

## **UZAKTAN EĞİTİM HİZMETİNİN ÖĞRENCİLER TARAFINDAN DEĞERLENDİRİLMESİ: KARABÜK ÜNİVERSİTESİ'NDE BİR UYGULAMA**

**Ali Çağlar ÇAKMAK<sup>1</sup>**

### **ÖZET**

Eğitim alanında hizmet veren devlet okulları ve özel okullar, öğrencileri kendilerine çekebilmek için hizmet kalitesini artırma çabası içerisine girmişlerdir. Öğrencinin hizmet alan bir müşteri olarak değerlendirilmesi ve kayıt olduğu okuldan yüksek memnuniyet düzeyi ile mezun olması bütün eğitim kurumlarınca dikkat edilmesi gereken bir durum haline gelmiştir. Sınıf ortamından uzakta ve teknolojik araçlar kullanılarak gerçekleştirilen bir eğitim türü olan uzaktan eğitimde hizmet kalitesinin ölçümü ve değerlendirilmesi diğer eğitim türlerine oranla daha fazla önem arz etmektedir. Bu araştırma uzaktan eğitim hizmeti veren Karabük Üniversitesi'nin, öğrencileri tarafından değerlendirilmesini konu edinmektedir. Araştırma kapsamında öğrencilere SERVQUAL ölçeğinden yararlanarak anket uygulaması yapılmış ve elde edilen bilgilere MANOVA analizi uygulanmıştır. Ayrıca araştırmada hizmet kalitesi ölçümü yapılmış ve elde edilen hizmet kalitesi değerleri yorumlanmaya çalışılmıştır. Karşılaştırmalar yapılırken öğrencilerin demografik özellikleri ve okul bilgileri dikkate alınmıştır. Araştırma sonucunda öğrencilerin beklentilerinin karşılanmadığı sonucuna ulaşılmıştır.

*Anahtar Kelimeler: Uzaktan Eğitim, Eğitim Hizmetleri, Servqual.*

## **AN EVALUATION OF THE DISTANCE EDUCATION BY THE STUDENTS: A PRACTICE IN KARABUK UNIVERSITY**

### **ABSTRACT**

The state schools and the private schools which have rendered service to the field of education, have gone into the effort of improving the service quality in order to attract the students to themselves. The evaluation of the student as a customer getting service and graduated with a high pleasant level from the school enrolled has been a situation that should be remarkable by all educational institutions. In the distance education, which a type of education of realized distant from the class environment and by using technological materials, the measurement of the quality of service and the evolution has been more important than the other education types. This research is on the subject of the evolution of Karabuk University which has rendered service of distance education by the students. Within the context of the research, a poll has been conducted to the students by using SERVQUAL scale and MANOVA analysis has been practiced to the obtained. Also, the measurement of the service quality has been performed and the values of the service quality received has been tried to be interpreted. While making comparison, the demographical features and the school informations of the students has been taken in consideration. In the result of the research, it has been reached that, the expectations of the students have been failed to satisfy.

*Keywords: Distance Education, Education Services, Servqual.*

---

<sup>1</sup> Yrd. Doç. Dr. - Karabük Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi İşletme Bölümü  
[accakmak@karabuk.edu.tr](mailto:accakmak@karabuk.edu.tr)

## 1. GİRİŞ

Son yıllarda teknolojinin gelişimi insanların yaşamlarını da önemli ölçüde etkilemektedir. Sürekli gelişen ve büyüyen bir toplumda, yaşam boyu öğrenme kaçınılmazdır. Gelişen bu teknoloji sayesinde eğitim sisteminde de birçok yenilikler meydana gelmiştir. Bu yeniliklerden biri de uzaktan eğitim sistemidir. Uzaktan eğitim, iletişim teknolojisi ile eğitim teknolojisi olanaklarını kullanarak sınıf ortamında buluşamayan çok geniş kitlelere eğitim hizmetinin götürülmesinin amaçlandığı modern bir yaklaşımdır.

Bu çalışma, Karabük ilinde faaliyet gösteren Karabük Üniversitesi Uzaktan Eğitim Merkezi (KBUZEM) öğrencileri ile gerçekleştirilmiş ve kalite ölçeği olarak SERVQUAL yönteminden yararlanılmıştır. Hizmet kalitesinin ölçümü, işletme açısından çok önemlidir. Çünkü sunulan hizmet kalitesi ölçülemezse kaliteyi iyileştirmek mümkün değildir. Ölçülemeyen bir kalite de bir sistemden ziyade bir slogan olarak kalacaktır. Kalite, müşterinin satın alma davranışlarını önemli ölçüde etkiler. Bu anlatımlardan, hizmet kalitesini değerlendirmek için ölçmek gerektiği ortaya çıkar (Altan vd., 2003: 4; Parasuraman vd., 1985: 42). A. Parasuraman, V.A. Zeithaml ve Leonard L. Berry (PZB), hizmet kalitesi kavramına geniş bir perspektiften yaklaşarak hizmet kalitesini ölçmek için SERVQUAL adı verilen ayrıntılı bir ölçme yöntemi geliştirmişlerdir (Altan vd., 2003: 4).

Her geçen gün değişen ve yenilenen uzaktan eğitim sisteminde Karabük Üniversitesi uzaktan eğitim hizmetinin öğrencilerin gözüyle değerlendirilmesi amaçlanmıştır. Örneklem olarak, Karabük Üniversitesi uzaktan eğitim öğrencileri ele alınmıştır. Yaklaşık olarak 450 tane eğitim alan öğrenciden 140 öğrenciye ulaşılmış ve yüz yüze görüşme yöntemiyle anket uygulanmıştır. Elde edilen veriler analiz edilerek öğrencilerin beklenti ve algılama düzeyleri karşılaştırılmıştır.

## 2. UZAKTAN EĞİTİM HAKKINDA BİLGİ

Uzaktan eğitim; farklı ortamlarda bulunan öğrenci ve öğretmenlerin, öğrenme ve öğretme faaliyetlerini, iletişim teknolojileri ve posta hizmetleri ile gerçekleştirdikleri bir eğitim sistemi modelini ifade eder (Çallı vd., 2001: 1; İşman, 2003: 404). ABD Uzaktan Eğitim Derneği (United States Distance Learning Association -USDLA)'ne göre uzaktan eğitim, bir öğretmen ve öğrencinin/lerin fiziksel olarak ayrı durmaları ve bu eğitim boşluğunda teknolojinin (ses, video, bilgisayarlar vd...) köprü olarak kullanılmasıyla gerçekleşmektedir. Belirli bir uzaklıktaki öğretim, örgütsel yapı ve süreç tarafından sağlanmaktadır (www.usdla.org, 2011: 45; Schlosser ve Simonson, 2009, 130). Uzaktan eğitim; öğrenme grubunun ayrıştığı ve öğrenciler, kaynaklar ve öğretmenleri birbirine bağlamada interaktif iletişim sistemlerinin kullanıldığı, kurum temelli, resmî eğitimidir (Schlosser ve Simonson, 2009: 1; Simonson, 2003: vii).

Uzaktan Eğitim, öğretmen ve öğrenciler arasındaki eğitimsel sürecin desteklenmesi ve yapılandırılması amacıyla öğretmen ve öğrencilerin iki yönlü iletişiminin teknoloji aracılığı ile uzaktan sağlandığı eğitimidir (Yeniad, 2006: 37).

Uzaktan eğitimin bileşenleri şu şekilde sıralanabilir (Lawhead vd., 1997: 28):

- Öğrenci, öğrenme zamanının en azından bir kısmı için öğretmenden uzakta kalmaktadır.
- Öğrenme, öğrenme malzemeleriyle planlanmış ve hazırlanmış ve ayrıca öğrenme süreciyle desteklenmiş bir eğitimsel organizasyon tarafından yürütülmektedir.
- Teknik medya (yazı, ses, video veya bilgisayar) öğrenciyle öğretmeni ve diğer öğrencileri birleştirmede kullanılır.
- Öğrenci çift taraflı diyalog için karşılıklı haberleşmeden yararlanabilir.
- Öğrenci kendi öğrenim sürecinden sorumludur.

Bir öğrencinin öğretmeniyle arasındaki uzaklık km ile veya dakika ile ölçülmez. Uzaklık, bireyselleştirmenin ve diyalogun bir fonksiyonu olarak tanımlanabilir. Bazı uzaktan eğitim metodlarında, öğretmen öğrencinin öğrenme hızını ölçen programlar kullanabilir. Programlanmış metinler ve bilgisayar destekli öğrenim bu tarz eğitim metodlarına örnek olarak verilebilir (Moore, 1973: 665).

Uzaktan eğitimi bağımsız öğrenme ve eğitim olarak nitelendiren Moore'a göre uzaktan eğitimin üç alt bileşeni vardır (Moore, 1973: 663): Öğrenen, öğretici ve iletişim metodu. Bu alt bileşenler, eğitimin diğer biçimlerdeki öğrenme, öğretim ve iletişim yöntemlerinden ayrılan kritik karakteristiklere sahiptir. Uzaktan eğitimdeki öğrenme sistemini anlamak için "otonom (özerk) öğrenen" kavramı geliştirilmelidir. İletişim sistemini anlamak için de "mesafeler arası eğitim" kavramı dikkate alınmalı ve öğretim sistemini anlamak için mesafenin ve otonomun fırsat ve tehditlerine bağlı olarak öğretimin geleneksel kavramlarında değişiklik yapılmalıdır.

Uzaktan eğitimin tanımı nasıl yapılırsa yapılsın aşağıdaki temel özellikler göze çarpmaktadır (Yeniad, 2006: 38):

- Öğretmen ve öğrencilerin, öğrenme sürecindeki fiziksel ayrılığı,
- Düzenlenmiş bir öğretim programı,
- Bir eğitim kurumunun varlığı (program derslerinin planlanması, materyallerin hazırlanması, akademik ve öğrenci destek hizmetlerinin sağlanması),
- Teknoloji araçları (ders içeriklerini aktarmak ve etkileşimi sağlamak için basılı materyaller, ses, video görüntü ve bilgisayar gibi teknolojilerin ve araçların kullanılması),
- Çift yönlü etkileşim.

Uzaktan eğitimin geçmişten günümüze kadar üç farklı kuşağı bulunmaktadır (Jones, 1996: 139): İlk kuşak öğrenci-öğretmen iletişiminin yazışmalar yoluyla sağlandığı geleneksel kuşaktır. İkinci kuşak sanayileşmiş multimedya uzaktan eğitimi olarak da bilinmektedir. Bu kuşakta ses ve video ağırlıklı bir uzaktan eğitim yapısı vardır. Son kuşakta ise eğitimde, bilgisayar ve modem kullanılmaya başlanmıştır. Birinci ve

ikinci kuşağın temel amacı, öğrenme materyallerinin üretimi ve dağıtımıdır. Bu iki modelde etkileşim oldukça sınırlıdır. Öğrenci-öğrenci ve öğrenci-öğretmen etkileşimi neredeyse yok gibidir. Üçüncü kuşak uzaktan eğitim ise, interaktif eğitim olarak da bilinir ki bilgisayar yoluyla iletişim, ses ve video konferanslar gibi interaktif medyanın kullanıldığı, iletişim ve öğrenmenin sosyal bir süreç olarak kabul edildiği kuşaktır.

