



Gönderim: 24.10.2022

Kabul: 31.01.2023

Tür: Araştırma Makalesi

Öğrencilerin uzaktan eğitim hizmet kalitesi hakkındaki görüşleri

Betül ÖZAYDIN ÖZKARA^a

^a Isparta Uygulamalı Bilimler Üniversitesi, Uzaktan Eğitim MYO, Isparta, ORCID: 0000-0002-2011-1352

Özet

Uzaktan eğitim ile eğitim veren kurum sayısının her geçen gün arttığı bilinmektedir. Pandemi ile birlikte örgün eğitim kurumlarında uzaktan eğitim ile verilen ders sayılarında da artış olmuştur. Bu artış ile birlikte niteliksel durumun analizi de önemli bir hal almaktadır. Bu çalışmada örgün eğitim öğrencisi olan ve bazı derslerini uzaktan eğitim platformunda alan öğrencilerin uzaktan eğitim derslerinin kalitesi ile ilgili görüşlerinin incelenmesi amaçlanmıştır. Çalışmada "Uzaktan Eğitim Hizmet Kalitesi (UE-SERVQUAL)" ölçeği ile veri toplanarak nicel bir araştırma gerçekleştirilmiştir. Ölçek e-öğrenme, güvenilirlik, erişilebilirlik ve heveslilik olmak üzere toplam dört alt faktörden oluşmaktadır. Çalışma Anadolu'da bulunan bir devlet üniversitesinde gerçekleştirilmiştir. Üniversite Ortak Seçmeli dersi olan Bilişim Teknolojileri ve Uygulamaları dersini alan önlisans öğrencileri çalışmaya katılmıştır. Çalışmada, Sağlık Kurumları İşletmeciliği, Bilgisayar Programcılığı, Fotoğrafçılık ve Halkla İlişkiler Bölümlerinde okuyan toplam 159 öğrenci bulunmaktadır. Öğrencilerin hizmet kalitesi ölçeğine verdiği cevaplar betimsel istatistikler, t-testi ve ANOVA testi ile analiz edilmiştir. Öğrencilerin hizmet kalitesi ile ilgili görüşlerinin belirlenmesinde betimsel istatistik kullanılmıştır. Cinsiyete göre farklılığın belirlenmesinde t-testi ve bölümlere göre farklılığın belirlenmesinde ANOVA testi kullanılmıştır. Çalışma sonunda öğrencilerin hizmet kalitesi ile ilgili görüşlerinin olumlu olduğu, her bir alt faktörde değerlerin ortalamasının üstünde çıktığı belirlenmiştir. Öğrencilerin cinsiyetlerinin ve okudukları bölümün hizmet kalitesi ile ilgili görüşlerinde anlamlı bir farklılık oluşturmadığı tespit edilmiştir. Yapılan çalışmada araştırma yapılan dersin uzun yıllardır online olarak verilmeye devam ettiği buna rağmen öğrencilerin dersin uzaktan olmasına pek fazla adapte olamadığı ve genellikle katılım sorunu yaşadığı bilinmektedir. Ancak öğrencilerin pandemi ile birlikte dersin online olarak verilmesini kabul ederek sürece daha çok dahil olduğu görülmüştür. Literatürden farklı olarak hizmet kalitesindeki olumlu görüşün ana nedenini bu durumun oluşturmuş olabileceği düşünülmektedir. Bu nedenle çalışma sonucunda dile getirilen öneriler arasında hizmet kalitesi ile ilgili çalışmaların farklı dersler kapsamında tekrar edilebileceği bulunmaktadır.

