



Uzaktan Eğitim Hizmet Kalitesinin, Tatmin, Sadakat ve Olumlu WOM Davranışı Üzerindeki Etkileri: Kavramsallaştırma Ölçek Geliştirme ve Doğrulama*

Caner ÖZGEN¹, Hüseyin KÖSE²

¹Eskişehir Teknik Üniversitesi, Spor Bilimleri Fakültesi, <https://orcid.org/0000-0002-5802-0114>

²Eskişehir Teknik Üniversitesi, Spor Bilimleri Fakültesi, <https://orcid.org/0000-0002-5083-026X>

To cite this article/ Atf için:

Özgen, C., ve Köse, H. (2023). Uzaktan Eğitim Hizmet Kalitesinin, Tatmin, Sadakat ve Olumlu WOM Davranışı Üzerindeki Etkileri: Kavramsallaştırma Ölçek Geliştirme ve Doğrulama. *Uluslararası Bozok Spor Bilimleri Dergisi*, 4(1), 32-51.

Özet

Bu araştırmanın birinci amacı Uzaktan Eğitim Hizmet Kalitesi (UEHK) Ölçeğinin kavramsal yapısının ortaya konulması, bu yönde bir ölçme aracı geliştirilmesi ve doğrulanmasıdır. Araştırmanın ikinci ana amacı UEHK, tatmin, üniversite sadakati ve olumlu WOM davranışı arasındaki nedensellik ilişkilerini yapısal bir model kapsamında test etmektir. Eskişehir Teknik Üniversitesi (ESTÜ), Spor Bilimleri Fakültesinde okuyan 181 öğrenciye kolayda örnekleme yöntemi ile ulaşılmıştır. UEHK ölçeğinin kavramsal yapısı literatür bağlamında incelenmiş ve önceki araştırmalara dayalı olarak 3 boyutlu (sistem, personel, öğrenme) 22 ifadeli yapı açıklayıcı faktör analizi (AFA) ile test edilmiştir. Yapılan analizler neticesinde yeterli faktör yüküne (0,5) ulaşmayan 9 ifade araştırmadan çıkarılmıştır. Toplam 3 boyutlu ve 13 ifadeli yapıya Doğrulayıcı Faktör Analizi (DFA) ve çeşitli geçerlilik-güvenirlilik analizi uygulanarak UEHK ölçeğinin kavramsal yapısı doğrulanmıştır. Araştırmanın ikinci amacı doğrultusunda UEHK, tatmin, sadakat ve olumlu WOM davranışı arasındaki nedensellik ilişkileri YEM'in temel metodolojik ilkeleri doğrultusunda iki aşamalı (ölçüm-yapısal) yaklaşım ile analiz edilmiştir. Ölçüm modeli kapsamında araştırma modelinin veriler ile uyumu test edilmiştir. Yapısal model kapsamında araştırmanın öngörülen modeline ilişkin oluşturulan 4 ana hipotez test edilmiştir. Buna göre UEHK'nin tatmin ve üniversite sadakati üzerinde pozitif yönlü anlamlı etkisi olduğu tespit edilmiştir. Bunun yanı sıra üniversite sadakatinin pozitif WOM davranışını etkilediği fakat tatminin bu yapı üzerinde anlamlı etkisi olmadığı görülmüştür. Araştırma sonuçlarının teorik ve pratik çıkarımları detaylı olarak araştırma kapsamında tartışılmıştır.

Anahtar kelimeler: Uzaktan eğitim, Hizmet kalitesi, Üniversite sadakati, Öğrenci tatmini, WOM

The Effects of Distance Education Service Quality on Satisfaction, Loyalty and Positive WOM Behavior: Conceptualization, Scale Development and Validation

Abstract

The first purpose of this research is to reveal the conceptual structure of the Distance Education Service Quality (DESQ) scale, to develop and verify a measurement tool in this direction. The second main aim of the research is to test the causal relationships between DESQ, satisfaction, university loyalty and positive WOM behavior within the scope of a structural model. 181 students studying at Eskişehir Technical University (ESTU), Faculty of Sports Sciences, were reached by convenience sampling method. The conceptual structure of the DESQ scale was examined in the context of the literature and tested with 3-dimensional (system, personnel, learning), 22-item structure Explanatory Factor Analysis (EFA) based on previous studies. As a result of the analysis, 9

*Bu araştırma "Eskişehir Teknik Üniversitesi, Araştırma Destek Projesi" fonuyla desteklenmiştir.
Proje No:22ADP132

expressions that did not reach sufficient factor load (0.5) were excluded from the study. The conceptual structure of the DESQ scale was confirmed by applying confirmatory factor analysis (CFA) and various validity-reliability analyzes to the total 3 dimensional and 13-statement structure. In line with the second aim of the research, the causal relationships between DESQ, satisfaction, loyalty and positive WOM behavior were analyzed with a two-stage (measurement-structural) approach in line with the basic methodological principles of SEM. Within the scope of the measurement model, the compatibility of the research model with the data was tested and four main hypotheses related to the predicted model of the research were tested. Accordingly, it has been determined that DESQ has a positive and significant effect on satisfaction and university loyalty. In addition, it has been observed that university loyalty affects positive WOM behavior, but satisfaction does not have a significant effect on this structure. The theoretical and practical implications of the research results are discussed in detail within the scope of the research.

Keywords: Distance education, Service quality, University loyalty, Student satisfaction, WOM

GİRİŞ

Küreselleşmenin etkisiyle yaşanan toplumsal değişimler eğitim hizmetlerinde yeni bakış açılarının benimsenmesini zorunlu kılmıştır. Özellikle içinde bulunduğumuz bilgi çağında eğitime olan talep sürekli artmakta ve geleneksel eğitim yöntemlerini benimseyen kurumlar bu talebi karşılamakta zorlanmaktadır. Dursun vd., (2013) göre öğrenci sayılarındaki hızlı artış, farklı öğrenci topluluklarının eğitim talebi ve küresel öğrenci hareketlilikleri uzaktan eğitimini tetikleyen ana faktörler olarak gösterilebilir. Bu durum yeni teknolojilerin (aynı anda çok daha fazla kişiye ulaşabilen) yükseköğretimde kullanılması gerektiğine işaret etmektedir. Uzaktan eğitim kavramı bu koşulların bir çıktısı olarak kabul edilebilir (Dursun vd., 2013).

Tercih edilen üniversiteler olma konusunda, son yıllarda sayısı hızla artan yükseköğretim kurumlarının yarattığı rekabet ‘müşteri olarak öğrenci’ yaklaşımının gelişmesine neden olmuştur (Simpson ve Siguaw, 2000; Mahapatra ve Khan, 2007). Müşteri hizmetlerinin bir parçası olarak öğrencilerin algıladığı hizmet kalitesinin önemine işaret eden çok sayıda araştırma sonuçları vardır (Bayraktaroğlu ve Atrek, 2010; Dursun vd., 2013; Gök ve Gökçe, 2021; Ramírez-Hurtado vd., 2021). Özellikle sayısı hızla artan üniversiteler içerisinde öğrencilerin çok sayıda farklı seçeneğe sahip olması, bu durumun en önemli nedenlerinden biri olarak gösterilmektedir (Pınar vd., 2014). Dolayısıyla artan rekabet ortamında yüksek öğretim kurumlarının bütün unsurları potansiyel müşterileri konumunda bulunan üniversite öğrencilerinin ihtiyaçlarının eksiksiz şekilde karşılamalıdır (Dursun vd., 2013). Fakat bu talebin karşılanmasında hizmet kalitesi eğitim çıktılarından en önemli unsurlarından biri olarak dikkate alınmak zorundadır. Bu durum, yükseköğretim kurumlarını, potansiyel müşterileri konumunda bulunan öğrencileri için hizmet kalitesini artırmaları noktasında çeşitli önlemler almaya teşvik etmiştir (Ramírez-Hurtado vd., 2021).

Hizmet kalitesi, artan rekabet ortamlarında tercih edilebilir olmak için kritik faktörlerden biridir (Zeithaml ve Berry, 1988). Hizmet kalitesindeki başarıları ile tanınan üniversiteler, öğrenciler tarafından daha fazla tercih edilir. Öğrencilerin eğitim ortamları içerisinde (sınıflar) ve dışarısında yer alan bütün etkinliklerin bir değerlendirmesi, eğitimde hizmet kalitesinin ana çerçevesini oluşturur (Jain vd., 2013). Yüksek öğretimde hizmet kalitesinin artması, öğrencilerin bireysel gelişimlerinde maksimum verimlilik sağlamaya yönelik önemli bir unsurdur (Dursun vd., 2013). Bu bağlamda, üniversiteler sadece öğrencilerin çeşitli yetkinliklerini geliştirmelerine değil, aynı zamanda eğitim deneyimlerinde hissettikleri hizmet kalitesinde odaklanmak zorundadırlar (Bemowski, 1991).