İnternet tabanlı uzaktan eğitim uygulamaları online, hibrit, intranet gibi farklı adlarla işlenmektedir. Tüm bunlar aslında, internet tabanlı uzaktan eğitimi temsil etmektedir. İnternet tabanlı uzaktan eğitimin dünyadaki farklı coğrafyalarda farklı şekillerde kabul görmüş uygulamaları kullanılmaktadır. Kimi eğitim kurumları hibrit kursları seçerken, kimi eğitim kurumları da online eğitim sistemini seçmektedir. Bu seçim, kurumun eğitimden elde edeceği maksimum performansa göre değişmektedir. İnternet tabanlı uzaktan eğitim sistemlerine genel olarak bakıldığında, daha çok yükseköğretim düzeyinde uzaktan eğitim uygulamalarında kullanıldığı görülmektedir. Fakat dünyada ve ülkemizde orta öğretim düzeyinde de internet tabanlı uzaktan eğitim uygulamaları kullanılmaktadır (Gürol ve Sevindik, 2004: 2-3).

Klasik eğitimde eğitimi veren belirli bir zaman ve mekâna bağlı olarak bilgileri yüz yüze aktarmaktadır. İnternet destekli öğretimde ise öğretmen ve öğrenci arasında üçüncü bir faktör daha ortaya çıkmaktadır. Bu, öğretmenden alınan bilgilerin internet ortamına aktarılarak öğrencilere sunulmasındaki “teknolojik hizmet faktörü”dür. Aslında bu faktörü tek bir özne ya da nesne ile tanımlamak mümkün değildir. Teknolojik hizmet faktörü, materyallerin internet ortamına aktarılmasını sağlayan, internet destekli öğretim ekibi ve internet ortamına aktarılan bilgilerin öğrencilere ya da alıcılara aktarılmasındaki iletişim kanallarından oluşmaktadır (Gürol ve Sevindik, 2004: 2).

Geleneksel yöntem ile uzaktan eğitim sistemi arasındaki en önemli fark, öğretmen ve öğrencinin aynı yer ve zamanda bir arada bulunma zorunluluğunun bulunmamasıdır. Başta sunulan en genel tanım, bu açıdan uzaktan eğitim sistemini tanımlamakta yetersiz kalmaktadır. Durum göz önüne alınarak uzaktan eğitim sistemi “öğretmen ve öğrencinin farklı yerlerde, farklı zamanlarda öğrenme-öğretme ilişkilerini iletişim teknolojileri veya posta ile gerçekleştirdikleri bir eğitim sistemi” olarak tanımlanabilir (Düzakın ve Yalçınkaya, 2008: 230).

Uzaktan eğitimin niteliğini oluşturan başlıca özellikler şöyle belirtilebilir (Özer, 1990: 571-572; UNESCO, 1987: 5-6):

- Öğrenci ile öğretim elemanı ayrı ortamlardadır.
- Uzaktan eğitim, alternatif eğitim fırsatları sağlamaya yönelik amaçlı çabaların ürünüdür.
- Uzaktan eğitimde çeşitli medya araçları kullanılır.
- Uzaktan eğitim sistematiktir.

- Uzaktan eğitim sistemleri, öğrenci destek hizmetleri ile genişler.
- Çağdaş uzaktan eğitim sistemleri, özenli yapılarıyla önceki yazışmalı ya da yayınlı eğitim modellerinden ayrılır.

Bu özellikleriyle çağdaş anlamda uzaktan eğitim, öğrenci ile öğretim elemanının ayrı ortamlarda bulunduğu, alternatif eğitim fırsatları sağlamaya yönelik çabaların ürünü olan, çeşitli öğretim ortamlarının işe koşulduğu, öğrenci destek hizmetleriyle genişleyen özenli yapılarıyla önceki yazışmalı ve yayınlı eğitim modellerinden ayrılan, sistemli bir eğitim biçimi olarak tanımlanabilir (Özer, 1990: 572).

Uzaktan eğitimde öğretmen ile öğrenci arasındaki iletişimi ve grup çalışmasını uygun zamanlara göre ayarlamak kolay değildir. Bu durum öğrenme sürecinde istenmeyen ertelenmelere neden olabilmekte, öğrenim sürecinin gözlemini olanaksız kılabilen, öğretmenin öğrenci ilişkisini engelleyebilmekte ve toplu etkinliğe engel olabilmektedir. Bunlar, mesafeden çok açıklığın sonuçlarıdır. Uzaktan eğitim öğrencisi ile bağlantılı olarak bu tür olası aksaklıkları belirlerken; öğrencilerin gereksinimleri, mesafe biçiminin gücü, karşılanamayacak gereksinimleri ve gereksinimlerin karşılanan bölümleri arasındaki boşluklarla mücadele etmenin olanaklı yolları göz önünde tutulur ve dengelenirse, uzaktan eğitim, açıklığı nedeniyle statükoyu ortadan kaldırmanın da bir yolu olabilir. (Süer vd., 2005: 107-108).

Uzaktan eğitime neden ihtiyaç duyulduğu kısaca şu şekilde ifade edilebilir (Şen vd., 2010: 2):

- Daha geniş kitlelere eğitim hizmeti götürmek.
- Eğitimde fırsat ve imkân eşitliği sağlamak.
- Farklı mekânlardaki uzmanlardan yararlanmak.
- İlgileri, yetenekleri, yaşları, işleri ve coğrafi koşullar nedeniyle okula gelemeyen öğrencilerin eğitim ihtiyaçlarını karşılamak.
- Her bireye bir ölçüde dilediği hız ve yöntemle öğrenme imkânı sağlayarak geleneksel eğitimin sınırlılıklarını gidermek.

Uzaktan eğitim yaklaşımının bütün dünyada ilgi görerek yaygınlaşması ve gelişmesi çeşitli nedenlere dayanmaktadır. Bu nedenlerden bazıları şu noktalarda toplanabilir (Özer, 1990: 570):

- Uzaktan eğitim, çeşitli sınırlılıklara sahip çocuk ve yetişkinlerin oluşturduğu büyük kitlelere ekonomik bir biçimde ve etkili olarak eğitim götürme olanağı sağlar.
- Uzaktan eğitim, bireylere, yaşamlarının her döneminde, gereksinim duydukları değişik nitelikte eğitim görme olanakları sunar ve eğitimin demokratikleşmesine katkılarda bulunur.
- Uzaktan eğitim, bireylere iş yaşamı ile öğrenimi birlikte yürütme olanağı sağlar.

- Uzaktan eğitim, geleneksel öğretim yöntemlerinin sınırlılıklarını belirli ölçüde aşarak, her bireye kendisi için uygun olan hız ve yöntemle, bulunduğu yerde öğrenme olanağı sunar.
- Uzaktan eğitim için hazırlanan nitelikli öğretim gereçleri, geleneksel eğitimde kullanılan öğretim gereçlerinin de yenileşmesine ve niteliğinin artmasına neden olur.

Uzaktan eğitim türleri Şekil 1’de gösterilmektedir (Lawhead vd., 1997: 28-29). Şekil, öğretmen ve öğrencinin farklı zaman ve yer alternatiflerine göre ortaya çıkabilecek durumları göstermektedir.

		ÖĞRETMEN / ÖĞRENCİ		
		Aynı yerde	Kısmen uzak bir yerde	Uzak bir yerde
ZAMAN	Farklı zamanda			A
	Kısmen farklı zamanda	D	E	B
	Aynı zamanda			C

**Şekil 1. Uzaktan Eğitim Türleri**

**Kaynak:** Lawhead vd., 1997: 28-29

A harfiyle işaretli kutu, öğrenci ve öğretmenlerin hiç karşılaşmadıkları durumu ifade etmektedir. Öğretmen ve öğrenci zaman bakımından farklı zamanda ve yer bakımından da birbirlerinden uzaktadır. Bu alternatifte, kurs malzemesinin dağıtımı internet web sayfası üzerinden ve iletişim de e-posta aracılığıyla yapılabilmektedir. B harfiyle işaretli kutu, öğretmen ve öğrencinin birbirlerinden uzakta ama zaman bakımından kısmen aynı zamanda kısmen farklı zaman diliminde oldukları durumu göstermektedir. Öğretmen ve öğrenci birbirlerinden uzakta ama kısmen aynı zaman dilimi içerisinde olabilecekleri için birbirleriyle etkileşimde web araçlarından yararlanılabilir. Belirli bir problem hakkında iletişim kurmak veya kurs materyali ile ilgili bazı soruları açıklığa kavuşturmak için internet üzerindeki anlık sohbet araçları (IRC, MSN... vs.) kullanılabilir. C kutucuğu, öğretmen ve öğrencinin farklı yerlerde ama aynı zamanda görüştükleri seçeneği ifade etmektedir. Bu durumda, naklen ders anlatımı yapılabilecek video konferans sistemi kullanılabilir. Bu sistemle, öğrenci öğretmene gerçek zamanlı olarak soru sorabilir ve cevap alabilir. D kutucuğu, öğrencilerin bir kampus ortamına alındıkları ve yüz yüze sınıf ortamındaki dersin soru ve cevaplar için elektronik konferans sistemiyle birleştirildiği kurs yöntemini göstermektedir. E kutucuğu ise eğitimin bir kısmının yüz yüze gerçekleştirildiği, bir kısmının ise tamamen uzaktan verildiği durumdur. Öğrenci ve öğretmen genellikle kursun başlangıcında veya sonunda ya da sınav aşamalarında karşı karşıya gelirken, ara aşamalar "A" durumundaki gibi yürütülmektedir.

