Kazanma ve Eğitim**’ başlığına verdikleri cevapların ortalamasına bakıldığında sonucun yeterli olduğu tespit edilmiştir (Tablo 37).

Tablo 38. Araştırmaya katılan öğrencilerin “Ulaşılabilirlik ve İletişim” başlığı altında yer alan sorulara verdikleri cevapların memleketlerine göre ortalamaları ve standart sapmaları tablosu

	MEMLEKET			
	ELAZIĞLI (N=309)		DİĞER (N=155)	
- Öğretim görevlilerine ihtiyaç duyduğumda rahatlıkla görüşebilirim.				
- Okul müdürü ile ihtiyaç duyduğumda rahatlıkla görüşebilirim.				
- Okul idaresine ihtiyaç duyduğumda rahatlıkla ulaşabilirim				
- Okul kütüphanesinden yeterli düzeyde yararlanabiliyorum				
- Okulun tesislerinden (Kütüphane, Yemekhane, vb.) yeterince yararlanabiliyorum.				
- Okulun spor salonundan yeterince yararlanabiliyorum.	ORT.	S.S.	ORT.	S.S.
Ulaşılabilirlik ve İletişim	2,96	0,84	2,88	0,78

Araştırmaya katılan Elazığlı ve başka memleketli öğrencilerin, ‘Ulaşılabilirlik ve İletişim’ başlığına verdikleri cevapların ortalamasına bakıldığında sonucun az yeterli olduğu tespit edilmiştir (Tablo38).

Tablo 39. Araştırmaya katılan öğrencilerin “Dilek Öneri ve Şikâyetler” başlığı altında yer alan sorulara verdikleri cevapların memleketlerine göre ortalamaları ve standart sapmaları tablosu

	MEMLEKET			
	ELAZIĞLI (N=309)		DİĞER (N=155)	
- Öğretmenlerime ilettiğim sorunların çözümüne gayret gösterilir.				
- Okul yönetimine ilettiğim sorunların çözümüne gayret gösterilir.	ORT.	S.S.	ORT.	S.S.
Dilek Öneri ve Şikâyetler	3,09	1,05	3,10	1,02

Araştırmaya katılan Elazığlı ve başka memleketli öğrencilerin, ‘Dilek Öneri ve Şikâyetler’ başlığına verdikleri cevapların ortalamasına bakıldığında sonucun yeterli olduğu tespit edilmiştir (Tablo 39).

Tablo 40. Araştırmaya katılan öğrencilerin “**Güvenilirlik**” başlığı altında yer alan sorulara verdikleri cevapların memleketlerine göre ortalamaları ve standart sapmaları tablosu

	MEMLEKET			
	ELAZIĞLI (N=309)		DİĞER (N=155)	
	ORT.	S.S.	ORT.	S.S.
- Okul yönetimine güvenirim - Öğretmenlerimiz güvenilir insanlardır.				
Güvenilirlik	3,44	1,04	3,40	0,96

Araştırmaya katılan Elazığlı ve başka memleketli öğrencilerin, ‘**Güvenilirlik**’ başlığına verdikleri cevapların ortalamasına bakıldığında sonucun yeterli olduğu tespit edilmiştir (Tablo 40).

Tablo 41. Araştırmaya katılan öğrencilerin “**Güvenlik**” başlığı altında yer alan sorulara verdikleri cevapların memleketlerine göre ortalamaları ve standart sapmaları tablosu

	MEMLEKET			
	ELAZIĞLI (N=309)		DİĞER (N=155)	
	ORT.	S.S.	ORT.	S.S.
- Okulda kendimi güvende hissediyorum. - Okulumuzda yeterli güvenlik önlemleri alınmaktadır				
Güvenlik	2,99	1,12	2,79	1,13

Araştırmaya katılan Elazığlı ve başka memleketli öğrencilerin, ‘**Güvenlik**’ başlığına verdikleri cevapların ortalamasına bakıldığında sonucun az yeterli olduğu tespit edilmiştir (Tablo 41).

Tablo 42. Araştırmaya katılan öğrencilerin “**Kararlara Katılım**” başlığı altında yer alan sorulara verdikleri cevapların memleketlerine göre ortalamaları ve standart sapmaları tablosu

	MEMLEKET			
	ELAZIĞLI (N=309)		DİĞER (N=155)	
	ORT.	S.S.	ORT.	S.S.
- Okulda öğrencilerle ilgili alınan kararlarda bizlerin görüşleri alınır - Okul öğrenci kurulu öğrencileri temsil edebilmektedir.				
Kararlara Katılım	2,66	1,09	2,70	1,64

Araştırmaya katılan Elazığlı ve başka memleketli öğrencilerin, ‘**Kararlara Katılım**’ başlığına verdikleri cevapların ortalamasına bakıldığında sonucun az yeterli olduğu tespit edilmiştir (Tablo 42).

Tablo 43. Araştırmaya katılan öğrencilerin “**Öğrenci İşleri**” başlığı altında yer alan sorulara verdikleri cevapların memleketlerine göre ortalamaları ve standart sapmaları

	MEMLEKET			
	ELAZIĞLI (N=309)		DİĞER (N=155)	
- Öğrenci işlerinde her türlü işlemlerimiz hızla yerine getirilir	ORT.	S.S.	ORT.	S.S.
- Okulda sağlık hizmetleri yeterlidir				
Öğrenci İşleri	3,07	1,07	2,99	0,95

Araştırmaya katılan Elazığlı öğrencilerin, ‘**Öğrenci İşleri**’ başlığına verdikleri cevapların ortalamasına bakıldığında sonucun yeterli olduğu, aynı soruya Elazığlı olmayan öğrencilerin verdikleri cevapların ortalamasına bakıldığında sonucun az yeterli olduğu tespit edilmiştir (Tablo 43).

Tablo 44. Araştırmaya katılan öğrencilerin “**Eğitim/Öğretim faaliyetleri(Ders programları)**” başlığı altında yer alan sorulara verdikleri cevapların memleketlerine göre ortalamaları ve standart sapmaları tablosu

	MEMLEKET			
	ELAZIĞLI (N=309)		DİĞER (N=155)	
- Okulda edindiğim bilgilerin hayatta ve\veya daha sonraki öğrenim hayatımda işime yarayacağını düşünüyorum.	ORT.	S.S.	ORT.	S.S.
- Derslerin işlenişi için yeterli süre ayrılmıştır				
Eğitim/Öğretim faaliyetleri(Ders programları)	3,30	1,09	3,34	1,02

Araştırmaya katılan Elazığlı ve başka memleketli öğrencilerin, ‘**Eğitim/Öğretim Faaliyetleri (Ders Programları)**’ başlığına verdikleri cevapların ortalamasına bakıldığında sonucun yeterli olduğu tespit edilmiştir (Tablo 44).

Tablo 45. Araştırmaya katılan öğrencilerin “**Eğitim/Öğretim Faaliyetleri (Yöntem ve Teknikler)**” başlığı altında yer alan sorulara verdikleri cevapların memleketlerine göre ortalamaları ve standart sapmaları tablosu

	MEMLEKET			
	ELAZIĞLI		DİĞER	
	(N=309)		(N=155)	
	ORT.	S.S.	ORT.	S.S.
- Derslerin işlenişinde farklı yöntemler kullanılmaktadır.				
- Bize öğrenme ve başarıma fırsatı tanınmaktadır.				
-Öğrendiğimiz teorik bilgilerin (deneyler, projeler, ödevler vb. yöntemlerle;) uygulaması da yapılmaktadır.				
- Sınıfta görüş ve önerilerimi rahatlıkla dile getirebiliyorum				
- Hata yapmaktan korkmuyorum.				
Eğitim/Öğretim Faaliyetleri (Yöntem ve Teknikler)	3,19	0,86	3,15	0,85

Araştırmaya katılan Elazığlı ve başka memleketli öğrencilerin, ‘**Eğitim/Öğretim Faaliyetleri (Yöntem ve Teknikler)**’ başlığına verdikleri cevapların ortalamasına bakıldığında sonucun yeterli olduğu tespit edilmiştir (Tablo 45).

Tablo 46. Araştırmaya katılan öğrencilerin “**Eğitim/Öğretim Faaliyetleri(Ders Araç ve Gereçleri)**” başlığı altında yer alan sorulara verdikleri cevapların memleketlerine göre ortalamaları ve standart sapmaları tablosu

	MEMLEKET			
	ELAZIĞLI		DİĞER	
	(N=309)		(N=155)	
	ORT.	S.S.	ORT.	S.S.
- Derste konuya göre uygun araç gereçler kullanılmaktadır.				
- Sınıfta veya Spor Salonunda yeterli araç gereç bulunmaktadır.				
- Ders araç ve gereçlerini (bilgisayar, tepegöz, deney araçları vb.) Kullanabiliyoruz.				
Eğitim/Öğretim Faaliyetleri(Ders Araç ve Gereçleri)	2,96	1,05	2,98	0,90

Araştırmaya katılan Elazığlı ve başka memleketli öğrencilerin, ‘**Eğitim/Öğretim Faaliyetleri (Ders Araç ve Gereçleri)**’ başlığına verdikleri cevapların ortalamasına bakıldığında sonucun az yeterli olduğu tespit edilmiştir (Tablo 46).

Tablo 47. Araştırmaya katılan öğrencilerin “**Ders Arası**” başlığı altında yer alan sorulara verdikleri cevapların memleketlerine göre ortalamaları ve standart sapmaları tablosu

	MEMLEKET			
	ELAZIĞLI		DİĞER	
	(N=309)		(N=155)	
	ORT.	S.S.	ORT.	S.S.
- Ders aralarında dinlenme imkânı buluyorum - Ders aralarındaki molalar yeterlidir.				
Ders Arası	2,96	1,05	3,47	0,99

Araştırmaya katılan Elazığlı öğrencilerin, ‘**Ders Arası**’ başlığına verdikleri cevapların ortalamasına bakıldığında sonucun az yeterli olduğu, aynı soruya Elazığlı olmayan öğrencilerin verdikleri cevapların ortalamasına bakıldığında sonucun yeterli olduğu tespit edilmiştir (Tablo 47).

Tablo 48. Araştırmaya katılan öğrencilerin “**Okulun Fiziki Ortamı**” başlığı altında yer alan sorulara verdikleri cevapların memleketlerine göre ortalamaları ve standart sapmaları tablosu

	MEMLEKET			
	ELAZIĞLI		DİĞER	
	(N=309)		(N=155)	
	ORT.	S.S.	ORT.	S.S.
- Okul binası ve diğer fiziki mekânlar(spor salonu, okul bahçesi vb.) yeterlidir.				
- Sınıfta rahatlıkla oturabiliyor, dersleri en iyi şekilde izleyebiliyorum.				
- Sınıflarımız ders işlemeye uygundur.				
- Okulun içi ve dışı temizdir.				
Okulun Fiziki Ortamı	2,67	1,00	2,58	0,98

Araştırmaya katılan Elazığlı ve başka memleketli öğrencilerin, ‘**Okulun Fiziki Ortamı**’ başlığına verdikleri cevapların ortalamasına bakıldığında sonucun az yeterli olduğu tespit edilmiştir (Tablo 48).

Tablo 49. Araştırmaya katılan öğrencilerin “Okulun Sosyal Ortamı (Kantin, Sosyal Etkinlik)” başlığı altında yer alan sorulara verdikleri cevapların memleketlerine göre ortalamaları ve standart sapmaları tablosu

	MEMLEKET			
	ELAZIĞLI (N=309)		DİĞER (N=155)	
- Okulumuzun kantininde ihtiyaç duyduğum şeyleri bulabiliyorum.				
- Okul kantininde görevli kişiler öğrenciye güler yüzlü ve nazik davranmaktadırlar.				
- Okul kantininde satılan malzemeler kaliteli ve güvenilirdir.				
- Okulumuzda yeteri miktarda sosyal ve kültürel faaliyetler düzenlenmektedir.				
- Okulumuzda yeteri miktarda sportif faaliyetler düzenlenmektedir.				
- Düzenlenen sosyal, kültürel ve sportif faaliyetleri beğeniyorum.	ORT.	S.S.	ORT.	S.S.
Okulun Sosyal Ortamı (Kantin, Sosyal Etkinlik)	2,81	0,88	2,82	0,94

Araştırmaya katılan Elazığlı ve başka memleketli öğrencilerin, ‘Okulun Sosyal Ortamı (Kantin, Sosyal Etkinlik)’ başlığına verdikleri cevapların ortalamasına bakıldığında sonucun az yeterli olduğu tespit edilmiştir (Tablo 49).

Tablo 50. Araştırmaya katılan öğrencilerin “Değerlendirme, Ödül, Teşekkür ve Takdir Belgeleri” başlığı altında yer alan sorulara verdikleri cevapların memleketlerine göre ortalamaları ve standart sapmaları tablosu

	MEMLEKET			
	ELAZIĞLI (N=309)		DİĞER (N=155)	
-Öğrenci başarılarının değerlendirilmesi (Not Verme, Karne vb.) yapılırken objektif davranılır.				
- Hazırlanan sınav soruları ve yapılan değerlendirmeler öğrenci olarak bizlerin gerçek başarısını ölçmektedir.				
- Ödüllendirme objektif kriterlere göre yapılır.	ORT.	S.S.	ORT.	S.S.
Değerlendirme, Ödül, Teşekkür ve Takdir Belgeleri	2,94	1,02	2,83	1,05

Araştırmaya katılan Elazığlı ve başka memleketli öğrencilerin, ‘Değerlendirme, Ödül, Teşekkür ve Takdir Belgeleri’ başlığına verdikleri cevapların ortalamasına bakıldığında sonucun az yeterli olduğu tespit edilmiştir (Tablo 50).

Tablo 51. Araştırmaya katılan öğrencilerin “**Olumlu Davranış kazanma ve Eğitim**” başlığı altında yer alan sorulara verdikleri cevapların memleketlerine göre ortalamaları ve standart sapmaları tablosu

	MEMLEKET			
	ELAZIĞLI (N=309)		DİĞER (N=155)	
- Okulda Atatürk'ü ve diğer devlet büyüklerini daha iyi tanıdım ve onlara sevgim arttı.				
- Okulda öğrencilere milli ve manevi değerler kazandırılmaktadır. Türkiye Cumhuriyetinin bir ferdi olmaktan gurur duyuyorum.				
- Okulda öğrencilere temel ahlaki değerler(doğruluk, dürüstlük, yardımseverlik vb.) kazandırılmaktadır.				
- Okulda eğitiminin amaçlarına uygun çağdaş ve yenilikçi fikir sahibi olma alışkanlığı kazandırılmaktadır.	ORT.	S.S.	ORT.	S.S.
Olumlu Davranış kazanma ve Eğitim	3,29	1,04	3,16	1,08

Araştırmaya katılan Elazığlı ve başka memleketli öğrencilerin, ‘**Olumlu Davranış Kazanma ve Eğitim**’ başlığına verdikleri cevapların ortalamasına bakıldığında sonucun yeterli olduğu tespit edilmiştir (Tablo 51).

Tablo 52. Araştırmaya katılan öğrencilerin “**Ulaşılabilirlik ve İletişim**” başlığı altında yer alan sorulara verdikleri cevapların bölümlerine göre ortalamaları ve standart sapmaları tablosu

	BÖLÜM					
	Beden eğitimi ve spor öğretmenliği (n=96)		Spor yöneticiliği (n=155)		Antrenörlük (n=213)	
- Okulda Atatürk'ü ve diğer devlet büyüklerini daha iyi tanıdım ve onlara sevgim arttı.						
- Okulda öğrencilere milli ve manevi değerler kazandırılmaktadır. Türkiye Cumhuriyetinin bir ferdi olmaktan gurur duyuyorum.						
- Okulda öğrencilere temel ahlaki değerler(doğruluk, dürüstlük, yardımseverlik vb.) kazandırılmaktadır.						
-Okulda eğitiminin amaçlarına uygun çağdaş ve yenilikçi fikir sahibi olma alışkanlığı kazandırılmaktadır.	ORT.	S.S.	ORT.	S.S.	ORT.	S.S.
Ulaşılabilirlik ve İletişim	3,02	0,86	2,96	0,68	2,87	0,89

Araştırmaya katılan öğrencilerden Beden Eğitimi ve Spor Öğretmenliği bölümünde öğrenim gören öğrencilerin, “Ulaşılabilirlik ve İletişim” başlığına verdiği cevapların ortalamasına bakıldığında sonucun yeterli olduğu, Spor Yöneticiliği ve Antrenörlük bölümünde öğrenim gören öğrencilerin verdikleri cevapların ortalamasına bakıldığında ise sonucun az yeterli olduğu tespit edilmiştir (Tablo 52).