Anahtar Sözcükler: Uzaktan Eğitim, hizmet kalitesi, pandemi süreci

Students' Opinions on Distance Education Service Quality

Abstract

It is known that the number of institutions providing education with distance education is increasing day by day. With the pandemic, there has been an increase in the number of courses given by distance education in formal education institutions. With this increase, the analysis of the qualitative situation also becomes important. In this study, it is aimed to examine the opinions of the students who are formal education students and take some of their courses on the distance education platform, about the quality of the distance education courses. In the study, a quantitative study was carried out by collecting data with the "Distance Education Service Quality (UE-SERVQUAL)" scale. The Distance Education Service Quality Scale consists of four sub-factors: e-learning, reliability, accessibility and responsiveness. The study was carried out at a state university in Anatolia. Associate degree students who took the University Common Elective course "Information Technologies and Applications" participated in the study. In the study, there are a total of 159 students studying "Health Institutions Management", "Computer Programming

Kaynak Gösterme

Özaydın Özkara, B. (2023). Öğrencilerin uzaktan eğitim hizmet kalitesi hakkındaki görüşleri. *Açıköğretim Uygulamaları ve Araştırmaları Dergisi (AUAd)*, 9(1), 376-385. <https://doi.org/10.51948/auad.1193820>

Bu çalışma, 28-30 Eylül 2022'de Anadolu Üniversitesi tarafından düzenlenen 5th International Open & Distance Learning Conference (IODL 2022) adlı konferansta sunulan sözlü bildirin, yeniden düzenlenmiş ve genişletilmiş halidir.

Department", "Photography Department" and "Public Relations Department". The answers given by the students to the service quality scale were analyzed with descriptive statistics, t-test and ANOVA test. Descriptive statistics were used to determine the service quality of the students. T-test was used to determine the difference according to gender, and ANOVA test was used to determine the difference according to sections. At the end of the study, it was determined that the students' opinions about the service quality were positive, and the values in each sub-factor were above the average. It has been determined that the gender of the students and the department they are studying do not make a significant difference in their opinions about the service quality. Although the course given in the study has been given online for many years, it is known that the students cannot adapt to the distance of the course and there is a problem of participation in general. However, it has been seen that students are more involved in the process by accepting the online course with the pandemic. Unlike the literature, it is thought that this situation may have been the main reason for the positive opinion in service quality. For this reason, among the suggestions made at the end of the study, it is possible to repeat the studies on service quality within the scope of different courses.

Keywords: Distance education, servis quality, pandemic process

Giriş

Yükseköğretime olan ilgi her geçen gün artmaktadır. 2019-2020 Eğitim-Öğretim yılında ülkemizde yükseköğretimde okuyan öğrenci sayısı 7.541.890 iken 2021-2022 Eğitim-Öğretim yılında bu sayının 9.323.239 olduğu görülmektedir. Açık öğretim ve uzaktan eğitimde okuyan öğrenci sayısının ise 2019-2020 Eğitim-Öğretim yılında 3.185.236, 2021-2022 Eğitim-Öğretim yılında ise 3.713.234 olduğu belirlenmiştir (Yükseköğretim Kurulu, 2022). Bu sayılar bireylerin hem örgün hem de uzaktan eğitime olan ilgisinin arttığını göstermektedir.

Günümüz insanların kariyerlerini ve yaşam alanlarını hayatları boyunca en az birkaç defa değiştirdikleri düşünülürse geleneksel öğrenme konseptinin, öğrenci, öğretici ve programların değiştiği hayat boyu öğrenme felsefesine uymadığı söylenebilir (Zhang ve Nunamaker, 2003). Bu durum ise uzaktan eğitim ortamının gün geçtikte önemli hale gelmesinin bir nedeni olarak değerlendirilebilir. Bunun yanı sıra son yıllarda yaşanan pandemi süreci uzaktan eğitimin her yaş ve her kademedeki bireye eğitim vermek amacıyla kullanımını gündeme getirmiştir. 2020 yılında 188 ülkede okulların kapatıldığı, bir gün açık bir gün kapalı olan okullar nedeni ile öğrenmelerde kesintilerin yaşandığı bir dönem geçirilmiştir (OECD, 2022). Bu süreçte eğitim sürekliliğinin sağlanabilmesi için her eğitim kademesinde uzaktan eğitime geçiş sağlanmıştır. Uzaktan eğitime olan ilgidaki bu artış kalite beklentisinin de bir sonucu olmuştur.