Uzaktan eğitim girişimlerine, başka bir deyişle uzaktan eğitim kurumlarının kuruluşuna temel olan siyasal ve toplumsal etkenler doğrultusunda oluşan uzaktan eğitim öğrenci topluluklarının özellikleri, uygulamaların yapıldığı ülkeden ülkeye,

kurumdan kuruma, hatta programdan programa değişiklik göstermektedir. Ancak, yine de kimi özellikler birçok uzaktan eğitim öğrenci topluluklarında yaygın olarak görülebilmektedir. Örnekleme gerekirse, değişik ülkelerin yükseköğretim düzeyindeki uzaktan eğitim kurumlarında öğrenim gören öğrenci toplulukları temel alınarak yapılmış çeşitli araştırmalarla belirlenen uzaktan eğitim öğrencilerine özgü belli başlı özellikler şöyle sıralanabilir (Özer, 1990: 576-577; Kaye ve Rumble, 1981: 34-38):

- Uzaktan eğitim öğrencileri, oldukça geniş bir yaş dağılımına sahiptirler: Öğrencilerin çoğunluğu, 20 ila 40 yaşları arasında bulunmaktadır.
- Çoğu uzaktan eğitim öğrencileri, yarı-zamanlı olarak öğrenim görmektedirler: Bir başka deyişle, çok sayıda kişi, uzaktan eğitim sisteminden yararlanarak çalışma yaşamlarının yanı sıra öğrenimlerini de sürdürebilmektedir.
- Uzaktan eğitim programlarında öğrenci kitlesinin büyük kesimini erkekler oluşturmaktadır: Bunun nedeni, büyük bir olasılıkla, birçok uzaktan eğitim programının mesleğe yönelik olması ve birçok toplumda kamu ve özel kesimlerde işlerin çoğunluğunda erkeklerin çalışmasıdır.
- Uzaktan eğitim öğrencileri, yaşadıkları ortamlarda -ev, pansiyon, çiftlik, tutukevi vb.- öğrenim görmektedirler: Ancak derslerine evlerinde çalışan öğrenciler çoğunluğu oluşturmaktadır.
- Uzaktan eğitim öğrencileri, genellikle yüksek düzeyde güdülenmiş kişilerdir: Uzaktan eğitim programlarına kendi istek ve seçimleriyle katılmaları, çalışma yaşamı ile öğrenimi birlikte sürdürebilmeleri, programları başarıyla tamamlamaları durumunda daha iyi iş koşullarına sahip olacaklarını bilmeleri, öğrencilerin daha çok güdülenmelerine ve uzaktan eğitimde başarılı olmalarına neden olmaktadır.
- Uzaktan eğitim öğrencileri, çoğunlukla toplumun zengin ve seçkin olmayan kesiminden gelmektedir.
- Uzaktan eğitim öğrencileri, yerleşim yerleri bakımından iki ayrı biçimde dağılım göstermektedirler: Hedef kitlenin dağınık olduğu hizmet içi eğitim programlarındaki öğrenciler, genellikle çok geniş bir alana yayılmaktadırlar. Buna karşılık kendilerinin seçerek katıldıkları öteki programlardaki öğrencilerin çoğunluğu kentlerde yaşamaktadır.
- Uzaktan eğitim öğrencileri, oldukça farklı eğitimsel geçmişe sahiptirler: Bu farklılık, bir kurumda aynı programdaki öğrenciler arasında olabildiği gibi değişik programlardaki öğrenciler arasında da olabilmektedir.

Uzaktan öğretim sistemleri, eğitimin geniş kitlelere ulaştırılmasında sorun çözme üstünlükleri yanında kaliteye, geleneksel sınıf içi uygulamalardan çok daha duyarlı sistemlerdir. Bu anlamda uzaktan öğretim kurumlarını salt nicelik olarak ürettikleri hizmetler yönüyle değil, bunların niteliği açısından da ele alıp önemle sorgulamak gerekmektedir. Değişen dünya düzeni içinde eğitimle ilgili anlayış da farklılaşmaktadır. Diğer bir deyişle, öğrencilerin birer müşteri olarak eğitim sistemlerinden beklentileri oluşmaya veya var olan beklentiler farklı biçimlerde

ortaya çıkmaya başlamıştır. Bu nedenle uzaktan öğretim yollarını kullanarak öğrencilere ulaşan kişi ya da kurumların da kalite ile ilgili yönetim anlayışlarına yönelmeye başlamaları kaçınılmaz olmuştur (Eroğlu, 2002: 5-6). Diğer hizmet sektörlerinde olduğu gibi eğitim hizmetinde de kalite ile ilgili yapılan çalışmalarda SERVQUAL, SERVPERF... vb. analizler kullanılmaktadır. Bu tür analizler, hizmet alan kişilerin hizmet almadan önce oluşan beklentileriyle hizmet alırken veya aldıktan sonra ortaya çıkan algılamalarını karşılaştırmayı konu edinmektedir. Bu araştırmada da uzaktan eğitimle ilgili olarak hizmet veren bir kurumun öğrencileri diğer bir ifadeyle müşterileri tarafından değerlendirilmesine yer verilmektedir.

### **3. KARABÜK ÜNİVERSİTESİ UZAKTAN EĞİTİM MERKEZİ (KBUZEM)'NDE BİR UYGULAMA**

#### **3.1. Araştırmanın Konusu**

Araştırma, bir eğitim hizmeti türü olarak uzaktan eğitim programının, bu eğitim hizmetinden yararlanan öğrenciler tarafından değerlendirilmesini konu edinmektedir. Bu kapsamda Karabük Üniversitesi Uzaktan Eğitim Merkezi (KBUZEM) tarafından yürütülen uzaktan eğitim hizmetinin kalitesi, bu merkez tarafından yürütülen programlara kayıtlı öğrenciler tarafından değerlendirilmektedir. Karabük Üniversitesi bünyesinde kurulan Uzaktan Eğitim Merkezi (KBUZEM) tarafından 5 ön lisans, 9 lisans, 2 yüksek lisans ve 1 sertifika programı uzaktan eğitim yoluyla yürütülmektedir. Karabük Üniversitesi'nde yürütülen uzaktan eğitim programlarında dersler, uzaktan eğitim sisteminde sağlanacak zengin içeriğin sunulduğu asenkron derslerin yanında alanında tecrübeli öğretim elemanlarının vereceği senkron dersler yardımıyla pekiştirilmektedir. Senkron ders ortamında öğrenci-öğretim elemanı eş zamanlı olarak sistemde bulunmakta, dersin anlaşılması açısından teknolojik imkânlardan üst düzeyde faydalanılmaktadır. Ayrıca derslerin %30 oranındaki kısmının yarıyıl sonunda yüz-yüze eğitimle verilmesinin yanı sıra ara sınavlar ve yarıyıl sonu final ve bütünleme sınavları da üniversite kampüsünde sınıf ortamında yapılmaktadır. Bu yönüyle Karabük Üniversitesi'ndeki uzaktan eğitim programları, önceki bölümde anlatılan uzaktan eğitim türlerinden E harfiyle işaret edilen uzaktan eğitim türüne girmektedir.

#### **3.2. Araştırmanın Önemi ve Amacı**

Modern hayatın bir gereksinimi olarak hizmet sektörünün farklı taleplere karşı hızla gelişme gösterdiği göz önüne alındığında, özellikle iş hayatının yoğun çalışma temposunun yanı sıra eğitim hizmeti almak isteyen öğrenci adaylarına yönelik olarak üniversiteler alternatif eğitim hizmetleri geliştirmektedir. Üniversiteler; teknolojik gelişmelerden de yararlanarak, öğrencinin eğitim-öğretim verilen yere az bir zaman diliminde geldiği bazen de hiç gelmediği ancak eğitim-öğretiminin interaktif medya araçları üzerinden sürdürdüğü, alternatif bir eğitim metodu olan uzaktan eğitim uygulamasını yürütmeye başlamışlardır. Klasik anlayıştaki örgün eğitimden uzaktan eğitim yöntemine geçiş, eğitim sektöründeki hizmet anlayışının değişimi açısından da önem arz etmektedir. Bu açıdan çalışma; uzaktan eğitimin,



hizmet alan öğrenciler tarafından değerlendirilmesini konu edinmesi bakımından önem taşımaktadır. Araştırma; uzaktan eğitim hizmetinin, öğrencilerde ne tür beklentiler oluşturduğunu ve bir uzaktan eğitim programına kayıtlı olan öğrencilerin algılamalarını tespit etmeyi ve bu şekilde belirlenen beklentilerle algılamaları karşılaştırmayı amaçlamaktadır.

### 3.3. Araştırmanın Yöntemi

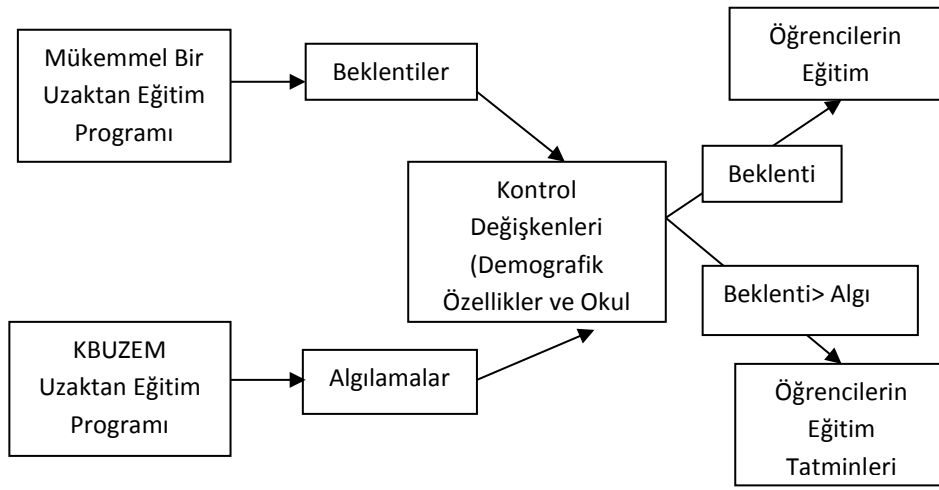
Bu çalışma uygulamalı bir araştırmadır. Tasarımı ise tanımlayıcı (betimsel) araştırma olarak ifade edilebilir. Araştırmanın problemi, KBUZEM tarafından yürütülen programlara kayıtlı öğrencilerin uzaktan eğitimle ilgili beklentileri ve aldıkları uzaktan eğitim hizmetiyle ilgili algılamalarını ortaya çıkarmaktır. Araştırmada veriler, anket yöntemiyle elde edilmektedir. Anket soruları hazırlanırken SERVQUAL ölçeğinden yararlanılmıştır. Parasuraman ve diğerlerinin yapmış oldukları çalışmalara göre hizmet kalitesi, beklentiler ve algılamaların bir fonksiyonudur (Parasuraman vd., 1988: 12-40; Parasuraman vd., 1991: 420-450; Parasuraman vd., 1993: 140-147). Diğer bir ifadeyle SERVQUAL ölçüm modeli, beklenen kalite ile algılanan kalite arasında oluşan farklılığa dayanmaktadır (hizmet kalitesi = algılamalar - beklentiler). Bu nedenle veriler, birbirini izleyen iki ayrı anketle toplanmakta, ilkinde beklentiler ikincisinde algılamalar (performans) ölçülmektedir (Bülbul ve Demirer, 2008, 182; Altan vd., 2003, 9).