Tablo 53. Araştırmaya katılan öğrencilerin “Dilek Öneri ve Şikâyetler” başlığı altında yer alan sorulara verdikleri cevapların bölümlerine göre ortalamaları ve standart sapmaları tablosu

	BÖLÜM					
	Beden eğitimi ve spor öğretmenliği (n=96)		Spor yöneticiliği (n=155)		Antrenörlük (n=213)	
	ORT.	S.S.	ORT.	S.S.	ORT.	S.S.
-Öğretmenlerime ilettiğim sorunların çözümüne gayret gösterilir. - Okul yönetimine ilettiğim sorunların çözümüne gayret gösterilir.						
Dilek, Öneri ve Şikâyetler	3,18	0,98	3,16	0,99	3,01	1,10

Araştırmaya katılan öğrencilerin “Dilek, Öneri ve Şikâyetler” başlığına verdiği cevapların ortalamasına bakıldığında sonucun yeterli olduğu tespit edilmiştir (Tablo 53).

Tablo 54. Araştırmaya katılan öğrencilerin “Güvenirlilik” başlığı altında yer alan sorulara verdikleri cevapların bölümlerine göre ortalamaları ve standart sapmaları tablosu

	BÖLÜM					
	Beden eğitimi ve spor öğretmenliği (n=96)		Spor yöneticiliği (n=155)		Antrenörlük (n=213)	
	ORT.	S.S.	ORT.	S.S.	ORT.	S.S.
- Okul yönetimine güvenirim - Öğretmenlerimiz güvenilir insanlardır.						
Güvenirlilik	3,33	1,08	3,48	0,88	3,43	1,07

Araştırmaya katılan öğrencilerin, “**Güvenirlilik**” başlığına verdiği cevapların ortalamasına bakıldığında sonucun yeterli olduğu tespit edilmiştir (Tablo 54).

Tablo 55. Araştırmaya katılan öğrencilerin “**Güvenlik**” başlığı altında yer alan sorulara verdikleri cevapların bölümlerine göre ortalamaları ve standart sapmaları tablosu

	BÖLÜM					
	Beden eğitimi ve spor öğretmenliği (n=96)		Spor yöneticiliği (n=155)		Antrenörlük (n=213)	
	ORT.	S.S.	ORT.	S.S.	ORT.	S.S.
- Okulda kendimi güvende hissediyorum. - Okulumuzda yeterli güvenlik önlemleri alınmaktadır						
Güvenlik	2,98	1,16	2,91	1,04	2,89	1,17

Araştırmaya katılan öğrencilerin, “**Güvenlik**” başlığına verdiği cevapların ortalamasına bakıldığında sonucun az yeterli olduğu tespit edilmiştir (Tablo 55).

Tablo 56. Araştırmaya katılan öğrencilerin “**Kararlara Katılım**” başlığı altında yer alan sorulara verdikleri cevapların bölümlerine göre ortalamaları ve standart sapmaları tablosu

	BÖLÜM					
	Beden eğitimi ve spor öğretmenliği (n=96)		Spor yöneticiliği (n=155)		Antrenörlük (n=213)	
	ORT.	S.S.	ORT.	S.S.	ORT.	S.S.
- Okulda öğrencilerle ilgili alınan kararlarda bizlerin görüşleri alınır - Okul öğrenci kurulu öğrencileri temsil edebilmektedir.						
Kararlara Katılım	2,95	1,98	2,59	1,04	2,61	1,07

Araştırmaya katılan öğrencilerin, “**Kararlara Katılım**” başlığına verdiği cevapların ortalamasına bakıldığında sonucun az yeterli olduğu tespit edilmiştir (Tablo 56).

Tablo 57. Araştırmaya katılan öğrencilerin “Öğrenci İşleri” başlığı altında yer alan sorulara verdikleri cevapların bölümlerine göre ortalamaları ve standart sapmaları tablosu

	BÖLÜM					
	Beden eğitimi ve spor öğretmenliği (n=96)		Spor yöneticiliği (n=155)		Antrenörlük (n=213)	
	ORT.	S.S.	ORT.	S.S.	ORT.	S.S.
- Öğrenci işlerinde her türlü işlemlerimiz hızla yerine getirilir - Okulda sağlık hizmetleri yeterlidir						
Öğrenci İşleri	3,16	0,96	3,13	0,90	2,93	1,13

Araştırmaya katılan öğrencilerden Beden Eğitimi ve Spor Öğretmenliği bölümünde ve Spor Yöneticiliği bölümlerinde öğrenim gören öğrencilerin, “Öğrenci İşleri” başlığına verdiği cevapların ortalamasına bakıldığında sonucun yeterli olduğu, Antrenörlük bölümünde öğrenim gören öğrencilerin verdikleri cevaplara bakıldığında ise sonucun az yeterli olduğu tespit edilmiştir (Tablo 57).

Tablo 58. Araştırmaya katılan öğrencilerin “Eğitim/Öğretim faaliyetleri (Ders programları)” başlığı altında yer alan sorulara verdikleri cevapların bölümlerine göre ortalamaları ve standart sapmaları

	BÖLÜM					
	Beden eğitimi ve spor öğretmenliği (n=96)		Spor yöneticiliği (n=155)		Antrenörlük (n=213)	
	ORT.	S.S.	ORT.	S.S.	ORT.	S.S.
- Okulda edindiğim bilgilerin hayatta ve/veya daha sonraki öğrenim hayatımda işime yarayacağını düşünüyorum.						
- Derslerin işleniş için yeterli süre ayrılmıştır						
Eğitim/Öğretim faaliyetleri(Ders programları)	3,27	0,99	3,38	1,01	3,29	1,14

Araştırmaya katılan öğrencilerin, “Eğitim/Öğretim faaliyetleri (Ders programları)” başlığına verdiği cevapların ortalamasına bakıldığında sonucun yeterli olduğu tespit edilmiştir (Tablo 58).

Tablo 59. Araştırmaya katılan öğrencilerin “**Eğitim/Öğretim Faaliyetleri (Yöntem ve Teknikler)**” başlığı altında yer alan sorulara verdikleri cevapların bölümlerine göre ortalamaları ve standart sapmaları tablosu

	BÖLÜM					
	Beden eğitimi ve spor öğretmenliği (n=96)		Spor yöneticiliği (n=155)		Antrenörlük (n=213)	
	ORT.	S.S.	ORT.	S.S.	ORT.	S.S.
-Derslerin işlenişinde farklı yöntemler kullanılmaktadır.						
- Bize öğrenme ve başarıma fırsatı tanınmaktadır.						
- Öğrendiğimiz teorik bilgilerin (deneyler, projeler, ödevler vb. yöntemlerle;) uygulaması da yapılmaktadır						
- Sınıfta görüş ve önerilerimi rahatlıkla dile getirebiliyorum						
- Hata yapmaktan korkmuyorum.						
Eğitim/Öğretim Faaliyetleri (Yöntem ve Teknikler)	3,14	0,88	3,21	0,71	3,16	0,93

Araştırmaya katılan öğrencilerin, “**Eğitim/Öğretim Faaliyetleri (Yöntem ve Teknikler)**” başlığına verdiği cevapların ortalamasına bakıldığında sonucun yeterli olduğu tespit edilmiştir (Tablo 59).

Tablo 60. Araştırmaya katılan öğrencilerin “**Eğitim/Öğretim Faaliyetleri(Ders Araç ve Gereçleri)**” başlığı altında yer alan sorulara verdikleri cevapların bölümlerine göre ortalamaları ve standart sapmaları tablosu

	BÖLÜM					
	Beden eğitimi ve spor öğretmenliği (n=96)		Spor yöneticiliği (n=155)		Antrenörlük (n=213)	
	ORT.	S.S.	ORT.	S.S.	ORT.	S.S.
-Derste konuya göre uygun araç gereçler kullanılmaktadır.						
- Sınıfta veya Spor Salonunda yeterli araç gereç bulunmaktadır.						
- Ders araç ve gereçlerini (bilgisayar, tepegöz, deney araçları vb.) Kullanabiliyoruz.						
Eğitim/Öğretim Faaliyetleri(Ders Araç ve Gereçleri)	3,17	0,92	2,90	0,90	2,91	1,10

Araştırmaya katılan öğrencilerden Beden Eğitimi ve Spor Öğretmenliği bölümünde öğrenim gören öğrencilerin, “**Eğitim/Öğretim Faaliyetleri(Ders Araç ve Gereçleri)**” başlığına verdiği cevapların ortalamasına bakıldığında

sonucun yeterli olduğu, Spor Yöneticiliği ve Antrenörlük bölümlerinde öğrenim gören öğrencilerin verdikleri cevapların ortalamasına bakıldığında ise sonucun az yeterli olduğu tespit edilmiştir (Tablo 60).

Tablo 61. Araştırmaya katılan öğrencilerin “**Ders Arası**” başlığı altında yer alan sorulara verdikleri cevapların bölümlerine göre ortalamaları ve standart sapmaları tablosu

	BÖLÜM					
	Beden eğitimi ve spor öğretmenliği (n=96)		Spor yöneticiliği (n=155)		Antrenörlük (n=213)	
	ORT.	S.S.	ORT.	S.S.	ORT.	S.S.
- Ders aralarında dinlenme imkânı buluyorum - Ders aralarındaki molalar yeterlidir.						
Ders Arası	3,38	1,05	3,49	0,99	3,38	1,09

Araştırmaya katılan öğrencilerin, “**Ders Arası**” başlığına verdiği cevapların ortalamasına bakıldığında sonucun yeterli olduğu tespit edilmiştir (Tablo 61).

Tablo 62. Araştırmaya katılan öğrencilerin “**Okulun Fiziki Ortamı**” başlığı altında yer alan sorulara verdikleri cevapların bölümlerine göre ortalamaları ve standart sapmaları tablosu

	BÖLÜM					
	Beden eğitimi ve spor öğretmenliği (n=96)		Spor yöneticiliği (n=155)		Antrenörlük (n=213)	
	ORT.	S.S.	ORT.	S.S.	ORT.	S.S.
- Okul binası ve diğer fiziki mekânlar(spor salonu, okul bahçesi vb.) yeterlidir. - Sınıfta rahatlıkla oturabiliyor, dersleri en iyi şekilde izleyebiliyorum. - Sınıflarımız ders işlemeye uygundur. - Okulun içi ve dışı temizdir.						
Okulun Fiziki Ortamı	2,78	0,99	2,44	0,95	2,71	1,01

Araştırmaya katılan öğrencilerin, “**Okulun Fiziki Ortamı**” başlığına verdiği cevapların ortalamasına bakıldığında sonucun az yeterli olduğu tespit edilmiştir (Tablo 62).

Tablo 63. Araştırmaya katılan öğrencilerin “Okulun Sosyal Ortamı (Kantin, Sosyal Etkinlik)” başlığı altında yer alan sorulara verdikleri cevapların bölümlerine göre ortalamaları ve standart sapmaları tablosu

	BÖLÜM					
	Beden eğitimi ve spor öğretmenliği (n=96)		Spor yöneticiliği (n=155)		Antrenörlük (n=213)	
-Okulumuzun kantininde ihtiyaç duyduğum şeyleri bulabiliyorum.						
- Okul kantininde görevli kişiler öğrenciye güler yüzlü ve nazik davranmaktadırlar.						
- Okul kantininde satılan malzemeler kaliteli ve güvenilirlerdir.						
- Okulumuzda yeteri miktarda sosyal ve kültürel faaliyetler düzenlenmektedir.						
-Okulumuzda yeteri miktarda sportif faaliyetler düzenlenmektedir.						
- Düzenlenen sosyal, kültürel ve sportif faaliyetleri beğeniyorum.	ORT.	S.S.	ORT.	S.S.	ORT.	S.S.
Okulun Sosyal Ortamı (Kantin, Sosyal Etkinlik)	2,84	0,94	2,73	0,84	2,87	0,92

Araştırmaya katılan öğrencilerin, “Okulun Sosyal Ortamı (Kantin, Sosyal Etkinlik)” başlığına verdiği cevapların ortalamasına bakıldığında sonucun az yeterli olduğu tespit edilmiştir (Tablo 63).

Tablo 64. Araştırmaya katılan öğrencilerin “Okulun Sosyal Ortamı (Kantin, Sosyal Etkinlik)” başlığı altında yer alan sorulara verdikleri cevapların bölümlerine göre ortalamaları ve standart sapmaları tablosu

	BÖLÜM					
	Beden eğitimi ve spor öğretmenliği (n=96)		Spor yöneticiliği (n=155)		Antrenörlük (n=213)	
- Öğrenci başarılarının değerlendirilmesi (Not Verme, Karne vb.) yapılırken objektif davranılır.						
- Hazırlanan sınav soruları ve yapılan değerlendirmeler öğrenci olarak bizlerin gerçek başarısını ölçmektedir.						
- Ödüllendirme objektif kriterlere göre yapılır.						
Değerlendirme, Ödül, Teşekkür ve Takdir Belgeleri	ORT.	S.S.	ORT.	S.S.	ORT.	S.S.
	2,92	0,98	2,75	0,97	2,98	1,08

Araştırmaya katılan öğrencilerin, “Okulun Sosyal Ortamı (Kantin, Sosyal Etkinlik)” başlığına verdiği cevapların ortalamasına bakıldığında sonucun az yeterli olduğu tespit edilmiştir (Tablo 64).

Tablo 65. Araştırmaya katılan öğrencilerin “Okulun Sosyal Ortamı (Kantin, Sosyal Etkinlik)” başlığı altında yer alan sorulara verdikleri cevapların bölümlerine göre ortalamaları ve standart sapmaları tablosu

	BÖLÜM					
	Beden eğitimi ve spor öğretmenliği (n=96)		Spor yöneticiliği (n=155)		Antrenörlük (n=213)	
-Okulda Atatürk'ü ve diğer devlet büyüklerini daha iyi tanıdım ve onlara sevgim arttı.						
- Okulda öğrencilere milli ve manevi değerler kazandırılmaktadır. Türkiye Cumhuriyetinin bir ferdi olmaktan gurur duyuyorum.						
- Okulda öğrencilere temel ahlaki değerler(doğruluk, dürüstlük, yardımseverlik vb.) kazandırılmaktadır.						
-Okulda eğitiminin amaçlarına uygun çağdaş ve yenilikçi fikir sahibi olma alışkanlığı kazandırılmaktadır.	ORT.	S.S.	ORT.	S.S.	ORT.	S.S.
Olumlu Davranış kazanma ve Eğitim	3,15	1,06	3,19	1,02	3,33	1,08

Araştırmaya katılan öğrencilerin “Okulun Sosyal Ortamı (Kantin, Sosyal Etkinlik)” başlığına verdiği cevapların ortalamasına bakıldığında sonucun yeterli olduğu tespit edilmiştir (Tablo 65).

Tablo 66. Araştırmaya katılan öğrencilerin “Ulaşılabilirlik ve İletişim” başlığı altında yer alan sorulara verdikleri cevapların sınıflarına göre ortalamaları ve standart sapmaları

	Sınıf							
	1.Sınıf n=175		2.Sınıf n=118		3.Sınıf n=94		4.Sınıf n=77	
- Öğretim görevlilerine ihtiyaç duyduğumda rahatlıkla görüşebilirim.								
- Okul müdürü ile ihtiyaç duyduğumda rahatlıkla görüşebilirim.								
- Okul idaresine ihtiyaç duyduğumda rahatlıkla ulaşabilirim								
- Okul kütüphanesinden yeterli düzeyde yararlanabiliyorum								
- Okulun tesislerinden (Kütüphane, Yemekhane, vb.) yeterince yararlanabiliyorum.								
- Okulun spor salonundan yeterince yararlanabiliyorum.	ORT.	S.S.	ORT.	S.S.	ORT.	S.S.	ORT.	SS.
Ulaşılabilirlik ve İletişim	2,92	0,76	2,94	0,86	2,92	0,82	3,16	1,08

Beden Eğitimi ve Spor Yüksekokulu'nda öğrenim gören öğrencilerden 1. Sınıfta, 2. Sınıfta ve 3 sınıfta öğrenim gören öğrencilerin; **“Ulaşılabilirlik ve İletişim”** başlığına verdiği cevapların ortalamasına bakıldığında sonucun az yeterli olduğu, 4. sınıfta öğrenim gören öğrencilerin verdikleri cevaplara bakıldığında ise sonucun yeterli olduğu tespit edilmiştir (Tablo 66).

Tablo 67. Araştırmaya katılan öğrencilerin **“Dilek, Öneri ve Şikâyet”** başlığı altında yer alan sorulara verdikleri cevapların sınıflarına göre ortalamaları ve standart sapmaları tablosu

	SINIF							
	1.SINIF N=175		2.SINIF N=118		3.SINIF N=94		4.SINIF N=77	
- Öğretmenlerime ilettiğim sorunların çözümüne gayret gösterilir.								
-Okul yönetimine ilettiğim sorunların çözümüne gayret gösterilir.	ORT.	S.S.	ORT.	S.S.	ORT.	S.S.	ORT.	SS.
Dilek, Öneri ve Şikâyet	3,09	1,04	3,14	0,98	3,01	1,10	3,16	1,08

Beden Eğitimi ve Spor Yüksekokulu'nda öğrenim gören öğrencilerin; **“Dilek, Öneri ve Şikâyet”** başlığına verdiği cevapların ortalamasına bakıldığında sonucun yeterli olduğu tespit edilmiştir (Tablo 67).

