

T.C.
SELÇUK ÜNİVERSİTESİ
SOSYAL BİLİMLER ENSTİTÜSÜ
İŞLETME ANABİLİM DALI
ÜRETİM YÖNETİMİ VE PAZARLAMA BİLİM DALI

UZAKTAN EĞİTİMDE ALGILANAN HİZMET
KALİTESİNİN TATMİN VE TERCİH ÜZERİNE ETKİSİNİN
YAPISAL EŞİTLİK MODELLEMESİ İLE İNCELENMESİ

Ümmügülsüm AYVAZ

YÜKSEK LİSANS TEZİ

Danışman

Prof. Dr. Muammer ZERENLER

Konya – 2018

ÖNSÖZ

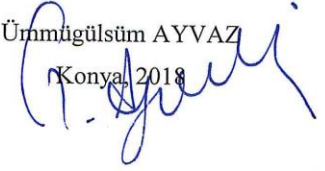
Selçuk Üniversitesi Uzaktan Eğitim Uygulama ve Araştırma Merkezi Öğrencilerinin Uzaktan Eğitimde Algılanan Hizmet Kalitesinin Tatmin ve Tercih Üzerine Etkisini Ölçmek için yaptığım bu araştırma boyunca yardımlarını eksik etmeyen, bana sürekli yol gösteren ve araştırmanın her aşamasında değerli görüş ve yardımlarını esirgemeyen Tez Danışmanım Prof. Dr. Muammer ZERENLER'e sonsuz şükran borçluyum.

Böyle bir konu üzerinde çalışmamı öneren, araştırmamda kullandığım anketi oluşturmamda her türlü yardımı sağlayan değerli hocam Dr. Öğretim Üyesi Esen ŞAHİN'e ve araştırmam boyunca sorularımı geri çevirmeyip yardımını esirgemeyen sevgili hocam Arş. Gör. Ömer AKKAYA'ya sonsuz teşekkür ederim.

Bütün çalışmam boyunca bana sabırla yaklaşan ve hep anlayış gösteren, araştırmamda bana büyük destek sağlayan sevgili nişanlım Ali Can AKDENİZ'e, eğitim hayatım boyunca beni her konuda destekleyen aileme ve dostlarıma teşekkürlerim sonsuzdur.

Ümmügülüm AYVAZ

Konya, 2018





T. C.
SELÇUK ÜNİVERSİTESİ
Sosyal Bilimler Enstitüsü Müdürlüğü



Bilimsel Etik Sayfası

Adı Soyadı	Ümmügülsüm AYVAZ
Numarası	154227021002
Ana Bilim / Bilim Dalı	İşletme/ Üretim Yönetimi ve Pazarlama
Programı	Tezli Yüksek Lisans <input checked="" type="checkbox"/> Doktora <input type="checkbox"/>
Tezin Adı	Uzaktan Eğitimde Algılanan Hizmet Kalitesinin Tatmin ve Tercih Üzerine Etkisinin Yapısal Eşitlik Modellemesi ile İncelenmesi

Bu tezin proje safhasından sonuçlanmasına kadarki bütün süreçlerde bilimsel etiğe ve akademik kurallara özenle riayet edildiğini, tez içindeki bütün bilgilerin etik davranış ve akademik kurallar çerçevesinde elde edilerek sunulduğunu, ayrıca tez yazım kurallarına uygun olarak hazırlanan bu çalışmada başkalarının eserlerinden yararlanılması durumunda bilimsel kurallara uygun olarak atıf yapıldığını bildiririm.

Öğrencinin imzası
(İmza)

Ümmügülsüm Ayvaz



T. C.
SELÇUK ÜNİVERSİTESİ
Sosyal Bilimler Enstitüsü Müdürlüğü



Yüksek Lisans Tezi Kabul Formu

Öğrencinin	Adı Soyadı	Ümmügülsüm AYVAZ		
	Numarası	154227021002		
	Ana Bilim / Bilim Dalı	İşletme/ Üretim Yönetimi ve Pazarlama		
	Programı	Tezli Yüksek Lisans <input checked="" type="checkbox"/>	Doktora	<input type="checkbox"/>
	Tez Danışmanı	Prof. Dr. Muammer ZERENLER		
Tezin Adı		Uzaktan Eğitimde Algılanan Hizmet Kalitesinin Tatmin ve Tercih Üzerine Etkisinin Yapısal Eşitlik Modellemesi ile İncelenmesi		

Yukarıda adı geçen öğrenci tarafından hazırlanan Uzaktan Eğitimde Algılanan Hizmet Kalitesinin Tatmin ve Tercih Üzerine Etkisinin Yapısal Eşitlik Modellemesi ile İncelenmesi başlıklı bu çalışma 20/04/2018 tarihinde yapılan savunma sınavı sonucunda oybirliği/oyçokluğu ile başarılı bulunarak, jürimiz tarafından yüksek lisans tezi olarak kabul edilmiştir.

Ünvanı, Adı Soyadı	Danışman ve Üyeler	İmza
Prof. Dr. M. Zerenler	Danışman	
Öğr. Üyesi Aydan Yıcel	- Üye	
Öğr. Üyesi EMEL CELEP	- Üye	



T. C.

SELÇUK ÜNİVERSİTESİ

Sosyal Bilimler Enstitüsü Müdürlüğü



Öğrencinin	Adı Soyadı	Ümmügülsüm AYVAZ		
	Numarası	154227021002		
	Ana Bilim / Bilim Dalı	İşletme/ Üretim Yönetimi ve Pazarlama		
	Programı	Tezli Yüksek Lisans <input checked="" type="checkbox"/>	Doktora	<input type="checkbox"/>
	Tez Danışmanı	Prof. Dr. Muammer ZERENLER		
	Tezin Adı	Uzaktan Eğitimde Algılanan Hizmet Kalitesinin Tatmin ve Tercih Üzerine Etkisinin Yapısal Eşitlik Modellemesi ile İncelenmesi		

ÖZET

Günümüzde teknolojinin gelişmesi ile ortaya çıkan uzaktan eğitim, sürekli gelişim halinde olan teknolojik koşullara bağlı olarak eğitim hizmetlerinde önemli bir eğitim türü olarak görülmektedir. Uzaktan eğitim hizmeti alanında meydana gelen yoğun rekabet ortamında başarılı olabilmek ve öğrenciler tarafından tercih edilebilmek için kaliteli hizmet sunmak gerekmektedir.

Bu çalışmanın amacı uzaktan eğitim hizmeti sektöründe hizmet kalitesinin ölçülerek, öğrencilerin hangi kalite boyutlarını beklediklerini ve bu beklentilerinin karşılanıp karşılanmadığını ortaya koymaktır. Çalışmanın temel amacı, hizmet kalitesinin öğrencilerin tatmin ve tercihleri üzerine etkisini tespit etmektedir.

Araştırmada Selçuk Üniversitesi Uzaktan Eğitim Uygulama ve Araştırma Merkezi öğrencileri örneklemini oluşturmaktadır. Toplam 400 öğrenciye yönlendirilen anket soruları, Servqual ölçeğine ait maddeler uzaktan eğitime uyarlanarak oluşturulmuştur. Araştırma verilerinin değerlendirilmesinde SPSS ve AMOS paket

programları kullanılmıştır. Araştırmada karşılaştırılan değerler arasındaki farklılığın test edilebilmesi için Fark Analizi, fark analizi ile elde edilen farklılık değerlerine bakılarak beklentilerin karşılanıp karşılanmadığını ölçmek için Eşlenik Örneklem t Testi, kullanılan ölçeğin güvenilirliğini test etmek için Güvenilirlik Analizi, boyutların doğrulanması amacıyla Doğrulamalı Faktör Analizi ve hipotezlerin test edilmesi için de Yapısal Eşitlik Modeli Analizinden faydalanılmıştır.

Araştırma sonucunda, uzaktan eğitim uygulamalarının, boyutlar bazında algı ve beklenti ifadelerinin ortalamaları incelenmiş ve en fazla algı ve beklenti değerlerine sahip boyutlar sırayla, fiziksel özellikler, güvence, güvenilirlik, isteklilik ve empati boyutları olmuştur. Öğrencilerin hizmet kalitesine yönelik algı ve beklentisine ilişkin değişkenlere verdikleri cevapların ortalamasına bakıldığında hem beklenti değerlerinin hem de algılamalarının orta düzeyde olduğu sonucuna ulaşılmıştır. Öğrenciler, öğrencisi oldukları kurumun ve çalışanların fiziksel görüşlerinden ve düzeninden memnun olduğu söylenebilir.

Anahtar Kelimeler: Uzaktan Eğitim, Hizmet Kalitesi, SERVQUAL, Algılanan Kalite, Beklenen Kalite.



T. C.

SELÇUK ÜNİVERSİTESİ

Sosyal Bilimler Enstitüsü Müdürlüğü



Öğrencinin

Adı Soyadı	Ümmügülsüm AYVAZ		
Numarası	154227021002		
Ana Bilim / Bilim Dalı	İşletme/ Üretim Yönetimi ve Pazarlama		
Programı	Tezli Yüksek Lisans <input checked="" type="checkbox"/>	Doktora	<input type="checkbox"/>
Tez Danışmanı	Prof. Dr. Muammer ZERENLER		
Tezin Adı	Investigation of The Effect of Service Quality Perceived in Distance Education on Satisfaction and Preference with Structural Equality Model		

SUMMARY

Distance education, which emerged with the development of technology today, is seen as an important type of education in education services depending on the technological conditions that are constantly developing. It is necessary to provide quality services in order to be successful in the competitive competition environment and to be preferred by the students in the field of distance education service.

The aim of this study is to measure the quality of service in the distance education service sector and to determine which quality dimensions students expect and whether these expectations are met. The main aim of the study is to determine the effect of service quality on students' satisfaction and preferences.

Selçuk University Distance Education Application and Research Center students constitute the sample in the research. Survey questions directed to a total of 400 students were prepared by adapting the materials of Servqual scale to distance education. SPSS and AMOS package programs were used in the evaluation of the research data. In order to test the difference between the values in the study,

Difference Analysis is used to determine whether the expectations are met by looking at the difference values obtained by the difference analysis, Conjugate Sample t Test, Reliability Analysis to test the reliability of the used scale, Confirmatory Factor Analysis to verify the dimensions and to test hypotheses Structural Equation Model Analysis.

As a result of the research, the averages of perceptions and expectation expressions of distance education practices, dimensions in some dimensions were examined and dimensions with the highest perception and expectation values were in order of physical features, assurance, reliability, willingness and empathy dimension. When the average responses of the students to the variables related to the perception and expectation of the service quality are examined, it is concluded that both the expectations values and the perceptions are moderate. It can be said that the students are satisfied with the physical appearance and layout of the institutions and employees they are students with.

Keywords: Distance Education, Service Quality, SERVQUAL, Perceived Quality, Expected Quality.

İÇİNDEKİLER

ÖZET	i
SUMMARY	iii
İÇİNDEKİLER	v
TABLolar LİSTESİ	ix
ŞEKİLLER LİSTESİ	x
GİRİŞ	1

BİRİNCİ BÖLÜM: YÜKSEK ÖĞRETİM KURUMLARINDA UZAKTAN EĞİTİM

1.1. Uzaktan Eğitim	3
1.1.1. Uzaktan Eğitimin Tanımı	4
1.1.2. Uzaktan Eğitim Kavramı	6
1.1.3. Uzaktan Eğitimin Önemi ve Amaçları	9
1.1.4. Uzaktan Eğitimin Gelişimi	12
1.1.4.1. Uzaktan Eğitimin Dünya'daki Tarihsel Gelişimi	15
1.1.4.2. Uzaktan Eğitimin Türkiye'deki Tarihsel Gelişimi	19
1.1.5. Uzaktan Eğitimin ve Uzaktan Eğitimde Rol Alan Kişilerin Özellikleri	23
1.1.5.1. Uzaktan Eğitimin Özellikleri	23
1.1.5.1.1. Uzaktan Eğitimin Temel Özellikleri	24
1.1.5.1.2. Uzaktan Eğitimi Geleneksel Eğitimden Ayıran Özellikler	25
1.1.5.2. Uzaktan Eğitimde Rol Alan Kişilerin Özellikleri	26
1.1.6. Uzaktan Eğitim Modelleri	29
1.1.7. Uzaktan Eğitimin Avantaj, Sınırlılık ve Farklılıkları	31

1.1.7.1. Uzaktan Eğitimin Avantajları.....	31
1.1.7.2. Uzaktan Eğitimin Sınırlılıkları	33
1.1.7.3. Uzaktan Eğitimin Farklılıkları	34
1.2. Uzaktan Eğitim Uygulamaları ve Değerlendirmeleri	34
1.2.1. Türkiye’de e-Öğrenmenin Geleceği ve e-Üniversite Kavramı	35
1.2.2. Uzaktan Eğitimde Yapılması Gerekenler.....	36

İKİNCİ BÖLÜM: HİZMET KALİTESİ

2.1. Hizmet Kavramı	39
2.1.1. Hizmet Tanımı ve Kapsamı.....	39
2.1.2. Hizmetin Temel Özellikleri.....	40
2.1.2.1. Dokunulmaz Olma (Soyutluk)	40
2.1.2.2. Heterojen Olma (Değişkenlik)	41
2.1.2.3. Üretim ve Tüketime Eş Zamanlı Olması (Ayrılmazlık)	42
2.1.2.4. Dayanıksız Olma	42
2.1.2.5. Sahiplik.....	42
2.1.3. Hizmetlerin Sınıflandırılması	43
2.2. Kalite ve Hizmet Kalitesi Kavramı	45
2.2.1. Kalite Kavramı	45
2.2.1.1. Kalitenin Tanımı	45
2.2.2. Hizmet Kalitesi Kavramı.....	46
2.2.2.1. Hizmet Kalitesinin Tanımı	46
2.2.2.2. Hizmet Kalitesinin Boyutları	47
2.2.2.3. Hizmet Kalitesinin Önemi.....	50
2.2.2.4. Hizmet Kalitesini Açıklayan Modeller	51
2.2.2.4.1. Grönroos Kalite Modeli	51

2.2.2.4.2. Noriaki Kano Kano Modeli	52
2.2.2.4.3. Lehtinen & Lehtinen'in Hizmet Kalitesi Modeli	53
2.2.2.4.4. Cronin ve Taylor Servperf Modeli	54
2.2.2.4.5. Parasuman, Zeithaml ve Berry Servqual Modeli	55
2.2.2.5. Yüksek Öğretimde Beklenen ve Algılanan Hizmet Kalitesi.....	60
2.2.2.5.1. Yüksek Öğretimde Beklenen Hizmet Kalitesi	61
2.2.2.5.2. Yüksek Öğretimde Algılanan Hizmet Kalitesi	61
2.2.2.5.3. Yüksek Öğretimde Beklenen ve Algılanan Hizmet Kalitesinin Birbirleriyle İlişkisi	63

ÜÇÜNCÜ BÖLÜM: UZAKTAN EĞİTİMDE ALGILANAN HİZMET KALİTESİNİN TATMİN VE TERCİH ÜZERİNE ETKİSİNİN YAPISAL EŞİTLİK MODELLEMESİ İLE İNCELENMESİ ÜZERİNE BİR ARAŞTIRMA

3.1. Araştırmanın Kavramsal Modeli ve Metodolojisi	65
3.1.1. Araştırmanın Kavramsal Modeli ve Araştırmanın Önemi	65
3.1.1.1. Araştırmanın Kavramsal Modeli	66
3.1.1.2. Araştırmanın Önemi	67
3.2. Araştırmanın Amaçları ve Hipotezleri	67
3.2.1. Araştırmanın Amaçları	68
3.2.2. Araştırmanın Hipotezleri	68
3.3. Araştırmanın Metodolojisi	69
3.3.1. Veri Toplama Metodunun Belirlenmesi	71
3.3.2. Veri Toplama Aracının Hazırlanması	73
3.3.3. Örneklem Seçimi ve Büyüklüğünün Belirlenmesi	75
3.4. Araştırma Verilerinin Analiz ve Bulguları	75

3.4.1. Veri Toplama Aracının Güvenilirlik ve Geçerliliği	76
3.4.2. Araştırmaya Katılan Tüketicilerin Demografik Özellikleri	77
3.4.3. Araştırmaya Katılanların Cevaplarına İlişkin Tanımlayıcı İstatistikler	79
3.4.4. SERVQUAL Skorlarının Hesaplanması ve Fark Analizi	83
3.4.5. Güvenilirlik Analizi	88
3.4.6. Doğrulayıcı Faktör Analizi Sonuçları	92
3.4.7. Yapısal Eşitlik Modeli Analizi Sonuçları	94
Genel Değerlendirme, Sonuç ve Öneriler	97
Çalışmanın Kısıtları.....	101
Kaynakça	103
 EKLER	
Ek- 1. Araştırmada Kullanılan Anket Formu	

TABLOLAR LİSTESİ

Tablo 2.1. Hizmetlerin Sınıflandırması İçin Yapılan Çalışmalar.....	43
Tablo 2.2. Kalite Boyutları ve İfadeleri	57
Tablo 3.1. Anket Formundaki Değişkenler ve Ölçekler	74
Tablo 3.2. Demografik Özelliklere İlişkin Elde Edilen Bilgilerin Sayı ve Yüzde Olarak İfade Edilmesi	77
Tablo 3.3. Algılamalar Ölçeğinin Tanımlayıcı İstatistikleri	79
Tablo 3.4. Beklentiler Ölçeğinin Tanımlayıcı İstatistikleri	81
Tablo 3.5. Servqual Skorları	84
Tablo 3.6. Eşlenik Örneklem İstatistikleri	86
Tablo 3.7. Eşlenik Örneklem T Testi Sonuçları	87
Tablo 3.8. Algılamaları Ölçmeye Yönelik Değerlerin Güvenilirlik İstatistikleri	89
Tablo 3.9. Algılamaları Ölçmeye Yönelik Değerler ve Toplam İstatistikler.....	89
Tablo 3.10. Beklentileri Ölçmeye Yönelik Değerlerin Güvenilirlik İstatistikleri.....	89
Tablo 3.11. Beklentileri Ölçmeye Yönelik Değerler ve Toplam İstatistikler.....	91
Tablo 3.12. Doğrulayıcı Faktör Analizi Sonuçları ve Uyum İyiliği İndeksleri.....	92
Tablo 3.13. Yapısal Eşitlik Modeline İlişkin Uyum İyiliği İndeksleri	93

ŞEKİLLER LİSTESİ

Şekil 1.1. Uzaktan Eğitim Kavramları.....	7
Şekil 1.2. Öğretim Süreçleri.....	12
Şekil 1.3: Uzaktan Eğitimin Tarihsel Gelişimi.....	13
Şekil 1.4. Dünyadaki Bazı İlk Uzaktan Eğitim Uygulamaları.....	16
Şekil 1.5. Türkiye’de Uzaktan Eğitimin Evreleri	20
Şekil 1.6. Uzaktan Eğitim Modelleri.....	29
Şekil 2.1. Hizmet Kalitesinin Boyutları.....	48
Şekil 2.2. Algılanan Hizmet Kalitesini Belirlemek.....	62
Şekil 3.1. Araştırmanın Kavramsal Modeli.....	66
Şekil 3.2. Araştırmada Uygulanan Yöntem.....	70
Şekil 3.3. Veri Toplama Metodunun Belirlenmesinde İzlenen Aşamalar.....	72
Şekil 3.4. Fiziksel Özellik Boyutuna İlişkin Örnek Hesaplama.....	84
Şekil 3.5. Yapısal Eşitlik Modellemesine İlişkin Analiz Sonuçları.....	94

GİRİŞ

Günümüzde eğitim sistemi içerisinde gelişen teknolojinin etkisi yoğun bir şekilde görülmektedir. Doğrudan ya da dolaylı olarak eğitim içerisinde kullanılan teknoloji içerisinde; bilgisayarlar, tabletler, mobil cihazlar, projeksiyon cihazları ve tabi ki internet altyapısı yer almaktadır. Bu teknolojiler çoğu zaman teknolojinin varlığı ve önemi düşünülmeden, hemen her yerde farkında bile olunmadan kullanılmaktadır. İnternet ve internet altyapısı ile erişim sağlanabilen web teknolojisi günümüzde bu anlamda her alanda kullanılmakla birlikte en çok eğitim alanında kullanılan yapıdır denilebilir. Günümüz bilgi toplumlarında yaşanan hızlı gelişmeler, bireylerin yaşantılarında, dolayısıyla toplumların kültürel, sosyal ve ekonomik yapısında sürekli değişimlere ve gelişmelere neden olmuştur. Bu durum günümüz insanının ilgi ve ihtiyaçlarını değiştirmiştir. Artık bilgiye ulaşabilen, bilgiyi kullanabilen ve bilgiyi üretebilen insanlara ihtiyaç vardır. Bunun için de “Uzaktan Eğitim” olarak adlandırılan eğitim sisteminin gelişmesi hızlanmış ve uzaktan eğitime duyulan artmıştır.

Diğer yandan 20. Yüzyılın ikinci yarısından itibaren rekabetin önemli bir boyutu haline gelen kalite kavramı, stratejik bir avantaj olmanın yanı sıra, rekabet için de önemli bir ihtiyaç haline gelmiştir. Son 20 yılda, kaliteyi artırmak için gösterilen yoğun çabaların ardından, kalite kavramı rekabet avantajı sağlayan bir kavram olmuştur. Bununla birlikte bir sorumluluk haline de gelmiştir (Avcı ve Sayılır, 2006: 123).

Kalite kavramı, hemen her sektörde, her yönetim seviyesinde sıklıkla kullanıldığından dolayı, herkes tarafından bilindiği düşünülen, toplumda da sık sık karşılaşılan ve kullanılan bir kavramdır. Bu kavramın yanı sıra, her geçen gün artan sayıda hizmet işletmesi de kalite konusuna ilgi göstermektedir. Bu noktada ortaya çıkan hizmet kalitesi kavramını da geliştirmek için çalışmalar yapılmaktadır. Dünya üzerinde yapılan üretim içinde hizmet sektörü payının giderek artması, hizmet işletmelerinin daha geniş pazarlarda rekabet etmelerine ve insanların kalite konusunda duyarlı ve bilinçli olmalarına neden olmuştur.

Hizmet kalitesi konusundaki literatür incelendiğinde esas olarak birbirine benzer temellerde yer alan modellerde hizmet kalitesi, beklenen hizmet kalitesi ve algılanan hizmet kalitesi arasındaki fark olarak ifade edilebilir. Bu doğrultuda yükseköğretim kurumlarındaki hizmet kalitesinin sağlanması, ölçülmesi ve geliştirilmesi için hizmet alanların beklenti ve algılarının tanımlanması gerekmektedir.

Gelişen teknoloji ve kalite anlayışının yanı sıra uzaktan eğitim öğrenciler için bir avantaj olarak görülse de bazı geleneksel eğitim yanlısı eğitimciler için dezavantaj olarak görülmektedir. Düşünülenin aksine hem eğitimci hem öğrenci için büyük avantajlar sağlayan bu yeni eğitim sistemi kullanımı yaygınlaştırılmalıdır.

Bu çalışmada uzaktan eğitim alanında birinci bölümde yükseköğretimde ihtiyaç duyulan ve kullanılan uzaktan eğitim sistemi hakkında bilgi verilmiştir. Uzaktan eğitim kavramları ele alınmış ve uzaktan eğitimin tarihsel süreç içerisinde nasıl bir değişime uğradığı incelenmiştir. Ardından uzaktan eğitim kavramının beraberinde getirdiği sistemlerin kullanımı konusuna değinilmiştir. Son olarak da uzaktan eğitim avantaj, sınırlılık ve farklılıkları anlatılarak uzaktan eğitimde yapılması gerekenler ifade edilmiştir. İkinci bölümde yükseköğretim kurumlarında hizmet kalitesi kavramından bahsedilmiştir. Hizmet kalitesinin unsurları, önemi ve modelleri açıklanmıştır. Bu çalışmanın üçüncü bölümünde anket yöntemi olarak kullanılan Servqual ölçeğinden, yine bu bölümde bahsedilmiştir. Yükseköğretimde beklenen ve algılanan hizmet kalitesi başlıkları altında hizmet kalitesi yükseköğretimle ilişkilendirilmiştir.

Üçüncü ve son bölüm çalışmanın araştırma kısmını oluşturmaktadır. Bu bölümde uzaktan eğitimde algılanan hizmet kalitesinin tatmin ve tercih üzerine etkisinin yapısal eşitlik modellemesi ile incelenmesi üzerine bir araştırma yapılmıştır. Bölümün ilk kısmında araştırmanın inceleme kısmını oluşturan Yapısal Eşitlik Modellemesinden kısaca bahsedilmiştir. Sonrasında Servqual Ölçeği ile hazırlanıp Selçuk Üniversitesi Uzaktan Eğitim Tezsiz Yüksek Lisans İşletme Bölümü öğrencilerine sunulan anket verileri ile ulaşılan sonuçlar aktarılmıştır. Sonuçlar Yapısal Eşitlik Modellemesine göre incelenerek araştırma sonuçlandırılmıştır.

BİRİNCİ BÖLÜM

YÜKSEKÖĞRETİM KURUMLARINDA UZAKTAN EĞİTİM

Bu bölümde ilk olarak uzaktan eğitim kavramı, tanımları, önemi ve amaçları, Dünyada ve Türkiye’de uzaktan eğitimin tarihsel gelişimi, uzaktan eğitimin temel özellikleri ve uzaktan eğitimde rol alan kişilerin özellikleri irdelenmiştir. Ardından uzaktan eğitimi geleneksel eğitimden ayıran özellikler, uzaktan eğitimin modelleri, avantaj, sınırlılık ve farklılıkları, uygulama ve bu uygulamalara dair değerlendirmeler, e-öğrenmenin geleceği, e-üniversite kavramı ve son olarak da konu ile ilgili yapılması gerekenler ayrıntılı bir biçimde irdelenmiştir.

1.1. Uzaktan Eğitim

Karmaşık ve kapsamı geniş bir toplumsal olgu niteliğinde bulunan eğitim, insanoğlunun yeryüzünde var olduğu ilk günlerde başlayan, zamanla gelişen ve genişleyen, zenginleşen ve önemi gittikçe artan, toplumsal biçimlendirmeyi ciddi bir şekilde etkileyen bir kavram haline gelmiştir. Eğitimin kökeni eğitim temel hitap ettiği varlık olan toplumdur. Yani eğitim, toplumsal yaşamın bir türevidir denilebilir. Ancak zamanla, doğal bir etkileşim süreci içinde bulunulan toplumsal yaşam; eğitimin, niteliğini ve biçimini etkilemiş ve benzer şekilde, eğitimin de toplumsal yaşamın niteliğini ve biçimini etkilediği görülmüştür (Yenal, 2009: 2).

Temel geçmişi yaklaşık iki yüzyıl öncesine dayanan uzaktan eğitim ise günümüz toplumunun eğitim ihtiyacını karşılamak için alternatif bir sistem olarak karşımıza çıkmaktadır (Yenal, 2009: 2). Uzaktan eğitim kavramı ilk kez 1892 yılında Wisconsin Üniversitesi kataloğunda kullanılmıştır (Rumble, 1986: 45-46). Ardından 1906 yılında yine Wisconsin Üniversitesi’nin yöneticisi olan William Lighty tarafından hazırlanan bir makalede yer almıştır. 1960 ve 1970’li yıllarda Otto Peters bu kavramı Almanya’da tanıtmış ve Fransa’da uzaktan eğitim kavramı ilk defa kullanılmaya başlanmıştır (Kaya vd., 2004: 167).

Uzaktan eğitim, fiziksel olarak ayrı ortamlarda yer alan öğretme ve öğrenme süreçlerini çok güzel ve faydalı bir şekilde tanımlamaktadır. Son yıllarda özellikle

Amerika Birleşik Devletlerinde “uzaktan öğrenme” kavramı yaygın bir şekilde kullanılmaya başlanmıştır (Picciano, 2001). Her ne kadar uzaktan öğrenme ve uzaktan eğitim kavramları birbirlerinin yerine kullanılıyorlarsa da uzaktan öğrenme kavramı öğreneni daha çok vurgulamaktadır. Bakıldığında son yıllarda öğrenci merkezli öğrenme kavramı, öğrenme etkinliği uzaktan olsun ya da olmasın her türlü eğitim ortamı için yaygın olarak kullanılmaya başlandığı görülmektedir. Öğrenci merkezli öğrenme kavramı öğrencinin kendi öğrenme etkinliği ile ilgili olarak sorumluluk aldığı ortamlar için kullanılmaktadır. Uzaktan gerçekleştirilen öğrenmelerde öğrenciye büyük sorumluluklar düşmektedir. Bu yüzden de uzaktan öğrenme kavramı bu tür ortamlar için daha uygun bir terimmiş gibi görünmektedir (http://www.eogrenme.net/index.php?option=com_content&task=view&id=25, Erişim Tarihi: 09.11.2017).

Fiziksel olarak ayrı ortamlarda olunmasına rağmen verimliliğin esas olduğu bu yeni öğrenme biçimi hızla yayılmaktadır. Bu yeni kavram hakkında doğru bilgi ve algıların oluşmuş olmasının yanı sıra maalesef hala yanlış bilgi ve algılar da bulunmaktadır. Uzaktan eğitim doğru bir şekilde yaygınlaştırılması için üniversiteler bünyesinde ilgili her kurum çaba gösterse de gerekli çabayı göstermeyen kurumlar da bulunmaktadır. Uzaktan eğitim konusunda ilgili yüksek mercilerin zorunlu ve önemli çalışmalar yapması, eğitimler düzenlemesi, kontroller yapması ve bu yeni avantajlı sistemi yaygınlaştırması gerekmektedir. Özellikle ülkemizde, dünya çapında oldukça alt sıralamalarda yer alan eğitim sektöründe önemli bir yenilik yaratacak olan uzaktan eğitim, genel eğitim sistemimizin yükselmesi için de önem teşkil etmektedir.

1.1.1. Uzaktan Eğitimin Tanımı

Uzaktan eğitim kavramının ilk uygulamasına göre çeşitli tanımlamalar yapılmıştır. İfadeler farklı olsa da tanımlamalardan genel olarak aynı ya da benzer anlamlar çıkmaktadır. Bu tanımlardan bazıları şu şekildedir:

- Uzaktan eğitim, herhangi bir ortamda, herhangi bir zamanda öğrencilerin öğrenme etkinliklerini sürdürmesi ile davranışlarını değiştirme ve öğretme sürecidir (Wedemeyer, 1973: 101).

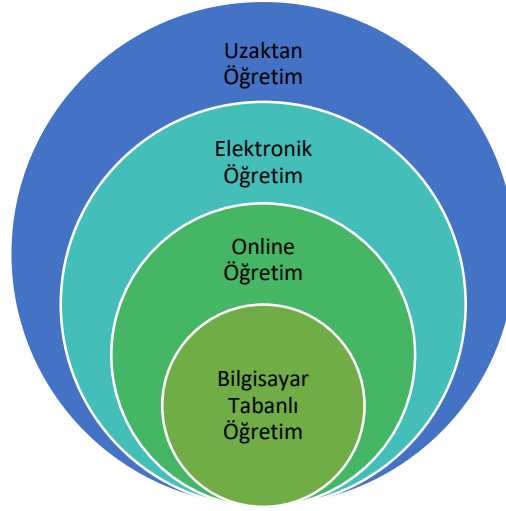
- Uzaktan eğitim, eğitmen ve öğrencinin değerlendirme süreci dışında öğretim sürecinin büyük çoğunluğunda farklı olduğu, ders içeriğini iletmek amacıyla eğitim medyasının kullanıldığı ve eğitmen ile öğrenci arasında karşılıklı iletişim ve etkileşimin sağlandığı eğitim biçimidir (Keegan, 1986: 44).
- Uzaktan Eğitim, geleneksel okul ve sınıf öğretimi şeklindeki eğitimin aksine, eğitmen ile öğrencilerin fiziksel olarak birbirlerinden farklı ortamlarda bulunması zorunluluğunun nedeni ile öğretim sürecinin gerçekleştirilmesini sağlayan, öğretim bileşenlerinin uyumlu bir biçimde bütünleştirildiği bir eğitim yöntemidir (Demiray, 1993: 46).
- Uzaktan eğitim, pek çok öğretim etkinliğinin, eğitmenin ve öğrencilerin birbirinden uzak oldukları ortamda gerçekleştirilmesi şeklinde yapılan resmi eğitim biçimidir (Verduin ve Clark, 1994: 7).
- Farklı mekânlardaki eğitmen ve öğrencileri, farklı iletişim araçları kullanarak bir araya getiren ve eğitim yaparak öğretim ortamı sağlayan eğitim modelidir (Karakaş, 2000: 101).
- Uzaktan eğitim, zaman ve mekân sınırı olmaksızın, gerekli teknolojik yeterliliğe sahip olunan her yerde, herkesin yararlanabileceği, eğitmen ve öğrenci arasında tek ya da çift yönlü olarak tercih edilebilecek olan yeni bir eğitim yöntemidir.
- Uzaktan eğitim, geleneksel öğretim ortamından farklı, eğitmen ve öğrencinin sanal bir fiziksel ortamda bir araya geldiği, ders tasarımının özel tekniklerle yapıldığı, özel iletişim teknikleri ve özel öğretim tekniklerinin geliştirilerek kullanıldığı öğretim biçimidir (Moore ve Kearsly, 2005: 2).
- Uzaktan eğitim, eğitmenden öğrenciye giden ve kaynak ile alıcı olarak adlandırılan bu ikilinin, öğrenme ve öğretme süreçlerinin büyük bir bölümünde birbirinden ayrılır. Uzak ortamlarda bulunan, alıcılarına öğretim yaşı, amaçları, zamanı, yeri, yöntemi vb. açılardan bireysellik, esneklik ve bağımsızlık imkânı tanıyan, öğrenme ve öğretme süreçlerinde;

yazılı ve basılı materyaller, işitsel ve görsel araçlarla teknolojiler ve geleneksel yüz yüze eğitim gibi materyal, araç, teknoloji ve yöntemlerin kullanıldığı bir eğitim uygulamasıdır. Ayrıca eğitmen ile öğrenciler arasındaki iletişim ve etkileşimin bilgisayara dayalı etkileşimli teknolojilerle sağlandığı planlı ve sistematik bir eğitim teknolojisi uygulamasıdır (Uşun, 2006: 8).

- Uzaktan eğitim, farklı ortamlardaki eğitmen ve öğrencilerin öğrenme ve öğretme faaliyetlerini geleneksel eğitimin aksine, iletişim ve internet teknolojileri yardımıyla gerçekleştirdikleri bir eğitim biçimidir (İşman, 2011: 23).
- Yukarıdaki tanımlar ışığında uzaktan eğitim kısaca; farklı zaman ve farklı mekânlarda teknolojik imkânlar doğrultusunda çok yönlü iletişim kurmayı sağlayan, sistematik ve planlı, özgün bir eğitim sistemidir (Özmen, 2012: 14).

1.1.2. Uzaktan Eğitim Kavramı

Teknolojik gelişmelerin artması ile birlikte iş ortamında meydana gelen artışlar, yetenekli insanların az olması ve rekabetin de hızla artması ile ücret baskısını arttırmıştır. Bununla birlikte dezavantaj olarak görülen ve böyle bir yanılmanın var olduğu gözlemlenen günümüz eğitim ortamında, değişen eğitim ortamının varlığı uzaktan eğitimi kalıcı hale getirmeye devam etmektedir. Küreselleşmenin sebep olduğu zorluklar, sosyal ve demografik değişmelerin de var olmasıyla öğrenmenin gittikçe artarak devam eden bir süreç haline gelmesi, internetin çok hızlı gelişerek eğitim ve öğretime imkân sağlayacak hale gelmesi uzaktan eğitime olan gereksinimi arttırmıştır (Eisinger, 2009: 21). Artan yeni eğitim anlayışı gereksinimi ile birlikte ortaya çıkan, kolay ve erişim sınırları fazla olan uzaktan eğitim, içerisinde birçok kavramı barındırmaktadır. Bu kavramlardan en önemlileri aşağıdaki gibidir:



Şekil 1.1. Uzaktan Eğitim Kavramları (Kaynak: Urdan ve Weggen, 2009: 17).

Bilgisayar Tabanlı Öğretim: Teknolojinin gelişiminin başlangıcında disket, CD, USB gibi araçlar ile yapılan, internetin var olması ve gelişmesi ile internet sistemlerinin ve bilgisayar donanımlarının kullanılarak yapıldığı öğretim şeklidir.

Uzak Öğretim: Bilginin internet ya da intranet aracılığıyla aktarıldığı tek ya da çift yönlü öğretimdir.

Elektronik Öğretim: Bilginin bütün elektronik medyalar kullanılarak aktarıldığı öğretim biçimidir.

Uzaktan Öğretim: En geniş anlamda kullanılan ve tüm uzaktan öğretim yöntemlerini barındıran, zaman ve mekân sınırı olmayan, karşılıklı etkileşimin mümkün olduğu öğretim biçimidir.

Uzaktan eğitimde kullanılan diğer önemli kavramlar aşağıdaki gibidir (http://www.eogrenme.net/index.php?option=com_content&task=view&id=25, Erişim Tarihi: 09.11.2017):

Uzaktan eğitim: Farklı mekânlardaki öğrenci, eğitmen ve eğitim materyallerinin iletişim teknolojileri aracılığıyla bir araya getirildiği resmi ya da kurumsal bir eğitim faaliyetidir.

Uzaktan öğrenme: Eğitmen ve öğrencinin fiziksel olarak farklı ortamlarda bulunduğu durumlarda gerçekleştirilen öğrenme etkinlikleridir.

Sanal sınıf: Belli bir içeriği bir ağ üzerinden öğrenmek amacıyla oluşan gruptur.

E-Öğrenme (e-Learning): İnternet, bir ağ veya sadece bilgisayar yolu ile gerçekleşen öğrenmelerdir.

M-Öğrenme (m-Learning): Mobil iletişim araçları yolu ile gerçekleşen öğrenmelerdir.

Web tabanlı uzaktan eğitim: Web teknolojileri kullanılarak gerçekleştirilen uzaktan eğitim etkinlikleridir.

Yaşam boyu öğrenme: Bireyin, yaşamı boyunca sürekli bir öğrenme etkinliği içerisinde olması durumudur.