Araştırma Sorunsalı

Pandemi öncesinde açık ve uzaktan eğitim fakültelerinde, uzaktan eğitim meslek yüksekokullarında ya da örgün eğitimlerin bazı programlarında uzaktan eğitim verilmekteyken pandemi ile birlikte uzaktan eğitimin daha çok kabul gördüğü birçok üniversitede 2021-2022 Eğitim-öğretim yılında yüz yüze eğitime geçilmesine rağmen uzaktan eğitim ile verilen ders

sayılarının arttığı bilinmektedir. Bu artış ile birlikte uzaktan eğitim ortamında verilen derslerden beklenen hizmet kalitesinin de artmış olması beklenen bir durumdur. Uluslararası rekabet gücü dikkate alındığında tüm alanlar için iyi kalitede hizmet sunmanın başarı açısından ne kadar değerli olduğu bilinmekte ve birçok uzman tarafından kabul edilmektedir (Abdullah, 2005). Dolayısıyla eğitim alanında da hizmet beklentisinin olması son derece doğaldır.

Hizmet kalitesi tanımlaması, ölçülmesi ve anlaşılması zor olan soyut bir kavramdır (Kao et al., 2009). Hizmet kalitesini ölçmek amacıyla kullanılan farklı modeller ve yöntemler olduğu görülmektedir. Bu yöntemler arasında en yaygın olan ve çoğunlukla kullanılan Parasuraman vd.'nin (1988) geliştirdiği Servqual yöntemidir. Parasuraman vd.'nin (1988) çalışmasında hizmet kalitesini belirlemek için SERVQUAL ölçeği geliştirilmiş ve hizmet kalitesi, hizmet alan bireylerin algıları ile beklentileri arasındaki farklılığın derecesi ve yönü olarak ifade edilmiştir. Beklenen hizmet, algılanan hizmetten büyük ise, algılanan kalite düşük düzeydedir. Beklenen hizmet ile algılanan hizmet eşit ise, algılanan kalite memnun edici olarak ifade edilmektedir. Beklenen hizmetin, algılanan hizmetten düşük olması durumunda ise, algılanan kalitenin beklentiden daha yüksek olduğu ve ideal kalite düzeyini oluşturduğu ifade edilmektedir (Parasuraman vd.,1988).

İlgili Alanyazın

Kalite belirleme ile ilgili birçok alanda farklı çalışmaların olduğu görülmektedir. E-öğrenme ile ilgili yapılan bazı kalite belirleme çalışmaları aşağıda verilmiştir.

Duman vd. (2019) toplam 455 öğrenci ile gerçekleştirdiği çalışmada öğrencilerin pedagojik formasyonda uzaktan eğitim ile ilgili servis kalitesine yönelik düşüncelerinin cinsiyet, çalışma durumu ve daha önce uzaktan eğitim dersi alma durumu açısından incelemiştir. Daha önce geliştirilen bir “Çevrimiçi Uzaktan Eğitim Programlarının Hizmet Kalitesi” ölçeğinin Türkçeye uyarlanması ile veri toplanmıştır. Ölçek öğretimsel hizmet kalitesi, yönetim ve idare ile iletişim olmak üzere üç boyuttan oluşmaktadır. Araştırma sonucunda iletişim faktörüne yönelik cinsiyete göre anlamlı bir farklılık olmadığı, erkek öğrencilerin öğretimsel hizmet kalitesi, yönetim ve idare faktörlerine yönelik puanlarının kadın öğrencilerden daha yüksek olduğu belirlenmiştir. Çalışma durumu ve daha önce uzaktan eğitim dersi alma durumu açısından ise anlamlı farklılık belirlenmemiştir.

Dursun (2011) uzaktan eğitimde e-mba programı bulunan 5 farklı üniversiteden toplam 463 öğrenci ile yapılan çalışmada sunulan eğitimin hizmetinin kalitesinin ölçülmesini hedeflemiştir. Bu amaçla Servqual yöntem kullanılmış ve öğrencilere anket uygulanmıştır.

Çalışma sonunda öğrenci görüşlerine göre hizmet kalitesine etki eden beş boyutun hepsinde beklenen hizmetin karşılanmadığı, en fazla memnuniyetsizlik boyutunun ise heveslilik olduğu görülmüştür.

