|  |  |
| --- | --- |
| **Yayın Geliş Tarihi: 22-04-2020****Yayına Kabul Tarihi: 14-07-2020** |  **Mersin Üniversitesi** **Denizcilik ve Lojistik Araştırmaları Dergisi** |
| ***Araştırma Makalesi*** |  **Cilt:2 Sayı:1 Yıl:2020 Sayfa: 42-59** **E-ISSN: 2687-6604** |
|  |  |
|  |  |

**YÜKSEKÖĞRETİM DENİZCİLİK EĞİTİMİNDE UZAKTAN EĞİTİM HİZMET KALİTESİ VE PERFORMANSININ ÖLÇÜLMESİ**

**İshak Altınpınar[[1]](#footnote-1)**

**Ersan BAŞAR[[2]](#footnote-2)**

***ÖZET***

*Uzaktan eğitim bugün çeşitli ülkelerde yaygın olarak ilgilenilen güncel bir konudur. Günümüze kadar dünyada birçok ülke uzaktan eğitim ile ilgili çeşitli etkili girişimlerde bulundular, fakat uzaktan eğitim daha çok yüz yüze eğitime bir tamamlayıcı olarak düşünülmektedir. Bu uygulamalar kurumların kendi alt yapısı ile veya hali hazırda kullanılmakta olan platformlar üzerinden gerçekleştirilmektedir. Uzaktan Eğitim veya çevrimiçi öğrenme, bilgi teknolojisi ve internet teknolojisinin uygulanması yoluyla içerik yayma ve hızlı öğrenme yöntemini ifade eder. Dünyada hızla gelişen ve yavaş yavaş okul eğitiminin önemli bir kategorisi haline gelen uzaktan eğitim günümüz şartlarında zorunlu olarak bütün eğitim kurumları tarafından kullanılmaktadır. Dünyanın dört bir yanındaki ülkeler, etkin bir şekilde öğrencileri uzaktan eğitmek ve çevrimiçi eğitim konusunda birçok iyi örnek ortaya çıkartmıştır, bu da uzaktan eğitimde birçok değerli deneyime neden olmuştur. Yeni koronavirüs salgını sırasında başlatılan uzaktan eğitim için Milli E~~ğ~~itim Bakanlığı ve Üniversiteler büyük ölçekli, uzaktan eğitim uygulamaları oluşturdu. Denizcilik alanında yükseköğretime devam eden öğrencilerin uzaktan eğitim hizmet kalitesi ve hizmet performansı konusunda çalışma için 133 adet denizcilik öğrencisine ulaşılmış, gelen cevaplar arasından 13 eksik ve hatalı olan form çıkartıldığında sonuç olarak 120 öğrenci ile çalışma yapılmıştır. Yapılan çalışma sonucunda servis kalitesi bakımından algı ile beklenti arasında birtakım farklılıklar ortaya çıkmıştır. Servis performansı değerlendirildiğinde, sistemin yaygın şekilde kullanılmaya başlanmasının henüz çok yeni olmasına rağmen öğrenciler tarafından sistem ve uzaktan eğitimde hizmet veren eğitmenlerin performansı yeterli bulunmuştur.*

***Anahtar Sözcükler:*** *Uzaktan Eğitim, Denizcilik Eğitimi, STCW, Koronavirüs*

**MEASURING DISTANCE EDUCATION SERVICE QUALITY AND PERFORMANCE IN UNIVERSITY MARITIME EDUCATION.**

***ABSTRACT***

*Distance education is a current issue that is widely dealt with in various countries today. To date, many countries in the world have made various effective initiatives related to distance education, but distance education is mostly considered as a supplement to face-to-face education. These applications are carried out with the institutions' own infrastructure or through platforms that are already in use. It refers to the method of content dissemination and rapid learning through the application of distance education or online learning, information technology and internet technology. Distance education, which has been developing rapidly in the world and gradually becoming an important category of school education, is used by all educational institutions in today's conditions. Countries around the world have produced many good examples of effective distance learning and online education, resulting in many valuable experiences in distance education. The Ministry of National Education and Universities created large-scale, distance education applications for distance education initiated during the coronavirus outbreak. For the study of distance education service quality and service performance of students attending higher education in the field of maritime, 133 maritime students were reached. When 13 missing or wrong forms were removed from the answers, the study was completed with 120 students. As a result of the study, some differences emerged between perception and expectation in terms of service quality. When the performance of the service was evaluated, although the system was just being used very recently, the performance of the instructors providing services in the system and distance education was found to be quite sufficient by the students.*