Eş zamanlı (senkron) öğrenme: Farklı mekânlardaki bireylerin, aynı anda çift yönlü iletişim teknolojileri yardımıyla sanal ortamda bir araya gelip gerçekleştirdikleri öğrenmedir.

Çevrimiçi öğrenme: Bir ağ üzerinden sunulan içerikle gerçekleştirilen öğrenmelerdir.

Eş zamanlı (Senkron) uzaktan eğitim: Öğrenenlere aynı anda ancak farklı ortamlarda sunulan eğitimidir.

Farklı zamanlı (asenkron) uzaktan eğitim: Öğrenenlere hem farklı zamanlarda ve hem de farklı ortamlarda sunulan eğitimidir.

Karma / Harmanlanmış (Blended) eğitim: Her türlü teknolojinin kullanılabildiği, geleneksel ve uzaktan eğitimin farklı modellerinin bir araya getirilerek düzenlendiği eğitimidir.

Geleneksel eğitim: Aynı mekân ve zamanda yapılan formal eğitimidir.

Eğitim: En geniş anlamıyla eğitim, toplumdaki ‘kültürlenme’ sürecinin bir parçasıdır. Formal eğitim, amaçlıdır; önceden hazırlanmış bir program çerçevesinde planlı olarak yapılır; öğretim yoluyla gerçekleştirilir. Formal olmayan (informal) eğitim, yaşam içinde kendiliğinden oluşan bir süreçtir. Planlı ve amaçlı değil, gelişigüzeeldir.

ÖYS - Öğrenme Yönetim Sistemi (LMS: Learning Management System): Farklı zamanlı veya harmanlanmış eğitimde öğrencilerin ders seçimi ve derse kaydolmasına, içeriklerin sunulmasına, ölçme ve değerlendirme yapılmasına, kullanıcı bilgilerinin izlenip raporlanmasına olanak sağlayan bir yönetim yazılımıdır.

İçerik: Uzaktan eğitimde belli standartlarda hazırlanarak öğrenciye sunulan, belirlenmiş eğitim süresi içinde öğrenilmesi hedeflenen eğitsel konu materyalidir.

Eğitmen: Geleneksel eğitimde eğitimi veren ve değerlendiren kişidir. Uzaktan eğitimde ise eğitimin verilmesinden, öğrencilerle iletişimin kurulmasından, etkileşimli ortamlarda yürütülecek etkinliklerden, sınavların verilip değerlendirilmesinden ve bunların yöntemlerinin belirlenmesinden sorumlu olan kişidir.

1.1.3. Uzaktan Eğitimin Önemi ve Amaçları

Uzaktan eğitim günümüzdeki eğitim ortamında gerekli koşulları sağlayan eğitimin gereksinimlerine çözüm yolu arayan bir eğitim ortamı olarak bulunmaktadır. Karşılanamayan eğitim talepleri, kalabalık öğrenci sınıfları, eğitmen eksikliği bulunan okullar, bireysel ilgi ve yardımdan yoksun öğrenciler, geleneksel öğrenme ve öğretme süreçlerinin yaygın bir biçimde kullanılması, genel bütçe dışında farklı kaynaklardan yararlanılamaması eğitimde meydana gelen sorunlardır. Ayrıca eksik ve yetersiz eğitim ve öğretim araçları, sosyal talep, bireysel ihtiyaçlar, sosyal adalet ve olanak eşitliği yönünden dengesiz dağılım gibi daha birçok sorun da eğitimde çözüm aranan ve mevcut sorunlar olarak ortaya çıkan unsurlardır. Bu sorunların çözümü için uzaktan eğitim önemli bir ortam olarak bulunmaktadır (Alkan, 1998: 52).

Eğitim sisteminde karşılaşılan sorunların çözümünde uzaktan eğitimden yararlanılması beklenmektedir. Uzaktan eğitim, geleneksel eğitime göre daha yüksek kotası bulunan ve eğitim taleplerinin verimlilikle karşılanmasını sağlayan, sanal sınıfları bulunan, eğitmen eksikliğine çözüm sunan, bireysel ilgi ve yardım sağlayan, yeni ve güncel bilginin öğrenme ve öğretme süreçlerinin etkin biçimde kullanıldığı

yenileştirici bir eğitim sistemidir. Aynı zamanda bütçe dışında farklı kaynaklardan yararlanılabilen, eksik ve yetersiz eğitime mahal vermeyen, eğitim ve öğretim araçları, bireysel ihtiyaçlar, sosyal adalet ve eşitliği sağlayan her türlü dengesiz dağılımı önleyen önemli bir çözümdür.

Temel amacı, eğitim hizmetinin gerçekleştirilmesindeki sınırlılıkları kısmen ya da tümüyle ortadan kaldırmak olan uzaktan eğitim, eğitim olanaklarından yararlanmayı, belirli sosyal grupların tekelinden kurtarıp farklı koşullarda bulunan bireylerin de eşit ve adaletli bir biçimde faydalanmasını sağlamaktadır. Yani eğitim ve öğretimde fırsat eşitliğini gerçekleştirmektedir. Ancak bu temel amaç ile birlikte daha başka amaçların gerçekleşmesi de hedeftir. Eğitim hizmetinin yaygınlaştırılarak, eğitimi belirli sosyal grupların tekelinden kurtarmak, bütün bireylerin eğitimden eşit biçimde faydalanmasını sağlamak gibi birçok amacı da beraberinde içermektedir. Bu diğer amaçlar da şu şekilde ifade edilebilir (Alakuş, 2003: 75; Şakar, 1997: 85):

- Toplumdaki tüm bireylerin yaşam boyu eğitim olanaklarından, herhangi bir kısıtlama olmadan yaşam boyu yararlanmalarını sağlamak,
- Eğitimin bireysel ve toplumsal amaçlara katkıda bulunarak, eğitimin coğrafi sınırlarını eğitim için kullanılacak medya ve iletişim araçları ile aşarak çok geniş kitlelere ulaşmasını sağlamak,
- Örgün ya da geleneksel öğretimin yarattığı yüksek maliyetleri aşağıya çekerek eğitimde gerçek bir fırsat eşitliği yaratmaktır.

Genel olarak uzaktan eğitimin amacı, geleneksel eğitim uygulamalarına alternatif olarak farklı yaş grupları, farklı kültürler ve farklı coğrafyalarda yaşayan bireylere eğitim hizmetini, uzaktan eğitim için özel olarak hazırlanmış gelişmiş ortamlar kullanılarak eşit ve adaletli biçimde iletmektir denilebilir (Algan, 1996:52). Çoğu ülkede uzaktan eğitimin toplumun tüm kesimlerinde kullanılacak şekilde yaygınlaştırılmasının üç temel nedeni vardır (Ruksasuk, 1999: 1):

1. Coğrafi uzaklık
2. Sosyal dengesizlik
3. Bireysel sorunlar

Geleneksel eğitimde mevcut olan bu sorunların çözümü olarak ortaya çıkan uzaktan eğitimde, yer ve zaman sınırının olmaması, sosyal adaletsizliğe veya eşitsizliğe mahal verilmemesi, bireysel sorunların eğitime yansıtılmamasını sağlayan sanal sınıf ortamı ve bireysel ilgilinin diğer öğrencilerden bağımsız şekilde sanal sınıflarda sağlanması öğrenmeyi kolaylaştırıcı niteliktedir. Günümüzde hızlı nüfus artışı ve diğer ekonomik ve beşeri etkenlerden dolayı Türk eğitim sisteminin yapısal olarak tekrar planlanmasına ihtiyaç vardır. Eğitimde yeniden planlanma gerekliliğine bütün eğitimciler ve eğitim kurumları inanmakta olup Türk eğitim sistemi içinde sürekli olarak yapısal değişimler meydana geldiği belirtilmektedir (İşman, 2005: 7; Akca, 2006: 12). Oluşan tüm değişim ve gelişimlere bakıldığında maalesef hala oturmuş bir eğitim sistemi oluşturulamamıştır.

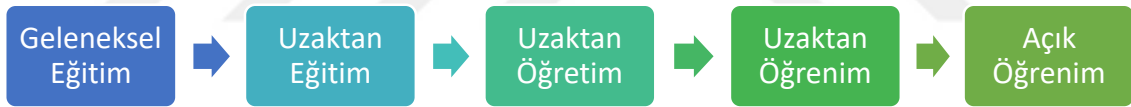
Eğitimde süreklilik kadar kalite de şüphesiz oldukça önemlidir. Bu yönde çalışmalar hala devam etmekte olup en iyi ve en kaliteli eğitim sistemi için yapısal çalışmalar devam etmektedir. Genel olarak bakıldığında tüm bu bilgiler ışığında uzaktan eğitimin amaçları şu şekilde sıralanabilir:

- Fiziksel ya da coğrafi uzaklık sorununu öğretim sürecinden kaldırmak,
- Toplumda daha fazla kitleye erişmek ve fırsat eşitliğini sağlamak,
- Bilgiye erişimde eşitliği ve adaleti sağlamak,
- Geleneksel eğitim ortamının psikolojik baskısını yok etmek,
- Hedef kitleye daha hızlı ve kolay erişmek,
- Öğrenmeyi ve öğretim sürecini hızlandırmak,
- Öğrenme sürecinde, öğrencilerin aktifliğini arttırmak ve karşılıklı etkileşimi sağlamak,
- Öğretim materyallerinin dağıtımını ve erişimini hızlandırmak ve kolaylaştırmak,
- Öğretim maliyetlerini düşürmektir.

1.1.4. Uzaktan Eğitimin Gelişimi

İnsan hayatının ayrılmaz bir parçası olan eğitim, insanın yaşamını sürdürebilmesi için gerekli olan bilgilere ulaşabilmesi ve dolayısıyla bir ihtiyaç olması açısından önem arz etmektedir. Gerek mekân, gerek zaman, gerek bireysel sorunlar ve daha birçok benzer nedenden dolayı da, öğrenme ve öğretme süreçlerinde önem kazanan değişiklik isteği kendini eğitim sistemleri üzerinde hissettirmeye başlamıştır. Böylece, geleneksel eğitimden açık ya da uzaktan öğrenime doğru giden çeşitli öğretim sistemleri ortaya çıkmıştır.

Bilindiği üzere bilgi kadar bilgiye erişim ve kaliteli bilgi alınması da eğitimden geçer. Bu noktada kolay ve etkin eğitim anlayışına sahip uzaktan eğitim, hayatımızda yadsınmayacak kadar fazla etkiye sahiptir. Bu noktada eğitimin gelişimini gerektiren ilerleme süreci aşağıdaki şekilde görüldüğü gibi ifade edilebilir (Eroğlu,1996:14):



Şekil 1.2. Öğretim Süreçleri (Kaynak: Yenal, 2009: 9).

Şekil 1.2’den de anlaşılacağı üzere, özellikle küreselleşmenin etkisi ile değişen dünya düzeni içinde eğitimle ilgili anlayış da farklılaşmaya ve yeniden şekillenmeye başlamıştır. Bu farklılaşma sürecinde öğrencilerin birer müşteri olarak eğitim sistemlerinden beklentileri oluşmaya başlamış ve mevcut beklenti ve gereksinimlerin karşılanması için beklenen çözümler farklı biçimlerde ortaya çıkmaya başlamıştır.

Geleneksel eğitimle başlayan eğitim sistemi yerini önce yavaş yavaş uzaktan eğitime, sonra da en yaygın biçimde açık öğretime bırakmıştır. Günümüzde yukarıda ifade edilen uzaktan eğitim, uzaktan öğretim, uzaktan öğretim ve açık öğretim kavramları hala yer edinmektedir. Geleneksel eğitim dışında teknoloji ile oluşan diğer kavramlar olan uzaktan eğitim, uzaktan öğretim ve uzaktan öğrenim kavramları

benzer anlamları ifade etmektedir. Açık öğretim ise işleyiş ve yapı olarak benzer olmasına rağmen, günümüzde uzaktan eğitim/ öğretim/ öğrenimle bazı noktalarda farklılıklar gösterebilmektedir.

Uzaktan eğitim uygulamalarında ders içeriğinin öğrencilere ulaştırılması amacıyla geçmişten bugüne pek çok farklı iletişim teknolojisi kullanılmıştır. Kullanılan bu teknolojilere ilişkin uzaktan eğitim uygulamalarının tarihsel süreçteki gelişimini, Moore ve Kearsley (2005: 24-43) beş nesilde incelemiştir:



Şekil 1.3. Uzaktan Eğitimin Tarihsel Gelişimi

(Kaynak: Moore ve Kearsley, 2005: 43; Altuntaş vd., 2008).

Şekil 1.3’de de belirtildiği üzere birinci nesil olarak mektupla öğretim kabul edilmiştir. Uzaktan eğitimin tarihsel süreçteki başlangıç noktası 1700’lü yılların başında mektupla öğretime dayandığı, buna karşın teknoloji temelli uzaktan eğitimin ise 1900’lü yılların ilk yarısında görsel işitsel araçların eğitimde kullanılmasına dayandığı kabul edilir (Jeffries, 2012: 61). Mektupla öğretim şeklinde yazılı ve basılı eğitim materyalleri öğrenciye mektupla iletilmekteydi. Bu nedenle eş zamanlı yani senkron iletişim sağlanamamaktaydı ve etkileşim söz konusu değildi. İletişim eş zamansız yani asenkron olarak gerçekleştirilebilmekteydi (Atıcı, 2006: 218). Benzer şekilde bu nesilde, iletişim teknolojisi henüz gelişmiş olmadığı için öğrenci ve öğretmen arasında yüz yüze görüşmenin olmadığı, öğretim materyallerinin öğrencilere posta hizmeti ile iletildiği ifade edilmektedir. Sınavlarda ise, öğretmenler önce öğrencilere sınav sorularını mektupla göndermiş, sonra gönderdikleri soruları öğrenciler cevaplandırarak tekrar mektupla geri göndermişlerdir. Bu şekilde sınav süreci oluşturulmuş ve eğitimin sonuçlandırılması sağlanmıştır. Sınav sonuçlarının öğrencilere ulaştırılması da yine aynı şekilde mektupla olmaktadır (Akca, 2006: 15).

İkinci nesil olarak radyo ve televizyon yayınları aracılığıyla eğitim kabul edilmektedir. Bu dönemde öğretim materyallerinin öğrenciye iletilmesi işlemi radyo ve televizyon aracılığıyla yapılmaktaydı. Öğrenci zaman ve mekân açısından öğretim materyallerine bağımlı durumdaydı. İletişim bu nedenle tek yönlüydü ve karşılıklı etkileşim söz konusu değildi. Uzaktan eğitimde radyodan yararlanılması döneminde büyük bir yankı uyandırdı (Yates ve Wilson, 2000: 12). Birçok eğitim faaliyeti radyo aracılığıyla öğrencilerle buluşturuldu ancak yine karşılıklı etkileşim mümkün değildi ve tek yönlü bir iletişim mevcuttu. Tek yönlü iletişim olmasının yanında sadece işitsel olarak faydalanılabilen bu eğitim sisteminde mekân probleminin önüne geçilse de eksiklikler teknolojik gelişimden kaynaklı olarak mevcut olmaya devam ediyordu. Eğitimde mekân probleminin büyük ölçüde önüne geçilmesini sağlayan ise radyodan sonra ortaya çıkan televizyon olmuştur. Televizyon ile düşük maliyetle yüksek kalitede eğitim hizmetinin sağlanmasına büyük katkı sağlanmıştır (Alkan, 1998: 176-179; Yates ve Wilson, 2000: 10). Sadece işitsel anlamda eğitim sağlayan radyonun aksine hem görsel hem işitsel eğitim kaynaklarının sağlandığı televizyonla eğitim dönemin etkili ve daha çok bireye yayılabilen eğitim sistemi modeliydi.

Üçüncü nesil, açık öğretim kurumları olarak kabul edilmektedir. Bu nesilde, sistem yaklaşımı uygulamasına geçilen ve pek çok üniversitenin açık öğretim bölümleri açarak mevcut teknolojiler yardımıyla uzaktan eğitimde herkesçe kabul gören eğitim programlarını oluşturduğu dönemdir (Gülbahar, 2009: 27). Bu dönemle günümüz uzaktan ve açık öğretiminin temelleri atılmış ve eğitim sistemine çok büyük katkı sağlamıştır.

Dördüncü nesil, sesli konferanslar, görüntülü video şeklinde konferanslar, görsel metin tabanlı konferanslar ve canlı televizyon ve radyo yayınlarını kapsayan telekonferans dönemini içerir (Wolcott, 1994: 137). Bu sistemle farklı coğrafi bölgelerdekiler birbirleriyle iletişim kurabilmiş ve bundan önceki nesillerin en büyük problemi olan tek taraflı iletişime çözüm bulunarak, uzaktan eğitimde ilk kez çift yönlü iletişim sağlanmıştır. Bu teknoloji sayesinde eş zamanlı olarak iletişime geçme olanağı bulunmuş ve karşılıklı etkileşim mümkün kılınmıştır. Böylece eğitimde fayda artmış ve eğitimde kalite seviyesi yükselmiştir (Kinnear vd., 2002: 23; Oliver, 1994: 171).

Beşinci nesil ise, esnek öğretim modeli olarak bilinen, öğretim materyallerinin internet ve bilgisayar aracılığı ile çevrimiçi olarak sunulduğu nesildir. İnternet ve web tabanlı eğitimin yer aldığı bu nesilde, iletişim hem eş zamanlı hem de eş zamansız olarak gerçekleştirilebilmektedir. Bu modelde eğitmen, danışman ve rehber rolündedir. Öğrenciye bilgiyi doğrudan vermek yerine bilgiye ulaşma yollarını öğretir ve eğitim sürecinde öğrenciye rehberlik eder (Navarro ve Shoemaker, 2000: 17).

Yukarıda belirtilen beş nesil teknoloji ayrı ayrı kullanılabileceği gibi birlikte de kullanılabilir. Sunulan eğitimin hedefleri, içeriği, hedef kitlenin özellikleri, eğitim öğretim süreci içerisinde sahip olunan imkânlar doğrultusunda bu nesillerden hangisi ya da hangilerinin kullanılacağı belirlenerek eğitim hizmeti gerçekleştirilir (Belanger ve Jordan, 2000: 109).

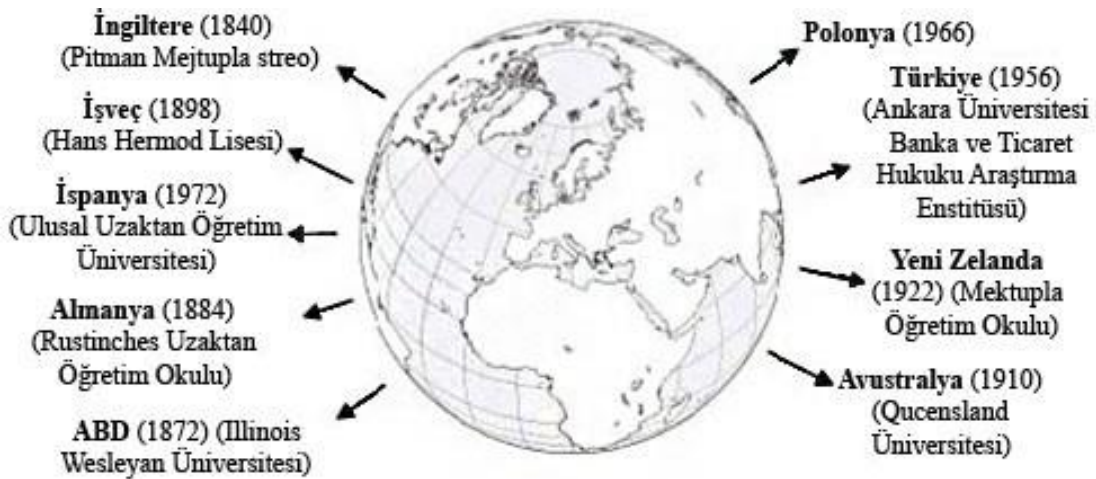
1.1.4.1.Uzaktan Eğitimin Dünya'daki Tarihsel Gelişimi

Günümüz eğitimcileri tarafından yeni bir yaklaşım olarak değerlendirilen uzaktan eğitimin başlangıcının eski çağlara dayandığı ve uzun bir geçmişe sahip olduğu bilinmektedir (Kaya, 2002:27; Simonson vd., 2006:57). Kavram olarak ilk kez 1700'lü yıllarda ortaya atılan uzaktan eğitimin halka ilk kez duyurulduğu tarih tartışmalı olsa da bu tarih 20 Mart 1728 olarak kabul edilir. 20 Mart 1728'de Boston Gazetesi, mektupla steno dersleri verileceği ilanını vermiştir ve bu durum ilk uzaktan eğitim çalışması olarak kabul görmektedir. Daha sonra, bir İsveç gazetesi, 1833 yılında kompozisyon öğretimi konusunda uzaktan eğitim formatında, mektupla yazılı anlatım dersi vereceği ilanını yayınlamıştır (Simonson vd., 2006:36; Kaya, 2002:27; İşman, 2011:38). Ancak bu iki ilanda da bahsedilen derslerin verilip verilmediğinin, verildiyse de eğitmen ve öğrenci arasında çift yönlü iletişim sağlanıp sağlanmadığının ya da not sistemi uygulanıp uygulanmadığının, sınav yapılıp yapılmadığının ve eğitimle ilgili diğer hiçbir bilginin bulunmaması nedeniyle o yıllarda yapılan uygulamalar birer uzaktan eğitim uygulaması olarak literatürde kabul görmemektedir (Kaya, 2002:28).

1836 yılında İngiltere’de London Üniversitesinde bulunan öğrencilere ek ders kredisi sağlamak amacı ile dış sınav uygulaması oluşturulmuş ve sisteme dâhil edilmiştir. Daha sonralarda öğrenciler kendi başlarına çalışmaya ve yazışmalı uzaktan eğitim derslerini almaya başlamıştır (İşman, 2005: 52). Uzaktan eğitim adına bir başlangıç sayılabilecek bu durumun ardından gelişimler devam etmeye başlamıştır.

Dünyadaki gerçek anlamda ilk uzaktan eğitim uygulamasının bir stenograf olan Isaac Pitman tarafından 1840 yılında İngiltere’de yapıldığı kabul edilmektedir. Pitman, Bath’da mektupla öğretim yoluyla öğrencilere steno dersleri vermeye başlamıştır (Simonson vd., 2006:36; Kaya, 2002:28). Verdiği derslerdeki öğrenci başarılarını değerlendirmek amacıyla not sistemi de kullanmış ve öğrencilere notlandırma yapmıştır. Daha sonra, 1843 yılında Pitman’ın uzaktan eğitim uygulamalarına benzer çalışmalar yürüten The Phonographic Correspondence Society (Fonografik Yazışma Topluluğu), Pitman’ın mektupla öğretim okulunun öncülüğünde kurulmuştur (Simonson vd., 2006:36).

Şekil 1.4’te dünyadaki bazı ilk uzaktan eğitim uygulamaları, uygulamaların başlangıç tarihleri ile beraber verilmiştir (Kaya, 2002: 30).



Şekil 1.4. Dünyadaki Bazı İlk Uzaktan Eğitim Uygulamaları (Kaynak: Özmen, Büşra (2012): 26).

1856 yılında Almanya’nın Berlin şehrinde Charles Toussaint ve Gustav Langenscheidt tarafından mektupla dil öğretimi verilmiştir (İşman, 2011:39;

Simonson vd., 2006:36). Aynı yılda başlayan uzaktan eğitim çalışmaları ile Almanya'da "Tele Colleg", "Schulfernsehn", "FernUniversität" ve "Deutsch Institut Für Fernstudien" uzaktan eğitim kurumları açılmıştır. Almanca konuşulan ülkelere ve bölgelere seminer, çalışma grupları, bireysel destek, çevrimiçi ve yüz yüze iletişim imkânı sunarak karşılıklı etkileşimi sağlayan Fern Universität'in, 2008-2009 öğretim yılında kayıt yaptıran 55.450 öğrencisi ve 50 eğitim merkezi bulunmaktadır (Gülbahar, 2009:38).

1873'te Anna Elliot Ticknor'un merkezi Boston olan ve evde öğrenmeyi destekleyen derneği kurması, mektupla öğretimin Atlantik'i aşmasını ve 24 yıl içinde 10.000'den fazla öğrencinin ilgisini çekmesini sağlamıştır (Simonson vd., 2006:36). 1874 yılında televizyon icat edilmiş ancak meydana gelen ekonomik krizler dolayısıyla televizyonun maliyeti yüksek olmuş ve uzaktan eğitimde hemen kullanılamamıştır (İşman, 2005: 79). 1886 yılında H. S. Hermod İsveç'te mektupla öğretim yoluyla İngilizce öğretmeye başlamıştır. 1890'da, Chicago Üniversitesi'nde mektupla öğretim merkezi kurulmuş ve her yıl 125 eğitimci ve 3000 öğrenci 350 derse katılmıştır. 1898'de Hermod'un İsveç'te başlattığı mektupla öğretim dünyanın en çok öğrenciye sahip uzaktan eğitim faaliyetlerinden biri haline gelmiştir (Simonson vd., 2006:37).

Uzaktan eğitim faaliyetleri, 1900'lü yılların başlarında radyo, televizyon, video, bilgisayar gibi gelişen teknolojilerin kullanılmasıyla büyük ivme kazanmıştır. 1894 yılında Oxford Üniversitesi'nin Wolsey Hall Yüksek Okulunda, 1907 yılında, Fransa'da Ecole Üniversitesinde, 1910 yılında, Metropolitan Yüksek Okulunda uzaktan eğitim kurumu kurulmuştur. 1920'lerde eğitim kurumlarında 176'dan fazla radyo istasyonu kurulmuş ve 1925'ten sonra uzaktan eğitimde radyonun kullanımı hızla yaygınlaşmıştır (Simonson vd., 2006: 38; İşman, 2011: 47). 1930'lu yıllarda, Purdue Üniversitesi, Kansas Eyalet Üniversitesi, Iowa Eyalet Üniversitesi gibi bazı üniversitelerde deneme programları yayınlanmıştır (Simonson vd., 2006: 38).

1939 yılında ise II. Dünya Savaşı nedeniyle eğitim alamayan bireylere eğitim imkanı sunmak amacıyla Paris'te Centre National d'Enseignement a Distance (CNED) kurulmuş ve uzaktan eğitim dersleri verilmeye başlanmıştır (Simonson vd.,

2006:38; İşman, 2005: 75; İşman, 2011:43). Radyodan sonra televizyon uzaktan eğitim faaliyetlerini büyük ölçüde etkilemiştir. 1945 yılında John W. Studebaker isimli bir yayıncıya eğitim televizyonu kurma hakkı verilmiştir. Bunun ardından kolejler ve üniversiteler televizyon istasyonlarıyla ilgilenmeye başlamışlardır (İşman, 2005: 79). 1948'de Japonya'da uzaktan eğitimle ilgili girişimlerde bulunulmuştur. İngiltere'de Londra Üniversitesi'nin eğitimi dışarıdan tamamlamak isteyenlere yönelik yaptığı çalışmalar alanda öncü olarak kabul edilebilecek gelişmeler arasında yer bulmuştur. Michigan Üniversitesi'nde 1950 yılında, eğitim amaçlı televizyon yayınları yapılmaya başlanmıştır. Bu sayede ilk kez uzaktan eğitimde öğrenciler, öğretmenlerinin yüzünü görerek ders yapma imkânı bulmuştur. Daha sonra 1957 yılında ise CBS televizyon Şirketi ile New York Üniversitesi anlaşarak eğitim programları hazırlamıştır (İşman, 2011: 49). 1960'larda uydu teknolojisinin gelişimi sağlanmıştır.

Uzaktan eğitimde iki temel teknolojik gelişme vardır: telekonferans ve internet teknolojileri (İşman, 2005: 52). 1970 yılında Wisconsin Üniversitesi, uzaktan eğitimde sesli konferans uygulamasını kullanmış ve böylece öğretmen ve öğrenci arasında sesli konuşmalar yapılmıştır. Ardından video konferans sistemine geçilerek uzaktan eğitimde bir aşama daha ilerleme kaydedilmiştir. Bu sistem sayesinde de farklı yerlerdeki öğrencilerle de aynı anda yüz yüze görüşmeler yapılabilmektedir (İşman, 2005: 85). 1974'te günümüz açık üniversitesinin çekirdeğini oluşturan National College (NEC) kurulmuştur.

1980'lerde uydu teknolojilerinin eğitim veren televizyonlarda yaygın bir şekilde kullanılmasına zemin hazırlamıştır. Yine bu yıllarda, kişisel bilgisayarların yaygınlaşmasıyla uzaktan eğitimde yeni bir dönem başlamıştır. Bilgisayarlar bu dönemde, programlı öğretim için hazırlanan eğitsel programlar ile birlikte yaygın olarak kullanılmışlardır (İşman, 2011: 60). Bilgisayar konferans sistemleri, bu dönemde uzaktan eğitimde sıklıkla kullanılan bir diğer iletişim modeli olarak karşımıza çıkmaktadır. Bu sistemler, İngiltere, Fransa, Güney Afrika, Avustralya gibi birçok ülkede yaygın olarak kullanılmış ve farklı coğrafi bölgelerdeki öğrencilerle eş zamanlı görüşmeler yapılmasına imkân sağlamıştır.

1980 yılında Alaska'da ilk eğitsel amaçlı uydu sistemi geliştirilmiştir (Özmen, 2012: 27).1985 yılında, Londra'da Kuzey Doğu London Polytechnic Üniversitesi, New York'ta Empire Eyalet Koleji ve Batı Avustralya'da Murdoc Üniversitesi kendi aralarında telekonferans teknolojisi temelli uzaktan eğitim dersleri hazırlamışlardır (İşman, 2011: 57). 1986'da ise Japonya'da University of the Air kurulmuştur (Uşun, 2006: 217).Elektronik iletişim teknolojileri bu yıllarda uzaktan eğitimde sıklıkla kullanılmıştır.

1980'lerden sonra internetin yaygınlaşmasıyla uzaktan eğitim yeni bir boyut kazanmıştır. Eğitimci hazırladığı ders içeriğini ve eğitim materyallerini internet aracılığıyla kolayca çeşitli bölgelerde bulunan öğrencilerine ulaştırabilmektedir (Simonson vd., 2006: 39). İnternet, az maliyetli olmanın ve çift yönlü etkileşime ve senkron ve asenkron iletişime imkan sunmanın yanı sıra öğrencilere zengin görsel materyal sunma özellikleriyle zamanla uzaktan eğitimde oldukça yaygın bir biçimde kullanılmaya başlanmıştır (Simonson vd., 2006: 39).

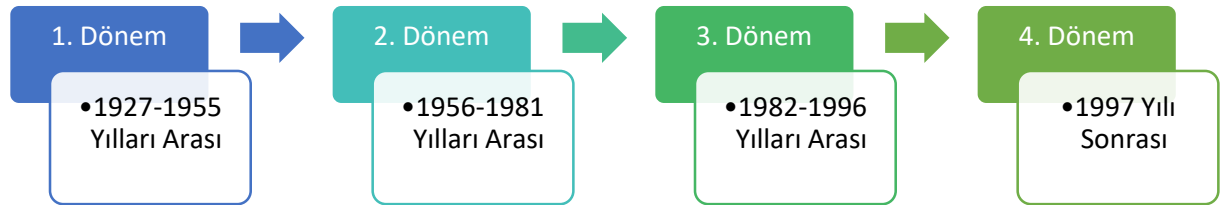
Dünyada, Phoenix Üniversitesi gibi sadece internet üzerinden eğitim veren kurumlar var olmakla birlikte, Standford Üniversitesi gibi farklı düzeylerde çeşitli uzaktan eğitim programı ve binlerce kayıtlı öğrencisi bulunan üniversiteler de bulunmaktadır. Bilgisayar ve iletişim teknolojileri, mühendislik, fen bilimleri ve işletme alanları dünyada internete dayalı uzaktan eğitimin en yaygın kullanıldığı alanlar olarak karşımıza çıkmaktadır. Uzaktan eğitimin dünyada en yaygın olarak kullanıldığı ülkeler ise ABD, İngiltere ve Avustralya'dır. Bu durumun temel nedenlerinden biri, bilgi çağının gerektirdiği yeni niteliklere sahip bireylerin yetiştirilme ihtiyacıdır. Böylece, hem işsizlik problemi bir ölçüde giderilmekte hem de teknolojik üretim hızlanmaktadır (Güzel, 2010: 32).

1.1.4.2.Uzaktan Eğitimin Türkiye'deki Tarihsel Gelişimi

Uzaktan eğitim uzunca bir geçmişe sahiptir ancak Türkiye'de uzaktan eğitim uygulamaları cumhuriyetin ilanından sonraki yenileşme hareketleri kapsamında ülkemize gelen yabancı uzmanların tavsiyeleri ile 1920'li yıllarda başlayabilmiştir (İşman, 2011: 107). Başlangıçta geleneksel eğitim programlarına ek olarak

uygulanması planlanan uzaktan eğitim, eğitim talebinin artması ile ortaya çıkan sorunlar sonucunda yaygınlaşmaya başlamıştır (Zırhlıoğlu, 2006: 38).

Türkiye’de uzaktan eğitimin evreleri dört dönemde incelenebilir (Alkan, 1998: 91):



Şekil 1.5. Türkiye’de Uzaktan Eğitimin Evreleri (Kaynak: Alkan, 1998: 91).

Birinci dönemde, 1927 yılında uzaktan eğitim fikri ilk kez gündeme gelmiştir. Eğitim sorunlarının tartışıldığı bir toplantıda, halkın okuryazarlık oranının haberleşme yoluyla artırılması için geleneksel eğitime ek olarak uzaktan eğitim uygulanabileceği gündeme getirilmiştir. 1933-1934 yıllarında, mektupla öğretim kursları verme fikri, 1950’de Ankara Üniversitesi Hukuk Fakültesi Banka ve Ticaret Hukuku Araştırma Enstitüsü çalışmaları, 1960’ta orta dereceli meslek okulu mezunlarına mektupla eğitim verme düşüncesi ortaya atılmışlardır. Ancak, bu dönemde Türkiye’de uzaktan eğitimin başlatılıp başlatılmaması konusu sadece tartışma ve öneri olarak kalmış ve maalesef uygulamaya konulamamıştır (Alkan, 1998: 91).

1956- 1981 yılları arasını kapsayan ikinci dönemde, Türkiye’de uzaktan eğitim ilk kez uygulamaya konulmuştur. 1956 yılında, Ankara Üniversitesi Hukuk Fakültesi Banka ve Ticaret Hukuku Araştırma Enstitüsü ilk kez, bankalarda çalışanlara mektupla öğretim olanağı vermiştir (Kaya ve Odabaşı, 1996: 31). 1960 yılında orta dereceli meslek okulu mezunlarına üniversite imkânı sağlamak için uzaktan eğitim kullanılmıştır denilebilir. Şöyle ki, 1960 yılında, Milli Eğitim Bakanlığı mektupla öğretim için ilk kez girişimde bulunmuştur. 1961 yılında, Mektupla Öğretim Merkezi Milli Eğitim Bakanlığı bünyesinde kurulmuştur (Zırhlıoğlu, 2006: 48). Bu uygulama, Türkiye’de uzaktan eğitim adına yapılan ilk ciddi uygulamadır. 1966’da Mektupla Öğretim ve Teknik Yayınlar Genel Müdürlüğü

adı altında yapılan çalışmalar bir çatı altında toplanmış ve bir nevi uzaktan eğitim sistemi sayılabilecek bu yeni sistem, örgün eğitimde yaygınlaştırılmıştır. 1974'te iki bakanlık onayı ile uygulamaya dönüşmüştür. Bu onay ile mektupla öğretim imkânı doğmuştur. Aynı yılda Mesleki ve Teknik Öğretim Mektupla Öğretim Okulu kurulmuştur. Bu okulda mesleki ve teknik derslerin yanında Erkek Teknik Yüksek Öğitmen Okulu ve Ticaret Turizm Yüksek Öğitmen Okulunun üç yıllık eğitim enstitüleri ile Kız Teknik Yüksek Öğitmen Okulunun tüm bölümlerinin programları uygulamaya dâhil edilmiştir. Bu programlara 1974-1975 öğretim yılında, 47156 öğrenci kayıt yaptırmış ve bunların bir kısmı öğrenimini tamamlamıştır. 1975'te Yaygın Yükseköğretim Kurumu (YAYKUR) kurulmuş ve Mektupla Öğretim Merkezi bu kuruma bağlanmıştır. YAYKUR'un kurulma amacı, orta öğretim ve dengi kurumlarından mezun olmuş, ancak bir üniversite ya da yüksekokula girememiş bireylere toplumun ihtiyaç duyduğu alanlarda eğitim vermek olmuştur (Kaya, 2002: 31). Bu kurum bünyesinde mektupla öğretim, örgün yüksek öğretimin ve açık yükseköğretim programları verilmiş ancak 1978-1979 öğretim yılında öğrencilerin kaydı Gazi Eğitim Enstitüsü'ne alınarak bu girişim sonlandırılmıştır (Hakan, 1998: 62; Özdi, 1986: 20). 1981 yılında yükseköğretime talep 420 bin civarındayken, üniversiteler bu talebin sadece %13'ünü karşılayabilmekteydi. Buna rağmen eğitim teknolojisindeki gelişmelerle fiziksel mekâna bağlı kalma zorunluluğunu ortadan kaldıran uzaktan eğitimin önemini ortaya koymaktaydı (AÜ, 2012; Özgü, 1986: 30-31). 1981 yılında yeniden düzenlenen Yüksek Öğretim yasasıyla uzaktan eğitim yapma görevi üniversitelere verilmiştir. Sonrasında da bu görev, 1982 yılında, KHK ile Anadolu Üniversitesine verilmiştir (Özmen, 2012: 22).

1982-1983 öğretim yılında, yürürlüğe giren 2547 sayılı yükseköğretim yasası ile Anadolu Üniversitesi bünyesinde Açık Öğretim Fakültesi kurulmuş ve bu fakülte uzaktan eğitim veren ilk fakülte olarak hizmete başlamıştır. İlk yılında İktisat ve İş İdaresi lisans programları açılmıştır (Kaya ve Odabaşı, 1996: 33). Bu programlara olan talep yükseköğretimde uzaktan eğitime ihtiyacı ve talebi açıkça ortaya koymuştur (AÜ, 2012).