Araştırma kapsamında Karabük Üniversitesi Uzaktan Eğitim Merkezi (KBUZEM)'e kayıtlı tüm öğrenciler anakütleyi oluşturmaktadır. Bu anakütle içerisinde 140 öğrenciye anket uygulaması yapılmıştır. Anketler, Karabük Üniversitesi uzaktan eğitim programlarının yarıyıl sonunda verilen yüz yüze eğitim döneminde öğrencilere yüz yüze görüşme yöntemiyle uygulanmıştır. Anket yoluyla elde edilen verilere uygulanacak ilk analiz, yüzdeleri çıkarılmış analizdir. Yüzde analiziyle ankete katılan öğrencilerle ilgili bilgiler verilmektedir. Daha sonra öğrencilerin mükemmel bir uzaktan eğitim programından beklentileri ve kayıt oldukları KBUZEM programından algılamalarının ortalama ve standart sapma değerleri hesaplanarak çıkarsamalar yapılmaktadır. Bir sonraki aşamada tek faktörlü çoklu varyans analizi (MANOVA) kullanılmaktadır. Çok değişkenli varyans analizi (MANOVA), iki ya da daha fazla metrik bağımlı değişken varken kullanılmaktadır. Amaç, grup ortalamaları arasında fark olup olmadığını ölçmektir (Nakip, 2006: 387). MANOVA ile öğrencilerin beklentileriyle algılamaları genel olarak karşılaştırılmaktadır. Son aşamada ise öğrencilerin demografik özellikleri ve okul ile ilgili bilgileri dikkate alınarak beklenti-algılama karşılaştırması yapılırken yine MANOVA kullanılmaktadır. Her aşamada değişkenlerin ortalamaları alınmaktadır. Analiz ve değerlendirmelerin temelinde değişkenlerin birbirleriyle karşılaştırılmaları ve aralarında farklılık olup olmadığının ölçümü vardır.

### 3.4. Araştırmanın Modeli

Araştırmanın modeli Şekil 2'de gösterilmektedir. Modelde görüldüğü gibi, Karabük Üniversitesi'ne kayıtlı uzaktan eğitim öğrencilerinin teorik olarak bir uzaktan eğitim

programından beklentileriyle aldıkları uzaktan eğitim programından algılamaları karşılaştırılmaktadır. Karşılaştırma yapılırken öğrencilerin demografik özellikleri ve okul ile ilgili bilgileri dikkate alınmaktadır. Sonuçta algıların beklentilerden büyük çıkması öğrencilerin uzaktan eğitim konusunda tatminlerinin yüksek olduğunu, beklentilerin algılardan büyük çıkması ise öğrencilerin uzaktan eğitim programından elde ettikleri tatmin düzeyinin düşük olduğunu göstermektedir. Ayrıca analiz sonucunda ifade bazında öğrencilerin tatmin seviyeleri de ortaya konmuştur.



Şekil 2. Araştırmanın Modeli

### 3.5. Araştırmadan Elde Edilen Verilerin Analizi ve Değerlendirilmesi

#### 3.5.1. Ankete Katılan Öğrencilerin Demografik Özellikleri ve Okul Bilgileri

Ankete katılan öğrencilerin demografik bilgileri Tablo 1’de sunulmaktadır. Öğrencilerin çoğunluğunun genç (30 yaşın altında), erkek ve bekârlardan oluştuğu söylenebilir.

Tablo 1. Öğrencilerin Demografik Özellikleri

Cinsiyet	Frekans	(%)	Medeni Hal	Frekans	(%)
Erkek	97	69,30	Bekâr	126	90,00
Bayan	43	30,70	Evli	14	10,00
<b>Toplam</b>	<b>140</b>	<b>100</b>	<b>Toplam</b>	<b>140</b>	<b>100</b>
Yaş	Frekans	(%)	Gelir (TL)	Frekans	(%)
18-22 arası	77	55,00	750 ve altı	43	30,70
23-29 arası	40	28,60	751-1.500 arası	34	24,30
30 ve üstü	23	16,40	1.501 ve üstü	23	16,40
<b>Toplam</b>	<b>140</b>	<b>100</b>	Boş	40	28,60
<b>Toplam</b>	<b>140</b>	<b>100</b>	<b>Toplam</b>	<b>140</b>	<b>100</b>
Öğrenim Düzeyi	Frekans	(%)			
Lise Mezunu	92	65,70			
Yüksekokul Mezunu	16	11,40			
Üniversite Mezunu	23	16,40			
Açıköğretim Mezunu	3	2,10			
Diğer	6	4,30			
<b>Toplam</b>	<b>140</b>	<b>100</b>			

Araştırmaya katılan öğrencilerin okudukları bölümler ve sınıflar Tablo 2’de verilmektedir. Araştırmaya katılan 140 öğrenciden 118’i lisans sınıflarında, 17 öğrenci ön lisans sınıflarında ve 5 öğrenci de yüksek lisans sınıflarında öğrenim görmektedir. Karabük Üniversitesi’nde uzaktan eğitim programı henüz yeni olduğundan lisans sınıflarındaki öğrenciler 1. ve 2. sınıflarda öğrenim görmektedir. Bölüm dağılımına bakıldığında ise araştırmaya katılan öğrencilerin çoğunluğu (57 kişi) Bilgisayar Mühendisliği bölümünde okumaktadır. Daha sonra 36 öğrenciyle Endüstri Mühendisliği gelmektedir.

Tablo 2. Öğrencilerin Okul Bilgileri

BÖLÜM	SINIF						Toplam
	Ön Lisans 1.Sınıf	Ön Lisans 2.Sınıf	Lisans 1. Sınıf	Lisans 2. Sınıf	Y. Lisans 1. Dönem	Y. Lisans 3. Dönem	
Bilgisayar Mühendisliği			31	21	4	1	57
Endüstri Mühendisliği			36				36
Elektronik Teknolojisi	8	1					9
İngiliz Dili Ve Edebiyatı			23				23
İşletme Yönetimi	1	1					2
Bilgisayar Programcılığı	6						6
Tarih			7				7
<b>Toplam</b>	<b>15</b>	<b>2</b>	<b>97</b>	<b>21</b>	<b>4</b>	<b>1</b>	<b>140</b>

Araştırmaya katılan öğrencilerin yaşadıkları şehirler Tablo 3’de verilmektedir. Tabloya bakıldığında Türkiye’nin farklı bölgelerinden öğrencilerin Karabük Üniversitesi’nde uzaktan eğitimi seçtiği görülmektedir. İstanbul ve Ankara’dan gelen öğrenci sayılarının yüksek olmasının yanı sıra Karabük şehrinden de katılımın yüksek olduğu söylenebilir. Karabük’ten öğrenci sayısının fazla olmasının nedeni, Karabük Üniversitesi tarafından yürütülen uzaktan eğitim programlarında sınavların ve derslerin %30’luk kısmının üniversite kampüs alanındaki sınıflarda yüz yüze yapılmasından kaynaklanabilir.

**Tablo 3. Öğrencilerin Yaşadıkları Şehirler**

Şehir	Frekans	(%)	Şehir	Frekans	(%)
Adana	2	1,40	Karabük	20	14,30
Adıyaman	1	0,70	Kırşehir	1	0,70
Afyon	1	0,70	Kilis	1	0,70
Ankara	20	14,30	Kocaeli	4	2,90
Antalya	6	4,30	Konya	1	0,70
Balıkesir	1	0,70	Kütahya	1	0,70
Bolu	1	0,70	Malatya	3	2,10
Bursa	2	1,40	Manisa	1	0,70
Çankırı	2	1,40	Mersin	2	1,40
Düzce	1	0,70	Ordu	2	1,40
Elazığ	1	0,70	Osmaniye	1	0,70
Erzincan	1	0,70	Rize	1	0,70
Erzurum	1	0,70	Sakarya	1	0,70
Eskişehir	5	3,60	Samsun	1	0,70
Gaziantep	1	0,70	Trabzon	1	0,70
Hakkari	1	0,70	Tunceli	1	0,70
Hatay	1	0,70	Uşak	1	0,70
İstanbul	39	27,90	Yalova	1	0,70
İzmir	6	4,30	Zonguldak	2	1,40
K.Maraş	1	0,70	<b>Toplam</b>	<b>140</b>	<b>100</b>

Araştırmaya katılan öğrencilerden, bir üniversitenin uzaktan eğitim programının öğrencilerine yönelik hizmetlerine ilişkin 5 özellikten her birinin hizmet kalitesi açısından değerlendirmeleri istenmiştir. Öğrenciler bu değerlendirmeyi yaparken toplam 100 puanı 5 özellik arasında önem derecesine göre paylaşmaktadır. Bu soruya doğru şekilde cevap veren öğrenci sayısı 115 kişidir. Sonuçlar aşağıdaki tabloda verilmektedir.

**Tablo 4. Öğrencilerin Uzaktan Eğitim Programı Olan Bir Üniversiteyi Hizmet Kalitesi Açısından Değerlendirmeleri**

Uzaktan eğitim programı olan...	Toplam Puan	Ortalama Puan
üniversitenin donanımı, personeli ve iletişim malzemeleri	2377	20,67
üniversitenin söz verdiği hizmeti doğru ve güvenilir olarak yerine getirmesi	2550	<b>22,17</b>
üniversitenin uzaktan eğitim öğrencilerine yardımcı olma ve süratli hizmet verme isteği	2319	20,17
üniversite çalışanlarının bilgi ve nezaketleri ile güven telkin etme kabiliyetleri	2330	20,26
üniversitenin uzaktan eğitim öğrencilerine gösterdiği kişisel ilgi	1924	<b>16,73</b>

Öğrenciler uzaktan eğitim programı olan bir üniversitenin hizmet kalitesi açısından en çok “söz verdiği hizmeti doğru ve güvenilir olarak yerine getirmesi” özelliğini önemli bulmaktadır. En az önem verilen özellik ise “uzaktan eğitim öğrencilerine gösterdiği kişisel ilgi”dir.

### 3.5.2. Öğrencilerin Mükemmel Bir Uzaktan Eğitim Programından Beklentileriyle KBUZEM Uzaktan Eğitim Programındaki Algılamalarının Karşılaştırılması

Öğrencilerin beklenti ve algılama ifadelerine verdikleri cevaplar karşılaştırılarak aralarında fark olup olmadığını belirlemek amacıyla çok değişkenli varyans analizi MANOVA uygulanmıştır. Bu karşılaştırma yapılırken öğrencilerin tamamı dikkate alınmış, herhangi bir grupta yapılmamıştır. MANOVA analizi ve Hotelling's T testi sonucu Tablo 5’de gösterilmektedir.