Tablo 68. Araştırmaya katılan öğrencilerin **“Güvenirlilik”** başlığı altında yer alan sorulara verdikleri cevapların sınıflarına göre ortalamaları ve standart sapmaları tablosu

	SINIF							
	1.SINIF N=175		2.SINIF N=118		3.SINIF N=94		4.SINIF N=77	
-Okul yönetimine güvenirim								
-Öğretmenlerimiz güvenilir insanlardır.	ORT.	S.S.	ORT.	S.S.	ORT.	S.S.	ORT.	SS.
Güvenirlilik	3,50	0,94	3,40	1,05	3,29	1,07	3,47	1,03

Beden Eğitimi ve Spor Yüksekokulu'nda öğrenim gören öğrencilerden 1. Sınıfta öğrenim gören öğrencilerin; “**Güvenilirlik**” başlığına verdiği cevapların ortalamasına bakıldığında sonucun yeterli olduğu tespit edilmiştir (Tablo 68).

Tablo 69. Araştırmaya katılan öğrencilerin “**Güvenlik**” başlığı altında yer alan sorulara verdikleri cevapların sınıflarına göre ortalamaları ve standart sapmaları tablosu

	SINIF							
	1.SINIF		2.SINIF		3.SINIF		4.SINIF	
- Okulda kendimi güvende hissediyorum.	N=175		N=118		N=94		N=77	
- Okulumuzda yeterli güvenlik önlemleri alınmaktadır	ORT.	S.S.	ORT.	S.S.	ORT.	S.S.	ORT.	SS.
Güvenlik	3,04	1,10	2,72	1,23	2,95	1,07	2,90	1,05

Beden Eğitimi ve Spor Yüksekokulu'nda öğrenim gören öğrencilerden 1. Sınıfta öğrenim gören öğrencilerin; “**Güvenlik**” başlığına verdiği cevapların ortalamasına bakıldığında sonucun yeterli olduğu, 2. Sınıfta, 3. Sınıfta ve 4. sınıfta öğrenim gören öğrencilerin verdikleri cevapların ortalamasına bakıldığında ise sonucun az yeterli olduğu tespit edilmiştir (Tablo 69).

Tablo 70. Araştırmaya katılan öğrencilerin “**Kararlara Katılım**” başlığı altında yer alan sorulara verdikleri cevapların sınıflarına göre ortalamaları ve standart sapmaları tablosu

	SINIF							
	1.SINIF		2.SINIF		3.SINIF		4.SINIF	
- Okulda öğrencilerle ilgili alınan kararlarda bizlerin görüşleri alınır	N=175		N=118		N=94		N=77	
- Okul öğrenci kurulu öğrencileri temsil edebilmektedir.	ORT.	S.S.	ORT.	S.S.	ORT.	S.S.	ORT.	SS.
Kararlara Katılım	2,77	1,62	2,53	1,12	2,64	1,02	2,72	1,08

Beden Eğitimi ve Spor Yüksekokulu'nda öğrenim gören öğrencilerin; **“Kararlara Katılım”** başlığına verdiği cevapların ortalamasına bakıldığında sonucun az yeterli olduğu tespit edilmiştir (Tablo 70).

Tablo 71. Araştırmaya katılan öğrencilerin **“Öğrenci İşleri”** başlığı altında yer alan sorulara verdikleri cevapların sınıflarına göre ortalamaları ve standart sapmaları tablosu

	SINIF							
	1.SINIF		2.SINIF		3.SINIF		4.SINIF	
	N=175		N=118		N=94		N=77	
- Öğrenci işlerinde her türlü işlemlerimiz hızla yerine getirilir								
- Okulda sağlık hizmetleri yeterlidir	ORT.	S.S.	ORT.	S.S.	ORT.	S.S.	ORT.	SS.
Öğrenci İşleri	3,07	1,05	3,00	1,07	3,00	1,04	3,14	0,90

Beden Eğitimi ve Spor Yüksekokulu'nda öğrenim gören öğrencilerin; **“Öğrenci İşleri”** başlığına verdiği cevapların ortalamasına bakıldığında sonucun yeterli olduğu tespit edilmiştir (Tablo 71).

Tablo 72. Araştırmaya katılan öğrencilerin **“Eğitim-Öğretim Faaliyetleri”** başlığı altında yer alan sorulara verdikleri cevapların sınıflarına göre ortalamaları ve standart sapmaları tablosu

	SINIF							
	1.SINIF		2.SINIF		3.SINIF		4.SINIF	
	N=175		N=118		N=94		N=77	
-Okulda edindiğim bilgilerin hayatta ve/veya daha sonraki öğrenim hayatımda işime yarayacağını düşünüyorum.								
-Derslerin işleniş için yeterli süre ayrılmıştır	ORT.	S.S.	ORT.	S.S.	ORT.	S.S.	ORT.	SS.
Eğitim-Öğretim Faaliyetleri	3,40	1,11	3,29	1,10	3,18	0,96	3,33	1,04

Beden Eğitimi ve Spor Yüksekokulu'nda öğrenim gören öğrencilerin; **“Eğitim-Öğretim Faaliyetleri”** başlığına verdiği cevapların ortalamasına bakıldığında sonucun yeterli olduğu tespit edilmiştir (Tablo 72).

Tablo 73. Araştırmaya katılan öğrencilerin “Yöntem ve Teknikler” başlığı altında yer alan sorulara verdikleri cevapların sınıflarına göre ortalamaları ve standart sapmaları tablosu

	SINIF							
	1.SINIF		2.SINIF		3.SINIF		4.SINIF	
-Derslerin işlenişinde farklı yöntemler kullanılmaktadır.								
- Bize öğrenme ve başarıma fırsatı tanınmaktadır.	N=175		N=118		N=94		N=77	
- Öğrendiğimiz teorik bilgilerin (deneyler, projeler, ödevler vb. yöntemlerle;) uygulaması da yapılmaktadır.								
- Sınıfta görüş ve önerilerimi rahatlıkla dile getirebiliyorum								
- Hata yapmaktan korkmuyorum.	ORT.	S.S.	ORT.	S.S.	ORT.	S.S.	ORT.	SS.
Yöntem ve Teknikler	3,25	0,84	3,06	0,94	3,13	0,83	3,21	0,78

Beden Eğitimi ve Spor Yüksekokulu’nda öğrenim gören öğrencilerin; “Yöntem ve Teknikler” başlığına verdiği cevapların ortalamasına bakıldığında sonucun yeterli olduğu tespit edilmiştir (Tablo 73).

Tablo 74. Araştırmaya katılan öğrencilerin “Ders Araç ve Gereçleri” başlığı altında yer alan sorulara verdikleri cevapların sınıflarına göre ortalamaları ve standart sapmaları tablosu

	SINIF							
	1.SINIF		2.SINIF		3.SINIF		4.SINIF	
-Derste konuya göre uygun araç gereçler kullanılmaktadır.								
- Sınıfta veya Spor Salonunda yeterli araç gereç bulunmaktadır.	N=175		N=118		N=94		N=77	
- Ders araç ve gereçlerini (bilgisayar, tepegöz, deney araçları vb.) Kullanabiliyoruz.								
Ders Araç ve Gereçleri	ORT.	S.S.	ORT.	S.S.	ORT.	S.S.	ORT.	SS.
	3,01	1,05	2,84	1,00	2,98	0,93	3,01	0,98

Beden Eğitimi ve Spor Yüksekokulu’nda öğrenim gören öğrencilerden 1. Sınıfta ve 4. Sınıfta öğrenim gören öğrencilerin; “Ders Araç ve Gereçleri” başlığına verdiği cevapların ortalamasına bakıldığında sonucun yeterli olduğu, 2.

Sınıfta ve 4. Sınıfta öğrenim gören öğrencilerin verdikleri cevapların ortalamasına bakıldığında ise sonucun az yeterli olduğu tespit edilmiştir (Tablo 74).

Tablo 75. Araştırmaya katılan öğrencilerin “**Ders Arası**” başlığı altında yer alan sorulara verdikleri cevapların sınıflarına göre ortalamaları ve standart sapmaları tablosu

	SINIF							
	1.SINIF		2.SINIF		3.SINIF		4.SINIF	
	N=175		N=118		N=94		N=77	
- Ders aralarında dinlenme imkanı buluyorum								
- Ders aralarındaki molalar yeterlidir.								
	ORT.	S.S.	ORT.	S.S.	ORT.	S.S.	ORT.	SS.
Ders Arası	3,41	1,01	3,44	1,07	3,39	1,07	3,42	1,10

Beden Eğitimi ve Spor Yüksekokulu’nda öğrenim gören öğrencilerin; “**Ders Arası**” başlığına verdiği cevapların ortalamasına bakıldığında sonucun yeterli olduğu tespit edilmiştir (Tablo 75).

Tablo 76. Araştırmaya katılan öğrencilerin “**Okulun Fiziki Ortamı**” başlığı altında yer alan sorulara verdikleri cevapların sınıflarına göre ortalamaları ve standart sapmaları tablosu

	SINIF							
	1.SINIF		2.SINIF		3.SINIF		4.SINIF	
	N=175		N=118		N=94		N=77	
- Okul binası ve diğer fiziki mekanlar(spor salonu, okul bahçesi vb.) yeterlidir.								
- Sınıfta rahatlıkla oturabiliyor, dersleri en iyi şekilde izleyebiliyorum.								
-Sınıflarımız ders işlemeye uygundur.								
	ORT.	S.S.	ORT.	S.S.	ORT.	S.S.	ORT.	SS.
Okulun Fiziki Ortamı	2,63	0,99	2,47	0,97	2,64	0,98	2,89	1,03

Beden Eğitimi ve Spor Yüksekokulu’nda öğrenim gören öğrencilerin; “**Okulun Fiziki Ortamı**” başlığına verdiği cevapların ortalamasına bakıldığında sonucun az yeterli olduğu tespit edilmiştir (Tablo 76).

Tablo 77. Araştırmaya katılan öğrencilerin “Okul Kantini” başlığı altında yer alan sorulara verdikleri cevapların sınıflarına göre ortalamaları ve standart sapmaları

	SINIF							
	1.SINIF	2.SINIF	3.SINIF	4.SINIF				
- Okulumuzun kantininde ihtiyaç duyduğum şeyleri bulabiliyorum.								
- Okul kantininde görevli kişiler öğrenciye güler yüzlü ve nazik davranmaktadırlar.	N=175	N=118	N=94	N=77				
- Okul kantininde satılan malzemeler kaliteli ve güvenilirlerdir.								
- Okulumuzda yeteri miktarda sosyal ve kültürel faaliyetler düzenlenmektedir.								
- Okulumuzda yeteri miktarda sportif faaliyetler düzenlenmektedir.								
- Düzenlenen sosyal, kültürel ve sportif faaliyetleri beğeniyorum.	ORT.	S.S.	ORT.	S.S.	ORT.	S.S.	ORT.	SS.
Okul Kantini	2,82	0,86	2,77	0,89	2,82	0,93	2,88	0,97

Beden Eğitimi ve Spor Yüksekokulu’nda öğrenim gören öğrencilerin; “Okul Kantini” başlığına verdiği cevapların ortalamasına bakıldığında sonucun az yeterli olduğu tespit edilmiştir (Tablo 77).

Tablo 78. Araştırmaya katılan öğrencilerin “Ödüllendirme” başlığı altında yer alan sorulara verdikleri cevapların sınıflarına göre ortalamaları ve standart sapmaları tablosu

	SINIF							
	1.SINIF	2.SINIF	3.SINIF	4.SINIF				
- Öğrenci başarılarının değerlendirilmesi (Not Verme, Karne vb.) yapılırken objektif davranılır.	N=175	N=118	N=94	N=77				
- Hazırlanan sınav soruları ve yapılan değerlendirmeler öğrenci olarak bizlerin gerçek başarısını ölçmektedir.								
- Ödüllendirme objektif kriterlere göre yapılır.	ORT.	S.S.	ORT.	S.S.	ORT.	S.S.	ORT.	SS.
Ödüllendirme	3,05	0,94	2,77	1,03	2,83	1,10	2,85	1,12

Beden Eğitimi ve Spor Yüksekokulu’nda öğrenim gören öğrencilerden 1. Sınıfta öğrenim gören öğrencilerin; “Ödüllendirme” başlığına verdiği cevapların ortalamasına bakıldığında sonucun yeterli olduğu, 2. Sınıfta, 3. Sınıfta ve 4.

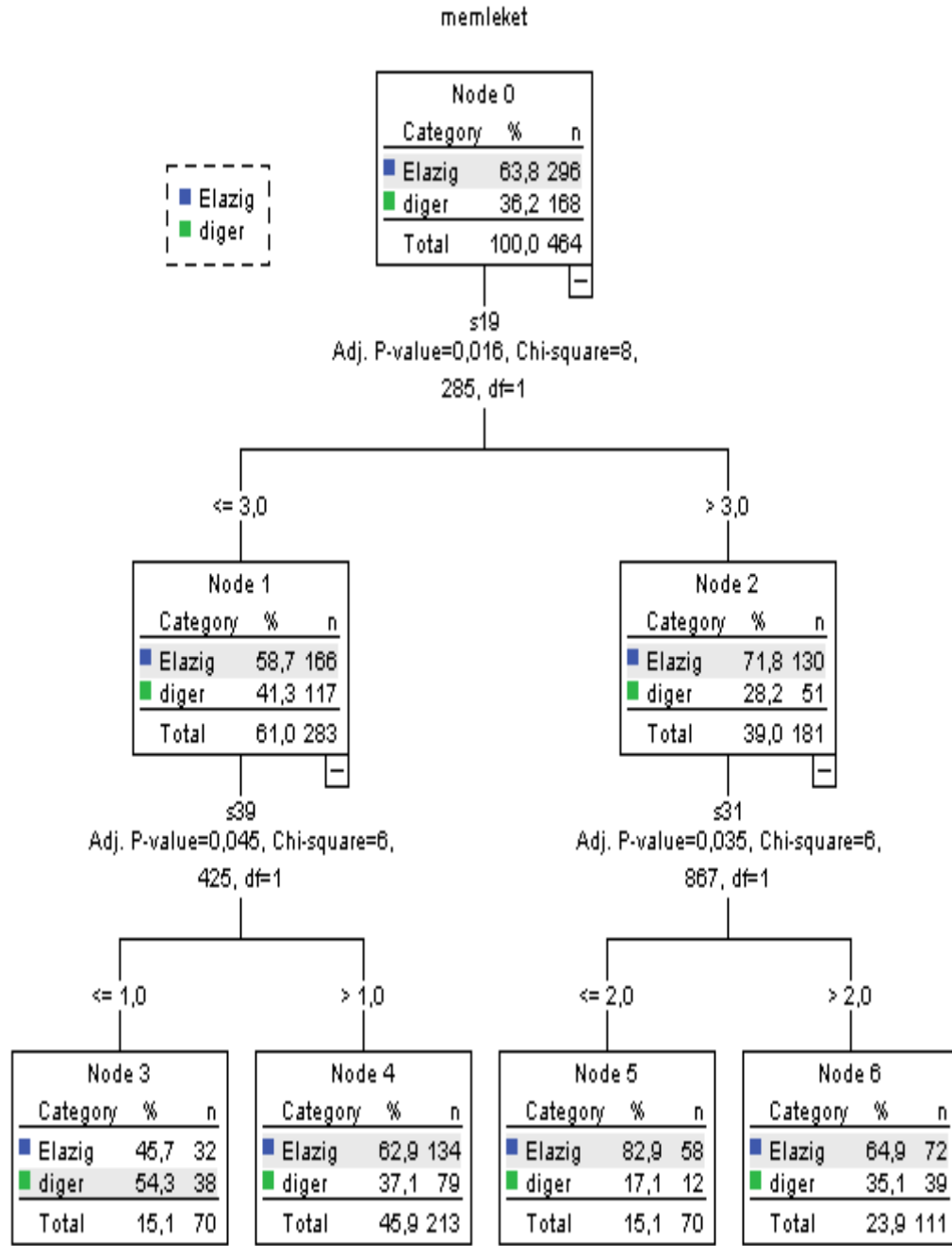
Sınıfta öğrenim gören öğrencilerin verdikleri cevapların ortalamasına bakıldığında sonucun az yeterli olduğu tespit edilmiştir (Tablo 78).