1990'lı yıllarda MEB'e bağlı olarak hizmet veren okul radyosu ve televizyon okulu, örgün eğitimi desteklerken isteyen herkese uzaktan eğitim imkânı sunmuştur.

1992 yılında, Film Radyo ve Televizyonla Eğitim Başkanlığının bünyesinde Açık Öğretim Lisesi kurulmuştur. İstenilen yer ve zamanda eğitimini devam ettirebilme imkânı tanınan bu Açık Öğretim Lisesinde, gelişen teknoloji ve uzaktan eğitimden edinilen olumlu geri bildirimler ışığında mesleki eğitimin de uzaktan eğitimle verilmesi kararlaştırılmıştır. 2005 yılında yayımlanan yönetmelikte, Mesleki Açık Öğretim Lisesinin kurulmasına ilişkin hükümler yer almıştır. 2006 yılında, Eğitim Teknolojileri Genel Müdürlüğü bünyesinde günümüzde de faaliyetlerine devam etmekte olan Mesleki Açık Öğretim Lisesi kurulmuştur (MAOL, 2012).

1992 yılında Fırat Üniversitesi bünyesinde Türkiye üniversitelerinin ilk yerel televizyonu olan Fırat TV kurulmuştur. Faaliyetlerine günümüzde de devam eden bu televizyonda, 1993 yılından itibaren bilgisayar kullanımı ve programlama dilleri dersleri hazır olarak sunulmuştur (İşman, 2011: 139).

1997 yılından beri dil eğitimi, bilgi teknolojileri sertifikası ve lisans düzeyinde çeşitli dersler olmak üzere Orta Doğu Teknik Üniversitesi, bazı internet tabanlı programlar yürütmeye devam etmektedir (Karaağaçlı, 2004: 38). 1998 yılında, İnternete Dayalı Asenkron Eğitim (IDEA) projesi, ilk uygulaması Bilgi Teknolojileri Sertifika Programı olarak başlatılmıştır. Bu programın temel amacı, öğrencilerine Bilgisayar Mühendisliği bölümünün temel sekiz dersini sunmaktır. Ayrıca ODTÜ 1997 yılında uzaktan eğitim faaliyetlerini koordine edebilme amacıyla Yüksek Öğretim Kurumu işbirliği ile Enformatik Enstitüsünü kurmuştur (Atıcı, 2006: 221).

2000 yılında, uzaktan eğitim alanındaki eğitim öğretim faaliyetlerinin planlanması ve arttırılması amacıyla Enformatik Milli Komitesi Yönetmeliği yayımlanmıştır. 2000-2001 eğitim öğretim yılında Enformatik Milli Komitesi tarafından uzaktan eğitimde kullanılması için altı dersin hazırlanması teklif edilmiştir. Bu teklif Yüksek Öğretim Kurulu tarafından onaylanmıştır. Bu amaçla ODTÜ tarafından beş ders, Fırat Üniversitesi tarafından bir ders hazırlanarak internet ortamında öğrenci ile paylaşımına açılmıştır (Varol, 2003: 677).

2001-2002 eğitim öğretim yılında, Türkiye’de ilk kez internete dayalı Bilgi Yönetimi Ön Lisans Programı uygulamaya konulmuştur. Aynı yıl, İkinci Üniversite

uygulaması yükseköğretime devam eden ya da mezun olmuş öğrenciler için uygulamaya koyulmuştur. Ayrıca, Yüksek Öğretim Kurulu ile birlikte Açık Öğretim kurumunun geleneksel yükseköğretimle bütünleşmesini sağlamak amacıyla Dikey Geçiş uygulaması başlatılmıştır (AÜ, 2012).

1.1.5. Uzaktan Eğitimin ve Uzaktan Eğitimde Rol Alan Kişilerin Özellikleri

Mekân ve zaman sınırı tanımaksızın, çift yönlü iletişimin var olduğu modern eğitim sistemi olan uzaktan eğitimde, eğitmen ve öğrenci karşılıklı etkileşim halindedir. Geleneksel eğitime alternatif durumunda olan bu eğitim sisteminde geleneksel eğitimde olduğu gibi eğitmen ve öğrenci karşılıklı iletişim halinde olan uzaktan eğitim unsurlarıdır. Uzaktan eğitimde eğitmen ve öğrencinin yanı sıra, teknik ekip, yazılımcı ve mühendisler de önemli rol oynar. Uzaktan eğitim sisteminin hazırlanıp eğitime hazır hale gelmesinden, eğitimin aktarılması ve aktarılan eğitimin alınması ve geri bildirim kadar pek çok aşamaya sahip olan bu sistemin özellikleri önem taşır.

1.1.5.1.Uzaktan Eğitimin Özellikleri

Küreselleşme ile birlikte artan rekabet ortamından eğitim sektörü de yeteri kadar payını almış durumdadır. Eğitimde büyük kolaylık sağlayan ve eşitlikle adalete dayalı bu eğitim anlayışı birçok özelliği bünyesinde barındırır. Geleneksel eğitimle dip dibe yaşayan bu sistemi, geleneksel eğitimden ayıran bir takım özellikler de mevcuttur. Geleneksel eğitimdeki sorunlara ve aksaklıklara çözüm yolu olarak geliştirilen bu sistem, eğitim olgusunun çeşitlenmesi ve daha faydalı bir hal alması açısından önem taşımaktadır.

1.1.5.1.1. Uzaktan Eğitimin Temel Özellikleri

Teknoloji ile birlikte eğitim sisteminde hızla yer edinmeye devam eden uzaktan eğitim sistemi birçok nitelikten oluşur. Eğitim ortamından zamanına,

eğitmenden öğrenciye kadar pek çok aşamada birçok ögeyi bir araya getirir. Literatürde birçok özelliği tanımlanan uzaktan eğitimin temel özellikleri aşağıdaki gibidir:

- Uzaktan eğitim, genellikle farklı ortamda bulunan öğretmen ve öğrencileri bir araya getirir (Garrison ve Shale, 1987: 7-8). Farklı ortam ve mekân, uzaktan eğitimin en temel özelliklerindendir. Böylece mekân konusunda erişim sorunu olan, örneğin, çalışan, ev hanı olan, farklı bir şehirde yaşayan ve benzeri konularda mağduriyet yaşayan öğrencilere eğitim olanağı eşit bir şekilde sağlanmış olur.
- Uzaktan eğitim, eğitim ve öğretim sürecini desteklemek ve kolaylaştırmak amacıyla öğretmen ve öğrenci arasındaki çift yönlü iletişimi içerir (Garrison ve Shale, 1987: 7-8). Karşılıklı etkileşime olanak sağlayan bu temel özellik sayesinde, geleneksel eğitimin bir avantajı olan karşılıklı etkileşim sağlanmış olur ve böylece bilgi paylaşımının verimliliği artırılır.
- Öğrenci ve öğretmen arasında iletişimi sağlayan basılı materyaller gibi araç-gereç ya da ortamlar kullanılır (Yenal, 2009: 25). Yazılı, görsel, işitsel ve benzeri her türlü basın ve yayın materyali öğretmen tarafından öğrencilerin erişimine sunulur.
- Yüz yüze eğitim olanağı belirli bir zaman ya da yer sınırı olmaksızın yapılabilir (Yenal, 2009: 25). İstenildiği takdirde, geleneksel eğitimde olduğu gibi yüz yüze eğitim sanal sınıf ortamlarında sağlanabilir ve derse katkı sağlayabilir.
- Uzaktan eğitim, iletişimi sağlamak amacıyla teknolojiden yararlanır (Simonson vd., 2006: 35). Teknolojinin gelişmesi ile imkanlar daha çok artacağından, teknoloji geliştikçe artan teknolojik imkanlar sayesinde uzaktan eğitim de gelişimine ve etkinliğine güç kazanarak devam edecektir.

1.1.5.1.2. Uzaktan Eğitimi Geleneksel Eğitimden Ayıran Özellikler

Eğitim olgusunun çeşitli yönlerine ve niteliklere göre yapılan tanımlar ışığında eğitimin gerçekten karmaşık ve toplumsal bir olgu olduğu vurgulanmaktadır. Eğitim olgusu, yeryüzünde görüldüğü ilk günden başlayan, zamanla gelişen, genişleyen, zenginleşen, önemi ve gelişimi gittikçe artan ve toplumu derinden etkileyen bir olgudur. Eğitimin kökeni toplumdur ve geçmişi iki asır öncesine dayanan uzaktan eğitim ise günümüz toplumunun eğitim ihtiyacını karşılamada alternatif çözümler sunabilecek bir sistem olarak karşımıza çıkmaktadır (Yenal, 2009: 2). Geleneksel eğitimdeki aksaklıkları ve sorunlara çözüm arayışı olarak ortaya çıkan uzaktan eğitim kavramının geleneksel eğitimden ayrılan özellikleri aşağıdaki gibi sıralanabilir:

- Uzaktan eğitimde eğitmen ve öğrenci arasında çift yönlü iletişim sağlanır (Keegan, 1986: 44). Geleneksel eğitimde tek yönlü iletişim oluşabilmektedir ve bu da öğrencilerin verimliliğini azaltmakta, eğitimin kalitesini azaltıcı faktör olarak yer almaktadır.
- Uzaktan eğitimde öğrenciler kendi öğrenme sorumluluklarını alır (Keegan, 1986: 44). Geleneksel eğitimin aksine, uzaktan eğitimde öğrenci derse istediği zaman, istediği ortamdan derse katılım sağlayabilir. Bu tamamen öğrencinin sorumluluğundadır.
- Uzaktan eğitimde öğrenme sürecinde eğitmenler ve öğrenciler genellikle coğrafi açıdan farklı mekânlarda bulunmaktadır (Keegan, 1986: 44). Sanal sınıf adı verilen ders ortamlarında, bilgisayar ve internet kullanılarak oluşturulan öğrenme sürecinde eğitmen ve öğrenciler farklı ortamlardadırlar. Burada önemli olan bilgisayar ve internetin varlığıdır ve eğitmen ya da öğrencinin nerede olduğunun bir önemi yoktur.
- Uzaktan eğitimde öğrenme ve öğretme faaliyetleri iletişim teknolojilerinin sunduğu imkânlar kullanılarak gerçekleştirilir (Keegan, 1986: 44). Artan teknoloji ile daha da gelişen ve gelişmeye devam edecek bu eğitim sisteminde, günümüzde internet ve bilgisayarlar, tabletler, akıllı telefonlar önemli eğitim araçları olarak bulunmaktadır.

- Uzaktan eğitimde öğrenci destek hizmetleri, eğitim materyalleri hazırlama ve düzenleme gibi öğretim sürecini kolaylaştıran eğitimsel organizasyonlar sunar (Keegan, 1986: 44). İster yazılı, ister yazısız, ister görsel, ister işitsel her türlü basılı materyal ve yayınlar ek ya da asıl kaynak olarak kullanılabilir. Eğitimci tarafından öğrencilerle paylaşım içinde olunan bu eğitim sürecinde, bilgiye erişim de kolay ve ulaşılabilir.
- Uzaktan eğitimde öğrenme ve öğretme faaliyetleri, sistemli ve planlı olarak düzenlenmiş bir yapıya sahiptir (İşman, 2011: 24). Geleneksel eğitim sistemine benzer nitelik gibi görünen bu özellik ile aslında uzaktan eğitimin üstünlüğü ifade edilmektedir. Senkron ya da asenkron şekilde yapılmasına imkân tanınan uzaktan eğitimde, öğrenci, sistemli ve planlı olarak düzenlenen derslerin arşiv kayıtlarında yer alan derslere istediği zaman, istediği kadar erişim sağlayarak bilgiye ulaşabilir.
- Uzaktan eğitimde değişen koşullara uyum sağlayabilen esnek bir yapıya sahiptir (İşman, 2011: 24). Teknolojinin bir gerekliliği olan değişen şartlara uyum sağlamak, her sektörde olduğu gibi eğitim sektöründe de önemli yere sahiptir. Gelişen teknolojilerle birlikte kendini güncelleyen ve yeni çağa sürekli uyum sağlayan bu eğitim sistemi, esnek yapısıyla kaliteli eğitim hizmeti sunar.

1.1.5.2. Uzaktan Eğitimde Rol Alan Kişilerin Özellikleri

Uzaktan eğitimde rol alan kişiler öğrenci ve eğitimci olarak ifade edilen iki temel ögeden oluşur. Literatürde birçok ögeyi barındıran uzaktan eğitime ait iki temel öge olarak yer edinen öğrenci ve eğitimci kişilerin temel özellikleri şu şekilde ifade edilebilir:

Öğrenci: Uzaktan eğitimin etkili olabilmesi için temel amaç öğrencinin ihtiyaçlarına cevap verebilmektir. Aynı temel amaç içinde bulunan uzaktan eğitim kurumlarında, eğitim ortamı nasıl olursa olsun, öğrencinin temel görevi öğrenmektir. Bu anlamda, en iyi şartlarda bile, motivasyon sağlanabilmesi, planlama ve analiz yapılabilmesi,

öğretilecek materyalin uygunluğu göz korkutan ancak oldukça önemli bir görevdir. Uzaktan eğitim yapıldığında, hesapta olmayan bazı ek sorunlar ortaya çıkabilir. Kendisi ile benzer geçmişe ve ilgiye sahip olan diğer kişilerden uzak olan öğrenci, sınıf arkadaşları ile etkileşiminin kısıtlandığı bu ortamda, eğitmenle etkileşim halinde olmak durumdadır. Ancak bu da artık en alt seviyeye inmiştir ve kendinin sınıf ortamına katılımını gerçekleştirecek olan teknik bağlantıya güvenmek zorundadır (Yenal, 2009: 31).

Pallroff ve Pratt (2003), uzaktan eğitim gören öğrencilerin özelliklerini geleneksel eğitim öğrencileri ile kıyasladığında benzer ve farklı bir dizi özellik meydana çıkmıştır. Bunlardan en önemlileri şu şekilde sıralanabilir:

- İş ya da aile sahibi olup çalışan ve genellikle orta yaşlı kimselerdir.
- Eğitim amaçları, eğitimlerini artırma ve meraktır gibi farklı nedenlerden oluşabilir. Ayrıca geri bildirimlere açıktırlar.
- Öğrenmeye nereden başlayacaklarına karar veremezler.
- Teknoloji kullanımında zayıftırlar hatta bazılarının teknoloji ile tanışmışlığı bile yoktur.
- Bireysel öğrenmeye yatkındırlar. Ortak çalışma onlar için bazı durumlarda çekilmez hale gelebilir.
- Motivasyonları genelde çok düşüktür.
- Bağımsız ve bireysel kontrolün zor olduğu kimseler olsalar da sorumluluk sahibi kimselerdir.
- Gelişime açıktırlar ve iletişim hassasiyeti gösterirler.
- Eğitim şartlarına esnek bakış açısı ile bakabilirler.

Ayrıca, öğrencilerin, uzaktan eğitimin elverişli şartlarından yararlanabilmesi için, öğrenmeye motive olmaları gerekir. Bununla birlikte öğrencilerin içinde bulundukları etkileşimin önemini anlamaları ve eğitmen tarafından oluşturulan sorumluluk ve görevleri yerine getirmeleri gerekmektedir (Altınay, 2004: 8).

Uzaktan eğitim öğrencileri, iş ve aile sahibi, çalışan ya da çalışmayan, orta yaşlı, genç, yaşlı gibi farklı demografik özelliklere sahip olabilmektedirler. Sisteme girme nedenleri, eğitim düzeylerini artırma ya da merak olabilir. Öğrenmeye

nereden başlayacaklarını bilemezler. Teknoloji kullanımında zayıf ya da güçlü olabilirler. Bireysel öğrenmeye yatkındırlar ve motivasyonları genellikle düşüktür. Bağımsız kimlikli ve kontrolsüz bir kitledirler. Bu sebeplerden dolayı uzaktan eğitim öğrencileri farklı olabilir ve farklı sorunlarla karşılaşılabilir. Şöyle ki; yalnızlık, kendi kendine yeterli olamama, motivasyon eksikliği, ek iletişim gerekliliğinin yüksek olması, çalışma disiplininin olmaması, sosyal paylaşım yetersizliği gibi birçok sorun meydana gelebilmektedir. Bu öğrencilerin nitelikleri de birbirinden farklılık gösterebilmektedir. Normal okul öğrencisi, tam gün çalışan yetişkin, çalışmayan, ev kadını, sağlık engeli olanlar, tutuklular, askerliğini yapmakta olanlar olarak belirlenebilecek niteliklere sahiptirler (Yenal, 2009: 31).

Eğitmen: Uzaktan eğitimde iyi bir eğitmen olmak için özel kurslar tasarlama, öğrencileri önceden günden hakkında bilgilendirme, öğrencilerin faaliyetlerini planlama, teknolojik yöntemler hakkında öğrencileri bilgilendirme, görev ve sorumluluklarını bilerek eğitmen bilincinde olma gibi gerekli olan unsurlardır (Altınay, 2004: 13).

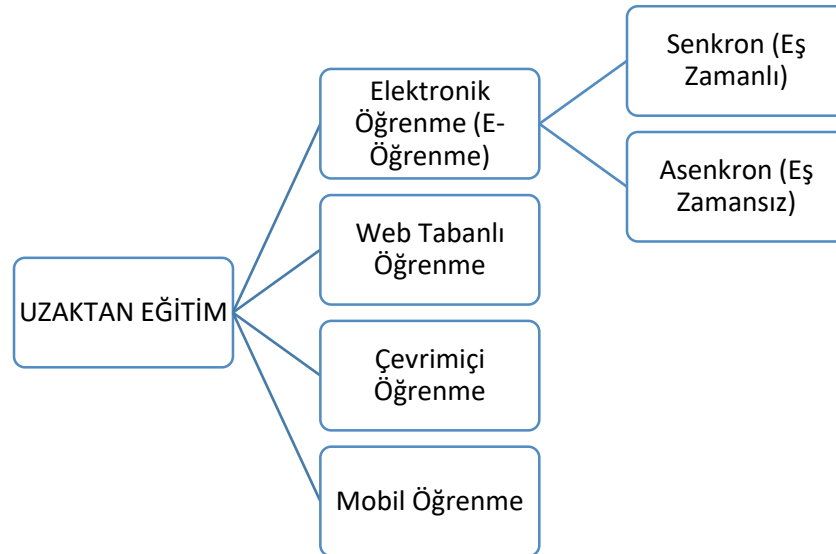
Yüz yüze sınıf ortamında eğitmenin görevi, ders içeriğinin oluşturulması ve öğrenci ihtiyaçlarının belirlenmesidir. Uzaktan eğitimde ise farklı sorunlar meydana gelebilmektedir. Örneğin, kısıtlı zamanda öğrenci ihtiyaçları belirlenmek zorundadır ya da farklı öğrenci kitlelerinin ihtiyaç ve beklentilerini göz önüne alarak, öğretim teknikleri geliştirilmek durumundadır. Aynı şekilde hem rehberlik hem de içerik sağlayan kişi görevinin bir arada etkili bir şekilde yürütülmesini gerektirmektedir. Tüm bunların yanı sıra uzaktan eğitim bilinenin aksine eğitmensiz bir öğretim şekli değildir. Öğretim personeli tam zamanlı, yarı zamanlı gibi çeşitli gruplarla gruplandırılmakta ve örgün öğretimdekine benzer biçimde personelden oluşmaktadır. Bu eğitim sisteminde eğitmenler geleneksel eğitime göre farklı bir yol tercih etmektedirler. Şöyle ki; kitap ya da not yazarı olanlar, ödev düzeltici ya da değerlendirici olanlar, danışmanlar, eşgüdümücü eğitmenler, öğretici eğitmenler, televizyon ve radyo eğitmenleri, eğitim teknologları, gezici eğitmenler, tele eğitmenler olarak kategorize edilmişlerdir.

1.1.6. Uzaktan Eğitim Modelleri

Uzaktan eğitim, özelliklerine ve amaçlarına ilişkin ortaya çıkan açıklamalar dikkate alındığında, temelde uzaktan eğitimin bireylere kendi kendilerine öğrenme imkânı tanıdığı, daha zengin ve rahat bir ortam sağladığı, eğitimi bireyselleştirdiği, bireylere ilgi ve becerileri doğrultusunda öğrenme sorumluluğu kazandırdığı, geleneksel eğitime kıyasla daha esnek ve bireysel koşullara uygulanabilir olduğu ortaya çıkmaktadır. Bu bakımdan, uzaktan eğitim, öğrencilerin öğrenme tarzlarına ilişkin uygun öğretim metotlarının uygulanmasına olanak sağlayan bir uygulamadır (Ekici, 2003: 42).

Uzaktan eğitim birçok amacına yönelik olarak birçok özelliği bünyesinde barındırmaktadır. Sahip olduğu bütün özellikleri göz önünde bulundurulduğunda, hızla artmakta olan nüfusla, geleneksel eğitim ve öğretimlerine devam eden kişiler düşünüldüğünde, bu kadar çok sayıda öğrenciyi eğitim kurumlarında barındırmanın oldukça zor bir hal almakta olduğu görülmektedir. Bu durumda da uzaktan eğitimin çok önemli bir yere sahip olduğu aşikârdır.

Söz konusu uzaktan eğitim birçok modele sahiptir. Uzaktan eğitimin bu modellerinin açıklanması bu konuda herhangi bir karmaşaya mahal vermemesi için önem taşır. Bu modeller şu şekildedir:



Şekil 1.6. Uzaktan Eğitim Modelleri

Elektronik öğrenme; ihtiyaç duyulan yer ve zamanda, istenildiği an, istediği eğitsel bilgiye internet ve kanalları üzerinden ulaşılan bir öğrenme çeşididir (Gamble, 2009: 15). Özellikle küreselleşmenin hâkim olduğu son yıllarda, teknolojinin gelişmesi ile ortaya çıkan internete dayalı teknolojilerin eğitimde yoğun olarak talep edilmesi ve kullanılması, elektronik öğrenme kavramını ortaya çıkarmıştır. Uzaktan eğitimin bir biçimi olan elektronik öğrenme, giderek önemini arttırmaya ve eğitimde yerini almaya devam etmektedir.

Elektronik öğrenme, senkron (eş zamanlı) ve asenkron (eş zamansız) olmak üzere iki farklı gruptan oluşmaktadır. Senkron model incelendiğinde, fiziksel olarak farklı mekânlarda bulunan eğitmen ve öğrenciler, eş zamanlı olarak eğitim sürecini geçirirler ve eş zamanlı olarak iletişim kurarak karşılıklı etkileşim halinde olurlar (Güngör ve Aşkar, 2004: 117). Asenkron model ise, sadece öğrenci ile gerçekleşmekte olup eğitmene ihtiyaç yoktur. Öğrenci, eğitmen ile hiçbir iletişimde bulunmadan eğitimini tamamlar. Arşiv kayıtları, elektronik kaynak gibi birçok şekilde gerçekleşebilecek olan asenkron eğitimde tek taraflı iletişim mevcuttur. Teknolojiyi kullanarak esnek bir öğrenme ortamı sağlayan elektronik öğrenme, zaman ve mekândan bağımsız olarak sunduğu öğrenme şekli ile eğitim alanında kullanımında büyük ilgi taşımaktadır.

Bir diğer uzaktan eğitim modeli olan **web tabanlı uzaktan eğitimde**, içerik öğrenciye “html” sayfaları şeklinde internet üzerinden sunulur. İhtiyaç duyulan temel materyal internet ve bilgisayar, tablet gibi internet erişim kaynağıdır. Eğitim amaçlı hazırlanmış görsel, işitsel ya da yazılı olabilecek pek çok bilgi dokümanı, zaman ve mekân sınırlaması olmaksızın öğrenciye web ortamı üzerinden kolay ve sınırsız olarak ulaştırılabilmektedir. Bu şekilde, bağımsız mekân ve bağımsız zamanda yüz yüze etkileşimi gerektirmeden bilgi öğrenciye aktarılır ve eğitim tamamlanır. Bu tip öğrenmeye de web tabanlı eğitim adı verilmektedir (Yadigar, 2010: 12).

Bir diğer model olan **çevrimiçi öğrenme** modelinde, öğrenme ortamında anlamlı bir karşılıklı etkileşim oluşturmak ve öğrenmeyi kolaylaştırmak için internet ve web tabanlı teknolojilerin etkin olduğu öğrenme ve öğretme araçları kullanılmaktadır (Dabbagh ve Ritland, 2005: 51). Çevrimiçi herhangi bir öğrenme

ortamından faydalanılarak bilgi almak isteyen öğrenci, eğitmen ya da dersi alan diğer öğrencilerle etkileşim sağlayabilmektedir. Böylece öğrenci, sohbet etme fırsatı bulmakta olup istediği soruyu sorabilir ve istediği soruya cevap alabilir konumdadır.

Son öğretim modeli olan **mobil öğrenme** ise, mobil bilişim ile elektronik öğrenmenin birleşimi olarak ortaya çıkan ve belli bir yere bağlı olmaksızın elektronik öğrenmenin içeriğine erişim sağlayabilen, dinamik olarak üretilen hizmetlerden yararlanmayı sağlayan bir öğrenim biçimidir. Aynı zamanda mobil öğrenme ile başkalarıyla iletişim sağlanarak etkin iletişime yer verilmektedir (Coşgun, 2007: 18).

1.1.7. Uzaktan Eğitimin Avantaj, Sınırlılık ve Farklılıkları

Uzaktan eğitim, her türlü kitleye, teknolojinin olduğu her yerde, zaman ve mekân sınırı olmaksızın sınırsız erişim imkânı sunar. Uzaktan eğitim, geleneksel eğitimin aksine rahat ve serbest bir eğitim ortamıdır. Bunların yanı sıra teknolojinin gerekliliği önemli bir sınırlılık olup geleneksel eğitimde böyle bir sınırlılık bulunmamaktadır. Bu konudaki detaylı bilgilendirme alt başlıklarda irdelenecektir.

1.1.7.1.Uzaktan Eğitimin Avantajları

Uzaktan eğitim fırsat eşitliği, mekân ve zaman bağımsızlığı gibi diğer birçok amaçlarını gerçekleştirirken diğer yandan öğrencilerine zamandan tasarruf etme, öğrenme sürecinde esneklik ve çeşitlilik şeklinde pek çok avantajı da beraberinde getirmektedir. Bu sırada da birçok iletişim ve teknoloji özellikle de bilgisayar ve internet teknolojisi kullanılmaktadır (Akca, 2006: 12).

Öğrenciden eğitmene her iki taraf için de oldukça önemli faydaları bulunan uzaktan eğitimin avantajları şu şekilde sıralanabilir:

- Yaşam boyu öğrenme olanağı sunar ve uygulandığı ülkenin gelişimine önemli ölçüde katkı sağlar (Kaya, 2002: 21).
- Görsel ve işitsel, yazılı ve basılı, etkileşimli ve çoklu ortamlı gibi birçok öğrenme ve öğretme ortamlarının kullanılması ile daha hızlı ve

kalıcı öğrenmeler sağlayarak eğitimde verimliliği önemli ölçüde artırır (Dinçer, 2006: 6; Kember, 1995: 184; Kaya, 2002: 21).

- Eğitim süresine katılan herkesin, bilgiye birincil kaynaktan ulaşmasını sağlar (Kaya, 2002: 21).
- Hedef, içerik, eğitim durumu ve değerlendirme açısından eğitim programlarının standardizasyonunu sağlar (Kaya, 2002: 21).
- Eğitim ve öğrenme sürecinde; yaş, öğrenme hedefleri, öğrenme ve öğretme ortamı ve kullanılan yöntem ve teknikler bakımından esneklik ve çeşitlilik sağlar (Kaya, 2002: 21; Yurdakul, 2011: 277).
- Uzaktan eğitimle öğrenci merkezli bir eğitim gerçekleştirilir ve kendi sorumluluğunu alabilen niteliğinde olan uzaktan eğitim öğrencilerinde bağımsız öğrenme, eleştirel düşünme, kendi kendine karar verebilme becerilerinin geliştirilmesini sağlar (Dinçer, 2006: 6; Kaya, 2002: 21; Yurdakul, 2011: 278; Çetiner vd., 1999: 3).
- Örgün ve yaygın olarak da adlandırılan geleneksel öğretim kurumlarına devam etme olanağı bulamayan ve özel eğitime muhtaç kişiler için eğitimde fırsat eşitliği sağlar (Dinçer, 2006: 6; Kaya, 2002: 21; Yurdakul, 2011: 277; Çetiner vd., 1999: 3).
- Fiziksel olarak farklı mekânda bulunma zorunluluğu olmadığı için yüksek maliyet gerektirmez ve maliyeti bir hayli düşürür (Dinçer, 2006: 6; Kaya, 2002: 21; Yurdakul, 2011: 278).
- Kolay güncellenebilen araçlar içermesi sebebiyle ölçme ve değerlendirme işleminin çok daha hızlı ve objektif bir şekilde gerçekleştirilmesini sağlar (Dinçer, 2006: 6).
- Geleneksel eğitime ek olarak yeni öğrenim ve öğretim metot ve yöntemleri oluşturarak eğitim sürecini kolaylaştırır ve zenginleştirerek etkililiğini artırır (Yurdakul, 2011: 277).
- Kamu ve özel kurum ya da kuruluşlarda çalışanlara işlerini aksatmadan eğitim alma ve kendilerini geliştirme imkânı sunar (Özmen, 2012: 15).

1.1.7.2. Uzaktan Eğitimin Sınırlılıkları

Gelişen teknoloji ile birlikte her ne kadar aşağıda sıralanan sınırlılıklar ortadan kalksa da azalarak varlığını sürdüren sınırlılıklar hala bulunmaktadır. Birçok faydasının yanında uzaktan eğitimin sınırlılıkları da şu şekilde belirtilebilir:

- Öğretmen öğrenciyle göz teması kuramaz, yüz yüze etkileşim imkânları geleneksel eğitime göre sınırlıdır (Uşun, 2006: 20).
- Uygulama gerektiren laboratuvar, atölye gibi dersler, uzaktan eğitimde verilmeye uygun değildir ve buna bağlı olarak beceri ve tutuma yönelik davranışlar geliştirilemez (Uşun, 2006: 20).
- Eğitim sürecini kontrol etmek zordur. Sadece sınavlar ve ödevler yoluyla kontrol mekanizması işler (Özmen, 2012: 16).
- Bireysel farklılıkların üst düzeyde olmasından dolayı ders materyallerinin, içeriklerinin ve programlarının hazırlanması süreci daha fazla zaman, emek ve titizlik gerektirir (Özmen, 2012: 16).
- Öğrenme sürecinde öğrenme güçlüklerinin anında giderilememesi, öğrencinin istediği anda yardım alamaması ve probleminin giderilmemesinden dolayı istenmeyen davranışların gelişimine mahal verilebilmektedir (Uşun, 2006: 20).
- Bireysel çalışma ve bağımsız öğrenme alışkanlığı gerektiren uzaktan eğitim, bu özelliklere sahip olmayan öğrenciler için planlama ve kendi kendine çalışma zorluğu getirir (Uşun, 2006: 20).
- Öğrenci sayısının fazla olması, bölgesel ve kültürel farklılıklar, maddi kaynakların yetersiz olmasından kaynaklanan iletişim sınırlılıklarını içerir ve sürecin planlanması ve koordinasyonu zor ve karmaşık olabilir (Özmen, 2012: 16).
- İletişim teknolojileri ve ulaşım olanaklarına bağımlıdır (Gülbahar, 2009: 30; Uşun, 2006: 20).

Değişen ve gittikçe gelişen teknolojik olanakların artması ile yukarıda belirtilen sınırlılıklara sahip uzaktan eğitim uygulamalarında sınırlılık olarak görünen unsurlar giderek azalmakta ve yerini avantaja bırakmaktadır.

1.1.7.3. Uzaktan Eğitimin Farklılıkları

Geleneksel yöntem ile uzaktan eğitim sistemi arasındaki en önemli fark eğitmen 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, eğitmen ve öğrencinin farklı yerlerde, farklı zamanlarda öğrenme ve öğretme ilişkilerini iletişim teknolojileri ile gerçekleştirdikleri bir eğitim sistemi olarak tanımlanabilir (İşman, 1998: 46).

Uzaktan eğitim günümüzde yaygın olarak kullanılmaktadır. Yaygın olarak kullanılmasının temel nedeni eğitim sistemleri içinde var olan sorunlara çözüm aramaktır ve bazı sorunlara çözüm getirmektir. Örnek olarak, uzaktan eğitim sayesinde okul binaları inşa etmeye gerek yoktur. Öğrenciler yaşadıkları yerden eğitim ve öğretim hizmetlerinden kolayca yararlanabilmektedirler. Aynı zamanda maliyeti de oldukça düşüren bu eğitime yenilik kazandıran uzaktan eğitim kavramı ile önemli ölçüde eğitimde fırsat eşitliği sağlanmaktadır.

1.2. Uzaktan Eğitim Uygulamaları ve Değerlendirmeleri

Uzaktan eğitim belli başlı kavramlar üzerinde hızla büyüyen ve gelişen bir sistemdir. Bu ana kavramlardan birincisi, uzaktan eğitime katılan öğrenci sayısının hızla artmasıdır. Birleşmiş Milletler kaynaklarında, yaklaşık olarak on milyon insanın uzaktan eğitim gördüğü ifade edilmektedir. Bu rakamın önümüzdeki yıllarda da artış göstereceği beklenmektedir. Çünkü mevcut geleneksel okulların eğitim ihtiyacını karşılamayacağı ortadadır.

İkinci bir kavram, uzaktan eğitimi sunan kurum ve kuruluşların sayıları her geçen gün artmaktadır. Türkiye’de günümüze kadar sadece Anadolu Üniversitesi uzaktan eğitim sunmaktaydı. Bugün ise hemen hemen bütün üniversiteler uzaktan eğitim çalışmalarına başlamış ve aktif hale gelmiştir.

Üçüncü ana kavram, uzaktan eğitim ile her geçen gün daha karmaşık ve gelişmiş dersler öğretilmektedir. Örneğin, Amerika’da bulunan Ohio

Üniversitesi, Güney Kore, Japonya ve Endonezya'daki öğrencilerine uzaktan eğitim sistemi ile hukuk, iş yönetimi ve işletme alanlarında yüksek lisans derecesi vermektedir. Ülkemizde de pek çok ön lisans, lisans ve yüksek lisans alanında eğitim olanakları bulunmaktadır.

Son kavram ise, uzaktan eğitim derslerinde uygulanan öğrenme ve öğretme faaliyetlerinin nasıl yapılması gerektiği üzerindedir. Bu araştırmaların sonuçları mevcut olan uzaktan eğitim kurum ve kuruluşları tarafından etkili bir biçimde uygulamaya geçirilmiştir (Yenal, 2009: 93). Bu alanda yeniliklerine devam eden mevcut kurumlar, teknoloji ile artan eğitim ihtiyacına gelişmiş bir talep sunabilecek ve önemli ölçüde çözüm sunabilecektir.

1.2.1. Türkiye’de e-Öğrenmenin Geleceği ve e-Üniversite Kavramı

Ülkemizde 1990’lı yıllarda internetin kullanımı ile başlayan e-öğrenme süreci üniversitelerin öncülüğünde yürütülen çalışmalarla birlikte oldukça hız kazanmıştır. E-öğrenme, eğitim alanında yer alan çok sayıda özel eğitim firmasının uygulamaları ile gündemde yerini almıştır. Artık günümüzde uluslararası işbirliği anlaşmalarıyla birlikte çeşitli içeriklerde E-öğrenme hizmeti sunabilen pek çok firma sektördeki yerini sağlam bir şekilde almıştır.

İnternet ve bilgi teknolojileri, henüz gelişim sürecinde olmasına rağmen insanlık tarihindeki en hızlı gelişen ve kabul gören sektör olarak insanlığın sahip olduğu bütün değer ve kültürleri etkisi altına alıp değiştirmektedir. Bilim ve ticaret alanında yarattığı etki ise en çok tartışılan konular arasında önde gelmektedir. Bunun sebebi ise, bu kadar hızla gelişen bir dünyada varlık gösterip söz sahibi olabilmek için bu iki alana toplumların öncelik vermek zorunda olmalarıdır. Tarihin her döneminde bilim ve ticareti değiştirebilecek gücü taşıyan ülkeler iz bırakabilmişler ve etkinlik sağlamışlardır. Eğitim ise, bu her iki gücü de derinden etkileyebilen tek ortak alandır.

Eğitimde güncel ve gözde teknolojiler, uzaktan eğitim kavramının ortaya çıkışından günümüze kadar hemen hemen her zaman diliminde, dönem koşullarınca

kullanılmaya çalışılmıştır. Başlangıçta posta ile başlayan uzaktan eğitim teknolojisi daha sonraları telsiz, telefon, radyo, televizyon ve en sonunda bilgisayar ile devam etmiştir. Bugün ise internet ve web tabanlı teknolojilerin kullanılmasıyla daha çok gelişmiş teknolojilerin dünyada yer aldığı görülebilmektedir. Öyle ki henüz çoğunlukla eş zamansız eğitim uygulamalarının yaygın olarak kullanılmasına rağmen bu uygulamalar bile büyük ilgi görmektedir (Taşbaşı ve Aydın, 2001: 67).

E-öğrenme, televizyon tabanlı eğitim dışında, daha pratik olarak web sayfaları ve özellikle bu amaca yönelik olarak hazırlanmış programlar aracılığıyla yayılma göstermektedir. Bu tip ortamlarda aranan, öğrenci ya da sanal sınıfların veri tabanına kolayca kaydedilmesi, yazılı, görsel, işitsel gibi çok çeşitli elektronik eğitim materyalinin yayımına uygun olması, geri bildirim sağlayabilecek raporlama özelliklerinin olması, öğrencilerin eğitim aşamalarının izlenmesi, çevrimiçi sınav ve değerlendirmenin yapılabilmesi gibi özellikler e-öğrenme ortamlarında aranan başlıca özelliklerdir.