**Tablo 5. Öğrencilerin Beklentileriyle Algılamalarının Genel Olarak Karşılaştırılması: MANOVA Analizi Sonuçları**

	İfadeler	Ortalamalar <sup>1</sup>		F Değeri	Anlamlılık Düzeyi
		Beklenti	Algılama		
1	Sunulan ders içeriklerinin tamamen doyurucu olması	3,15	2,44	20,939	0,000
2	Sunulan ders içeriklerindeki görsel materyallerin tamamen konunun kavranmasını sağlaması	3,24	2,61	17,023	0,000
3	Sunulan senkron ders saatlerinin katılım için tamamen uygun olması	3,51	3,13	6,109	0,014
4	İnternet iletişim hızının yeterli derecede olması	3,40	2,79	14,930	0,000
5	<b>Ara sınavların internet üzerinden yapılması</b>	3,20	3,13	0,125	<b>0,724</b>
6	Uzaktan eğitim programının sınıf ortamında yüz yüze eğitim kadar etkili olması	3,20	2,71	7,928	0,005
7	Sunulan materyallerin bütün öğrencilerin anlaması için uygun olması	3,45	2,77	19,414	0,000
8	Ders materyallerinde sunulan örnek çözümlerin sınavlardaki başarıyı artırması	3,90	3,26	18,522	0,000
9	Asenkron derslerin ders kavramadaki başarıyı	4,09	3,65	9,217	0,003

	artırması				
10	Yeni teknolojilerin kullanılmasının öğrenimi kolaylaştırması	4,39	4,02	12,370	0,001
11	<b>Ders dışında kalan konularda da bilgi sunulması ve yardım edilmesi</b>	4,13	3,99	1,242	<b>0,266</b>
12	Çalışan öğrencilere kariyerlerini geliştirme imkânı sunulması	4,07	3,36	22,289	0,000
13	Kitlelere ulaşma sıkıntısının olmaması	3,93	3,15	27,975	0,000
14	<b>Derslerin bir kısmının sınıf ortamında yüz yüze eğitimle verilmesi</b>	3,63	3,54	0,230	<b>0,632</b>
15	Fiziksel ortam açığını ortadan kaldırması	3,68	3,23	8,610	0,004
16	Öğrencinin üniversitenin eğitim dışında kalan sosyal faaliyetlerinden de faydalanması	3,80	3,11	21,448	0,000
17	Öğrencinin hiçbir şekilde kaynak sıkıntısı çekmemesi	3,30	2,50	23,706	0,000
18	Öğrenciler arasında bilgi paylaşımının kolaylıkla sağlanması	3,54	2,87	18,322	0,000
19	Öğrencilerin sorunlarına kısa sürede çözüm üretilmesi	3,34	2,53	24,254	0,000
20	Hiçbir sağlık güvencesi olmayan öğrencilere sağlık hizmetleri sunulması	3,86	3,05	28,472	0,000
	<b>GENEL ORTALAMALAR</b>	<b>3,64</b>	<b>3,09</b>		
	<b>Hotelling's T Testi F Değeri = 2,954 Serbestlik Derecesi = 20 Anlamlılık Düzeyi = 0,000</b>				

<sup>1</sup> Açıklama: 1- Kesinlikle Katılmıyorum, 2- Katılmıyorum, 3- Fikrim Yok, 4- Katılıyorum, 5- Kesinlikle Katılıyorum

Tablo 5'deki bilgilere göre Hotelling's T testi sonucu anlamlı çıkmıştır (**Hotelling's T Testi Anlamlılık Düzeyi = 0,000<0,05**). Buna göre öğrencilerin beklenti ve algılamalarının bir bütün olarak birbirinden farklı olduğu söylenebilir. Ayrıca beklenti cevaplarının ortalaması 3,64 ve algılama cevaplarının ortalaması ise 3,09 çıkmıştır. Beklentilerin ortalamasının algılamaların ortalamasından yüksek çıkması öğrencilerin beklentilerinin karşılanmadığı ve kayıtlı oldukları uzaktan eğitim programından tatmin olmadıkları sonucunu ortaya koymaktadır. Tablodaki diğer bilgilere bakıldığında 3 ifadenin dışındaki ifadelerde beklentilerle algılamalar arasında anlamlı fark çıkmıştır. Beklenti ortalamalarının algılama ortalamalarından yüksek olduğu göz önüne alındığında, öğrencilerin bu 17 ifade bazında bağlı oldukları uzaktan eğitim programından memnun olmadıkları söylenebilir. Öğrencilerin beklentileriyle algılamalarının birbirine yakın çıktığı ve bundan dolayı tatmin düzeylerinin diğer ifadelerle göre yüksek olduğu 3 ifade şu şekildedir:

- Ara sınavların internet üzerinden yapılması,
- Ders dışında kalan konularda da bilgi sunulması ve yardım edilmesi,
- Derslerin bir kısmının sınıf ortamında yüz yüze eğitimle verilmesi.

### 3.5.3. Öğrencilerin Demografik Özellikleri ve Okul Bilgileri Dikkate Alınarak Beklenti-Algılama Karşılaştırması

Öğrencilerin demografik özellikleri ve okul bilgileri dikkate alınarak beklenti-algılama karşılaştırması yapılırken, tek faktörlü çoklu varyans analizi (MANOVA) kullanılmaktadır. Beklenti ve algılamalar karşılaştırılırken, öğrenciler demografik özellikler ve okul bilgileri açısından alt gruplara ayrılmaktadır. Tek faktörlü çoklu

varyans analizi (MANOVA), çok değişkenli analizler kategorisinde yer almaktadır. Bu kategorideki analizler için dikkat edilmesi gereken önemli bir nokta, analize alınacak örneğin hacmidir. Değişken sayısı ne kadar az olursa olsun, örnek hacmi 50 gözleminden az olmamalıdır (Nakip, 2006, 176). Bu nedenle demografik özellikler ve işle ilgili bilgiler dikkate alınarak yapılan gruplamada gözlem sayısı 50'nin altında olanlar analize alınmayacaktır. Analiz sonucunda beklenti ve algılama ifadeleri arasında fark yoksa o ifade için tatminin yüksek, fark varsa da tatminin düşük olduğu sonucu çıkarılmaktadır. Öğrencilerin demografik özellikleri ve okul bilgileri incelendiğinde analize uygun alt gruplar şu şekilde sıralanabilir:

- Erkek öğrenciler (97 kişi),
- Bekar öğrenciler (126 kişi),
- 18-22 yaş arası öğrenciler (77 kişi),
- Bilgisayar Mühendisliği'nde eğitim gören tüm öğrenciler (57 kişi),
- Tüm bölümlerin lisans 1. sınıfında okuyan öğrencileri (97 kişi).

### 3.5.3.1. Erkek Öğrenciler

Erkek öğrencilerin verdikleri cevaplar doğrultusunda yapılan beklenti-algılama karşılaştırması sonuçları Tablo 6'da sunulmaktadır. Tabloya göre beklenti-algılama karşılaştırmasının anlamlı olduğu (Hotelling's T Testi Anlamlılık Düzeyi = 0,000<0,05) söylenebilir. Bütün ifadelerin ortalama değerlerinde beklentilerin (3,69) algılamalardan (3,12) yüksek olduğu görülmektedir. Erkek öğrencilerin aldıkları uzaktan eğitim hizmetinden çoğunlukla memnun olmadıkları görülmekle beraber, genel karşılaştırmada tatmin düzeyi yüksek çıkan 3 ifadenin erkek öğrencilerde de aynı şekilde yüksek çıktığı fark edilmektedir. Erkek öğrencilerin, bütün öğrencilerle aynı tatmin ya da tatminsizlik durumunda oldukları belirtilebilir.

**Tablo 6. Erkek Öğrencilerin Beklentileriyle Algılamalarının Karşılaştırılması: MANOVA Analizi Sonuçları**

	İfadeler	Ortalamalar <sup>1</sup>		F Değeri	Anlamlılık Düzeyi
		Beklenti	Algılama		
1	Sunulan ders içeriklerinin tamamen doyurucu olması	3,17	2,41	16,820	0,000
2	Sunulan ders içeriklerindeki görsel materyallerin tamamen konunun kavranmasını sağlaması	3,27	2,49	18,936	0,000
3	Sunulan senkron ders saatlerinin katılım için tamamen uygun olması	3,46	3,13	3,313	0,070
4	İnternet iletişim hızının yeterli derecede olması	3,45	2,89	8,791	0,003
5	<b>Ara sınavların internet üzerinden yapılması</b>	3,35	3,32	0,020	<b>0,887</b>
6	Uzaktan eğitim programının sınıf ortamında yüz yüze eğitim kadar etkili olması	3,25	2,76	5,360	0,022
7	Sunulan materyallerin bütün öğrencilerin anlaması için uygun olması	3,48	2,77	16,630	0,000
8	Ders materyallerinde sunulan örnek çözümlerin sınavlardaki başarıyı artırması	4,01	3,27	19,153	0,000
9	Asenkron derslerin ders kavramadaki	4,22	3,75	9,566	0,002

	başarıyı artırması				
10	Yeni teknolojilerin kullanılmasının öğrenimi kolaylaştırması	4,45	4,05	10,468	0,001
11	<b>Ders dışında kalan konularda da bilgi sunulması ve yardım edilmesi</b>	4,06	4,03	0,028	<b>0,868</b>
12	Çalışan öğrencilere kariyerlerini geliştirme imkânı sunulması	4,11	3,33	20,764	0,000
13	Kitlelere ulaşma sıkıntısının olmaması	3,89	3,14	18,039	0,000
14	<b>Derslerin bir kısmının sınıf ortamında yüz yüze eğitimle verilmesi</b>	3,61	3,53	0,113	<b>0,737</b>
15	Fiziksel ortam açığını ortadan kaldırması	3,75	3,23	9,103	0,003
16	Öğrencinin üniversitenin eğitim dışında kalan sosyal faaliyetlerinden de faydalanması	3,81	3,04	18,141	0,000
17	Öğrencinin hiçbir şekilde kaynak sıkıntısı çekmemesi	3,42	2,55	20,274	0,000
18	Öğrenciler arasında bilgi paylaşımının kolaylıkla sağlanması	3,67	2,96	17,135	0,000
19	Öğrencilerin sorunlarına kısa sürede çözüm üretilmesi	3,37	2,62	15,842	0,000
20	Hiçbir sağlık güvencesi olmayan öğrencilere sağlık hizmetleri sunulması	3,94	3,09	25,405	0,000
	<b>GENEL ORTALAMALAR</b>	<b>3,69</b>	<b>3,12</b>		
<b>Hotelling's T Testi F Değeri = 2,989 Serbestlik Derecesi = 20 Anlamlılık Düzeyi = 0,000</b>					

<sup>1</sup> Açıklama: 1-Kesinlikle Katılmıyorum, 2-Katılmıyorum, 3-Fikrim Yok, 4- Katılıyorum, 5- Kesinlikle Katılıyorum

### 3.5.3.2. Bekâr Öğrenciler

Tablo 7, bekâr öğrencilerin beklenti-algılama cevaplarının analiz değerlerini göstermektedir. Tabloya göre beklenti-algılama karşılaştırmasının anlamlı olduğu (Hotelling's T Testi Anlamlılık Düzeyi = 0,000<0,05) söylenebilir. Bütün ifadelerin ortalama değerlerinde beklentilerin (3,63) algılamalardan (3,08) yüksek olduğu görülmektedir. Bekâr öğrenciler tıpkı erkek öğrenciler gibi aldıkları uzaktan eğitim hizmetinden tatmin olmamaktadırlar. Tablodaki anlamlılık düzeyleri incelendiğinde beklenti-algılama farkının anlamlı olmadığı 3 ifade, erkek öğrenciler ve öğrencilerin tamamında olduğu gibi aynı çıkmaktadır.