***Key Words:*** *Distance Education, Maritime Education, STCW, Coronavirus*

**1.GİRİŞ**

2019 yılının sonlarında Çin’in Wuhan şehrinde ortaya çıkan ve çok kısa sürede bütün Dünyaya yayılarak büyük bir salgına yol açan yeni koronavirüsü, oldukça önemli ve acil bir sağlık problemine dönüşmüştür. Hastalığın görüldüğü her ülkede olduğu gibi Türkiye’de de birtakım önlemler alınmıştır. İlk vakanın görülmesinin ardından 12 Mart tarihinde eğitime ara verilmiştir (YÖK, 2020). Bu kararın ardından 23 Mart tarihi itibariyle eğitim öğretimin kesintiye uğramaması ve uygulamada birlik düşüncesiyle verilen bu ara sonlandırıldı ve bir hafta sonra eğitim öğretim dijital ortamda, uzaktan ve açıktan öğretim ile başlatıldı. Ayrıca aynı duyuruda bahar dönemi derslerinin tamamının uzaktan eğitim yoluyla olacağı belirtildi. Uygulama ile ilgili derslerin ise yaz dönemi yaz okuluna benzer bir yapıyla işleneceği bildirilmiştir (YÖK 2020b). Öğrencilerin mümkün olan en iyi şekilde eğitimine devam etmesi için eğitim kurumları konu ile ilgili çalışmalara başlamıştır.

Uzaktan Eğitim zamandan ve mekândan olabildiğince bağımsız bir şekilde öğrencinin okula gitme zorunluluğu olmadan mevcut telefon, bilgisayar teknolojileri veya televizyon vasıtası ile sanal ortamda canlı veya kayıttan, görüntülü ve veya sesli olarak derslerin işlendiği, öğrencilerin istediği zaman bunları tekrar görüntüleyebileceği, günümüz şartlarında eğitim ve öğretimin hızla bilgisayar ortamında geçtiği akılcı, çağdaş, yenilikçi bir eğitim sistemi olarak tanımlanmaktadır ve aynı zamanda fırsat eşitsizliğini ortadan kaldırdığı düşünülmektedir. Ayrıca sistemin teknoloji ile iç içe olması sayesinde yeni gelişmeler ile sürekli olarak güncellenmektedir (Solak vd., 2020).

Uzaktan Eğitim'de, karşılıklı anlık veri paylaşımının yapılabildiği internet sayfaları, e-posta, kurumların kendisinin geliştirdiği yazılımlar veya hali hazırda bulunan toplantı programları, video kayıt ve paylaşımın yapılabildiği internet sayfaları gibi hizmetler aracılığıyla, eğitimciler ve öğrenciler arasında eşzaman ve asenkron şeklinde iki farklı yöntemle etkileşim sağlanabilmektedir. Senkron derslerin yapılabilmesi için öğrencilerin ve eğitimcinin aynı anda aynı platformda hazır bulunmasının yanı sıra gerekli internet altyapısı ve bilgisayar, telefon veya tablet ile derse hazır bulunması gerekmektedir. Asenkron derslerde ise kaydedilen ders videoları daha sonra istenilen vakitte izlenilebilmektedir. Eğer kullanılan sistemler müsaade ediyor ise dokümanlar sisteme yüklenebilmektedir. Gerekli hallerde e-posta yoluyla öğrencilere gerekli dokümanlar ulaştırılmaktadır.

Uzaktan eğitimin birçok avantajı bulunmaktadır, bunların başında maliyet gelmektedir. Sistem oluşturulduktan sonra yapılacak küçük yatırımlar ve güncellemeler ile öğrencilerin ulaşım ve konaklama maliyetlerinin yanı sıra kurumların fiziksel ihtiyaçlarının azalması sonucunda maliyetlerin yarı yarıya düşmesi söz konusu olmaktadır(Jaggars 2014). Bunun yanı sıra doğal afetler gibi olağanüstü durumlarda eğitimin aksamaması ve sürdürülebilmesi açısından önem arz etmektedir. 2020 yılında meydana gelen salgında ilk, orta ve yüksek öğretimde uzaktan eğitim etkin bir şekilde kullanılmıştır. Diğer avantajlar ise güncellenebilir ders içeriği, ilgi alanına uygun derslere ulaşımın kolaylığı, diğer bölümler ve üniversitelerden ders ve eğitimci seçme imkânları, asenkron dersler sayesinde esnek ders saatleri sıralanabilmektedir. Bütün bu avantajlara rağmen yapılan birçok çalışmada öğrencilerin uzaktan eğitim yerine yüz yüze eğitimi tercih ettiğini görmek ise şaşırtıcı olmaktadır (Carr‐Chellman ve Duchastel 2000, McLaren 2004, Levy 2007, Tello 2007 Jaggars 2014 Glazier ve Harris 2020).

Jaggars 2014 yılında yaptığı çalışmada daha önce en az bir kere uzaktan eğitim ile ders almış öğrenciler arasında her iki seçeneği mümkün olan bir ders için yüz yüze ve uzaktan eğitim arasında seçim yapmaları istendiğinde sadece %3’lük bir kısım öğrencinin uzaktan eğitimi seçtiğini belirtmiştir. Çalışmada yapılan anket sonucunda uzaktan eğitimi tercih edenlerin detaylı sebepleri araştırılmıştır. Uzaktan eğitimi tercih edenler arasında ilk sebep evinde kalabilecek olması iken ikinci sebep ise diğer işlere ayıracak vakit bulabilecek olması üçüncü sebep ise dersleri kısa sürede tamamlayıp diplomaya hızlı bir şekilde ulaşmanın mümkün olacağını düşünmesiydi. Yüz yüze yapılan eğitimi tercih edenlerin tercih sebebi ise arkadaş ve eğitmenleri ile daha fazla vakit geçirme isteği, kampüs ortamının çekiciliği, akılda kalan soruların ve sorunların yüz yüze çözülmesinin daha kolay olması gibi sebepler sıralanmıştır. Ayrıca temel sebeplerden birisi uygulama derslerinin uzaktan eğitim yolu ile işlenmesinin mümkün olmadığını düşünmeleriydi.

Bazı bölümlerin aksine denizcilik eğitimi veren fakülteler ve meslek yüksek okulları uygulama ağırlıklı derslere sahiptir. Türkiye’de denizcilik eğitimi veren kurumların ders müfredatları incelendiğinde uygulamalı derslerin büyük çoğunluğunun mesleki dersler olduğu görülmektedir. Türkiye’de denizcilik eğitimi uluslararası standartlar çerçevesinde Uluslararası Denizcilik Örgütünün (IMO) Gemiadamlarının Eğitim, Belgelendirme ve Vardiya Tutma Standartları (STCW) 1978 Sözleşmesinin 2010 düzenlemeleri kapsamındaki dersler ile birlikte zorunlu mühendislik verilmektedir.

Gemiadamlarının Eğitim, Belgelendirme ve Vardiya Tutma Standartları Sözleşmesi 1978 7 Temmuz 1978 tarihinde kabul edilmiş ve 28 Nisan 1984 tarihinde yürürlüğe girmiştir. Sözleşmenin temel amacı ortak bir anlaşma ile denizciler için uluslararası eğitim, belgelendirme ve vardiya tutma standartları belirleyerek, denizde can ve mal güvenliğini ve deniz çevresinin korunmasını teşvik etmektir. STCW Sözleşmesi ve Kodunda yapılan Manila değişiklikleri 25 Haziran 2010 tarihinde kabul edildi ve STCW sözleşmesinde büyük bir revizyon yapılmıştır. STCW iki kısımdan oluşmaktadır. A bölümü zorunludur. Denizciler için gereken asgari yeterlilik standartları bir dizi tabloda ayrıntılı olarak inceler. Örneğin Kuralların II. Bölümü, kaptan ve güverte departmanı ile ilgili standartları ele almaktadır. Kuralların B bölümü, tarafların sözleşmeyi uygulamasına yardımcı olmayı amaçlayan önerilen rehberleri içermektedir. Önerilen önlemler zorunlu değildir ve verilen örnekler yalnızca belirli sözleşme gerekliliklerine nasıl uyulabileceğini göstermeyi amaçlamaktadır. Sözleşme gereği IMO herhangi bir enstitü ya da fakültenin denetlemesini direkt olarak kendisi yapmaz. Bunun yerine sözleşmelerinin şartlarına uyulması ve buna uygun düzenlemelerin yapılması bayrak devletinin öncelikli sorumluluğu olarak tanımlamaktadır (Esenli, 2018). Yükseköğretim kurumlarına bağlı olan üniversitelerin denizcilik fakülteleri STCW gerekliliklerinin yerine getirilmesi ile ilgili olarak Sözleşmenin A 1/8 bölümü kapsamında düzenli periyotlar halinde denetlenmektedir. Yapılan denetimlerde eğer sözleşmelere uygun olmayan eğitim ve veya kayıt bulunması halinde ise okulların yeterliliklerinin kısıtlanması, askıya alınması veya kaldırılmasına kadar varabilecek yaptırımlar uygulanabilmektedir. Bu sebepten eğitim sisteminde yapılacak değişikliklerde denizcilik alanında eğitim veren yükseköğretim kurumları diğer bütün alanlardan daha farklı şekilde etkilenmektedir. Yine STCW gereğince bir yıl zorunlu staj süresi lisans programlarında eğitim süresinin içinde ve yaz dönemlerinde gerçekleştirilmektedir.

STCW (2010) Manila değişikliklerinde teknolojinin gelişmesi ve daha uygun eğitim programlarına olan talep nedeniyle, uzaktan eğitim ve internet üzerinden öğrenme popülerliğine değinilmiştir. Bu tür programların kalitesini ve metodolojisini sağlamak için, uzaktan eğitim ve konusunda STCW’nin B-I/6 eğitim ve değerlendirmeye ilişkin rehberlik bölümüne detaylı bir şekilde eklenmiştir. Tarafların uzaktan eğitimi ancak bu kısımda belirtilen şekilde yapması kaydıyla kabul edilebileceği belirtilmiştir. Ayrıca tazeleme eğitimleri uzaktan eğitim ile gemi üzerinde veya kıyıya dayalı eğitim şeklinde gerçekleştirilebileceği bildirilmiştir.

Uzaktan eğitimin tanıtmanın faydaları olmasına rağmen, denizcilik alanında öncü üniversiteler bu tür programların sürdürülmesinde bazı zorluklarla karşılaşmıştır. Örneğin, bu programların eğitmenler için sınıflarının dışında kalan adayları izlemesi, değerlendirmesi ve danışmanlık yapması gerektiği için ek iş yükü oluşturduğu bildirilmiştir (IMO, 2010).

2020 yılında gerçekleşen Salgın öncesinde denizcilikte uzaktan eğitim kısıtlı bir şekilde devam etmekteydi. Alanında öncü üniversiteler ve enstitüler uzaktan eğitimi yüz yüze eğitimin tamamlayıcısı olarak kullanmaktaydı. Uzaktan yapılan eğitimler ise temel sertifikalar ile sınırlıydı (Chae, 2011). Uzaktan eğitim programları, öğrencilerin hızlı bir şekilde evden veya işyerinden öğrenmeyi kolaylaştırmak amacıyla sağlanmaktadır, fakat yapılan eğitimlerin ayrıca STCW kapsamında değerlendirildiği unutulmamalıdır.

**2. METOT**

Denizcilik alanında yükseköğretime devam eden 273 öğrenciye ulaşılmış ve tablo 1 ve tablo 2 de bulunan anketleri yanıtlamaları istenilmiştir. Öğrencilerden gelen 133 cevap incelendiğinde 13 adet anket eksik veya aykırı ifadeler bulundurması sebebiyle değerlendirilmeye katılmamıştır. Toplamda 120 adet anket cevabı ile çalışma gerçekleştirilmiştir. 120 öğrencinin 112’si erkek 8’i kız öğrenciden oluşmaktadır.

**2.1. Servqual Modeli**

Hizmet kalitesinin ölçülebilmesi için 1985’te Parasuraman ve arkadaşları tarafından inşa edilen model literatürde önemli bir konuma yerleşmiştir. Servis kalitesi kelimelerinin İngilizce karşılıklarının birleştirilmesi ile ortaya çıkan Servqual isimli model kalite ölçüm modeli için tanıtılan ilk ve en yaygın model olarak karşımıza çıkmaktadır. Servqual modelinde genel görünümde beş boyuta (ilgi alaka, fiziksel özellikler, güvenlik, heveslilik, empati) bağlı olarak oluşturulan 22 önerme bulunmaktadır. Fakat yapılan çalışmada bu sorular alana uygun şekilde düzenlenmiş birtakım sorular ise anketten tamamen çıkartılmıştır. Finalde 15 sorudan oluşan beklenti anketi ve bu anketi takiben yine 15 sorudan oluşan algı anketi oluşturuluştur. Önermelerin dağılımları ise her boyut için 3 adet şeklinde gerçekleştiriliştir. 5 boyut ve 15 önermenin olduğu beklenti ve algı anketleri Tablo 1 ve Tablo 2’ de gösterilmiştir. Servqual modelinde puanlarının hesaplanması için normal şartlarda müşterinin fakat eğitimde müşterinin öğrenci olduğu bilindiğinden (Schwartzman, 1996; Albanese 1999; Sözmen, 2004), öğrencilerden likert ölçekte 1 en düşük 5 en yüksek olacak şekilde puanlanması istenilmiştir. Servqual modelinin değerlendirilmesi ise her bir beklenti anketine verdiği ortalama puan ile algı anketine verdiği puanlarının farkının alınmasıyla hesaplanmaktadır. Bu durumda beklenti ile algı skorları arasında oluşan fark beklenti tarafına açılırsa hizmet kalitesiz, algı tarafına açılırsa hizmet kaliteli sayılacaktır. Genelde müşteri beklentisinin algılanan hizmetten yüksek olduğu düşünüldüğünden sıfır ve yakın değerler de hizmetin kaliteli olduğunu göstermektedir (Aydın, 2008; Erişkin 2019).