Teknolojiye yönelik hizmet veren firmaların bu alanda ürün ve uygulamaları bulunmaktadır. Devam eden internet ya da uydu tabanlı geniş bant çalışmaları kullanılmakta olan teknolojilere yeterli alt yapı sağlayamamaktadır. Geliştirilen ürünlerin çoğu eş zamanlı eğitimi desteklemesine rağmen uygulamalar için gerekli ve önemli birçok özellik kullanılamamaktadır. Anadolu Üniversitesi, MEB'e bağlı Açık Öğretim Lisesi ve Açık İlköğretim Okulu uygulamaları e-öğrenmeye temel oluşturabilecek en çarpıcı örneklerdendir. TRT 4 kanalında belirli saatlerde yayımlanan uzaktan derslerle birlikte, destekleyici özellikte ders materyali de öğrencilere gönderilmektedir. Anadolu Üniversitesi, uygulamalarının yaygınlığına bakıldığında dünyadaki ilk 10 açık üniversite arasında yer almaktadır (Uşun, 2003: 52).

1.2.2. Uzaktan Eğitimde Yapılması Gerekenler

Uzaktan eğitim yaklaşımının bütün dünyada ilgi görerek yaygınlaşması ve gelişmesi çeşitli nedenlere dayanmaktadır. Bunların en önemlileri şu noktalarda toplanabilir:

- 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, gereksinme 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 hızda 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 (Varol, 2004: 156).
- Toplumumuzun tüm kesimlerinde yaratıcı, esnek ve yenilikçi düşünce tarzını oluşturmak, bireylerimizin yaşam boyu eğitimini sağlamak ve sosyal sorumluluğunu geliştirmek, okullarımızın diğer okullar, çevre ve dünya ile bağ kurmasını hızlandırmak, yeni eğitim yöntemleri kullanarak eğitimde etkililiği ve verimliliği artırmak, milli eğitim sistemimizin idari ve yönetsel mükemmeliyetini sağlamak, bilgi toplumuna dönüşümde bireyler ve kurumlar arasında oluşan uçurumu gidermek öncelikli hedefler olarak benimsenmelidir.
- Günümüzde bilgisayar teknolojisiyle, bilgiye, geçmişte olduğu gibi belirli bir zamana, mekâna veya kurala bağımlı olmaksızın her an ulaşılabilir. Bu amaçla, bireylerin bilgi alma yöntemi olarak yeni teknolojileri kullanmaları, toplumun tüm kesimlerinde yaygınlaştırılmak zorundadır.
- Gelecek kuşaklar, bilginin hızla yenilendiği ve erişildiği bir dünyada yaşamaya hazır olmalıdır. Bunun için okullarda bilgi öğretene eğitim modelinden, bilgiye erişimi ve kullanmayı öğretene eğitim modellerine geçiş yapılması gereklidir.

- Öğrenci, eğitmen ve eğitime ilgi duyan herkesin yararlanabileceği, etkileşimli eğitim programları mutlaka oluşturularak kullanıma açılmalıdır. Bu eğitim programlarının içeriği güvenilir ve geniş kapsamlı olmalıdır. Eğitim programı üzerinden verilebilecek hizmetler kapsamında, uzaktan eğitim ayrıca önem kazanmaktadır. Uzaktan eğitim ile bir yandan öğrencilere öğrenim amaçlı hizmet verilirken, diğer yandan da eğitmenlere hizmet içi eğitim olanakları sağlanabilir.
- Verilecek eğitimlerin örgün eğitimle denklikleri sağlanarak bu programları tamamlayacak olan kişiler için sahip olacakları diplomaların ulusal ve uluslararası geçerlilikleri ve aldıkları eğitimin daha sonra kendilerine sunacağı olanaklar net bir biçimde ortaya konularak ülke geneline duyurulmalıdır.

Türk Eğitim sisteminde, uzaktan eğitim uygulamaları dünyadaki eğitim teknolojisindeki gelişmelere paralel olarak programlanmalı, ülkemizdeki eğitim sistemi de yeniden yapılandırılmalıdır. Uzaktan eğitim alanında ülkemizde gerçekleştirilen en önemli atılımlardan biri, YÖK'ün çıkardığı Üniversitelerarası İletişim ve Bilgi Teknolojilerine Dayalı Uzaktan Yüksek Öğrenim Yönetmeliği'dir. Bu yönetmelik, uzaktan eğitim alanında yapılacak uygulamaları kurallara bağlamıştır ve uzaktan eğitim alanında kurumsallaşma açısından da büyük önem taşımaktadır (Yenal, 2009: 175-176).

İKİNCİ BÖLÜM

YÜKSEKÖĞRETİM KURUMLARINDA HİZMET KALİTESİ ALGISI

Bu bölümde hizmet kavramı, tanımı ve kapsamı, temel özellikleri ve sınıflandırılması anlatılacaktır. Ardından kalite ve hizmet kalitesi kavramına geçiş yapılacak ve kalite kavramından bahsedilerek hizmet kalitesi kavramı hakkında bilgi verilecektir. Hizmet kalitesinin tanımı, boyutları, önemi, modelleri anlatılarak yükseköğretimde beklenen ve algılanan hizmet kalitesi ve bunların birbiri arasındaki ilişki üzerinde durulacaktır.

2.1. Hizmet Kavramı

Literatürde pek çok tanım ve tanımlamaya sahip hizmet kavramı, eğitim de dâhil pek çok sektörü bünyesinde barındırır. Hizmet, insanı ve insan ihtiyaçlarını içeren önemli bir kavramdır. İster kişi ister kuruluş olsun, karşı tarafa sunulan soyut bir faaliyettir ve fayda gerektirir. Hizmetle ilgili detaylı bilgi alt başlıklarda irdelenmiştir.

2.1.1. Hizmet Tanımı ve Kapsamı

Kotler vd. (1999: 646) hizmeti, "bir grubun diğerine sağlayabileceği genellikle soyut ve herhangi bir şeyin mülkiyetini gerektirmeyen aktivite ya da fayda" olarak tanımlamaktadır. Collier'e göre hizmet; üretildiği yerde tüketilen bir iş ya da eylem, performans, sosyal olay ya da çabadır (Özer ve Özdemir, 2007: 11). Tarcan'a göre hizmet; bir kişi ya da kuruluşun, bir başka kişi ya da kuruluşa sunduğu soyut bir faaliyet veya faydadır (Kıngır, 2006: 458).

Grönroos'a göre hizmet; normal olarak az ya da çok soyut bir yapıya sahip, müşteri ve hizmet personeli veya hizmeti sağlayanın fiziksel kaynakları arasında oluşan ve müşteri sorunlarına çözüm olarak sunulan bir faaliyet ya da faaliyetler dizisidir (Gidhagen, 1998: 3). Mucuk'a göre hizmet; soyut, depolanamaz ve taşınamaz nitelikte, mülkiyet hakkı olmayan, üretim ve tüketimin es zamanlı olduğu

ürünlerdir (Mucuk, 2001: 285). Lovelock’a göre hizmet: bir şey değil; bir süreç ya da performanstır (Vargo ve Lusch, 2004: 325).

Amerikan Pazarlama Derneğine göre hizmetler; soyut mallardır, en azından geniş ölçüde öyledir. Eğer tamamen soyut iseler, üreticiden kullanıcıya direkt olarak mübadele edilirler; taşınamazlar, depolanamazlar ve hemen hemen derhal bozulabilir niteliktedirler. Hizmet şeklindeki malların tanımlanması çoğunlukla zordur; çünkü meydana getirilmeleri, satın alınmaları ve tüketilmeleri eş zamanlıdır. Onlar birbirinden ayrılmaz nitelikteki soyut unsurlardan oluşurlar ve çoğu kez önemli bir biçimde tüketici katılımını kapsarlar ve mülkiyetin devredilmesi anlamında satılamazlar, mülkiyet hakları yoktur. (Boone ve Kurtz, 1992: 368).

Literatürdeki bütün tanımlamalar sonucunda hizmet, kısaca, insanların ya da insan gruplarının, gereksinimleri karşılamak amacıyla belirli bir fiyattan satışa sunulan, elle tutulamayan, koklanamayan, kolay heba olabilen, standartlaştırılamayan, yarar ve doyum oluşturan soyut faaliyetler bütünü olarak tanımlanabilir (Sevimli, 2006: 2).

2.1.2. Hizmetin Temel Özellikleri

Hizmetlerin fiziksel mallardan ayrılan çeşitli karakteristik özellikleri bulunmaktadır. Söz konusu özellikler; dokunulmaz olma ya da fiziksel varlığının olmaması (soyutluk), heterojen olma (değişkenlik), üretim ve tüketimin eş zamanlı olması (ayrılmazlık), dayanıksızlık ve sahiplik olarak sıralanabilir (Ghobadian vd., 1994; 44-46 ; Mucuk, 1994; 320-322).

2.1.2.1. Dokunulmaz Olma (Soyutluk)

Hizmetlerin en önemli temel özelliği dokunulmaz olmasıdır (Lovelock ve Gummesson, 2004: 24). Hizmetler, fiziksel ürünlerin aksine, fiziksel varlığı olmayan, elle tutulamayan, gözle görülemeyen, tatma, işitme ve koklama duyuları ile tüketicinin hakkında fikir edinemeyeceği türden mallardır. Bu nedenle “dokunulmaz” bir diğer ifade ile “soyut” olarak nitelendirilirler. Tüketici bu dokunulmaz olma ya da

soyutluk karşısında hizmetin kalitesi hakkında fikir edinmek için somut ipuçları bulmaya, hizmetin verileceği yerden, verecek insanlardan, teçhizat, sembol ya da fiyattan yararlanmaya çalışır (Armstrong ve Kotler, 2000: 246; Güzel, 2006: 47-48).

Hizmetin, dokunulmaz olma özelliğinin tüketiciler için yarattığı bazı sorunlar söz konusudur. Bu sorunlardan biri, hizmetinin kalitesinin satın alındıktan sonra anlaşılabilmesidir (Değermen, 2006: 7). Çünkü hizmetten sağlanan yarar deneyime dayalıdır. Müşteri hizmetin değerini ve niteliğini, ancak hizmeti satın aldıktan sonra ya da hizmetin tüketilmesi veya satın alınması sürecinde değerlendirebilmektedir (Uyguç, 1998: 12). Bundan dolayı müşterilerin hizmet ile ilgili algıları; hizmetin verileceği yer, hizmeti verecek insanlar, kullanılan malzeme, iletişim araçları ve fiyata göre şekillenmektedir (Değermen, 2006: 7).

2.1.2.2. Heterojen Olma (Değişkenlik)

Hizmetin kalitesi, nerede, nasıl ve ne zaman verildiğine ve özellikle de onu veren kimseye bağlıdır. Aynı hizmeti sunan kişiden kişiye değişiklik olabileceği gibi aynı insan bile farklı zamanlarda farklı kalitede hizmet verebilir. Heterojen olma ya da bir diğer ifade ile değişkenlik özelliği; bir işletmeye değişkenlik riskini azaltmak yoluyla rekabet üstünlüğü sağlayabilir. Hizmet işletmeleri sundukları hizmetin kalitesini yüksek tutmak için istikrarlı bir biçimde aynı hizmeti vermek konusunda özel bir çaba göstermek zorundadırlar (Armstrong ve Kotler, 2000: 246; Güzel, 2006: 48).

Hizmetin tam olarak aynı şekilde verilememesi, hizmeti sunan kişilerin yetenek, beceri ve bu kişilerin içinde bulunduğu psikolojik durumun farklılık göstermesine bağlı olarak da değişebilir. Ayrıca, hizmet sektöründe, ürün ve hizmet kalitesini önceden inceleme imkânı olmamasından dolayı da, hizmette standartlaşmaya gidilmesi mümkün değildir (Öney, 1998: 8).

Hizmetin içeriği sunan kişiye, müşteriye, zamana göre değişebilir. Bu açıdan standartlaştırılmaları büyük güçlük gösterir. Örnek olarak bir saç şekillendirme hizmeti kuaförden kuaföre olduğu gibi müşteriden müşteriye de farklılık

gösterebilmektedir. Hizmetlerin temel üretim şekli insan davranışlarından geçer. Bu nedenle aynı kişinin üretip sunduğu hizmetler bile farklılık gösterebilmektedir. Bu farklılık zamandan zamana, alıcıdan alıcıya, üreticiden tüketiciye, üretici ile tüketici arasındaki ilişkiye ve içinde bulunulan duruma göre oluşabilir. Hizmetin niteliği onu üreten insanın beceri ve kapasitesinden ayıramaz (Sevimli, 2006: 6).

2.1.2.3. Üretim ve Tüketimin Eş Zamanlı Olması (Ayrılmazlık)

Hizmetlerin üretiminde, üretim ve tüketim sürecinin birbirinden farklı olması nedeniyle işletme ile müşteri ancak hizmetin satın alınması sırasında bir araya gelir. Üretim çoğunlukla müşteri tarafından görülmez. Hizmetler ise üretildiği anda tüketilirler, hizmetin üretimi ile satışı eş zamanlı olarak meydana gelir. Bu nedenle işletme ile müşteri, üretim ve sunum süreci boyunca etkileşim halindedir. Müşteri bu şekilde üretim sürecine katılır (Sevimli, 2006: 5).

2.1.2.4. Dayanıksız Olma

Hizmetler depo edilemezler. Hizmetlerin bu özelliğinden dolayı işletmeler arz ile talebi dengelemeye çalışarak rekabet üstünlüğü sağlarlar (Armstrong ve Kotler, 2000: 246; Güzel, 2006: 48). Soyut bir kavram olarak toplumda yer edinen hizmet, arz talep dengesinde önem ifade eder.

2.1.2.5. Sahiplik

Sahipliğin olmaması mallar ile hizmetler arasındaki meydana gelen temel farklılıklardan biridir. Bir malı satın alan kişi o malın sahibi olurken, hizmet sektöründe hizmeti satın alan kişi ancak bir kolaylıktan ya da bir tesisten belli bir süre faydalanabilir (Serbest, 2006: 7). Örneğin, otel hizmetlerinde konuklar, otelde kaldıkları süre içinde kendilerine sağlanan kolaylıkları sadece kiralamış olurlar (Erçikan, 1991: 17). Bu yüzden hizmeti kiralayanlar, hizmet üreticisine daha çok bağımlıdırlar (Sezgin, 2005: 11).

2.1.3. Hizmetlerin Sınıflandırılması

Hizmetler, faaliyetlerinin doğasına göre sınıflandırıldığında; insan süreçli, madde süreçli, ansal uyarım süreçli ve bilgi süreçli hizmetler olmak üzere dört ana başlık altında incelenebilir (Lovelock, 1996: 26). İnsan süreçli hizmetler, soyut işletme faaliyetlerinin insan zihnine yönelik uygulanması şeklinde tanımlanabilir. Eğitim hizmetleri, insan süreçli hizmetlerdir (Güzel, 2006: 49).

Tablo 2.1: Hizmetlerin Sınıflandırması İçin Yapılan Çalışmalar

YAZAR	ÖNERİLEN SINIFLANDIRMA
Judd (1964)	<ol style="list-style-type: none"> 1. Bir malın kiralanması ile ilgili hizmetler 2. Kişinin sahip olduğu mallarla ilgili hizmetler 3. Mallara bağlı olmayan, kişisel deneyimlerle ilgili hizmetler
Rathmell (1974)	<ol style="list-style-type: none"> 1. Satıcıya göre hizmetler 2. Alıcıya göre hizmetler 3. Satın alma güdülerine göre hizmetler 4. Satın alma şekline göre 5. Sunulan ürünün özelliklerine göre 6. Yasalar ve yasa koyucular tarafından düzenleme derecelerine göre hizmetler
Grönross (1979)	<ol style="list-style-type: none"> 1. Temel olarak donanımlara dayanan hizmetler 2. Temel olarak insana dayanan hizmetler
Kotler (1980)	<ol style="list-style-type: none"> 1. İnsana ya da donanımlara dayalı hizmetler 2. Müşterinin hizmetin sunulduğu yerde bulunmasının önem derecesi 3. Kişisel ihtiyaçlar ya da işletme ihtiyaçları 4. Özel ya da kamu hizmetleri
Schmenner (1986)	<ol style="list-style-type: none"> 1. Etkileşim ve hizmetin kişiye özel olması (daha az ya da daha yüksek) 2. Emek yoğun derecesi (düşük ya da yüksek)
Armistead (1987)	<ol style="list-style-type: none"> 1. Hizmet işletmesinde sunulan hizmetler 2. Müşterinin çevresinde sunulan hizmetler

Wandermerve ve Chandwick (1989)	<ol style="list-style-type: none"> 1. Müşteri ya da üretici etkileşiminin derecesi 2. Malların görelî olarak bulunma derecesi
Chemenner (1990)	<ol style="list-style-type: none"> 1. Hizmet fabrikaları 2. Hizmet mağazaları 3. Yığın hizmet 4. Profesyonel hizmetler

Kaynak: İçöz, 2005: 13-14, Seyran, 2008: 28, Öztürk, 2011: 34-35.

Tablo 2.1’de de detaylıca gösterildiği gibi hizmetlerin sınıflandırılması konusunda yapılan birçok çalışmada, birçok farklı yazar, farklı ölçütler ve yaklaşımlar üzerinde durarak sınıflandırma yapmıştır. Palmer (1994: 9-15), yapılan farklı ölçütler ve yaklaşımlar doğrultusunda, hizmetlerin ve hizmet işletmelerinin sundukları hizmet özelliklerine göre sınıflandırmasını öngörmüş ve aşağıdaki gibi hizmetleri gruplandırmıştır:

- Somut – Soyut Ağırlıklı Hizmetler
- Pazarlanabilir – Pazarlanamayan Hizmetler
- Üretici – Tüketici Hizmetleri
- Tüketici Katılım Düzeyi Bakımından Hizmetler
- Talep Edilme Zamanı Bakımından Hizmetler
- Satın Alan Kişi İçin Önemi Bakımından Hizmetler
- İnsana ve Ekipmana Dayanana Hizmetler
- Değişkenlik Düzeyi Bakımından Hizmetler
- Sunum Şekli Bakımından Hizmetler
- Ürün Sunumu Açısından Hizmetler
- Profesyonel Hizmetler

Bu gruplandırma içerisinde hizmetlerin sınırları kesin değildir. Bir grupta bulunan hizmet aynı zamanda diğer bir grup içerisinde de yer alabilmektedir.

2.2.Kalite ve Hizmet Kalitesi Kavramı

Rekabetin önemli bir kavram halini aldığı günümüz küreselleşme ortamında, artan teknolojik imkânlar birlikte her sektörde olduğu gibi eğitimde de iyileşme meydana gelmiştir. İnsanı ve içinde insan her türlü topluluğu memnun etme ve toplumsal gereksinimlerini karşılamaya yönelik bir kavram olarak ifade edilen hizmet, memnuniyetin ölçülmesiyle birleşerek kaliteli olmak kavramını oluşturmuştur. Hizmetin varlığı kadar kalitenin de önemli olduğu rekabet ortamında var olan bu kavramlara ilişkin detaylandırma alt başlıklarda irdelenmiştir.

2.2.1.Kalite Kavramı

Çok boyutlu bir kavram niteliğinde olan kalite, artırılması için çaba gerektiren, rekabette ciddi avantaj sağlayan önemli bir unsurdur. Literatürde birçok tanımına rastlanan kalite ile ilgili birkaç bilgiye aşağıda yer verilmiştir.

2.2.1.1. Kalitenin Tanımı

1980’lerde rekabetin önemli bir boyutu olan kalite, 1990’ların ortalarında stratejik bir avantaj olmanın yanı sıra rekabet için bir gereksinim haline gelmiştir. Son 20 yılda, kaliteyi artırmak için gösterilen yoğun çabalardan sonra, kalite rekabet avantajı sağlayan bir faktör olmakla birlikte, bir sorumluluk haline de gelmiştir (Avcı ve Sayılır, 2006: 123).

Kalite ile ilgili literatüre bakıldığında, bu alanda yapılan ilk çalışmaların, fiziksel ürünlerin tanımlanması ve ölçülmesine yönelik olduğu; bununla birlikte, kalite konusunda çalışma yapan araştırmacıların kalite kavramına farklı açılardan yaklaştıkları görülmektedir (Akbaba ve Kılıç, 2001: 2). Kalitenin çok boyutlu olması, kalite konusunda ortak bir tanımın yapılmasını zorlaştırmış, dolayısıyla kalitenin karışık bir kavram olarak algılanmasına neden olmuştur (Kıngır, 1998: 1).

Juran’a göre kalite, kusursuzluk anlayışına sistemli bir yaklaşımdır. Kalite, kullanıma uygunluktur. Uluslararası Standartlar Organizasyonu’na göre (ISO 8402)

bir ürün ya da hizmetin, tüketicinin isteklerine uygunluk derecesidir. Amerikan Kalite Kontrol Derneği'ne (ASQC) göre ise kalite, bir ürün ya da hizmetin, belirli bir ihtiyacı karşılayabilme yeteneklerini ortaya koyan karakteristiklerin tümüdür (Atılğan, 2001: 27).

Kalitenin yaygın tanımları (Collier, 2000: 167-168) ;

- Kalite, ürün özelliklerinin ayrıntılarıyla tanımlanmasıdır.
- Kalite, müşteri ihtiyaçlarının tatmin edilme derecesidir.
- Kalite, fiyat ve değerin adil değişimidir.
- Kalite, kullanım uygunluğudur.

2.2.2.Hizmet Kalitesi Kavramı

Artan rekabet ortamında avantaj sağlayan ve bu sebeple bir hayli ilgi gösterilen hizmet kalitesi, kurumların gelişimi için önem taşımaktadır. Yeryüzünde yapılan üretim içinde payını giderek arttıran hizmet sektörü, kalite konusunda duyarlı ve bilinçli olarak daha geniş pazarlara açılabilirler.

2.2.2.1. Hizmet Kalitesinin Tanımı

Her geçen gün artan sayıda hizmet işletmesi kalite konusuna ilgi göstermekte ve hizmet kalitesini geliştirmek için çalışmalar yapmaktadır (Akbaba, vd., 2006: 9). Dünya üzerinde yapılan üretim içinde hizmet sektörü payının giderek artması, hizmet işletmelerinin daha geniş pazarlarda rekabet etmeleri ve insanların kalite konusunda duyarlı ve bilinçli olmaları, hizmet işletmelerinde kalitenin önemini artırmış (Yağcı ve Duman, 2006: 219) ve hizmet kalitesi üzerindeki araştırmalar yoğunluk kazanmıştır (Saat, 1999: 107).

Parasuraman, Zeithaml ve Berry (1985: 42), hizmet kalitesini, beklenen hizmet ve algılanan hizmet performansının karşılaştırılması olarak tanımlamışlar ve hizmet kalitesini, hizmetin üstünlüğüne dair küresel karar ve tutumlar olarak değerlendirmişlerdir. Teas (1993: 27) daha farklı bir yaklaşımla, hizmet kalitesini,

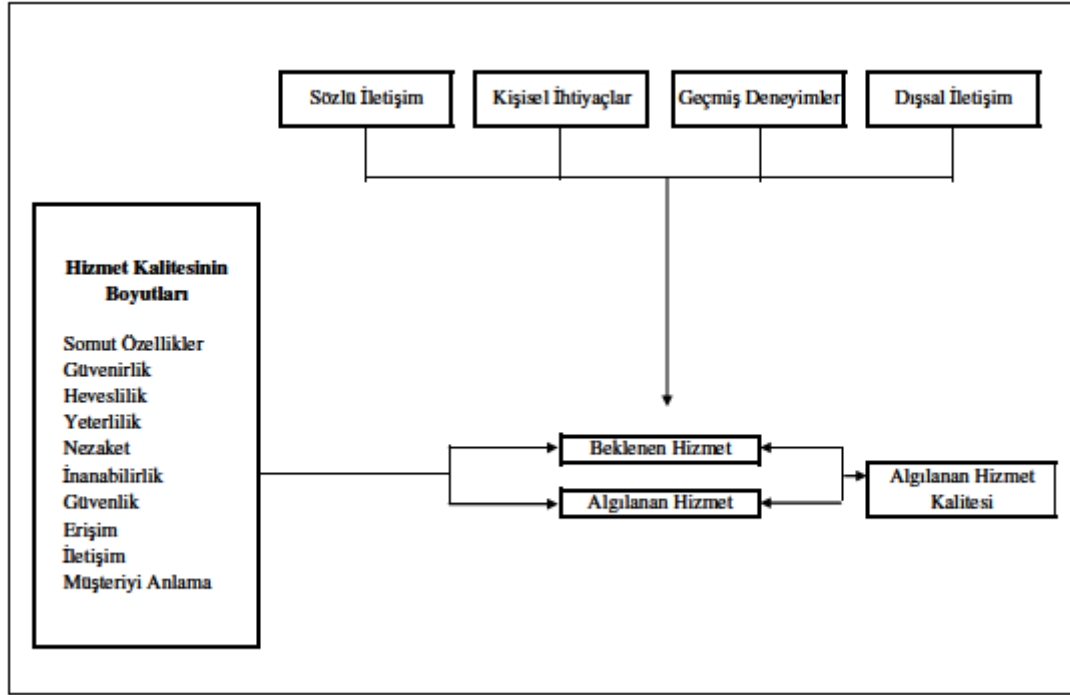
performans ve ideal standartlar arasındaki kıyaslama olarak tanımlamışlardır (Güzel, 2006: 60).

Edvardson (1998: 142) tarafından ise hizmet kalitesi, müşteri beklentilerini karşılayabilme, ihtiyaç ve gereksinimlerini belirleyebilme derecesi olarak tanımlanırken, Kandampully (1998: 433), müşteri beklentilerinin sunulan hizmet ile karşılaştırılması olarak benzer bir tanım yapmıştır (Güzel, 2006: 60).

Hizmet kalitesi kısaca müşterinin beklentilerini karşılama yeteneği olarak tanımlanabilir. Hizmet kalitesi konusundaki en köklü kural şudur: Hizmet standardize edilemez çünkü daima öznel olarak yorumlanır. Hizmet veya malın kalitesi mükemmel değil ama yeterli ise, ancak bireysel hizmet mükemmel ise müşteri yine de olumlu bir etkilenme ile ayrılacak ve bazı olumsuzlukları göz ardı edecektir. Yüksek olasılıkla müşteri geri dönecektir, çünkü beklediği ilgiyi görmüştür ki bu da zaten müşterinin en önemli beklentisidir. Başarının sırrı müşterinin hafızasındadır. Unutulmamalıdır ki, müşteri tatmini bir tek olumsuz deneyimle bile hızla kaybolabilecektir (D'Edigo, 1990: 23-32).

2.2.2.2. Hizmet Kalitesinin Boyutları

Hizmet kalitesi incelenmesinin doğruluğu açısından Parasuraman ve arkadaşları tarafından çeşitli boyutlar halinde ifade edilmiştir. Somut ya da fiziksel özellikler, güvenilirlik, heveslilik ya da isteklilik, yeterlilik, nezaket, inanabilirlik, güvence, erişim, iletişim ve müşteriye anlama olarak sınıflandırılan hizmet kalitesinin boyutları, beklenen ve algılanan hizmeti etkilemektedir. Sözlü iletişim, kişisel ihtiyaçlar, geçmiş deneyimler ve dışsal iletişimin etkilediği ve temelini oluşturduğu beklenen hizmet, algılanan hizmetle birlikte algılanan hizmet kalitesi kavramının neticelerini ortaya çıkarmaktadır. Parasuraman ve diğerlerinin 1995 yılında ortaya koyduğu bu boyutlarla ilgili şema aşağıdaki Şekil 2.1'de gösterilmiştir:



Şekil 2.1. Hizmet Kalitesinin Boyutları

Kaynak: Parasuraman vd., 1995: 48.

Şekil 2.1’de görüldüğü gibi hizmet kalitesinin boyutları; somut özellikler (fiziksel özellikler/ görünüm), güvenilirlik, heveslilik (isteklilik), yeterlilik, nezaket, inanabilirlik, güvenlik, erişim, iletişim ve müşteri anlama olarak Parasuraman vd. (1995) tarafından ifade edilmiştir. Müşterilerin hizmet kalitesini değerlendirirken dikkate alınan boyutlar genel olarak şöyle sıralanmıştır (Parasuraman ve diğerleri, 1985: 47):

1. **Somut Özellikler (Fiziksel Özellikler/ Görünüm):** Kullanılabilir fiziksel tesislerin, malzemelerin araç- gereç ve teçhizatların var olması, bunların yanı sıra işletme çalışanının görünüşü ve temizliğini ifade eder. Bu boyutlar Şekil 1’de gösterilmektedir. Hizmet sunumundan müşterinin beklentisi ve algıları her zaman birbirine uymayabilecektir. Müşteri tarafından algılanan kalite, hizmetin sunumu, pazarlanması ve tasarımıyla ilgili farkların yönü ve büyüklüğüne bağlıdır. Hizmet işletmesi, müşteri beklentilerini karşılayarak ve hatta asarak, algılanan hizmet kalitesini yükseltebilecektir. Algılanan hizmet

kalitesi oluřum süreci ve belirleyicileri şekilde verilmiştir. (Bayrak, 2007: 111-112).

2. **Güvenirlilik (Güvenilirlik):** İşletmenin vaat ettiği hizmetleri yerine getirmesi, işletmenin tüm çalışanları ile birlikte müşteriye sunacağı hizmeti eksiksiz yerine getirmesi güvenilirlik kriterini oluşturmaktadır. Çalışanların performansında tutarlı olması müşterilerin bakış açısında olumlu etki yapacaktır.
3. **Heveslilik (İsteklilik/ İlgi):** Çalışanın büyük bir iş azmiyle her zaman hazır olması, müşterilerin algıladıkları hizmetten duydukları memnuniyeti artırmak için işletme çalışanlarının süratli ve istekli bir şekilde hizmet sunmasıyla ilişkilidir.
4. **Yeterlilik (Yetenek):** Çalışanın yeterli derecede iş tecrübesi ve yeteneğine sahip olması, dolayısıyla hizmet sunumu sırasında minimum hata yapmasıdır.
5. **Nezakət:** Çalışanın müşterilere karşı kibar ve saygılı olması, onların sunulan hizmeti olumlu algılamalarında büyük önem arz etmektedir.
6. **İnanabilirlik (Dürüstlük):** Çalışanın ve işletmenin müşteri üzerinde güvenilir bir izlenim bırakması, işletmenin müşteri üzerinde bırakacağı imajı da etkileyecektir.
7. **Güvenlik (Güvence):** Güvenli bir hizmet sunulması, bir başka ifadeyle müşterinin sunulan hizmeti güvenli bir şekilde algılamasının sağlanması ve içinde hiçbir şüphe kalmamasını ifade eder.
8. **Erişim (Ulaşılabilirlik/ Eriřilebilirlik):** Hizmete ve çalışana en kolay ve hızlı bir şekilde ulaşılabilmesi, hizmet sunulan yerleşim mekânının uygunluğu ve zamanlamanın doğru olması ile ilişkilidir.
9. **İletişim:** Müşterinin isteklerinin kolayca anlaşılabilmesi, müşterinin alacağı hizmet hakkındaki bilgilerin kolay anlaşılır ve açık bir şekilde anlatılması, hususun anlaşılabilmesi için uygun bir dil kullanılması, müşterilerle diyalogun iyi kurulması bu kriterde esastır.
10. **Müşteriyi Anlama (Anlaşılabilirlik):** Müşterilerin isteklerini anlayabilmek için çaba sarf edilmesi ve müşteriye rahatsızlık vermeden bu ihtiyaçlarının saptanıp giderilmesini ifade eder.

2.2.2.3. Hizmet Kalitesinin Önemi

Küreselleşmenin etkisi ile ulusal ve uluslararası ortamlarda rekabetin giderek artması sonucu yönetim sistemlerinin en temel amacı, kısa vadede mal ve hizmet üretiminde her türlü israfı önleyerek rekabet gücünü arttırmaktır. Uzun vadede ise kurumun kendi sektöründe uluslararası lider olmasını sağlamaktır. Bu amaca ulaşmada gerekli en önemli kaynak kalifiye insan gücüdür. Kalifiye insan gücünün yetiştirildiği en önemli sektörlerden biri olan eğitim sektöründe, eğitim kurumlarından biri olan yükseköğretim kurumları ve üniversitelerin sağladığı hizmet kalitesi de tüm sektörlerin kalitesini etkileyen temel noktalardan biridir. Drucker'a göre bir işletmeyi hatırlatacak en önemli ve en temel unsur dışarıdaki ürünlerdir. İşletmenin çıktısı sadece müşteri tatminidir. Eğitim sektörüne uyarlandığında, işletme olan bir okulun çıktısı ya da müşterisi, öğrendiklerini belki de yıllar sonra ortaya koyacak olan öğrencilerdir. Bu açıdan bakıldığında, mal ya da hizmet üreten diğer pek çok sektörün ürünlerindeki kalitesizlik sadece o sektör ya da ürün ve hizmetlerinin girdi olduğu diğer sektörleri belirli ve kısa sürelerle etkiler. Ancak eğitimdeki kalitesizliğin etkisi, tüm sektörler üzerinde çok daha uzun süreli ve kalıcı olarak, zincirleme ilişkilerle yüzyıllara varan çok uzun zaman dilimleri içinde geçerlidir.

Hizmet kalitesi çalışmalarında hizmet kalitesinin üç önemli özelliği üzerinde durulmaktadır. Bunlar (Parasuraman vd., 1985: 41-42):

1. Hizmet kalitesinin değerlendirilmesi, müşteri için mal kalitesini değerlendirmekten daha zordur.
2. Hizmet kalitesinin algılanması, müşteri beklentileri ile gerçekleşen hizmet performansının karşılaştırılması sonucunda elde edilir.
3. Kalite değerlendirmeleri sadece hizmetin çıktısı üzerinden yapılamaz. Kalitenin değerlendirilmesinde aynı zamanda hizmetin sunulması süreci de yer alır.

Bu özelliklerin üzerinde durulmasının nedeni, uygulayıcıların hizmet kalitesini etkili yönetilebilmeleri için hizmet kalitesinin ölçülebilmelerini sağlamaktır (Bolton ve Drew, 1991: 377).

2.2.2.4. Hizmet Kalitesini Açıklayan Modeller

Hizmet sektörü gelişme kaydettikçe, genel ekonomi içerisinde hizmet sektörünün payında artma görülmeye başlanmıştır. Bu gelişmeler arttıkça rekabet ortamında hizmet kalitesi konusu büyük önem kazanmıştır. Ulusal ve uluslararası pazarda rekabet edebilmek ve pazar içerisinde ayakta durabilmek için hizmet ya da ürün sunan işletmeler, müşterilerini memnun etmenin çok önemli olduğunun farkına varmışlardır. Müşteri memnuniyetinin sağlanması sadece kaliteli sunulan ürün ya da hizmetler ile mümkündür (Alakavuk, 2007: 330). Hizmetlerin soyut olmasından dolayı hem üreticiler hem de tüketiciler kalite kavramını değerlendirmekte bir hayli zorlanmaktadır (Alakavuk, 2007: 330; Ersöz vd., 2009: 20; Kılıç ve Eleren, 2009: 92). Bu anlamda ortaya birçok kalite modeli çıkmıştır. Bunlardan en önemlileri ve en çok kullanılanları Grönroos Kalite Modeli, Noriaki Kano Kano Modeli, Lehtinen & Lehtinen'in Hizmet Kalitesi Modeli, Cronin ve Taylor Servperf Modeli, Parasuman, Zeithaml ve Berry'nin Servqual Modeli'dir.

2.2.2.4.1. Grönroos Kalite Modeli

Grönroos, 1984'te müşteriler tarafından algılanan kaliteyi ölçmek için geliştirdiği modele göre, hizmet kalitesi, beklenen kalite ve algılanan kalite arasındaki farka göre oluşturulmuştur. Bu modele göre müşterinin ihtiyaç duyduğu hizmet sürecinde beklentileri, beklenen kaliteyi; müşterilerin hizmetin nasıl sunulduğuna dair algılamaları ise algılanan kaliteyi oluşturmaktadır (Grönroos, 1984: 37- 40). Beklenen kalite, reklam, müşteri ilişkileri, fiyatlama gibi geleneksel pazarlama faaliyetleri, geleneksel ideolojiler ve kulaktan kulağa pazarlama gibi dış faktörlerden etkilenmektedir (Grönroos, 1980: 41).

Geliştirilen modelde müşterilerin algısı merkez noktaya yerleştirilmiş ve müşterilerin beklentileri ile algıladıkları hizmet kalitesi üç temel kalite boyutuna göre modellenmiştir. Bunlar; teknik kalite, fonksiyonel kalite ve imajdır. (Dikeç, 2015: 96).

Grönroos'a göre hizmet kalitesi; teknik kalite, fonksiyonel kalite ve imaj olmak üzere üç bileşenden oluşmaktadır (Seth vd., 2005: 915). Daha önce kalite ile ilgili kavramlar içerisinde anlatıldığı gibi teknik kalite, müşterinin hizmet işletmesi ile etkileşimi sonucunda aldığı hizmetin kalitesini değerlendirmesidir. Fonksiyonel kalite de müşterilerin hizmeti nasıl aldığı ve aldığı hizmet ile ilgili olan görüşlerini içermektedir (Seth vd., 2005: 916).

Hizmet işletmelerinin kalitesi ile ilgili büyük önem taşıyan imajdır. İmaj müşterilerin hizmet işletmesini nasıl algıladığı ve değerlendirdiğidir. Yani hizmet üretilirken firmanın fiziksel koşullarını içermektedir (Grönroos, 1984: 39; Tuna, 1999: 51). Başka bir ifade ile teknik kalite müşterilerin işletme ile karşılıklı ilişki sonucu ne aldığını, fonksiyonel kalite ise hizmetin nasıl verildiğini açıklamaktadır (Tuna, 1999: 51).

2.2.2.4.2. Noriaki Kano- Kano Modeli

Kano modeli, 1984 yılında Noriaki Kano ve arkadaşlarının yaptıkları çalışma sonucunda müşterilerin ihtiyaçlarını açıklamaya ve bu ihtiyaçlar sonucunda müşterilerin memnuniyetlerinin ne düzeyde etkilendiğini ortaya çıkarmaya çalışan ihtiyaçları ve memnuniyeti bir bütün olarak inceleyen bir modeldir (Sofyalıoğlu, 2006: 4; İlter vd., 2007: 144; Öztaş, 2010: 109; Sofyalıoğlu ve Tunail, 2012: 127).