Tablo 79. Araştırmaya katılan öğrencilerin “**Olumlu Davranış Kazanımı**” başlığı altında yer alan sorulara verdikleri cevapların sınıflarına göre ortalamaları ve standart sapmaları tablosu

	SINIF							
	1.SINIF		2.SINIF		3.SINIF		4.SINIF	
-Okulda Atatürk'ü ve diğer devlet büyüklerini daha iyi tanıdım ve onlara sevgim arttı.	N=175		N=118		N=94		N=77	
- Okulda öğrencilere milli ve manevi değerler kazandırılmaktadır. Türkiye Cumhuriyetinin bir ferdi olmaktan gurur duyuyorum.								
- Okulda öğrencilere temel ahlaki değerler(doğruluk, dürüstlük, yardımseverlik vb.) kazandırılmaktadır.								
-Okulda eğitiminin amaçlarına uygun çağdaş ve yenilikçi fikir sahibi olma alışkanlığı kazandırılmaktadır.	ORT.	S.S.	ORT.	S.S.	ORT.	S.S.	ORT.	SS.
Olumlu Davranış Kazanımı	3,38	0,99	3,10	1,06	3,22	1,08	3,18	1,16

Beden Eğitimi ve Spor Yüksekokulu’nda öğrenim gören öğrencilerin; “**Olumlu Davranış Kazanımı**” başlığına verdiği cevapların ortalamasına bakıldığında sonucun yeterli olduğu tespit edilmiştir (Tablo 79).

Tablo 80. Memleketlere göre Chaid Analizi sonuçları tablosu



Tablo 80’de yer alan chaid analizleri yorumlandığında:

-Katılımcılar memleketlerine göre incelendiğinde; katılımcıların soru 19’u düğüm noktası olarak seçtiği tespit edilmiştir.

-Soru 19’a verilen cevaplara göre ortalaması 3 ve 3’ten az olan katılımcılar ikinci düğüm noktası olarak soru 39’u seçmişlerdir.

Soru 39’a verilen cevaplara göre ise ortalaması 1 ve 1’den daha az olan katılımcılar ile ortalaması 1’den çok olan katılımcılar diğer düğüm noktalarını oluşturmaktadır.

- Soru 19’a verilen cevaplara göre ortalaması 3’ten çok olan katılımcılar ikinci düğüm noktası olarak soru 31’i seçmişlerdir.

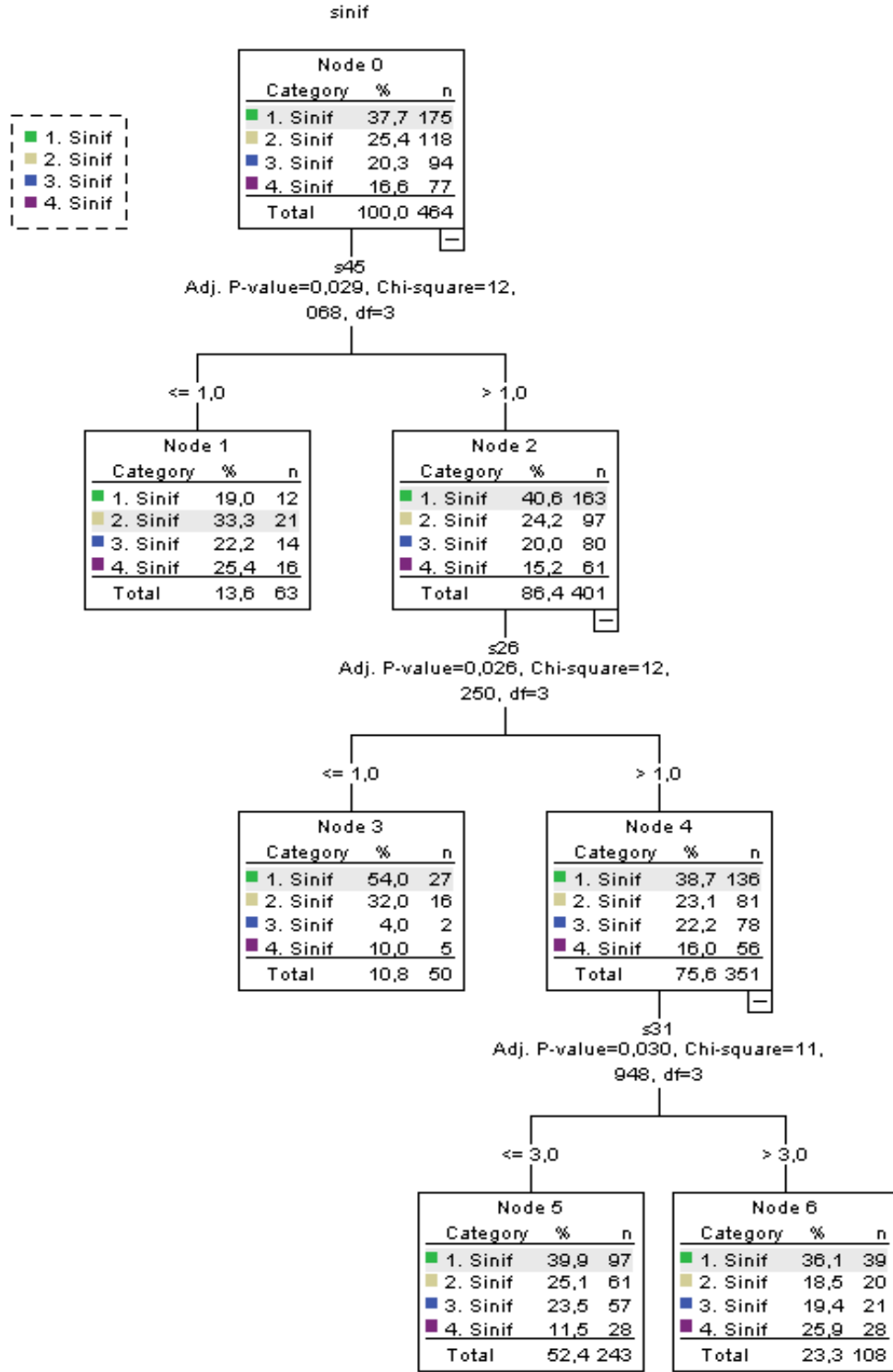
Soru 31’e verilen cevaplara göre ortalaması 2 ve 2’den az olan katılımcılar ile ortalaması 2’den çok olan katılımcılar diğer düğüm noktalarını oluşturmaktadır.

Soru 19. Derslerin işlenişinde farklı yöntemler kullanılmaktadır.

Soru 31. Sınıflarımız ders işlemeye uygundur.

Soru 39. Öğrenci başarılarının değerlendirilmesi (Not Verme, Karne vb.) yapılırken objektif davranılır.

Tablo 81. Sınıflara göre Chaid Analizi sonuçları tablosu



Tablo 81’de yer alan chaid analizleri yorumlandığında:

Anket formundaki sorular sınıflara göre incelendiğinde; katılımcılar soru 45’i düğüm noktası olarak seçmişlerdir.

-Soru 45’e verilen cevaplara göre ortalaması 1 ve 1’den çok olan katılımcılar ikinci düğüm noktası olarak soru 26’yı seçmişlerdir.

Soru 26’ya verilen cevaplara göre ortalaması 1’den çok olan katılımcılar ikinci düğüm noktası olarak soru 31’i seçmişlerdir.

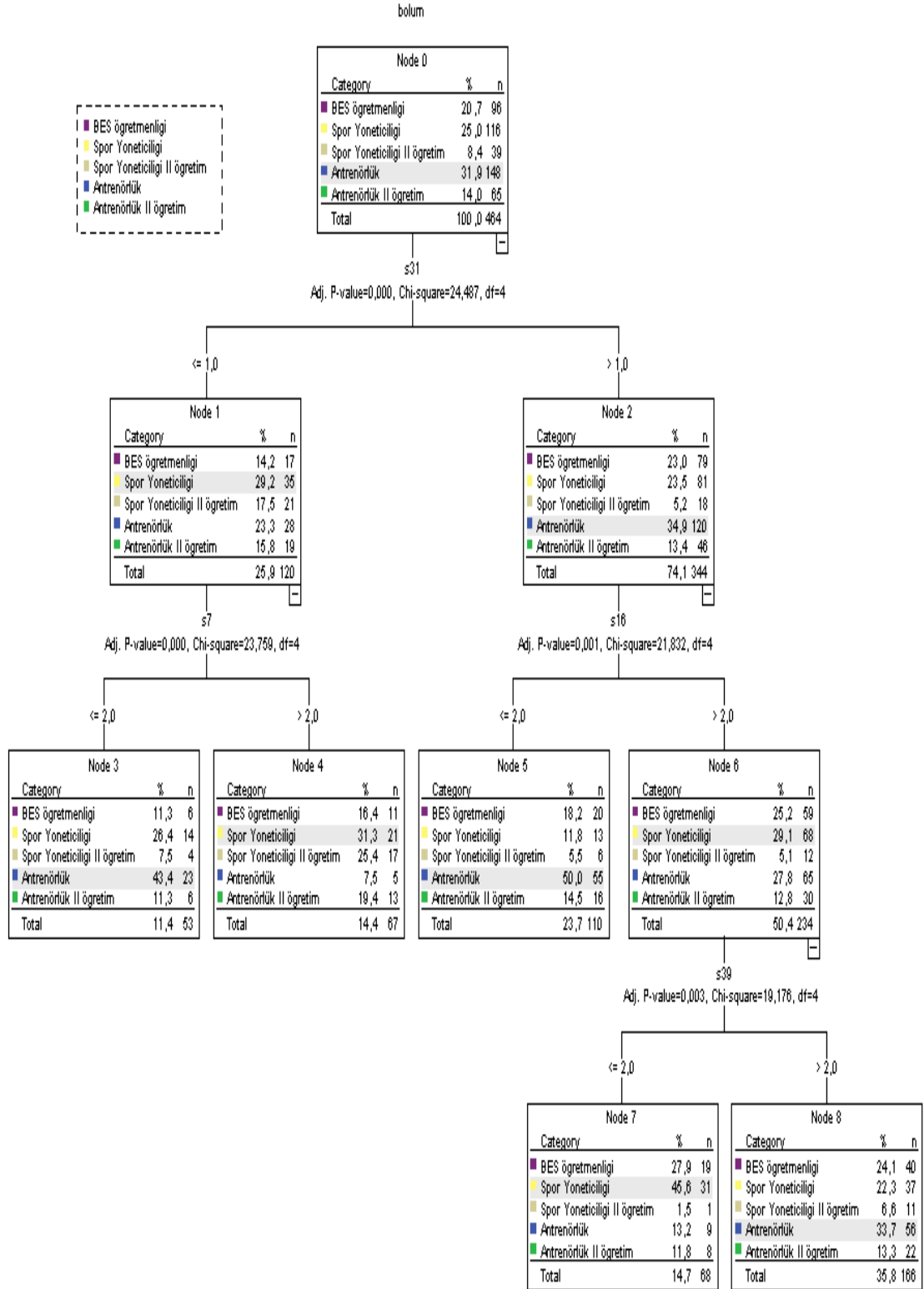
-Soru 31’e verilen cevaplara göre ortalaması 3 ve 3’ten az olan katılımcılar ile ortalaması 3’ten çok olan katılımcılar diğer düğüm noktalarını oluşturmaktadır.

Soru 26. Ders araç ve gereçlerini (bilgisayar, tepegöz, deney araçları vb.) Kullanabiliyoruz.

Soru 31. Sınıflarımız ders işlemeye uygundur.

Soru 45.Okulda eğitiminin amaçlarına uygun çağdaş ve yenilikçi fikir sahibi olma alışkanlığı kazandırılmaktadır.

Tablo 82. Bölümlere göre Chaid Analizi sonuçları tablosu



Tablo 82’de yer alan chaid analizleri yorumlandığında:

Anket formundaki sorular bölümlere göre incelendiğinde; katılımcılar soru 31’i düğüm noktası olarak seçmişlerdir.

-Soru 31’e verilen cevaplara göre ortalaması 1 ve 1’den az olan katılımcılar ikinci düğüm noktası olarak soru 7’yi seçmişlerdir.

Soru 7’ye verilen cevaplara göre ortalaması 2 ve 2’den daha az olan katılımcılar ile ortalaması 2’den çok olan katılımcılar diğer düğüm noktalarını oluşturmaktadır.

Soru 31’ verilen cevaplara göre ortalaması 1’den çok olan katılımcılar ikinci düğüm noktası olarak soru 16’yı seçmişlerdir.

Soru 16’ya verilen cevaplara göre ortalaması 2 ve 2’den az olan katılımcılar ile ortalaması 2’den çok olan katılımcılar diğer düğüm noktalarını oluşturmaktadır.

Soru 16’ya verilen cevaplara göre ortalaması 2’den çok olan katılımcılar üçüncü düğüm noktası olarak soru 39’u seçmişlerdir

Soru 39’a verilen cevaplara göre ortalaması 2 ve 2’den az olanlar ile ortalaması 2’den çok olanlar diğer düğüm noktalarını oluşturmaktadır.

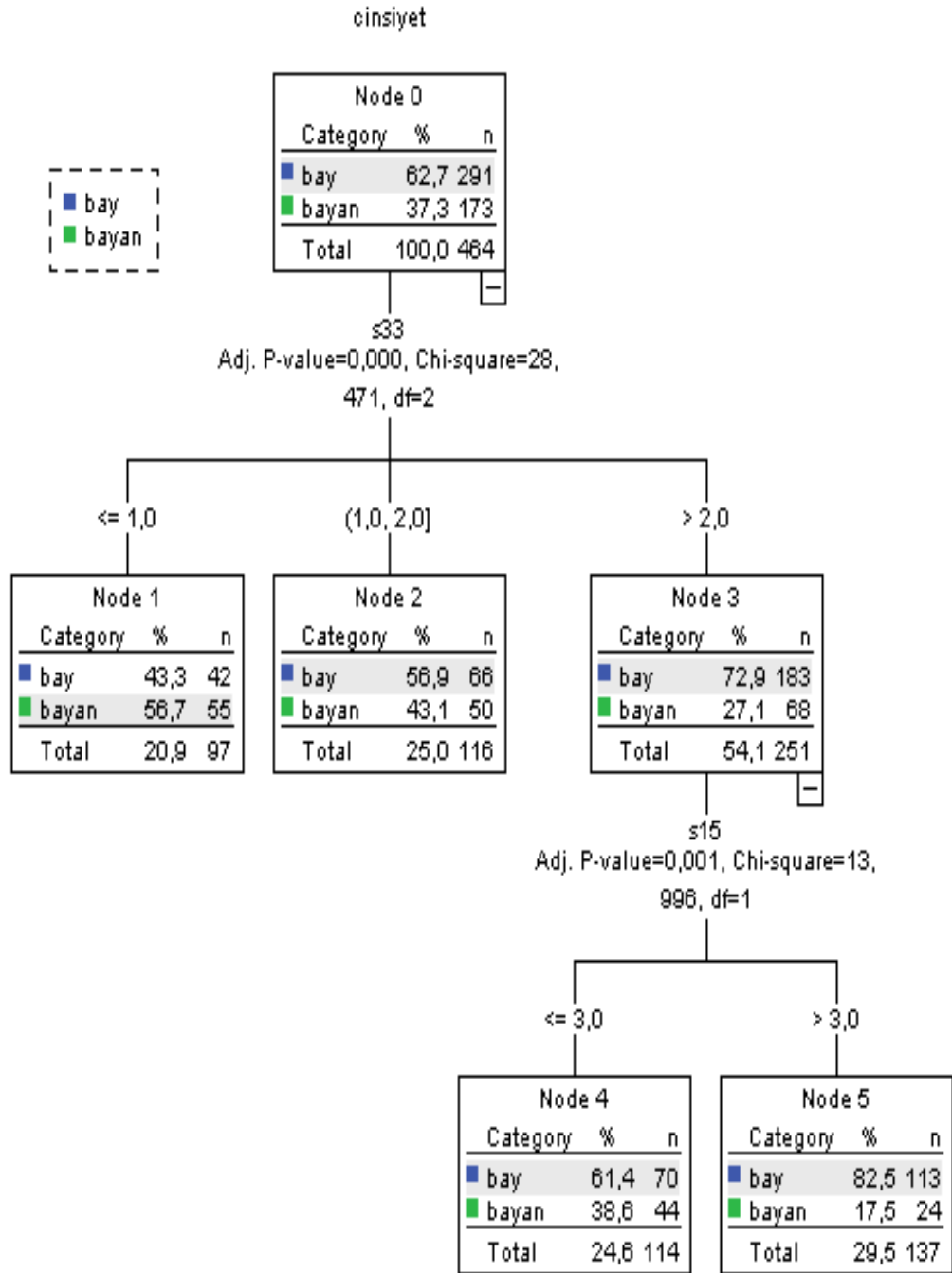
Soru 7. Öğretmenlerime ilettiğim sorunların çözümüne gayret gösterilir.

Soru 16. Okulda sağlık hizmetleri yeterlidir

Soru 31. Sınıflarımız ders işlemeye uygundur.

Soru 39. Öğrenci başarılarının değerlendirilmesi (Not Verme, Karne vb.) yapılırken objektif davranır.

Tablo 83. Cinsiyetlere göre Chaid Analizi sonuçları tablosu



Tablo 83'te yer alan chaid analizleri yorumlandığında:

Anket formundaki sorular cinsiyetlere göre incelendiğinde; katılımcılar soru 33'ü düğüm noktası olarak seçmişlerdir.

-Soru 33'e verilen cevaplara göre ortalaması 1 ve 1'den az olanlar, ortalaması (1, 2] aralığında olanlar ve ortalaması 2'den çok olanlar diğer düğüm noktalarını oluşturmaktadırlar.