Udo vd. (2011) e-öğrenme kalitesini değerlendirmek için yapısal eşitlik modellemesini kullandığı çalışmalarında servqual ölçekte değişiklikler yapmışlardır. Güvence, empati, duyarlılık, güvenilirlik ve web sitesi içeriği olmak üzere beş boyuttan oluşan ölçme aracının güvenilirlik boyutu dışındaki diğer dört boyutunda e-öğrenme hizmet kalitesini ölçmede önemli bir rol oynadığını belirlenmişlerdir.

Al-Mushasha ve Nassuora (2012) 189 öğrencinin katıldığı çalışmada e-öğrenme ortamında eğitimin kalitesini etkileyen faktörleri incelemiştir. Arayüz tasarımı, güvenilirlik, cevaplanabilirlik, güven ve kişiselleştirmenin hizmet kalitesini etkilediğini belirlemiştir.

Çelik ve Perçin (2019) çalışmalarında Bilim, Sanayi ve Teknoloji Bakanlığı'nın Üniversitelerarası Yenilikçilik ve Girişimcilik Endeksi sıralamasına giren ve uzaktan eğitim hizmeti veren otuz devlet üniversitesinin e-hizmet kalitesini incelemiştir. Bu amaçla Kalite Fonksiyon Göçerimi, Bulanık Regresyon, 0-1 Hedef Programlama ve Entropi-Ağırlıklı Uzaklık Metriği yöntemleri kullanılmıştır. Karaca ve Kelam (2020) pandemi sürecinde lise öğretmenleri ile servqual ölçeği temel alarak hazırladıkları yapılandırılmış mülakat formu ile bir çalışma yapmışlardır. Çalışma sonucunda öğretmenlerin genel olarak uzaktan ortamında kendilerini yeterli buldukları ve kaliteli bir hizmet sunma çabası gösterdikleri belirlenmiştir. Bazı sistemsel, teknik konularla ve değerlendirme, dönüt verme konusunda sorunlar yaşandığı belirlenmiştir. Çakmak (2013) Karabük Üniversitesi Uzaktan Eğitim Merkezi'nde toplam 140 öğrenci ile gerçekleştirdiği çalışmada, servqual ölçekten faydalanılarak hazırladığı anketi kullanmıştır. Çalışma sonucunda öğrencilerin beklentilerinin karşılanmadığı belirlenmiştir.

Bu çalışmada ise örgün eğitim öğrencisi olmasına rağmen uzaktan eğitim ile aldıkları bir derse yönelik hizmet kalitesi hakkındaki öğrenci görüşlerinin değerlendirilmesi hedeflenmiştir. Çalışma uzun yıllar boyunca örgün eğitim öğrencilerine uzaktan eğitim ortamında verilen üniversite ortak seçmeli dersi kapsamında gerçekleştirilmiştir. İlgili dersin pandemi öncesinde uzaktan eğitim ortamında veriliyor olmasının öğrenciler tarafından çok fazla kabul görmediği ve pandemi süreci ile birlikte daha fazla dikkate alındığı belirlenmiştir. Çalışmada öğrencilerin uzaktan eğitim hizmet kalitesi ile ilgili düşünceleri, düşüncelerinin cinsiyetleri ve okudukları bölümlere göre anlamlı bir şekilde değişip değişmediği araştırılmıştır.

Yöntem

Araştırma Modeli

Yapılan çalışmada üniversite öğrencilerinin çevrimiçi ortamda aldıkları dersleri göz önünde bulundurarak uzaktan eğitime yönelik hizmet kalitesi konusundaki görüşlerini belirlemek amacıyla tarama modeli kullanılmıştır. Çünkü tarama modeli önceden ya da mevcut zamanda var olan olay ve olguların betimlendiği, araştırma konusunun kendi koşulları içinde olduğu şekliyle tanımlandığı bir yaklaşımdır (Karasar, 2012).