Dr. Noriaki Kano tarafından geliştirilen bu model, müşteri tatminini anlamak ve ürün ya da hizmet özellikleriyle bağını kurmak amacını güder. Müşterisi için değeri tanımlamak, rekabette farklılaşmak ve inovasyon sağlamak, kısıtlı kaynaklarını en gerekli iyileştirme faaliyetinde kullanmak ve daha kârlı olmak isteyen firmalara katkısı olacak etkili araçlardan biridir.

Kano modelinde bir ürün ya da hizmetin müşteri memnuniyetinin sağlanmasıyla ilgili olarak dikkatleri iki ayrı boyut ve üç ayrı ihtiyaç tipine göre ayırmıştır. Bu müşteri ihtiyaçları aşağıdaki gibidir (Shahin, 2004: 733; Hassan vd., 2000: 859-860):

- Temel Kalite; ürünün olmazsa olmazlarıdır. Müşteri açısından o üründen mutlaka beklenen özelliklerdir. Söz konusu ürün için yazılmış standartlara uygun bir şekilde ürün geliştirmektir.
- Beklenen Kalite; müşteriye bir ya da birden fazla fayda sağlayan basamaktır. Ürünün değeri göz önünde bulundurulduğunda müşterinin bir üründen beklediği kalitedir.
- Beklenenin Ötesinde Kalite; müşteri beklentilerini aşan kalitedir. Ürüne rakiplerinden farklı unsurlar ekleme aşamasıdır. Ürüne bir ya da birden fazla yeni faydalı özellik kazandırılır. Yenilik ve gelişim içerir. Müşteri açısından heyecan verici özelliklerdir.

Üretim daima en iyi kalitede olmaz. Önemli olan şirket için en kârlı kalite seviyesini tutturmaktır, önemli olan belli bir standartta üretim sağlamaktır. Tabi aynı zamanda müşteri beklentilerini en iyi şekilde karşılayacak kaliteyi yakalamaktır. Bunun için hizmet edilen pazar iyi tanınmalı, hedef kitle iyi analiz edilmeli, müşterinin sesi tüm faaliyetlere yansımalıdır. Buradan yola çıkarak Kano Modeli yapılmalı ve temel kalite seviyesi sağlanıp, ürüne müşterinin beklediği kalite ilave edilmelidir. Ama bununla da yetinmeyip, eklenen inovatif özelliklerle beklenti ötesine geçilmelidir.

2.2.2.4.3. Lehtinen & Lehtinen'in Hizmet Kalitesi Modeli

Lehtinen ve Lehtinen'in geliştirmiş oldukları hizmet kalitesi modelinde, hizmet kalitesini müşteriler ve hizmeti sunan personelin arasında oluşan bir etkileşim olarak tanımlamaktadırlar. Bu model içerisinde araştırmacılar fiziksel kalite, işletme kalitesi ve etkileşimsel kalite olmak üzere üç farklı kalite boyutu kullanmışlardır (Parasuraman, Zeithaml ve Berry, 1985: 49):

Fiziksel Kalite: Hizmetin alet, ekipman, bina gibi fiziksel elamanlarından kaynaklanan kalite boyutudur. Fiziksel elemanlar ise fiziksel ürün ve fiziksel destektir.

İşletme Kalitesi: Hizmet işletmelerinin kamuoyunda yarattığı imaj bakımından var olan müşterileri ve potansiyel müşterileri tarafından değerlendirilmesidir. Bir işletmenin sunduğu hizmette kalite bozulması olsa dâhil firma imajı daha uzun süreli geçerliliğini koruyabilir.

Etkileşimsel Kalite: Müşteri ile temasta bulunan hizmet kaynakları ve diğer müşteriler arasındaki etkileşimden doğmaktadır. Sunulan hizmetin türüne göre, bu boyut, müşteri ile hizmet veren personel arasında oluşabileceği gibi müşteri ile diğer müşteriler arasında da oluşabilir.

Bu modelde araştırmacılar, kalitenin desteklediği hizmet süreci ile hizmet çıktısını ayrı ayrı ele almışlardır. Lehtinen& Lehtinen'in Hizmet Kalitesi Modeli, hizmet kalitesinin, hizmet örgütünün elemanları ve müşteri arasındaki etkileşimden oluştuğunu savunur.

2.2.2.4.4. Cronin ve Taylor Servperf Modeli

Cronin ve Taylor'ın (1992) geliştirdikleri modelde müşterilerin beklenti ve algıları arasındaki farklar yerine, doğrudan müşterinin algıladığı performansı ölçmektedir. Bu ölçek geliştirilirken Servqual ölçeğindeki boyutlar temel alınmakla birlikte Servqual'da hizmet performansının ölçüldüğü bölüm daha çok dikkate alınmıştır (Cronin ve Taylor, 1992: 55) Servqual ve Servperf ölçeklerinin her ikisinin de karşılaştırıldığı çalışmalarda Cronin ve Taylor'ın geliştirdiği Servperf ölçeğinin daha etkili sonuçlar veren daha güçlü bir yöntem olduğu ortaya çıkmıştır (Cronin ve Taylor, 1992: 64; Brady vd., 2002: 17- 31). Hizmetler ile birlikte sunulan somut ürünlerin varlığı durumunda o hizmetin kalitesinin ölçülmesinde Servperf ölçeğinin daha geçerli olduğu kabul edilmektedir.

İşletmelerin performansını etkileyen unsurlar beklentiler yoluyla oluşur ve bu unsurlar müşterilerin işlemelerden fayda sağlamalarını, işletmelerden hizmet satın almalarını ve memnun kaldıkları işletmeleri tekrar tercih etmelerini etkilediğini ifade etmişlerdir. Cronin ve Taylor geliştirdikleri Servperf modelinde hizmet kalitesinin ölçümü, müşteri memnuniyeti ve müşterilerin satın alma niyeti arasındaki ilişkiyi

araştırmışlardır. Müşteri tatmininin, hizmet kalitesine göre satın alma niyeti üzerinde daha fazla etkiye sahip olduğunu ortaya koymuşlardır (Cronin ve Taylor, 1992: 55-68).

Literatürde hizmet kalitesinin ölçülmesine ilişkin yapılan araştırmalarda, Parasuraman, Zeithaml ve Berry'nin Servqual ölçeğine alternatif olarak, Cronin ve Taylor'ın geliştirdikleri Servperf (Service= Hizmet ve Performance= Performans) Modeli dikkati çekmektedir. Eleştiriler bölümünde değinildiği gibi Cronin ve Taylor, Servqual modelinde hizmet kalitesini belirlemede esas olan müşterinin algı ve beklentileri arasındaki farkın kullanılması yerine, hizmet kalitesini performans esaslı ölçmeyi önermişlerdir. Bu amaçla Servperf olarak adlandırdıkları bir model geliştirmişlerdir. Bu modelde, Parasuraman, Zeithaml ve Berry (1985)'in geliştirdikleri Servqual ölçeğindeki 22 soru aynen kullanılmış ve işletmenin algılanan performansı olarak uyarlanmıştır. Servperf modeli, sadece hizmet performansının ölçülmesine dayanmaktadır (Cronin ve Taylor, 1992: 59). Servqual modelinde beklenti için 22 birim, algı için 22 birim kullanılırken Servperf modelinde esas olan 22 birim kullanılmış ve işletmenin hizmet performansı direk olarak ölçülmüştür. Modelde, Servqual ölçeğinde kullanılan tüketicilerin beklentilerinin ölçülmesine gerek duyulmamıştır. Hizmetin performansı, hizmetin sunulmuş şekli ve kişiler üzerinde bıraktığı etkidir (Cronin ve Taylor; 1992: 55).

2.2.2.4.5. Parasuman, Zeithaml ve Berry Servqual Modeli

Kaliteli hizmet, beklenen hizmetin, algılanan hizmetle en az eşit olması ya da ondan fazla olmasıyla ortaya çıkar. Hizmet kalitesinin ölçülebilmesi için hizmeti kullananın beklediği hizmetle algıladığı hizmetin ölçülmesi gerekir. Bu ölçümlemede, hizmeti kullanan beklediği hizmete ve algıladığı hizmete puanlar vererek ölçümü gerçekleştirir. Bu puanlar, Servqual Analizinin temelini oluşturur (Saat, 1999: 113).

Servqual modeli, 1985 yılında Parasuraman, Zeithaml ve Berry tarafından, nitel ve nicel araştırmalar sonucunda hizmet kalitesi kavramına daha geniş bir bakış açısı getiren, hizmet kalitesini etkileyen faktörlerin neler olduğunun tespit edilmesini

sağlayan bir model olarak geliştirilmiştir (Parasuraman vd., 1988: 12). Servqual modelinde, Grönroos'un hizmet kalitesi modelinde olduğu gibi müşteri beklentileri ve algıları arasındaki farka dayanarak kalite değerlendirilmesi yapılmaktadır (Parasuraman vd., 1988: 17; Donnelly vd., 1995: 17). Müşterilerin istek ve ihtiyaçları doğrultusunda hizmetten beklentilerinin karşılanması, hizmetin kaliteli olarak kabul edilmesini sağlamaktadır (Parasuraman vd., 1988: 17). Servqual modelinde hem müşteriler açısından hem de hizmet işletmeleri açısından kalitenin rahatça ifade edilebilmesi önem taşır.

Müşterilerin hizmet kalitesine dair genel özellikleri ve barındırması gereken diğer unsurlar hakkında beklentiler ile birlikte işletmeler açısından da sundukları hizmet kalitesinin algılarını ölçmeyi sağlar (Donnelly vd., 1995: 17).

1991 yılında geçerliliği ve güvenilirliği kanıtlanan Servqual ölçeğinin son şekli oluşturulmuştur ve iki ana bölümden oluşmaktadır. İlk bölüm müşterilerin hizmet işletmesinden beklentilerini ölçmek için oluşturulmuş 22 önermeden, ikinci bölüm ise müşterilerin işletmeden algıladığı hizmet performansını ölçmeye yönelik 22 önermeden oluşmaktadır. Müşterilerin beklenti ve algılarını ölçmek amacıyla oluşturulmuş iki bölümdeki sorular "kesinlikle katılıyorum" ile "kesinlikle katılmıyorum" arasında değişen yedili Likert ölçeği yer almaktadır. Bu iki bölüme ek olarak ölçek içerisinde hizmet boyutlarının önemini değerlendirildiği bir soru bulunmaktadır. Beş boyutla ilgili olarak 22 ifade yer almaktadır. Her ifadenin beklenti ve algılanan hizmet olmak üzere iki boyutu vardır (Dikeç, 2015: 108).

Ölçeğin gelişimine bir tane algı ve bir tane beklenti için olmak üzere 97 çift soru başlanmıştır. Çalışmaların devam etmesi ile soru sayısı, Cronbach's Alfa Katsayısına göre önce 54, daha sonra ise 34 soru çiftine düşürülmüştür. Verilerin tekrar değerlendirilmesi ve tanımların yeniden yapılandırılması sonucunda 22 çift madde ve 5 kriter ile Servqual ölçeği oluşturulmuştur (Dyke vd., 1997: 237).

Servqual Ölçeği iki bölümden oluşmaktadır. Birinci bölüm dışa dönüktür ve beklentiler adını alır. İşletmenin müşterileri ile yaptıkları anketler aracılığıyla verilen hizmetin kalitesini ölçmeyi amaçlar. Burada üzerinde durulması gereken önemli nokta, hizmet kalitesinin o hizmeti kullananlar tarafından belirlenmesidir. Örneğin,

bir üniversitede sunulan hizmetlerin kalitesi o üniversitenin öğrencileri tarafından, bir hastanenin kalitesi ise o hastanenin hastaları tarafından belirlenir. İkinci bölüm ise içe dönüktür ve algılamalar bölümünü oluşturur. İşletmenin çalışanları tarafından yapılan anketler yardımıyla müşterilerin hizmet kalitesini düşük olarak algıladıkları işletmelerin ne tür problemleri olduğunu ve bunların nedenlerini ortaya koymaya çalışır (Zeithaml vd., 1990: 23).

Tablo 2.2. Servqual Hizmet Kalitesi Ölçümü Boyutları

BOYUTLAR	BOYUTA AİT İFADELER
Fiziksel Özellikler	1-4
Güvenilirlik	5-9
İsteklilik	10-13
Güven	14-17
Duyarlılık	18-22

Kaynak: Sevimli, 2006: 33; Işın, 2013: 54.

Hizmet kalitesinin fiziksel özellikler, güvenilirlik, isteklilik, güven ve duyarlılık olarak ifade edilen beş boyutu altında toplanan Servqual anket ifadeleri algılamalar ve beklentiler ana bölümlerinden oluşmaktadır. Bu bölümler altında yer alan ifadeler aşağıdaki gibidir:

ALGILAMALAR BÖLÜMÜ

Fiziksel Özellikler

1. X İşyeri modern donanımlara sahiptir.
2. X İşyeri ortamı görsel olarak çekicidir.
3. X İşyeri çalışanları iyi giyimli ve düzenli görünür.
4. X İşyeri ortamı sağlanan hizmetlerin türüne uygundur.

Güvenilirlik

1. X İşyeri belirli bir zamana kadar yapmayı vaat ettiği şeyleri yapar.
2. Sorunlarınız olduğunda X İşyeri sorunu çözmek için içten ve rahatlatıcıdır.
3. X İşyeri güvenilebilirdir.

4. X İşyeri hizmetlerini söz verdiği zamanda sağlar.
5. X İşyeri kayıtlarını doğru olarak saklar.

İsteklilik

1. X İşyeri, müşterilerine eğitimlerin tam olarak ne zaman yapılacağını söyler.
2. X İşyeri çalışanlarından hızlı hizmet alınır.
3. X İşyeri, müşterilerine yardım etmek için her zaman isteklidir.
4. X İşyeri çalışanları, müşterilerin ihtiyaçlarına hızlıca cevap verir.

Güvence

1. X İşyeri çalışanlarına güvenebilirsiniz.
2. X İşyeri çalışanları ile yaptığınız işlemlerinizde güvende hissedersiniz.
3. X İşyeri çalışanları naziktir.
4. Çalışanlar işlerini iyi yapmak için X İşyerinden yeterli destek alırlar.

Duyarlılık

1. X İşyeri bana bireysel ilgi gösterir.
2. X İşyeri çalışanları bana kişisel ilgi gösterir.
3. X İşyeri çalışanları müşterilerinin neye ihtiyaçları olduğunu bilir.
4. X İşyeri, müşterilerin en üst düzey yararı için çalışır.
5. X İşyeri tüm müşterilerine uygun çalışma saatlerine sahiptir.

BEKLENTİLER BÖLÜMÜ

Fiziksel Özellikler

1. Mükemmel işyeri ortamı modern donanımlara sahiptir.
2. Mükemmel işyeri ortamı görsel olarak çekicidir.
3. Mükemmel işyeri çalışanları iyi giyimli ve düzenli görünür.
4. Mükemmel işyeri ortamı sağlanan hizmetlerin türüne uygundur.

Güvenilirlik

1. Mükemmel işyeri belirli bir zamana kadar yapmayı vaat ettiği şeyleri yapar.

2. Sorunlarınız olduğunda mükemmel işyeri sorunu çözmek için içten ve rahatlatıcıdır.
3. Mükemmel işyeri güvenilebilirdir.
4. Mükemmel işyeri hizmetlerini söz verdiği zamanda sağlar.
5. Mükemmel işyeri kayıtlarını doğru olarak saklar.

İsteklilik

1. Mükemmel işyeri, müşterilerine eğitimlerin tam olarak ne zaman yapılacağını söyler.
2. Mükemmel işyeri çalışanlarından hızlı hizmet alınır.
3. Mükemmel işyeri çalışanları, müşterilerine yardım etmek için her zaman isteklidir.
4. Mükemmel işyeri çalışanları, müşterilerin ihtiyaçlarına hızlıca cevap verir.

Güvence

1. Mükemmel işyeri çalışanlarına güvenebilirsiniz.
2. Mükemmel işyeri çalışanları ile yaptığınız işlemlerinizde güvende hissedersiniz.
3. Mükemmel işyeri çalışanları naziktir.
4. Çalışanlar işlerini iyi yapmak için mükemmel işyerinden yeterli destek alırlar.

Duyarlılık

1. Mükemmel işyeri bana bireysel ilgi gösterir.
2. Mükemmel işyeri çalışanları bana kişisel ilgi gösterir.
3. Mükemmel işyeri çalışanları müşterilerin neye ihtiyaçları olduğunu bilir.
4. Mükemmel işyeri, müşterilerin en üst düzey yararı için çalışır.
5. Mükemmel işyeri tüm müşterilerine uygun çalışma saatlerine sahiptir.

Servqual Modeli, mükemmel hizmet kalitesini sağlamanın anahtarının müşterilerin beklentilerini tam olarak karşılamak veya beklentilerinin üstüne çıkmak olduğunu savunan bir görüşe sahiptir ve bu görüş odak noktası olarak alınarak kavramsallaştırılarak tasarlanmış bir ölçüm yöntemidir. Yapılan geniş kapsamlı araştırmaların sonucuna dayanarak Servqual Modeli, hizmet kalitesini müşterilerin

beklentileri ya da istekleri ile işletmenin sunduğu hizmetleri algılamaları ya da tecrübeleri arasındaki farkın büyüklüğü olarak tanımlar (Zeithaml vd., 1990: 23).

2.2.2.5. Yükseköğretimde Beklenen ve Algılanan Hizmet Kalitesi

Hizmet kalitesi konusundaki literatür incelendiğinde genelde birbirine benzer temele dayanan modellerin yer aldığı ifade edilebilir. Temel olarak bu modellerde hizmet kalitesi beklenen hizmet kalitesi ve algılanan hizmet kalitesi arasındaki fark olarak ifade edilmiştir. Bu doğrultuda yükseköğretim kurumlarındaki hizmet kalitesinin sağlanması, ölçülmesi ve geliştirilmesi için öncelikle bu durumlardan hizmet alanların beklenti ve algılarının tanımlanarak algılanan hizmet kalitesine ulaşılması gerekmektedir. (Bayrak, 2007: 104).

Yükseköğretim kurumlarındaki hizmetin kalitesi, hem kurum içinde hizmetin üretilmesi için beraber çalışan kişiler arasındaki etkileşimin kalitesine, hem de hizmeti üreten kişiler ile müşteri olarak ifade edilen, hizmeti talep eden ve dışarıda bulunan kişiler arasındaki etkileşimin kalitesine bağlıdır. Bu açıdan bakıldığında yükseköğretim kurumlarındaki hizmetin kalitesi, hizmet gerçekleştiği anda ortaya çıkmaktadır. Hizmetin gerçekleşme anında ortaya çıkması, hizmeti sunan ile hizmeti alan arasında yüksek seviyede bir etkileşim gerçekleşmesini sağlamaktadır. Bu nedenle yükseköğretim kurumlarının hizmet kalitesinden bahsedilebilmesi için öncelikle yükseköğretimde gerçekleşen hizmet ve hizmetin özelliklerinin belirlenmesi ve ortaya koyulması gerekmektedir (Bayrak,2007: 75-76).

Yükseköğretim kurumlarının temel amacı öğrencilerine kaliteli eğitim hizmeti vermektir. Öğrencilere verilecek hizmetin kaliteli olması ise doğrudan eğitmenlerin gösterecekleri performansın kalitesine bağlıdır. Bu bağlamda, eğitmenlerin gösterecekleri performansın kalitesi de, doğru orantılı olarak, yönetimin eğitmenlerin motive etmede ve yönlendirmede gösterdiği performansın etkinliğine ve kalitesine bağlıdır. Görüldüğü gibi, yükseköğretim kurumlarında üretilen hizmetin kaliteli olup olmadığı, öğrenciler tarafından hizmet üretimi sırasında hizmeti veren eğitmenin gerçekleştirdiği performansa bakılarak değerlendirilmektedir. Benzer

şekilde öğrenciler ya da idari çalışanlar arasındaki hizmet sunumlarında da söz konusudur. (Bayrak, 2007,77)

2.2.2.5.1. Yükseköğretimde Beklenen Hizmet Kalitesi

Beklenti, bireyin belirli şart ve durumların alacağı biçimler ya da kendisinden beklenenler konusundaki öngörüsüdür şeklinde tanımlanabilir (www.tdk.org.tr/TR/Soz.Bul.aspx, Erişim Tarihi: 10.12.2017).

Beklenen hizmet kalitesi, müşterinin geçmiş deneyimleri ve kişisel birey ihtiyaçlarıyla orantılı olarak belirlendiği, kendisine sunulan hizmetten beklentisini kapsamaktadır. Başka bir deyişle, beklenen hizmet kalitesi, müşterinin arzu ve istekleri olarak tanımlanabilir. Beklentiler bir anlamda hizmet performansının idealini temsil etmektedir (Teas, 1993: 58).

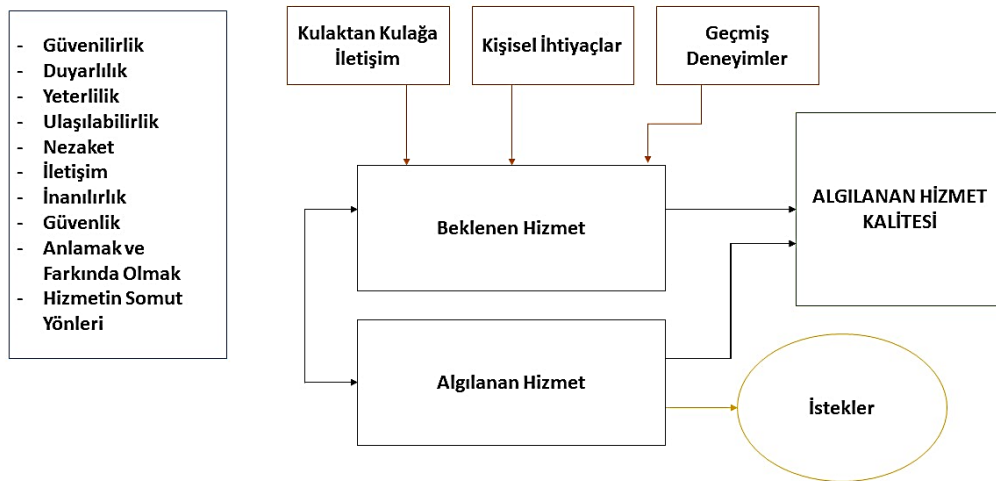
Beklenen hizmet, hizmet üreticisinin sağlayacağından çok müşteri tarafından istenilen hizmete yönelik tahminleri kapsamaktadır. Parasuraman'ın modeline göre, beklenen hizmeti yani müşterilerinin hizmetten beklentilerini, kişinin geçmiş deneyimleri, kişisel ihtiyaçları ve kulaktan kulağa aktarılan iletişimlerini belirlemektedir (Parasuraman, 1985: 48).

2.2.2.5.2. Yüksek Öğretimde Algılanan Hizmet Kalitesi

Noe'ye göre algı, kendi içimizde ya da fiziksel ve ruhsal olarak başımıza gelen bir olay değildir. Bireyin kendisinin gerçekleştirdiği bir eylemdir. Bir başka tanıma göre algı, canlıların dünyayı anlamlı bir deneyim haline getirebilmek için hislerini organize etme ve yorumlama sürecidir. Algı, kişilerin çevreleri ile ilgili uyarıyı duyma, organize etme, anlama ve değerlendirme süreci olarak tanımlanabilir. Algılama ise, bireyin anlamlı bir dünya görüntüsü yaratmak için bilgi girdilerini seçme, organize etme ve yorumlama süreci olarak ifade edilir (http://psyche.cs.monash.edu.au/symposia/noe/Noe_precis.pdf: Erişim Tarihi: 09.12.2017).

Algılanan hizmet kalitesi, hizmet kalitesinin müşteriler tarafından yapılan genel değerlendirmesidir. Ürünlerin kalite değerlendirmelerinde günümüzde geçerli olan unsur, müşteriler tarafından yapılan değerlendirmedir. Hizmetlerin soyut olma özelliğinden dolayı kalite değerlendirmeleri müşterilerin yargılamaları sonucunda oluşmaktadır. Bu yüzden algılanan hizmet kalitesi, hizmet kalitesi değerlendirmelerinde geçerli olan yegane unsurdur (Zeithaml vd., 1990: 20).

Aşağıda Şekil 2.2’de, algılanan hizmet kalitesinin belirlenmesinde iki etken üzerinde durulmuştur. Bunlardan birincisi beklenen hizmet, ikincisi algılanan hizmettir. Beklentiler kulaktan kulağa iletişim, kişisel ihtiyaçlar ve geçmiş deneyimlerle oluşur. Güvenlik, duyarlılık, yeterlilik, ulaşılabilirlik gibi hizmet kalitesini belirleyen unsurlar, hem beklenen hem de algılanan hizmetin değerlendirilmesinde kullanılan boyutlardır. Müşterilerin, beklenen ve algılanan hizmeti karşılaştırması sonucunda elde edilen fark, algılanan hizmet kalitesini oluşturur (Güzel, 2006: 84).



Şekil 2.2. Algılanan Hizmet Kalitesini Belirlemek

Kaynak: Zeithaml vd., 1988:13

Şekil 2.2’de algılanan hizmet kalitesinin belirlenmesinde temel olarak müşteri beklentileri ve müşteri tarafından algılanan kalite performansının önemli rol oynadığı şematize edilmiştir. Bu iki değişkenin müşteri tarafından kıyaslanması sonucunda, sunulan hizmetin kalitesi hakkında müşteri bir algı ve değerlendirme süreci yaşar. Bu süreçte belirlenen hizmet kalitesi, uzun dönemde değerlendirmeleri içeren tutumlar olarak nitelendirilir. Algılanan hizmet kalitesinin belirlenmesi neticesinde ise müşteri memnuniyeti, tatmini ya da tatminsizliği meydana gelir (Taylor ve Cronin, 1994: 38).

2.2.2.5.3. Yükseköğretimde Beklenen ve Algılanan Hizmet Kalitesinin Birbirleriyle İlişkisi

Müşterinin hizmet kalitesini algısı, kalite beklentilerinin ortaya konan kaliteyle karşılanıp karşılanmaması seviyesine dayanmaktadır. Müşteri tarafından algılanan hizmet kalitesi, müşteri beklentileri ile gerçekleşen deneyimlerin karşılaştırılması sonucu ortaya çıkmaktadır (Grönross, 2006: 52).

Parasuraman, Zeithaml ve Berry; ürünlerin kalitesini içeren yöntemlere dayanılarak hizmet kalitesinin belirlenmeyeceğini ve ölçülemeyeceğini ifade etmişlerdir. Parasuraman ve arkadaşları yaptıkları çalışmalar ile aşağıdaki sonuçlara varmışlardır:

- Hizmet kalitesinin değerlendirilmesi, müşteri için mal kalitesini değerlendirmekten daha zordur.
- Hizmet kalitesinin algılanması, müşteri beklentileriyle gerçekleşen hizmet performansının karşılaştırılmasının sonucudur.
- Kalite değerlendirmeleri yalnızca hizmetin çıktısı üzerinde yapılamaz. Kalitenin değerlendirilmesi aynı zamanda hizmetin sunulması (tedarik) sürecini de içine alır.

Müşterilerin hizmetten beklentileri ile hizmete yönelik algılamalarının karşılaştırılması esasına dayanan yaklaşıma göre, beklenen hizmet, algılanan hizmetten büyük olursa algılanan kalite daha düşük seviyede tatmin edici olacaktır

(Bayrak, 2007: 109). Beklenen hizmetin, algılanan hizmete eşit olması durumunda ise algılanan kalite tatmin edici olacaktır. Müşteriler tarafından algılanan kalitenin ideal kalite olarak kabul edilmesi için beklenen hizmetin algılanan hizmetten düşük olması gerekmektedir (Parasuraman vd., 1985: 48-49).



ÜÇÜNCÜ BÖLÜM

UZAKTAN EĞİTİMDE ALGILANAN HİZMET KALİTESİNİN TATMİN VE TERCİH ÜZERİNE ETKİSİNİN YAPISAL EŞİTLİK MODELLEMESİ İLE İNCELENMESİ ÜZERİNE BİR ARAŞTIRMA

Bu bölümde araştırmanın kavramsal modeli ve metodolojisi, araştırmanın önemi, amaçları, hipotezleri, veri toplama yönteminin belirlenmesi ile araştırmada kullanılan veri analiz yöntemleri ve analiz sonucunda elde edilen veriler irdelenecektir.

3.1. Araştırmanın Kavramsal Modeli ve Metodolojisi

Bundan önceki bölümlerde uzaktan eğitim ve hizmet kalitesi hakkında ana konular üzerinde kaynak taraması yapılmış ve bu alanlarda teorik altyapı sağlanarak kavramsal modelin oluşumu amaçlanmıştır. Bu bölümde ise temel amaç, yapılan çalışmanın teorik kısmında incelenen literatür çerçevesinde geliştirilen kavramsal modelin doğruluğunun test edilebilmesi için gerçekleştirilen saha çalışması hakkında bilgi vermektir. Diğer bir amaç ise, hem teorik hem de uygulamalı araştırma sonucundan elde edilen sonuçlar değerlendirilmiş ve bu değerlendirmeler sonucunda uzaktan eğitimde algılanan hizmet kalitesinin tatmin ve tercih üzerine etkisi konusu üzerinde gelecekte yapılması olası çalışmalara yardımcı olabilecek bilgiler sunmaktır.

3.1.1. Araştırmanın Kavramsal Modeli ve Araştırmanın Önemi

Bu başlık, araştırmanın kavramsal modeli ve metodolojisi ile ilgili bilgiler içermektedir. Bu anlamda araştırmanın kavramsal modeli, amacı, önemi ve kapsamına ilişkin bilgiler ve bu bilgilere bağlı olarak geliştirilen hipotezler sunulmakta ve bu hipotezlerin test edilmesinde kullanılacak verinin toplanmasında izlenen araştırma yöntemi hakkında açıklamalarda bulunmaktadır. Bunun yanında, veri toplama aracının geliştirilmesi, örneklemin belirlenmesi ve toplanan verilerin

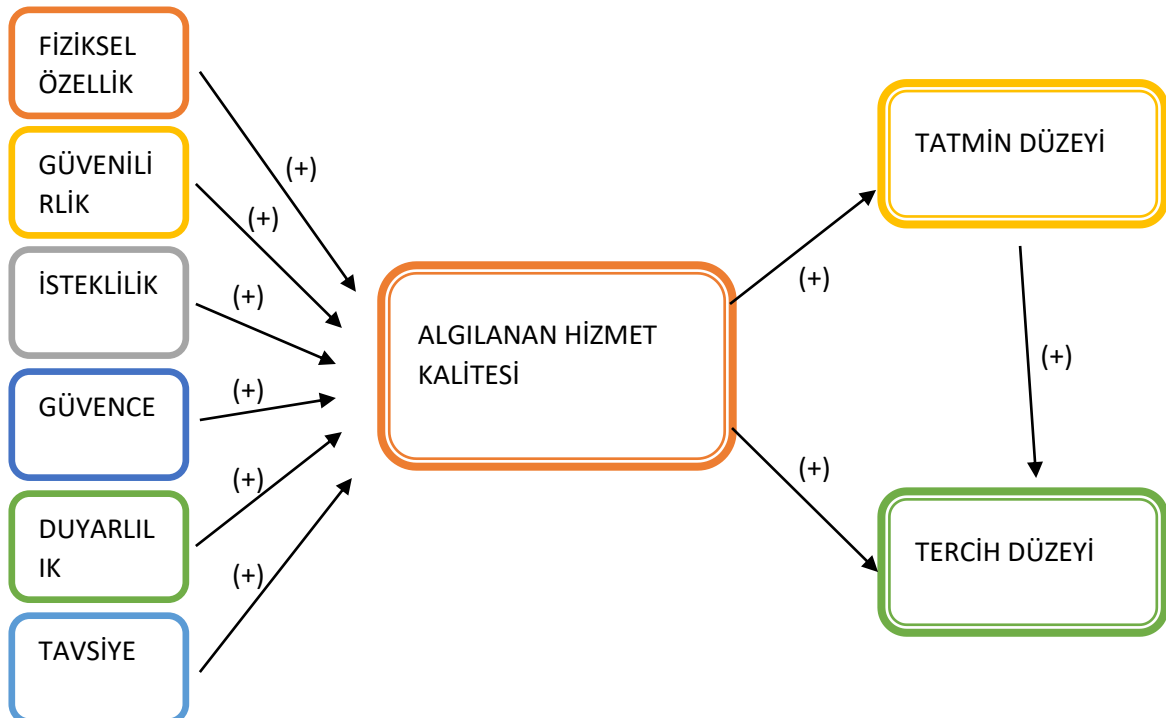
analizinde kullanılan istatistiksel yöntemlerle ilgili açıklamalara da bu başlık altında yer verilmiştir.

3.1.1.1. Araştırmanın Kavramsal Modeli

Günümüzde teknolojinin gelişmesi ve küreselleşmenin getirdiği sonuçlar ile ortaya çıkan uzaktan eğitim, sürekli gelişim halinde olan teknolojik koşullara bağlı olarak eğitim hizmetlerinde önemli bir eğitim türü olarak yer almaktadır. Uzaktan eğitim hizmeti alanında meydana gelen yoğun rekabet ortamında başarılı olabilmek ve öğrenciler tarafından tercih edilebilmek için kaliteli hizmet sunmak gerekmektedir. Hizmet kalitesinin artırılması sadece bireysel olarak uzaktan eğitim hizmetinin rekabet avantajı elde etmesi açısından değil, toplumda uzaktan eğitim hizmeti sistemine duyulan güvenin yükseltilmesi ve eğitim sektöründe kaliteye ulaşılması açısından da önem taşımaktadır.

Bu çalışmanın ana çatısı algılanan hizmet kalitesi üzerine kurulmuştur. Yapılan literatür çalışması sonucunda ortaya koyulan kavramsal model aşağıda yer alan Şekil 3.1’de gösterilmiştir:

Şekil 3.1. Araştırmanın Kavramsal Modeli



Şekil 3.1 incelendiğinde fiziksel özellikler, güvenilirlik, isteklilik, güvence, duyarlılık ve tavsiye ile algılanan hizmet kalitesi ve algılanan hizmet kalitesi ile tatmin ve tercih düzeyi arasındaki ilişkiler görülmektedir. Bu değişkenler arasındaki ilişkiler oklarla gösterilmiştir. Aynı zamanda çalışmanın temel hipotezini oluşturan bu okların üzerinde yer alan (+) sembolleri değişkenler arasındaki ilişkinin pozitif yönlü olduğunu ifade etmektedir.

3.1.1.2. Araştırmanın Önemi

Son yıllarda küreselleşmenin getirdiği yeniliklerle oluşan yeni Dünya ortamında, önemi sürekli artan ve artmaya devam eden uzaktan eğitimin önemli bir eğitim seçeneği haline geldiği görülmektedir. Özellikle mekân ve zaman açısından yoğunluk içerisinde olan kişilere yeni bir hizmet sağlayan uzaktan eğitim sistemi, her kesimden uzaktan eğitim kullanıcılarını bünyesinde barındırmaya başlamıştır. Uzaktan eğitim kullanıcılarının hangi amaçlarla bu eğitimi kullandıkları ve bu eğitim sisteminin öğrenci ve eğitimciler üzerinde ne kadar etkili olduğu bu çalışmada araştırılmıştır.

Tüm ekonomik faaliyet alanlarında olduğu gibi hizmet sektörünün önemli kurumlarından olan eğitim alanında da yaşanan yoğun rekabet ortamında başarılı olabilmek ve tercih edilebilmek için kaliteli hizmet sunmak gerekmektedir. Kaliteli hizmetin artırılması toplumda bu alana duyulan güvenin artmasına etki etmesi açısından büyük önem taşımaktadır. Bu nedenle uzaktan eğitim hizmeti veren kurumların hizmet kalitelerini değerlendirerek öğrencileri için önemli olan kalite düzeyine ulaşmaları ve düşük ya da yetersiz oldukları alanlarda gelişimlerini sağlayarak kaliteli uzaktan eğitim anlayışına ulaşmaları gerekmektedir.

3.2.Araştırmanın Amaçları ve Hipotezleri

Bu başlık altında, araştırma verilerinin analizi ve bulgularına yer verilmiştir. Bu kısımda araştırma sonucunda elde edilen veriler çeşitli tablo ve şekillerle

kategorize edilerek açıklanmış ve geliştirilen hipotezlerin test sonuçları değerlendirilmiştir.

3.2.1. Araştırmanın Amaçları

Yoğun rekabetin yaşandığı küresel eğitim hizmeti ortamında eğitim hizmetinin başarılı olabilmesi için, öğrenci isteklerini tatmin edebilmesi gerekmektedir. Hizmet kalitesi, eğitim kurumunun performansı ve kalitesiyle, öğrencilerin tatminiyle ve tekrar tercih edilebilme niyeti ile doğrudan ilişkilidir. Çünkü kalite kavramı temelinde sürekli iyileştirmeye yer veren rekabette ve refah seviyesinde oldukça önemli bir kavramdır. Mevcut kalitenin artırılması ve iyileştirmenin devamlılığının sağlanabilmesi için kalitenin ölçülmesi gerekmektedir.

Bu çalışmanın amacı uzaktan eğitim hizmeti sektöründe hizmet kalitesinin ölçülerek, öğrencilerin hangi kalite boyutlarını beklediklerini, hangi kalite boyutlarında öğrencilerin beklentilerinin karşılandığını aynı zamanda bu beklentilerinin karşılanıp karşılanmadığını ortaya koymaktır. Çalışmanın temel amacı, algılanan hizmet kalitesinin öğrencilerin tatmin ve tercihleri üzerine etkisini tespit etmektir.

3.2.2. Araştırmanın Hipotezleri

Yukarıda belirtilen temel ve yan amaçlar doğrultusunda ortaya konulan ve kavramsal modele uygun olarak geliştirilen hipotezler aşağıdaki gibidir:

Hipotez 1: Fiziksel özellikler ile algılanan hizmet kalitesi arasında pozitif yönlü bir ilişki vardır.

Hipotez 2: Güvenilirlik ile algılanan hizmet kalitesi arasında pozitif yönlü bir ilişki vardır.

Hipotez 3: İsteklilik ile algılanan hizmet kalitesi arasında pozitif yönlü bir ilişki vardır.

Hipotez 4: Güvence ile algılanan hizmet kalitesi arasında pozitif yönlü bir ilişki vardır.