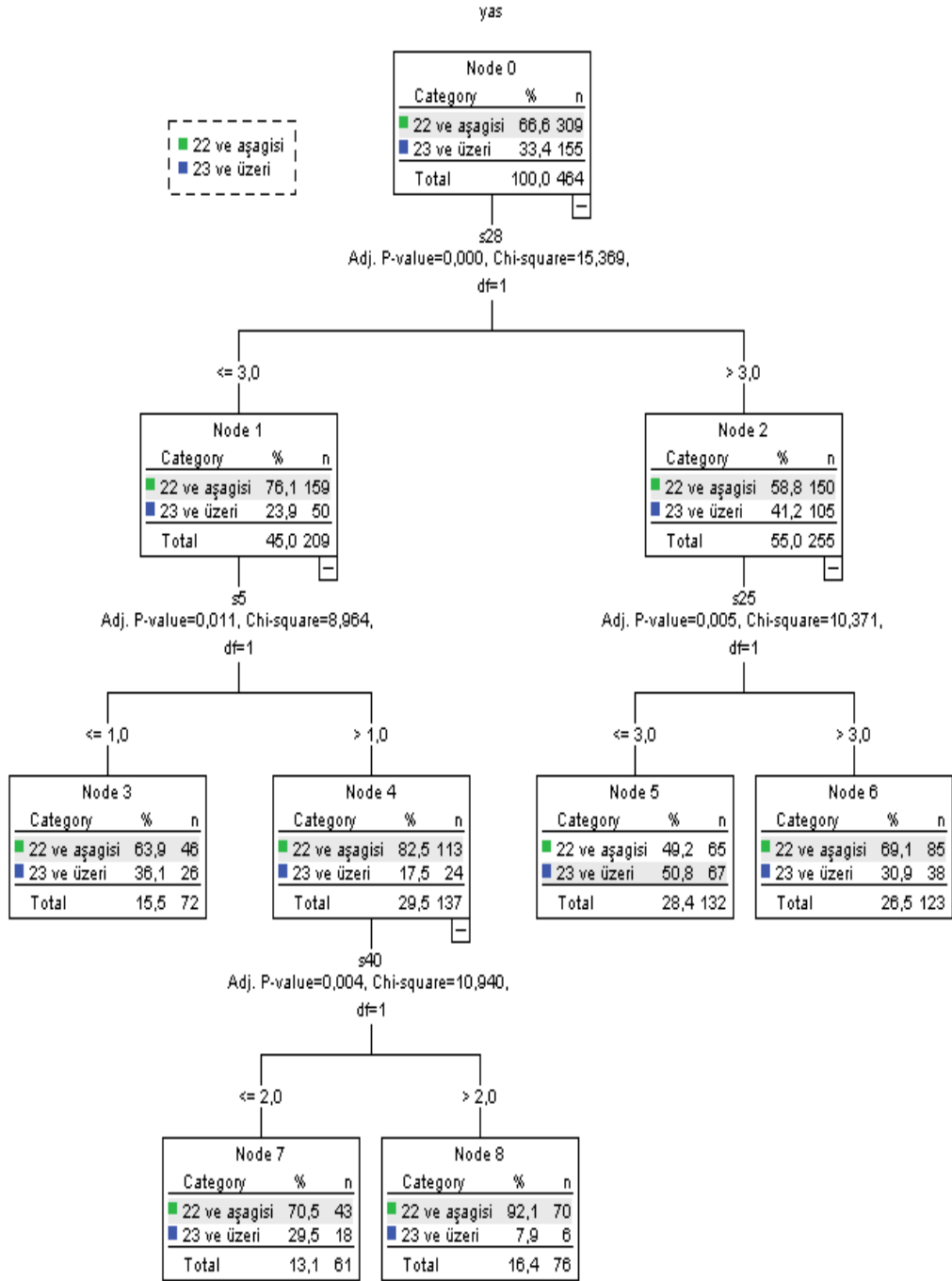
-Soru 33'e verilen cevaplara göre ise ortalaması 2'den çok olan katılımcılar ikinci düğüm noktası olarak soru 15'i seçmişlerdir.

Soru 15'e verilen cevaplara göre ortalaması 3 ve 3'ten az olan katılımcılar ile 3'ten çok olan katılımcılar diğer düğüm noktalarını oluşturmaktadırlar.

Soru 15. Öğrenci işlerinde her türlü işlemlerimiz hızla yerine getirilir

Soru 33. Okulumuzun kantininde ihtiyaç duyduğum şeyleri bulabiliyorum.

Tablo 84. Yaşlara göre Chaid Analizi sonuçları tablosu



Tablo 84'te yer alan chaid analizleri yorumlandığında:

Anket formundaki sorular yaş farklarına göre incelendiğinde; katılımcılar soru 28'i düğüm noktası olarak seçmişlerdir.

-Soru 28'e verilen cevaplara göre ortalaması 3 ve 3'ten az olan katılımcılar ikinci düğüm noktası olarak soru 5'i seçmişlerdir.

Soru 5'e verilen cevaplara göre ortalaması 1 ve 1'den daha az olan katılımcılar ile ortalaması 1'den çok olan katılımcılar diğer düğüm noktalarını oluşturmaktadır

Soru 5'e verilen cevaplara göre ortalaması 1'den çok olan katılımcılar üçüncü düğüm noktası olarak soru 40'ı seçmişlerdir.

Soru 40'a verilen cevaplara göre ortalaması 2 ve 2'den az olan katılımcılar ve 2'den çok olan katılımcılar diğer düğüm noktalarını oluşturmaktadırlar.

-Soru 28'e verilen cevaplara göre ortalaması 3'ten çok olan katılımcılar ikinci düğüm noktası olarak soru 25'i seçmişlerdir.

Soru 25'e verilen cevaplara göre ortalaması 3 ve 3'ten daha az olan katılımcılar ile ortalaması 3'den çok olan katılımcılar diğer düğüm noktalarını oluşturmaktadır

Soru 5. Okulun tesislerinden (Kütüphane, Yemekhane, vb.)yeterince yararlanabiliyorum.

Soru 25. Sınıfta veya Spor Salonunda yeterli araç gereç bulunmaktadır.

Soru 28. Ders aralarındaki molalar yeterlidir.

Soru 40. Hazırlanan sınav soruları ve yapılan değerlendirmeler öğrenci olarak bizlerin gerçek başarısını ölçmektedir.

6. TARTIŞMA

Öğretim elemanlarına uygulanan ankette Beden Eğitimi ve Spor Yüksek Okulu'nda görevlerine devam etmekte olan 20 öğretim elemanının **“Bireysel performans değerlendirmesi adil, tarafsız ve objektif olarak yapılmaktadır”** sorusuna verdikleri cevapların ortalaması incelendiğinde sonucun az yeterli olduğu $X=2.95$ (Tablo 10), **“Her türlü ödüllendirme ve terfilerde bireysel performans değerlendirme sonuçları esas alınmaktadır”** sorusuna verdikleri cevapların ortalamasına bakıldığında zaman sonucun az yeterli $X=2.65$ (Tablo 10) olduğu tespit edilmiştir. Yanık 2007'de yapmış olduğu çalışmada, öğretim elemanlarının **“Her türlü ödüllendirme ve terfilerde bireysel performans değerlendirme sonuçları esas alınmaktadır.”** sorusuna verdikleri cevap incelendiğinde ortalama değer sonucunun $X=3,25$ olarak bulunduğu ve yine **“Bireysel performans değerlendirmesi adil, tarafsız ve objektif olarak yapılmaktadır.”** sorusuna verdikleri cevap incelendiğinde ortalama değer sonucunun $X=3,06$ olarak bulunduğu görülmüştür (77). Araştırma çalışmamızla aynı yönde sonuç vermiştir. Kişiler hizmetlerinde bulundukları oluşumlarında katkı sağladıkları kurumlardan bir takım beklenti içinde olabilmektedirler. Kurumların uzun ömürlü olmasının bir yönüyle beklentilere cevap verme oranıyla aynı paralellikte olduğu söylenilebilir.

Bir başka soruda ise **“Çalışanlara yönelik hizmetlerde fırsat eşitliği sağlanmaktadır.”** sorusuna verdikleri cevap incelendiğinde ortalama değer sonucunun $X=3,40$ (Tablo 10) olarak bulunduğu görülmektedir. Bütün bu veriler liderlerin Deming'in görüşünün aksinde hareket ederek, personeli hakkında yeterli

ve güvenilir bilgilerle donanımlı olmadıkları, değerlendirme safhasında ise bir takım sorunlarla karşılaştıkları belirlenmiştir.

Beden Eğitimi ve Spor Yüksek Okulu'nda görevlerine devam etmekte olan öğretim elemanlarının **“Çalışanlara yönelik düzenli hizmet içi eğitim faaliyetleri yapılır ve tüm çalışanların bu faaliyetlere katılımı sağlanır”** sorusuna verdikleri cevapların ortalaması incelendiğinde sonucun az yeterli olduğu **X=2,55** (Tablo 10) olarak, **“Kurumum çalışanlarının hizmet kalitesi beklentileri hakkında sürekli bilgi toplar”** sorusuna verdikleri cevapların ortalamasına bakıldığında ise sonuç **X=2,60** (Tablo 10) az yeterli olarak tespit edilmiştir. Bu sonuçlarla kurumun Peker'in görüşünün aksine bir tutum sergilediği görülmüştür ve bununda çalışanların ilgi ve motivasyonlarında düşüşe sebebiyet vereceği düşünülmektedir (78). Ayrıca bu durum yükseköğretim kurumlarındaki akademik personel için örgütün öncelikli amaçlarından biri olan nitelikli insan yetiştirmenin yanı sıra, insanlık adına faydalı araştırmalar yaparak hem kendi akademik gelişimini sağlaması hem de çalıştığı kurumun diğer kurumlara göre ön plana çıkmasının temini açısından akademik araştırmalar yapma ihtiyacından kaynaklanan "ilgi bölünmesi" ile açıklanabilir.

Beden Eğitimi ve Spor Yüksek Okulu'nda görevlerine devam etmekte olan 20 öğretim elemanının **“Çalışanlara sağlanan sosyal tesis ve hizmetler yeterlidir”** sorusuna verdikleri cevapların ortalaması incelendiğinde sonucun az yeterli olduğu **X=2.35** (Tablo 10) olarak tespit edilmiş, **Yanık'ın** de yapmış olduğu çalışmada **"Çalışanlara sağlanan sosyal tesis ve hizmetler yeterlidir."** sorusuna verdikleri cevap incelendiğinde ortalama değer sonucunun **X=3,08** olarak bulunduğu görülmüştür (77). Çalışma araştırmamızla aynı yönde sonuç

vermiş olup çalışmamızı destekler niteliktedir. Bu alanda çalışanlara yönelik bir iyileştirme yapılması gerektiği söylenilebilir.

Öğretim elemanlarının **“Çalışanlara ödenen ücret yeterlidir”** sorusuna verdikleri cevapların ortalamasına bakıldığında sonucun az yeterli olduğu **X=2.75** (Tablo 10) olarak görülmektedir. Toplam kalite yönetiminde çalışanların tatminini sağlamak, hedeflenen faaliyetlere ulaşmada en önemli yaklaşımlardan biridir (79). Ücretlerin yetersiz olması öğretim elemanlarının çalıştıkları ortamdan uzak kalmalarına, sorumluluklardan kaçınmaya veya kendini kurum içinden soyutlamaya kadar gidebilmektedir.

Öğretim elemanlarının **“Çalışanlar olarak bizlere sağlanan diğer maddi olmayan olanaklar yeterlidir”** sorusuna verdikleri cevapların ortalaması incelendiğinde sonucun az yeterli olduğu **X=2.70** (Tablo 10) olarak tespit edilmiştir. Öğretim elemanlarının maddi imkânlarının dışındaki alanlarında iyileştirme yapılması gerektiği söylenebilir.

Öğretim elemanlarının **“Kurum, çağın gerektirdiği değişme ve gelişmeleri takip edebilmekte ve bu gelişmeleri kuruma taşıyabilmektedir”** sorusuna verdikleri cevapların ortalaması incelendiğinde sonucun az yeterli olduğu tespit edilmiştir. Bu sonuca bakıldığında kurum idarecilerinin ve yönetim kadrosunun dünyadaki ve ülkemizdeki gelişmeleri daha hızlı takip etmeleri ve kendi kurumlarında hayata geçirmeleri gerektiği görülebilmektedir.

Öğretim elemanlarının **“Kurumda çalışanlara sağlanan çalışma ortamı yeterlidir”** sorusuna verdikleri cevapların ortalamasına bakıldığında az yeterli **X=2.50** (Tablo 10) olduğu, **“Kurumda güvenlik hizmetleri yeterlidir”** sorusuna verdikleri cevapların ortalaması incelendiğinde ise sonucun az yeterli

X=2.90 (Tablo 10) olduğu tespit edilmiştir. Okul idaresi bu alanda alacağı tedbirlerle iyileştirmeler yapabilir.

Uygulanan anket neticesinde Fırat Üniversitesi Beden Eğitimi ve Spor Yüksekokulu'nda görevli olan öğretim görevlilerine yöneltilen çalışan memnuniyeti anketindeki 38 sorudan 17'sinde iyileştirmeye açık sonuçlar bulunmuştur. Bu sonuçlar neticesinde ise kurumun çalışanları tarafından yetersizlikleri tespit edilmiş ve toplam kalite yönetimi felsefesinin gerçekleştirilebilmesi aşamasında bazı yetersizlikler olduğu gözlenmiştir.

Araştırmaya katılan öğrencilerin **“Okul kütüphanesinden yeterli düzeyde yararlanabiliyorum”** sorusuna verdikleri cevapların ortalaması incelendiğinde sonucun az yeterli **X=2,94** olduğu tespit edilmiştir. **“Ulaşılabilirlik ve İletişim”** başlığı altında yer alan **“Okulun tesislerinden (Kütüphane, Yemekhane, vb.) yeterince yararlanabiliyorum”** sorusuna ise verilen cevapların ortalaması az yeterlidir **X=2,58**(Tablo 11), yine aynı konu başlığı altında yer alan bir başka soru olan **“Okulun spor salonundan yeterince yararlanabiliyorum”** sorusuna verilen cevapların ortalaması yine az yeterlidir **X=2,27** (Tablo 11). Öğrencilerin okulun tesislerinden (kütüphane, yemekhane vs.), okulun spor salonundan yararlanmaları konusunda eksiklikler olduğu söylenebilir.

Öğrenci memnuniyeti anketine verilen cevaplar neticesinde; öğrencilerin **“Güvenlik”** başlığı altında yer alan **“Okulda kendimi güvende hissediyorum”** sorusuna verdikleri cevapların ortalaması az yeterlidir **X= 2,96** (Tablo 11)ve yine aynı konu başlığı altında yer alan **“Okulumuzda yeterli güvenlik önlemleri alınmaktadır”** sorusuna verilen cevapların ortalaması az yeterlidir **X=2,88**(Tablo

11). Öğrencilerin okulda alınan güvenlik önlemlerini yetersiz bulduğu ve okulda kendilerini yeterince güvende hissetmedikleri görüşü ön plana çıkmıştır.

Öğrenci memnuniyeti anketinde **“Kararlara Katılım”** başlığı altında yer alan **“Okulda öğrencilerle ilgili alınan kararlarda bizlerin görüşleri alınır”** sorusuna verilen cevapların ortalaması incelendiğinde sonucun az yeterli $X=2,56$ (Tablo 11) olduğu görülmüştür ve aynı konu başlığı altında yer alan **“Okul öğrenci kurulu öğrencileri temsil edebilmektedir”** sorusuna verdikleri cevap incelendiğinde ortalamanın az yeterli $X=2,79$ tespit edilmiştir (Tablo 11). Öğrencilerin kendileriyle ilgili kararlar alınırken yeterince dikkate alınmadığı ve öğrenci kurulunun öğrencileri temsili noktasında daha aktif olması gerektiği söylenebilir.

Öğrencilere yöneltilen **“Okulda sağlık hizmetleri yeterlidir”** sorusuna verdikleri cevapların ortalaması incelendiğinde sonucun az yeterli $X=2,82$ olduğu tespit edilmiştir (Tablo 11). Öğrencilerin okuldaki sağlık hizmetleri konusunda iyileştirmeler gerektiği düşüncesini desteklediği söylenebilir.

Öğrenci memnuniyeti anketinde yer alan **“Eğitim/Öğretim (Ders araç ve Gereçleri)”** başlığı altında yer alan **“Derste konuya göre uygun araç gereçler kullanılmaktadır”** sorusuna verilen cevapların ortalaması az yeterli $X=2,98$ (Tablo 11) olduğu tespit edilmiştir ve aynı konu başlığı altında **“Sınıfta veya Spor Salonunda yeterli araç gereç bulunmaktadır”** sorusuna verilen cevapların ortalaması yine az yeterli $X=2,91$ olarak bulunmuştur (Tablo 11). Ders araç ve gereçlerinin yeterliliği konusunda eksiklikler olduğu, ders araç gereçlerinin eksikliğinin öğrencilerin motivasyonunu olumsuz yönde etkileyebileceği söylenebilir.