Çalışma Grubu

Çalışmanın dersi veren öğretim elemanı tarafından yapılması ve öğrencilere erişim kolaylığı bulunması nedeniyle kolay örnekleme yöntemi kullanılmıştır. Çalışmaya Anadolu’da bulunan bir devlet üniversitesinin ön-lisans programlarında okuyan, uzaktan eğitim ortamında üniversite ortak seçmeli dersi olan “Bilişim Teknolojileri ve Uygulamaları” dersini alan toplam 159 öğrenci katılmıştır. Öğrencilerin 50’si erkek, 109’u kadındır. Sağlık Kurumları İşletmeciliği Bölümünde 46, Bilgisayar Programcılığı Bölümünde 40, Fotoğrafçılık Bölümünde 36 ve Halkla İlişkiler Bölümünde 37 öğrenci bulunmaktadır.

Veri Toplama Araçları

Çalışmada öğrencilerin uzaktan eğitim kalitesi hakkındaki görüşlerini belirlemek için Gök ve Gökçen (2016) tarafından geliştirilen, geçerlik ve güvenilirlik testi yapılan “Uzaktan Eğitim Hizmet Kalitesi (UE-SERVQUAL)” ölçeği kullanılmıştır. Ölçek e-öğrenme ortamı, güvenilirlik, erişilirlik ve heveslilik olmak üzere toplam 4 faktörden ve 22 maddeden oluşan 7’li likert tiptedir. Cronbach Alfa iç tutarlılık katsayısı e-öğrenme ortamı için 0,929; güvenilirlik için 0,849; erişilirlik için 0,807 ve heveslilik için 0,957 olarak belirlenmiştir. Ölçeğin tamamına ait Cronbach Alfa değeri 0,97’dir. Ölçeğe ait uyum iyiliği indeksleri $\chi^2/df=3,67$, GFI=0,88, IFI=0,92, CFI=0,92 ve RMSEA=0,07 olan ölçeğin geçerli ve güvenilir bir ölçek olduğu belirlenmiştir (Gök ve Gökçen, 2016).

Veri Toplama Süreci

Araştırma verileri 2021-2022 Bahar döneminde, ilgili dersleri alan öğrencilerden Google form aracılığı ile toplanmıştır. Veri toplama sürecine katılmaları için öğrencilere duyurular yapılmış ve öğrenci bilgi sisteminden ilgili adres paylaşımı sağlanmıştır.

Bulgular ve Yorumlar

Çalışmada ön-lisans öğrencilerinin uzaktan eğitim hizmet kalitesi ile ilgili görüşleri incelenmiştir. Yapılan betimsel analizler sonucunda Tablo1’de öğrencilerin hizmet kalitesi alt boyutlarına verdikleri cevapların ortalama değerleri görülmektedir.

Alt kategori	N	Min	Max	\bar{X}	SS
E-öğrenme	159	10	49	38.50	9.47
Güvenirlilik	159	4	21	17.20	3.78
Erişilirlilik	159	3	21	18.11	3.76
Heveslilik	159	17	63	51.28	11.92
Toplam	159	36	154	125.10	26.86

Tablo 1’e göre öğrencilerin uzaktan eğitim hizmet kalitesi ölçeğine verdikleri cevap puanlarının ortalamasının üstünde olduğu görülmektedir. Öğrencilerin hizmet kalitesi hakkındaki görüşlerinin olumlu olduğu söylenebilir. Hizmet kalitesinin alt boyutlarında yer alan e-öğrenme, güvenirlilik, erişilirlilik ve heveslilik alt boyutlarının da her biri ile ilgili puanların cevapların ortalamasının üstünde olduğu dolayısıyla her alt boyut için görüşlerinin olumlu olduğu ifade edilebilir.

Öğrencilerin hizmet kalitesi ile ilgili düşüncelerinin cinsiyetlerine ve bölümlerine göre farklılık gösterip göstermediği Tablo 2 ve Tablo 3’de incelenmiştir. Cinsiyetlere göre olan değişim bağımsız örneklem t testi ile bölümlere göre olan değişim ise ANOVA testi ile analiz edilmiştir. Öğrencilerin hizmet kalitesi ölçeğinde yer alan alt faktörlerin cinsiyete göre farklılaşma gösterip göstermediği Tablo2’de görülmektedir. Analiz sonuçlarına göre, öğrencilerin e-öğrenme ($t_{(157)} = .123$), güvenirlilik ($t_{(157)} = .357$), erişilirlilik ($t_{(157)} = -.996$) ve heveslilik ($t_{(157)} = .326$) ile ilgili düşüncelerinin cinsiyetlerine göre anlamlı bir farklılık göstermediği belirlenmiştir ($p > .05$).