**Tablo 7. Bekâr Öğrencilerin Beklentileriyle Algılamalarının Karşılaştırılması: MANOVA Analizi Sonuçları**

	İfadeler	Ortalamalar <sup>1</sup>		F Değeri	Anlamlılık Düzeyi
		Beklenti	Algılama		
1	Sunulan ders içeriklerinin tamamen doyurucu olması	3,11	2,44	16,771	0,000
2	Sunulan ders içeriklerindeki görsel materyallerin tamamen konunun kavranmasını sağlaması	3,25	2,61	15,358	0,000
3	Sunulan senkron ders saatlerinin katılım için tamamen uygun olması	3,50	3,10	5,722	0,018
4	İnternet iletişim hızının yeterli derecede olması	3,41	2,74	15,709	0,000
5	<b>Ara sınavların internet üzerinden yapılması</b>	3,16	3,07	0,197	<b>0,658</b>



6	Uzaktan eğitim programının sınıf ortamında yüz yüze eğitim kadar etkili olması	3,16	2,69	6,107	0,014
7	Sunulan materyallerin bütün öğrencilerin anlaması için uygun olması	3,43	2,77	16,494	0,000
8	Ders materyallerinde sunulan örnek çözümlerin sınavlardaki başarıyı artırması	3,89	3,26	16,419	0,000
9	Asenkron derslerin ders kavramadaki başarıyı artırması	4,14	3,69	8,885	0,003
10	Yeni teknolojilerin kullanılmasının öğrenimi kolaylaştırması	4,37	4,02	9,309	0,003
11	<b>Ders dışında kalan konularda da bilgi sunulması ve yardım edilmesi</b>	4,12	3,97	1,064	<b>0,303</b>
12	Çalışan öğrencilere kariyerlerini geliştirme imkânı sunulması	4,02	3,30	19,096	0,000
13	Kitlelere ulaşma sıkıntısının olmaması	3,90	3,11	25,013	0,000
14	<b>Derslerin bir kısmının sınıf ortamında yüz yüze eğitimle verilmesi</b>	3,71	3,65	0,098	<b>0,755</b>
15	Fiziksel ortam açığını ortadan kaldırması	3,61	3,17	7,222	0,008
16	Öğrencinin üniversitenin eğitim dışında kalan sosyal faaliyetlerinden de faydalanması	3,78	3,04	21,519	0,000
17	Öğrencinin hiçbir şekilde kaynak sıkıntısı çekmemesi	3,33	2,50	22,563	0,000
18	Öğrenciler arasında bilgi paylaşımının kolaylıkla sağlanması	3,52	2,85	16,816	0,000
19	Öğrencilerin sorunlarına kısa sürede çözüm üretilmesi	3,31	2,52	20,844	0,000
20	Hiçbir sağlık güvencesi olmayan öğrencilere sağlık hizmetleri sunulması	3,80	3,03	23,375	0,000
<b>GENEL ORTALAMALAR</b>		<b>3,63</b>	<b>3,08</b>		
<b>Hotelling's T Testi F Değeri = 2,556 Serbestlik Derecesi = 20 Anlamlılık Düzeyi = 0,000</b>					

<sup>1</sup> Açıklama: 1-Kesinlikle Katılmıyorum, 2-Katılmıyorum, 3-Fikrim Yok, 4- Katılıyorum, 5- Kesinlikle Katılıyorum

### 3.5.3.3. 18-22 Yaş Arası Öğrenciler

18-22 yaş arası öğrenciler, 77 kişiyle toplam öğrencilerin %55'ini oluşturmaktadır. Tablo 8'de bu yaş grubundaki öğrencilerin beklenti-algılama karşılaştırma sonuçları verilmektedir. Tabloya göre beklenti-algılama karşılaştırmasının anlamlı olduğu (Hotelling's T Testi Anlamlılık Düzeyi = 0,012<0,05) söylenebilir. Bütün ifadelerin ortalama değerlerinde beklentilerin (3,48) algılamalardan (2,92) yüksek olduğu görülmektedir. 18-22 yaş arası öğrencilerin çoğunlukla (16 ifade) aldıkları uzaktan eğitim hizmetinden tatmin düzeylerinin düşük olduğu söylenmekle birlikte, 4 ifade bakımından beklenti-algılama skorlarının birbirine yakın olduğu ve dolayısıyla aralarında anlamlı bir fark çıkmadığı belirtilebilir. Beklentilerle algılamalar arasında farklılık çıkmayan bu ifadeler şu şekilde sıralanabilir:

- Sunulan senkron ders saatlerinin katılım için tamamen uygun olması,
- Ara sınavların internet üzerinden yapılması,
- Uzaktan eğitim programının sınıf ortamında yüz yüze eğitim kadar etkili olması,
- Ders dışında kalan konularda da bilgi sunulması ve yardım edilmesi.

**Tablo 8. 18-22 Yaş Arası Öğrencilerin Beklentileriyle Algılamalarının Karşılaştırılması: MANOVA Analizi Sonuçları**

	İfadeler	Ortalamalar <sup>1</sup>		F Değeri	Anlamlılık Düzeyi
		Beklenti	Algılama		
1	Sunulan ders içeriklerinin tamamen doyurucu olması	2,86	2,23	9,262	0,003
2	Sunulan ders içeriklerindeki görsel materyallerin tamamen konunun kavranmasını sağlaması	3,00	2,43	7,522	0,007
3	<i>Sunulan senkron ders saatlerinin katılım için tamamen uygun olması</i>	3,47	3,12	2,773	<u>0,098</u>
4	İnternet iletişim hızının yeterli derecede olması	3,33	2,61	10,715	0,001
5	<i>Ara sınavların internet üzerinden yapılması</i>	2,67	2,70	0,018	<u>0,892</u>
6	<i>Uzaktan eğitim programının sınıf ortamında yüz yüze eğitim kadar etkili olması</i>	2,83	2,45	2,549	<u>0,113</u>
7	Sunulan materyallerin bütün öğrencilerin anlaması için uygun olması	3,24	2,61	8,814	0,004
8	Ders materyallerinde sunulan örnek çözümlerin sınavlardaki başarıyı artırması	3,62	3,05	7,617	0,007
9	Asenkron derslerin ders kavramadaki başarıyı artırması	3,97	3,45	6,223	0,014
10	Yeni teknolojilerin kullanılmasının öğrenimi kolaylaştırması	4,35	3,85	8,600	0,004
11	<i>Ders dışında kalan konularda da bilgi sunulması ve yardım edilmesi</i>	4,17	3,88	2,395	<u>0,124</u>
12	Çalışan öğrencilere kariyerlerini geliştirme imkânı sunulması	3,86	2,93	18,938	0,000
13	Kitlelere ulaşma sıkıntısının olmaması	3,77	2,88	19,498	0,000
14	Derslerin bir kısmının sınıf ortamında yüz yüze eğitimle verilmesi	3,98	3,93	0,052	<u>0,820</u>
15	Fiziksel ortam açığını ortadan kaldırması	3,44	2,93	6,098	0,015
16	Öğrencinin üniversitenin eğitim dışında kalan sosyal faaliyetlerinden de faydalanması	3,76	2,92	15,141	0,000
17	Öğrencinin hiçbir şekilde kaynak sıkıntısı çekmemesi	3,20	2,39	11,998	0,001
18	Öğrenciler arasında bilgi paylaşımının kolaylıkla sağlanması	3,48	2,81	10,325	0,002
19	Öğrencilerin sorunlarına kısa sürede çözüm üretilmesi	2,98	2,38	6,961	0,009
20	Hiçbir sağlık güvencesi olmayan öğrencilere sağlık hizmetleri sunulması	3,70	2,81	17,240	0,000
	<b>GENEL ORTALAMALAR</b>	<b>3,48</b>	<b>2,92</b>		
	<b>Hotelling's T Testi</b>	<b>F Değeri = 1,987</b>	<b>Serbestlik Derecesi = 20</b>	<b>Anlamlılık Düzeyi = 0,012</b>	

<sup>1</sup> Açıklama: 1-Kesinlikle Katılmıyorum, 2-Katılmıyorum, 3-Fikrim Yok, 4- Katılıyorum, 5- Kesinlikle Katılıyorum

### 3.5.3.4. Bilgisayar Mühendisliği'nde Eğitim Gören Tüm Öğrenciler

Bilgisayar Mühendisliği'nde kayıtlı 57 öğrenciden 52'si lisans, 5'i de yüksek lisans düzeyinde eğitim almaktadır. Bu 57 öğrenci araştırmaya katılan tüm öğrencilerin yaklaşık %40'ını oluşturmaktadır. Tablo 9'da bu gruptaki öğrencilerin beklenti-algılama karşılaştırma sonuçları verilmektedir. Tabloya göre beklenti-algılama karşılaştırmasının anlamlı olduğu (**Hotelling's T Testi Anlamlılık Düzeyi = 0,015<0,05**) söylenebilir. Bütün ifadelerin ortalama değerlerinde beklentilerin (3,73) algılamalardan (3,08) yüksek olduğu görülmektedir. İfadeler bakımından Bilgisayar

Mühendisliği'nde eğitim gören tüm öğrencilerin tatmin düzeylerinin 18-22 yaş grubu öğrencilerindeki gibi olduğu görülmektedir. Bu grupta da 16 ifadenin tatmin açısından düşük, 4 ifadenin de yüksek olduğu söylenebilir.