Öğrencilere **“Okulun Fiziki Ortamı”** konu başlığı altında sorulan **“Okul binası ve diğer fiziki mekânlar (spor salonu, okul bahçesi vb.) yeterlidir”** sorusuna verilen cevapların ortalaması az yeterli **X=2,43** (Tablo 11) olduğu tespit edilmiştir, aynı konu başlığı altında sorulan **“Sınıfta rahatlıkla oturabiliyor, dersleri en iyi şekilde izleyebiliyorum”** sorusuna verilen cevapların ortalaması incelendiğinde sonucun az yeterli **X=2,85** olduğu tespit edilmiştir (Tablo 11). Aynı başlık altında yöneltilen **“Sınıflarımız ders işlemeye uygundur”** sorusuna verilen cevapların ortalamasının az yeterli **X=2,61** (Tablo 11) olduğu tespit edilmiştir ve yine aynı başlık altında yer alan **“Okulun içi ve dışı temizdir”** sorusuna verilen cevapların ortalamasına bakıldığında sonucun az yeterli **X=2,65** olduğu tespit edilmiştir (Tablo 11). Öğrencilerin okul binasının ve sınıflarının yeterliliği konusunda eksiklikler hissettiği, ayrıca okulun temizliğinin derse motivasyon konusunda yetersiz görüldüğü söylenebilir

Öğrenci memnuniyeti anketinde **“Okulun Sosyal Ortamı”** başlığı altında öğrencilere yöneltilen **“Okulumuzun kantininde ihtiyaç duyduğum şeyleri bulabiliyorum”** sorusuna öğrencilerin verdikleri cevapların ortalaması az yeterli **X=2,64** (Tablo 11) olarak bulunmuştur, aynı konu başlığı altında yer alan **“Okulumuzda yeteri miktarda sosyal ve kültürel faaliyetler düzenlenmektedir”** sorusuna verilen cevapların ortalamasının ise az yeterli **X=2,67** olduğu tespit edilmiştir (Tablo 11). Aynı konu başlığı altında yer alan **“Okulumuzda yeteri miktarda sportif faaliyetler düzenlenmektedir”** sorusuna verilen cevapların ortalaması az yeterli **X=2,72** (Tablo 11) olarak bulunmuştur, aynı başlık altındaki **“Düzenlenen sosyal, kültürel ve sportif faaliyetleri beğeniyorum”** sorusuna verilen cevapların ortalaması ise yine az yeterli **X=2,79**

olarak görülmüştür (Tablo 11).Öğrencilerin okul kantininde tatmin edici düzeyde ürün bulunmadığı, yeteri düzeyde sosyal ve sportif faaliyet düzenlenmediği ve düzenlenen faaliyetlerin de tatmin edici olmadığı görüşünü ön plana çıkardıkları söylenebilir.

Yapılan araştırmada öğrencilere yöneltilen **“Öğrenci başarılarının değerlendirilmesi (Not Verme, Karne vb.) yapılırken objektif davranılır”** sorusuna verilen cevaplar incelendiğinde sonucun az yeterli **X=2,72** (Tablo 11) olduğu tespit edilmiştir. Öğrencilerin; başarılarının değerlendirilmesi noktasında yeterince hassasiyet gösterilmediği görüşünde olduğu söylenebilir.

Öğrencilere uygulanan ankette; Öğrencilerin **“Dilek, Öneri ve Şikâyetler”** konu başlığına verdikleri cevapların ortalamaları cinsiyetlerine göre incelendiğinde erkek öğrencilerin cevap ortalamalarının yeterli olduğu **X=3.17**, bayan öğrencilerin cevap ortalamalarının ise az yeterli **X=2.96** olduğu tespit edilmiştir. Erkek öğrenciler öğretmen ve idarecilerin ilettiği sorunlarla ilgilenmesi konusunda memnunken bayan öğrencilerin gösterilen gayreti yeterli bulmadığı söylenilebilir (Tablo 13).

Katılımcılara yöneltilen **“Güvenlik”** konu başlığı altındaki soruların öğrencilerin cinsiyetlerine göre incelenmesi neticesinde erkek öğrencilerin ortalamalarının yeterli **X=3.06**, bayan öğrencilerin ortalamalarının az yeterli **X=2.66** olduğu tespit edilmiştir. Erkek katılımcılar okul sınırları içerisinde kendilerini güvende hissederken bayan katılımcılar güvenlik düzeyinin iyileştirilebilir olduğunu düşünmektedirler (Tablo 15).

Araştırmaya katılan öğrencilerin **“Öğrenci İşleri”** başlığı altındaki sorulara verdiklerin cevapların ortalamaları cinsiyetlerine göre incelendiğinde;

erkek öğrencilerin cevap ortalamalarının yeterli olduğu $X=3.17$, bayan öğrencilerin ortalamalarının ise az yeterli $X=2.82$ olduğu tespit edilmiştir. Erkek öğrenciler sağlık hizmetlerinin ve öğrenci işlerinin çalışmalarının yeterli olduğunu düşünürken bayan öğrenciler bu hizmetlerin yeteri düzeyde olmadığı görüşünü bildirmişlerdir (Tablo 17).

Araştırmaya katılan öğrencilerin “**Ders Araç ve Gereçleri**” konu başlığı altında yer alan sorulara verdikleri cevapların cinsiyetlerine göre incelenmesi neticesinde erkek öğrencilerin ortalamalarının yeterli $X=3.07$ olduğu, bayan öğrencilerin ortalamalarının ise az yeterli $X=2.77$ olduğu tespit edilmiştir. Erkek öğrenciler ders araç ve gereçlerinin yeterli olduğu görüşünü savunurken bayan öğrenciler iyileştirmelere gerek olduğu görüşünü savunmaktadırlar (Tablo 20).

Araştırmaya katılan öğrencilerin “**Değerlendirme, Ödül, Teşekkür ve Takdir Belgeleri**” konu başlığı altında yer alan sorulara verdikleri cevapların ortalamaları cinsiyetlerine göre incelendiğinde erkek öğrencilerin ortalamalarının yeterli $X=3.03$, bayan öğrencilerin ortalamalarının ise az yeterli $X=2.68$ olduğu tespit edilmiştir. Erkek öğrenciler başarılarının değerlendirilmesi konusunda objektif davranıldığını ve sınav sorularının gerçek başarılarını ölçtüğü görüşünü savunurken bayan öğrenciler bunun aksi görüş bildirmişlerdir (Tablo 24).

Araştırmaya katılan öğrencilerin “**Olumlu Davranış Kazanma ve Eğitim**” başlığı altında yer alan sorulara verdikleri cevaplar cinsiyetlerine göre incelendiğinde erkek öğrencilerin ortalamalarının yeterli $X=3.40$, bayan öğrencilerin ortalamalarının ise az yeterli $X=2.97$ olduğu tespit edilmiştir. Erkek öğrenciler gördükleri eğitimin geçmişlerine olan saygılarını artırdığını ve eğitimin çağdaş, yenilikçi bir şekilde milli ve manevi değerler kazandırdığını savunurken

bayan öğrenciler verilen eğitimin bu duyguları kazandırmak için yeterli olmadığı görüşünü bildirmişlerdir (Tablo 25).

Araştırmaya katılan öğrencilerin **“Güvenlik”** başlığı altında yer alan sorulara verdikleri cevapların ortalamaları yaşlarına göre incelendiğinde; 22 daha küçük yaşlardaki öğrencilerin ortalamalarının az yeterli $X=2.87$, 23 ve daha büyük yaşlardaki öğrencilerin ortalamalarının ise yeterli $X=3.0001$ olduğu tespit edilmiştir. 22 yaşından küçük öğrenciler okulun güvenlik düzeyinin kendilerini korumaları için yeterli olmadığı ve daha iyileştirilmesi gerektiği görüşünü savunurken 23 yaş ve üzeri öğrenciler bunu aksi yönde görüş bildirmişlerdir (Tablo 29).

Araştırmaya katılan öğrencilerin **“Öğrenci İşleri”** başlığı altındaki sorulara verdikleri cevaplar memleketlerine göre incelendiğinde; Elazığlı öğrencilerin ortalamalarının yeterli $X=3.079$, Elazığlı olmayan öğrencilerin ortalamalarının ise az yeterli $X=2.9970$ olduğu tespit edilmiştir. Elazığlı öğrenciler öğrenci işlerinin işleyişinden memnun oldukları ve verilen sağlık hizmetlerinin yeterli olduğu görüşünü savunurken Elazığlı olmayan öğrenciler bunun aksi görüş bildirmiştir. Kişilerin yaşadığı şehirler beğeni düzeylerini etkileyebilmektedir (Tablo 45).

Araştırmaya katılan öğrencilerin **“Ders Arası”** başlığı altında yer alan sorulara verdikleri cevapların ortalamaları memleketlerine göre incelendiğinde; Elazığlı öğrencilerin ortalamalarının az yeterli $X=2.9554$, Elazığlı olmayan öğrencilerin ortalamalarının ise yeterli $X=3.4667$ olduğu tespit edilmiştir. Elazığlı öğrenciler ders aralarında dinlenme imkanı bulamadıklarını ve ders aralarındaki molaların yeterli olmadığı görüşünü bildirirken Elazığlı olmayan öğrenciler bunun

aksi görüş bildirmişlerdir. Elazığlı öğrencilerin kendi memleketlerinde okumaları ve ders aralarında kendi evlerine gitmeleri gerektiğinden ötürü bu görüşü savunuyor olabilmeleri mümkündür (Tablo 49).

Araştırmaya katılan öğrencilerin “**Ulaşılabilirlik ve İletişim**” başlığı altında yer alan sorulara verdikleri cevapların ortalamaları bölümlere göre incelendiğinde; Beden Eğitimi ve Spor Öğretmenliği bölümü öğrencilerinin ortalamalarının yeterli $X=3.02$, Spor Yöneticiliği öğrencilerinin ortalamalarının az yeterli $X=2.96$ ve Antrenörlük bölümü öğrencilerinin ortalamalarının ise az yeterli $X=2.87$ olduğu tespit edilmiştir. Beden Eğitimi ve Spor Öğretmenliği bölümü öğrencilerinin öğretim elemanlarıyla iletişimleri konusunda zorluklar yaşamazken, Spor Yöneticiliği ve Antrenörlük bölümü öğrencileri bu konuda iyileştirmeler yapılması gerektiği görüşünü bildirmişlerdir (Tablo 54).

Araştırmaya katılan öğrencilerin “**Öğrenci İşleri**” başlığı altında yer alan sorulara verdikleri cevapların ortalamaları bölümlere göre incelendiğinde; Beden Eğitimi ve Spor Öğretmenliği bölümü öğrencilerinin verdikleri cevapların ortalamalarının yeterli $X=3.16$, Spor Yöneticiliği bölümü öğrencilerinin ortalamalarının yeterli $X=3.13$ ve Antrenörlük bölümü öğrencilerinin ortalamalarının ise az yeterli $X=2.93$ olduğu tespit edilmiştir. Beden Eğitimi ve Spor Öğretmenliği bölümü öğrencileri ile Spor Yöneticiliği bölümü öğrencileri okuldan verilen sağlık hizmetlerinin ve öğrenci işlerinin işleyişinin yeterli olduğu görüşünü savunurken Antrenörlük bölümü öğrencileri bu hizmetlerin yeterli olmadığı görüşünü bildirmişlerdir (Tablo 59).

Araştırmaya katılan öğrencilerin “**Ders Araç ve Gereçleri**” başlığı altında yer alan sorulara verdikleri cevapların ortalamaları bölümlere göre incelendiğinde;

Beden Eğitimi ve Spor Öğretmenliği bölümü öğrencilerinin verdikleri cevapların ortalamalarının yeterli $X=3.17$, Spor Yöneticiliği öğrencilerinin ortalamalarının az yeterli $X=2.90$ ve Antrenörlük Bölümü öğrencilerinin ortalamalarının az yeterli $X=2.91$ olduğu tespit edilmiştir. Beden Eğitimi ve Spor Öğretmenliği bölümünde öğrenim gören öğrencilerin ders araç ve gereçlerini yeteri bulduğu ancak Spor Yöneticiliği ve Antrenörlük bölümü öğrencilerini bu konuda iyileştirmeler gerektiği; sınıf, spor salonu ve ders araç gereçlerinin yeterli olmadığı görüşünü bildirmişlerdir (Tablo 62).

Araştırmaya katılan öğrencilerin “**Ulaşılabilirlik ve İletişim**” başlığı altında yer alan sorulara verdikleri cevapların ortalamaları sınıflara göre incelendiğinde; 1. Sınıfta öğrenim gören öğrencilerin ortalamalarının az yeterli $X=2.92$, 2. Sınıfta öğrenim gören öğrencilerin ortalamalarının az yeterli $X=2.94$, 3. Sınıfta öğrenim gören öğrencilerin ortalamalarının az yeterli $X=2.92$ ve 4. Sınıfta öğrenim gören öğrencilerin ortalamalarının ise yeterli $X=3.16$ olduğu tespit edilmiştir. Öğrencilerin sınıfları ilerledikçe öğretim elemanlarıyla ve okul idaresiyle daha iyi iletişim kurabildikleri ve ulaşımalarının kolaylaştığı söylenebilir (Tablo 68).

Araştırmaya katılan öğrencilerin “**Güvenlik**” başlığı altında yer alan sorulara verdikleri cevapların ortalamaları sınıflara göre incelendiğinde; 1. Sınıfta öğrenim gören öğrencilerin ortalamalarının yeterli $X=3.04$, 2.sınıfta öğrenim gören öğrencilerin ortalamalarının az yeterli $X=2.72$, 3.sınıfta öğrenim gören öğrencilerin ortalamalarının az yeterli $X=2.95$ ve 4. Sınıfta öğrenim gören öğrencilerin ortalamalarının az yeterli $X=2.90$ olduğu tespit edilmiştir. 1. Sınıfta

öğrenim gören öğrencilerin üst sınıflara göre kendilerini daha güvende hissettikleri söylenebilir (Tablo 71).

Araştırmaya katılan öğrencilerin “**Ders Araç ve Gereçleri**” başlığı altında yer alan sorulara verdikleri cevapların ortalamaları sınıflara göre incelendiğinde; 1.sınıfta öğrenim göre öğrencilerin ortalamalarının yeterli **X=3.01**, 2. sınıfta öğrenim gören öğrencilerin ortalamalarının az yeterli **2.84**, 3. Sınıfta öğrenim gören öğrencilerin ortalamalarının az yeterli **X=2.98** ve 4. Sınıfta öğrenim gören öğrencilerin ortalamalarının yeterli **X=3.01** olduğu tespit edilmiştir. 1. Ve 4. Sınıfta öğrenim gören öğrenciler ders araç ve gereçlerinin yeterli olduğu görüşünü bildirirken 2 ve 3. Sınıf öğrencileri bunun aksi görüş bildirmişlerdir (Tablo 76).

Araştırmaya katılan öğrencilerin “**Ödüllendirme**” başlığı altında yer alan sorulara verdikleri cevapların ortalamaları sınıflara göre incelendiğinde; 1.sınıfta öğrenim göre öğrencilerin ortalamalarının yeterli **X=3.05**, 2. Sınıfta öğrenim gören öğrencilerin ortalamalarının az yeterli **X=2.77**, 3. Sınıfta öğrenim gören öğrencilerin ortalamalarının az yeterli **X=2.83** ve 4. Sınıfta öğrenim gören öğrencilerin ortalamalarının ise az yeterli **X=2.85** olduğu tespit edilmiştir. 1. Sınıf öğrencileri sınavların gerçek başarılarını yansıttığını ve başarı derecelendirmelerinin yapılırken objektif davranıldığını savunurken üst sınıflardaki öğrenciler bunun aksi görüş bildirmişlerdir (Tablo 80).

Bir başka istatistiksel analiz yöntemlerinden birisi olan CHAİD Analizine göre ise elde edilen değerlendirmeler şöyledir.

Beden Eğitimi ve Spor Yüksekokulu’nda öğrenim gören öğrencilerin bölümlerini değerlendirme anketinde memleketlerine göre okudukları bölümleri için başlangıç düğümü “derslerin işlenişinde farklı yöntemler uygulandığını

belirtmiş” ve likert ölçeğine göre değerlendirilmesinde memnuniyetleri 3 ve 3’ün altında olanlar ikinci düğüm noktası olarak “Öğrenci başarılarının değerlendirilmesi (Not Verme, Karne vb.) yapılırken objektif davranılır.” Sorusuna yönelmiş; ortalaması 3’ün üzerinde olan öğrenciler ise; “Sınıflarımız ders işlemeye uygundur.” Sorusunu tercih etmişlerdir. Bu sonuçlara göre bölümlerini değerlendirirken memleketleri Elazığ olanların ekseriyeti derslerin işlenişinden ve değerlendirilmesinden memnun iken diğerleri ise bu konuda tersini düşünmektedir (Tablo 80).

Diğer yandan öğrencilerin okudukları sınıflarına göre değerlendirmesinde ise; “Okulda eğitiminin amaçlarına uygun çağdaş ve yenilikçi fikir sahibi olma alışkanlığı kazandırılmaktadır.” Sorusuna başlangıç düğümü olarak karar vermiş ve likert ölçek değerlendirmesine göre ortalaması 1 ve 1’in altında olanlar memnuniyetsizliklerini; ortalaması 1’in üzerinde olanlar ise memnuniyetlerini dile getirmişlerdir. İkinci düğüm ise memnuniyetini belirtenlerden oluşmuş ve “Ders araç ve gereçlerini (bilgisayar, tepegöz, deney araçları vb.) Kullanabiliyoruz.” Sorusunu tercih etmişler ve başlangıç düğümündeki memnuniyetlerinin daha artması yönünde; yani yeterince ders araç ve gereçlerinden faydalanamadıklarını dile getirmişlerdir. Likert ölçek değerlendirmesine göre ortalaması 1 ve 1’in altında olanların görüşlerinin aksine ortalaması 1’in üzerinde olanlar ise üçüncü düğüm noktasını oluşturmuş ve “Sınıflarımız ders işlemeye uygundur.” Sorusuna yönelmişlerdir (Tablo 81).

Bölümlerine göre ise ankete katılan öğrenciler başlangıç düğümü olarak “Sınıflarımız ders işlemeye uygundur.” Sorusunu tercih etmiş ve ortalaması 1 ve 1’in altında olanlar “Öğretmenlerime ilettiğim sorunların çözümüne gayret

gösterilir.” Sorusunu tercih etmiş ve ikinci düğüm noktası olarak ise “Öğretmenlerime ilettiğim sorunların çözümüne gayret gösterilir.” Tercihinde bulunmuşlardır. Aksine başlangıç düğüm noktasında ortalaması 1’in üzerinde olanlar ise ikinci düğüm noktası olarak “Okulda sağlık hizmetleri yeterlidir.” Sorusunu tercih etmişler ve ortalaması 1’in üzerinde olanlar üçüncü düğüm noktası olarak ise “Öğrenci başarılarının değerlendirilmesi (Not Verme, Karne vb.) yapılırken objektif davranır.” Tercihinde bulunmuşlardır (Tablo 82).

Cinsiyet göre ise; başlangıç düğüm noktası olarak “Okulumuzun kantininde ihtiyaç duyduğum şeyleri bulabiliyorum.” Belirlemiş ve ortalaması 2’nin üzerinde olanlar ikinci düğüm noktası olarak ise “Öğrenci işlerinde her türlü işlemlerimiz hızla yerine getirilir.” Tercihinde bulunmuşlardır (Tablo 83).

Yaşlara göre ise başlangıç düğüm noktası olarak “Ders aralarındaki molalar yeterlidir.” Sorusunu belirlemiş ve ortalaması 3 ve 3’ün altında olanlar ikinci düğüm noktası olarak “Okulun tesislerinden (Kütüphane, Yemekhane, vb.) yeterince yararlanabiliyorum.” Tercihinde bulunmuş ve ortalaması 1’in üzerinde olan öğrenciler ise “Hazırlanan sınav soruları ve yapılan değerlendirmeler öğrenci olarak bizlerin gerçek başarısını ölçmektedir.” Seçeneğini tercih etmişlerdir. Başlangıç düğüm noktası olarak belirlenen soruya verilen cevaplara göre ortalaması 3’ün üzerinde olanlar ise “Sınıfta veya Spor Salonunda yeterli araç gereç bulunmaktadır.” Sorusunu tercih etmişlerdir. Elde edilen bu bulgulardan sonra eğitimde toplam kalitenin artırılması için gereken tedbirlerde sonuçlardan kolaylıkla tespit edilebilir (Tablo 84).

SONUÇ VE ÖNERİLER

Fırat Üniversitesinde spor eğitimcisi yetiştiren Beden Eğitimi ve Spor Yüksekokulunda çalışan öğretim elemanları ile yine bu yüksekokulda eğitim gören öğrencilerinin memnuniyet derecelerinin ölçülmesi ile birlikte Beden Eğitimi ve Spor Yüksekokulunun kalite ve yetersizliklerinin tespiti ile iyileştirmeye açık olan alanlarının belirlenmesi amacıyla yapılan bu araştırmanın sonucunda ;

Eğitimde Toplam Kalitenin artırılması konusunda Fırat Üniversitesi BESYO öğrencilere yönelik yapılan memnuniyet anketi sonuçlarına göre ;

- Derslerin işlenişinde farklı yöntemler uygulandığı,
- Öğrenci başarılarının değerlendirilmesi,
- Sınıfların ders işlemeye uygunluğu,
- Okuldaki eğitiminin amaçlarına uygunluğu,
- Ders araç ve gereçlerinin kullanımı,
- Sınıfların ders işlemeye uygunluğu,
- Öğretim elemanlarının iletilen sorunları çözmeye yönelik yaklaşımları,
- Öğrenci başarılarının değerlendirilmesi (Not Verme, Karne vb.) yapılırken objektif davranılması,
- Öğrenci işlerinin problemleri çözümleme yatkınlığı,
- Ders aralarındaki molaların yeterliliği,
- Okulun tesislerinden (Kütüphane, Yemekhane, vb.)yeterince yararlanılması,
- Hazırlanan sınav soruları ve yapılan değerlendirmelerin öğrencilerin gerçek başarısını ölçmesi,

- Sınıfta veya Spor Salonunda yeterli araç gereç bulunması ile ilgili görüşlerinin düzeyi "**az yeterli** ve **yetersiz**" bulunmuştur.
- Öğretim görevliler ve yöneticilerle görüşme
- Okul yönetimi ve öğretim elamanlarına ilettiğim sorunların çözümü
- Öğretim elamanı ve okul yönetimine güven
- Öğrenci işleri ile ilgili işlemler
- Derslerin işleniş süresi
- Uygulamalı eğitim faaliyetleri
- Ders Araç ve Gereç kullanımı
- Ölçme ve Değerlendirme
- Atatürk ve diğer Türk büyüklerini tanıma ve anlama
- Milli ve Manevi değerlerin kazandırılması
- Temel Ahlaki değerlerin öğretilmesi
- Çağdaş ve yenilikçi fikirlerin kazandırılması

ile ilgili görüşlerinin düzeyi "**yeterli**" "**çok yeterli**" bulunmuştur.

Araştırma sonucunda elde edilen verilerin sonuçları ve problemlerin çözümü ile bölümün her türlü kalitesinin artacağı sonucuna ulaşılabilmektedir. Eğitimde kalitenin artması için fiziki şartların yanında kullanılan araç ve gereçlerin günümüz şartlarına uygunluğu ile de paralel olarak gelişim göstermektedir.

Ders dışında öğrencilerin kullandıkları sosyal ve kültürel mekânların ihtiyaçları karşılar nitelikte ve kalitede olması da önemli bir sorun olarak göze çarpmaktadır. Derslerin streslerini ve ağırlığını gidermek için farklı arayışlara giren öğrencilerden başarı beklenilmesi düşünülemez.

Öğretim elemanlarının öğrencilere karşı tutumlarının, Elazığlı olup olmamalarına göre değerlendirildiği ve bunun bir ayrımcılık olduğu iddia edilmektedir. Öğrenciler arasında pozitif ayrımcılığın başarıyı tetiklediği söylenebilir.

Eğitimde Toplam Kalitenin artırılması konusunda Fırat Üniversitesi BESYO Öğretim elemanlarına yönelik yapılan memnuniyet anketinde ise; Öğretim elemanlarının özellikle; kurumu sahiplenme ve karşılaşılan problemleri birlikte çözmeye algılarında yönetimlerden kaynaklanan olumsuzluklar olduğu tespit edilmiştir. Özellikle "Kurumda çalışanlara sağlanan çalışma ortamı" "kararlara dâhil edilmeme", "kendilerini geliştirme imkanı bulmaları", "hizmet içi eğitim", "sosyal aktiviteler için yetersizlik", "sosyal tesis ve hizmetler" "ödüllendirilmeme ve ücret yetersizliği", "Güvenlik hizmetli", "öğretim elemanı sayısal yetersizliğinden dolayı ders yüklerinin fazla olması" ; ilgili görüşlerinin düzeyi "az yeterli ve yetersiz" bulunmuştur.

"Kurumda takım çalışması", "Üstler ve diğer personel ile sağlıklı iletişim", "kurum misyon ve vizyonunu", "kurumun temel politikası", "Kurum stratejileri", "kurumda görev tanımı ve verilen fırsatlar ", " yönetim desteği" ile ilgili görüşlerinin düzeyi "yeterli" "çok yeterli" olarak bulunmuştur.

Fırat Üniversitesinde Beden Eğitimi ve Spor Yüksekokulunun Toplam kalite yönetimi bakımından değerlendirilmesi sonucunda; eğitimde toplam kalitenin artırılması için sadece öğretim elemanı ve öğrenci odaklı düşünülmemesi, bunun yanı sıra fiziki ve sosyal imkanların da göz önünde bulundurulması gerektiği söylenebilir.

7. KAYNAKLAR

1. Tan H. Toplam Kalite Yönetimi Çerçevesinde Öğrenci Memnuniyeti. Yüksek Lisans Tezi, İstanbul Beykent Üniversitesi 2007.
2. Taş H. Toplam Kalite Yönetimi Kuramının Eğitim Yönetimine Katkıları. Millî Eğitim. Ankara: Eğitim-Sanat-Kültür Dergisi, 2000; 145: 76.
3. Şimşek, M. Toplam Kalite Yönetimi, İstanbul: Alfa Basım Yayım 2004: 89.
4. Özden Y. Yeni Kurulan Üniversitelerde Toplam Kalite Yönetiminin Uygulanması. Eğitim Yönetimi 1998: 13.
5. ISO 8402/TS 9005 Kalite Sözlüğü.
6. Aktan, CC. Yüksek Öğretimde Toplam Kalite Yönetimi'nin Uygulanması: (Erişim: www.canaktan.org/egitim/universite-reform/toplam-kalite. Erişim Tarihi: 26.08.2006)
7. Alacadağlı E, Yavuziğit H, “Bürokratik Kültürümüz ve TKY Felsefesinin Uygulanabilirliği”, Kamu Yönetiminde Kalite, I.Ulusal Kongresi, 1998:110
8. Hergüner R. Eğitimde Toplam Kalite Uygulamasının Sağlayacağı Yararlar. Eğitim Yönetimi. Pegem, 1998: 13.
9. TSE, 2001, S.3
10. Ertuğrul İ. Toplam Kalite Yönetimi, Ekin Kitap Evi 2. Baskı, Ankara:2004:s.85
11. Soylu K, Soylu F, Süer A. Toplam Kalite Yönetimi Sözlüğü, 1998:196
12. Şimşek M. Kalite ve Sürekli Gelişme Kaizen. Standart Dergisi, 2000: 471; 16-21
13. Aydınceren A. Toplam Kalite Yönetimi. Öncü Kalite Dergisi, 1993: 33
14. Ertuğrul İ. Toplam Kalite Kontrol, Ekin Kitap Evi Geliştirilmiş ve Güncellenmiş 2. Baskı, Ankara:2006: 85.
15. Yatkın A Gökhan E.Toplam Kalite Yönetiminde Önce İnsan Kalitesi”, Standart Dergisi, Ocak 2004; 505: 53-59
16. Cafoğlu Z. Eğitimde Toplam Kalite Yönetimi. Avni Akyol Ümit Kültür ve Eğitim Vakfı. İstanbul 1996: 54-139-140-145.
17. Çetin K. TKY felsefesi ve temel unsurları, Milli Eğitim Dergisi 2002: 149-150;155-156
18. Şişman M, Turan S. Eğitimde Toplam Kalite yönetimi –Teori ve uygulamaları Ankara Pegem Yay 2002:49
19. Özden Y. Eğitim Öğretim Yöneticiliği El Kitabı, 2004:110
20. Pira A. Halkla İlişkiler Vizyonundan TKY, 1999: 64.
21. Toktamışoğlu M. TKY’nde liderlik. Sağlık Sektöründe TKY’nin Yeri, Ankara, Haberal Eğitim Vakfı, 1994:39-41
22. Halis M. Paradigmadan uygulamaya Toplam Kalite Yönetimi ISO 9000 Kalite Güvence Sistemleri, ISO 9002 Kalite Belgesi Çalışmaları, İstanbul: Beta Basım Yayım Dağıtım, A.Ş, 2000: 135; 202-203
23. Yarımkaya A. TKY ve endüstriyel ilişkiler, Önce Kalite Dergisi1999; 32: 29.
24. Ensari H. XXI Yüzyıl Okulları İçin TKY, İstanbul, Sistem Yayıncılık,1999:87-88

25. Şimşek M. Toplam Kalite Yönetimi. İstanbul: Alfa Basım Yayım Dağıtım Ltd. Şti, 2001; 137-266
26. Robson M. Kalite sayesinde mükemmellik, (Çev: Fadılloğlu S.) Kalite Dergisi, 1989; 4: 10
27. Ersen H. Toplam Kalite ve İnsan Kaynakları Yönetimi İlişkisi, İstanbul, Sim Matbaacılık, 1997; 27: 25-29.
28. Bolat T. Toplam Kalite Yönetimi, İstanbul, Beta Basım Yayım Dağıtım A.Ş, 2000: 27;28
29. Özcan ÇÖ. Kalite yaklaşımları ve TKY anlayışı, Önce Kalite Dergisi, sayı:1999; 31: 22-24
30. Peşkircioğlu N. 1999, Kalite Yönetiminde ISO 9000 Uygulamaları, Ankara, MPM Yayınları, s:66
31. **Ersen, H.** 1997. Toplam Kalite ve İnsan Kaynakları Yönetimi İlişkisi, 2. Baskı, İstanbul
32. Ögel Z, Dursunkaya Z. Eğitimde Kalite Yönetimine Bir Örnek: ABET 2000 Akreditasyon Süreci. Hacettepe Üniversitesi Eğitim Fakültesi Dergisi, 2001; 20: 206-214.
33. Sunay H. Türkiye'de Sporun Yaygınlaştırılması, Milli Eğitim, Eğitim- Kültür-Sanat dergisi, Millî Eğitim Bakanlığı Yayınları 2000; 147: 64.
34. TKY Komitesi, 1994: 18 www.mevzuatdergisi.com/2002/07a/02.htm
35. Bozkurt R, Odaman A. 2000, ISO 9000 Kalite Güvence Sistemleri, Ankara, MPM Yayınları, 2008:1-2
36. Aydın M. Eğitim Yönetimi, Ankara, Hatipoğlu Yayınevi, 1992; 169;169-170.
37. Sağer T. Müzik Eğitiminde Toplam Kalite Uygulamaları Gazi Üniversitesi Gazi Eğitim Fakültesi Dergisi, Ankara, 2002; 22:145-146;145-153
38. Kovancı A. Toplam Kalite Yönetimi Fakat Nasıl?, İstanbul, Sistem Yayıncılık, 2001:14-15.
39. Özveren M. Toplam Kalite Yönetimi: Temel Kavramlar ve Uygulamalar. İstanbul: Alfa Basım Yayım Dağıtım,1.Basım, 1997: 2.
40. Özbilgin, G. Türkiye’de Elektrik Elektronik Mühendisliği Alanında Eğitim-Öğretim Sorunları, Elektrik Mühendisliği Dergisi, 1987; 347: 247-251.
41. Yıldırım HA. Eğitimde Toplam Kalite Yönetimi. Ankara: Nobel Yayın Dağıtım, 2002: 1,75-85.
42. Balcı A.Örgütsel Gelişme, Kuram ve Uygulamada. Ankara: Pegem Yayıncılık.2.Baskı. 2000; 203
43. Glasser W. Okulda Kaliteli Eğitim. Öğrencileri Baskısız Yönetmek. İstanbul: Beyaz Yayınları, 1999; 189-190
44. Efil İ. Yönetimde Kalite Çemberleri ve Uygulama Örnekleri. İstanbul: 5.Baskı, Alfa Yayınları,1999: 32-33
45. Fişek K. Devlet Politikası ve Toplumsal Yapıyla İlişkileri Açısından Spor Yönetimi. Ankara: S.B.F Basım Yayın Yüksekokulu Yayınları, 1980: 35.
46. TBMM Komisyon Raporu. TBMM Türk Sporunda Şiddet, Şike, Rüşvet Ve Haksız Rekabet İddialarını Araştırma Komisyonu Raporu, Rapor No.316. 2005: 316

47. İmamoğlu AF. İkibinli Yıllara Doğru Türk Sporü Üzerine Bazı Gözlemler. Gazi Üniversitesi, Gazi Eğitim fakültesi Dergisi 1992; 8: 9.
48. DEVLET PLANLAMA TEŞKİLATI. IV. Beş Yıllık kalkınma Planı, Gençlik ve Spor Özel İhtisas Komisyonu, Spor Komisyon Raporu. Ankara.1983; 34
49. Büyükkaragöz S, Muştı M, Yılmaz H, Pilten Ö. Öğretmenlik Mesleğine Giriş, Eğitimin Temelleri. Mikro Yayınları, Bilimsel Araştırma Dizisi, No.07. Konya. 1998; 2
50. Erkal M, Güven Ö, Ayan D. Sosyolojik Açıdan Spor. Filiz Kitapevi. İstanbul. 1998; 114
51. Açıkada, C. Beden Eğitimi ve Spor Öğretmeni Yetiştirmede Müfredat Programı Sorunları. Spor Bilimleri Dergisi 1992; 3: 4.
52. Sunay H, Tuncel F. Cumhuriyet Döneminde Beden Eğitimi ve Spor. Ankara: AÜ Çocuk Kültürü Araştırma ve Uygulama Merkezi Yayınları No 2, Cumhuriyet ve Çocuk, 1998: 597-611
53. Doğan İ. Eğitimde Akreditasyon Sorunu; Eğitim Fakülteleri Üzerine Bir Deneme. Kamu Yönetimi 2. Ulusal Kongresi. Ankara: TODAİE. Yayınları, Yayın No; 296. 1999: 197
54. Günbayı İ, Çevik V. Yönetici ve Öğretmenlerin Toplam Kalite Yönetimine İlişkin Bir Araştırma. Ankara: Milli Eğitim, Eğitim-Kültür-Sanat Dergisi, Millî Eğitim Bakanlığı Yayınları, sayı 2004; 163: 187
55. Yıldırım HA. Eğitimde Toplam Kalite Yönetimi. Ankara: Nobel Yayın Dağıtım 118 2002: 1-75-85.
56. Miyauchi, I. Quality Management in Japan. İstanbul Lütfi Kırdar International Congress and Exhibition Hall, İstanbul: BZD Yayıncılık MESS 1999: 12.
57. Temel A. Eğitimde Toplam Kalite Yönetimi. Milli Eğitim, Eğitim-Kültür- Sanat dergisi, Ankara: Millî Eğitim Bakanlığı Yayınları, 1999; 144, s.48
58. Langford DP, Cleary PA. Eğitimde Kalite Yönetimi Yayınları. İstanbul: Yayın No; 29, 1. Baskı. 1999; 21, 23
59. Öter B, Tunç C. W. Edwards Deming ve Kaliteye Katkısı. TKY 302 Kalite Kontrolü Anadolu Üniversitesi-Mühendislik Fakültesi Endüstri Mühendisliği Ekim, 2012.
www.endustri.anadolu.edu.tr/nerginel/TKY302/.../DEMING.pptx
60. Bonsting JJ. Kalite Okulları. (Çeviren KÖKSAL H). İstanbul: Dünya Matbaacılık, 2001; 45-95-100
61. Bilginer H. Eğitim Sisteminde Bürokratik Yapı ve Toplam Kalite Yönetimi Açısından Bir Değerlendirme. Türk Standartları Enstitüsü (TSE), Ankara: Standard Dergisi, Ajans-Türk Basın ve Basım AŞ. 2002: 38.
62. Erden M. Öğretmenlik Mesleğine Giriş. İstanbul: Alkım Yayınları. 1998; 21.
63. Uluğ F. Eğitimde Grup Süreçleri. Yönetmel Psiko-Sosyal Ve Teknik Bakış. Ankara: TODAİE Yayınları, No; 295, 1999: 194.
64. Binbaşoğlu C. Genel Öğretim Bilgisi. Ankara: Kadioğlu Matbaası. 1994; 272.
65. Küçükahmet L. Öğretimde Planlama ve Değerlendirme. Ankara: Yayın No; 177. 11. Baskı. Nobel Yayın Dağıtım, 2000: 2.
66. Yalın İH, Özdemir S. Her Yönüyle Öğretmenlik Mesleği. Ankara: Nobel Yayın Dağıtım, Yayın No; 69 1998: 4.

67. Turk E. MilliEğitim Bakanlığında Yapısal Değişme ve Türk Eğitim Sistemi. Ankara: Nobel Yayın Dağıtım, 102 1999: 23.
68. Başaran İE. Eğitim Yönetimi. Ankara: Gül Yayınevi, Kadioğlu Matbaası,3. Baskı. 1996; 17
69. İpşir D. Sınıf Yönetiminde Öğrencilerle Sağlıklı İletişim Kurabilmenin Ve Olumlu Sınıf Ortamı Yaratmanın Roller. Ankara: Milli Eğitim, Eğitim-Kültür-Sanat dergisi, Millî Eğitim Bakanlığı Yayınları, 2002; 153: 86-87.
70. Aydın M. Çağdaş Eğitim Denetimi. Ankara: İM Eğitim Araştırma Yayın Danışmanlık, 2.Baskı. 1986: 10.
71. Doğan E.Eğitimde Toplam Kalite Yönetimi. Ankara; Academyplus Yayınevi, İş ve Yönetim Serisi 2002: 12; 94-113
72. Aktan ÇC. Yüksek Öğretimde Değişim. Değişim çağında Yüksek öğretim İzmir Yaşar Üniversitesi Yayını, 2007.
73. İslam, Y. Kamu Yönetiminde Müşteri Anlayışının Oluşması ve Toplam Kalite Yönetiminin Etkileri. Ankara: Türk Standartları Enstitüsü (TSE), Standard Dergisi, Ajans-Türk Basın ve Basım AŞ,2002; 53.
74. Milli Eğitim Bakanlığı, Eğitimi Araştırma ve Geliştirme Daire Başkanlığı Dokümanlar. **"Çalışan memnuniyeti anketi" Formu, 2013**
75. Milli Eğitim Bakanlığı, Eğitimi Araştırma ve Geliştirme Daire Başkanlığı Dokümanlar. **"Öğrenci Memnuniyeti Anketi" Formu, 2013**
76. <http://www.myistatistik.com/tag/cronbach-alpha>
77. Yanık M. Beden Eğitimi Ve Spor Yüksekokullarının Toplam Kalite Yönetimi Bakımından Öğretim Elemanı Ve Öğrenciler Tarafından Değerlendirilmesi. Yüksek Lisans Tezi, 2007: 47
78. Peker, Ö. Toplam Kalite Yönetimi. T.C.Ziraat Bankası Basım Müdürlüğü Yayınları. Ankara: 1998: 53.54.
79. Uslu Ş, Demirel Y. Toplam Kalite Yönetiminde Çalışanların Tatmini ve Bir Uygulama. Ankara: Türk Standartları Enstitüsü (TSE), Standard Dergisi, Ajans-Türk Basın ve Basım A.Ş. 2003: 52.-53

8. EKLER

EK 1. Çalışan Memnuniyeti Anket formu

No	SORU	Çok Yetersiz	Yetersiz	Az Yeterli	Yeterli	Çok Yeterli
1.	Çalıştığım kurum bana kendimi geliştirme imkânı tanımaktadır.					
2.	Kurum içerisinde üstlerimle sağlıklı iletişim kurabiliyorum.					
3.	Kurumda diğer personel ile sağlıklı iletişim kurabiliyorum.					
4.	Yaptığım işle ilgili yeterli düzeyde yetki sahibiyim.					
5.	Çalışanlara yönelik hizmetlerde fırsat eşitliği sağlanmaktadır.					
6.	Kurumda çalıştığım işle ilgili alınacak kararlarda görüşüm alınmaktadır.					
7.	Kurumda dile getirdiğim öneriler/şikayetler dikkate alınmaktadır.					
8.	Kurumda görev alanıma giren iş ve işlemlerin yürütülmesinde liderlik yapma fırsatı tanınmaktadır.					
9.	Kurumda üstlerim liderlik davranışları sergilemektedir.					
10	Kurumda yapılan olumlu işler takdir edilir.					
11	Bireysel performans değerlendirmesi adil, tarafsız ve objektif olarak yapılmaktadır					
12	Her türlü ödüllendirme ve terfilerde bireysel performans değerlendirme sonuçları esas alınmaktadır.					
13	Kurumun değerlerini paylaşıyorum.					
14	Kurumun misyonunu biliyorum.					
15	Kurumun misyonunu paylaşıyorum					
16	Kurumun vizyonunu biliyorum.					
17	Kurumun vizyonunu paylaşıyorum.					
18	Çalışanlara yönelik düzenli hizmetçi eğitim faaliyetleri yapılır ve tüm çalışanların bu faaliyetlere katılımı sağlanır.					
19	Kurumun temel politikasını biliyorum					
20	Kurumun önemli stratejilerini biliyorum.					
21	Kurumun temel politikasını ve önemli stratejilerini paylaşıyorum					
22	Kurumun insan kaynakları yönetimi politika strateji ve uygulamalarını					

	benimsiyorum.					
23	Bu kurumda çalışmaktan gurur duyuyorum					
24	Kurumun yönetiminden genel olarak memnunum.					
25	Kurum yönetimi görevimi yerine getirmede bana destek oluyor.					
26	Kurumda görevimi yerine getirebilmem için yeterli araç gereci bulabiliyorum.					
27	Çalışanlara sağlanan sosyal tesis ve hizmetler yeterlidir					
28	Kurumda sağlık hizmetlerine yönelik işlemlere gereken özen gösterilerek yapılmaktadır(Sevk, Rapor)					
29	Kurumda güvenlik hizmetleri yeterlidir.					
30	Çalışanlara ödenen ücret yeterlidir.					
31	Çalışanlara ödenen ücret çalışanların memnuniyetinde önemli bir etkidir.					
32	Çalışanlar olarak bizlere sağlanan diğer maddi olmayan olanaklar yeterlidir.					
33	Kurum, çağın gerektirdiği değişme ve gelişmeleri takip edebilmekte ve bu gelişmeleri kuruma taşıyabilmektedir					
34	Kurumda çalışanlara sağlanan çalışma ortamı yeterlidir.					
35	Kurumda çıkan problemlerin çözümlerine yönelik yapıcı yaklaşımlar geliştirilir ve uygulanır.					
36	Kurum yerel ve genel toplum üzerinde olumlu etki bırakacak çalışmalar yapmaktadır.					
37	Kurumum çalışanlarının hizmet kalitesi beklentileri hakkında sürekli bilgi toplar					
38	Kurumumda takım çalışmasına önem verilir.					

EK 2. Öğrenci Memnuniyeti Anketi

No		Çok Yetersiz	Yetersiz	Az Yeterli	Yeterli	Çok Yeterli
I. ULAŞILABİLİRLİK VE İLETİŞİM						
1.	Öğretim görevlilerine ihtiyaç duyduğumda rahatlıkla görüşebilirim.					
2.	Okul müdürü ile ihtiyaç duyduğumda rahatlıkla görüşebilirim.					
3.	Okul idaresine ihtiyaç duyduğumda rahatlıkla ulaşabilirim					
4.	Okul kütüphanesinden yeterli düzeyde yararlanabiliyorum					
5.	Okulun tesislerinden (Kütüphane, Yemekhane, vb.)yeterince yararlanabiliyorum.					
6.	Okulun spor salonundan yeterince yararlanabiliyorum.					
II. DİLEK ÖNERİ VE ŞİKÂyetLER						
7.	Öğretmenlerime ilettiğim sorunların çözümüne gayret gösterilir.					
8.	Okul yönetimine ilettiğim sorunların çözümüne gayret gösterilir.					
III. GÜVENİRLİLİK						
9.	Okul yönetimine güvenirim					
10.	Öğretmenlerimiz güvenilir insanlardır.					
IV. GÜVENLİK						
11.	Okulda kendimi güvende hissediyorum.					
12.	Okulumuzda yeterli güvenlik önlemleri alınmaktadır					
V. KARARLARA KATILIM						
13.	Okulda öğrencilerle ilgili alınan kararlarda bizlerin görüşleri alınır					
14.	Okul öğrenci kurulu öğrencileri temsil edebilmektedir.					
VI. ÖĞRENCİ İŞLERİ						
15.	Öğrenci işlerinde her türlü işlemlerimiz hızla yerine getirilir					
16.	Okulda sağlık hizmetleri yeterlidir					
VII. Eğitim/Öğretim Faaliyetleri (DERS PROGRAMLARI)						
17.	Okulda edindiğim bilgilerin hayatta ve/veya daha sonraki öğrenim hayatımda işime yarayacağını düşünüyorum.					
18.	Derslerin işlenişi için yeterli süre ayrılmıştır					
VIII. Eğitim/Öğretim Faaliyetleri (Yöntem ve Teknikler)						
19.	Derslerin işlenişinde farklı yöntemler kullanılmaktadır.					

20.	Bize öğrenme ve başarıma fırsatı tanınmaktadır.					
21.	Öğrendiğimiz teorik bilgilerin (deneyler, projeler, ödevler vb. yöntemlerle;) uygulaması da yapılmaktadır.					
22.	Sınıfta görüş ve önerilerimi rahatlıkla dile getirebiliyorum					
23.	Hata yapmaktan korkmuyorum.					
IX. Eğitim/Öğretim (Ders araç ve Gereçleri)						
24.	Derste konuya göre uygun araç gereçler kullanılmaktadır.					
25.	Sınıfta veya Spor Salonunda yeterli araç gereç bulunmaktadır.					
26.	Ders araç ve gereçlerini (bilgisayar, tepegöz, deney araçları vb.) Kullanabiliyoruz.					
X.Ders Arası						
27.	Ders aralarında dinlenme imkânı buluyorum					
28.	Ders aralarındaki molalar yeterlidir.					
XI. Okulun Fiziki Ortamı						
29.	Okul binası ve diğer fiziki mekanlar(spor salonu, okul bahçesi vb.) yeterlidir.					
30.	Sınıfta rahatlıkla oturabiliyor, dersleri en iyi şekilde izleyebiliyorum.					
31.	Sınıflarımız ders işlemeye uygundur.					
32.	Okulun içi ve dışı temizdir.					
XII. Okulun Sosyal Ortamı (Kantin, Sosyal Etkinlik vb.)						
33.	Okulumuzun kantininde ihtiyaç duyduğum şeyleri bulabiliyorum.					
34.	Okul kantininde görevli kişiler öğrenciye güler yüzlü ve nazik davranmaktadırlar.					
35.	Okul kantininde satılan malzemeler kaliteli ve güvenilirdir.					
36.	Okulumuzda yeteri miktarda sosyal ve kültürel faaliyetler düzenlenmektedir.					
37.	Okulumuzda yeteri miktarda sportif faaliyetler düzenlenmektedir.					
38.	Düzenlenen sosyal, kültürel ve sportif faaliyetleri beğeniyorum.					
XIII. Değerlendirme, Ödül, Teşekkür ve Takdir Belgeleri						
39.	Öğrenci başarılarının değerlendirilmesi (Not Verme, Karne vb.) yapılırken objektif davranılır.					
40.	Hazırlanan sınav soruları ve yapılan değerlendirmeler öğrenci olarak bizlerin gerçek başarısını ölçmektedir.					

41.	Ödüllendirme objektif kriterlere göre yapılır					
XIV. Olumlu Davranış Kazanma ve Eğitim						
42.	Okulda Atatürk'ü ve diğer devlet büyüklerini daha iyi tanıdım ve onlara sevgim arttı.					
43.	Okulda öğrencilere milli ve manevi değerler kazandırılmaktadır. Türkiye Cumhuriyetinin bir ferdi olmaktan gurur duyuyorum.					
44.	Okulda öğrencilere temel ahlaki değerler(doğruluk, dürüstlük, yardımseverlik vb.) kazandırılmaktadır.					
45.	Okulda eğitiminin amaçlarına uygun çağdaş ve yenilikçi fikir sahibi olma alışkanlığı kazandırılmaktadır.					

9. ÖZGEÇMİŞ

KİŞİSEL BİLGİLER

Adı : Metin
Soyadı : YILDIZ
Doğum tarihi : 10 EKİM 1985
Doğum yeri : PALU/ELAZIĞ
Yabancı Dil : İngilizce

EĞİTİM

Lisans : 2005-2009, Fırat Üniversitesi, Beden Eğitimi ve Spor
Yüksekokulu, Spor Yöneticiliği
Lise : 2000-2003, Elazığ Lisesi

10 Ekim 1985 yılı Palu, Elazığ doğumluyum. İlköğrenimimi Tuncay Küçüközer İlkokulu'nda, orta öğrenimimi Elazığ Atatürk Orta Okulu'nda, lise öğrenimimi Elazığ Lisesi'nde tamamladım. 2005 yılında Fırat Üniversitesi Beden Eğitimi ve Spor Yüksekokulu Spor Yöneticiliği bölümünü kazandım. 2009 yılında başarıyla mezun oldum. 2010 yılında yükümlü bulunduğum askerlik görevini yerine getirmek için kısa dönem er olarak vatani vazifemi yerine getirdim. 2011 yılında Fırat Üniversitesi Sağlık Bilimleri Enstitüsü Beden Eğitimi ve Spor anabilim dalında lisansüstü öğrenimime başladım.