Alt kategori	Cinsiyet	n	\bar{X}	SS	sd	t
e-öğrenme	Kadın	50	38,64	9,31	157	.123*
	Erkek	109	38,44	9,58		
Güvenirlilik	Kadın	50	17,36	3,81	157	.357*
	Erkek	109	17,12	3,79		
Erişilirlilik	Kadın	50	17,68	4,24	157	-.996*
	Erkek	109	18,32	3,52		
Heveslilik	Kadın	50	51,74	11,74	157	.326*

	Erkek	109	51,07	12,03		
--	-------	-----	-------	-------	--	--

*p>.05

Tablo 3						
<i>Öğrencilerin Hizmet Kalitesi Hakkında Görüşlerinin Okudukları Bölümlere Göre Farklılığına İlişkin Anova Testi Sonuçları</i>						
Alt kategori	Varyansın Kaynağı	Kareler Top.	sd	Kareler Ort.	F	P
E-öğrenme	Gruparası	252,15	3	84,05	,935	,425
	Grupiçi	13931,59	155	89,88		
	Toplam	14183,74	158			
Güvenirlilik	Gruparası	51,153	3	17,051	1,192	,315
	Grupiçi	2216,407	155	14,299		
	Toplam	2267,560	158			
Erişilirlilik	Gruparası	40,155	3	13,385	,942	,422
	Grupiçi	2202,574	155	14,210		
	Toplam	2242,730	158			
Heveslilik	Gruparası	371,973	3	123,991	,870	,458
	Grupiçi	22086,291	155	142,492		
	Toplam	22458,264	158			

Tablo 3’de yer alan ANOVA testi sonuçlarına göre çalışmaya katılan öğrencilerin hizmet kalitesi hakkındaki görüşlerinin okudukları bölümlere göre e-öğrenme alt boyutunda ($F_{(3-155)}=.935, p>0.5$), güvenirlilik alt boyutunda ($F_{(3-155)}=1.192, p>0.5$), erişilirlilik alt boyutunda ($F_{(3-155)}=.942, p>0.5$) ve heveslilik alt boyutunda ($F_{(3-155)}=.870, p>0.5$) anlamlı bir şekilde farklılık göstermediği belirlenmiştir.

Sonuçlar

Üniversite ortak seçmeli dersi olan ve farklı birçok birim öğrencisi tarafından seçilen “Bilişim Teknolojileri ve Uygulamaları” dersi pandemi öncesinde uzaktan eğitim ile verilen pandemi sürecinde de uzaktan eğitim ortamında verilmeye devam eden bir derstir. Ancak pandemi öncesinde öğrencilerin hangi platformdan ders işlendiği konusunda çok fazla farkındalık göstermedikleri belirlenmiştir. Pandemi sürecinin yaşanması ile bütün derslerin uzaktan eğitim ortamında verilmeye başlaması, öğrencilerin farkındalık düzeyini ve uzaktan eğitim konusunda kabullenmeyi arttırmıştır. Bireylerin hayatlarının her alanında hizmet kalitesi beklentisi içinde oldukları bir gerçektir. Bu nedenle çalışmaya katılan öğrencilerin uzaktan eğitim hizmet kalitesi hakkındaki düşünceleri araştırılmıştır.

Yapılan çalışma sonucunda öğrencilerin uzaktan eğitim hizmet kalitesi ile ilgili görüşlerinin olumlu olduğu belirlenmiştir. Hizmet kalitesini oluşturan e-öğrenme, güvenilirlik, erişilirlik ve heveslilik alt boyutlarının her birinde de olumlu görüş belirttikleri görülmüştür. Çalışmaya benzer şekilde Altınpınar ve Başar (2020) çalışmasında Yükseköğretim denizcilik eğitiminde öğrencilerin uzaktan eğitimi, eğitim kalitesi ve performansı açısından yeterli bulmuşlardır. Karaca ve Kelam (2020) çalışmasında ise pandemi döneminde çevrimiçi ortamda eğitim veren öğretim elemanlarının kendileri ile ilgili yaptıkları değerlendirmede kendilerini uzaktan eğitim ortamında yeterli buldukları ve gösterdikleri çaba sayesinde kaliteli bir eğitim sunmaya çalıştıkları ancak bazı konularda sorun yaşadıkları belirlenmiştir. Dolayısı ile hizmet kalitesi konusunda olumlu bakış açılarının olduğu ifade edilebilir. Çalışmanın aksine yapılan bazı çalışmalarda (Çakmak, 2013) hizmet kalitesinin beklentiyi karşılamadığı görülmüştür. Dursun, Oskaybaş ve Gökmen'nin (2013) çalışmasında ise hizmet kalitesinin beş alt boyutunun tamamında beklentinin karşılanmadığı görülmüştür.

Cinsiyet ve öğrencilerin okudukları bölümün hizmet kalitesi ile ilgili görüşleri anlamlı bir şekilde farklılaştırmadığı görülmüştür. Benzer şekilde Dursun'un (2011) çalışmasında da e-mba öğrencilerinin hizmet kalitesi toplam servqual puanları cinsiyete göre bir farklılık göstermemektedir. Fakat hizmet kalitesi puanı, fiziksel özellikler alt boyutunda farklılık göstermektedir. Bayan öğrencilerin e-mba eğitim programının fiziksel özelliklerinden beklentilerinin, erkeklerin beklentilerinden daha az karşılandığı belirlenmiştir. Yani erkeklerin fiziksel özellikler bakımından eğitim aldığı okuldan bayanlardan çok daha memnun oldukları görülmüştür.

Öneriler

Bazı eğitim kurumlarında örgün eğitim ile ilgili kalite değerlendirmelerinin düzenli olarak yapıldığı bilinmektedir. Uzaktan eğitim yöntemi ile verilen eğitimlerde de bu uygulamanın eğitim kurumları yöneticileri tarafından aksatılmadan ve etkin şekilde yapılması gerekmektedir. İnternet tabanlı uzaktan eğitim ile ilgili kural ve kavramların belirginleşme sürecinin devam ettiği göz önüne alınırsa bu çalışmaların önemi daha iyi anlaşılmaktadır.

Çalışma sonucunda hizmet kalitesinin fiziksel özellikler alt boyutunda daha detaylı çalışmalara ihtiyaç olduğu anlaşılmıştır. Öğrenciler arasında fırsat eşitliği ve adaletin sağlanması açısından bu çalışmaların yürütülmesi ve çalışma sonuçlarının eğitim kurumlarınca dikkate alınarak uygulamaya koyulması önerilmektedir.

Ayrıca hizmet kalitesi ile ilgili çalışmaların farklı dersler kapsamında tekrar edilebileceği ve dersi veren öğretim elemanlarında farkındalığın artırılması gerektiği düşünülmektedir.

Kaynakça

Abdullah, F. (2005), "HEdPERF versus SERVPERF: the quest for ideal measuring instrument of service quality in higher education sector", *Quality Assurance in Education*, 13 (4), 305-328. <https://doi.org/10.1108/09684880510626584>

Al-Mushasha, N. F., & Nassuora, A. B. (2012). Factors determining e-learning service quality in Jordanian higher education environment. *Journal of Applied Sciences(Faisalabad)*, 12(14), 1474-1480. doi:10.3923/jas.2012.

Altınpınar, İ., & Başar, E. (2020). Yükseköğretim denizcilik eğitiminde, uzaktan eğitim hizmet kalitesi ve performansının ölçülmesi. *Mersin Üniversitesi Denizcilik ve Lojistik Araştırmaları Dergisi*, 2 (1), 48-61. <https://dergipark.org.tr/en/pub/denlojad/issue/56026/725465>

Başak, G. Ö. K., & Gökçen, H. A. D. İ. (2016). Uzaktan eğitim hizmet kalite ölçeği (UE-SERVQUAL) geliştirme: geçerlik ve güvenilirlik çalışması. *Yönetim Bilişim Sistemleri Dergisi*, 2(2), 41-60. Retrieved from <https://dergipark.org.tr/en/pub/ybs/issue/27323/287636>.