**Tablo 1.** Uzaktan Eğitim Beklenti Anketi

|  |
| --- |
| Fiziksel Özellikler |
| 1 Uzaktan eğitim sistemi modern hizmet araçlarına ve donanıma sahip olmalıdır. |
| 2 Uzaktan eğitimde eğitmenlerin dış görünümleri iyi olmalıdır. |
| 3 Uzaktan eğitimde verilen eğitimin yanı sıra ek hizmetlerde sunmalıdır. |
| İlgi alaka |
| 4 Uzaktan eğitimde öğrencilere bir şey yapmak için söz verdiğinde bu yerine getirilmelidir. |
| 5 Öğrencilerin bir sorunu olduğunda eğitmenler sorunu çözmek için ilgilidir.  |
| 6 Uzaktan eğitim sisteminde hizmetler söz verdiği sürede yerine getirmelidir. |
| Heveslilik |
| 7 Uzaktan eğitimde derslerin zamanı öğrencilere önceden belirtilmelidir. |
| 8 Uzaktan eğitimde eğitmenler öğrencilere dersi en uygun şekilde anlatmalıdır. |
| 9 Uzaktan eğitimde eğitmenler öğrencilerin isteklerine cevap verme konusunda isteklidir. |
| Güvence |
| 10 Uzaktan eğitimde öğrenciler eğitmenlere karşı güven duygusu beslemelidir. |
| 11 Uzaktan eğitimde öğrenciler sisteme karşı güven duygusu beslemelidir. |
| 12 Uzaktan eğitimde eğitmenler öğrencilere karşı kibar ve saygılı olmalıdır. |
| Empati |
| 13 Uzaktan eğitimde eğitmenler öğrencilerine özel ilgi göstermelidir. |
| 14 Uzaktan eğitimde öğrenciler için sistem uygun hizmet saatlerine sahip olmalıdır. |
| 15 Uzaktan eğitimde sistemsel arızalarda hoş görülü olunmalıdır. |

**Tablo 2**. Uzaktan Eğitim Algı Anketi

|  |
| --- |
| Fiziksel Özellikler |
| 1 Uzaktan eğitim sistemi modern hizmet araçlarına ve donanıma sahiptir. |
| 2 Uzaktan eğitimde eğitmenlerin dış görünümlerine dikkat eder. |
| 3 Uzaktan eğitimde verilen eğitimin yanı sıra ek hizmetler sunulmaktadır. |
| İlgi alaka |
| 4 Uzaktan eğitimde öğrencilere bir şey yapmak için söz verdiğinde bu yerine getirilir |
| 5 Öğrencilerin bir sorunu olduğunda eğitmenler sorunu çözmek için gerekli ilgiyi göstermektedir. |
| 6 Uzaktan eğitim sisteminde hizmetler söz verdiği sürede yerine getirmektedir. |
| Heveslilik |
| 7 Uzaktan eğitimde derslerin zamanı öğrencilere önceden belirtilir. |
| 8 Uzaktan eğitimde eğitmenler öğrencilere dersi en uygun şekilde anlatır. |
| 9 Uzaktan eğitimde eğitmenler öğrencilerin isteklerine cevap verme konusunda isteklidir. |
| Güven |
| 10 Uzaktan eğitimde öğrenciler eğitmenlere karşı güven duyar. |
| 11 Uzaktan eğitimde öğrenciler sisteme karşı güven duyar. |
| 12 Uzaktan eğitimde eğitmenler öğrencilere karşı kibar ve saygılıdır. |
| Empati |
| 13 Uzaktan eğitimde eğitmenler öğrencilerine özel ilgi göstermektedir. |
| 14 Uzaktan eğitimde öğrenciler için sistem uygun hizmet saatlerine sahiptir. |
| 15 Uzaktan eğitimde sistemsel arızalarda hoş görülü davranılıyor. |

**2.2. Servperf Modeli**

1992 yılında Cronin ve Taylor tarafından oluşturulmuştur. Daha önce oluşturulan Servqual modeline yapılan yoğun eleştiriler sonucu oluşturulan model alternatif bir ölçüm aracı olarak kabul edilmiştir. Servperf modelinde Serqual modelindeki 5 boyut ve sorular aynen kabul edilmiştir fakat beklentilerin insanlarda her zaman yüksek olduğu düşünüldüğünden anketin beklenti kısmı çıkartılmış sadece algı kısmı ile çalışma yapılmıştır. Bu iki model arasında görülen en büyük farklılık beklenti anketinin çıkartılması olmuştur. (Gürbüz ve Ergülen, 2006; Erişkin 2019). Serperf modeli için Serqual modelindeki algı anketi aynı şekliyle kullanılmıştır Tablo 2. Serperf modelinde puanlarının hesaplanması için her önermenin 1 ile 5 arasında değerlendirilmesi istenilmiştir. Öğrenciler tarafından puanlandırılmış her bir soru veya hizmetin aritmetik ortalamaları alınır ve o şekilde hizmetin performansına ulaşılmaktadır (Cronin ve Taylor, 1992).