Hipotez 5: Duyarlılık ile algılanan hizmet kalitesi arasında pozitif yönlü bir ilişki vardır.

Hipotez 6: Tavsiye ile algılanan hizmet kalitesi arasında pozitif yönlü bir ilişki vardır.

Hipotez 7: Algılanan hizmet kalitesi ile tatmin düzeyi arasında pozitif yönlü bir ilişki vardır.

Hipotez 8: Algılanan hizmet kalitesi ile tercih düzeyi arasında pozitif yönlü bir ilişki vardır.

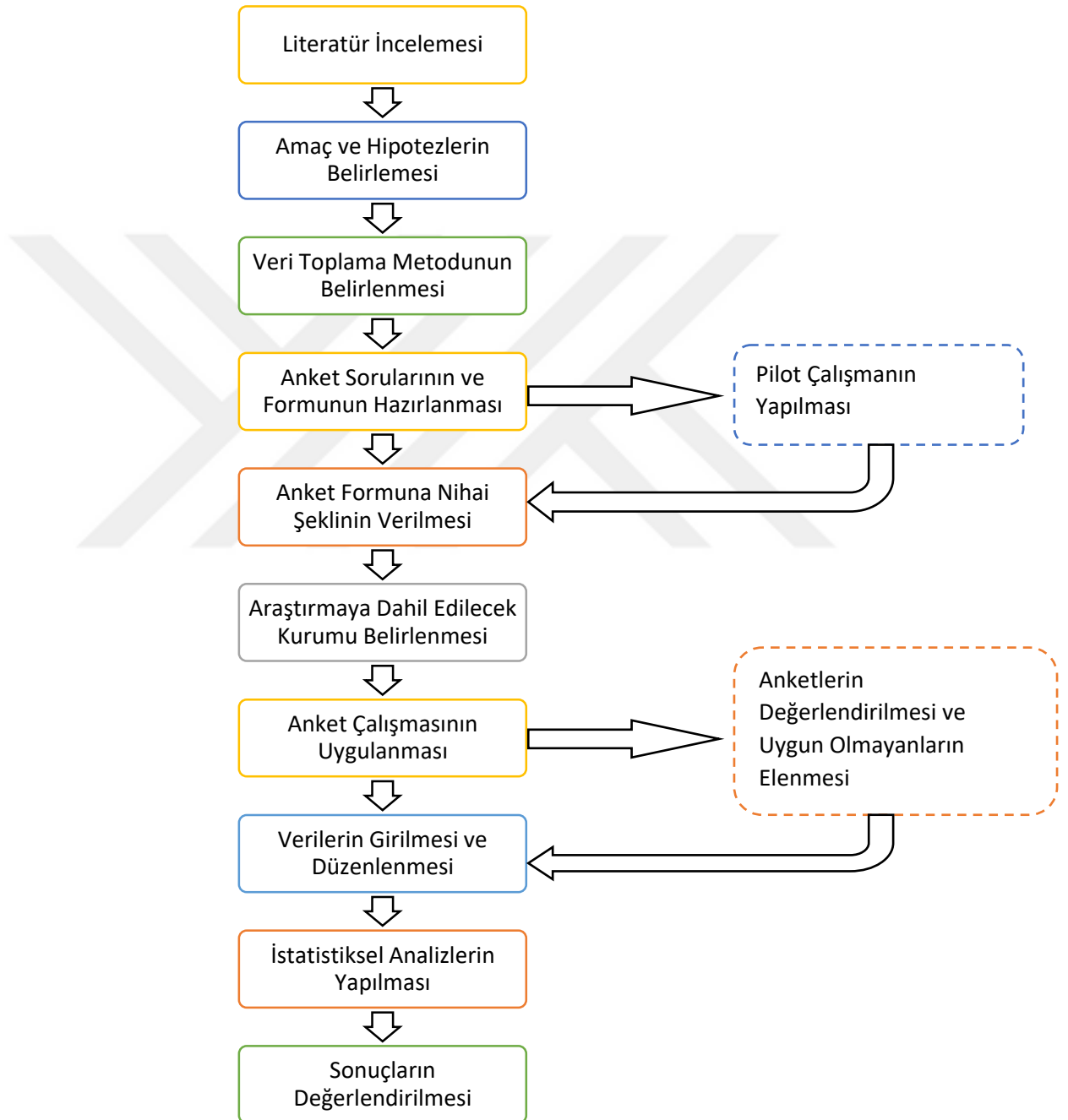
Hipotez 9: Tatmin düzeyi ile tercih düzeyi arasında pozitif yönlü bir ilişki vardır.

3.3. Araştırmanın Metodolojisi

Bu bölümde araştırmanın modeline uygun olarak belirlenen hipotezleri test etmek yani çalışmanın amaçlarına ulaşması için yürütülen veri toplama süreci hakkında bilgi sunmak esas alınmıştır. Bu çalışmada genel olarak uygulamalı araştırma modelinden yararlanılmıştır. Uygulamalı araştırmalar, üretilen bilgilerin değerlendirilmesinde, çevrenin kontrol edilmesinde ve sorunların çözümünde bir hayli etkili olan araştırmalardır. Bir başka ifade ile bu tür araştırmalar daha çok pratiğe yönelik, bilgi üretmekten çok sorun çözmeyi hedefleyen araştırmalardır (Gökçe, 2001: 15-16).

Araştırma sonuçlarının etkin ve tutarlı olması, araştırma sürecinde takip edilen yöntemle yakından ilişkilidir. Bu sebeple, araştırma yönteminin detaylı bir biçimde açıklanması, elde edilen verilerin değerlendirilmesi açısından büyük önem taşımaktadır. Araştırmanın amaçlarını gerçekleştirmek ve hipotezlerini test etmek için; veri toplama aracının geliştirilmesi, araştırma örnek kütesinin belirlenmesi, anket formlarının hazırlanıp belirlenen kurum öğrencilerine çeşitli yöntemlerle iletilmesi, cevaplanan anket formlarındaki verilerin kodlanması, düzenlenmesi ve

verilerin analiz edilmesinde kullanılacak istatistiksel yöntemler hakkında bilgi verilecektir. Araştırmada takip edilen yöntem aşağıda yer alan Şekil 3.2’de gösterilmiştir:

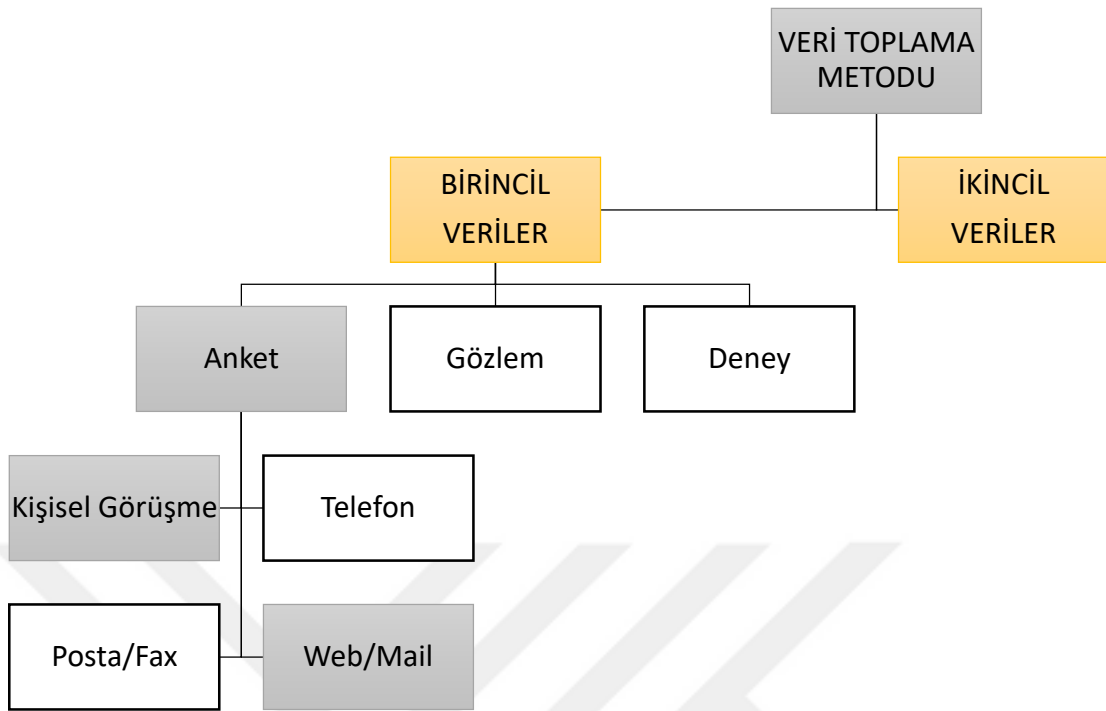


Şekil 3.2. Araştırmada Uygulanan Yöntem

Şekil 3.2'den de anlaşılacağı üzere, araştırma literatür incelemesi ile başlamıştır. İncelenen literatür ardından amaç ve hipotezleri belirlenmiştir. Ardından araştırmada kullanılacak olan veri toplama yöntemi belirlenmiş ve anket soruları hazırlanarak form haline getirilmiştir. Yapılan pilot çalışmanın ardından soruların anlaşılabilirliği, bilgilerin yeterli derecede özel ya da genel olmaması gibi herhangi olumsuz bir durum olmamış ve anket formuna nihai şekli verilerek hazır hale getirilmiştir. Belirlenen örnek kitleye anket soruları, belirlenen yöntemde uygulanmıştır. Elde edilen anketlerde hatalı bilgi girişi, yetersiz bilgi verilmesi gibi faktörler göz önünde bulundurularak uygun olmayan anketler elenmiş ve kalan anketlere ait veriler veri analizinde kullanılacak olan programa girilip düzenlenmiştir. Analiz programları ile verilerin istatistiksel analizleri yapılmış ve elde edilen sonuçlar değerlendirilerek araştırma yöntemi tamamlanmıştır.

3.3.1. Veri Toplama Metodunun Belirlenmesi

Bu çalışmada, herhangi bir araştırmada yararlanmak üzere sadece o araştırma için elde edilecek yeni ve araştırmaya özel veriler olarak ifade edilen birincil verilerden yararlanılmıştır. Ayrıca araştırmayı yapan kimseden başka kişi ya da kurumlarca kendi amaçları için daha önceden toplanmış veriler olarak ifade edilen ikincil verilerden de yararlanılmıştır. Aşağıda Şekil 3.3'te veri toplama metodunun oluşturulmasında izlenen aşamalar ve seçimler gösterilmiştir. Koyu renkle ifade edilen alanlar tercih edilen seçimleri ifade etmektedir.



Şekil 3.3. Veri Toplama Metodunun Belirlenmesinde İzlenen Aşamalar

Yukarıdaki şekilden de anlaşılacağı üzere bu araştırmada birincil ve ikincil verilerden yararlanılmıştır. Araştırmada birincil verilerin elde edilmesinde uygun veri toplama metodunun belirlenmesi, araştırmanın genel amaçlarına, test edilecek hipotezlere, örneğin özelliklerine ve diğer faktörlere bağlıdır. Birincil verilerin oluşturulmasında üniversite kütüphanesi, veri tabanları, internet aracılığı ile ulaşılabilen yayınlar, konu ile ilgili çeşitli kurum ve kuruluşların yayınları, önceki dönemlerde yapılmış yüksek lisans ve doktora tez çalışmaları gibi ikincil verilerden de yararlanılmıştır.

Araştırmada birincil verilerin elde edilmesinde en çok kullanılan yöntem olan anket yöntemi tercih edilmiştir. Bu yöntemde bilgiler araştırma konusu olan ana kütleden seçilen örneğe dâhil kişilere sözlü ya da yazılı soru sormak yolu ile elde edilir. Amaç, demografik özellikleri, bilgi düzeyi ve fikirleri ölçmektir. Anketlerin uygulanmasında öne çıkan dört temel anket tekniği vardır: Kişisel görüşme, telefon, posta/fax ve web/mail.

Yukarıda ifade edilen dört temel anket tekniğinden kişisel görüşme ve web/mail yöntemleri bu çalışmada kullanılmıştır. Kişisel görüşme yoluyla yapılan

ankette, araştırmacı cevaplayıcı ile yüz yüze görüşerek soruları yöneltir ve cevapların aynı anda anket formuna aktarılmasını sağlar. Soruların anlaşılabilmesi durumunda müdahale ederek cevaplayıcı ile işbirliği imkânı sağlar. İnternet yoluyla ankette ise, kısa sürede bilgi toplanır. Ayrıca telefon ve posta ile yapılan anketlerden daha ucuzdur. Anket soruları internet üzerinden cevaplayıcılara gönderilir. Cevaplayıcıların soruları anlamaması gibi durumlarda anket sahibi ile iletişim hemen sağlanmayabilmektedir. İnternet kullanımının yaygın olmasına rağmen her yerde ve her alanda yeterli sayıda cevaplayıcıya ulaşılması her zaman mümkün olmamaktadır. Bu gibi durumlarda alternatif destek olarak diğer anket yöntemlerinden tercihlerde bulunulabilir.

3.3.2. Veri Toplama Aracının Hazırlanması

Bu araştırmada veri toplamak için anket yöntemi kullanılmıştır. Araştırma verilerinin elde edilmesi için anketler kişisel görüşme yoluyla ve web/mail yoluyla yapılmıştır. Araştırmaya başlamadan önce ikincil kaynak taraması yapılmış ve öğrenci bakış açısı ile hizmet kalitesini ölçmeye yönelik ölçütlerin doğru bir şekilde belirlenebilmesi için 20 öğrenci üzerinde anket sorularının anlaşılabilirliği hakkında ön görüşmeler yapılmıştır.

Hizmet kalitesini ölçmek amacı ile literatürde yaygın olarak kullanılan ve Parasuraman, Zeithaml ve Berry tarafından geliştirilen Servqual ölçeğinden yararlanılmıştır. 22 soru ve 5 boyuttan oluşan bu ölçekte değişkenler araştırmanın konusu olan uzaktan eğitim hizmetlerine uyarlanmıştır. Anket soruları, cevaplayıcıların anlayabileceği şekilde basit ifadelerle anlaşılabilir şekilde çalışmaya göre uyarlanarak hazırlanmıştır.

Araştırmada kullanılan anket sorularının ilk 6 sorusu demografik bilgileri ölçmeye yönelik hazırlanmıştır. Ayrıca anket, cevaplayıcıların beklentilerine yönelik 22 soru, algılarına yönelik 22 soru ve tercihlerine yönelik 2 soru olmak üzere toplam 52 sorudan oluşmaktadır. Anket formuna Ek-1’de yer verilmiştir. Demografik bilgileri ölçmeye yönelik sorular nominal ölçek kullanılarak oluşturulmuştur. Beklenti, algı ve tercihlere yönelik sorular 5’li Likert ölçeği kullanılarak

hazırlanmıştır. Likert ölçeği kullanılarak hazırlanan sorularda 1: Kesinlikle Katılmıyorum, 2: Katılmıyorum, 3: Kararsızım, 4: Katılıyorum, 5: Kesinlikle Katılıyorum olmak üzere 1’den 5’e kadar ölçeklendirilmiştir. Aşağıdaki Tablo 3.1’de anket formunda kullanılan değişkenler ve ölçekler verilmiştir:

Tablo 3.1. Anket Formundaki Değişkenler ve Ölçekler

DEĞİŞKENLER	KULLANILAN ÖLÇEK
Demografik Özellikler	Nominal Ölçek
Uzaktan Eğitim Hizmetlerinin Kalitesine İlişkin Beklentiler	22 değişkenden oluşan 5’li Likert Ölçeği
Uzaktan Eğitim Hizmetlerinin Kalitesine İlişkin Algılar	22 değişkenden oluşan 5’li Likert Ölçeği
Uzaktan Eğitim Hizmetlerinin Tercih Edilmesi ve Bu Hizmetlerden Tatmin Olma Düzeyleri	2 değişkenden oluşan 5’li Likert Ölçeği

Araştırmada kullanılan anket dört bölümden oluşmaktadır. Birinci bölümde demografik özelliklere ilişkin sorular yer almaktadır ve bu bölüme dair sorularda nominal ölçeğe yer verilmiştir. İkinci bölümde uzaktan eğitim hizmet kalitesine ilişkin beklentileri ölçmeye yönelik sorular yer almaktadır ve Servqual boyutlarından oluşan bu bölümde sorular Likert Ölçeğine göre hazırlanmıştır. Üçüncü bölümde uzaktan eğitim hizmet kalitesine ilişkin algıları ölçmeye yönelik sorular yer almaktadır ve üçüncü bölümle benzer şekilde Servqual boyutlarından oluşturulmuş ve yine bu bölümde de sorular Likert Ölçeğine göre hazırlanmıştır. Dördüncü ve son bölümde de söz konusu uzaktan eğitim hizmetinden yararlananların bu hizmeti tavsiye edip etmeyeceğini öğrenmeye yönelik Likert Ölçeğine göre hazırlanan sorular bulunmaktadır.

3.3.3. Örneklem Seçimi ve Büyüklüğünün Belirlenmesi

Hizmet sektöründe kalite olgusu müşteriler tarafından belirlenmektedir. Uzaktan eğitim hizmetini ölçmeyi amaçlayan bu çalışmanın ana kütlesini uzaktan eğitimden yararlanan tüm öğrenciler oluşturmaktadır. Araştırmada, cevaplayıcılardan kişisel görüşme ve web/mail yolu ile verilerin toplanması tercih edildiğinden dolayı veri toplama için altı aylık bir zaman diliminin yeterli olacağı uygun görülmüş ve araştırma 01.01.2017-01.01.2018 tarihleri arasında yürütülmüştür. Araştırmaya katılacak cevaplayıcılar tesadüfi olmayan örnekleme yöntemlerinden kolayda örnekleme yöntemi ile belirlenmiştir. Kolayda örnekleme yöntemi çok miktarda veriye hızlı yoldan ulaşma imkânı verdiği için tercih edilmiştir. Fakat bu yöntemde örnekleme seçilecek elemanlar aynı olasılıklı seçilmediği için tesadüflilik şartı sağlanamamaktadır ve bu araştırmada elde edilecek sonuçların genelleştirilebilmesi bu sebeple kısıtlanmaktadır.

Araştırmaya dâhil edilecek kişi sayısının tespitinde araştırmanın analiz kısmında yararlanılacak olan Yapısal Eşitlik Modellemesi dikkate alınmıştır. Tespit edilen örneklemden toplanan veriler için ölçekte yer alan her bir parametrenin en az 10 cevaplayıcı tarafından cevaplanması gerekmektedir (Anderson vd., 1998). Bu nedenle verilerin sağlıklı ve güvenilir olması için örneklem büyüklüğü yüksek tutulmaya çalışılmış ve değişken sayısının 10 katı ($30 \times 10 = 300$) olarak belirlenmiştir. Çalışma 350 kişiye sunulmuş ancak 317 kişiden sağlıklı anket sonucu alınmıştır. Anket analizleri 317 kişinin anketi üzerinden yapılmış ve 33 anket geçersiz sayılmıştır.

3.4. Araştırma Verilerinin Analiz ve Bulguları

Araştırmanın ilk bölümünde, demografik sorular nominal ölçek ile oluşturulmuştur ve cevaplayıcının demografik özelliklerini ölçmeye yönelik hazırlanmıştır. Araştırmanın ikinci ve üçüncü bölümlerindeki Servqual ölçeği ile oluşturulan sorularda öncelikli olarak Servqual Skorları (Servskor) oluşturulmuştur. Daha sonra ölçeğin beş boyuttan oluşup oluşmadığının tespit edilmesi için faktör analizi yapılmıştır. Son olarak hipotezlerin test edilmesi için, tercih ve tatmin

arasındaki ilişkilerin tespit edilmesine yönelik olarak yapısal eşitlik modeli analizi yapılmış ve elde edilen analiz sonuçları yorumlanmıştır.

3.4.1. Veri Toplama Aracının Güvenilirlik ve Geçerliliği

Araştırma verilerinin değerlendirilmesinde SPSS (Statistical Program for Social Sciences) ve AMOS paket programları kullanılmıştır. Araştırmada karşılaştırılan değerler arasındaki farklılığın test edilebilmesi için **Fark Analizi**, fark analizi ile elde edilen farklılık değerlerine bakılarak beklentilerin karşılanıp karşılanmadığını ölçmek için **Eşlenik Örneklem t Testi** kullanılmıştır. Kullanılan ölçeğin güvenilirliğini test etmek için **Güvenilirlik Analizi**, boyutların doğrulanması amacıyla **Doğrulayıcı Faktör Analizi** ve hipotezlerin test edilmesi için de **Yapısal Eşitlik Modeli Analizinden** faydalanılmıştır.

Doğrulayıcı Faktör Analizi önceden belirlenmiş bir ilişkiyi tespit etmede kullanılan çok değişkenli bir tekniktir (Hair vd., 1998: 579). Bu analiz, önemli bir özelliği iddia eden modellerin tanımlanmasında, faktörlerin düzeltilmesinde ve modeller için verinin uygunluk yeteneğinin test edilmesinde kullanılabilen etkili bir tekniktir (Hoyle, 1995: 180).

Yapısal Eşitlik Modeli Analizi ise, birden fazla değişkenin arasındaki ilişkileri aynı anda test etmeye yarayan çok değişkenli bir analiz yöntemidir (Öztürk, 2010: 214).

Bu çalışmada Fark Analizi için Microsoft Office Excel programı, Eşlenik Örneklem t Testi için SPSS programı, Doğrulayıcı Faktör Analizi ve Yapısal Eşitlik Modeli Analizi için AMOS paket programı kullanılmıştır. Ayrıca gerekli durumlarda verilerin analizi ve grafik sunumlarında da Microsoft Office Excel programından yararlanılmıştır. Bu şekilde hipotezlere uygun tablolar oluşturularak tablolarda yer alan değerlerin istatistiksel analizleri oluşturularak yorumlamaları yapılmıştır.

3.4.2. Araştırmaya Katılan Tüketicilerin Demografik Özellikleri

Araştırmaya katılan öğrencileri tanımlamak ve özelliklerini belirlemek amacıyla anket formunda demografik özellikleri içeren sorulara yer verilmiştir. SPSS paket programı yardımıyla elde edilen verilerden sayı ve yüzdelik dağılımlar oluşturulmuştur. Tablo 3.2’de bu sayı ve yüzdeliklere yer verilmiştir. Demografik özellikler olarak cinsiyet, yaş, yaşanan şehir, medeni durum, en son mezun olunan bölüm ve meslek statüsü değişkenleri temel alınmıştır.

Tablo 3.2. Demografik Özelliklere İlişkin Elde Edilen Bilgilerin Sayı ve Yüzde Olarak İfade Edilmesi

DEMOGRAFİK ÖZELLİK	SAYI	%
<i>CİNSİYET</i>		
Erkek	301	95,0
Kadın	16	5,0
<u>TOPLAM</u>	317	100,0
<i>YAŞ</i>		
26-35	218	69,1
18-25	58	18,0
36-45	32	10,1
46 ve üzeri	9	2,8
<u>TOPLAM</u>	317	100,0
<i>YAŞANILAN ŞEHİR</i>		
Konya	90	28,4
Ankara	85	26,8
İstanbul	23	7,3
İzmir	13	4,1
Diğer	106	33,4
<u>TOPLAM</u>	317	100,0
<i>MEDENİ DURUM</i>		

Bekâr	153	48,3
Evli	152	47,9
Boşanmış	8	2,5
Dul	4	1,3
<u>TOPLAM</u>	317	100,0
<i>MEZUN OLUNAN OKUL</i>		
İşletme	107	33,8
Kamu Yönetimi	28	8,8
İş Sağlığı ve Güvenliği	16	5,0
İktisat	15	4,7
Maden Mühendisliği	11	3,5
BESYO	11	3,5
Diğer	129	40,7
<u>TOPLAM</u>	317	100,0
<i>MESLEK STATÜSÜ</i>		
Memur	104	32,8
İşçi	65	20,5
Serbest Meslek	40	12,6
Esnaf	12	3,8
Ev Hanımı	10	3,2
Emekli	4	1,3
Diğer	82	25,9
<u>TOPLAM</u>	317	100,0

Tablo 3.2’de yer alan bilgilere göre, ankete cevap verenlerin %95,0’i erkek, %5,0’i kadındır. Buna göre araştırmaya katılanların çoğunluğunu erkekler oluşturmaktadır. Ankete cevap verenlerin %69,1’i 26-35 yaş aralığındadır. Bu yaş grubunun ardından %18,0’lık oranla 18-25 yaş aralığı gelmektedir. Araştırmaya katılanların %28,4’ü Konya ilinde yaşamaktadır. Bunu takiben %26,8’lik bir oranla Ankara ve %7,3’lük oranla İstanbul gelmektedir. Ayrıca araştırmaya katılan diğer diliminde yer alan Türkiye’nin hemen hemen her ilinden öğrenci olduğu gibi yurtdışında yaşayan kurum öğrencilerinin de ankete katılımı sağlanmıştır. Ankete katılanlar arasında bekâr ve evli olanların sayıları hemen hemen aynıdır. Bekâr

olanlar %48,3 iken, evli olanlar %47,9'luk oranı oluşturmaktadır. Cevaplayıcılar arasında mezun oldukları bölüm olarak birçok farklı alanla karşılaşılmasına rağmen %33,8'lik oranla İşletme bölümünde mezun olanlar ilk sırada yer almaktadır. %8,8'lik oranla Kamu Yönetimi ikinci sıradayken, %5,0'lık oranla İş Sağlığı ve Güvenliği bölümü mezunları üçüncü sırada yer almaktadır. Araştırmaya katılanların meslek statülerine bakıldığında ise %32,8'lik oranla memurlar ilk sırada yer almaktadır. %20,5'lik oranla işçiler ikinci sırada yer alırken, %12,6'lık oranla serbest meslek çalışanlarının üçüncü sırada yer aldığı görülmektedir.

3.4.3. Araştırmaya Katılanların Cevaplarına İlişkin Tanımlayıcı İstatistikler

Araştırmaya katılanlardan; beklenti, algı, tatmin ve tercihe ilişkin toplam 46 değişkenden oluşan sorulara cevap vermeleri istenmiştir. Bu değişkenlere ilişkin elde edilen verilerin tanımlayıcı istatistikleri aşağıda yer alan tablolardaki gibidir:

Tablo 3.3. Algılamalar Ölçeğinin Tanımlayıcı İstatistikleri

ALGILAMALAR	ORTALAMA	STANDART SAPMA
S.Ü. Uzaktan Eğitim Merkezi modern donanımlara sahiptir.	3,5237	1,0600
S.Ü. Uzaktan Eğitim Merkezi ortamı görsel olarak çekicidir.	3,4132	1,0804
S.Ü. Uzaktan Eğitim Merkezi çalışanları iyi giyimli ve düzenli görünür.	3,6845	0,9148
S.Ü. Uzaktan Eğitim Merkezi ortamı sağlanan hizmetlerin türüne uygundur.	3,5773	1,0302
S.Ü. Uzaktan Eğitim Merkezi belirli bir zamana kadar yapmayı vaat ettiği şeyleri yapar.	3,5205	1,0982
Sorunlarınız olduğunda S.Ü. Uzaktan Eğitim Merkezi sorunu çözmek için içten ve rahatlatıcıdır.	3,4795	1,1680
S.Ü. Uzaktan Eğitim Merkezi güvenilebilirdir.	3,7350	1,0758

S.Ü. Uzaktan Eğitim Merkezi hizmetlerini söz verdiği zamanda sağlar.	3,4763	1,1625
S.Ü. Uzaktan Eğitim Merkezi kayıtlarını doğru olarak saklar.	3,6751	1,0396
S.Ü. Uzaktan Eğitim Merkezi, öğrencilerine eğitimlerin tam olarak ne zaman yapılacağını söyler.	3,7319	1,0911
S.Ü. Uzaktan Eğitim Merkezi çalışanlarından hızlı hizmet alınır.	3,6498	1,0735
S.Ü. Uzaktan Eğitim Merkezi çalışanları, öğrencilere yardım etmek için her zaman isteklidir.	3,5931	1,1173
S.Ü. Uzaktan Eğitim Merkezi çalışanları, öğrencilerin ihtiyaçlarına hızlıca cevap verir.	3,5237	1,1948
S.Ü. Uzaktan Eğitim Merkezi çalışanlarına güvenebilirsiniz.	3,7003	1,0165
S.Ü. Uzaktan Eğitim Merkezi çalışanları ile yaptığınız işlemlerinizde güvende hissedersiniz.	3,7760	0,9364
S.Ü. Uzaktan Eğitim Merkezi çalışanları naziktir.	3,8486	1,0012
Çalışanlar işlerini iyi yapmak için S.Ü. Uzaktan Eğitim Merkezinden yeterli destek alırlar.	3,6972	0,9628
S.Ü. Uzaktan Eğitim Merkezi bana bireysel ilgi gösterir.	3,3722	1,1585
S.Ü. Uzaktan Eğitim Merkezi çalışanları bana kişisel ilgi gösterir.	3,3344	1,1202
S.Ü. Uzaktan Eğitim Merkezi çalışanları öğrencilerin neye ihtiyaçları olduğunu bilir.	3,3691	1,1276
S.Ü. Uzaktan Eğitim Merkezi, öğrencilerin en üst düzey yararı için çalışır.	3,4984	1,1324
S.Ü. Uzaktan Eğitim Merkezi tüm öğrencilerine uygun çalışma saatlerine sahiptir.	3,4700	1,1432

Tablo 3.3'te yer alan veriler, algılamalar ölçeğinin tanımlayıcı istatistiklerini oluşturmaktadır. Algılamalar bölümünde yer alan sorulara verilen cevaplar kodlanarak, SPSS programında tanımlayıcı istatistikleri olan ortalama ve standart sapma değerleri oluşturulmuştur. Elde edilen bu veriler Servqual Skorlarının oluşturulmasında kullanılacak olup Fark Analizi için gereklilik arz eder.

Tablo 3.4. Beklentiler Ölçeğinin Tanımlayıcı İstatistikleri

BEKLENTİLER	ORTALAMA	STANDART SAPMA
Mükemmel uzaktan eğitim merkezi kurumu modern donanımlara sahiptir.	4,1640	0,3709
Mükemmel uzaktan eğitim merkezi kurumu ortamı görsel olarak çekicidir.	4,1514	0,3590
Mükemmel uzaktan eğitim merkezi kurumu çalışanları iyi giyimli ve düzenli görünür.	4,1451	0,3528
Mükemmel uzaktan eğitim merkezi kurumu ortamı sağlanan hizmetlerin türüne uygundur.	4,1672	0,3737
Mükemmel uzaktan eğitim merkezi kurumu belirli bir zamana kadar yapmayı vaat ettiği şeyleri yapar.	4,1640	0,3709
Sorunlarınız olduğunda mükemmel uzaktan eğitim merkezi kurumu sorunu çözmek için içten ve rahatlatıcıdır.	4,1640	0,3709
Mükemmel uzaktan eğitim merkezi kurumu güvenilebilirdir.	4,1483	0,3559
Mükemmel uzaktan eğitim merkezi kurumu hizmetlerini söz verdiği zamanda sağlar.	4,1577	0,3651
Mükemmel uzaktan eğitim merkezi kurumu kayıtlarını doğru olarak saklar.	4,1546	0,3621
Mükemmel uzaktan eğitim merkezi kurumu, öğrencilerine eğitimlerin tam olarak ne zaman yapılacağını söyler.	4,1577	0,3651

Mükemmel uzaktan eğitim merkezi kurumu çalışanlarından hızlı hizmet alınır.	4,1672	0,3737
Mükemmel uzaktan eğitim merkezi kurumu çalışanları, öğrencilere yardım etmek için her zaman isteklidir.	4,1735	0,3793
Mükemmel uzaktan eğitim merkezi kurumu çalışanları, öğrencilerin ihtiyaçlarına hızlıca cevap verir.	4,1546	0,3621
Mükemmel uzaktan eğitim merkezi kurumu çalışanlarına güvenebilirsiniz.	4,1703	0,3765
Mükemmel uzaktan eğitim merkezi kurumu çalışanları ile yaptığınız işlemlerinizde güvende hissedersiniz.	4,1577	0,3651
Mükemmel uzaktan eğitim merkezi kurumu çalışanları naziktir.	4,1735	0,3793
Çalışanlar işlerini iyi yapmak için Mükemmel uzaktan eğitim merkezi kurumundan yeterli destek alırlar.	4,1577	0,3651
Mükemmel uzaktan eğitim merkezi kurumu bana bireysel ilgi gösterir.	4,1546	0,3621
Mükemmel uzaktan eğitim merkezi kurumu çalışanları bana kişisel ilgi gösterir.	4,1546	0,3621
Mükemmel uzaktan eğitim merkezi kurumu çalışanları öğrencilerin neye ihtiyaçları olduğunu bilir.	4,1703	0,3765
Mükemmel uzaktan eğitim merkezi kurumu, öğrencilerin en üst düzey yararı için çalışır.	4,1514	0,3590
Mükemmel uzaktan eğitim merkezi kurumu tüm öğrencilerine uygun çalışma saatlerine sahiptir.	4,1640	0,3709

Tablo 3.4'te yer alan veriler, beklentiler ölçeğinin tanımlayıcı istatistiklerini oluşturmaktadır. Anketin beklentiler bölümünde yer alan sorulara verilen cevaplar kodlanarak, SPSS programında tanımlayıcı istatistikleri olan ortalama ve standart

sapma değerleri oluşturulmuştur. Elde edilen bu veriler beklenti değerlerinin Servqual Skorlarının oluşturulmasında kullanılacak olup Fark Analizi için gereklilik arz eder.

3.4.4. SERVQUAL Skorlarının Hesaplanması ve Fark Analizi

Araştırmada kullanılan Servqual ölçeğinin algı ve beklentilere ilişkin maddeleri 5’li Likert ölçeği ile ölçeklendirilmiştir. Buna göre; 1= Kesinlikle Katılmıyorum’u, 5= Kesinlikle Katılıyorum’u ifade etmektedir.

(+) Servqual skorunun pozitif bulunması halinde, S.Ü. Uzaktan Eğitim Merkezi, öğrencilerinin beklentilerini fazlasıyla karşılıyor anlamı çıkarılacaktır. Dolayısıyla bu çıkarımdan kurum öğrencilerinin, kurumun hizmetlerine yönelik kalite algılarının yüksek olduğu yorumu yapılabilmektedir.

(-) Servqual skorunun negatif olması halinde, kurum öğrencilerinin beklentilerinin karşılanmadığı, dolayısıyla öğrencilerin kurum hizmetlerine yönelik yüksek kalite algılarının beklentilerinden düşük olduğu anlamına gelecektir.

(0) S Servqual skorunun sıfır olması halinde ise, öğrencilerin beklentilerinin istenilen düzeyde karşılandığı, bunun sonucu olarak da kurumun hizmet kalitesinin yeterli olduğu sonucu çıkartılabilecektir.

Servqual ölçeği sunulan hizmet performansı ile tüketicilerin bu hizmetten beklentileri arasındaki farklılığı ifade etmektedir. Yani;

Servqual Skoru (SS) = Algı Skoru (A) – Beklenti Skoru (B) şeklinde formüle edilebilir. Bu ifade şu durumları göstermektedir:

1. Beklenen Kalite > Algılanan Kalite → Düşük Kalite
2. Beklenen Kalite < Algılanan Kalite → Yüksek Kalite
3. Beklenen Kalite = Algılanan Kalite → Doğru Kalite

Bu durumun test edilebilmesi için fark analizi yapılmıştır. Bu durumda her bir öğrencinin kalite algılaması ile beklentisi arasındaki sayısal farklar alınmıştır.

Servqual Skoru (SS) = Algı Skoru (A) – Beklenti Skoru (B)

ÖRNEK:

SS = 3,5236 - 4,1640

SS = 0,6404

Şekil 3.4. Fiziksel Özellik Boyutuna İlişkin Örnek Hesaplama

Fiziksel özellik boyutuna ilişkin örnek hesaplama yukarıda yer alan Şekil 3.4'te gösterilmiştir. Bu hesaplama göre önceden hesaplanan algılama ve beklenti ortalama ve standart sapma değerleri ile hesaplanan algı skoru ve beklenti skorları hesaplanmıştır. Diğer bütün boyutlara ait Servqual Skorları her bir boyut için ayrı ayrı hesaplanmış ve elde edilen veriler aşağıdaki Tablo 3.5'te gösterilmiştir.

Tablo 3.5. Servqual Skorları

MADDELER	N	ALGILAMA (P)	BEKLENTİ (E)	SERVQUAL SKOR (P-E)	SERVQUAL SKOR ORT. (BOYUTLAR)
Fiziksel Özellik 1	317	3,5237	4,1640	-0,6404	-0,6073
Fiziksel Özellik 2	317	3,4132	4,1514	-0,7382	
Fiziksel Özellik 3	317	3,6845	4,1451	-0,4606	
Fiziksel Özellik 4	317	3,5773	4,1672	-0,5899	
Güvenilirlik 1	317	3,5205	4,1640	-0,6435	-0,5804
Güvenilirlik 2	317	3,4795	4,1640	-0,6845	
Güvenilirlik 3	317	3,7350	4,1483	-0,4132	
Güvenilirlik 4	317	3,4763	4,1577	-0,6814	
Güvenilirlik 5	317	3,6751	4,1546	-0,4795	
İsteklilik 1	317	3,7319	4,1577	-0,4259	-0,5147
İsteklilik 2	317	3,6498	4,1672	-0,5174	
İsteklilik 3	317	3,5931	4,1735	-0,5804	
İsteklilik 4	317	3,5237	4,1546	-0,6309	

Güvence 1	317	3,7003	4,1703	-0,4700	-0,4093
Güvence 2	317	3,7760	4,1577	-0,3817	
Güvence 3	317	3,8486	4,1735	-0,3249	
Güvence 4	317	3,6972	4,1577	-0,4606	
Duyarlılık 1	317	3,3722	4,1546	-0,7823	-0,7502
Duyarlılık 2	317	3,3344	4,1546	-0,8202	
Duyarlılık 3	317	3,3691	4,1703	-0,8013	
Duyarlılık 4	317	3,4984	4,1514	-0,6530	
Duyarlılık 5	317	3,4700	4,1640	-0,6940	

Tablo 3.5'te görüldüğü gibi Servqual Skorları negatif değerdedir ve öğrencilere sunulan hizmetin performansına ait ortalamalar öğrencilerin beklentilerinden düşüktür. Verilen hizmetin performansına ait ortalamalar ile öğrenci beklentilerine ait ortalamalar arasındaki farklılıklara bakılarak, beklentilerin karşılanıp karşılanmadığını anlamak için ayrıca eşlenik örneklem t testi uygulanmıştır. Bu teste ait veriler aşağıdaki Tablo 3.7 ve Tablo 3.8'de gösterilmiştir.

Tablo 3.6. Eşlenik Örneklem İstatistikleri

		Mean	N	Std. Deviation	Std. ErrorMean
Pair 1	fiz_ort_P	3,5497	317	0,87539	0,04917
	fiz_ort_E	4,1569	317	0,23283	0,01308
Pair 2	güv_ort_P	3,5773	317	0,93956	0,05277
	güv_ort_E	4,1577	317	0,22071	0,01240
Pair 3	ist_ort_P	3,6486	317	0,93999	0,05280
	ist_ort_E	4,1632	317	0,22930	0,01288
Pair 4	gvn_ort_P	3,7555	317	0,85138	0,04782
	gvn_ort_E	4,1648	317	0,25594	0,01438
Pair 5	duy_ort_P	3,4088	317	0,96623	0,05427
	duy_ort_E	4,1590	317	0,22493	0,01263

Tablo 3.6’da örnekleme ilişkin eşlenik örneklem istatistikleri hesaplanmıştır. Tabloya bakıldığında fiziksel özellik, güvenilirlik, isteklilik, güvence ve duyarlılık boyutlarına ilişkin algılama ve beklenti ortalamaları arasındaki ilişkinin pozitif yönlü olduğu ve beklentilerin algılamalardan yüksek olduğu görülmektedir

Tablo 3.7. Eşlenik Örneklem T Testi Sonuçları

		PairedDifferences							
					95% ConfidenceInterval of theDifference				
					Mean	Std. Deviation			
Pair 1	fiz_ort_P - fiz_ort_E	-0,60726*	0,92325	0,05185	-0,70928	-0,50523	-11,711	316	0,000
Pair 2	güv_ort_P - güv_ort_E	-0,58044*	0,99987	0,05616	-0,69093	-0,46995	-10,336	316	0,000
Pair 3	ist_ort_P - ist_ort_E	-0,51467*	0,98606	0,05538	-0,62363	-0,40570	-9,293	316	0,000
Pair 4	gvn_ort_P - gvn_ort_E	-0,40931*	0,90852	0,05103	-0,50970	-0,30891	-8,021	316	0,000
Pair 5	duy_ort_P - duy_ort_E	-0,75016*	1,00614	0,05651	-0,86134	-0,63897	-13,275	316	0,000

*Ortalama eşlenik farklar $p < 0,05$ düzeyinde anlamlıdır.

Tablo 3.7’de ortalamalara ilişkin eşlenik örneklem t testi sonuç verileri yer almaktadır. Buna göre, fiziksel özellik boyutu için bir önceki tabloda da yer alan ve Servqual Skoru olarak adlandırılan algılama ve beklenti değerleri arasındaki farkın 0,60726 olduğu görülmektedir. Bu farka ilişkin t değeri -11,711’dir ve anlamlılık düzeyi 0,000 olarak hesaplanmıştır. Bu durumda, fiziksel özellik boyutuna ilişkin farkın negatif olması uzaktan eğitim kurumu öğrencilerinin bu boyut için beklentilerinin yeterince karşılanmadığı anlamına gelmektedir. Diğer bir boyut olan güvenilirlik boyutu için Servqual Skoru -0,58044 olup bu farka ilişkin t değeri -10,336 ve anlamlılık düzeyi 0,000 olarak hesaplanmıştır. Bu farktan yola çıkarak güvenilirlik boyutuna ilişkin uzaktan eğitim kurumu öğrencilerinin beklentilerinin bu boyut için yeterince karşılanmadığı çıkarılabilir. İsteklilik boyutu için Servqual Skor değeri 0,51467 olarak bulunmuştur. Bu farka ilişkin t değeri -9,293 ve anlamlılık düzeyi 0,000 olarak hesaplanmıştır. Buradan hareketle isteklilik boyutuna ilişkin uzaktan eğitim kurumu öğrencilerinin beklentilerinin bu boyut için yeterince karşılanmadığı çıkarımı yapılabilir. Bir başka boyut olan güvence boyutuna ait Servqual Skor değerinin -0,40931 olduğu görülmektedir. Buna göre bu değere ilişkin t değeri -8,021 olarak oluşmuştur. Bu boyuta ait anlamlılık düzeyi 0,000 olarak hesaplanmıştır. Buna göre uzaktan eğitim kurumu öğrencilerinin beklentilerinin bu boyut için yeterince karşılanmadığı anlamı ortaya çıkmaktadır. Son boyut olan duyarlılık boyutuna ilişkin Servqual Skoru değeri -0,075016 olarak hesaplanmıştır. Bu farka ilişkin t değeri -13,272 ve anlamlılık düzeyi 0,000 olarak belirlenmiştir. Diğer boyutlarda olduğu gibi bu boyutta da uzaktan eğitim kurumu öğrencilerinin yeterince beklentileri karşılanmamaktadır.

3.4.5.Güvenilirlik Analizi

Güvenilirlik Analizi ölçülmek istenen ölçeğin doğru ölçülüp ölçülmediğini belirleyen bir tekniktir. Güvenilirlik analizine göre;

- $0,00 \leq \alpha < 0,40$ ise ölçek güvenilir değildir. Yeniden düzenlenmelidir.
- $0,40 \leq \alpha < 0,60$ ise ölçeğin güvenilirliği düşüktür. Yeniden düzenlenmeli veya modifiye edilmelidir.

- $0,60 \leq \alpha < 0,80$ ise ölçek oldukça güvenilirirdir.
- $0,80 \leq \alpha < 1,00$ ise ölçek yüksek derecede güvenilir bir ölçektir.

Tablo 3.8. Algılamaları Ölçmeye Yönelik Değerlerin Güvenilirlik İstatistikleri

Cronbach's Alpha	N of Items
0,966	22

Tablo 3.8.'e göre uzaktan eğitim kurumundaki öğrencilerin kurum hakkındaki algılamalarını ölçmeye yönelik 22 sorunun güvenilirliğine ilişkin Cronbach Alfa değeri, $\alpha=0,97$ olarak hesaplanmıştır. Yani bu 22 sorunun güvenilirliği yaklaşık olarak %97'dir. Buna göre bu ölçek yüksek derecede güvenilir bir ölçektir.

Tablo 3.9. Algılamaları Ölçmeye Yönelik Değerler ve Toplam İstatistikler

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
Fiziksel1(P)	75,1262	299,446	,736	,964
Fiziksel2(P)	75,2366	300,301	,697	,964
Fiziksel3(P)	74,9653	303,863	,717	,964
Fiziksel4(P)	75,0726	300,833	,718	,964
Güvenilirlik1(P)	75,1293	296,259	,796	,963
Güvenilirlik2(P)	75,1703	297,844	,703	,964

Güvenilirlik3(P)	74,9148	298,831	,741	,964
Güvenilirlik4(P)	75,1735	295,106	,779	,963
Güvenilirlik5(P)	74,9748	299,917	,738	,964
İsteklilik1(P)	74,9180	303,525	,601	,965
İsteklilik2(P)	75,0000	298,146	,762	,964
İsteklilik3(P)	75,0568	295,231	,810	,963
İsteklilik4(P)	75,1262	295,174	,754	,964
Güvence1(P)	74,9495	299,611	,765	,964
Güvence2(P)	74,8738	301,111	,787	,964
Güvence3(P)	74,8013	301,894	,709	,964
Güvence4(P)	74,9527	301,678	,746	,964
Duyarlılık1(P)	75,2776	295,853	,762	,964
Duyarlılık2(P)	75,3155	298,622	,715	,964
Duyarlılık3(P)	75,2808	294,981	,808	,963
Duyarlılık4(P)	75,1514	296,255	,770	,964
Duyarlılık5(P)	75,1798	302,458	,599	,965

Tablo 3.9.'a bakıldığında kaldırıldığında güvenilirlik oranını arttıracak herhangi bir item bulunmamaktadır. Bu nedenle algılamaları ölçmeye yönelik değerlerin tamamı değerlendirmede kullanılacaktır.

Tablo 3.10. Beklentileri Ölçmeye Yönelik Değerlerin Güvenilirlik İstatistikleri

Cronbach's Alpha	N of Items
0,903	22

Tablo 3.10.'a göre uzaktan eğitim kurumundaki öğrencilerin kurum hakkındaki beklentilerini ölçmeye yönelik 22 sorunun güvenilirliğine ilişkin Cronbach Alfa değeri, $\alpha=0,90$ olarak hesaplanmıştır. Yani bu 22 sorunun güvenilirliği yaklaşık olarak %90'dır. Buna göre bu ölçek güvenilir bir ölçektir.

Tablo 3.11. Beklentileri Ölçmeye Yönelik Değerler ve Toplam İstatistikler

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
F1	87,3596	19,288	,632	,896
F2	87,3722	19,715	,514	,899
F3	87,3785	19,913	,460	,900
F4	87,3565	19,306	,621	,896
G1	87,3596	19,744	,486	,900
G2	87,3596	19,351	,612	,896
G3	87,3754	19,963	,438	,901
G4	87,3659	19,745	,495	,899
G5	87,3691	20,006	,416	,901

	ScaleMeanifIte mDeleted	ScaleVarianceif ItemDeleted	CorrectedItem- Total Correlation	Cronbach's Alpha ifItemDeleted
İ1	87,3659	19,834	,467	,900
İ2	87,3565	19,616	,522	,899
İ3	87,3502	19,450	,565	,898
İ4	87,3691	19,911	,446	,900
Gv1	87,3533	19,318	,612	,896
Gv2	87,3659	19,904	,444	,900
Gv3	87,3502	19,450	,565	,898
Gv4	87,3659	19,948	,430	,901
D1	87,3691	19,784	,487	,899
D2	87,3691	19,942	,436	,901
D3	87,3533	19,463	,566	,898
D4	87,3722	19,715	,514	,899
D5	87,3596	19,288	,632	,896

Tablo 3.11.'e bakıldığında kaldırıldığında güvenilirlik oranını arttıracak herhangi bir değer bulunmamaktadır. Bu nedenle algılamaları ölçmeye yönelik değerlerin tamamı değerlendirmede kullanılacaktır.

3.4.6. Doğrulayıcı Faktör Analizi Sonuçları

Doğrulayıcı faktör analizinde önerilen modelin ve analiz verisinin istatistiksel olarak uygunluğunu test eden değer χ^2 değeridir (Schumacker ve Lomax, 2004: 82). χ^2 değeri, örneklem büyüklüğüne ait kovaryans matrisinin modelde uygulanan kovaryans matrisine eşit olup olmadığını test eder. χ^2 değerinin düşük olması p

anlamlılık düzeyinin de 0,05'ten büyük olması uygundur. Ancak bu değer örneklem büyüklüğüne duyarlı olduğu için çok elemanlı örneklemelerde yüksek χ^2 değerlerine ulaşılabacağından χ^2/df değeri olarak ifade edilen serbestlik derecesi (df) ile düzeltilmiş değer kullanılması daha uygundur (Bagozzi, 1981: 380).

Bu modele uyumluluk derecelerini gösteren diğer göstergeler de uyum iyiliği indeksleridir. Bunlar; RMSEA, NFI, CFI, GFI ve AGFI gibi indekslerdir. Bu indeksler için iyi uyum ve kabul edilebilir uyum sınırları belirlenmiştir. Bu anlamda iyi uyum ve kabul edilebilir uyum sınırları ile kurulan modele ilişkin uyum indeksleri aşağıdaki Tablo 3.12.'de yer almaktadır.

Tablo 3.12. Doğrulayıcı Faktör Analizi Sonuçları ve Uyum İyiliği İndeksleri

Uyum Ölçüleri	İyi Uyum	Kabul Edilebilir Uyum	Araştırma Modeli
CMIN/DF (χ^2/df)	$0 < \chi^2/df < 3$	$0 < \chi^2/df < 3$	2,991
GFI	$0,95 \leq GFI \leq 1$	$0,90 \leq GFI \leq 0,95$	0,961
AGFI	$0,90 \leq AGFI \leq 1$	$0,85 \leq AGFI \leq 0,90$	0,934
NFI	$0,95 \leq NFI \leq 1$	$0,90 \leq NFI \leq 0,95$	0,966
CFI	$0,97 \leq CFI \leq 1$	$0,95 \leq CFI \leq 0,97$	0,972
RMSEA	$0 < RMSEA < 0,05$	$0,05 < RMSEA < 0,10$	0,079

Kaynak: Sxhermelleh-Engel vd. (2003: 52).

Bu modelde AMOS programı kullanılarak analizler gerçekleştirilmiştir. Yapısal eşitlik modeline ilişkin uyum ölçülerinden RMSEA dışında kalan diğer değerler iyi uyum sınırları içerisinde yer almaktadır. RMSEA değeri ise kabul edilebilir uyum sınırları içinde olduğu görülmektedir. Bu sonuçlar örneklem büyüklüğünün kavramsal model için yeterli olduğunu ve modelin istatistiksel olarak anlamlı, geçerli, güvenilir ve doğrulanabilir olduğunu göstermektedir. Hipotezlerin

değerlendirilebilmesi için modelin geçerli model olma zorunluluğu istatistiksel olarak sağlanmıştır.

3.4.7.Yapısal Eşitlik Modeli Analizi Sonuçları

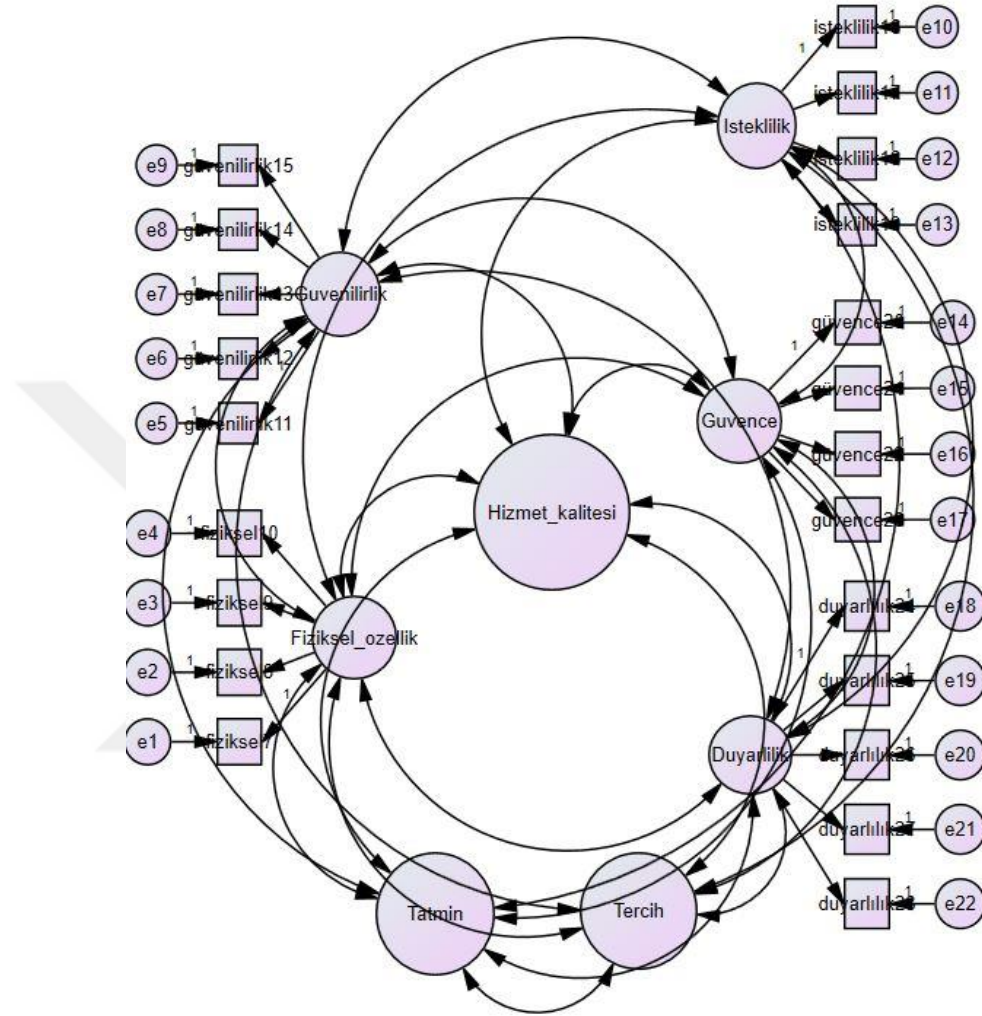
Araştırma modelinde bulunan ana değişkenlerin alt boyutlarının tespit edilmesi ve doğrulanmasının ardından hipotezlerin test edilmesinde yapısal eşitlik modeli uygulanmıştır. Kavramsal modeldeki ilişkilerin değerlendirilmesinden önce bu modelin istatistiksel olarak anlamlı ve geçerli olduğunun tespit edilmesi gerekmektedir. Bu anlamda doğrulayıcı faktör analizinde yer alan uyumluluk indeksleri yapısal eşitlik modeli için de geçerli olup aşağıdaki Tablo 3.13.'te gösterilmiştir.

Tablo 3.13. Yapısal Eşitlik Modeline İlişkin Uyum İyiliği İndeksleri

Uyum Ölçüleri	İyi Uyum	Kabul Edilebilir Uyum	Araştırma Modeli
CMIN/DF (χ^2/df)	$0 < \chi^2/df < 3$	$0 < \chi^2/df < 3$	2,991
GFI	$0,95 \leq GFI \leq 1$	$0,90 \leq GFI \leq 0,95$	0,961
AGFI	$0,90 \leq AGFI \leq 1$	$0,85 \leq AGFI \leq 0,90$	0,934
NFI	$0,95 \leq NFI \leq 1$	$0,90 \leq NFI \leq 0,95$	0,966
CFI	$0,97 \leq CFI \leq 1$	$0,95 \leq CFI \leq 0,97$	0,972
RMSEA	$0 < RMSEA < 0,05$	$0,05 < RMSEA < 0,10$	0,079

Yukarıda da ifade edildiği gibi bu sonuçlar örneklem büyüklüğünün kavramsal model için yeterli olduğunu ve modelin istatistiksel olarak anlamlı, geçerli, güvenilir ve doğrulanabilir olduğunu göstermektedir. Hipotezlerin değerlendirilebilmesi için modelin geçerli model olma zorunluluğu istatistiksel olarak sağlanmıştır. Yapısal eşitlik modellemesine uyum ölçülerinin

açıklanmasından sonra yapılan analiz sonucunda elde edilen bulgular aşağıda yer alan Şekil 3.5'teki gibidir:



Şekil 3.5. Yapısal Eşitlik Modellemesine İlişkin Analiz Sonuçları

Araştırma modeli hizmet kalitesi, tatmin ve tercih arasındaki ilişkiyi araştırmanın yanında, fiziksel özellik, güvenilirlik, isteklilik, duyarlılık ve güvence ile hizmet kalitesi arasındaki ilişkiyi de araştırmayı amaçlamıştır. Hizmet kalitesi, tatmin ve tercih ana boyutlarken, fiziksel özellik, güvenilirlik, isteklilik, duyarlılık ve güvence alt boyutları oluşturmaktadır.

Yukarıda yer alan Şekil 3.5'te değişkenler arasındaki ilişkiler oklarla gösterilmiştir. Yapısal eşitlik model incelendiğinde Servqual tatmin değişkeni üzerine giden standardize regresyon ağırlığının 0,66; tatmin değişkeninden tercih değişkenine giden regresyon ağırlığının ise 0,93 olduğu görülmektedir. Bu durumda algılanan hizmet kalitesinin tatmin ve tercih değişkeni üzerindeki etkisinin yüksek ve pozitif yönlü olduğu söylenebilir. Aynı zamanda tatmin ve tercih değişkenleri arasında yüksek ve pozitif yönlü bir ilişki vardır. Fiziksel özellik, güvenilirlik, isteklilik, duyarlılık, güvence ve hizmet kalitesi arasında da pozitif yönlü bir ilişki olduğu söylenebilir. Çıkan analiz sonuçlarına göre kurulan hipotezler kabul edilmiştir.

Elde edilen sonuçlar ışığında araştırmanın kavramsal modelinin temel dayanağı olarak şu yargıya ulaşılmıştır: Fiziksel özellik, güvenilirlik, isteklilik, duyarlılık ve güvence boyutları hizmet kalitesinin artmasına yol açmaktadır. İşletmeler bu boyutlara önem vermeli ve bu yönlerini geliştirmelidir. Bu boyutlarından herhangi birine daha az önem vermek bu boyutları önemseyen ve faaliyetlerini bu yönde arttıran kurumlar, öğrencilerini daha çok tatmin eder ve bu da kurumun daha çok tercih edilir olmasını ve daha başarılı olmasını sağlar. Yani bu beş boyut hizmet kalitesinin artmasına olumlu yönde katkıda bulunmaktadır.

GENEL DEĞERLENDİRME, SONUÇ VE ÖNERİLER

Küreselleşmenin etkisi ile kalabalıklaşan rekabet ortamında uzaktan eğitim sektöründe de rekabet ortamı yoğunluk kazanmıştır. Uzaktan eğitim veren kurumların sayısı günden güne artmaya devam etmektedir. Kurum sayısının artması ile birlikte artan rekabet ortamında başarılı olmak için yalnızca öğrencilerin tatmin olması artık yeterli değildir. Öğrencilerin tatmin olması dışında, kurumun tekrar tercih edilebilmesi, dönemin teknolojik olanaklarını bünyesinde barındırması gibi daha birçok etmen rekabette başarının anahtarı rolünde yer almaktadır. Kurumlar, devamlı olarak kendi öğrencilerini gözeterek ve kuruma yeni öğrenciler kazandırarak büyüyebilirler. Eğitim kurumunun sunduğu hizmetten tatmin olmayan ve aldığı eğitimi bırakmak isteyen öğrencilerin yerine yenisini bulmak kısır bir döngüye girmek gibidir. Sürekli yeniden başlamak ve kalıcı bir memnuniyet sağlayamamak kurum için hem yorucu hem de maliyetli bir süreçtir ve mutlak başarıyı getirmez. Bu sebeple uzaktan eğitim kurumları ilk önce literatürde müşteri sadakati ya da müşteri tatmini olarak ifade edilen ancak eğitim kurumlarına öğrenci sadakati ya da öğrenci memnuniyeti olarak aktarılan bir kavramı oluşturmali ve eski öğrencilerini de korumalıdır. Mevcut öğrencilerin uzaktan eğitim kurumunun ürettiği hizmetlerden yararlanmasına devam etmesini sağlamak için müşteri tatminini sağlamalıdır. Tatmin olmuş müşteri ya da eğitimin kurumundaki karşılığı olan öğrenci gerektiğinde tekrar uzaktan eğitim kurumunu tercih edecek hatta çevresine tavsiye ederek kurumun başarılı olmasını sağlayacaktır. Tüm bunlar için kurumun kaliteli hizmet vermesi şarttır.

Uzaktan eğitim veren kurumun tatmin ve tercih edilebilecek seviyede hizmet verebilmeleri için öncelikle uzaktan eğitimi tercih edebilecek öğrencilerin bu hizmetle ilgili ihtiyaç ve beklentilerini bilmek ve ona göre tedbirler almak ve hizmet işleyişini sağlamak gerekmektedir. Öğrencilerin hizmet alırken nerelere ve hangi özelliklere önem verdiğini, öğrencilerin o hizmeti alırken kendilerini nasıl güvende hissettiklerini, bu hizmetle ilgili kuruma dair hangi özelliklerin onlar için dikkat edilen unsurlar olduğu gibi yaklaşımları bilmek bir sonraki hizmetin tercih edilmesinde büyük önem taşımaktadır.

Bu çalışmada uzaktan eğitim sektöründeki hizmetlerin arka plandaki teknik özelliklerden ziyade, öğrencilerin daha rahat anlayabileceği, uzaktan eğitim kurumunun ve uzaktan eğitim personellerinin fiziksel görünümünün çekiciliği, verilen hizmetin zamanında sunulması, öğrencilere gerekli yardım ve desteğin sağlanması, öğrenci ile gerektiğinde birebir ilişki kurabilen, nazik ve anlayışlı personellerin varlığı, çalışanların gerekli bilgi ve yeteneğe sahip olması gibi hizmet kalitesi boyutları olarak adlandırılan ölçütlerin öğrenciler tarafından nasıl algılandıkları ve bu boyutlarla ilgili aslında mevcut olan beklentilerinin neler olduğunu belirlemeye çalışmıştır.

Bu çalışmada, araştırmaya dâhil edilecek kişi sayısının tespitinde, araştırmanın analiz kısmında yararlanılmış olan Yapısal Eşitlik Modellemesi dikkate alınmıştır. Tespit edilen örneklemden toplanan veriler için ölçekte yer alan her bir parametrenin en az 10 cevaplayıcı tarafından cevaplanması gerekmektedir (Anderson vd., 1998). Bu nedenle verilerin sağlıklı ve güvenilir olması için örneklem büyüklüğü yüksek tutulmaya çalışılmış ve değişken sayısının 10 katı ($30 \times 10 = 300$) olarak belirlenmiştir. Çalışma 350 kişiye sunulmuş ancak 317 kişiden sağlıklı anket sonucu alınmıştır. Anket analizleri 317 kişinin anketi üzerinden yapılmış ve 33 anket geçersiz sayılmıştır.

Yapılan eşlenik örneklem t testi sonuç verilerine göre, fiziksel özellik boyutu için algılama ve beklenti değerleri arasındaki farkın 0,60726 olduğu görülmüştür. Bu farka ilişkin t değeri -11,711'dir ve anlamlılık düzeyi 0,000 olarak hesaplanmıştır. Bu durumda, fiziksel özellik boyutuna ilişkin farkın negatif olması uzaktan eğitim kurumu öğrencilerinin bu boyut için beklentilerinin yeterince karşılanmadığı anlamına gelmekte olduğu anlaşılmıştır. Diğer bir boyut olan güvenilirlik boyutu için Servqual Skoru -0,58044 olup bu farka ilişkin t değeri -10,336 ve anlamlılık düzeyi 0,000 olarak hesaplanmıştır. Bu farktan yola çıkarak güvenilirlik boyutuna ilişkin uzaktan eğitim kurumu öğrencilerinin beklentilerinin bu boyut için yeterince karşılanmadığı çıkarılmıştır. İsteklilik boyutu için Servqual Skor değeri 0,51467 olarak bulunmuştur. Bu farka ilişkin t değeri -9,293 ve anlamlılık düzeyi 0,000 olarak hesaplanmıştır. Buradan hareketle isteklilik boyutuna ilişkin uzaktan eğitim kurumu öğrencilerinin beklentilerinin bu boyut için yeterince karşılanmadığı

çıkarmı yapılmıştır. Bir başka boyut olan güvence boyutuna ait Servqual Skor değerinin -0,40931 olduğu görülmektedir. Buna göre bu değere ilişkin t değeri -8,021 olarak oluşmuştur. Bu boyuta ait anlamlılık düzeyi 0,000 olarak hesaplanmıştır. Buna göre uzaktan eğitim kurumu öğrencilerinin beklentilerinin bu boyut için yeterince karşılanmadığı anlamı ortaya çıkmıştır. Son boyut olan duyarlılık boyutuna ilişkin Servqual Skoru değeri -0,075016 olarak hesaplanmıştır. Bu farka ilişkin t değeri -13,272 ve anlamlılık düzeyi 0,000 olarak belirlenmiştir. Diğer boyutlarda olduğu gibi bu boyutta da uzaktan eğitim kurumu öğrencilerinin yeterince beklentileri karşılamadığı görülmüştür.

Uzaktan eğitim kurumundaki öğrencilerin kurum hakkındaki *algılamalarını* ölçmeye yönelik 22 sorunun güvenilirliğine ilişkin Cronbach Alfa değeri, $\alpha=0,97$ olarak hesaplanmıştır. Yani bu 22 sorunun güvenilirliği yaklaşık olarak %97'dir. Buna göre bu ölçek yüksek derecede güvenilir bir ölçektir. Uzaktan eğitim kurumundaki öğrencilerin kurum hakkındaki *beklentilerini* ölçmeye yönelik 22 sorunun güvenilirliğine ilişkin Cronbach Alfa değeri, $\alpha=0,90$ olarak hesaplanmıştır. Yani bu 22 sorunun güvenilirliği yaklaşık olarak %90'dır. Buna göre bu ölçek güvenilir bir ölçek olduğu anlaşılmıştır.

Yapısal eşitlik modeline ilişkin uyum ölçülerinden RMSEA dışında kalan diğer değerlerin iyi uyum sınırları içerisinde yer aldığı yapılan doğrusal faktör analizi ile görülmüştür. RMSEA değeri ise kabul edilebilir uyum sınırları içinde olduğu görülmüş ve bu sonuçlar örneklem büyüklüğünün kavramsal model için yeterli olduğunu ve modelin istatistiksel olarak anlamlı, geçerli, güvenilir ve doğrulanabilir olduğunu göstermiştir. Hipotezlerin değerlendirilebilmesi için modelin geçerli model olma zorunluluğu istatistiksel olarak sağlanmıştır.

Yapısal eşitlik model incelendiğinde Servqual tatmin değişkeni üzerine giden standardize regresyon ağırlığının 0,66, tatmin değişkeninden tercih değişkenine giden regresyon ağırlığının ise 0,93 olduğu görülmektedir. Bu durumda algılanan hizmet kalitesinin tatmin ve tercih değişkeni üzerindeki etkisinin yüksek ve pozitif yönlü olduğu söylenmiştir. Aynı zamanda tatmin ve tercih değişkenleri arasında yüksek ve pozitif yönlü bir ilişki olduğu görülmüştür. Fiziksel özellik, güvenilirlik,

isteklilik, duyarlılık, güvence ve hizmet kalitesi arasında da pozitif yönlü bir ilişki olduğu söylenebilir. Çıkan analiz sonuçlarına göre kurulan hipotezler kabul edilmiştir.

Elde edilen sonuçlar ışığında araştırmanın kavramsal modelinin temel dayanağı olarak şu yargıya ulaşılmıştır: Fiziksel özellik, güvenilirlik, isteklilik, duyarlılık ve güvence boyutları hizmet kalitesinin artmasına yol açmaktadır. İşletmeler bu boyutlara önem vermeli ve bu yönlerini geliştirmelidir. Bu boyutlarından herhangi birine daha az önem vermek bu boyutları önemseyen ve faaliyetlerini bu yönde arttıran kurumlar, öğrencilerini daha çok tatmin eder ve bu da kurumun daha çok tercih edilir olmasını ve daha başarılı olmasını sağlar. Yani bu beş boyut hizmet kalitesinin artmasına olumlu yönde katkıda bulunmaktadır.

Bundan sonraki çalışmalarda örneklem arttırılıp daha geniş bir kitle araştırmaya dâhil edilebilir. Uzaktan eğitim öğrencilerinin bireysel olarak yüz yüze ulaşılmasının zor olmasından ve mail yoluyla ulaştırılan anketlere geç sonuçlar alınmasından dolayı farklı bir birincil veri toplama yöntemi tercih edilebilir. Bu çalışmada uzaktan eğitimin teknik kısmı göz ardı edilmiş sadece öğrenci memnuniyetine yönelik olarak hizmet kalitesi ölçümü yapılmıştır. Yine bundan sonraki çalışmalarda teknik ve donanımsal varlıkların yeterliliği, teknoloji ile uyumu araştırılabilir, öğrenci ve eğitmen ile bütünleştirilerek çeşitli çalışmalar meydana getirilebilir. Yine bundan sonraki çalışmalarda uzaktan eğitimin pazarlanması, pazarlanma yöntemi gibi hususlarda gerekli çalışmalar yapılarak literatüre katkıda bulunulabilir. Uzaktan eğitim ve hizmet kalitesi ile ilgili literatürde çok sayıda kaynak bulunması bilimsel bilgiye ulaşmada zorluk çıkarmamıştır. Uzaktan eğitimin ülkemizde hala geleneksel eğitimin önüne geçmemiş olması, her üniversitede bulunmuyor olması, tercih edilme oranının beklenenden daha az olması gibi olumsuz sebeplerden dolayı eğitim kurumlarının uzaktan eğitimi tercih etmesi için teşvik edici çalışmalar yapılabilir ve katkı sağlanabilir.

ÇALIŞMANIN KISITLARI

- Araştırmanın coğrafi bölge olarak kapsamı Selçuk Üniversitesidir. Çalışma zaman kısıtlılığı ve mali imkânlar göz önünde bulundurularak sadece Selçuk Üniversitesinde gerçekleştirilmiştir.
- Araştırma eğitim sektörü ve onun içinde de yükseköğretim kurumlarını hedef almıştır. Diğer kamu üniversiteleri ve vakıf üniversiteleri araştırma kapsamı içinde detaylı şekilde değerlendirilmemiş sadece Selçuk Üniversitesi Uzaktan Eğitim Uygulama ve Araştırma Merkezi öğrencileri kapsam içinde yer almıştır.
- Çalışmanın örneklem birimi açısından kapsamı yükseköğretim kurumlarında uzaktan eğitim alan bütün öğrencilerdir. Bu kapsamda sadece Selçuk Üniversitesi öğrencileri araştırma kapsamına alınmış, diğer üniversitelerin uzaktan eğitim öğrencileri kapsama alınmamıştır.
- Araştırmanın kısıtlarını geniş bir yelpaze içinde değerlendirmek mümkündür. Burada sadece çalışmayı en çok zafiyete uğratacak birkaç önemli kısıt üzerinde durulmuştur. Araştırma üniversiteleri temel almış olmakla birlikte Türkiye’de bulunan üniversitelerin hepsine gitmek veya üniversiteleri tesadüfi yöntemle belirlemek mümkün olmamıştır. Araştırma bulgularının bu nedenle Türkiye’deki üniversitelere genellenebilirliği açısından düşüktür.
- Çalışmanın bir diğer kısıtı, mail yolu ile yapılan anketlere geri dönüş oranlarının oldukça düşük kalmış olması ve süre anlamında istenilen sürede geri dönüş alınamamış olmasıdır. Katılımcılara 400 anket gönderilmiş bunların ancak %50’sinden geri dönüş alınabilmiştir. İkinci hatta üçüncü kez kendilerine hatırlatma yapılmış olmasına rağmen ek olarak 22 anket temin edilebilmiş, daha fazla anket mail yoluyla temin edilememiştir.
- Araştırmanın yüz yüze anket yoluyla yapılan kısmında uzaktan eğitim öğrencilerini yüz yüze bulmak zaman ve mekân olarak zor olduğu için uzun zaman almıştır. Sadece sınav dönemlerinde sınava gelen öğrencilere yapılan yüz yüze anketlere geri dönüş %100 oranda sağlanmıştır. Bu geri dönüşlerden %10’luk kısmı eksik ya da birden fazla seçeneği işaretleme sebebiyle geçersiz sayılmıştır.

- Okuyucu elde edilen analiz sonuçlarının genellenebilirlik özelliğini bir ölçüde kısıtlayan söz konusu faktörleri göz önünde bulundurarak değerlendirme yapılmalıdır. Daha sonraki araştırmalarda başka tez yazarlarının ya da araştırmacıların bu kısıtların etkisini azaltacak çalışmalar yapmasında ve önlemler almasında yarar vardır.



KAYNAKÇA

- Ajjan, H. ve Hartshorne, R. (2008). Investigating Faculty Decisions to Adopt Web 2.0 Technologies: Theory and Empirical Tests. *The Internet and Higher Education*, 11 (2), 71-80.
- Akbayrak, E. H. (2005). *Orta Doğu Teknik Üniversitesi Kütüphanesinde Hizmet Kalitesi Ölçümü*. Yüksek Lisans Tezi, Hacettepe Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Ankara.
- Akca, Ö. (2006). *SAÜ Uzaktan Eğitim Öğrencilerinin İletişim Engelleri İle İlgili Öğrenci Görüşleri*. Yüksek Lisans Tezi, Sakarya Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Sakarya.
- Aker, M. B. (2002). *Hipermedya Destekli Uzaktan Eğitimi*. Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Gazi Üniversitesi Fen Bilimleri Enstitüsü, Ankara.
- Aksoy, R. (2005). Zonguldak'ta Ayakta Tedavi Tüketicilerinin Sağlık Hizmeti Kalite Değerlemesi. *Zonguldak Karaelmas Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*, 1, 91-104.
- Al, U. ve Madran, O. (2004). Web Tabanlı Uzaktan Eğitim Sistemleri: Sahip Olması Gereken Özellikler ve Standartlar. *Bilgi Dünyası*, 5 (2), 259-271.
- Alakoç, Z. ve Bozbıyık, L. M. (2003). Web Tabanlı Uzaktan Öğretim ve Bir Örnek Çalışma. *IV. Uluslararası Eğitim Teknolojileri Sempozyumu*, Sakarya.
- Alakuş, A. O. (2003). Öğretme-Öğrenme Sürecinde Uzaktan Öğretim ve Türkiye'deki Yansımaları. *Elektronik Sosyal Bilimler Dergisi*, 2 (6), 72-82.
- Algan, E. (1996). Uzaktan Eğitimde Teknoloji Kullanımı ve Geleceğin Teknolojileri. *Türkiye 1. Uluslararası Uzaktan Eğitim Sempozyumu*, Ankara.
- Alkan, C. (1996). Uzaktan Eğitimin Tarihsel Gelişimi. *Türkiye Birinci Uluslararası Uzaktan Eğitim Sempozyumu*, Ankara.
- Alkan, C. (1999). Uzaktan Eğitimin Yapı ve İşleyiş Boyutları. *Uzaktan Eğitim Dergisi*, 5.
- Allen, I. E. ve Seaman, J. (2008). Staying The Course: Online Education In The United States. *Mass: Sloan Consortium*, Needham.

Altan, E. (1996). Uzaktan Eğitimde Teknoloji Kullanımı ve Geleceğin Teknolojileri. *Türkiye 1. Uluslararası Uzaktan Eğitim Sempozyumu*, Ankara.

Altan, Ş. vd. (2003). Servqual Analizi İle Toplam Hizmet Kalitesinin Ölçümü ve Yüksek Eğitimde Bir Uygulama. *12. Ulusal Kalite Kongresi*, İstanbul.

Altuntaş, H. vd. (2008). *Web Tabanlı Öğretim*. [Http://Mail.Baskent.Edu.Tr/~20494892/Projelerim/Presentation2.Ppt](http://Mail.Baskent.Edu.Tr/~20494892/Projelerim/Presentation2.Ppt), Erişim Tarihi: 09.05 2017.

Anadolu Üniversitesi. *Uzaktan Eğitim Sistemi*. [Url:Http://Www.Webcitation.Org/Query?Url=Http%3a%2f%2fwww.Anadolu.Edu.Tr%2ftr%2fuzaktan-Egitim-Sistemi&Date=2014-07-09](http://www.webcitation.org/Query?Url=Http%3a%2f%2fwww.Anadolu.Edu.Tr%2ftr%2fuzaktan-Egitim-Sistemi&Date=2014-07-09), Erişim Tarihi: 09/04/2017.

Anderson, T. (2005). Distance Learning-Social Software's Killer Ap? *Conference Of The Open and Distance Learning Association Of Australia*, Adelaide, South Australia.

Antalyalı, Ö. (2004). *Uzaktan Eğitim Algısı ve Yöneylem Araştırması Dersinin Uzaktan Eğitim İle Verilebilirliği*. Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Süleyman Demirel Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Isparta.

Arar, A. (1999). Uzaktan Eğitimin Tarihsel Gelişimi, Uzaktan Eğitim Uygulama Modelleri ve Maliyetleri. *1. Uzaktan Eğitim Sempozyumu*, Ankara.

Arslan, M. (2011). Uzaktan Eğitim Sunumu, Ulaknet 2011 Çalıştay. [Http://www.Ulakbim.Gov.Tr/Ulaknet/Calistay/11/Uzaktan.Egitim-Muhammet.Arslan](http://www.Ulakbim.Gov.Tr/Ulaknet/Calistay/11/Uzaktan.Egitim-Muhammet.Arslan), Erişim Tarihi: 11.04.2017.

Aslantürk, O. (2002). *Bir Web Tabanlı Uzaktan Eğitim Sisteminin Tasarlanması ve Gerçekleştirilmesi*. Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Hacettepe Üniversitesi Fen Bilimleri Enstitüsü, Ankara.

Aşkar, P. ve Güngör, C. (2004). E-Öğrenmenin ve Bilişsel Stilin Başarı ve İnternet Öz Yeterlik Algısı Üzerindeki Etkisi. *Hacettepe Üniversitesi Eğitim Fakültesi Dergisi*, 27, 117.

Atan, Murat, Şenol Altan (2004), Bankacılık Sektöründe Toplam Hizmet Kalitesinin Servqual Analizi İle Ölçümü. *Gazi Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi*

Dergisi, 6, 17-32.

Ateş, A. (2008). Bilgisayar Öğretmeni Adaylarının Uzaktan Eğitime Yönelik Tutumlarının Çeşitli Değişkenler Açısından İncelenmesi. *Gazi Eğitim Fakültesi Dergisi*, 28 (3).

Atıcı, B. (2006). Öğretim Teknolojileri ve Materyal Hazırlama İçinde. Ankara: Akış Yayınları.

AÜ, (2012). Açık Öğretim Sistemi Tarihçesi. [Http://www.Anadolu.Edu.Tr/Aos/Aos_Tanitim/Aos.AspX](http://www.Anadolu.Edu.Tr/Aos/Aos_Tanitim/Aos.AspX), Erişim Tarihi: 11.04.2017.

Avcı, U. ve Sayılır A. (2006), Hizmet Kalitesi Çerçevesinde Çalışanların Rolüne ve Yeterliliklerine İlişkin Karşılaştırmalı Bir İnceleme. *Ticaret ve Turizm Eğitim Fakültesi Dergisi*, 1, 121-137.

Aydın, C. (2005). Açık ve Uzaktan Öğrenmede Kullanılan Basılı Materyallerdeki Anlatım Biçimine İlişkin Öğrenen Tercihleri. *Anadolu Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*, 5, 1.

Balawati, T. (2012). Open, Distance & Online Learning: A Glance Of Global Trends. *Icde Seminar*, Oslo.

Başkaya, Y. (2005), *Abd ve Türkiye K.K.K.'lıklarının Uzaktan Eğitim Uygulamalarının Karşılaştırılması*. Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Gazi Üniversitesi Eğitim Bilimleri Enstitüsü, Ankara.

Baturay, M. ve Bay, Ö. F. (2009). Uzaktan Öğretimi Tercih Eden Öğrencilerin Demografik Özellikleri. *D.Ü. Ziya Gökalp Eğitim Fakültesi Dergisi*, 13, 17-26.

Bayram, Y. Uzaktan Eğitimde Öğrenci Takibi ve Değerlendirmesi. *The Turkish Journal Of Educational Technology*, 5 (2), 15-19.

Beaudoin, M. (1990). The Instructor's Changing Role In Distance Education. *The American Journal Of Distance Education*, 4 (2), 21-29.

Belanger, F. ve Jordan, D. H. (2000). Evaluation and Implementation Of Distance Learning: Technologies, Tools and Techniques. Hershey, Pa: Idea Group.

- Benson, R. ve Rye, O. (1996). Visual Reports By Video: An Evaluation. *Distance Education*, 17, 117–131.
- Berk, A. (2004). Uzaktan Eğitim Yaklaşımı. *Mersin Üniversitesi Öyp-Yuup Uzaktan Eğitim Çalıştayı*, Mersin.
- Betts, S. K. (2014). Factors Influencing Faculty Participation & Retention In Online & Blended Education. *Online Journal Of Distance Learning Administration*, 17 (1).
- Bledsoe, C. A. (2008). *Distance Education Financial Expenditures In North Carolina Community Colleges*. Unpublished Doctorate's Thesis, The University Of North Carolina, Greensboro.
- Brown, F. B. ve Brown, Y. (1994). Distance Education Around The World. *Distance Education Strategies and Tools*, 3-30.
- Bulurman, B. (2002). On-Line Eğitim. *İş Güç: Endüstri İlişkileri ve İnsan Kaynakları Dergisi*, 4 (2).
- Burke, C. vd. (1997). Pushing The Boundaries Of Interaction In Videoconferencing: A Dialogical Approach. *Distance Education*, 18, 350–361.
- Büyükerşen, Y. (2002). Yirminci Yüzyıldan Yirmibirinci Yüzyılın Açıköğretimine. *Açık ve Uzaktan Eğitim Sempozyumu*, Eskişehir.
- Can, A. ve Gülnar, B. (2002). Eğitim İletişiminde Teknolojik Araç Olarak Suzep (Selçuk Üniversitesi Uzaktan Eğitim Programı). *Açık ve Uzaktan Eğitim Sempozyumu*, Eskişehir.
- Canayaz, M. (2010). *Çevrimiçi İletişimi Destekleyen Web Tabanlı Uzaktan Eğitim Portalı Yazılımı*. Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Yüzüncü Yıl Üniversitesi Fen Bilimleri Enstitüsü, Van.
- Cavanaugh, C. (2002). Distance Education Quality: Success Factors For Resources, *Practice and Results*, Jacksonville, Fl: Ideal Group.
- Cdip, (2004). What Is Distance Learning? *California Distance Learning Project*, Caifornia.
- Chen, F. vd. (2001). Improper Solutions In Structural Equation Models, Causes,

- Consequences and Strategies. *Sociological Methods and Research*, 29 (4), 468-508.
- Collison, G. vd. (2000). *Facilitating Online Learning: Effective Strategies For Moderators*. Madison: Atwood Publishing.
- Cora, A. (1996). Uzaktan Eğitimde Telekonferansın (Video-Konferans) Rolü. *Türkiye 1. Uluslararası Uzaktan Eğitim Sempozyumu*, Ankara: Milli Eğitim Basımevi.
- Coşgun, C. (2007). *Uzaktan Eğitim İçin Web Tabanlı Bir Platform Geliştirilmesi ve Mekanik Derslerine Uygulanması*. Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Gazi Üniversitesi Fen Bilimleri Enstitüsü, Ankara.
- Cuéllar, M. vd. (2011). Improving Learning Management Through Semantic Web and Social Networks In E-Learning Environments. *Expert Systems With Applications*, 38 (2011), 4181–4189.
- Çallı, İ. vd. (2002). Türkiye’de Uzaktan Eğitimin Geleceği ve E-Üniversite. *Açık ve Uzaktan Eğitim Sempozyumu*, Eskişehir.
- Çerkezoğlu, C. (2006). *Kara Kuvvetleri Komutanlığında Uzaktan Eğitim Uygulamaları*. Yüksek Lisans Tezi, Sakarya Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Sakarya.
- Çetiner, M. vd. (1999). İnternete Dayalı Uzaktan Eğitim ve Çoklu Ortam Uygulamaları. *V. Türkiye’de İnternet Konferansı*, Ankara.
- Çiçek, R. ve Doğan İ. C. (2009). Müşteri Memnuniyetinin Arttırılmasında Hizmet Kalitesinin Ölçülmesine Yönelik Bir Araştırma: Niğde İli Örneği. *Afyon Kocatepe Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 11, 1, 199-217.
- Dabbagh, N. vd. (2005). *Online Learning Concepts, Strategies and Application*. Ohio: Springer Boston.
- Daniel, J. (2002). *Technology and Education: Adventures In The Eternal Triangle. 10th European Congress*.
- Daş, R. ve Varol, N. (2001). Günümüzde Uzaktan Eğitim Uygulamalarına Genel Bakış. *UbmK 2001 Ulusal Bilişim – Multimedya Konferansı*, Elazığ.

Değermen, H. A. (2006). *Hizmet Ürünlerinde Kalite, Müşteri Tatmini ve Sadakati: Hizmet Kalitesi İle Müşteri Sadakatının Sağlanması ve GSM Sektöründe Bir Uygulama*. Türkmen Kitabevi, İstanbul.

Demirel, Y. vd. (2009), Algılanan Hizmet Kalitesinin Tatmin, Tavsiye Davranışı ve Tercih Üzerine Etkisi: Sağlık Sektöründe Bir Araştırma. *Akademik Bakış Uluslararası Hakemli Sosyal Bilimler E-dergisi*, 16, 1-14.

Diaz, D. P. ve Cartnal, R. B. (1999). Student's Learning Styles In Two Classes: Online Distance Learning and Equivalent On-Campus. *College Teaching*, 47(4), 130- 135.

Dinçer S. (2006). Bilgisayar Destekli Eğitim ve Uzaktan Eğitime Genel Bir Bakış. *Akademik Bilim Konferansı*, Denizli.

Doğan, İ. C. (2010). *Algılanan Hizmet Kalitesinin Tatmin ve Tercih Üzerine Etkisinin Yapısal Eşitlik Modeli İle İncelenmesi*. Yüksek Lisans Tezi, Niğde Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Niğde.

Dursun, T. (2011). *Uzaktan Eğitimde Hizmet Kalitesinin Ölçümlemesi ve Eğitim Sektöründe Bir Uygulama*. Doktora Tezi, Marmara Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, İstanbul.

Ekici, G. (2003). Uzaktan Eğitim Ortamlarının Seçiminde Öğrencilerin Öğrenme Stillerinin Önemi. *Hacettepe Üniversitesi Eğitim Fakültesi Dergisi*, 24, 49.

Elmas, Ç. (2008). Uzaktan Eğitim Uygulamaları. *Bilişim Teknolojileri Dergisi*, 1, 2, 42-45.

Erhan, E. (1996). İletişim Sürecinde Medya –Mesaj -Yöntem İlişkisi ve Geleneksel Eğitimden Uzaktan Öğretim Sistemlerine Geçiş Süreci. *Kurgu Dergisi, Anadolu Üniversitesi İ.İ.B.F. Yayınları*, 14, 275-276.

Erkunt, H. ve Akpınar, Y. (2002). İnternet Tabanlı ve İnternet Destekli Eğitim: Kurumsal Bir Eğitim Yönetim Sistemi Örneği. *Açık ve Uzaktan Eğitim Sempozyumu Bildiriler Kitabı*, Eskişehir.

Eroğlu, E. (2004). *Yükseköğretimde Hizmet Kalitesi*. Ankara: Nobel Yayınevi.

- Eroğlu, E. (2005), Müşteri Memnuniyeti Ölçüm Modeli. *İstanbul Üniversitesi İşletme Fakültesi İşletme Dergisi*, 34, 1, 7-25.
- Ertuğ, C. (2004). Uzaktan Eğitim Öğrencilerinin Eğitimlerini Değerlendirmeleri. 13. *Ulusal Eğitim Bilimleri Kurultayı*, Ankara.
- Freeman, K. (2010). *Distance Education: A Timeline*. [Http://www.Webcitation.Org](http://www.webcitation.org), Erişim Tarihi: 09.05.2017.
- Garrison, D. R. ve Shale, D. (1987). Mapping The Boundaries Of Distance Education: Problems In Defining The Field. *The American Journal Of Distance Education*, 1 (1), 7-13.
- Gilbert, S. D. (2001). How To Be A Successful Online Student. San Francisco: McGraw- Hill.
- Gök, B. (2011). *Uzaktan Eğitimde Görev Alan Öğretim Elemanlarının Uzaktan Eğitim Algısı*. Yüksek Lisans Tezi, Gazi Üniversitesi Bilişim Enstitüsü, Ankara.
- Gökçe, A. T. (2008). Küreselleşme Sürecinde Uzaktan Eğitim. *D.Ü. Ziya Gökalp Eğitim Fakültesi Dergisi*, 11, 1-12.
- Granger, D. (1990). *Anadolu Üniversitesi Uzaktan Öğretim Bilgi Sistemi*. Eskişehir: Anadolu Üniversitesi Açıköğretim Fakültesi Yayınları.
- Green, T. vd. (2009). The Retention Of Experienced Faculty In Online Distance Education Programs: Understanding Factors That Impact Their Involvement. *International Review Of Research In Open and Distance Learning*, 10, 3.
- Gülbahar, Y. (2009). *E-Öğrenme*. Ankara: Pegem Yayıncılık.
- Gündüz, A. Y. (2013). *Öğretmen Adaylarının Uzaktan Eğitim Algısı*. Yüksek Lisans Tezi, Sakarya Üniversitesi Eğitim Bilimleri Enstitüsü, Sakarya.
- Gürkan, S. (2012). *Açık ve Uzaktan Öğrenmede Etkileşim Aracı Olarak Web 2.0 Teknolojilerinin Kullanımı: Kurumsal Bir Sosyal Ağ Sitesinin Özelliklerinin Belirlenmesi*. Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Anadolu Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Eskişehir.

Güzel, N. S. (2010). *Web Tabanlı Uzaktan Eğitim Sisteminde Öğretim Gören Yükseköğretim Öğrencilerinin Yönetim Sürecini Algılamaları*. Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Marmara Üniversitesi Eğitim Bilimleri Enstitüsü, İstanbul.

Hakan, A. (1998). *Eğitim Sorunlarının Çözümünde Açıköğretim. Eğitim Bilimlerinde Yenilikler İçinde*. Eskişehir: Anadolu Üniversitesi Yayınları.

Hanna, D. E. vd. (2000). 147 Practical Tips For Teaching Online Groups: Essential Of Web Based Education. Wisconsin: Atwood.

Hızal, A. (1983). *Uzaktan Öğretim Süreçleri ve Yazılı Gereçler “Eğitim Teknolojisi Açısından Yaklaşım”*. Ankara: Sevinç Matbaası.

Hillman, D. vd. (1994). Learner-Interface Interaction In Distance Education: An Extension Of Contemporary Models and Strategies For Practitioners. *American Journal Of Distance Education*, 8 (2), 30- 42.

Hoffman, E. S. (2009). Evaluating Social Networking Tools For Distance Learning. *Proceedings Of Technology, Colleges ve Community Worldwide Online Conference*, 1, 92-100.

Holmberg, B. (2008). The Evolution, Principles and Practices Of Distance Education. *Oldenburg: Bis-verlag Der Carl Von Ossietzky Universität Oldenburg*, 11, 13.

Hoyle, R. H. (1995). Structural Equation Modeling. United States Of America, Sage Publications.

Höçük, S. (2011). *Ankara Üniversitesi Uzaktan Eğitim Programına Katılan Öğrencilerin Akademik Başarılarını Etkileyen Faktörler*. Yüksek Lisans Tezi, Ankara Üniversitesi Eğitim Bilimleri Enstitüsü. Ankara.

İçten, T. (2006). *Uzaktan Eğitim Öğrencileri İçin Web Tabanlı Çevrimiçi Sınav Sistemi Uygulaması Geliştirilmesi*. Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Gazi Üniversitesi Fen Bilimleri Enstitüsü, Ankara.

İpek, İ. (2002). Uzaktan Eğitimde Farklı Zamanlı-Gecikmeli İletişim Konferansının Bilgisayarların Bilişsel Araçları Olarak Kullanımı. Açık ve Uzaktan Eğitim Sempozyumu.

- İşman, A. (1998). *Uzaktan Eğitim*. Adapazarı: Değişim Yayınları.
- İşman, A. (2005). *Uzaktan Eğitim*. Ankara: Öğreti Yayınevi.
- İşman, A. (2008). Uzaktan Eğitim (3. Baskı). Ankara: Pegem Akademi, 36-37.
- İşman, A. (2011). Uzaktan Eğitim (Geliştirilmiş 4. Baskı). Ankara: Pegem Akademi, 111, 337.
- İşman, A. vd. (2002). Uzaktan Eğitim Yönetimi: Bir Model Önerisi. *Açık ve Uzaktan Eğitim Sempozyumu Bildirisi*, Eskisehir.
- İşman, A. vd. (2003). The Evalution Of Students' Perceptions Of Distance Education. 3. *Uluslararası Eğitim Teknolojileri Sempozyumu*, 2, 1042.
- Jeffries, M. (2012). Research In Distance Education: The History Of Distance Education. [Http://Www.Computerschool.Net/Edu/Dl_History_Mjeffries.Html](http://Www.Computerschool.Net/Edu/Dl_History_Mjeffries.Html), Erişim Tarihi: 11.05.2017.
- Kara Kuvvetleri Komutanlığı (1999), Birinci Uzaktan Eğitim Sempozyumu, Ankara.
- Karahan, K. (2000). Hizmet Pazarlaması. İstanbul: Beta Yayınları.
- Karakaş, İ. (2000). Kara Kuvvetleri Eğitim ve Doktrin Komutanlığınca Yapılan Uzaktan Eğitim Çalışmaları. *Bilişim Teknolojileri Işığında Eğitim Konferansı*, Ankara.
- Kaya, Z. (1996). *Uzaktan Eğitimde Ders Kitapları: Açıköğretim Lisesi Örneği*. Ankara: Pegama Yayıncılık.
- Kaya, Z. (2002). *Uzaktan Eğitim*. Ankara: Pegema Yayıncılık.
- Kaya, Z. vd. (2004). Uzaktan Eğitimin Temelleri Dersindeki Uzaktan Eğitim İhtiyacı Ünitesinin Web Tabanlı Sunumunun Hazırlanması. *The Turkish Online Journal Of Educational Technology*, 3 (3), 165-175.
- Kaya, Z. ve Odabaşı, F. (1996). Türkiye’de Uzaktan Eğitimin Gelişimi. *Anadolu Üniversitesi Eğitim Fakültesi Dergisi*, 6 (1), 29-4
- Kaye, A. ve Rumble, G. (1981), Distance Teaching For Higher and Adult Education. London: Croom Helm.

Kinnear, H. vd. (2002). The Use Of Interactive Video In Teaching Teachers An Evaluation Of A Link With A Primary School. *British Journal Of Educational Technology*, 33 (1), 17-26.

Kline, R.B. (1998). Principles and Practice Of Structural Equation Modeling, New York: The Guilford Press.

Koçer, H. E. (2001). *Web Tabanlı Uzaktan Eğitim*. Yüksek Lisans Tezi, Selçuk Üniversitesi Fen Bilimleri Enstitüsü, Konya.

Lester, J. ve Perini, M. (2010). Potential Of Social Networking Sites For Distance Education Student Engagement. *New Directions For Community Colleges*, 2010 (150), 67-77.

Mahiroğlu, A. ve Coşar, M. (2008). Web Tabanlı Uzaktan Eğitimde Sıra, Hız ve İçerik Kontrollerinin Akademik Başarıya Etkisi. *Türk Eğitim Bilimleri Dergisi*, 6 (1), 63-83.

MAOL, (2012). Mesleki Açık Öğretim Lisesinin Tanıtımı. [Http://Maol.Meb.Gov.Tr/Html_Files/Okulumuz.Html](http://Maol.Meb.Gov.Tr/Html_Files/Okulumuz.Html), Erişim Tarihi: 13.04.2017.

Moore, M. ve Kearsley, G. (2005). Distance Education: A System View. 3rd Edition. Belmont, Ca: Thomson Wadsworth.

Nart, B. (2007). *Uzaktan Eğitim İçin Sınav Modülünün Hazırlanması*. Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Gazi Üniversitesi Fen Bilimleri Enstitüsü, Ankara.

Navarro, P. ve Shoemaker. J. (2000). Performance and Perceptions Of Distance Learners In Cyberspace. *The American Journal Of Distance Education*, 14 (2), 15-35.

Neto, J. D. O. ve Santos, E. M. (2010). Analysis Of The Methods and Research Topics In A Sample Of The Brazilian Distance Education Publications 1992 To 2007. *American Journal Of Distance Education*, 24 (3), 119-134.

Okumuş, A. ve H. Asil (2007). Havayolu Taşımacılığında Yerli ve Yabancı Yolcuların Memnuniyet Düzeylerine Göre Beklentilerinin İncelenmesi. *Kocaeli Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 1 (13), 152-175.

- Özdem, C. (2007). *Uzaktan Hizmet İçi Eğitim Sistemiyle Bilgisayar Eğitimi Uygulamasının Değerlendirilmesi*. Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Gazi Üniversitesi Eğitim Bilimleri Enstitüsü, Ankara.
- Özdil, İ. (1986). *Uzaktan Eğitimin Evrensel Çerçevesi ve Türk Eğitim Sisteminde Uzaktan Öğretimin Yeri*. Eskişehir: Anadolu Üniversitesi Açıköğretim Fakültesi Yayınları.
- Özer, B. (1989). Türkiye’de Uzaktan Eğitim: Anadolu Üniversitesi Açık Öğretim Fakültesi Uygulamaları. *Anadolu Üniversitesi Eğitim Fakültesi Dergisi*, 2, 2.
- Özkul, A. E. ve Kabakçı I. (2001). İnternetle Öğretimin Yararları ve Sınırlılıkları. *Eğitim Teknolojileri Sempozyumu*, Sakarya.
- Özmen, B. (2012). *Sosyal Ağ Destekli Uzaktan Eğitim Uygulamalarının Öğrenci Başarısı ve Görüşlerine Etkisi*. Yüksek Lisans Tezi, Fırat Üniversitesi Eğitim Bilimleri Enstitüsü, Elazığ.
- Özturan, M. vd. (2000). Türk Üniversitelerinde Bilgisayar Ağlarının Uzaktan Eğitim Aracı Olarak Kullanılmasına İlişkin Bir Araştırma. *Hacettepe Üniversitesi Eğitim Fakültesi Dergisi*, 18, 108-113
- Öztürk, S. A. (2006). *Hizmet Pazarlaması*. Ankara: Ekin Kitabevi.
- Pala, F. K. (2006). *Uzaktan Eğitim İçin Eğitim Yönetim Sistemi Ana Modülünün Hazırlanması*. Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Gazi Üniversitesi Fen Bilimleri Enstitüsü, Ankara.
- Parasuraman, A. vd. (1988). Servqual: A Multiple-Item Scale For Measuring Consumer Perceptions Of Services Quality. *Journal Of Retailing*, 64 (1), 12-40.
- Picciano, A. G. (2001). *Distance Learning: Making Connections Across Virtual Space and Time*, New Jersey Upper Saddle River: Merrill Prentice Hall.
- Rahman, S. vd. (2007). Hizmet Kalitesinin Servqual Ölçeği İle Değerlendirilmesi: Elazığ’daki Hastaneler Üzerinde Bir Çalışma. *Dokuz Eylül Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 9, 3, 37-55.

Rumble, G. (1986). *The Planning and Management Of Distance Education*. London: Croom Helm.

Rumble, G. (1997). *The Costs and Economics Of Open and Distance Learning*, London.

Rumble, G. ve Keegan D. (1982). *The Distance Teaching Universities*, London.

Savaş, S. (2007). *Web Tabanlı Uzaktan Eğitimde İki Farklı Öğretim Modelinin Öğrenci Başarısı Üzerindeki Etkilerinin İncelenmesi*. Yüksek Lisans Tezi, Gazi Üniversitesi Bilgi ve İletişim Enstitüsü, Ankara.

Schlosser, L. ve Simonson, M. (2006). *Distance Education: Definition and Glossary Of Terms*, 2. Baskı. Bloomington, In: Association For Educational Communications and Technology.

Seyran, D. (2004). *Hizmet Kalitesi: Modeller ve Hizmet Kalitesine Yeni Bir Bakış Açısı*. İstanbul: Kalder Yayınları.

Sheets, M. A. (1992). Characteristics Of Distance Education Students and Factors Which Determine Course and Program Completion. *New Horizons In Adult Education*. 6 (1), 3-14.

Simonson, M. vd. (2006). *Teaching and Learning At A Distance Foundations Of Distance Education*. 3. Baskı, Upper Saddle River; New Jersey.

Staudt, E. (2001). The Future Of Learning-Learning For The Future: Shapping The Transition. *20 Th World Conference On Open Learning and Distance Education*, 1-5.

Şenel, H. G. ve Kutlu, N. (2002). Açıköğretim Öğrenci Destek Sistemi. *Uluslararası Katılımlı Açık ve Uzaktan Eğitim Sempozyumu*, Eskişehir.

Taşbaşı N. ve Aydın A. (2002). Uzaktan Eğitimde Sakarya Üniversitesi Çözümleri. *Anadolu Üniversitesi Açık ve Uzaktan Eğitim Sempozyumu*, 63-65.

Uşun, S. (2006). *Uzaktan Eğitim*. Ankara: Nobel Yayıncılık.

Uyguçgil, G. (2013). *Açık ve Uzaktan Eğitimde Bir Pazarlama İletişimi Aracı Olarak İnternet Siteleri ve Yönetimi*. Doktora Tezi. Selçuk Üniversitesi Sosyal Bilimler

Enstitüsü, Konya.

Varol, A. ve Türel, Y. (2003). Çevrimiçi Uzaktan Eğitimde İletişim Modülü. *Tojet-The Turkish Online Journal Of Educational Technology*, 2(1), 641-658.

Waycott, J. vd. (2010). Digital Divides, Student and Staff Perceptions Of Information and Communication Technologies. *Computers & Education*, 54, 1202-1211.

White C. (2003). *Language Learning In Distance Education*. United Kingdom: Cambridge University Press.

Yadigar, G. (2010). *Uzaktan Eğitim Programlarının Etkinliliğinin Değerlendirilmesi*. Yüksek Lisans Tezi, Gazi Üniversitesi Eğitim Bilimleri Enstitüsü. Ankara.

Yates, C. ve Thomas T. (2000). Basic Education At A Distance: An Introduction. *Basic Education At A Distance*, 3-26, New York: Routledge ve Falmer.

Yazıcı, S. (2004). *E- Öğrenme: İnsan Kaynakları Eğitiminde Stratejik Dönüşüm*. İstanbul: Alfa Basım. 2004.

Yenal, A. Ç. (2009). *Uzaktan Eğitim*. Yüksek Lisans Tezi, Yeditepe Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, İstanbul.

Young, S. (2007). On-Campus and Distance Teaching: How Do Student Ratings Differ and What Does That Mean For Improving Instruction. *American Educational Research Association Annual Meeting*, 10 October.

Yurdakul, B. (2005). *Uzaktan Eğitim: Eğitimde Yeni Yönelimler*. Ankara: Pegem Yayıncılık.

Yüksel, Ü. ve Yüksel A. (2004). *Hizmet Pazarlaması*. Ankara: Beta Basım Yayım Dağıtım A.Ş.

Zırhlıoğlu, Ç. (2006). Türkiye Geneline ve Bölgeler Arasında Bilgisayar Kullanımı ve Uzaktan Eğitim İle İlgili İstatistiksel Analiz. Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Marmara Üniversitesi Fen Bilimleri Enstitüsü, İstanbul.

Ek 1. Araştırmada Kullanılan Anket Formu

Değerli katılımcı,

Bu anket Selçuk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, İşletme Anabilim Dalı, Üretim Yönetimi ve Pazarlama Bilim Dalı öğrencisi Ümmügülsüm AYVAZ'ın "Uzaktan Eğitimde Algılanan Hizmet Kalitesinin Tatmin ve Tercih Üzerine Etkisinin Yapısal Eşitlik Modellemesi ile İncelenmesi" adlı yüksek lisans tez çalışmasına aittir. Araştırma, uzaktan eğitim öğrencilerinin, uzaktan eğitim hizmetlerinin kalitesine ilişkin algılarını tespit etmeyi amaçlamaktadır. Ankete vereceğiniz samimi ve doğru cevaplar tamamen bilimsel amaçlarla kullanılacaktır ve araştırmanın geçerliliğini etkileyecektir. Çalışmamıza ayırdığınız vakit ve yapacağınız değerli katkılardan dolayı teşekkür ederiz.

Ümmügülsüm AYVAZ

Selçuk Üniversitesi, Kampüs/KONYA
gulsumayvazz@gmail.com

Prof. Dr. Muammer ZERENLER

Selçuk Üniversitesi, Kampüs/KONYA
zerenler@selcuk.edu.tr

EĞİTİM HİZMETİ DEĞERLENDİRME ANKETİ

Aşağıda, Selçuk Üniversitesi Uzaktan Eğitim Uygulama ve Araştırma Merkezinin (UZEM) sunmakta olduğu eğitim hizmetleri ile ilgili çeşitli ifadeler bulunmaktadır. Her bir ifadenin karşısında bulunan bölmede yer alan 1'den 5'e kadar sıralanmış (1= kesinlikle katılmıyorum, 2= katılmıyorum, 3= kararsızım, 4= katılıyorum, 5= kesinlikle katılıyorum olmak üzere) 5 ayrı kutucuk yer almaktadır. Bu ifadelerle ilgili olarak Selçuk Üniversitesi Uzaktan Eğitim Uygulama ve Araştırma Merkezine (UZEM) ilişkin düşüncelerinizi, size en uygun olan kutucuğa (X) işareti koyarak belirtiniz.

BOYUT	SORU NO	İFADELER
DEMOGRAFİK ÖZELLİKLER	1.	Cinsiyetiniz <input type="checkbox"/> Kadın <input type="checkbox"/> Erkek
	2.	Yaşınız (Belirtiniz.)
	3.	Yaşadığınız Şehir (Belirtiniz.)
	4.	Medeni Durumunuz <input type="checkbox"/> Bekâr <input type="checkbox"/> Dul <input type="checkbox"/> Boşanmış <input type="checkbox"/> Evli
	5.	En Son Mezun Olduğunuz Bölüm (Belirtiniz.)
	6.	Meslek Statünüz <input type="checkbox"/> Memur <input type="checkbox"/> İşçi <input type="checkbox"/> Serbest Meslek <input type="checkbox"/> Esnaf <input type="checkbox"/> Emekli <input type="checkbox"/> Ev Hanımı <input type="checkbox"/> Diğer..... (Belirtiniz.)

BOYUT	SORU NO	ALGILAMALAR BÖLÜMÜ	S.Ü. UZEM'E YÖNELİK DÜŞÜNCENİZ				
			Kesinlikle Katılmıyorum	Katılmıyorum	Kararsızım	Katılıyorum	Kesinlikle Katılıyorum
FİZİKSEL ÖZELLİKLER	7.	S.Ü. Uzaktan Eğitim Merkezi modern donanımlara sahiptir.	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
	8.	S.Ü. Uzaktan Eğitim Merkezi ortamı görsel olarak çekicidir.	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
	9.	S.Ü. Uzaktan Eğitim Merkezi çalışanları iyi giyimli ve düzenli görünür.	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
	10.	S.Ü. Uzaktan Eğitim Merkezi ortamı sağlanan hizmetlerin türüne uygundur.	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
GÜVENİLİRLİK	11.	S.Ü. Uzaktan Eğitim Merkezi belirli bir zamana kadar	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)

		yapmayı vaat ettiği şeyleri yapar.					
	12.	Sorunlarınız olduğunda S.Ü. Uzaktan Eğitim Merkezi sorunu çözmek için içten ve rahatlatıcıdır.	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
	13.	S.Ü. Uzaktan Eğitim Merkezi güvenilebilirdir.	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
	14.	S.Ü. Uzaktan Eğitim Merkezi hizmetlerini söz verdiği zamanda sağlar.	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
	15.	S.Ü. Uzaktan Eğitim Merkezi kayıtlarını doğru olarak saklar.	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
İSTEKLİLİK	16.	S.Ü. Uzaktan Eğitim Merkezi, öğrencilerine eğitimlerin tam olarak ne zaman yapılacağını söyler.	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
	17.	S.Ü. Uzaktan Eğitim Merkezi çalışanlarından hızlı hizmet alınır.	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
	18.	S.Ü. Uzaktan Eğitim Merkezi çalışanları, öğrencilere yardım etmek için her zaman isteklidir.	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
	19.	S.Ü. Uzaktan Eğitim Merkezi çalışanları, öğrencilerin ihtiyaçlarına hızlıca cevap verir.	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
GÜVENCE	20.	S.Ü. Uzaktan Eğitim Merkezi çalışanlarına güvenebilirsiniz.	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
	21.	S.Ü. Uzaktan Eğitim Merkezi çalışanları ile yaptığımız işlemlerinizi güvende hissedersiniz.	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
	22.	S.Ü. Uzaktan Eğitim Merkezi çalışanları naziktir.	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
	23.	Çalışanlar işlerini iyi yapmak için S.Ü. Uzaktan Eğitim Merkezinden yeterli destek alırlar.	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
DUYARLILIK	24.	S.Ü. Uzaktan Eğitim Merkezi bana bireysel ilgi gösterir.	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
	25.	S.Ü. Uzaktan Eğitim Merkezi çalışanları bana kişisel ilgi gösterir.	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
	26.	S.Ü. Uzaktan Eğitim Merkezi çalışanları öğrencilerin neye ihtiyaçları olduğunu bilir.	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
	27.	S.Ü. Uzaktan Eğitim Merkezi, öğrencilerin en üst düzey yararı için çalışır.	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
	28.	S.Ü. Uzaktan Eğitim Merkezi tüm öğrencilerine uygun çalışma saatlerine sahiptir.	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)

BOYUT	SORU NO	BEKLENTİLER BÖLÜMÜ	S.Ü. UZEM'E YÖNELİK DÜŞÜNCENİZ				
			Kesinlikle Katılmıyorum	Katılmıyorum	Kararsızım	Katılıyorum	Kesinlikle Katılıyorum
FİZİKSEL ÖZELLİKLER	29.	Mükemmel uzaktan eğitim merkezi kurumu modern donanımlara sahiptir.	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
	30.	Mükemmel uzaktan eğitim merkezi kurumu ortamı görsel olarak çekicidir.	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
	31.	Mükemmel uzaktan eğitim merkezi kurumu çalışanları iyi giyimli ve düzenli görünür.	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
	32.	Mükemmel uzaktan eğitim merkezi kurumu ortamı sağlanan hizmetlerin türüne uygundur.	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
GÜVENİLİRLİK	33.	Mükemmel uzaktan eğitim merkezi kurumu belirli bir zamana kadar yapmayı vaat ettiği şeyleri yapar.	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
	34.	Sorunlarınız olduğunda mükemmel uzaktan eğitim merkezi kurumu sorunu çözmek için içten ve rahatlatıcıdır.	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
	35.	Mükemmel uzaktan eğitim merkezi kurumu güvenilebilirdir.	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)

	36.	Mükemmel uzaktan eğitim merkezi kurumu hizmetlerini söz verdiği zamanda sağlar.	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
	37.	Mükemmel uzaktan eğitim merkezi kurumu kayıtlarını doğru olarak saklar.	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
İSTEKLİLİK	38.	Mükemmel uzaktan eğitim merkezi kurumu, öğrencilerine eğitimlerin tam olarak ne zaman yapılacağını söyler.	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
	39.	Mükemmel uzaktan eğitim merkezi kurumu çalışanlarından hızlı hizmet alınır.	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
	40.	Mükemmel uzaktan eğitim merkezi kurumu çalışanları, öğrencilere yardım etmek için her zaman isteklidir.	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
	41.	Mükemmel uzaktan eğitim merkezi kurumu çalışanları, öğrencilerin ihtiyaçlarına hızlıca cevap verir.	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
GÜVENCE	42.	Mükemmel uzaktan eğitim merkezi kurumu çalışanlarına güvenebilirsiniz.	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
	43.	Mükemmel uzaktan eğitim merkezi kurumu çalışanları ile yaptığınız işlemlerinizde güvende hissedersiniz.	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
	44.	Mükemmel uzaktan eğitim merkezi kurumu çalışanları naziktir.	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
	45.	Çalışanlar işlerini iyi yapmak için Mükemmel uzaktan eğitim merkezi kurumundan yeterli destek alırlar.	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
DUYARLILIK	46.	Mükemmel uzaktan eğitim merkezi kurumu bana bireysel ilgi gösterir.	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
	47.	Mükemmel uzaktan eğitim merkezi kurumu çalışanları bana kişisel ilgi gösterir.	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
	48.	Mükemmel uzaktan eğitim merkezi kurumu çalışanları öğrencilerin neye ihtiyaçları olduğunu bilir.	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
	49.	Mükemmel uzaktan eğitim merkezi kurumu, öğrencilerin en üst düzey yararı için çalışır.	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
	50.	Mükemmel uzaktan eğitim merkezi kurumu tüm öğrencilerine uygun çalışma saatlerine sahiptir.	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
TAVSİYE	51.	İmkânım olsa S.Ü. Uzaktan Eğitim Merkezini tekrar tercih ederim.	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
	52.	S.Ü. Uzaktan Eğitim Merkezini tavsiye ederim.	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)