İnternet kullanımının yaygınlaşmasıyla birlikte uzaktan eğitime dayalı e-öğrenme yöntemleri oldukça yaygınlaşmış ve birçok üniversite bunu eğitim programlarına dâhil etmiştir (Kanuka ve Anderson, 2007). Özellikle covid-19 küresel salgını ile mücadele için birçok öğretim kurumunda olduğu gibi üniversitelerde eğitim faaliyetlerini teknoloji tabanlı uzaktan öğretim yöntemlerine taşımalarına neden olmuştur. Buna göre, Mart 2020’den sonra Dünya Sağlık Örgütü (WHO) tarafından küresel bir salgın olarak ilan edilen COVID-19 pandemisi nedeniyle birçok üniversite eğitim faaliyetlerini teknoloji tabanlı uzaktan öğretim modeline geçirmiştir. Bu durum yüz-yüze klasik eğitim modelinin hızla azalmasına neden olmuştur. Konuya ilişkin UNESCO verilerine göre Dünya genelinde toplam öğrenci kapasitesinin %

90'ı bu durumdan etkilemiştir. İfade edilen veriler konun önemine bir işaret niteliğindedir. Uzaktan eğitim faaliyetleri her ne kadar yeni bir yöntem olmasa da küresel pandemi nedeniyle kullanımı hızlı şekilde yaygınlaşmaya başlamıştır. Aniden gelişen bu durum birçok yükseköğretim kurumunun teknolojik altyapısını hazırlıksız yakalamıştır. Yaşanan zorunlu değişim bir anlamda geleceği yakınlaştırmış, yani üniversitelerin online eğitime geçişini hızlandırmıştır. Bu duruma hazırlıklı olmayan birçok üniversite acil olarak online eğitim platformları hazırlayarak duruma adapte olmak adına büyük ekonomik yatırımlar yapmışlardır.

Pandemi sonrasında da uzaktan eğitim faaliyetlerinin yükseköğretim kurumlarının geleneksel eğitim faaliyetleri içerisine daha fazla entegre olacağı düşünülmektedir (Abushamleh ve Qusef, 2021). Bu bilgiler ışında bu araştırmanın en önemli gerekçesi, UEHK'nin kendine özgü kuramsal çerçevesini belirlemek ve potansiyel müşterileri konumunda bulunan öğrenci davranışsal süreçlerine (öğrenci tatmini, sadakati, olumlu WOM) etkilerini tespit etmektir. Literatürde yapılan farklı araştırmalarda (Gök ve Gökçen, 2021; La Rotta vd., 2020; Ramírez-Hurtado vd., 2021) UEHK'nin kavramsal yapılarını ortaya koyan çeşitli araştırmalar mevcuttur. Akademik alanlar kabileler ve bölgeler gibi kendilerini diğer alanlardan ayıran kültürlere sahiptirler (Becher, 1989). Bu bağlamda farklı disiplinlere sahip fakültelerde okuyan ya da farklı kültürden gelen üniversite öğrencilerinin beklentileri ve bu anlamda davranışsal çıktıları farklılaşır (Barnes ve Randall, 2012; Biglan, 1973). Dolayısıyla spor bilimleri fakültesinde okuyan öğrencilerin UEHK'ne ilişkin algılarının özel olarak tespit edilmesi ve bu durumun davranışsal çıktıları üzerindeki etkilerinin ortaya konulması konuya ilişkin anlayışımızı derinleştirecektir. Sonuç olarak bu araştırmanın birinci amacı spor bilimleri fakültesi öğrencileri için UEHK'nin kavramsal yapısını ortaya koymak, bu kavramsal yapıyı kapsayan bir ölçek geliştirmek ve doğrulamaktır. Araştırmanın ikinci ana amacı spor bilimleri fakültesi öğrencileri için UEHK, öğrenci tatmini, üniversite sadakati ve olumlu WOM davranışı arasındaki doğrudan ve dolaylı ilişkilere yönelik yapısal bir model geliştirmektir. İfade edilen amaçlara yönelik olarak bu araştırma dört ana basamakta tasarlanmıştır. Öncelikle gelişen hizmet kalitesi ve uzaktan eğitim literatürü ışığında uzaktan eğitim hizmet kalitesinin kavramsal yapısı tespit edilecektir. Tespit edilen kavramsal çerçevenin ölçümlenebilmesi için literatür bağlantılı ölçek ifadeleri geliştirilecektir. ESTÜ spor bilimleri fakültesi öğrencilerinden toplanacak veriler ile öncelikle Açıklayıcı Faktör Analizi (AFA) yapılacak ve ortaya çıkan yapının doğrulanması amacıyla Doğrulayıcı Faktör Analizi (DFA) ile birlikte çeşitli geçerlilik-güvenirlilik analizleri uygulanacaktır. UEHK'nin kuramsal çerçevesinin öğrenci tatmini, üniversite sadakati, olumlu WOM davranışı ile ilişkileri yapısal model kapsamında tespit edilecektir. Son olarak araştırma bulgularının teorik ve pratik çıktıları literatür bağlamında tartışılacaktır. Dolayısıyla araştırma sonuçları, UEHK'nin ve ilişkili olduğu yapıların anlaşılmasına teorik katkı sağlayacaktır. Bunun yanı sıra, araştırmanın kuramsal çerçevesine yönelik bilimsel çıktıları, genelde yükseköğretim kurumları özelde spor bilimleri fakültesi yöneticilerinin uzaktan eğitim sistemleri ve marka yönetim kararlarında kılavuz olacak bilgiler sağlayacaktır.

Hizmet Kalitesi

Eğitim bilgi çağında toplumların en temel ihtiyaçlarından biri konumundadır ve toplumsal gelişim göstergelerinin en önemlilerinden biridir. Gelişmiş bir eğitimin en derin göstergesi

kalitedir. Genel anlamda kalite bir ürün ya da hizmetin ilgili ihtiyaçları karşılayabilme yeteneğidir. Kalite kişisel ihtiyaçlar çerçevesinde şekillenebilen bir kavram olarak ürün kalitesi ve hizmet kalitesi olarak iki farklı özellik bağlamında değerlendirilmez (Dursun vd., 2013). Eğitimde hizmet kalitesi öğrencilerin eğitim deneyimlerinin önemli bir parçası olarak algıladıkların hizmetlerin genel bir değerlendirmesi olarak kavramsallaştırılmıştır (Allen ve Davis, 1991; Di Dominico ve Bonnici, 1996; Holdford ve Reinders, 2001). Bu tanım genel hizmet kalitesinin kuramsal çerçevesinden hareketle oluşturulmuştur. Hizmet, bir tarafın diğer tarafa sunduğu soyut ve mülkiyetle sonuçlanmayan eylemlerdir (Kotler, 2003). Günümüzde hizmet ekonomisi devasa boyutlara ulaşarak eğitim, sağlık, spor, turizm gibi çok geniş bir alana yayılmıştır. Dolayısıyla rekabette öne çıkabilmek için kalite oldukça önemli bir unsurdur. Bu bağlamda hizmet kalitesi tüketici tatmini yaratmak ve gelirleri artırmak için oldukça önemli bir kavramdır (Hamid ve Yip, 2019). Konuya ilişkili olarak, Zeithaml ve Berry (1988), tüketicilerin hizmet almadan önceki beklentileri ile hizmeti aldıktan sonraki deneyimlerine bağlı olarak yaptıkları performans karşılaştırmasını algılayan hizmet kalitesi olarak açıklamışlardır.

Uzaktan Eğitim

Dursun vd., (2013), bilgi çağında eğitime olan talebi geleneksel eğitim metotları ile karşılanamayacağını ifade etmiştir. Bu nedenle geleneksel eğitime alternatif olabilecek teknoloji tabanlı yeni eğitim metotlarının kullanılması zorunludur. Uzaktan eğitim bu noktada ilgili ihtiyacı karşılayabilmek adına ortaya çıkmıştır (Dursun vd., 2013). Özellikle artan internet kullanımı, uzaktan eğitimin yaygınlaşması ve üniversitelerin uzaktan eğitim sistemlerini eğitim programlarına dahil etmelerine olanak sağlamıştır (Kanuka ve Anderson, 2007). Teknolojik gelişmeler sayesinde sistemlerin sürekli iyileştirilmesi uzaktan eğitimi yüksek öğrenimin önemli parçalarından biri haline dönüştürmüştür. Bu durum, uzaktan eğitimi geleneksel eğitim metotlarının zayıflıklarına çözüm üretebilecek bir fırsat haline dönüştürmüştür (Hassanzadeh vd., 2012). Uzaktan eğitimin en kritik faydası zaman ve mekândan bağımsız olarak bilginin kodlanması ve paylaşılabilmesine olanak tanınmasıdır (Janda, 2016; Tetteh, 2016).