**3. BULGULAR**

Tablo 3 incelendiğinde güvence başlığı altında uzaktan eğitim sistemine güven duyma konusunda öğrencilerin beklentileri algılarının oldukça üzerinde bulunmuştur

**Tablo 3.** Hizmet Kalitesi Analiz Sonuçları

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Soru | Beklenti | Algılanan | Ortalamalar Arası Fark |
| Ortalama | Std. Sap. | Ortalama | Std. Sap. |
| 1 | 4,108 | ,605 | 3,525 | ,809 | -,583 |
| 2 | 3,575 | ,942 | 3,892 | ,605 | ,317 |
| 3 | 3,842 | ,648 | 3,683 | ,996 | -,159 |
| Fiziksel Özellikler | -,142 |
| 4 | 4,333 | ,585 | 4,050 | ,620 | -,283 |
| 5 | 4,175 | ,603 | 3,975 | ,727 | -,200 |
| 6 | 4,300 | ,681 | 3,992 | ,772 | -,308 |
| İlgi Alaka | -,264 |
| 7 | 4,100 | ,353 | 3,892 | ,619 | -,308 |
| 8 | 4,317 | ,580 | 3,992 | ,739 | -,325 |
| 9 | 4,250 | ,435 | 4,125 | ,528 | -,125 |
| Heveslilik | -,253 |
| 10 | 4,1500 | ,718 | 4,100 | ,782 | -,050 |
| 11 | 4,1750 | ,423 | 3,550 | ,887 | -,625 |
| 12 | 4,0167 | ,580 | 3,950 | ,659 | -,067 |
| Güvence | -,247 |
| 13 | 4,400 | ,492 | 4,258 | ,615 | -,142 |
| 14 | 4,225 | ,439 | 4,183 | ,622 | -,242 |
| 15 | 4,067 | ,546 | 4,008 | ,572 | -,059 |
| Empati | -,148 |
| Toplam | -,210 |

Beklenti ve algı değerleri arasında en büyük farklılık bu başlıkta karşımıza çıkmaktadır (-0,625). Güvence başlığını takiben öğrenciler fiziksel özellikler başlığı altında sistemin donanımlarının yeterince modern hizmet araçlarına sahip olmadığını belirtmiştir (-0,583). Fiziksel özellikler başlığını takiben heveslilik başlığı altında uzaktan eğitimde eğitmenler tarafından konuların en iyi şekilde anlatmadığını düşünmektedir (-0,325).

Diğer taraftan öğrenciler fiziksel özellikler başlığı altında bulunan eğitmenlerin uzaktan eğitim süresince kılık kıyafetine uygunluğu ile ilgili soruda algılarının beklenilenin üstünde olduğunu belirtmiştir (0,317). Güven başlığı altındaki öğrenciler uzaktan eğitim sisteminde eğitmenlere güven duyar başlığı ise 0 değerine oldukça yakın bulunmuştur (-0,050). Empati başlığı altında bulunan sistemde yaşanılan sorunlara karşı hoş görülü davranılması ile alakalı sorunun skoru ise yine 0 değerine bir hayli yaklaşmaktadır (-0,059). Son olarak uzaktan eğitimde eğitmenler öğrencilere karşı kibar ve saygılı olması ile ilgili soruda ortaya çıkan değer (-0,067) olarak görülmektedir.

 **Tablo 4.** Hizmet performansı analiz sonuçları

|  |  |
| --- | --- |
| Boyutlar | Ortalama |
| Fiziksel Özellikler | 3,7 |
| İlgi Alaka | 4,01 |
| Heveslilik | 4,00 |
| Güvence | 3,87 |
| Empati | 4,15 |
| Toplam | 3,95 |

**Tablo 5.** Likert Ölçek Değerlendirmesi

|  |  |
| --- | --- |
| Nicelik | Nitelik |
| 1 | Çok Kötü |
| 2 | Kötü |
| 3 | Orta |
| 4 | İyi |
| 5 | Çok İyi |

Tablo 4 incelendiğinde hizmet performansı açısından sitemin genel olarak nicel değerinin 3,95 olduğu görülmektedir. Tablo 5 incelendiğinde 3,95 değerine en yakın skorun 4 yani iyi olduğu görülmektedir. Ayrıca öğrenciler sistemde eğitmenlerin ve çalışanların kendileri ile empati kurabilmeleri ile ilgili sorulara 4,15 ile en yüksek skorlu cevaplar verirken, sistemin fiziksel özellikleri ile ilgili kısımda 3,7 ile en düşük değerde cevaplar verilmiştir.