Çakmak, A. Ç. (2013). Uzaktan eğitim hizmetinin öğrenciler tarafından değerlendirilmesi: Karabük Üniversitesi'nde bir uygulama. *İstanbul Ticaret Üniversitesi Sosyal Bilimleri Dergisi*, 12(23), 263-287.

Dursun, T. (2011). Uzaktan eğitimde hizmet kalitesinin ölçülmesi ve eğitim sektöründe bir uygulama. Marmara Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, İşletme Anabilim Dalı, Üretim Yönetimi ve Pazarlama Bilim Dalı, Yayınlanmamış Doktora Tezi.

Dursun, T., Oskaybaş, K., & Gökmen, C. (2013). The quality of service of the distance education. *Procedia-Social and Behavioral Sciences*, 103, 1133-1151.

Karaca, Ş., & Kelam, D. (2020). COVID-19 gölgesinde uzaktan eğitim hizmet kalitesinin incelenmesi. *Sivas Interdisipliner Turizm Araştırmaları Dergisi*, (5), 7-18.

Karasar, N. (2012). Bilimsel araştırma yöntemi. Ankara: Nobel.

Kuo, Y. F., Wu, C. M., & Deng, W. J. (2009). The relationships among service quality, perceived value, customer satisfaction, and post-purchase intention in mobile value-added services. *Computers in human behavior*, 25(4), 887-896. <https://doi.org/10.1016/j.chb.2009.03.003>

OECD, 2022. The State of Global Education18 Months into the Pandemic. Retrieved from: https://www.oecd-ilibrary.org/education/the-state-of-global-education_1a23bb23-en

Parasuraman, A., Zeithaml, V., Berry, L., (1988). SERVQUAL: A multiple-item scale for measuring customer perceptions of service quality, *Journal of Retailing*, 64(1): 12-40.

Udo, G. J., Bagchi, K. K., & Kirs, P. J. (2011). Using SERVQUAL to assess the quality of e-learning experience. *Computers in Human Behavior*, 27(3), 1272-1283. <https://doi.org/10.1016/j.chb.2011.01.009>

Yükseköğretim Kurulu. (2022). <https://istatistik.yok.gov.tr/>

Zhang, D. ve Nunamaker, J. F. (2003). Powering E-Learning In The Millennium: An Overview of E-Learning and Enabling Technology. *Information Systems Frontiers*, 5 (2), 207 – 218.

Yazar Hakkında

Betül ÖZAYDIN ÖZKARA



Lisans eğitimini 2007 yılında Süleyman Demirel Üniversitesi Teknik Eğitim Fakültesi Bilgisayar Sistemleri Öğretmenliği programında ve yüksek lisans eğitimini 2010 yılında Süleyman Demirel Üniversitesi Fen Bilimleri Enstitüsü Eğitim Teknolojileri Anabilim dalında, doktorasını ise 2016 yılında Gazi Üniversitesi Eğitim Bilimleri Enstitüsü Bilgisayar ve Öğretim Teknolojileri Eğitimi Anabilim dalında tamamlamıştır. Süleyman Demirel Üniversitesi bünyesinde kurulan ve şu anda Isparta Uygulamalı Bilimler Üniversitesi'ne bağlı olan Uzaktan Eğitim Meslek Yüksekokulu'nda 2010-2019 yılları arasında Uzman olarak çalışmıştır. 2019-2022 yılları arasında Isparta Uygulamalı Bilimler Üniversitesi Uzaktan Eğitim Meslek Yüksekokulu'nda, Doktor Öğretim Üyesi olarak çalışmıştır. 2022 yılından itibaren aynı kurumda Doçent olarak çalışmalarına devam etmektedir.

Posta adresi: Isparta Uygulamalı Bilimler Üniversitesi, Uzaktan Eğitim Meslek Yüksekokulu
Tel (İş): +90 246 214 70 03
Eposta: betulozaydin@isparta.edu.tr