Uzaktan eğitimin farklı türleri (TV tabanlı vb.) olsa dahi internet erişiminin kolaylaşması bağlamında en yaygın olarak kullanılan yöntemi internet tabanlı e-öğrenmedir. İnternet tabanlı e-öğrenme sistemleri akademik kurumlar için yalnızca eğitim-öğretim faaliyetlerinin gerçekleştirilebilmesi değil, bunun yanı sıra bilginin verimli bir şekilde paylaşılabilmesi anlamına gelir (Al-Busaidi vd., 2012). Bu bağlamda e-öğretim tabanlı uzaktan eğitim sistemleri önemli faydalar sağlar (Lee vd., 2004). İfade edilen faydalardan en önemlisi, e-öğrenme yöntemlerinin zaman ve mekândan bağımsız olarak kullanılabilmesidir. Dolayısıyla uzaktan eğitim sistemleri, seyahat masraflarının azaltılması, esnek çalışma saatleri sağlanması ve öğretim sistemlerinin hızlıca güncelleştirilebilmesine olanak vermektedir (Lee vd., 2004). Artan bu faydalara paralel olarak yükseköğretim kurumları özellikle pandemi döneminden sonra uzaktan eğitim sistemlerine önemli yatırımlar yapmaya başlamışlardır. Bu durum, uzaktan eğitimin pandemi dönemi gibi zorunlu dönemler sonrasında da kullanılmaya devam edeceğine işaret etmektedir.

Yüksek öğretim kurumları uzaktan eğitim sistemlerini kendi bünyelerinde yer alan teknoloji

tabanlı e-öğrenme sistemleri ile kendi başına ya da farklı online sistemler (zoom) ile entegrasyonunu sağlayarak yürütmektedirler. Geleneksel öğretim yöntemlerinden oldukça farklı yapıda olan bu durum öğrenci ve öğretim elamanları için bir takım zorlukları da (sisteme girişler, ders materyallerinin paylaşımı, etkileşimin düşüklüğü vb.) beraberinde getirmiştir. Bu durum, yükseköğretim kurumlarının rekabette öne çıkmalarında önemli bir konu olan hizmet kalitesi algısında uzaktan eğitim sistemlerini kritik bir yapıya dönüştürmüştür. Özellikle gelecekte bu sistemlerin yaygınlaştırılarak geleneksel öğretim metotlarına entegre şekilde kullanılacağı düşünüldüğünde, verilen hizmet kalitesinin ölçülmesi ve öğrenci davranışlarına etkilerinin tespit edilmesi gerekmektedir. Dolayısıyla, uzaktan eğitim sistemlerin hizmet kalitesine ilişkin kuramsal çerçevenin doğru şekilde tespit edilmesi ve bunun üniversite markalarına etkilerinin ortaya konulması yapılan yatırımların üniversite markalarına fayda sağlaması noktasında oldukça önemlidir.

Yükseköğretimde Hizmet Kalitesi

Hizmet ekonomisi içerisinde eğitim sektörü önemli bir yer kaplar. Sunulan hizmet içerisinde teknolojinin rolü ne olursa olsun ana odak insandır. Bu bağlamda yüksek öğretimde hizmet kalitesi insanların ihtiyaçlarını karşılamaya yönelik faaliyetler bütünüdür (Dursun vd., 2013). Kalite ürün veya hizmetin tüketici ihtiyaçlarını karşılayabilme yeteneğidir (Crosby, 1979). Hizmet kalitesi genel anlamda, beklentiler ile algılanan hizmet kalitesi arasındaki boşluğu ifade eder (Parasuraman vd., 1988).

Birçok üniversite, eğitim hizmetlerini tamamlayıcı bir unsur olarak yararlandığı uzaktan eğitim yöntemleri günümüzde artan eğitim ihtiyacını karşılamak için en verimli yollardan biri olarak değerlendirilmektedir (Dursun vd., 2013). Uzaktan eğitim modelleri uzun zamandır eğitim hizmetlerini destekleyici unsurlar olarak kullanılmaktadır (Dursun vd., 2013). Özellikle Covid-19 pandemisi sonrasında teknoloji tabanlı uzaktan öğretim modelleri yükseköğretim kurumlarında eğitim sistemlerinin vazgeçilmez bir parçası haline gelmiştir. Bu anlamda yükseköğretim kurumlarının tercih edilen üniversite olmaları konusunda öğrencilerin uzaktan eğitime yönelik algıladıkları hizmet kalitesinin önemi birçok farklı çalışmada ortaya konulmuştur (Owlia ve Aspinwall, 1996; Srikanthan ve Dalrymple, 2003).

Yükseköğretim kurumları için genel hizmet kalitesinin boyutlarını tespit etmeye yönelik araştırmalardan farklı birtakım sonuçlar elde edilmiştir. Shank vd. (1995) öğretim elemanı bilgisi, öğrenciye saygı ve üniversitenin fiziksel çevresi olarak üç boyutlu bir yapıyı önermiştir. Farklı bir çalışmada Hill (1995) yükseköğretim kurumlarında hizmet kalitesinin çok sayıda bileşenini tanımlamıştır (örn, öğretim kalitesi, öğrenci ilgilenimi vs). Konuya farklı bir yaklaşım getiren Soutar ve McNeil (1996) akademik ve akademik olmayan kriterler bağlamında değerlendirme önermiştir. Daha sonrasında konuya ilişkin yapılan araştırmalarda (örn., LeBlanc ve Nguyen 1997; Cook, 1997) vurgulanan ana yapılar, akademik personel, fiziksel kanıtlar, öğretim kalitesi, üniversite itibarı, öğrenci destek sistemleri üzerinde durulmuştur. Yapılan bu araştırmalar hepsi genel anlamda yükseköğretim hizmet kalitesini ölçmeye yöneliktir. Buna karşın yükseköğretim kurumlarından algılanan genel hizmet kalitesi ile uzaktan eğitime ilişkin algılanan hizmet kalitesinde farklılıklar olması muhtemeldir. Dolayısıyla uzaktan eğitim ve hizmet kalitesi literatürünün ortak noktalarına daha yakından bakarak konuya özgün bir perspektif geliştirilmesi şarttır.

Birçok araştırma uzaktan eğitim sistemlerinin hizmet kalitesini değerlendirmek için SERVQUAL modeli kullanılmıştır (Abushamleh ve Qusef, 2021; Madran, 2004; Gök ve Gökçen, 2021). Konuya ilişkin en güncel araştırmalardan biri Ramírez-Hurtado vd., (2021), uzaktan eğitim hizmet kalitesine ilişkin sistem özellikleri, eğitimin etkililiği, öğrenci öğretmen etkileşimi ve öğrenci tatmini arasındaki ilişkileri yapısal model kapsamında test etmişlerdir. Fakat UEHK'nin kendine has özelliklerini tespit eden ve bunun öğrenci davranışlarını etkisini ortaya koyan araştırma girişimleri oldukça sınırlıdır. Bunun yanı sıra spesifik olarak spor bilimleri fakültesi öğrencilerinin UEHK'ne ilişkin algılarını tespit eden bizim bildiğimiz herhangi bir araştırma yoktur. Daha öncede ifade edildiği üzere farklı fakültelerde okuyan öğrencilerin beklentileri ve buna ilişkin davranışsal karar verme süreçleri farklıdır. Dolayısıyla bu farklı grupların hizmet kalitesi ve buna ilişkin davranışsal çıktılarının ayrı olarak tespit edilmesi konunun derinlemesine anlaşılmasında literatürdeki araştırma akışlarına önemli katkı sağlayacaktır. Bunun yanı sıra üniversite yöneticilerinin bu anlamda alacağı önemlerde daha doğru karar vermelerine destek olacaktır. Bu bağlamda bu araştırma spor bilimleri fakültesi öğrencileri için UEHK'nin kendine has yapısını tespit ederek, bunun öğrenci davranışlarına olan etkilerini analiz edecektir. Dolayısıyla ortaya çıkan sonuçlar literatürde öncü niteliği taşıyacaktır. Sonuç olarak araştırma sonuçları yapılacak olan yeni araştırmalarda kullanılabilir teorik zemin hazırlayacaktır. Bütün bu bilgilere dayalı olarak araştırmanın ön görülen modeli (şekil-1) ve modele ilişkin hipotezler sunulmuştur.

H^1 UEHK öğrenci tatminini pozitif yönlü şekilde anlamlı şekilde etkiler.

H^{1a} UEHK boyutlarından sistem özellikleri öğrenci tatminini pozitif yönlü anlamlı şekilde etkiler.