**Sonuç ve Öneriler**

Hizmet kalitesi skorunun 0’a yakın olması durumunda verilen hizmetin kaliteli olduğu düşünülmektedir. Yapılan çalışmada sistemin kalite değeri -0,210 çıkmaktadır. Beklenti ve algı arasında yapılan çalışmalarda bu değerin çok büyük bir oranda negatif yani beklenti yönünde arttığı görülmüştür. Fakat yapılan çalışmada bu değerin nispeten yüksek çıkmasına sebep sorular değerlendirilmiştir. Sırasıyla 1, 11 ve 8 numaralı sorularda beklenti ve algı arasındaki büyük farklar sonuçta etkili olmuştur.

1 numaralı soruda uzaktan eğitim sistemi modern hizmet araçlarına ve donanıma sahip olması konusunda öğrencilerin beklentisi ve algısı karşılaştırılmıştır. Günümüzde video oyunları ayrıca sanal gerçeklik ile yapılan görüntüler, yapay zekâ ile oluşturulan programlar düşünüldüğünde öğrencilerin beklentisinin yüksek olmasını anlamak çok zor olmayacaktır. Oluşturulan sitemin ise çok kısa süre içerisinde kısıtlı imkânlar dâhilinde ortaya çıkartıldığı düşünüldüğünde beklentilerin altında kalması anlaşılabilir bir sonuç olarak karşımıza çıkmaktadır.

11 numaralı soruda uzaktan eğitimde öğrencilerin sisteme karşı duyduğu güven ile alakalı öğrencilerin beklenti ve algılarının karşılaştırılması yapılmıştır. Öğrencilerin henüz çok yeni tanıştığı sistemlere alışık olduğu eğitim şekli kadar güvenmemesi anlaşılır bulunmaktadır. Ayrıca öğrencilerin derslerdeki başarı durumlarının adil bir şekilde ölçülmesine olan kaygıları sonuçlara yansımaktadır.

8 numaralı soruda ise uzaktan eğitimde eğitmenlerin öğrencilere dersi en uygun şekilde anlatması ile ilgili beklenti ve algı karşılaştırılmıştır. Bu değerin düşük çıkmasında denizcilik alanındaki derslerin çoğunlukla uygulamalı olması bu uygulamaların uzaktan yapılmasının mümkün olamaması bunun yanında sistemin yeni olması eğitmenlerin uzaktan eğitime henüz istenildiği kadar aşina olmaması gösterilebilir.

Hizmet performansı değeri 3,95 bulunmuştur. Bulunan değer likert ölçekte değerlendirildiğinde iyi bir hizmet performansı sergilendiğine işaret etmektedir. Hizmet performansının iyi olmasında önemli olan başlıklar ise sırası ile 13 14 ve 9 numaralı sorularda alınan cevapların yüksek olması dikkat çekmektedir.

Uzaktan eğitimde eğitmenler öğrencilerine özel ilgi göstermektedir sorusu 13 numarada öğrencilere sorulmuştur. Öğrencilerin algılanan kısmında soruya verdiği ortalama skor 4,258 olarak göze çarpmaktadır. 9 numaralı soru benzer şekilde öğrencilerin sorularına cevap alabilmelerine yönelik olmuştur ve ortalama değer 4,125 olarak belirlenmiştir.

Teoride sistemin en güzel yanı olan istenilen yer ve zamanda eğitime devam edebilme özelliği ise 14 numaralı soruda “uzaktan eğitimde öğrenciler için sistem uygun hizmet saatlerine sahiptir şeklinde” verilmiştir. Bu soruya verilen cevaplarda ortalama değer 4,183 olarak karşımıza çıkmaktadır.

Oluşan salgın sebebiyle ulusal ve uluslararası ulaşımın kısıtlanması söz konusudur. Gemiye katılış ve ayrılışta gerçekleşebilecek sıkıntılar ile ilgili öğrencilerin mağdur olamaması için gerekli düzenlemelerin oluşturulması önemlidir. Uzaktan eğitimde teorik kısımların işlenebilmesinde sorun yokken uygulama bölümlerinin uzaktan yapılmasının mümkün olmadığından, mümkün olan ilk fırsatta uygulama eğitimleri de yapılarak eksiklikler tamamlanmalıdır. Ayrıca sınavlarının ve değerlendirilmelerin bu uygulamaların yapıldığı dönemde yapılması daha etkin ve doğru bir değerlendirme olacaktır. Ayrıca yapılacak bu telafi eğitimlerinin zorunlu staj dönemini ve dolayısıyla öğrencilerin mezuniyet dönemlerini olumsuz yönde etkilememesine de dikkat edilmesi gerekmektedir.