**Tablo 9. Bilgisayar Mühendisliği'nde Eğitim Gören Tüm Öğrencilerin Beklentileriyle Algılamalarının Karşılaştırılması: MANOVA Analizi Sonuçları**

	İfadeler	Ortalamalar <sup>1</sup>		F Değeri	Anlamlılık Düzeyi
		Beklenti	Algılama		
1	Sunulan ders içeriklerinin tamamen doyurucu olması	3,44	2,41	19,242	0,000
2	Sunulan ders içeriklerindeki görsel materyallerin tamamen konunun kavranmasını sağlaması	3,52	2,38	24,173	0,000
3	<b>Sunulan senkron ders saatlerinin katılım için tamamen uygun olması</b>	3,63	3,18	3,621	<b>0,060</b>
4	İnternet iletişim hızının yeterli derecede olması	3,72	3,18	5,130	0,026
5	<b>Ara sınavların internet üzerinden yapılması</b>	3,46	3,41	0,031	<b>0,860</b>
6	Uzaktan eğitim programının sınıf ortamında yüz yüze eğitim kadar etkili olması	3,41	2,84	4,192	0,043
7	Sunulan materyallerin bütün öğrencilerin anlaması için uygun olması	3,50	2,73	10,149	0,002
8	Ders materyallerinde sunulan örnek çözümlerin sınavlardaki başarıyı artırması	3,98	3,29	9,189	0,003
9	Asenkron derslerin ders kavramadaki başarıyı artırması	4,26	3,75	5,243	0,024
10	Yeni teknolojilerin kullanılmasının öğrenimi kolaylaştırması	4,44	3,98	7,026	0,009
11	<b>Ders dışında kalan konularda da bilgi sunulması ve yardım edilmesi</b>	4,13	4,05	0,137	<b>0,712</b>
12	Çalışan öğrencilere kariyerlerini geliştirme imkânı sunulması	4,06	3,14	14,575	0,000
13	Kitlelere ulaşma sıkıntısının olmaması	4,17	3,02	26,390	0,000
14	<b>Derslerin bir kısmının sınıf ortamında yüz yüze eğitimle verilmesi</b>	3,39	3,32	0,051	<b>0,822</b>
15	Fiziksel ortam açığını ortadan kaldırması	3,65	3,11	4,837	0,030
16	Öğrencinin üniversitenin eğitim dışında kalan sosyal faaliyetlerinden de faydalanması	3,69	2,86	11,278	0,001
17	Öğrencinin hiçbir şekilde kaynak sıkıntısı çekmemesi	3,41	2,41	15,314	0,000
18	Öğrenciler arasında bilgi paylaşımının kolaylıkla sağlanması	3,57	2,86	9,080	0,003
19	Öğrencilerin sorunlarına kısa sürede çözüm üretilmesi	3,41	2,55	11,107	0,001
20	Hiçbir sağlık güvencesi olmayan öğrencilere sağlık hizmetleri sunulması	3,85	3,16	10,250	0,002
<b>GENEL ORTALAMALAR</b>		<b>3,73</b>	<b>3,08</b>		
<b>Hotelling's T Testi F Değeri = 1,999 Serbestlik Derecesi = 20 Anlamlılık Düzeyi = 0,015</b>					

<sup>1</sup> Açıklama: 1-Kesinlikle Katılmıyorum, 2-Katılmıyorum, 3-Fikrim Yok, 4- Katılıyorum, 5- Kesinlikle Katılıyorum

### 3.5.3.5. Tüm Bölümlerin Lisans 1. Sınıfında Okuyan Öğrencileri

Sadece lisans düzeyinde ve 1. sınıfta okuyan öğrenciler dikkate alınarak yapılan analizin sonuçları Tablo 10'da sunulmaktadır. Analizdeki değerlere bakıldığında (**Hotelling's T Testi Anlamlılık Düzeyi = 0,006<0,05**) beklenti-algılama karşılaştırmasının anlamlı olduğu görülmektedir. Beklenti değerlerinin (3,59) algılama değerlerinden (3,10) yüksek olduğu dikkate alındığında beklenti-algılama karşılaştırmasının sonucu olarak öğrencilerin beklentilerinin karşılanmadığı ve aldıkları uzaktan eğitim hizmetinden memnun olmadıkları sonucuna varılabilir. Anlamlılık düzeyleri incelendiğinde beklenti-algılama skorları birbirine yakın ve nispeten tatmin düzeyleri yüksek olan 6 ifadeden söz edilebilir. Bunlar;

- Ara sınavların internet üzerinden yapılması,
- Uzaktan eğitim programının sınıf ortamında yüz yüze eğitim kadar etkili olması,
- Asenkron derslerin ders kavramadaki başarıyı artırması,
- Ders dışında kalan konularda da bilgi sunulması ve yardım edilmesi,
- Derslerin bir kısmının sınıf ortamında yüz yüze eğitimle verilmesi,
- Fiziksel ortam açığını ortadan kaldırması, şeklinde sıralanabilir.

**Tablo 10. Tüm Bölümlerin Lisans 1. Sınıfında Okuyan Öğrencilerinin Beklentileriyle Algılamalarının Karşılaştırılması: MANOVA Analizi Sonuçları**

	İfadeler	Ortalamalar <sup>1</sup>		F Değeri	Anlamlılık Düzeyi
		Beklenti	Algılama		
1	Sunulan ders içeriklerinin tamamen doyurucu olması	3,06	2,47	10,247	0,002
2	Sunulan ders içeriklerindeki görsel materyallerin tamamen konunun kavranmasını sağlaması	3,16	2,67	7,540	0,007
3	Sunulan senkron ders saatlerinin katılım için tamamen uygun olması	3,55	3,16	4,339	0,039
4	İnternet iletişim hızının yeterli derecede olması	3,30	2,66	11,168	0,001
5	<i>Ara sınavların internet üzerinden yapılması</i>	3,02	2,95	0,109	<u>0,742</u>
6	<i>Uzaktan eğitim programının sınıf ortamında yüz yüze eğitim kadar etkili olması</i>	3,14	2,76	3,042	<u>0,083</u>
7	Sunulan materyallerin bütün öğrencilerin anlaması için uygun olması	3,48	2,80	14,378	0,000
8	Ders materyallerinde sunulan örnek çözümlerin sınavlardaki başarıyı artırması	3,82	3,26	9,602	0,002
9	<i>Asenkron derslerin ders kavramadaki başarıyı artırması</i>	4,01	3,78	1,951	<u>0,164</u>
10	Yeni teknolojilerin kullanılmasının öğrenimi kolaylaştırması	4,34	4,00	6,665	0,011
11	<i>Ders dışında kalan konularda da</i>	4,13	3,99	0,784	<u>0,377</u>

	<i><b>bilgi sunulması ve yardım edilmesi</b></i>				
12	Çalışan öğrencilere kariyerlerini geliştirme imkânı sunulması	4,00	3,47	8,229	0,005
13	Kitlelere ulaşma sıkıntısının olmaması	3,86	3,10	17,372	0,000
14	<i><b>Derslerin bir kısmının sınıf ortamında yüz yüze eğitimle verilmesi</b></i>	3,68	3,60	0,101	<b><u>0,751</u></b>
15	<i><b>Fiziksel ortam açığını ortadan kaldırması</b></i>	3,62	3,30	2,878	<b><u>0,092</u></b>
16	Öğrencinin üniversitenin eğitim dışında kalan sosyal faaliyetlerinden de faydalanması	3,77	3,19	10,354	0,002
17	Öğrencinin hiçbir şekilde kaynak sıkıntısı çekmemesi	3,28	2,53	13,530	0,000
18	Öğrenciler arasında bilgi paylaşımının kolaylıkla sağlanması	3,54	2,87	12,718	0,000
19	Öğrencilerin sorunlarına kısa sürede çözüm üretilmesi	3,22	2,49	12,916	0,000
20	Hiçbir sağlık güvencesi olmayan öğrencilere sağlık hizmetleri sunulması	3,89	3,03	20,762	0,000
	<b>GENEL ORTALAMALAR</b>	<b>3,59</b>	<b>3,10</b>		
<b>Hotelling's T Testi F Değeri = 2,119 Serbestlik Derecesi = 20 Anlamlılık Düzeyi = 0,006</b>					

<sup>1</sup> Açıklama: 1-Kesinlikle Katılmıyorum, 2-Katılmıyorum, 3-Fikrim Yok, 4- Katılıyorum, 5- Kesinlikle Katılıyorum

### Öğrencilerin Hizmet Kalitesi Değerleri

Yapılan çalışmalarda, hizmet kalitesi değerinin algılama skorlarından beklenti skorlarının çıkarılmasıyla hesaplandığı belirtilmektedir (Altan vd., 2003: 9; Parasuraman vd., 1993: 140-141; Brown vd., 1993; Cronin ve Taylor, 1994: 125). Bütün beklenti-algılama karşılaştırmalarında algılamaların ortalama değerleriyle, beklentilerin ortalama değerleri arasındaki açıklık yani hizmet kalitesi değeri hesaplanacak olursa Tablo 11'deki bilgiler elde edilecektir. Daha önceki çalışmalarda beklenti-algılama karşılaştırması, SERVQUAL analizinde yer alan 5 boyut (Fiziksel Görünüm, Güvenilirlik, Yanıt Verebilirlik, Güvence, Empati) dikkate alınarak yapılmaktadır (Bülbül ve Demirel, 2008: 182). Bu çalışmada daha önceki yapılan çalışmalardan farklı olarak beklenti-algılama karşılaştırması, araştırmaya katılan öğrencilerin demografik özellikleri ve okul ile ilgili bilgileri doğrultusunda gerçekleştirilmiştir. Hizmet kalitesi puanlarının değerlendirilmesinde, üniversite öğrencilerine yönelik olarak yapılan bir çalışmadan (Biçici ve Hançer, 2008: 60-62) yararlanılmaktadır.

Tablodaki değerlere bakıldığında hiçbir öğrenci grubunun beklentilerinin, tam olarak karşılanmadığı görülmektedir. Hizmet kalitesi değeri en düşük **(-0,65)** olan yani beklentileri en az karşılanan grubun Bilgisayar Mühendisliği'nde okuyan tüm öğrenciler olduğu anlaşılmaktadır. Beklenti ile algılama arasındaki açıklığın en az başka bir ifadeyle hizmet kalitesi değerinin en yüksek **(-0,49)** olduğu grup, bütün bölümlerin lisans 1. sınıflarında okuyan öğrenciler olarak ortaya çıkmaktadır. Bu öğrenci grubu aynı zamanda diğer gruplara göre beklentileri en fazla karşılanan yani tatmin düzeyi en yüksek olan grup olmaktadır.