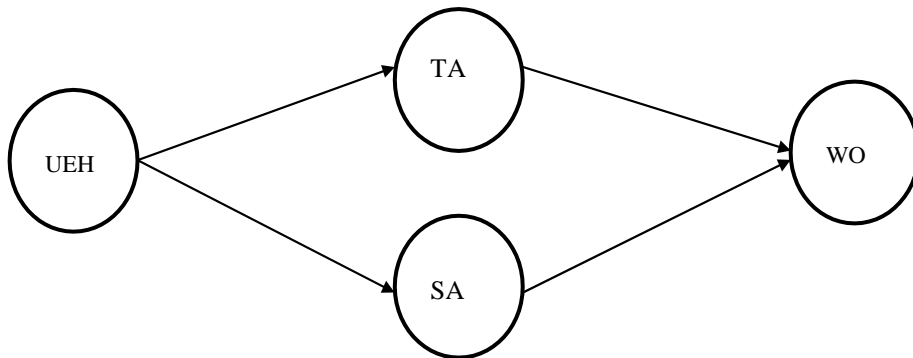
H^{2b} UEHK boyutlarından personel özellikleri öğrenci tatminini pozitif yönlü anlamlı şekilde etkiler.

H^{2c} UEHK boyutlarından öğrenme özellikleri öğrenci tatminini pozitif yönlü anlamlı şekilde etkiler.

H^2 UEHK üniversite sadakatini pozitif yönlü anlamlı şekilde etkiler.

H^3 Öğrenci tatmini olumlu WOM davranışını pozitif yönlü anlamlı şekilde etkiler.

H^4 Öğrenci sadakati olumlu WOM davranışını pozitif yönlü olarak anlamlı şekilde etkiler.



Şekil 1. Araştırmanın ön görülen modeli
 UEHK: Uzaktan eğitim hizmet kalitesi; TAT: Tatmin;
 SAD: Sadakat; WOM: Word of mouth

YÖNTEM

Örneklem ve Verilerin Toplanması

Araştırma verilerinin toplanması için Google online formlar aracılığı ile bir anket formu tasarlanmıştır. Hazırlanan anket formu içerisinde öğrencilerin UEHK yapıları, tatmin, sadakat ve pozitif WOM davranışlarını ölçebilmek için yer alan ifadeler 7'li likert (1-kesinlikle katılmıyorum; 7-kesinlikle katılıyorum) aralığında değerlendirilmiştir. Bunun yanı sıra katılımcıların demografik değişkenlerini ölçmeye yönelik toplam 4 soru (cinsiyet, yaş, sınıf, bölüm) anket formu içerisinde yer almıştır. Bu kapsamda ESTÜ spor bilimlileri fakültesinde okuyan toplam 181 öğrenciye kolayda örnekleme yöntemi ile ulaşılmıştır. Konuyla ilgili yapılan çeşitli araştırmalarda (Dursun vd., 2013; Gök ve Gökçen, 2021; Hassanzadeh vd., 2012; Ramírez-Hurtado, 2021) bu sayı aralığında katılımcı grubunun araştırmanın metodolojik ilkeleri doğrultusunda analiz yapabilmek için yeterli olduğu ifade edilebilir.

Verilerin Analizi

Araştırmanın öncelikli amacı kapsamlı literatür taramasına dayalı olarak UEHK ölçeğini geliştirmektedir. Bu amaç doğrultusunda e-öğrenme, uzaktan eğitim ve hizmet kalitesi literatürü taranmıştır. Yapılan incelemeler sonucunda 3 ana boyuta dayalı (sistem özellikleri, personel özellikleri, öğrenme özellikleri) oluşan 22 ifadeli bir pilot yapı geliştirilmiştir. Bunun yanı sıra UEHK boyutlarının davranışsal çıktılarını tespit edebilmek amacıyla tatmin (3 ifade), WOM (3 ifade) ve sadakat (4 ifade) yapılarını ölçmek için literatüre dayalı ifadeler kullanılmıştır. İngilizce kaynaklardan alınan ifadelerin ölçüm eşdeğerliliğinin sağlanması için çeviri-geri çeviri (translate-back translate) yönteminden yararlanılmıştır. Geliştirilen anket formu içerisinde yer alan ifadelerin anlaşılabilirliğinin test edilebilmesi için 20 kişilik bir grup ile pilot çalışma gerçekleştirilmiştir. Buradan alınan geri dönüşler neticesinde anket formuna son hali verilmiştir. Tablo 1'de oluşturulan yapılarla ilişkin boyutlar, ifadeler ve kaynaklar gösterilmiştir.

Tablo 1. Araştırma modeline ilişkin boyutlar ve ifadeler

Sistemsel Özellikler <i>Kullanıcı arayüzü; Teknolojik altyapı; Ulaşılabilirlik, Algılanan kullanım kolaylığı</i>	1.Uzaktan eğitim sistemi öğrenme-öğretme sürecini sürdürülmesi için yeterli sistemsel özelliklere sahiptir 2.Uzaktan öğretim sisteminde gelişmiş teknolojiler kullanılmaktadır. 3.Uzaktan eğitim sisteminde dersler öğrenme-öğretme süreci desteklemek için yeterli araçlara (ders materyalleri vs.) sahiptir. 4.Uzaktan eğitim sistemi, derslerin aksatılmadan işletilmesine olanak sağlar. 5.Uzaktan eğitim sistemine istenilen her an kolayca ulaşılabilir. 6.Ders kaynakları ve materyalleri her zaman (7/24) öğrencilerin erişimine açıktır. 7.Uzaktan eğitim sistemine farklı cihazlardan (bilgisayar, tablet, telefon vb.) erişilebilir. 8.Uzaktan eğitimi sisteminin ara yüzü kullanıcı dostudur. 9.Uzaktan eğitimi sisteminin ara yüzünün kullanımı kolaydır. 10.Uzaktan eğitimi sisteminin kullanımını öğrenmek benim için kolaydır.	Abdalla, (2007); Chiu, ve Wang, (2008); Gök, ve Gökçen, (2021); Hassanzadeh v d., (2012); La Rotta vd., (2020); Wang ve Liao,(2008)
--	---	---

Personel Özellikleri <i>Akademik personeldesteği, Teknik personelözellikleri, Teknik destek ulaşılabirliği, Akademik personel öğrenci ilişkileri</i>	11. Uzaktan eğitim sisteminde öğretmenler öğrencilerin öğrenmesini önemser. 12. Uzaktan eğitim sisteminde öğretmenler öğrencilerin derse ilgisini çekmeyi başarır. 13. Uzaktan eğitim sisteminde öğretmenler bilgilerini net bir şekilde öğrencilere aktarır. 14. Uzaktan eğitim sisteminde öğretmenler, öğrencilerin sorularına yanıt verir. 15. Uzaktan eğitim sistemi sorunları çözebilecek program destek personeline sahiptir. 16. Program destek personeli, söz verilen süre içinde idari taleplere yanıt veriyor. 17. Program destek personeli yardım etmeye isteklidir.	Gök ve Gökçen, (2021); La Rotta vd., (2020); Mohammadi, (2015); Wang ve Wang, (2009)
Öğrenme Özellikleri	18. Uzaktan eğitim, öğrenme faaliyetlerimde performansımı artırır. 19. Uzaktan eğitimi sistemini akademik gelişimim için yararlı buluyorum. 20. Uzaktan eğitim sisteminde, öğrenmemi değerlendirmenin çeşitli yolları (quizler, yazılı çalışma, sözlü sunum vb.) var. 21. Uzaktan eğitim sistemini daha etkili bir öğrenme ortamı sağlar. 22. Uzaktan eğitim, öğrenme etkinliklerindeki verimliliğimi artırır.	Chiu ve Wang, (2008); Gök, ve Gökçen, (2021); La Rotta vd., (2020); Lee, (2010); Wang ve Wang, (2009)
Tatmin	1. Uzaktan eğitim sisteminden memnunuz. 2. Bir öğrenme yöntemi olarak uzaktan eğitim sisteminden memnunuz kaldım. 3. Uzaktan eğitim sistemi öğrenme ihtiyaçlarımı karşılıyor.	Ramírez-Hurtado vd., (2021)
Sadakat	1. Kendimi üniversitemin sadık bir öğrencisi olarak görüyorum. 2. Bu üniversitenin bir öğrencisi olmaktan gurur duyuyorum. 3. Bir kez daha üniversite sınavına girecek olsam bu üniversitede okumak isterdim.	Erdoğan ve Ergün, (2016)
WOM	1. Üniversitemi başkalarına tavsiye ederim. 2. Üniversitem hakkında çevrem olumlu şeyler söylerim. 3. Sınava girecek kişilere üniversitemi tercih etmelerini tavsiye ederim.	Schlesinger vd., (2021)

Faktör Analizi

UEHK kavramının kendine has yapısını ortaya koyabilmek amacıyla öncelikle açıklayıcı faktör analizi (AFA) uygulanmıştır. AFA'nın metodolojik ilkeleri ve literatürde önerilen uygulamalı adımları izlenerek yapılacak analizler neticesinde kavramın kendine özgü boyutsal yapısı tespit edilmiştir. Ortaya çıkan kavramsal yapı AMOS V24 programı aracılığıyla doğrulayıcı faktör analizi uygulanmış ve kavramsal yapıya ilişkin gizil ve gözlenen değişkenlere son hali verilmiştir.

Yapısal Eşitlik Modellemesi ve Hipotez Testleri

Araştırma kapsamında kendine özgü kavramsal yapısı tespit edilen UEHK, öğrenci tatmini, üniversite sadakati ve olumlu WOM davranışı arasındaki nedensellik ilişkileri yapısal model

kapsamında incelenecektir. Literatüre dayalı olarak gerekçelendirilmiş araştırmanın öngörülen modeli ve modele dayalı oluşturulan hipotezler Şekil 1’de gösterilmiştir.

Yapısal eşitlik modellemesi (YEM) çoklu nedensellik ilişkilerini inceleyen araştırmada kullanılması uygundur. Bu nedenle, araştırma hipotezlerinin test edilmesi için iki aşamadan oluşan (ölçüm ve yapısal) YEM’nin temel ilkelerinden yararlanılmıştır. Öncelikle araştırma verilerinin modelle uyumunu ortaya koymak için ölçüm modeli test edilecektir. Ölçüm modeli kapsamında öngörülen model içerisinde yeralan bütün gizil-gözlenen değişkenlerin yer aldığı modele DFA uygulanmıştır. Gizil değişkenlerin iç tutarlılıklarını kontrol etmek için Cronbach alpha değerlerini tespit edilmiştir. Yakınsak geçerliliği değerlendirmek için gizil değişkenlerin AVE değerleri CR değerleri ve bütün gözlenen değişkenleri faktör yükleri kontrol edilmiştir. Bütün bu analizler neticesinde ölçüm modeline ilişkin geçerlilik sonuçları detaylı olarak raporlanmıştır. Yapısal model kapsamına araştırmanın kavramsal modeline ilişkin önerilen dört hipotez test edilmiştir. Son olarak UEHK ölçeğinde yer alan 3 boyutun tatmin üzerindeki etkilerinin (H1a, H1b, H1c) tespit edilmesi amacıyla çoklu regresyon analizi SPSS 22 programı ile analiz edilmiştir.

BULGULAR

Katılımcıların Demografik Özellikleri

Proje katılımcılarının %68 erkek, %32’i kadın öğrencilerden oluşmaktadır. Katılımcıların %14,9’u 17-19, %69,1’i 20-22 ve %16’sı 23 yaş ve üzerindedir. Bunun yanı sıra, katılımcıların %18,8’i 1. sınıf, %26’sı 2. sınıf, 33,1 3. sınıf ve 22,1’i 4. sınıf öğrencisidir. Son olarak katılımcıların %9,4’ü antrenörlük eğitimi, %42,5’i beden eğitimi ve spor öğretme 48,1’i ise spor yöneticiliği bölümünde eğitim görmektedir.

Açıklayıcı Faktör Analizi Sonuçları

AFA analizinin ilk aşaması örneklem yeterlilik ölçüsünün belirlenmesidir (Zhang ve ark., 2003). Buna yönelik olarak Kaiser-Meyer Olkin (KMO) testi yapılmış ve 0,91 değerine ulaşılmıştır. Ortaya çıkan bu değer faktör analizi yapılması için örneklem düzeyinin yeterli olduğuna işaret etmektedir (Kaiser, 1974). İkinci aşama verilerin çok değişkenli normal dağılımı ve veriler arasında ilişkileri sınanan Bartlett Test for Sphericity (BTS)’nin uygulanmasıdır. Bu kapsamda yapılan analizler neticesinde 1957,068 ($p < 0,00$) sonucuna ulaşılmıştır. Dolayısıyla öğrencilerden elde edilen verilerin faktör analizi yapmak için uygun olduğu ortaya konulmuştur.

Tablo 2. Açıklayıcı faktör analizi sonuçları

Faktörler	Faktör Yüğü (β)	Ortalama	SD	Öz Değeri (varyansın %)	Alfa (α)
Faktör 1: Sistem (5 ifade)				54,08	,82
Uzaktan eğitim sistemine istenilen her an kolayca ulaşılabilir.	,624	4,50	1,93		
Ders kaynakları ve materyalleri her zaman (7/24) öğrencilerin erişimine açıktır.	,669	4,63	1,76		
Uzaktan eğitimi sisteminin ara yüzü kullanıcı dostudur.	,749	4,38	1,63		
Uzaktan eğitimi sisteminin ara yüzünün kullanımı kolaydır.	,826	4,51	1,73		
Uzaktan eğitimi sisteminin kullanımını öğrenmek benim için kolaydır.	,849	5,07	1,85		
Faktör 2: Personel (5 ifade)				13,04	,89
Uzaktan eğitim sisteminde öğretmenler bilgilerini net bir şekilde öğrencilere aktarır.	,577	3,87	1,72		
Uzaktan eğitim sisteminde öğretmenler, öğrencilerin sorularına yanıt verir.	,613	4,93	1,72		
Uzaktan eğitim sistemi sorunları çözebilecek program destek personeline sahiptir.	,804	3,96	1,80		
Program destek personeli, söz verilen süre içinde idari taleplere yanıt veriyor.	,755	4,02	1,69		
Program destek personeli yardım etmeye isteklidir.	,838	4,13	1,73		
Faktör 3: Öğrenme (4 ifade)				7,59	,93
Uzaktan eğitim, öğrenme faaliyetlerimde performansımı artırır.	,852	3,40	1,89		
Uzaktan eğitimi sistemini akademik gelişimim için yararlı buluyorum.	,891	3,50	2,04		
Uzaktan eğitim sisteminde, öğrenmemi değerlendirmenin çeşitli yolları (quizler, yazılı çalışma, sözlü sunum vb.) var.	,881	3,31	1,99		
Uzaktan eğitim, öğrenme etkinliklerindeki verimliliğimi artırır.	,844	3,54	1,94		

Öğrencilerin UEHK ilişkin algılarını belirlemeye yönelik geliştirilmesi amaçlanan ölçme aracıda yer alan 22 ifadenin gruplandırılması, sınıflandırılması ve ana faktörlere dönüştürülmesi amacıyla temel bileşenler faktör analizi (Principal Axis Factor Analysis) ve Promax rotasyondan yararlanılmıştır. Bu kapsamda öz değeri (eigenvalues) 1'in üzerinde olan yapılar ölçüğün faktör yapısı içerisinde yer almıştır (Kaiser, 1974). Buna göre ifadelerin 3 faktör (Sistem, Personel, Öğrenme) altında toplandığı görülmektedir. Bunun yanı sıra faktör yükü 0,5 altında olan ifadeler doğrulayıcı faktör analizi için ölçme aracından çıkarılmıştır. Yapılan analizler sonucunda elde edilen bulgular Tablo 3'te gösterilmiştir.

Tablo 3. Araştırma yapıları, ifadelerin standardized coefficients (β), average variance extracted (AVE), composite reliability (CR) ve Cronbach Alpha (α) değerleri

Sistem (AVE: ,61; α : ,82; CR: ,89)	Factor loading (β)
SİS-1	,69
SİS-2	,71
SİS-3	,86
SİS-4	,86
SİS-5	,76
Performans (AVE: ,63; α : ,89; CR: ,89)	
PER-1	,75
PER-2	,67
PER-3	,86
PER-4	,84
PER-5	,84
Davranışsal Kontrol (AVE: ,79; α : ,93; CR: ,94)	
ÖR-1	,89
ÖR-2	,93
ÖR-3	,88
ÖR-4	,86
Tatmin (AVE: ,84; α : ,93; CR: ,94)	
TAT-1	,90
TAT-2	,91
TAT-3	,94
Sadakat (AVE: ,68; α : ,85; CR: ,86)	
SAD-1	,82
SAD-2	,89
SAD-3	,75
WOM (AVE: ,87; α : ,95; CR: ,95)	
WOM-1	,93
WOM-2	,94
WOM-3	,92

Faktörler Arası Korelasyon

Araştırma modeli içerisinde yer alan bütün faktörlerin kendi aralarındaki korelasyon matrisi incelendiğinde; bütün boyutların aralarında çeşitli düzeylerde anlamlı (* $p < 0,005$) ilişkiye sahip olduğu görülmektedir (Tablo 4). En yüksek düzeyde ilişki tatmin-öğrenme ve sadakat-WOM boyutları arasında ($r=86$) olduğu tespit edilmiştir. Bunun yanı sıra en düşük düzeyde ilişkiler tatmin-WOM ($r=16$) ve öğrenme-WOM ($r=17$) yapıları arasında olduğu görülmüştür.

Tablo 4. Faktörler arası korelasyon matrisi ve faktör ortalamaları ve standart sapmaları

Faktör	1	2	3	4	5	6
Sistem	1.000					
Personel	,62*	1.000				
Öğrenme	,46*	,52*	1.000			
WOM	,24*	,21*	,17*	1.000		
Tatmin	,52*	,60*	,86*	,16*	1.000	
Sadakat	,27*	,23*	,21*	,86*	,21*	1.000
Ortalama	4,7	4,1	3,4	4,6	3,6	4,5
Standart Sapma	1,7	1,6	1,9	1,8	1,9	1,7

* $p < 0,005$

Yapısal Model

Yapısal model kapsamında öngörülen modele ilişkin uyum değerleri ($X^2/SD=373,12$, $p=0,000$, $X^2/SD=1,89$, $GFI=0,84$, $CFI=0,95$, $TLI=0,94$, $IFI=0,95$, $RMSEA=0,070$) incelenmiş ve modelin yeterli uyum iyiliği düzeyine sahip olduğu tespit edilmiştir. Sonrasında, yapısal modelde yer alan hipotezler test edilmiştir. Ortaya çıkan sonuçlara ilişkin katsayılar tablo 5'te detaylı olarak gösterilmiştir. Araştırmanın ön görülen modeli kapsamında toplam dört hipotez test edilmiştir. Yapılan analizler neticesinde, UEHK'nin tatmin (H1) ve üniversite sadakati (H2) üzerinde pozitif yönlü anlamlı etkisi olduğu tespit edilmiştir. Bunun yanı sıra, üniversite sadakatinin öğrencilerin pozitif WOM davranışlarını anlamlı olarak etkilediği tespit edilirken (H3), algılanan tatminin pozitif WOM davranışı üzerinde anlamlı etkisi olmadığı (H4) tespit edilmiştir ($p<0,05$).

Tablo 5. Hipotez testi sonuçları

Hipotez	β	t-value	Result
H ₁ UEHK-> Tatmin	.86	11.87	Kabul*
H ₂ UEHK-> Sadakat	.25	3.30	Kabul*
H ₃ Sadakat-> WOM	.96	12.30	Kabul*
H ₃ Tatmin-> WOM	-.004	-1.01	Red*

* $p<0,05$

UEHK Boyutlarının Tatmin Üzerindeki Doğrudan Etkisi

Literatürde gerçekleştirilen çok sayıda araştırma (ör., Abushamleh ve Qusef, 2021; Rehman, vd., 2022; Ramírez-Hurtado vd., 2020) eğitimde hizmet kalitesi ile tatmin arasında önemli bir ilişki olduğu konusunda kanıtlar sunmuştur. Bu bağlamda araştırma kapsamında H1 hipotezimizin doğrulanması literatürde gerçekleştirilen bu araştırma akışlarına spesifik bir örneklem grubunda (spor bilimleri fakültesi öğrencileri) katkı sağlamıştır. Buna karşın bu ilişkiyi araştırma kapsamında kavramsallaştırdığımız yapıyı oluşturan faktörler bağlamında incelemek konuya ilişkin anlayışımızı derinleştirecektir. Bu kapsamda H1a; H1b, H1c hipotezleri test edilmiştir. Bunun için SPSS 22 paket programı aracılığı ile çoklu doğrusal regresyon analizi yapılmıştır. Çoklu regresyon analizinin ön koşullarının kontrol edilmesi amacıyla faktörler arası korelasyon katsayıları ve çoklu doğrusallık koşulları incelenmiştir (Tablo 6).

Tablo 6. UEHK boyutları ve arası korelasyon matrisi

Faktör	1	2	3
Sistem	1.000		
Personel	,62*	1.000	
Öğrenme	,46*	,52*	1.000
Ortalama	4,7	4,1	3,4
Standart Sapma	1,7	1,6	1,9

* $p<0,05$

Yapılan analizler neticesinde faktörler arası korelasyon katsayılarının hepsinin anlamlı olduğu ve hiçbirinin 0.85'in üzerinde olmadığı tespit edilmiştir. Bu durum çoklu birlikte doğrusallığa ilişkin bir problem olmadığına kanıt sağlamaktadır. Hair, (2010)'da VIF değerlerinin 4'ün üzerinde olmasının çoklu bağlantılı korelasyon problemine işaret ettiğini ifade etmiştir. Regresyon modeli kapsamında ortaya çıkan VIF değerlerin (1,69-1,84-1,43) olduğu ve hiçbir değer belirlenen sınırın üzerinde olmadığı görülmüştür. Dolayısıyla bu kapsamda oluşturulan modelimizde çoklu bağlantısallık sorunu olmadığı tespit edilmiştir. Hangi faktörlerin tatmin üzerinde etkili olduğunu öğrenmek amacıyla oluşturulan modelin özeti Tablo 7'de gösterilmiştir.

Tablo 7. UEHK boyutlarının tatmin üzerindeki etkisine ilişkin çoklu regresyon analizi sonuçları

Model özeti					
Çoklu R katsayısı= 0.88					
$R^2 = 0.77$					
Uyarlanmış $R^2 = 0.76$					
Standart hata= 8.569					
	B	SE_B	B	t	Sig
Boyut	-.119	.215		-.552	-.552
SİS	.098	.053	.125	1.840	.067
PER	.188	.058	.383	3.264	.001*
ÖĞ	.735	.043	.288	16.998	.000*

* $p < 0,05$

Araştırma modelinin sonuçlarına göre UEHK boyutları öğrenci tatminin %76'sını açıklamaktadır. Bu sonuç öğrenci tatminin UEHK'si tarafından yüksek düzeyde açıklandığını göstermektedir. Bunun yanı sıra sistem özellikleri boyutunun öğrenci tatmini üzerinde anlamlı etkisi olmadığı buna karşın personel ve öğrenme özellikleri boyutlarının tatmin üzerinde pozitif yönlü anlamlı etkisi olduğu ampirik olarak kanıtlanmıştır ($p < 0,05$). Bu analizler kapsamında elde ettiğimiz sonuçlar, UEHK'nin tatmin üzerindeki etkisini detaylı olarak tartışabilmemize olanak sağlamıştır.

TARTIŞMA VE SONUÇ

Bu araştırma birinci ana amacı UEHK'nin ölçeğinin geliştirilmesiydi. Bu amaca yönelik olarak bilimsel literatürdeki önerilen adımlar izlenmiş ve UEHK kavramsallaştırılmış ve ölçek geliştirilerek geçerliliği ve güvenilirliği test edilmiştir. Yapılan analizler neticesinde UEHK ölçeğinin geçerli ve güvenilir bir yapıda olduğu tespit edilmiştir. Araştırmanın ikinci ana amacı kapsamında, UEHK'nin üniversite sadakati, öğrenci tatmini ve pozitif WOM davranışları üzerindeki doğrudan ve dolaylı etkilerinin tespit edilmesine yönelik kavramsal bir modele dayalı olarak 4 ana ve 3 alt hipotez test edilmiştir. Yapılan analizler neticesinde UEHK, sadakat, tatmin ve pozitif WOM davranışı fenomenleri arasındaki ilişkiler ampirik olarak kanıtlanmıştır. Buna karşın tatminin olumlu WOM davranışı üzerinde anlamlı bir etkisi olmadığı tespit edilmiştir. Son olarak üç boyutlu bir yapıya sahip olan (sistem, personel, öğrenme) UEHK'nin hangi boyutlarının tatmin üzerindeki etkili olduğunun anlaşılması için çoklu regresyon analizi yapılmıştır. Yapılan analiz neticesinden sistemsel özelliklerin tatmini anlamlı olarak etkilemediği görülürken personel ve öğrenme özellikleri boyutlarının öğrenci tatmini üzerinde pozitif yönlü anlamlı etkisi olduğu tespit edilmiştir. Bu sonuçlara ilişkin teorik ve pratik çıkarımlar ayrı ayrı tartışılmıştır.

Teorik Tartışma

Bu araştırma sonuçları literatürdeki araştırma akışlarına farklı yönlerden çeşitli katkılar sağlamıştır. Öncelikle araştırma kapsamında geliştirilen UEHK ölçeğinin kavramsal yapısının 3 farklı faktörle (sistem, personel, öğrenme) açıklandığı ortaya konulmuştur. Bu sonuçlar, önceki araştırmalarda (bkz. Tablo 1) ortaya konulan kavramsal çerçevenin farklı bir kültürde (Türk öğrenciler) ve spesifik bir örneklemede (spor bilimleri fakültesi öğrencileri) ne şekilde açıklandığını ampirik olarak kanıtlamıştır. Araştırma kapsamında oluşturulan UEHK'nin kavramsal çerçevesi tamamen Türk lisans öğrencileri ve spesifik olarak spor bilimleri öğrencilerinden toplanan veriler ile oluşturulmuştur. Dolayısıyla araştırma kapsamında ortaya konulan UEHK'nin kavramsal çerçevesi farklı örneklem gruplarından (lisansüstü öğrenciler, farklı fakülte, farklı üniversite, farklı kültür vb.) toplanacak veriler ile tekrar sınanmalıdır. Uzaktan eğitim sistemlerini geleneksel öğretim sistemlerine çok daha önceden entegre etmiş üniversite öğrencilerinde toplanacak veriler daha çeşitli sonuçlar elde edilebilir. Farklı fakültede okuyan üniversite öğrencilerinin beklentileri dolayısıyla algıladıkları hizmet kalitesi farklıdır (Barnes ve Randall, 2012; Biglan, 1973). Bu araştırma kapsamında sadece spor bilimleri öğrencileri dahil edilmiştir. Dolayısıyla araştırma sonuçlarımız spor bilimleri öğrencileri ile sınırlıdır. Özellikle farklı fakültelerde öğrenim gören öğrenciler ile karşılaştırmalı olarak yapılacak yeni araştırmalardan daha derinlemesine sonuçlar elde edilecek ve konuya ilişkin kavrayışımız genişleyecektir.

Literatürde hizmet kalitesinin bireysel davranışa yön veren (tatmin, sadakat) ve tanımlayan (WOM, niyet) çok sayıda değişken üzerinde doğrudan yada dolaylı etkisi olduğunu gösteren ampirik kanıtlar vardır (Rehman vd., 2022; Dandis vd., 2022). Bu araştırma sonuçları bu yönde hareket eden araştırma akışlarına uzaktan eğitim sistemleri ve üniversite öğrencileri bağlamında katkı sağlamıştır. Fakat araştırma sonuçlarının örneklem, metodolojik ve kuramsal yapı itibarıyla geliştirilmesi gerekmektedir. Öncelikle örneklem sayısı her ne kadar analiz yapmak için yeterli görülse de, daha geniş örneklem sayısına sahip yeni araştırmalardan daha geçerli ve güvenilir sonuçlar elde edilebilir. Üniversite öğrencileri için davranışa yön veren ve tanımlayan değişkenler önceki araştırmalarda farklı bağlamlarda (Dandis vd., 2022; Pınar vd., 2014; Ramírez-Hurtado, 2020; Rehman vd., 2022) araştırılmıştır. Bizim araştırma sonuçlarımız önceki araştırmalara spor bilimleri öğrencileri kapsamında katkı sağlamış ve konuya bu yönde yeni bir bakış açısı geliştirmiştir. Daha öncede ifade edildiği üzere farklı fakültede okuyan öğrencilerin davranışsal öncülleri ve davranışsal sonuçları farklılaşmaktadır (Barnes ve Randall, 2012; Biglan, 1973). Bu araştırma spesifik olarak spor bilimleri öğrencilerinin UEHK ve bunun çeşitli fenomenler ile ilişkisini ortaya koyan ilk araştırmadır. Dolayısıyla araştırma sonuçları ilişkili literatüre bu yönde teorik zemin sağlamıştır. Fakat yapılacak olan yeni araştırmalarda farklı fakülte öğrencileri ile karşılaştırmalı analizler yapılması elde edilen sonuçlar üzerinde yeni tartışmalar ortaya konulmasına katkı sağlayacaktır. Bunun yanı sıra bu araştırma kesitsel yöntem ile gerçekleştirilmiştir. Kesitsel araştırmalar doğası gereği ilgili fenomene yönelik görüşlerin zaman içerisinde değişmesinden etkilenir. Öğrenci tatmini, eğitim kurumları tarafından sunulan hizmetlerin öğrenciler tarafından zamansal bağlamda geçici veya değişken bir yapıdır (Elliot ve Healy, 2001). Dolayısıyla tatminin zamansal süreç içerisinde değişimleri yakalamak ve ilişkili olduğu fenomenlerin bu bağlamda değerlendirmek daha gerçekçi sonuçlar verecektir. Boylamsal

araştırmalar bu sorunun üstesinden gelebilmek adına önemli fırsat sağlar. Sonuç olarak araştırma kapsamında ölçümlenen fenomenlere ilişkin öğrencilerin algılarındaki zamansal bazlı değişimlerin incelenmesi için yapılacak boylamsal araştırmalar konuya ilişkin anlamımızı derinleştirecektir.

Araştırma kapsamında spor bilimleri öğrencilerinin algıladıkları UEHK'nin üniversite sadakati ve tatmin üzerinde önemli etkisi olduğu tespit edilmiştir (H1-H2). Hizmet kalitesinin en önemli çıktısı tatmindir (Parasuraman vd., 1988; Ramírez-Hurtado, 2020; Rehman vd., 2022). Bir anlamda beklentiler ve beklentilerin hizmet kalitesi kapsamında karşılanma düzeyinin bir sonucu olarak tatmin hizmet kalitesinin önemli bir göstergesidir (Parasuraman vd., 1988). Dolayısıyla üç farklı boyuta sahip olan UEHK'nin kavramsal yapısı içinde yer alan faktörlerin tatmini ne düzeyde açıkladığını ortaya koymak, elde ettiğimiz sonuçların detaylı olarak yorumlanmasına olanak tanıyacaktır. Bu kapsamda yaptığımız çoklu regresyon analizi sonuçlarına göre sistemsel özelliklerin tatmini açıklamadığı, bunun yanı sıra personel ve öğrenme boyutlarının tatmin düzeyindeki değişimleri anlamlı olarak açıkladığı tespit edilmiştir. Sonuç olarak spor bilimleri fakültesi öğrencilerinin UEHK'den beklentileri sistemsel özelliklerden çok personelden (akademik-idari) özellikleri ve öğrenme özellikleri ile açıklanmaktadır. Bu sonuçlar her ne kadar spor bilimleri öğrencileri için geçerli olsa da özellikle teknoloji tabanlı bölümlerde okuyan (bilgisayar, yazılım mühendisliği) öğrenciler için durumun farklılaşabileceği düşünülebilir. Dolayısıyla bu fakültelerde öğrenim gören öğrencilerden elde edilecek veriler ile yapılacak yeni araştırmalar konuya ilişkin önemli bilgiler sağlayacaktır. Bunun yanı sıra, araştırma kapsamında tatminin olumlu WOM davranışını üzerinde doğrudan bir etkisi olmadığı tespit edilmiştir. Farklı hizmet sektörüne yönelik yapılan çok sayıda araştırmada (Marcos ve Coelho, 2022; Rehman vd., 2022) tatminin olumlu WOM davranışını doğrudan etkileyen bir yapı olduğu ortaya konulmuştur. Bu durumun tatmin ve olumlu WOM davranışını düzenleyen aracı-düzenleyici farklı yapılardan kaynaklı olması ya da durumun bizim araştırma örneklemimize özgün olması muhtemeldir. Dolayısıyla konuya ilişkin yapılacak yeni araştırmalar özellikle düzenleyici etkinin hangi psikolojik ya da motivasyonel faktörden kaynaklanabileceğine ilişkin yeni modellerin test edilmesi araştırma sonuçlarımıza ilişkin bilgilerimizin zenginleşmesine önemli katkı sağlayacaktır. Bunun yanı sıra farklı kültür ya da farklı fakültelerde okuyan öğrenciler ile yapılacak yeni araştırmalardan elde edilecek sonuçların bu araştırmanın bulgularıyla kıyaslanması önemli olabilir.

Pratik Çıkarımlar

Bu araştırma sonuçları UEHK'yi kavramsallaştırarak, hangi fenomenler üzerinde etkili olduğunu spor bilimleri öğrencileri kapsamında tespit etmiştir. Dolayısıyla burada verilecek önerilerin sadece bu çerçevede değerlendirilmesi gerektiği unutulmamalıdır. UEHK üniversite sadakati ve öğrenci tatminin geliştirilmesinde doğrudan ve üniversite öğrencilerinin etrafına üniversiteleri hakkında olumlu geribildirimler yapmasını tanımlayan pozitif WOM davranışı üzerinde dolaylı etkisi vardır. Bu anlamda üniversitelerin markalaşma sürecinde oldukça önemli bir konudur. Dolayısıyla UEHK'nin araştırma kapsamında kavramsallaştırılan ölçme aracı bağlamında boylamsal analizler ile ölçümlenmesi üniversitelere pozitif katkılar sağlayacaktır.

Önceki araştırma sonuçları ışığında oluşturduğumuz ve elde ettiğimiz veriler ile kavramsallaştırdığımız UEHK'nin kavramsal yapısı sistemsel özellikler, personel desteği ve öğrenme sürecidir. Her bir boyutun kavramsallaştırılması da kendi içerisinde farklı faktörler tarafından açıklanmıştır (Tablo 1). Üniversite yöneticileri UEHK'ni geliştirmek için bu yapıları kavramsallaştıran özellikler dikkatlice incelemeli ve uzaktan eğitimi sistemlerini bu faktörler üzerine kurgulamaları tercih edilen üniversite olmalarında önemli katkı sağlayacaktır. Bu araştırma kapsamında tatmin için sistemsel özelliklerden çok, personel desteği ve öğrenme sürecinin önemli olduğu kanıtlanmıştır. Dolayısıyla üniversite yöneticileri personel desteği sağlmasına ilişkin akademik ve idari personeli organize etmeli ve gerekli önlemleri bu anlamda almaları gerekmektedir. Son olarak üniversite yöneticileri UEHK'ye ilişkin tatmin düzeyini tam olarak belirleyebilmek için beklenti analizler yapmaları ve bu beklentiler ile algılanan hizmet kalitesi arasındaki boşlukları belirlemeleri UEHK'nin geliştirilmesi sürecinde etkili olacağı ifade edilebilir.

KAYNAKLAR

- Abdallah, I. (2007). Evaluating effectiveness of e-blackboard system using TAM framework: A structural analysis approach. *AACE Review (formerly AACE Journal)*, 15(3), 279-287.
- Abushamleh, H., ve Qusef, A. (2021). *Students' Satisfaction and Service Quality in Distance Education During COVID-19 Pandemic in Jordan*. In 2021 Innovation and New Trends in Engineering, Science and Technology Education Conference (IETSEC) (pp. 1-6). IEEE.
- Al-Busaidi, K. A., ve Al-Shihi, H. (2012). Key factors to instructors' satisfaction of learning management systems in blended learning. *Journal of Computing in Higher Education*, 24(1), 18-39.
- Allen, J., ve Davis, D. (1991). Searching for excellence in marketing education: the relationship between service quality and three outcome variables. *Journal of Marketing Education*, 13(1), 47-55.
- Barnes, B. J., ve Randall, J. (2012). Doctoral student satisfaction: An examination of disciplinary, enrollment, and institutional differences. *Research in Higher Education*, 53, 47-75.
- Bayraktaroglu, G., ve Atrek, B. (2010). Testing the Superiority and Dimensionality of SERVQUAL vs. SERVPERF in Higher Education. *Quality Management Journal*, 17(1), 47-59.
- Becher, T. (1989). *Academic tribes and territories: Intellectual enquiry and the cultures of disciplines*. Bristol, PA: Open University Press.
- Bemowski, K. (1991), "Restoring the pillars of higher education", *Quality Progress*, October, pp. 37-42.
- Biglan, A. (1973). The characteristics of subject matter in different scientific areas. *Journal of Applied Psychology*, 57(3), 195-203.
- Chiu, C. M., ve Wang, E. T. (2008). Understanding Web-based learning continuance intention: The role of subjective task value. *Information ve management*, 45(3), 194-201.
- Crosby, P. B. (1979). Quality is free-if you understand it. *Winter Park Public Library History*

and Archive Collection, 4.

- Cook, M. J. (1997). A Student's perspective of service quality in education. *Total Quality Management*, 8(2-3), 120-125.
- Dandis, A. O., Jarrad, A. A., Joudeh, J. M., Mukattash, I. L., ve Hassouneh, A. G. (2022). The effect of multidimensional service quality on word of mouth in university on-campus healthcare centers. *The TQM Journal*, 34(4), 701-727.
- DiDomenico, E., ve Bonnici, J. (1996). Assessing service quality within the educational environment. *Education*, 116(3), 353-360.
- Dursun, T., Oskaybaş, K., ve Gökmen, C. (2013). The quality of service of the distance education. *Procedia-Social and Behavioral Sciences*, 103, 1133-1151.
- Elliot, K. M., ve Healy, M. A. (2001). Key Factors Influencing Students Satisfaction Related to Recruitment and Retention. *Journal of Marketing for Higher Education*, 10(4), 1-12.
- Erdoğan, İ., ve Ergun, S. (2016). Understanding university brand loyalty: the mediating role of attitudes towards the department and university. *Procedia-Social and Behavioral Sciences*, 229, 141-150.
- Gök, B., ve Gökçen, H. (2021). Distance Education Service Quality in Turkey. *Journal of Education in Black Sea Region*, 6(2), 29-43.
- Hair, J. F., Black, W. C., Babin, B. J., ve Anderson, R. E. (2010). *Multivariate data analysis*, 7.
- Hamid, F. S. ve Nick, Y. I. P. (2019). Comparing service quality in public vs private distance education institutions: evidence based on Malaysia. *Turkish Online Journal of Distance Education*, 20(1), 17-34.
- Harvey, L., Green, D. ve Burrows, A. (1993). Assessing quality in higher education: A transbinary research project. *Assessment ve Evaluation in Higher Education*, 18(2), 143-148.
- Hassanzadeh, A., Kanaani, F., ve Elahi, S. (2012). A model for measuring e-learning systems success in universities. *Expert systems with Applications*, 39(12), 10959-10966.
- Hill, F. M. (1995). Managing service quality in higher education: the role of the student as primary consumer. *Quality assurance in education*.
- Holdford, D., ve Reinders, T. P. (2001). Development of an instrument to assess student perceptions of the quality of pharmaceutical education. *American Journal of Pharmaceutical Education*, 65(2), 125-131.
- Janda, S. (2016). Segmenting students based on study abroad motivations, attitudes, and preferences. *Journal of International Education in Business*.
- Jain, R., Sangeeta, S., ve Gautam, S. (2013). Developing a scale to measure students' perception of service quality in the Indian context. *The TQM Journal*.
- Kanuka, H., ve Anderson, T. (2007). Ethical issues in qualitative e-learning research. *International Journal of Qualitative Methods*, 6(2), 20-39.
- Kotler, P. (2003). *Marketing insights from A to Z: 80 concepts every manager needs to know*. John Wiley ve Sons.
- Leblanc, G., ve Nguyen, N. (1997). Searching for excellence in business education: an

exploratory study of customer impressions of service quality. *International Journal of Educational Management*.

- La Rotta, D., Usuga, O. C., ve Clavijo, V. (2020). Perceived service quality factors in online higher education. *Learning Environments Research*, 23(2), 251-267.
- Lee, M. C. (2010). Explaining and predicting users' continuance intention toward e-learning: An extension of the expectation–confirmation model. *Computers ve Education*, 54(2), 506-516.
- Lee, Y., Driscoll, M. P., ve Nelson, D. W. (2004). The past, present, and future of research in distance education: Results of a content analysis. *The American Journal of Distance Education*, 18(4), 225-241.
- Liaw, S. S. (2008). Investigating students' perceived satisfaction, behavioral intention, and effectiveness of e-learning: A case study of the Blackboard system. *Computers&Education*, 51(2), 864-873.
- Mahapatra, S. S., ve Khan, M. S. (2007). A framework for analysing quality in education settings. *European Journal of Engineering Education*, 32(2), 205-217.
- Marcos, A. M. B. D. F., ve Coelho, A. F. D. M. (2022). Service quality, customer satisfaction and customer value: Holistic determinants of loyalty and word-of-mouth in services. *The TQM Journal*, 34(5), 957-978.
- Mohammadi, H. (2015). Investigating users' perspectives on e-learning: An integration of TAM and IS success model. *Computers in Human Behavior*, 45, 359-374.
- Ramírez-Hurtado, J. M., Hernández-Díaz, A. G., López-Sánchez, A. D. ve Pérez-León, V. E. (2021). Measuring online teaching service quality in higher education in the COVID-19 environment. *International Journal of Environmental Research and Public Health*, 18(5), 2403.
- Rehman, M. A., Woyo, E., Akahome, J. E., ve Sohail, M. D. (2022). The influence of course experience, satisfaction, and loyalty on students' word-of-mouth and re-enrolment intentions. *Journal of Marketing for Higher Education*, 32(2), 259-277.
- Owlia, M. S., ve Aspinwall, E. M. (1996). A framework for the dimensions of quality in higher education. *Quality Assurance in Education*.
- Schlesinger, W., Cervera-Taulet, A., ve Wymer, W. (2021). The influence of university brand image, satisfaction, and university identification on alumni WOM intentions. *Journal of Marketing for Higher Education*, 1-19.
- Shank, M. D., Walker, M., ve Hayes, T. (1996). Understanding professional service expectations: do we know what our students expect in a quality education? *Journal of Professional Services Marketing*, 13(1), 71-89.
- Simpson, P. M., ve Siguaw, J. A. (2000). Student evaluations of teaching: An exploratory study of the faculty response. *Journal of Marketing Education*, 22(3), 199-213.
- Srikanthan, G., ve Dalrymple, J. (2003). Developing alternative perspectives for quality in higher education. *International Journal of Educational Management*.
- Soutar, G., ve McNeil, M. (1996). Measuring service quality in a tertiary institution. *Journal of Educational Administration*.
- Tetteh, G. A. (2016). Effects of business school student's study time on the learning process. *Journal of International Education in Business*.

- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., ve Berry, L. L. (1985). A Conceptual Model of Service Quality and Its Implications for Future Research. *Journal of Marketing*, 49(4), 41–50.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., ve Berry, L. (1988). SERVQUAL: A multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality, 64(1), 12-40.
- Pinar, M., Trapp, P., Girard, T., ve Boyt, T. E. (2014). University brand equity: An empirical investigation of its dimensions. *International Journal of Educational Management*.
- Wang, Y. S., ve Liao, Y. W. (2008). Assessing eGovernment systems success: A validation of the DeLone and McLean model of information systems success. *Government Information Quarterly*, 25(4), 717-733.
- Wang, W. T., ve Wang, C. C. (2009). An empirical study of instructor adoption of web-based learning systems. *Computers&Education*, 53(3), 761-774.