Genel olarak uzaktan eğitim sistemine geçişlerin çok yeni olmasına rağmen kurumların ve eğitmenlerin özverili çalışmasıyla eğitim ve öğretime devam edilmektedir. Mevcut salgın ortaya çıkmadan önce uzaktan eğitim ile ilgili yapılan çalışmalar mecburiyet halinde kılavuz olarak kullanılmıştır. Yükseköğretim denizcilik eğitiminde, uzaktan eğitim hizmet kalitesi ve hizmet performansının ölçülmesi ile ilgili yapılan çalışmada öğrenciler tarafından değerlendirilen eğitim kalite ve performansı açısından yeterli bulunmuştur.

**KAYNAKÇA**

Carr‐Chellman, Alison, and Philip Duchastel. 2000. "The Ideal Online Course." *British Journal of Educational Technology 31 (3):229-241*

McLaren, Constance H. 2004. "A Comparison of Student Persistence and Performance in Online and Classroom Business Statistics Experiences." *Decision Sciences Journal of Innovative Education 2 (1):1-10.*

Levy, Yair. 2007. "Comparing Dropouts and Persistence in E-Learning Courses." *Computers & Education 48 (2):185-204.*

Tello, Steven F. 2007. "An Analysis of Student Persistence in Online Education." International *Journal of Information and Communication Technology Education 3 (3):47-62.*

Shanna Smith Jaggars (2014) Choosing Between Online and Face-to-Face Courses: Community College Student Voices, *American Journal of Distance Education, 28:1, 27-38,*

Glazier, R., & Harris, H. S. (2020). Common Traits of the Best Online and Face-to-face Classes: *Evidence from Student Surveys.*

Esenli E. (2018). *Uluslararası Denizcilik Örgütü Üye Devlet Denetim Programı (IMSAS) Uygulamalarının Analizi ve Türkiye’nin 2022 Denetimi Açısından Değerlendirilmesi* 2018 Uzmanlık Tezi

IMO 2020 http://www.imo.org/en/OurWork/Human Element/TrainingCertification/Documents/34.pdf, Erişim Tarihi 10.04.2020.

IMO, 2010. *The Manila Amendments to the Seafarers*’ Training, Certification and Watchkeeping (STCW) Code The 2010 Manila Conference.

Chae, C. J. (2011). The STCW Manila amendments: its challenges to the Far East.

Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1985). A conceptual model of service quality and its implication for future research, *Journal of Marketing, 49(4), 41-50.*

Schwartzman R. Are students customers? the metaphoric mismatch between management and education. *Education 1996,116(2):215-22.*

Albanese M. Students are not customers: a better model for medical education. *Acad.Med. 1999, 74 (11): 1172-86 .*

Sözmen, E. Y. (2004). Eğitimde kalite yaklaşımları. *Tıp Eğitimi Dünyası, 16(16).*

Aydın, M., (2008). *Hizmet Sektöründe Kalite ve Otomotiv Sektöründe Satış Sonrası Hizmet Kalitesinin Ölçülmesine Yönelik Bir Uygulama.* Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Kocaeli Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Kocaeli.

Erişkin S., (2019). *Özel Okul Öncesi Eğitim Kurumlarında Hizmet Kalitesinin Servqual Yöntemi Kullanılarak Ölçülmesi: Ankara İli Örneği.* Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi Gazi Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Ankara.

Gürbüz, E., Ergülen, A. (2006). *Hizmet Kalitesinin Ölçümü ve Grönroos Modeli Üzerine Bir Araştırma.* İstanbul Üniversitesi Siyasal Bilgiler Fakültesi Dergisi, 35, 173-190.

Cronin Jr, J. J., Taylor, S. A. (1992). Measuring service quality: a reexamination and extension. *Journal of marketing, 56(3), 55-68.*

Yükseköğretim kurumu 2020 https://www.yok.gov.tr/Sayfalar/ Haberler/2020/koronavirus\_bilgilendirme\_1.aspx, Erişim Tarihi 11.04.2020.

Yükseköğretim kurumu 2020 https://www.yok.gov.tr/Sayfalar/ Haberler/2020/YKS%20Ertelenmesi%20Bas%C4%B1n%20A%C3%A7%C4%B1klamas%C4%B1.aspx, Erişim Tarihi 11.04.2020.

SOLAK, H. İ., ÜTEBAY, G., & YALÇIN B., (2020). Uzaktan eğitim öğrencilerinin basılı ve dijital ortamdaki sınav başarılarının karşılaştırılması. *Açıköğretim Uygulamaları ve Araştırmaları Dergisi, 6(1), 41-52.*

1. Öğr. Gör., Bartın M.Y.O. Ulaştırma Hizmetleri Bölümü Bartın, Türkiye ishakaltinpinar@hotmail.com [↑](#footnote-ref-1)
2. Prof. Dr., Karadeniz Teknik Üniversitesi/Sürmene Deniz Bilimleri Fakültesi, Deniz Ulaştırma İşletme Mühendisliği Bölümü Trabzon, Türkiye ebasar@ktu.edu.tr [↑](#footnote-ref-2)