Tablo 11. Hizmet Kalitesi Değerleri

Karşılaştırma Kriteri	Beklentilerin Ortalama Değeri <sup>1</sup>	Algılamaların Ortalama Değeri <sup>1</sup>	Hizmet Kalitesi Değeri
Tüm Öğrenciler	3,64	3,09	- 0,55
Erkek Öğrenciler	3,69	3,12	- 0,57
Bekâr Öğrenciler	3,63	3,08	- 0,55
18-22 Yaş Arası Öğrenciler	3,48	2,92	- 0,56
Bilgisayar Müh. Eğitim Gören Tüm Öğrenciler	3,73	3,08	- <u>0,65</u>
Tüm Bölümlerin Lisans 1. Sınıfında Okuyan Öğrencileri	3,59	3,10	- <u>0,49</u>

<sup>1</sup> Açıklama: 1-Kesinlikle Katılmıyorum, 2-Katılmıyorum, 3-Fikrim Yok, 4- Katılıyorum, 5- Kesinlikle Katılıyorum

#### 4. SONUÇ VE ÖNERİLER

Araştırmaya ilişkin sonuçlar aşağıda sıralanmaktadır:

- Öğrencilerden uzaktan eğitim programı olan bir üniversiteyi hizmet kalitesi açısından değerlendirmeleri istendiğinde, öğrenciler en çok puanı üniversitenin söz verdiği hizmeti doğru ve güvenilir olarak yerine getirmesi özelliğine vermiştir. En az puanı ise üniversitenin uzaktan eğitim öğrencilerine gösterdikleri kişisel ilgi konusu almıştır. Öğrenciler, hizmet alanların, her hizmet üreten kurum/işletmeden aslında her kurum/işletmeden bekledikleri “doğru ve güvenilir olma” unsuruna dikkat çekmektedir.
- Öğrencilerin herhangi bir kriter dikkate alınmaksızın tamamının beklenti ve algılamaları karşılaştırıldığında beklentilerle algılamalar arasındaki farkın anlamlı çıkması ve beklenti skorlarının algılama skorlarından hep daha yüksek olması, öğrencilerdeki uzaktan eğitim programından beklentilerin KBUZEM tarafından verilen uzaktan eğitim hizmeti ile tam olarak karşılanamadığı sonucunu çıkarmaktadır. Yalnız 3 konuda beklentilerle algılamaların arasında anlamlı bir fark çıkmamış ve beklenti ve algılama skorları birbirlerine yakın çıkmıştır. Bu 3 konu ile ilgili beklentilerin karşılanamadığı tam olarak söylenemez. Bu konular; *ara sınavların internet üzerinden yapılması, ders dışında kalan konularda da bilgi sunulması ve yardım edilmesi, derslerin bir kısmının sınıf ortamında yüz yüze eğitimle verilmesi* şeklinde sıralanabilir. KBUZEM’in sınavları yüz yüze olarak uygulaması dolayısıyla ara sınavların internet üzerinden yapılması konusu kapsam dışı bırakıldığında KBUZEM’in ders dışındaki konularda öğrencilere bilgi sunması ve özellikle derslerin bir kısmının sınıfta yüz yüze yapılması konularında öğrencileri tatmin etme konusunda daha başarılı olduğu söylenebilir.
- Demografik kriterler ve okul bilgileri dikkate alınarak yapılan beklenti-algılama karşılaştırmalarında genel karşılaştırmada olduğu gibi ifadeler bir

bütün olarak ele alındığında aradaki farkın anlamlı ve beklenti ortalamalarının algılamalardan yüksek olduğu sonucu elde edilmektedir. İfadeler açısından yapılan değerlendirmede ise 7 ifadenin beklenti ve algılama skorları birbirine yakın çıkmakta ve dolayısıyla aralarında anlamlı bir fark bulunamamaktadır. Bu 7 ifade, genel karşılaştırmadaki 3 ifadeye ilave olarak 4 ifadenin daha elde edilmesiyle oluşmaktadır. Toplam 7 ifade şöyle sıralanabilir:

- Ara sınavların internet üzerinden yapılması,
- Ders dışında kalan konularda da bilgi sunulması ve yardım edilmesi,
- Derslerin bir kısmının sınıf ortamında yüz yüze eğitimle verilmesi,
- Sunulan senkron ders saatlerinin katılım için tamamen uygun olması,
- Uzaktan eğitim programının sınıf ortamında yüz yüze eğitim kadar etkili olması,
- Asenkron derslerin ders kavramadaki başarıyı artırması,
- Fiziksel ortam açığını ortadan kaldırması.

4. Öğrencilerin beklenti-algılama cevaplarına karşılık hizmet kalitesi değerleri hesaplandığında öğrencilerin beklentilerinin karşılanmadığı anlaşılmaktadır. Beklentileri en çok karşılanmayan yani tatmin düzeyi en düşük olan grup Bilgisayar Mühendisliği'nde okuyan tüm öğrenciler olurken, beklentilerin diğer gruplara göre nispeten daha fazla karşılandığı öğrenci grubu lisans 1. sınıftaki öğrenciler olmuştur. Bilgisayar Mühendisliği öğrencilerinin bölümleri gereği bilgisayar ve teknoloji konusunda daha fazla bilgiye ve tecrübeye sahip olmaları, tatmin düzeylerinin düşük çıkmasına neden olabilmektedir. Lisans programlarının 1. Sınıf öğrencileri de bir uzaktan eğitim programında ilk defa okumalarının vermiş olduğu motivasyon ile daha yüksek tatmin düzeyine sahip olabilmektedir.

Bu çalışma farklı üniversitelerde, farklı bölümler dikkate alınarak uygulanabilir. Araştırmada beklenti-algılama karşılaştırmaları yapılmış ve MANOVA ile analiz edilerek gruplar arası farklılıklar tespit edilmeye çalışılmıştır. Farklı çalışmalarda sadece hizmet kalitesinin ölçümü yapılabilir. Hizmet kalitesinin ölçümünde SERVQUAL analizi kullanılabileceği gibi SERVPERF ve benzeri analizler de kullanılabilir.

## KAYNAKÇA

“Glossary Distance”,  
2011, [http://www.usdla.org/assets/pdf\\_files/Glossary\\_Distance.pdf](http://www.usdla.org/assets/pdf_files/Glossary_Distance.pdf), Erişim Tarihi:  
15.09.2011

Altan, Ş., Ediz, A., Atan, M. (2003) "SERVQUAL Analizi ile Toplam Hizmet Kalitesinin Ölçümü ve Yüksek Eğitimde Bir Uygulama", 12. Ulusal Kalite Kongresi, İstanbul, pp. 1-13

Biçici, F., Hançer, M., (2008), “Kuşadası ve Didim’deki Üniversite Öğrencilerinin Yiyecek-İçecek İşletmelerinde Sunulan Hizmetlerle İlgili Beklentileri ve Bu Hizmetlerin Kalite Ölçümü”, Dokuz Eylül Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi, Cilt: 10, Sayı:3, ss. 49-67

Brown, T. J.; Churchill Jr., Gilbert A.; Peter, J. Paul (1993), “Research Note: Improving the Measurement of Service Quality”, Journal of Retailing, Vol. 69, No. 1, Spring 1993, pp. 127-139

Bülbül, H., Demirer, Ö., (2008), Hizmet Kalitesi Ölçüm Modelleri SERVQUAL ve SERPERF’in Karşılaştırmalı Analizi, Selçuk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi, Sayı 20, ss. 181-198

Cronin, J. J. Jr., Taylor, S. A., (1994), “SERVPERF Versus SERVQUAL: Reconciling Performance-Based and Perceptions-Minus-Expectations Measurement of Service Quality”, Journal of Marketing, Vol. 58 (January 1994), pp. 125-131

Çallı, İ.; İşman A.; Torkul O., (2001), “Sakarya Üniversitesi’nde Uzaktan Eğitimin Dünü Bugünü ve Geleceği”, I. Uluslararası Eğitim Teknolojileri Sempozyumu ve Fuarı, Sakarya Üniversitesi, ss. 1-8

Düzakın, E.; Yalçınkaya, S., (2008), “Web Tabanlı Uzaktan Eğitim Sistemi ve Çukurova Üniversitesi Öğretim Elemanlarının Yatkınlıkları”, Ç.Ü. Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi, Cilt 17, Sayı 1, ss. 225-244

Eroğlu, E., (2002), “Uzaktan Öğretimde Bütünsel Kalite”, Anadolu Üniversitesi Açık ve Uzaktan Eğitim Sempozyumu, ss. 1-8

Gürol, M., Sevindik, T., (2004), “Uzaktan Eğitimin Teknoloji Boyutu”, XIII. Ulusal Eğitim Bilimleri Kurultayı, ss. 1-9

İşman, A., (2003), Öğretim Teknolojileri Ve Materyal Geliştirme, Değişim Yayınları, Adapazarı, 484s.

Jones, D., (1996), Computing by Distance Education: Problems and Solutions, ACM SIGCSE Bulletin, Volume 28, Issue SI, pp. 139-146

Kaye A., Rumble, G., (1981), Distance Teaching for Higher and Adult Education, The Open University Croom Helm Ltd, London, 342p.

KBUZEM, <http://kbuzem.karabuk.edu.tr/?lang=1>, [05.10.2011]

Lawhead, P. B., vd. (1997), “The Web And Distance Learning: What Is Appropriate And What Is Not” ITiCSE’97 Working Group Reports and Supplemental Proceedings, pp. 27-37



- Moore, M., G., (1973), "Toward a Theory of Independent Learning and Teaching", *Journal of Higher Education*, Vol. XLIV, No. 12, pp. 661-679
- Nakip, M., (2006), *Pazarlama Araştırmaları Teknikler ve (SPSS Destekli) Uygulamalar*, 2. Baskı, Seçkin Yayınları, Ankara.
- Özer, B., (1990), "Uzaktan Eğitim Sisteminin Evrensel Yapısı", *Kurgu: Anadolu Üniversitesi Açıköğretim Fakültesi İletişim Bilimleri Dergisi*, S:8, ss. 569-594
- Parasuraman, A., V. A. Zeithaml, L.L. Berry (1985), "A Conceptual Model of Service Quality and Its Implications for Future Research", *Journal of Marketing*, Vol. 49, Fall 1985, pp. 41-50
- Parasuraman, A., Zeithaml, V.A., Berry, L.L. (1988), "SERVQUAL: A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Services Quality", *Journal of Retailing*, 64(1), pp. 12-40
- Parasuraman, A., Zeithaml, V.A., Berry, L.L. (1991), "Refinement and Reassessment of the SERVQUAL Scale", *Journal of Retailing*, 67(4), pp. 420-450
- Parasuraman, A., Zeithaml, V.A., Berry, L.L. (1993), "Research Note: More on Improving Service Quality Measurement", *Journal of Retailing*, 69(1), pp. 140-147
- Schlosser, L., A., M., R., Simonson (2009), *Distance Education: Definitions and Glossary of Terms*, Information Age Publishing (IAP) Inc., North Carolina, p. 258
- Simonson, M. (2003). "Definition of the field" *Quarterly Review of Distance Education*, Vol. 4, No. 1, 2003, pp. vii-viii
- Süer, İ. vd. (2005), "Gazi Üniversitesi'nin Uzaktan Eğitim Potansiyeli", *The Turkish Online Journal of Educational Technology – TOJET*, Vol. 4, Is. 1, ss. 107-113
- Şen, B., Atasoy, F., Aydın, N., (2010), *Düşük Maliyetli Web Tabanlı Uzaktan Eğitim Sistemi Uygulaması*, Akademik Bilişim 2010, Muğla Üniversitesi, ss. 1-12
- UNESCO (1987), *Distance Learning Systems and Structures: Training Manual*, Report of a Sub-Regional Training Workshop, Vol. II, Unesco Regional Office for Education in Asia and the Pacific, Bangkok, pp. 1-94.
- Yeniad, M., (2006), *Uzaktan Eğitimde Kullanılmak Üzere Web Tabanlı Bir Portal Yazılımı Geliştirme, (Basılmamış Yüksek Lisans Tezi)*, Adana: Çukurova Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü.