

T.C.  
İSTANBUL GEDİK ÜNİVERSİTESİ  
LİSANSÜSTÜ EĞİTİM ENSTİTÜSÜ



COVID-19 SÜRECİNDE UZAKTAN EĞİTİM VEREN SPOR BİLİMLERİ  
FAKÜLTELERİ ÖĞRENCİLERİNİN ALGILADIKLARI UZAKTAN  
EĞİTİM HİZMET KALİTESİNİN DEĞERLENDİRİLMESİ

YÜKSEK LİSANS TEZİ

Fırat TUNÇEL

Beden Eğitimi ve Spor Bilimleri Ana Bilim Dalı

Beden Eğitimi ve Spor Bilimleri Tezli Yüksek Lisans Programı

TEMMUZ 2022

T.C.  
İSTANBUL GEDİK ÜNİVERSİTESİ  
LİSANSÜSTÜ EĞİTİM ENSTİTÜSÜ



COVID-19 SÜRECİNDE UZAKTAN EĞİTİM VEREN SPOR BİLİMLERİ  
FAKÜLTELERİ ÖĞRENCİLERİNİN ALGILADIKLARI UZAKTAN  
EĞİTİM HİZMET KALİTESİNİN DEĞERLENDİRİLMESİ

YÜKSEK LİSANS TEZİ

Fırat TUNÇEL  
(181208009)

Beden Eğitimi ve Spor Bilimleri Ana Bilim Dalı

Beden Eğitimi ve Spor Bilimleri Tezli Yüksek Lisans Programı

Tez Danışmanı: Prof. Dr. Sefer ADA

Eş Danışman: Dr. Öğr. Üyesi Ayla TAŞKIRAN

TEMMUZ 2022



**T.C.**  
**İSTANBUL GEDİK ÜNİVERSİTESİ**  
**LİSANSÜSTÜ EĞİTİM ENSTİTÜSÜ MÜDÜRLÜĞÜ**

**Yüksek Lisans Tez Onay Belgesi**

Enstitümüz, Beden Eğitimi ve Spor Bilimleri Tezli Yüksek Lisans Programı (181208009) numaralı öğrencisi Fırat TUNÇEL'in "Covid-19 Sürecinde Uzaktan Eğitim Veren Spor Bilimleri Fakülteleri Öğrencilerinin Algıladıkları Uzaktan Eğitim Hizmet Kalitesinin Değerlendirilmesi" adlı tez çalışması 15.07.2022 tarihinde yapılan tez savunma sınavında aşağıdaki jüri tarafından oy birliği ile Yüksek Lisans tezi olarak kabul edilmiştir.

**Öğretim Üyesi Adı Soyadı**

**Tez Savunma Tarihi:** 29/07/2022

- 1)Tez Danışmanı:** Prof. Dr. Sefer ADA
- 2) Tez Danışmanı:** Dr. Öğr. Üyesi Ayla TAŞKIRAN
- 3) Jüri Üyesi:** Prof. Dr. Turgay BİÇER
- 4) Jüri Üyesi:** Doç. Dr. Atakan ÇAĞLAYAN

## YEMİN METNİ

Yüksek Lisans tezi olarak sunduğum “Covid-19 Sürecinde Uzaktan Eğitim Veren Spor Bilimleri Fakülteleri Öğrencilerinin Algıladıkları Uzaktan Eğitim Hizmet Kalitesinin Değerlendirilmesi” adlı çalışmanın, tezin proje safhasından sonuçlanmasına kadarki bütün süreçlerde bilimsel ahlak ve geleneklere aykırı düşecek bir yardıma başvurulmaksızın yazıldığını ve yararlandığım eserlerin Bibliyografya’da gösterilenlerden oluştuğunu, bunlara atıf yapılarak yararlanılmış olduğunu belirtir ve onurumla beyan ederim. (29 /07/2022)

Fırat TUNÇEL



## ÖNSÖZ

İlk olarak tezime katkılarından dolayı tez danışmanlarım Sayın Prof. Dr. Sefer ADA ve Dr. Öğr. Üyesi Ayla Taşkiran'a, lisans ve yüksek lisans eğitim hayatım boyunca bana katkılarından ötürü İstanbul Gedik Üniversitesi Spor Bilimleri Fakültesi ve Sağlık Bilimleri Enstitüsü'ndeki hocalarıma,

Her konuda desteğini esirgemeyen, yardımcı olan çok değerli Dr. Öğr. Üyesi Abdullah PAŞAOĞLU'na,

Üniversitenin bana kazandırmış olduğu, çok değerli arkadaşlıkları, çalışmamın veri toplama kısmındaki yardımları ve değerli fikirleri için Rabia Gamze ECEVİT, Ali KARA, Onur KARAOĞLU'na,

Yılların eskitemediği çocukluk arkadaşım ve çalışmamda desteklerinden dolayı Akın GÜRÇAY'a,

Son olarak tüm hayatım boyunca her zaman yanımda olan, desteklerini esirgemeyen ve benim bu günlere gelmemi sağlayan annem, babam ve abim'e, teşekkürlerimi sunarım.

Temmuz 2022

Fırat TUNÇEL

---

## İÇİNDEKİLER

### Sayfa

|   |           |
|---|-----------|
| ÖNSÖZ.....  | iv        |
| İÇİNDEKİLER .....   | v         |
| ÇİZELGE LİSTESİ.....  | vi        |
| ÖZET.....   | vii       |
| ABSTRACT .....  | viii      |
| <b>1. GİRİŞ .....</b>   | <b>1</b>  |
| 1.1 Araştırmanın Amacı ve Önemi .....                           | 1         |
| 1.2 Problem Cümlesi .....                                       | 2         |
| 1.3 Alt Problemler .....  | 2         |
| 1.4 Sınırlılıklar .....   | 3         |
| 1.5 Sayıtlılar .....  | 4         |
| <b>2. GENEL BİLGİLER.....</b>                                   | <b>5</b>  |
| 2.1 Covid-19 Pandemisi .....                                    | 5         |
| 2.2 Uzaktan Eğitim.....   | 5         |
| 2.3 Covid-19 Pandemisi Sürecinde Uzaktan Eğitim .....           | 6         |
| 2.4 Hizmet .....  | 7         |
| 2.4.1 Hizmet kalitesi ve önemi .....                            | 8         |
| 2.4.2 Hizmet Kalitesini Etkileyen Faktörler .....               | 9         |
| 2.4.2.1 E-öğrenme ortamı .....                                  | 9         |
| 2.4.2.2 Güvenilirlik.....                                       | 9         |
| 2.4.2.3 Erişilirlik .....                                       | 9         |
| 2.4.2.4 Heveslilik .....  | 9         |
| <b>3. YÖNTEM.....</b>   | <b>11</b> |
| 3.1 Araştırma Modeli .....                                      | 11        |
| 3.2 Evren ve Örneklem.....                                      | 11        |
| 3.3 Veri Toplama Araçları .....                                 | 11        |
| 3.3.1 Kişisel bilgi formu .....                                 | 11        |
| 3.3.2 Uzaktan eğitim hizmet kalitesi ölçeği (UE-Servqual) ..... | 12        |
| 3.4 Verilerin Toplanması.....                                   | 13        |
| 3.5 Verilerin Analizi.....                                      | 13        |
| <b>4. BULGULAR .....</b>  | <b>14</b> |
| <b>5. TARTIŞMA .....</b>  | <b>24</b> |
| 5.1 Hizmet Kalitesi ve Alt Boyutlarının Değerlendirilmesi.....  | 25        |
| 5.2 Hizmet Kalitesi ve Demografik Özellikler Arası İlişki.....  | 27        |
| <b>6. SONUÇ VE ÖNERİLER.....</b>                                | <b>28</b> |
| 6.1 Sonuç .....   | 28        |
| 6.2 Öneriler.....   | 31        |
| <b>KAYNAKLAR .....</b>  | <b>32</b> |
| <b>EKLER.....</b>   | <b>37</b> |
| <b>ÖZGEÇMİŞ.....</b>  | <b>42</b> |

## ÇİZELGE LİSTESİ

### Sayfa

|   |    |
|---|----|
| <b>Çizelge 4.1:</b> Yaş değişkenine ilişkin betimsel istatistikler .....  | 14 |
| <b>Çizelge 4.2:</b> Katılımcıların demografik özelliklerine ilişkin tanımlayıcı istatistikler   | 14 |
| <b>Çizelge 4.3:</b> Uzaktan eğitimde hizmet kalitesi ve ölçeğin beklentiler, algılar-mevcut durum, alt boyutlara verilen önem bölümlerine ilişkin betimsel istatistikler .....  | 15 |
| <b>Çizelge 4.4:</b> Uzaktan eğitimde hizmet kalitesi ve ölçeğin beklentiler, algılar-mevcut durum, alt boyutlara verilen önem bölümlerinin okudukları üniversite türüne göre karşılaştırılmasına yönelik bulgular .....                 | 16 |
| <b>Çizelge 4.5:</b> Uzaktan eğitimde hizmet kalitesi ve ölçeğin beklentiler, algılar-mevcut durum, alt boyutlara verilen önem bölümlerinin katılımcıların cinsiyetlerine göre karşılaştırılmasına yönelik bulgular.....                 | 17 |
| <b>Çizelge 4.6:</b> Uzaktan eğitimde hizmet kalitesi ve ölçeğin beklentiler, algılar-mevcut durum, alt boyutlara verilen önem bölümleri ile yaş arasındaki ilişkiye yönelik bulgular.....   | 18 |
| <b>Çizelge 4.7:</b> Uzaktan eğitimde hizmet kalitesi ve ölçeğin beklentiler, algılar-mevcut durum, alt boyutlara verilen önem bölümlerinin katılımcıların okudukları bölüme göre karşılaştırılmasına yönelik bulgular .....             | 19 |
| <b>Çizelge 4.8:</b> Uzaktan eğitimde hizmet kalitesi ve ölçeğin beklentiler, algılar-mevcut durum, alt boyutlara verilen önem bölümlerinin katılımcıların sınıf düzeylerine göre karşılaştırılmasına yönelik bulgular.....              | 20 |
| <b>Çizelge 4.9:</b> Uzaktan eğitimde hizmet kalitesi ve ölçeğin beklentiler, algılar-mevcut durum, alt boyutlara verilen önem bölümlerinin katılımcıların aile gelir düzeylerine göre karşılaştırılmasına yönelik bulgular.....         | 21 |
| <b>Çizelge 4.10:</b> Uzaktan eğitimde hizmet kalitesi ve ölçeğin beklentiler, algılar-mevcut durum, alt boyutlara verilen önem bölümlerinin katılımcıların derse katıldıkları platforma göre karşılaştırılmasına yönelik bulgular ..... | 22 |
| <b>Çizelge 4.11:</b> Uzaktan eğitimde hizmet kalitesi ve ölçeğin beklentiler, algılar-mevcut durum, alt boyutlara verilen önem bölümlerinin arasındaki ilişkiye yönelik bulgular.....   | 23 |

# COVID-19 SÜRECİNDE UZAKTAN EĞİTİM VEREN SPOR BİLİMLERİ FAKÜLTELERİ ÖĞRENCİLERİNİN ALGILADIKLARI UZAKTAN EĞİTİM HİZMET KALİTESİNİN DEĞERLENDİRİLMESİ

## ÖZET

Bu araştırmada Covid-19 sürecinde Marmara ve Batı Karadeniz bölgesinde kamu ve vakıflarda bulunan üniversitelerin Spor Bilimleri Fakültesi öğrencilerinin algıladıkları internet tabanlı uzaktan eğitim hizmet kalitesi ve faktörlerinin değerlendirilmesi amaçlanmıştır. Çalışmaya 260 (122 kadın, 138 erkek) üniversite öğrencisi gönüllü olarak katılmıştır. Araştırmada uzaktan eğitim hizmet kalitesi, "e-öğrenme ortamı", "güven", "erişilebilirlik" ve "heveslilik" olmak üzere 4 faktörlü yapıya sahip UE-SERVQUAL ile ölçülmüştür. Demografik özellikler için frekans ve yüzde sonuçları verilmiştir. Demografik değişkenlere göre farklılıklara bakılması için normallik yaklaşımlarından çarpıklık-basıklık kullanılmıştır. Normallik testleri doğrultusunda parametrik yöntemlerden bağımsız örneklem t testi ve tek yönlü varyans analizi (One-Way ANOVA) kullanılmıştır. Varyans analizi sonucunda gruplar arasındaki farkın hangi gruplar arasında olduğunu belirlemek için Post Hoc testlerden Tukey yöntemi kullanılmıştır. Uygulanan ölçeğin bölümleri arasındaki ilişkiyi belirlemek adına Pearson Korelasyon analizinden faydalanılmıştır. Araştırmanın sonucunda katılımcılar algıladıkları uzaktan eğitim hizmet kalitesinde tüm faktör seviyeleri orta düzeydedir ve Covid-19 sürecinde uzaktan eğitim hizmet kalitesi Marmara ve Batı Karadeniz bölgesi Spor Bilimleri Fakültelerinde orta düzey seviyesindedir. Uzaktan eğitim kalitesinde katılımcıların okudukları üniversite türüne anlamlı bir fark göstermediği ( $p>0,05$ ) bulunmuştur. Cinsiyete göre incelendiğinde ise katılımcıların algıladığı hizmet kalitesi anlamlı bir farklılık gösterdiği ( $p<0,05$ ) belirlenmiş olup erkeklerin hizmet kalitesi puanlarının kadınlara göre daha yüksek olduğu sonucuna varılmıştır. Uzaktan eğitim hizmet kalitesi ve yaş arasında bir ilişki tespit edilememiştir.

**Anahtar Kelimeler:** Covid-19, Uzaktan Eğitim, Hizmet Kalitesi, Üniversite, Spor Bilimleri Fakültesi

**EVALUATION OF THE QUALITY OF DISTANCE EDUCATION SERVICES  
PERCEIVED BY STUDENTS OF FACULTY OF SPORTS SCIENCES  
PROVIDING DISTANCE EDUCATION IN THE COVID-19 PROCESS**

**ABSTRACT**

In this study, it was aimed to evaluate the internet-based distance education service quality and factors perceived by the students of the Faculty of Sports Sciences of the universities in the Marmara and Western Black Sea Regions during the Covid-19 pandemic. 260 university students (122 F, 138 M) voluntarily participated in this experiment. In the experiment, a 4 factor (“e-learning environment”, “reliability”, “accessibility” and “enthusiasm”) UE-SERVQUAL scale was used to investigate the quality of distance education. Frequency and percentage is given for the demographic characteristics. In order to investigate the demographic variants, skewness and kurtosis of the normality approach were used. In accordance with the normality tests, independent sample t-test from parametric methods and one-way analysis of variance (One-Way ANOVA) were used. After the variance analysis, Tukey’s method was used in order to further determine and specify the differences between the groups. Pearson correlation coefficient was later used to determine the relation between the applied sections of the used scale. As a result of the experiment, all individual factors of the quality of the distance education system and the education quality of the Faculty of Sports Sciences of the universities in the Marmara and Western Black Sea Regions during the Covid-19 pandemic perceived by the participants were moderate. It has been further found that the perceived quality of the distance education did not vary based on the type of university (i.e. public - foundation). Perceived quality of the distance education was higher for male participants than female participants. No correlation found between the perceived quality of distance education and age.

**Keywords:** *Covid-19, Distance Education, Quality of Service, University, Sport Sciences Faculty*

# 1. GİRİŞ

## 1.1 Araştırmanın Amacı ve Önemi

Yeni Korona-virüs Hastalığı (COVID-19), nedeniyle ülkemizde tüm eğitim kademeleri ve üniversitelerde uzun süre uzaktan eğitim ile eğitim-öğretim süreci devam etmiştir. Yüz yüze eğitim yeniden başlansa da üniversitelerde bazı dersler uzaktan eğitim yöntemiyle sürdürülmektedir. Vakıflarda bulunan ve kamu üniversiteleri uzaktan eğitimde Zoom, Microsoft team, Advancity, Canvas, G-suite, Adobe Connect, Blackboard, Moddle vb. platformlar üzerinden uzaktan eğitim süreçlerini devam ettirmektedir. Zorunlu uzaktan eğitime geçiş uygulamalı olan birçok alan için öğretimi zorlaştırmaktadır. Bu alanlardan biri Spor Bilimleridir. Bu çalışmada Covid-19 sürecinde uzaktan eğitim veren vakıflarda bulunan ve kamu üniversitelerinin Spor Bilimleri Fakülteleri öğrencilerinde algıladıkları uzaktan eğitim hizmet kalitesi arasındaki farklar ve yaş, bölüm, cinsiyet gibi alt boyutlar bakımından incelenecektir.

Yeni Korona-virüs Hastalığı (COVID-19), ilk olarak Çin'in Vuhan Eyaleti'nde aralık ayının sonlarında solunum yolu belirtileri (ateş, öksürük, nefes darlığı) gelişen bir grup hastada yapılan araştırmalar sonucunda 13 Ocak 2020'de tanımlanan bir virüstür (T.C Sağlık Bakanlığı 2020). Virüsün hızla yayılmasıyla tüm dünya ve Türkiye'de karantina uygulamalarının başlamasıyla eğitim, öğretim alanında uzaktan eğitim süreci zorunlu bir hale gelmiştir. Salgın nedeniyle eğitim-öğretim sürecinde de İnternet aracılığıyla uzaktan eğitimler gerçekleştirilmiştir.

Teknolojinin gelişmesiyle beraber televizyon, bilgisayar, telefon vb. teknolojik cihazların yaygınlaşması, neredeyse her evde, gittiğimiz her ortamda bulunan internet ağları sayesinde teknolojik araçlar hayatımızın ayrılmaz bir parçası haline gelmiştir. Bu araçlar doğru kullanıldığında hayatımızı kolaylaştırıp oldukça yararlı olabilir. Eğitim alanında da oldukça büyük bir rol oynayan teknolojik araçlar günümüzde her eğitim kademesinde yarar sağlamaktadır. Bilişim teknolojileri ile uzaktan eğitim modeli kullanmaya başlanmıştır. Bu eğitim modeli ile öğrenci ve

öğretmenin tamamen online olarak yapabildiği dersleri dilediği ortamda ve zamanda canlı olarak işlenmesi sağlanmaktadır. (Horzum,2003)

Yeniad (2006)'a göre uzaktan eğitim, öğretmen ve öğrencinin teknoloji aracılığıyla iki yönlü eğitimsel süreci uzaktan gerçekleştirmesini sağlayan bir eğitimidir. Uzaktan eğitim modeli, pandemi sürecinin öncesinde de kullanılsa da pandemi ile yaşanan hızlı geçiş beraberinde birtakım sorunlara neden olmuştur. Var olan bilişim teknolojileri internetin yeterliliği, öğretmenlerin çevrimiçi ders konusunda yeterliliği, teknoloji destekli çevrimiçi öğrenme gereçlerinin çeşitliliği, öğrencilerin kendilerini çevrimiçi ortamda ders işlemeye motive ederek uyum sağlaması başlıca tartışılan sorunlardandır. (Carolan ve diğerleri, 2020).

Tüm üniversite bölümlerinde olduğu gibi Spor Bilimleri Fakültelerinde de Covid-19 pandemisi sürecinde uzaktan eğitim modeli uygulanmaktadır. Bu çalışmada Covid-19 sürecinin internet tabanlı uzaktan eğitim zorunlu olması sebebiyle bu eğitim yöntemi hakkında Marmara ve Batı Karadeniz bölgesinde kamu ve vakıflarda bulunan üniversitelerin Spor Bilimleri Fakültesi öğrencilerinin internet tabanlı uzaktan eğitimden beklentilerini ve var olan uzaktan eğitim sisteminin değerlendirilmesi amaçlanmıştır.

## **1.2 Problem Cümlesi**

- Covid-19 sürecinde uzaktan eğitim veren kamu ve vakıflarda bulunan Spor Bilimleri Fakültesi öğrencilerinin algıladıkları uzaktan eğitim hizmet kalitesi arasında fark var mıdır?

## **1.3 Alt Problemler**

- Covid-19 sürecinde uzaktan eğitim veren kamu ve vakıf Spor Bilimleri Fakültelerinin uzaktan eğitimde hizmet kalitesinde cinsiyet değişkeni açısından anlamlı farklılık var mıdır?
- Covid-19 sürecinde uzaktan eğitim veren kamu ve vakıf Spor Bilimleri Fakültelerinin uzaktan eğitimde hizmet kalitesinde yaş değişkeni açısından anlamlı farklılık var mıdır?

- Covid-19 sürecinde uzaktan eğitim veren kamu ve vakıf Spor Bilimleri Fakültelerinin uzaktan eğitimde hizmet kalitesinde bölüm değişkeni açısından anlamlı farklılık var mıdır?
- Covid-19 sürecinde uzaktan eğitim veren kamu ve vakıf Spor Bilimleri Fakültesi uzaktan eğitimde hizmet kalitesinde sınıf değişkeni açısından anlamlı farklılık var mıdır?
- Covid-19 sürecinde uzaktan eğitim veren kamu ve vakıf Spor Bilimleri Fakültelerinin uzaktan eğitimde hizmet kalitesinde aile gelir düzeyi değişkeni açısından anlamlı farklılık var mıdır?
- Covid-19 sürecinde uzaktan eğitim veren kamu ve vakıf Spor Bilimleri Fakültelerinin uzaktan eğitimde hizmet kalitesinde derse katıldıkları platform değişkeni açısından anlamlı farklılık var mıdır?
- Covid-19 sürecinde uzaktan eğitim veren kamu ve vakıf Spor Bilimleri Fakültelerinin uzaktan eğitimde hizmet kalitesi ve alt boyutları arasında anlamlı farklılık var mıdır?

#### **1.4 Sınırlılıklar**

Bu çalışmaya ilişkin ortaya konan sınırlılıklar şu şekilde sıralanmıştır:

Marmara bölgesindeki kamu ve vakıfta bulunan üniversiteler olarak sınırlandırılmıştır.

Beden Eğitimi ve Spor Öğretmenliği, Antrenörlük bölümlerindeki öğrencilerle sınırlandırılmış.

Uzaktan Eğitim Hizmet Kalitesi Ölçeği (UE-SERVQUAL) kullanılmıştır.

Covid-19 pandemi döneminde, yoğun kısıtlamalar ve eğitimin tamamen uzaktan olması sebebiyle istenilen sayıda üniversite ve öğrenciye ulaşamayarak kısıtlı imkanlar dahilinde gerçekleşmiştir.

Çalışma sadece Covid-19 pandemi sürecinde uzaktan eğitim hizmet kalitesini öğrenci bakış açısından incelemiştir ve literatürde Covid-19 pandemi döneminde çerçevesinde, uzaktan eğitim yapan üniversiteler ile ilgili çalışma olmaması bir diğer kısıttır.

## **1.5 Sayıtlar**

Araştırmanın örneklemini oluşturan üniversite öğrencileri uzaktan eğitim hizmet kalitesine ilişkin ölçek sorularını gerçeklere uygun bir şekilde yanıtladıkları varsayılmıştır.



## **2. GENEL BİLGİLER**

### **2.1 Covid-19 Pandemisi**

Yeni Koronavirüs Hastalığı (COVID-19), ilk olarak aralık ayının sonlarında Çin'in Vuhan Eyaleti'nde solunum yolu belirtileri (ateş, öksürük, nefes darlığı) gelişen bir grup hastada yapılan araştırmalar sonucunda 13 Ocak 2020'de tanımlanan bir virüsdür. Salgının başlangıçta bu bölgedeki hayvan ve deniz ürünleri pazarında bulunanlarda ortaya çıktığı tespit edilmiştir. İnsandan insana bulaşan bu virüs Vuhan başta olmak üzere Hubei eyaletindeki diğer şehirlere ve Çin Halk Cumhuriyeti'nin diğer eyaletlerine ve diğer dünya ülkelerine yayılmıştır (TC. Sağlık Bakanlığı,2020b). Türkiye Cumhuriyeti Sağlık Bakanlığının yayınlamış olduğu ve günlük olarak güncellenen veri sayfasında belirtildiği üzere; Türkiye'deki ilk Covid-19 vakası, 11 Mart 2020 tarihinde tespit edilmiştir (T.C. Sağlık Bakanlığı, 2020a).

### **2.2 Uzaktan Eğitim**

Teknolojinin gelişmesiyle beraber televizyon, bilgisayar, telefon vb. teknolojik cihazların yaygınlaşması, neredeyse her evde, gittiğimiz her ortamda bulunan internet ağları sayesinde teknolojik araçlar hayatımızın ayrılmaz bir parçası haline gelmiştir. Bu araçlar doğru kullanıldığında hayatımızı kolaylaştırıp oldukça yararlı olabilir. Eğitim alanında da oldukça büyük bir rol oynayan teknolojik araçlar günümüzde her eğitim kademesinde yarar sağlamaktadır. Bilişim teknolojileri ile uzaktan eğitim modeli kullanmaya başlanmıştır. Bu eğitim modeli ile öğrenci ve öğretmenin tamamen online olarak yapabildiği dersleri dilediği ortamda ve zamanda canlı olarak işlenmesi sağlanmaktadır. (Horzum,2003) Uzaktan eğitim tarihsel bakımdan geleneksel eğitimin yeterli olmadığı ya da geleneksel eğitime ulaşımın zor olduğu durumlarda genellikle eğitimleri yarım kalan yetişkinlerin devam etmesini sağlamak amaçlanarak kullanılmıştır (Hawkins, 1999; Akt: Özbay, 2015). Uzaktan eğitim, e-eğitim, çevrimiçi eğitim vb. kavramlar ortaya çıkışının başka nedenleri ise erken iş hayatına başlayan bireylerin eğitim hayatını devam ettirebilmeleri, öğrenci sayısının artışı ile eğitim-öğretim ortamları ve öğreticilerin yetersiz gelmesi,

işletmelerin personellerini hızlı ve ekonomik olarak eğitim vermesi, farklı ortam ve koşullarda eğitim alma isteği olarak sıralanabilir (Arabacı,2021). Günümüzde bu nedenler arasına pandemi de eklenerek uzaktan eğitimi zorunlu kılmıştır.

Yeniad (2006)'a göre uzaktan eğitim, öğretmen ve öğrencinin teknoloji aracılığıyla iki yönlü eğitimsel süreci uzaktan gerçekleştirmesini sağlayan bir eğitimdir. Pandemi sürecinde eğitimin sürdürülmesini uzaktan eğitime hızlı bir geçiş ile sağlanmıştır. Uzaktan eğitim modeli, pandemi sürecinin öncesinde de kullanılsa da pandemi ile yaşanan hızlı geçiş beraberinde birtakım sorunlara neden olmuştur. Var olan bilişim teknolojileri internetin yeterliliği, öğretmenlerin çevrimiçi ders konusunda yeterliliği, teknoloji destekli çevrimiçi öğrenme gereçlerinin çeşitliliği, öğrencilerin kendilerini çevrimiçi ortamda ders işlemeye motive ederek uyum sağlaması başlıca tartışılan sorunlardandır. (Carolan ve diğerleri, 2020).

Uzaktan eğitimin farklı birçok tanımı olmasına rağmen her tanım uzaktan eğitimin dört özelliğine vurgu yapmaktadır (Kambutu,2002). Bunlar;

1. Eğitimin, teknoloji yardımı ile bir yerleşke olmaksızın verilmesi,
2. Fiziki bir ortam olmadan birçok araç (bilgisayar, radyo,tv vb.) ile eğitim ortamına ulaşım,
3. Öğretici ve öğrenenin zaman ve ortam bakımında ayrı olması,
4. Kaynaklara istenilen zamanda ve eğitim ortamı dışında da ulaşılmasıdır.

### **2.3 Covid-19 Pandemisi Sürecinde Uzaktan Eğitim**

Covid-19 Pandemisi etkileri nedeniyle alınan önlemler eğitim alanında da uygulanmıştır. Bunun sonucunda güvenli koşullar sağlanana kadar eğitim bilişim teknoloji üzerinden uzaktan eğitim modeli ile sürdürülmesine karar verilmiştir. Bu şekilde genç nüfusun temasının azaltılarak evde kalması, virüsün bulaşmasının önlenmesi amaçlanmıştır (Bulut B ve Eşitti B,2020). Türkiye'de 13 Mart 2020'de eğitim ve öğretime ara verildi. 23 Mart 2020'de Üniversitelerde, Yükseköğretim Kurumu (YÖK) kararı ile eğitim sürecinin uzaktan eğitim ile devam etmesi yönünde karar alınmıştır (YÖK,2020). Uzaktan eğitimin bazı üniversitelerde halihazırda kullanılması, uzaktan eğitim altyapısı bulunması ve geliştirilmiş olan birçok online platform sayesinde pandemi sürecinde zorunlu uzaktan eğitime geçiş süreci daha

hızlı bir şekilde gerçekleşmiştir (Serçemeli M ve Kurnaz A, 2020). Farklı bir görüşte ise uzaktan eğitim modeli, pandemi sürecinin öncesinde de kullanılsa da pandemi ile yaşanan hızlı geçiş beraberinde birtakım sorunlara neden olmuştur. Var olan bilişim teknolojileri internetin yeterliliği, öğretmenlerin çevrimiçi ders konusunda yeterliliği, teknoloji destekli çevrimiçi öğrenme gereçlerinin çeşitliliği, öğrencilerin kendilerini çevrimiçi ortamda ders işlemeye motive ederek uyum sağlaması başlıca tartışılan sorunlardandır. (Carolan ve diğerleri, 2020). Uzaktan eğitim modelini halihazırda kullanan üniversitelerin pandemi sürecinde geçiş süreci daha kolay olsa dahi yüz yüze eğitim ile eğitim ve öğretim sürecini gerçekleştiren öğrenciler için uzaktan eğitime alışma süreci zor olabilir. Öğrencilerin internet bağlantısına sahip olmaması ya da yaşadığı bölgede ağ bağlantısının yeterli olmaması gibi durumlarda öğrencinin uzaktan eğitim modeli ile verimli bir şekilde derse katılmasını etkileyebilir.

#### **2.4 Hizmet**

Zaman insan yaşantısındaki tek değişmez gerçektir. Zamanın en büyük katkısı değişim olgusudur. İnsan düşünen bir varlık olarak sürekli farklı ilgi ve isteklere sahip olmuştur. Yaşam döngüsündeki istek ve ilgilerin sürekli değişiyor olması hizmet kavramını da etkilemektedir. Araştırmacıların hizmet kavramı özelindeki görüşleri bilimsel yaklaşımına yönelik olarak çeşitlilik gösterebilmektedir. Yaklaşımların farklılıkları coğrafya, birey ve zaman vb. çeşitli değişkenler doğrultusunda şekillenip gelişmişlerdir (Dalgıç A, 2013). Hizmet kavramını bazı tanımları şu şekildedir:

Hizmet sadece insan çaba ya da performansı ile değil, insan ile makine ve araçlarla da var edilen, hizmet sunulan kişiye doğrudan fayda sağlayan fiziksel olarak varlığı görülmeyen üründür (Üzerem N, 1997). İnsan, sözlü ve yazılı iletişim ve etkileşim kuran bir varlıktır. İnsanlığın gelişim sürecinde yaşam standartları ve rahatlığı için çeşitli hizmetlere ihtiyacı olduğu gözlemlenmiştir. Hizmet bireyin istek ve ihtiyaçları doğrultusunda şekillenmiş olan bu istek ve ihtiyaçların giderilmesi amacıyla uygulanan soyut faaliyetler bütünüdür. Hizmet belirli bir değer karşılığında bireye fayda ve haz sağlanmasıdır (Öztürk, 1996). Hizmet, sonucunda bir şeyin sahibi olunamayan, bir tarafın diğerine takdimi ile oluşan yarar ya da etkinliklerdir (Çiftçi,2006). Bir diğer tanımda ise hizmet; İnsan ya da insan topluluklarının

ihtiyaçlarını karşılamak için belli bir fiyattan satılan fayda ve tatmin sağlayan soyut faaliyetlerdir (Sayım ve Aydın,2011).

#### **2.4.1 Hizmet kalitesi ve önemi**

Kalite hayatımızda geniş yer kaplayan bir tanımdır. Kesin bir tanıma sahip olmasa da hayatımızda her gün önemi artan kalite yalnız mal ve hizmette değil günümüzde insan ilişkilerinde dahi beklenmektedir (Öztürk,2009). Şale (2004)'e göre günümüz koşullarında hizmet ya da ürünü müşterinin beklentilerini karşılama ya da beklentilerinin üzerinde olma yeteneği kalite olarak adlandırılır. Kalite, günlük hayatta söz edilen hizmet ya da ürünün nitelikli, iyi, üstün olduğunu belirtmesi nedeniyle öznel değerler içermektedir. (Şimşek, 2007). Kalite, hizmet sektöründe ise başarının istikrarlı olması, hizmet sürecinin kusursuz ve aksamadan gerçekleşmesi, hizmet alan kişinin beklenti ve ihtiyaçların uygun olması, ölçülebilen ve değerlendirilen müşteri memnuniyetiyle doğru orantılı bir öge olarak kabul edilebilmektedir (Murat ve Çelik, 2007).

İnsanların hizmete olan ihtiyacı ile kalite işletmeler açısından oldukça büyük bir öneme sahip hale gelmiştir. İşletmeler hizmetin kalitesini yüksek tuttukça tutunabileceklerinin farkında ve bu nedenle iyi hizmet vermek, kalitelerini arttırmak için çaba sarf etmektedirler (Eker,2007). İşletmeler kaliteyi yalnızca teknik değil müşterilerini memnun etme, işletmenin tüm bölümlerini daha elverişli hala getirmek için bir yönetim felsefesi ve aracı olarak görmektedir (Hemedoğlu,2010). Bir diğer tanımda ise; hizmet kalitesi müşterinin aldığı hizmet sonrası müşteride hizmetin yarattığı his olup, bu hizmetin müşteriyi ne kadar doyuma ulaştırıp ulaştırmadığını belirtir (Gümüšoğlu vd., 2007). Yenilikçi olmak işletmelerin müşterilerine kaliteli bir hizmet verebilmesi için önemli kavramlardan bir tanesidir. İşletmeler, kalite ile ilgili yapılan yenilikleri, gelişmelerin takipçisi olarak kendi kalite kültürünü oluşturmalıdır. Yenilik ve gelişmeleri takip etmenin yanında işletmeci, müşteri davranış ve görüşlerini de dikkate almalı, müşterinin verilen hizmetin ne kadarını idrak ettiği ve hizmete başka ne gibi yenilikler ekleyerek geliştirmesi gerektiğinin belirlenmesi kaliteli hizmeti oluşturur.

Hizmet kalitesi, istek veya beklentiler arasındaki farklılık ölçüsü olarak tanımlanmıştır. Müşterinin algıladığı hizmet kalitesi, hizmete erişmeden önceki beklentileri ve gerçekleşen hizmet deneyimi arasındaki fark ile ortaya çıkar. Eğer hizmet deneyimi beklentileri karşılamışsa, doyurucu bir hizmet verilmiş anlamına

gelir. (Parasuraman ve Berry, 1985; Parasuraman, Zeithaml ve Berry, 1988, Akt. Yılmaz vd., 2007). Her kişi için farklı olan hizmet kalitesini anlayabilmek işletmeleri hem maddi hem de manevi anlamda zorlayıcı olabilir. Bu nedenle Sevqual vb. ölçekler geliştirilmiştir. Hizmet kalitesi çalışmalarında sıklıkla kullanılan Servqual modeli hizmet kalitesi beklentisi ve gerçekleşen hizmet performansı arasındaki farkı ortaya koyar ve yapılan araştırmalarda sıklıkla kullanılmaktadır (Yılmaz vd. 2007).

#### **2.4.2 Hizmet Kalitesini Etkileyen Faktörler**

Bu çalışmada uzaktan eğitim hizmet kalitesinin belirlenmesi için Gök ve Gökçen'in 2016'da geliştirdiği UE-Servqual ölçeği kullanılmıştır. Ölçekte, hizmet kalitesini etkileyen dört faktör ele alınmıştır ve bu faktörler çalışmada kullanılan ölçme aracının alt boyutlarını oluşturmaktadır. Bu faktörler ise;

##### **2.4.2.1 E-öğrenme ortamı**

E-öğrenme, zaman ya da bir mekâna bağlı olmadan öğretim veya bilgi amaçlı iletişim teknolojileri yardımıyla internet ve iletişim ağları kullanılarak öğretim etkinliklerinin yürütülmesidir. E-öğrenme ortamı ise bu etkinliklerin gerçekleştiği platform ve uygulamaları kapsamaktadır (Gülbahar,2012)

##### **2.4.2.2 Güvenilirlik**

İşletmelerin vadettiği hizmeti güvenilir bir şekilde yerine getirme ve tutarlı olma kabiliyetidir (Duygun,2007). Güvenilirlik; İşletme ya da kurumun vadettiğin hizmeti doğru ve anında vermesi, bir sorun ile karşılaşıldığında ilgili bir şekilde çözüm sağlaması, tutulan kayıtların hatasız olması anlamındadır (Parasuman vd., 1985).

##### **2.4.2.3 Erişilirlilik**

Müşterinin işletmeyle kolay bir şekilde iletişim kurması ve kolay erişmesidir. Hizmet veren işletme ya da kurumun konumunun kolay bulunur olması, müşterinin telefonla kolayca hizmet alabilmesi, çalışma saatlerinin uygunluğu, hizmet almak için müşterinin beklediği süre örnek olarak verilebilir. (Parasuman vd., 1985).

##### **2.4.2.4 Heveslilik**

Heveslilik, işletmenin müşterinin yanında olarak hizmeti olabildiğince hızlı vermesi, müşteriye yardımcı olması, işletmede görevli kişilerin verilen hizmeti istekli ve samimi davranışlarla gerçekleştirmesidir. (Parasuman vd., 1985).

Şeker kaya (2007)'ya göre aşağıdaki maddeleri içermektedir:

- Hizmeti olabildiğince hızlı gerçekleştirmek,
- Müşterinin ihtiyaçlarına çabuk geri dönüş yapmak,
- Duyuru ve ödemelerin zaman geçirmeden postalanması.



### **3. YÖNTEM**

#### **3.1 Araştırma Modeli**

Bu araştırmada nicel araştırma yöntemlerinden Betimsel Araştırma Yöntemi kullanılmıştır. Araştırma konusunun var olan durumu ile ilgili hipotezler test etmek için veya sorularına yanıt bulabilmek için veriler toplamaya gereksinim duyulan araştırmalar betimsel araştırmalardır (Akgün ve ark., 2008)

#### **3.2 Evren ve Örneklem**

Araştırmanın evrenini Marmara ve Batı Karadeniz bölgesinde bulunan üniversite öğrencileri oluşturmaktadır. Çalışma grubunu İstanbul ilinden Marmara Üniversitesi, Haliç Üniversitesi, İstanbul Aydın Üniversitesi ve Düzce ilinden Düzce Üniversitesi Spor Bilimlerinde, Antrenörlük, Beden Eğitimi ve Spor bölümü okuyan 1. ve 2. Sınıfta öğrenim gören öğrenciler oluşturmaktadır. Marmara Üniversitesi'nden toplam 63 katılımcı (29 kadın, 34 erkek), Haliç Üniversitesinden toplam 67 katılımcı (31 kadın, 36 erkek), İstanbul Aydın Üniversitesi'nden toplam 64 katılımcı (30 kadın, 34 erkek), Düzce Üniversitesi'nden toplam 66 katılımcı (32 kadın, 34 erkek), genel toplamda ise 122 kadın, 138 erkek 260 katılımcı araştırmaya gönüllü olarak dahil olmuştur.

#### **3.3 Veri Toplama Araçları**

Araştırmada veri toplama aracı olarak araştırmacı tarafından geliştirilen Kişisel Bilgi Formu ve Uzaktan Eğitim Hizmet Kalitesi Ölçeği (UE-SERVQUAL) (Gök ve Gökçen, 2016) kullanılmıştır.

##### **3.3.1 Kişisel bilgi formu**

Araştırmacı tarafından geliştirilen 'Kişisel Bilgi Formu'; cinsiyet, sınıf, üniversite türü, üniversite adı, bölüm, sınıf ve son olarak sosyo-ekonomik düzey bağımsız değişkenlerini içeren sorulardan oluşmaktadır ((Ek-2).

### 3.3.2 Uzaktan eğitim hizmet kalitesi ölçeği (UE-Servqual)

Gök ve Gökçen tarafından 2016 yılında geliştirilmiştir. Üniversitelerimizde sunulan uzaktan eğitim programlarının kalitesini araştırmak amacıyla uzaktan eğitim hizmetlerinin özellikleri ile uyumlu Uzaktan Eğitim Hizmet Kalitesi (UE-SERVQUAL) ölçeği oluşturulmuştur. Uzaktan eğitim programlarının hizmet kalitesini ölçmek için geliştirilen UE-SERVQUAL ölçeği maksimum ve minimum puanları +6 ile -6 arasında değişen 7'li Likert tipi olup, puanlar düşük, orta ve yüksek olmak üzere üç düzeyde gruplandırılmıştır. Düşük seviye -6 ile -2 arasında, orta seviye -2.01 ile 2 arasında, yüksek seviye ise 2.1 ile 6 arası olarak belirlenmiştir. Ölçek 4 bölümden oluşmaktadır. Birinci bölümde katılımcıların demografik bilgileri araştırılmaktadır. Ölçeğin ikinci bölümünde hizmet kalitesini oluşturan boyutların önemi araştırılmaktadır. Üçüncü bölüm öğrencilerin “Uzaktan Eğitim Hizmet Kalitesi(Beklenen)’nde mükemmel bir uzaktan eğitim programına ait özelliklerin önem derecesini; dördüncü bölümü “Uzaktan Eğitim Hizmet Kalitesi (Algılar-Mevcut Durum)”da öğrencilerin kayıtlı olduğu programa ait özelliklere katılma durumu en az 1 en fazla 7 puan değeri aralığında 7’li Likert tipi değerlendirilmeleri beklenmektedir (Ek-3).

Pilot çalışma verileriyle yapılan analizde KMO değeri 0,95 olup, örneklem yeterliliğinin çok iyi olduğu sonucuna ulaşılmıştır. Ölçme aracının faktörlenebilirliğini araştıran Bartlett küresellik testi sonuçları incelendiğinde elde edilen ki-kare değerinin anlamlı olduğu görülmüştür ( $\chi^2(666)=11234,895$ ;  $p<0,05$ ). Verilerin çok değişkenli normal dağılımdan geldiği kabul edilmiştir. 25 maddelik ölçeğin 4 faktörlü yapıdan oluştuğu gözlenmiştir. Bu faktörler hizmet kalitesini oluşturan boyutlar olup, e-öğrenme ortamı, güvenilirlik, erişilirlik ve heveslilik boyutu olarak adlandırılmıştır UE-SERVQUAL ölçeği, “e-öğrenme ortamı” boyutu % 23,45, “güvenilirlik” boyutu % 13,36, “erişilirlik boyutu % 10,94 ve “heveslilik” boyutu % 25,74’ü olmak üzere; uzaktan eğitim hizmet kalitesi algısının toplamda % 73,50’sini ölçülebilmektedir. Ölçeğin güvenilirliği test etmek için Cronbach Alfa katsayısından yararlanılmış olup, Cronbach Alfa iç tutarlılık katsayısı 0,97’dir. Her bir boyutun Cronbach Alfa katsayıları dağılımı e-öğrenme ortamı için 0,929, güvenilirlik için 0,849 ve erişilirlik için 0,807 ve heveslilik için 0,957’dir. Boyutların kendi içinde ve ölçeğin genelinde güvenilirlik yüksektir.

Hizmet kalitesini oluşturan faktörlerden “e-öğrenme ortamı” e-öğrenme ortamına ilişkin özelliklerin uygunluğunu, “güven” boyutu kurumun güvenilir ve doğru hizmeti sunmasını, “erişilirlik” boyutu sunulan uzaktan eğitim hizmetine erişim ve bu hizmet kullanılabilirliğini, “heveslilik” boyutu ise kurumun öğrencilere tam ve eksiksiz hizmet verebilme konusundaki istekliliğini kapsamaktadır. Doğrulayıcı faktör analiziyle yapı geçerliliği test edilen ölçek gerekli modifikasyonların yapılmasıyla 24 maddelik nihai formuna ulaşmıştır. 24 maddenin 8’si “e-öğrenme ortamı”, 3’ü “güvenilirlik”, 3’ü “erişilirlik ve 10’u heveslilik boyutunda yer almaktadır (Gök ve Gökçen, 2016).

### **3.4 Verilerin Toplanması**

Araştırma için İstanbul Gedik Üniversitesi Etik Kurulundan onay alınmış (Ek-1) ve etik kurul onayını takiben Gök ve Gökçen’den ölçek kullanımı için izin alınmıştır (Ek-4). Ölçek, üniversitelerden gerekli izinler alınarak öğretmenlerle iletişime geçilip online olarak uygulanmıştır. “Google Forms” üzerinden yapılan anket çalışması “Kişisel Bilgi Formu”, “Hizmet Kalitesini Oluşturan Boyutların Önemi”, “Uzaktan Eğitim Hizmet Kalitesi (Beklenen)” “Uzaktan Eğitim Hizmet Kalitesi (Algılar-Mevcut Durum)” olarak 4 bölümden oluşmaktadır. Verilerin toplanması 2021 mayıs, haziran, temmuz aylarında gerçekleşmiştir.

### **3.5 Verilerin Analizi**

Araştırmada Gök ve Gökçen (2016) Uzaktan eğitim hizmet kalitesi ölçeği kullanılmıştır. Verilerin çözümlenmesi için ilgili analizlerin yapılması adına SPSS 23 paket programından yararlanılmıştır. Araştırmada demografik özellikler için frekans ve yüzde sonuçları verilmiştir. Demografik değişkenlere göre farklılıklara bakılması için normallik yaklaşımlarından çarpıklık-basıklık kullanılmıştır. Normallik testleri doğrultusunda parametrik yöntemlerden bağımsız örneklem t testi ve tek yönlü varyans analizi (One Way ANOVA) kullanılmıştır. Varyans analizi sonucunda gruplar arasındaki farkın hangi gruplar arasında olduğunu belirlemek için Post Hoc testlerden Tukey yöntemi kullanılmıştır. Uygulanan ölçeğin bölümleri arasındaki ilişkiyi belirlemek adına Pearson Korelasyon analizinden faydalanılmıştır.

#### 4. BULGULAR

**Çizelge 4.1:** Yaş değişkenine ilişkin betimsel istatistikler

| Değişken | n   | Minimum | Maximum | $\bar{X}$ | s.s   |
|----------|-----|---------|---------|-----------|-------|
| Yaş      | 260 | 18      | 32      | 21,02     | 2,377 |

Yaş değişkenine ilişkin betimsel istatistikler Çizelge 4.1’de sunulmuştur. Çizelge 4.1 incelendiğinde katılımcıların yaş aralığı 18 ile 32 yaş arasında değiştiği ve yaş ortalaması ise olarak bulunmuştur.

**Çizelge 4.2:** Katılımcıların demografik özelliklerine ilişkin tanımlayıcı istatistikler

|   | Grup                               | f            | %            |
|---|------------------------------------|--------------|--------------|
| Cinsiyet  | Erkek                              | 138          | 53,1         |
|   | Kadın                              | 122          | 46,9         |
| Üniversite Türü                                       | Vakıf                              | 131          | 50,4         |
|   | Kamu                               | 129          | 49,6         |
| Bölüm   | Antrenörlük                        | 130          | 50,0         |
|   | Beden Eğitimi ve Spor Öğretmenliği | 130          | 50,0         |
| Sınıf   | 1. sınıf                           | 128          | 49,2         |
|   | 2. sınıf                           | 132          | 50,8         |
| Ailenizin Gelir Düzeyi                                | 2000- 4000 TL                      | 64           | 24,6         |
|   | 4001- 6000 TL                      | 72           | 27,7         |
|   | 6001- 8000 TL                      | 57           | 21,9         |
|   | 8001 TL ve üzeri                   | 67           | 25,8         |
| Evinizde uygun çalışma ortamı var mı?                 | Evet                               | 222          | 85,4         |
|   | Hayır                              | 38           | 14,6         |
| Evinizde bilgisayar var mı?                           | Evet                               | 247          | 95,0         |
|   | Hayır                              | 13           | 5,0          |
| Evinizde internet bağlantınız var mı?                 | Evet                               | 252          | 96,9         |
|   | Hayır                              | 8            | 3,1          |
| Derslerinize hangi platform üzerinden katılıyorsunuz? | Microsoft team                     | 67           | 25,8         |
|   | Adobe Connect                      | 64           | 24,6         |
|   | Perculus- Zoom                     | 63           | 24,2         |
|   | Moodle                             | 66           | 25,4         |
| <b>Toplam</b>   |                                    | <b>n=260</b> | <b>100,0</b> |

Katılımcıların demografik özelliklerine ilişkin tanımlayıcı istatistikler Çizelge 4.2’de sunulmuştur. Çizelge 4.2 incelendiğinde katılımcıların, %53,1’i erkek, %46,9’u ise kadın olmakla birlikte, %50,4’ü vakıf üniversitelerinde öğrenim görmekte olup

%49,6'sı ise kamu üniversitelerinde öğrenim görmektedir. Ankete katılan öğrencilerin %50,0'ı antrenörlük bölümünde, %50,0'ı ise beden eğitimi ve spor öğretmenliği bölümünde öğrenim görmekte olup katılımcıların %49,2'si 1. Sınıf öğrencisi ve %50,8'i ise 2. Sınıf öğrencileridir. Öğrencilerin aile gelir düzeyleri incelendiğinde, %24,6'sının gelirlerinin 2000-4000 TL arası olduğunu, %27,7'sinin gelirlerinin 4001-6000 TL arası olduğunu, %21,9'unun gelirlerinin 6001-8000 TL arası olduğunu ve %25,8'inin ise gelirlerinin 8001 TL ve üzeri olduğunu belirtmişlerdir. Öğrencilerin %85,4'ünün evinde uygun bir çalışma ortamı varken, %14,6'sının ise evinde uygun bir çalışma ortamı yoktur. Ankete katılan öğrencilerin %95,0'ının evinde bilgisayar varken, %5,0'ının evinde bilgisayar yoktur. Katılımcıların %96,9'u evinde internet bağlantısı olduğunu, %3,1'i ise evinde internet bağlantısı olmadığını belirtmiştir. Öğrencilerin, %25,8'i Microsoft team platformu üzerinden derslere katıldığını, %24,6'sı Adobe Connect platformu üzerinden derslere katıldığını, %24,2'si Perculus- Zoom platformu üzerinden derslere katıldığını ve %25,4'ü ise Moodle platformu üzerinden derslere katıldığını belirtmişlerdir.

**Çizelge 4.3:** Uzaktan eğitimde hizmet kalitesi ve ölçeğin beklentiler, algılar-mevcut durum, alt boyutlara verilen önem bölümlerine ilişkin betimsel istatistikler

|                        | Çarpıklık           | Basıklık | Cronbach $\alpha$ | Min.  | Max.  | $\bar{X}$ | s.s  |
|------------------------|---------------------|----------|-------------------|-------|-------|-----------|------|
| <b>Hizmet Kalitesi</b> | 0,241               | 0,156    | 0,952             | -5,00 | 2,50  | -1,72     | 1,20 |
| <b>Ölçek Bölümleri</b> |                     |          |                   |       |       |           |      |
| Önem                   | <i>E-öğrenme O.</i> | 1,657    | 8,041             | 0,10  | 0,70  | 0,25      | 0,08 |
|                        | <i>Güven</i>        | 1,261    | 4,074             | 0,10  | 0,55  | 0,26      | 0,07 |
|                        | <i>Erişilirlik</i>  | 0,770    | 2,065             | 0,10  | 0,55  | 0,25      | 0,07 |
|                        | <i>Heveslilik</i>   | -0,164   | 1,885             | 0     | 0,45  | 0,24      | 0,06 |
| Beklentiler            | 0,999               | 0,864    | 0,938             | -7,00 | -3,46 | -5,98     | 0,71 |
| Algılar-Mevcut D.      | 0,205               | -0,266   | 0,952             | 2,00  | 6,88  | 4,26      | 0,94 |

Uzaktan eğitimde hizmet kalitesi özelliklerine verilen alt boyutlara verilen önem, beklentiler, algılar-mevcut durum bölümleri ve hizmet kalitesine ilişkin betimsel istatistikler Çizelge 4.3'te sunulmuştur. Çizelge 4.3 incelendiğinde uzaktan eğitimde hizmet kalitesi özelliklerine verilen önemin e-öğrenme ortamı alt boyutunun minimum değeri 0,10 maksimum değeri 0,70 ve ortalaması ise 0,25 olarak tespit edilmiştir. Çizelge 4.3'e göre uzaktan eğitimde hizmet kalitesi özelliklerine verilen önemin güven alt boyutunun minimum değeri 0,10 maksimum değeri 0,55 ortalaması ise olarak 0,26 bulunmuştur. Uzaktan eğitimde hizmet kalitesi özelliklerine verilen önemin erişilirlik alt boyutunun minimum değeri 0,10 maksimum değeri 0,55 ve

ortalaması ise 0,25 olarak belirlenmiştir. Çizelge 4.3 incelendiğinde uzaktan eğitimde hizmet kalitesi özelliklerine verilen önemin heveslilik alt boyutunun minimum değeri 0 maksimum değeri 0,45 ve ortalaması ise 0,24 olarak tespit edilmiştir. Beklentiler bölümü minimum değeri -7 maksimum değeri -3,46 ve ortalaması ise -5,98 olarak tespit edilmiş olup, algılar-mevcut durum bölümü minimum değeri 2 maksimum değeri 6,88 ve ortalaması 4,26 olarak bulunmuştur. Tüm bunlara ilaveten uzaktan eğitimde hizmet kalitesi minimum değeri -5 maksimum değeri 2,5 ve ortalaması -1,72 olarak belirlenmiştir. Uzaktan eğitimde beklentiler, algılar mevcut durum bölümleri ve hizmet kalitesinin normal dağılıma uyduğu, çarpıklık ve basıklık değerlerinin de -1,5 ile +1,5 aralığında değiştiği tespit edilmiştir. Ayrıca uzaktan eğitimde beklentiler, algılar mevcut durum bölümü ve hizmet kalitesinin Cronbach alpha değerlerinin 0,90'dan büyük olması da beklentiler, algılar mevcut durum bölümü ve hizmet kalitesinin güvenilir olduğunun bir göstergesidir.

**Çizelge 4.4:** Uzaktan eğitimde hizmet kalitesi ve ölçeğin beklentiler, algılar-mevcut durum, alt boyutlara verilen önem bölümlerinin okudukları üniversite türüne göre karşılaştırılmasına yönelik bulgular

|                        | Üniversite Türü         | n     | $\bar{x}$ | s.s   | t     | p      |        |
|------------------------|-------------------------|-------|-----------|-------|-------|--------|--------|
| <b>Hizmet Kalitesi</b> | Vakıf                   | 131   | -1,58     | 1,12  | 1,935 | 0,054  |        |
|                        | Kamu                    | 129   | -1,86     | 1,26  |       |        |        |
| <b>Ölçek Bölümleri</b> |                         |       |           |       |       |        |        |
|                        | <i>E-öğrenme Ortamı</i> | Vakıf | 131       | 0,25  | 0,06  | -0,036 | 0,971  |
|                        |                         | Kamu  | 129       | 0,25  | 0,09  |        |        |
| Önem                   | <i>Güven</i>            | Vakıf | 131       | 0,26  | 0,07  | 0,232  | 0,817  |
|                        |                         | Kamu  | 129       | 0,26  | 0,08  |        |        |
|                        | <i>Erişilirlilik</i>    | Vakıf | 131       | 0,25  | 0,05  | -1,363 | 0,174  |
|                        |                         | Kamu  | 129       | 0,26  | 0,07  |        |        |
|                        | <i>Heveslilik</i>       | Vakıf | 131       | 0,25  | 0,05  | 1,248  | 0,213  |
|                        |                         | Kamu  | 129       | 0,24  | 0,07  |        |        |
| Beklentiler            |                         | Vakıf | 131       | -6,00 | 0,63  | -0,454 | 0,650  |
|                        |                         | Kamu  | 129       | -5,96 | 0,79  |        |        |
| Algılar-Mevcut Durum   |                         | Vakıf | 131       | 4,42  | 0,91  | 2,839  | 0,005* |
|                        |                         | Kamu  | 129       | 4,10  | 0,94  |        |        |

\* $p < 0,05$ ,  $\bar{X}$  : Aritmetik ortalama, s.s: Standart sapma.

Uzaktan eğitimde hizmet kalitesi ve ölçeğin beklentiler, algılar-mevcut durum, alt boyutlara verilen önem bölümleri katılımcıların okudukları üniversite türüne göre karşılaştırılmasına yönelik bağımsız gruplarda t-testi analizi sonuçları Çizelge 4.4'te sunulmuştur. Çizelge 4.4 incelendiğinde uzaktan eğitimde hizmet kalitesi özelliklerine verilen önem bölümü alt boyutları, beklentiler bölümü ve hizmet

kalitesi katılımcıların okudukları üniversite türüne göre anlamlı bir farklılık göstermediği ( $p>0,05$ ) bulunmuştur. Çizelge 4.4'e göre uzaktan eğitimde hizmet kalitesinde algılar-mevcut durum bölümü katılımcıların okudukları üniversite türüne göre anlamlı bir farklılık gösterdiği ( $p<0,05$ ) belirlenmiş olup vakıf üniversitelerinde okuyan öğrencilerin algılar-mevcut durum bölümü puanlarının kamu üniversitelerinde okuyanlara göre daha yüksek olduğu sonucuna varılmıştır.

**Çizelge 4.5:** Uzaktan eğitimde hizmet kalitesi ve ölçeğin beklentiler, algılar-mevcut durum, alt boyutlara verilen önem bölümlerinin katılımcıların cinsiyetlerine göre karşılaştırılmasına yönelik bulgular

|                        | Cinsiyet                | n     | $\bar{x}$ | s.s   | t     | p      |        |
|------------------------|-------------------------|-------|-----------|-------|-------|--------|--------|
| <b>Hizmet Kalitesi</b> | Erkek                   | 138   | -1,58     | 1,16  | 1,997 | 0,047* |        |
|                        | Kadın                   | 122   | -1,88     | 1,23  |       |        |        |
| <b>Ölçek Bölümleri</b> |                         |       |           |       |       |        |        |
| Önem                   | <i>E-öğrenme Ortamı</i> | Erkek | 138       | 0,25  | 0,07  | -      | 0,918  |
|                        |                         | Kadın | 122       | 0,25  | 0,09  |        |        |
|                        | <i>Güven</i>            | Erkek | 138       | 0,26  | 0,07  | 1,200  | 0,231  |
|                        |                         | Kadın | 122       | 0,25  | 0,07  |        |        |
|                        | <i>Erişilirlilik</i>    | Erkek | 138       | 0,25  | 0,05  | -      | 0,052  |
|                        |                         | Kadın | 122       | 0,26  | 0,87  |        |        |
|                        | <i>Heveslilik</i>       | Erkek | 138       | 0,24  | 0,06  | 1,045  | 0,297  |
|                        |                         | Kadın | 122       | 0,24  | 0,07  |        |        |
|                        | Beklentiler             | Erkek | 138       | -5,89 | 0,78  | 2,220  | 0,027* |
|                        |                         | Kadın | 122       | -6,09 | 0,62  |        |        |
| Algılar-Mevcut Durum   | Erkek                   | 138   | 4,31      | 0,90  | 0,880 | 0,380  |        |
|                        | Kadın                   | 122   | 4,21      | 0,99  |       |        |        |

\* $p<0,05$ ,  $\bar{x}$ : Aritmetik ortalama, s.s: Standart sapma.

Uzaktan eğitimde hizmet kalitesi ve ölçeğin beklentiler, algılar-mevcut durum, alt boyutlara verilen önem bölümlerinin katılımcıların cinsiyetlerine göre karşılaştırılmasına yönelik bağımsız gruplarda t-testi analizi sonuçları Çizelge 4.5'te sunulmuştur. Çizelge 4.5 incelendiğinde uzaktan eğitimde hizmet kalitesi özelliklerine verilen önemin alt boyutları, algılar-mevcut durum bölümlerinin katılımcıların cinsiyetlerine göre anlamlı bir farklılık göstermediği ( $p>0,05$ ) bulunmuştur. Çizelge 4.5'e göre uzaktan eğitimde hizmet kalitesinde beklentiler bölümü ve hizmet kalitesi katılımcıların cinsiyetlerine göre anlamlı bir farklılık gösterdiği ( $p<0,05$ ) belirlenmiş olup erkeklerin beklenti ve hizmet kalitesi puanlarının kadınlara göre daha yüksek olduğu sonucuna varılmıştır.

**Çizelge 4.6:** Uzaktan eğitimde hizmet kalitesi ve ölçeğin beklentiler, algılar-mevcut durum, alt boyutlara verilen önem bölümleri ile yaş arasındaki ilişkiye yönelik bulgular

|                           | Yaş             | n   | $\bar{X}$ | s.s   | F     | p     |
|---------------------------|-----------------|-----|-----------|-------|-------|-------|
| <b>Hizmet Kalitesi</b>    | 18-21 yaş       | 175 | -1,74     | 1,14  | 0,787 | 0,456 |
|                           | 22-25 yaş       | 70  | -1,74     | 1,30  |       |       |
|                           | 26 yaş ve üzeri | 15  | -1,34     | 1,34  |       |       |
| <b>Ölçekler Bölümleri</b> |                 |     |           |       |       |       |
| E-öğrenme Ortamı          | 18-21 yaş       | 175 | 24,34     | 7,58  | 1,112 | 0,331 |
|                           | 22-25 yaş       | 70  | 25,93     | 8,48  |       |       |
|                           | 26 yaş ve üzeri | 15  | 24,00     | 6,60  |       |       |
| Güven                     | 18-21 yaş       | 175 | 25,51     | 7,41  | 1,341 | 0,263 |
|                           | 22-25 yaş       | 70  | 25,36     | 6,04  |       |       |
|                           | 26 yaş ve üzeri | 15  | 28,67     | 11,72 |       |       |
| Erişilirlik               | 18-21 yaş       | 175 | 25,90     | 7,16  | 1,312 | 0,271 |
|                           | 22-25 yaş       | 70  | 24,64     | 5,06  |       |       |
|                           | 26 yaş ve üzeri | 15  | 24,00     | 4,71  |       |       |
| Heveslilik                | 18-21 yaş       | 175 | 24,02     | 6,55  | 0,149 | 0,862 |
|                           | 22-25 yaş       | 70  | 24,29     | 5,73  |       |       |
|                           | 26 yaş ve üzeri | 15  | 23,33     | 5,23  |       |       |
| Beklentiler               | 18-21 yaş       | 175 | -5,99     | ,71   | 0,979 | 0,377 |
|                           | 22-25 yaş       | 70  | -6,02     | ,75   |       |       |
|                           | 26 yaş ve üzeri | 15  | -5,74     | ,59   |       |       |
| Algılar-Mevcut Durum      | 18-21 yaş       | 175 | 4,24      | ,92   | 0,199 | 0,820 |
|                           | 22-25 yaş       | 70  | 4,28      | ,97   |       |       |
|                           | 26 yaş ve üzeri | 15  | 4,40      | 1,06  |       |       |

\* $p < 0,05$

Katılımcıların %67,3'ü 18-21yaş grubunda, %26,9'u 22-25 yaş grubunda ve %5,8'i 26 yaş ve üzeri yaş grubunda bulunmaktadır. Uzaktan eğitimde hizmet kalitesi ve ölçeğin beklentiler, algılar-mevcut durum, alt boyutlara verilen önem bölümlerinin katılımcıların yaşlarına göre karşılaştırılmasına yönelik karşılaştırılmasına yönelik tek yönlü varyans analizi (One-Way ANOVA) sonuçları Tablo 4.6'de sunulmuştur. Tablo 4.6 incelendiğinde uzaktan eğitimde hizmet kalitesi özelliklerine verilen önem alt boyutları, beklentiler, algılar-mevcut durum bölümleri ve hizmet kalitesinin katılımcıların yaşlarına göre anlamlı bir farklılık göstermediği ( $p > 0,05$ ) belirlenmiştir.

**Çizelge 4.7:** Uzaktan eğitimde hizmet kalitesi ve ölçeğin beklentiler, algılar-mevcut durum, alt boyutlara verilen önem bölümlerinin katılımcıların okudukları bölüme göre karşılaştırılmasına yönelik bulgular

|                        | <b>Bölüm</b>                       | <b>n</b>                           | $\bar{X}$ | <b>s.s</b> | <b>t</b> | <b>p</b> |       |
|------------------------|------------------------------------|------------------------------------|-----------|------------|----------|----------|-------|
| <b>Hizmet Kalitesi</b> | Antrenörlük                        | 130                                | -1,67     | 1,20       | 0,688    | 0,492    |       |
|                        | Beden Eğitimi ve Spor Öğretmenliği | 130                                | -1,77     | 1,20       |          |          |       |
| <b>Ölçek Bölümleri</b> |                                    |                                    |           |            |          |          |       |
| <b>Önem</b>            | <i>E-öğrenme Ortamı</i>            | Antrenörlük                        | 130       | 0,25       | 0,08     | 0,756    | 0,450 |
|                        |                                    | Beden Eğitimi ve Spor Öğretmenliği | 130       | 0,24       | 0,08     |          |       |
|                        | <i>Güven</i>                       | Antrenörlük                        | 130       | 0,26       | 0,08     | 1,421    | 0,156 |
|                        |                                    | Beden Eğitimi ve Spor Öğretmenliği | 130       | 0,25       | 0,07     |          |       |
|                        | <i>Erişilirlilik</i>               | Antrenörlük                        | 130       | 0,25       | 0,06     | -1,357   | 0,176 |
|                        |                                    | Beden Eğitimi ve Spor Öğretmenliği | 130       | 0,26       | 0,07     |          |       |
|                        | <i>Heveslilik</i>                  | Antrenörlük                        | 130       | 0,24       | 0,06     | -0,853   | 0,395 |
|                        |                                    | Beden Eğitimi ve Spor Öğretmenliği | 130       | 0,24       | 0,06     |          |       |
|                        | <b>Beklentiler</b>                 | Antrenörlük                        | 130       | -6,03      | 0,71     | -0,975   | 0,330 |
|                        |                                    | Beden Eğitimi ve Spor Öğretmenliği | 130       | -5,94      | 0,72     |          |       |
|                        | <b>Algılar-Mevcut Durum</b>        | Antrenörlük                        | 130       | 4,36       | 0,94     | 1,624    | 0,106 |
|                        |                                    | Beden Eğitimi ve Spor Öğretmenliği | 130       | 4,17       | 0,93     |          |       |

$\bar{X}$  : Aritmetik ortalama, s.s: Standart sapma.

Uzaktan eğitimde hizmet kalitesi ve ölçeğin beklentiler, algılar-mevcut durum, alt boyutlara verilen önem bölümlerinin katılımcıların okudukları bölüme göre karşılaştırılmasına yönelik bağımsız gruplarda t-testi analizi sonuçları Çizelge 4.7’de sunulmuştur. Çizelge 4.7 incelendiğinde uzaktan eğitimde hizmet kalitesi özelliklerine verilen önem alt boyutları, beklentiler, algılar-mevcut durum bölümleri ve hizmet kalitesinin katılımcıların okudukları bölüme göre anlamlı bir farklılık göstermediği ( $p>0,05$ ) bulunmuştur.

**Çizelge 4.8:** Uzaktan eğitimde hizmet kalitesi ve ölçeğin beklentiler, algılar-mevcut durum, alt boyutlara verilen önem bölümlerinin katılımcıların sınıf düzeylerine göre karşılaştırılmasına yönelik bulgular

|                             | Sınıf   | n   | $\bar{X}$ | s.s  | t     | p      |
|-----------------------------|---------|-----|-----------|------|-------|--------|
| <b>Hizmet Kalitesi</b>      | 1.Sınıf | 128 | -1,50     | 1,25 |       |        |
|                             | 2.Sınıf | 132 | -1,93     | 1,10 | 2,939 | 0,004* |
| <b>Ölçek Bölümleri</b>      |         |     |           |      |       |        |
| <i>E-öğrenme Ortamı</i>     | 1.Sınıf | 128 | 0,24      | 0,08 | -     |        |
|                             | 2.Sınıf | 132 | 0,25      | 0,08 | 0,956 | 0,340  |
| <i>Güven</i>                | 1.Sınıf | 128 | 0,27      | 0,08 |       |        |
|                             | 2.Sınıf | 132 | 0,25      | 0,06 | 1,896 | 0,059  |
| <i>Erişilirlik</i>          | 1.Sınıf | 128 | 0,25      | 0,07 | -     |        |
|                             | 2.Sınıf | 132 | 0,25      | 0,06 | 0,125 | 0,901  |
| <i>Heveslilik</i>           | 1.Sınıf | 128 | 0,24      | 0,06 | -     |        |
|                             | 2.Sınıf | 132 | 0,24      | 0,06 | 0,672 | 0,502  |
| <b>Beklentiler</b>          | 1.Sınıf | 128 | -5,90     | 0,76 |       |        |
|                             | 2.Sınıf | 132 | -6,07     | 0,65 | 1,978 | 0,049* |
| <b>Algılar-Mevcut Durum</b> | 1.Sınıf | 128 | 4,39      | 0,97 |       |        |
|                             | 2.Sınıf | 132 | 4,14      | 0,90 | 2,223 | 0,027* |

\* $p < 0,05$ ,  $\bar{X}$  : Aritmetik ortalama, s.s: Standart sapma.

Uzaktan eğitimde hizmet kalitesi ve ölçeğin beklentiler, algılar-mevcut durum, alt boyutlara verilen önem bölümlerinin katılımcıların sınıf düzeylerine göre karşılaştırılmasına yönelik bağımsız gruplarda t-testi analizi sonuçları Çizelge 4.8’de sunulmuştur. Çizelge 4.8 incelendiğinde uzaktan eğitimde hizmet kalitesi özelliklerine verilen önemin alt boyutlarının katılımcıların sınıf düzeylerine göre anlamlı bir farklılık göstermediği ( $p > 0,05$ ) belirlenmiştir. Çizelge 8’e göre uzaktan eğitimde hizmet kalitesinde beklentiler, algılar-mevcut durum bölümleri ve hizmet kalitesi katılımcıların sınıf düzeylerine göre anlamlı bir farklılık gösterdiği ( $p < 0,05$ ) saptanmış olup 1. Sınıf öğrencilerinin beklenti, algılar-mevcut durum ve hizmet kalitesi puanlarının 2. Sınıf öğrencilerine göre daha yüksek olduğu sonucuna varılmıştır.

**Çizelge 4.9:** Uzaktan eğitimde hizmet kalitesi ve ölçeğin beklentiler, algılar-mevcut durum, alt boyutlara verilen önem bölümlerinin katılımcıların aile gelir düzeylerine göre karşılaştırılmasına yönelik bulgular

|                                  | Gelir Düzeyi     | n  | $\bar{X}$         | s.s  | F     | p      |
|----------------------------------|------------------|----|-------------------|------|-------|--------|
| <b>Hizmet Kalitesi</b>           | 2000- 4000 TL    | 64 | -1,69             | 1,17 | 0,286 | 0,836  |
|                                  | 4001- 6000 TL    | 72 | -1,76             | 1,22 |       |        |
|                                  | 6001- 8000 TL    | 57 | -1,82             | 1,14 |       |        |
|                                  | 8001 TL ve üzeri | 67 | -1,63             | 1,27 |       |        |
| <b>Ölçek Bölümleri</b>           |                  |    |                   |      |       |        |
| <i>E-öğrenme Ortamı</i>          | 2000- 4000 TL    | 64 | 0,27 <sup>a</sup> | 0,10 | 3,429 | 0,018* |
|                                  | 4001- 6000 TL    | 72 | 0,24              | 0,06 |       |        |
|                                  | 6001- 8000 TL    | 57 | 0,23 <sup>b</sup> | 0,06 |       |        |
|                                  | 8001 TL ve üzeri | 67 | 0,26              | 0,07 |       |        |
| <i>Güven</i>                     | 2000- 4000 TL    | 64 | 0,25              | 0,08 | 0,593 | 0,620  |
|                                  | 4001- 6000 TL    | 72 | 0,26              | 0,08 |       |        |
|                                  | 6001- 8000 TL    | 57 | 0,26              | 0,05 |       |        |
|                                  | 8001 TL ve üzeri | 67 | 0,26              | 0,08 |       |        |
| <i>Erişilirlik</i>               | 2000- 4000 TL    | 64 | 0,25              | 0,08 | 2,641 | 0,051  |
|                                  | 4001- 6000 TL    | 72 | 0,27              | 0,07 |       |        |
|                                  | 6001- 8000 TL    | 57 | 0,26              | 0,05 |       |        |
|                                  | 8001 TL ve üzeri | 67 | 0,24              | 0,06 |       |        |
| <b>Önem</b><br><i>Heveslilik</i> | 2000- 4000 TL    | 64 | 0,24              | 0,07 | 0,590 | 0,622  |
|                                  | 4001- 6000 TL    | 72 | 0,24              | 0,06 |       |        |
|                                  | 6001- 8000 TL    | 57 | 0,25              | 0,06 |       |        |
|                                  | 8001 TL ve üzeri | 67 | 0,24              | 0,06 |       |        |
| <b>Beklentiler</b>               | 2000- 4000 TL    | 64 | -5,91             | 0,72 | 0,292 | 0,831  |
|                                  | 4001- 6000 TL    | 72 | -5,99             | 0,74 |       |        |
|                                  | 6001- 8000 TL    | 57 | -6,02             | 0,73 |       |        |
|                                  | 8001 TL ve üzeri | 67 | -6,01             | 0,67 |       |        |
| <b>Algılar-Mevcut Durum</b>      | 2000- 4000 TL    | 64 | 4,22              | 0,88 | 0,479 | 0,697  |
|                                  | 4001- 6000 TL    | 72 | 4,23              | 1,00 |       |        |
|                                  | 6001- 8000 TL    | 57 | 4,21              | 0,87 |       |        |
|                                  | 8001 TL ve üzeri | 67 | 4,38              | 0,98 |       |        |

\* $p < 0,05$  a,b: aynı sütunda farklı harfleri içeren gruplar arasındaki farklar önemlidir.  $\bar{X}$ : Aritmetik ortalama, s.s: Standart sapma.

Uzaktan eğitimde hizmet kalitesi ve ölçeğin beklentiler, algılar-mevcut durum, alt boyutlara verilen önem bölümlerinin katılımcıların aile gelir düzeylerine göre karşılaştırılmasına yönelik karşılaştırılmasına yönelik tek yönlü varyans analizi (One-Way ANOVA) sonuçları Çizelge 4.9'da sunulmuştur. Çizelge 4.9 incelendiğinde uzaktan eğitimde hizmet kalitesi özelliklerine verilen önemin güven, erişilirlik, heveslilik alt boyutlarının, uzaktan eğitimde hizmet kalitesinde beklentiler, algılar-mevcut durum bölümleri ve hizmet kalitesinin katılımcıların aile gelir düzeylerine göre anlamlı bir farklılık göstermediği ( $p > 0,05$ ) belirlenmiştir. Ancak uzaktan eğitimde hizmet kalitesi özelliklerine verilen önemin e-öğrenme ortamı alt

boyutu katılımcıların aile gelir düzeylerine göre anlamlı bir farklılık göstermektedir ( $p<0,05$ ). Katılımcıların e-öğrenme ortamı ortalamaları incelendiğinde gruplar arasındaki farkın hangi gruplar arasında olduğunu belirlemek amacıyla Post Hoc testlerden Tukey yöntemi kullanılmış olup Tukey test sonucuna göre 2000-4000 TL gelir düzeyine sahip katılımcıların e-öğrenme ortamı boyutu puanının 6001-8000 TL gelir düzeyine sahip katılımcılardan daha yüksek olduğu belirlenmiştir.

**Çizelge 4.10:** Uzaktan eğitimde hizmet kalitesi ve ölçeğin beklentiler, algılar-mevcut durum, alt boyutlara verilen önem bölümlerinin katılımcıların derse katıldıkları platforma göre karşılaştırılmasına yönelik bulgular

|                             | <b>Platform</b>         | <b>n</b>       | $\bar{X}$         | <b>s.s</b> | <b>F</b> | <b>p</b> |       |
|-----------------------------|-------------------------|----------------|-------------------|------------|----------|----------|-------|
| <b>Hizmet Kalitesi</b>      | Microsoft team          | 67             | -1,51             | 1,24       | 2,225    | 0,086    |       |
|                             | Adobe Connect           | 64             | -1,65             | 0,98       |          |          |       |
|                             | Perculus- Zoom          | 63             | -1,70             | 1,13       |          |          |       |
|                             | Moodle                  | 66             | -2,03             | 1,36       |          |          |       |
| <b>Ölçek Bölümleri</b>      |                         |                |                   |            |          |          |       |
| <b>Önem</b>                 | <i>E-öğrenme Ortamı</i> | Microsoft team | 67                | 0,25       | 0,06     | 0,072    | 0,975 |
|                             |                         | Adobe Connect  | 64                | 0,25       | 0,07     |          |       |
|                             |                         | Perculus- Zoom | 63                | 0,24       | 0,09     |          |       |
|                             |                         | Moodle         | 66                | 0,25       | 0,09     |          |       |
|                             | <i>Güven</i>            | Microsoft team | 67                | 0,26       | 0,07     | 0,028    | 0,994 |
|                             |                         | Adobe Connect  | 64                | 0,26       | 0,07     |          |       |
|                             |                         | Perculus- Zoom | 63                | 0,26       | 0,09     |          |       |
|                             |                         | Moodle         | 66                | 0,25       | 0,07     |          |       |
|                             | <i>Erişilirlik</i>      | Microsoft team | 67                | 0,25       | 0,05     | 0,716    | 0,543 |
|                             |                         | Adobe Connect  | 64                | 0,25       | 0,06     |          |       |
|                             |                         | Perculus- Zoom | 63                | 0,26       | 0,08     |          |       |
|                             |                         | Moodle         | 66                | 0,26       | 0,07     |          |       |
|                             | <i>Heveslilik</i>       | Microsoft team | 67                | 0,25       | 0,05     | 0,868    | 0,458 |
|                             |                         | Adobe Connect  | 64                | 0,24       | 0,05     |          |       |
|                             |                         | Perculus- Zoom | 63                | 0,24       | 0,07     |          |       |
|                             |                         | Moodle         | 66                | 0,23       | 0,07     |          |       |
| <b>Beklentiler</b>          | Microsoft team          | 67             | -5,91             | 0,66       | 1,339    | 0,262    |       |
|                             | Adobe Connect           | 64             | -6,10             | 0,58       |          |          |       |
|                             | Perculus- Zoom          | 63             | -5,89             | 0,79       |          |          |       |
|                             | Moodle                  | 66             | -6,03             | 0,80       |          |          |       |
| <b>Algılar-Mevcut Durum</b> | Microsoft team          | 67             | 4,40              | 0,98       | 3,159    | 0,025*   |       |
|                             | Adobe Connect           | 64             | 4,45 <sup>a</sup> | 0,84       |          |          |       |
|                             | Perculus- Zoom          | 63             | 4,19              | 0,88       |          |          |       |
|                             | Moodle                  | 66             | 4,01 <sup>b</sup> | 0,99       |          |          |       |

\* $p<0,05$  a,b: aynı sütunda farklı harfleri içeren gruplar arasındaki farklar önemlidir.  $\bar{X}$ : Aritmetik ortalama, s.s: Standart sapma.

Uzaktan eğitimde hizmet kalitesi ve ölçeğin beklentiler, algılar-mevcut durum, alt boyutlara verilen önem bölümlerinin katılımcıların derse katıldıkları platforma göre

karşılaştırılmasına yönelik karşılaştırılmasına yönelik tek yönlü varyans analizi (One-Way ANOVA) sonuçları Çizelge 4.10'da sunulmuştur. Çizelge 4.10 incelendiğinde uzaktan eğitimde hizmet kalitesi özelliklerine verilen önemin alt boyutları, beklentiler bölümleri ve hizmet kalitesinin katılımcıların derse katıldıkları platforma göre anlamlı bir farklılık göstermediği ( $p>0,05$ ) bulunmuştur. Ancak uzaktan eğitimde algılar-mevcut durum bölümü katılımcıların derse katıldıkları platforma göre anlamlı bir farklılık göstermektedir ( $p<0,05$ ). Katılımcıların algılar-mevcut durum bölümü puan ortalamaları incelendiğinde gruplar arasındaki farkın hangi gruplar arasında olduğunu belirlemek amacıyla Post Hoc testlerden Tukey yöntemi kullanılmış olup Tukey test sonucuna göre Adobe Connect üzerinden derse katılan öğrencilerin algılar-mevcut durum bölümü puanının Moodle platformu üzerinden derse katılan öğrencilere göre daha yüksek olduğu belirlenmiştir.

**Çizelge 4.11:** Uzaktan eğitimde hizmet kalitesi ve ölçeğin beklentiler, algılar-mevcut durum, alt boyutlara verilen önem bölümlerinin arasındaki ilişkiye yönelik bulgular

|      |                         | <b>Beklentiler</b> | <b>Algılar-Mevcut Durum</b> |
|------|-------------------------|--------------------|-----------------------------|
| Önem | <i>E-öğrenme Ortamı</i> | <b>r</b>           | 0,083                       |
|      |                         | <b>p</b>           | 0,180                       |
|      | <i>Güven</i>            | <b>r</b>           | 0,097                       |
|      |                         | <b>p</b>           | 0,118                       |
|      | <i>Erişilirlik</i>      | <b>r</b>           | -0,138                      |
|      |                         | <b>p</b>           | 0,527                       |
|      | <i>Heveslilik</i>       | <b>r</b>           | -0,028                      |
|      |                         | <b>p</b>           | 0,656                       |

\*\* $p<0,01$ , \* $p<0,05$

Uzaktan eğitimde hizmet kalitesi ölçeğinin beklentiler, algılar-mevcut durum, alt boyutlara verilen önem bölümlerinin arasındaki ilişkiye yönelik Pearson korelasyon analizi sonuçları Çizelge 4.11'de sunulmuştur. Çizelge 4.11 incelendiğinde, uzaktan eğitimde hizmet kalitesi özelliklerine verilen önemin alt boyutları ile beklentiler, algılar mevcut durum bölümleri aralarında bir ilişki tespit edilmemiştir ( $p>0,05$ ). Buna ilaveten beklentiler ile algılar mevcut durum bölümleri arasında da istatistiksel olarak bir ilişki olmadığı bulunmuştur.

## 5. TARTIŞMA

Bu araştırmada Covid-19 sürecinde Marmara ve Batı Karadeniz bölgesinde kamu ve vakıflarda bulunan üniversitelerin Spor Bilimleri Fakültesi öğrencilerinin algıladıkları internet tabanlı uzaktan eğitim hizmet kalitesi ve faktörlerinin değerlendirilmesi amaçlanmıştır. Bunun yanı sıra demografik değişkenler ile hizmet kalitesi ve alt boyutlar arası ilişkileri araştırılmıştır. Araştırmanın sonuçlarına ilişkin literatür ile karşılaştırma yapılarak bu bölümde sunulmaktadır.

İstenilen yerde ve zamanda derse girebilme imkânı ve daha birçok avantajı ile gelişen, daha fazla insanın tercih etmeye başladığı uzaktan eğitimin Covid-19 ile önemi daha da ortaya çıkmış oldu. Covid-19 Pandemisi dışında son yıllarda orman yangınları, kasırgalar, depremler gibi doğal afetler nedeniyle eğitim kurumları kapatılmıştır (Baytiyeh, 2018; Mackey vd., 2012; Samson, 2020; Watkins, 2005). Bu gibi durumlarda uzaktan eğitime zorunlu olarak geçilmesine acil uzaktan eğitim denir. Acil uzaktan eğitim, acil bir durum veya kriz sırasında kurulumu hızlı ve güvenilir bir şekilde eğitim ve öğretim desteklerine geçici erişim sağlama girişimi olarak tanımlanır. (Hodges C. vd.,2020). Bu nedenle, olası uzaktan öğretime hem acil durumlar hem de planlı geçişler için öğretmenler, yönetim ve tüm birimler hazır olmalıdır.

Pandemi sürecinde, fiziksel erişim sosyal mesafe ve izolasyon nedeniyle kısıtlansa da eğitim kurumları çalışmaya devam etmelidir (Zhang, 2020). Bu nedenle, iletişim sistemlerinin çalıştığı veya hızlı bir şekilde desteklenebildiği her yerde uzaktan eğitim, yüz yüze öğretime alternatif olarak hizmet edebilmelidir (Baytiyeh, 2018).

Hem zorunlu olarak uzaktan eğitim geçiş yapmış okullar hem de hali hazırda uzaktan eğitim ile eğitim veren üniversiteler için uzaktan eğitimi geliştirme, eksiklerini giderme oldukça önemlidir. Bu çalışmada pandemi nedeniyle zorunlu olarak uzaktan eğitime geçmiş spor bilimleri fakülteleri öğrencilerinin, algıladıkları ve beledikleri hizmet kalitesi araştırılmıştır. Bu araştırma sonucunda spor bilimleri fakültesi öğrencileri tarafından algılanan hizmet kalitesi orta seviye olarak bulunmuştur. Hem pandemi gibi zorunlu hem de hali hazırda uzaktan eğitime devam eden üniversiteler

için, uzaktan eğitimi iyileştirme, geliştirme ve daha kaliteli hale getirebilmede öğrencilerin görüşleri önemlidir. Bu nedenlerle bu çalışmada elde edilen sonuçların literatüre katkı sağlanması beklenmektedir.

### **5.1 Hizmet Kalitesi ve Alt Boyutlarının Değerlendirilmesi**

Çalışmada uzaktan eğitimi hizmet kalitesi boyutlarını e-öğrenme ortamı, erişilirlik, heveslilik ve güvenilirlik oluşturmaktadır. E-öğrenme, uzaktan eğitim sırasında ortam özelliklerinin uygun olmasıdır. Erişilirlik, içeriğin kullanımı ve ulaşımı kolay olmasıdır. Heveslilik ise kurumun sunduğu hizmet eksiksiz olarak sunma isteğidir. Güvenilirlik, kurumun dürüst ve güvenilir hizmet sunma algısıdır.

Ölçeğin hizmet kalitesi boyutlarına verilen önem bölümü puanları güvenilirlik (0,26), e-öğrenme ortamı (0,25), erişilirlik(0,25), heveslilik (0,24) şeklindedir. Öğrencilerin uzaktan eğitim programından aldıkları hizmet ile beklentileri arasındaki fark hizmet kalite puanı ile açıklanmaktadır. (Gök ve Gökçen, 2021) Araştırmamızda hizmet kalite puanları güven (-1,47), erişilirlik (-1,62), e-öğrenme ortamı (-1,64), heveslilik (-1,89) olarak sıralanmıştır. Bu sonuçlara göre tüm faktörlerin seviyeleri orta düzeydedir ve Covid-19 sürecinde uzaktan eğitim hizmet kalitesi Marmara ve Batı Karadeniz bölgesi Spor Bilimleri Fakültelerinde orta düzey seviyesindedir.

Çalışmada heveslilik faktörü puanı orta düzeyde olmasına karşın, en düşük puandır. Kurumlar, öğrencilere açık ve net biçimde alacakları hizmeti açıklayarak söz verilen hizmeti sağlamalı, sağlayamaz ise söz verilen hizmeti tanzim etmelidir. Martínez - Argüelles ve ark. (2010) çalışmasında uzaktan eğitimde öğrenme sürecini en önemli boyut olarak değerlendirmiştir. Bahsedilen öğrenme süreci boyutu öğrencilere öğretmen tarafından verilen rehberlik ve destek, öğretmenden yöneltilen sorulara istekli yanıt alma gibi etkenlerdir. Bu etkenler çalışmamızda heveslilik boyutuyla ilişkilidir ve heveslilik boyutunun önemini desteklemektedir. Ilgaz ve Gülbahar (2015), çalışmasında öğrencilerin uzaktan eğitimden beklediği en önemli noktalardan biri öğrenme sürecinde öğretmen ve öğrencilerle etkili bir iletişim kurmaktır. Bu ortamı sağlamak öğretmen ve yöneticilerin elindedir. Öğretmenler ve yöneticilerin eğitim hizmetini etkileyecek tüm konularda yardımcı olmaya hazır ve istekli olması, öğrencilerle birebir ilgilenerek sorunlarını çözmeye çalışmasını, hizmet beklentilere ve ihtiyaçlara göre uyarlanarak ve geliştirilerek heveslilik boyutunda gelişim sağlanmalıdır.

E-öğrenme ortamı önem açısından ikinci en önemli boyuttur. Hizmet kalitesi puanı değerlendirildiğinde ise üçüncü sırada yer almaktadır. Çelik ve Perçin (2019)'nin yapmış olduğu çalışmada e-öğrenmede en önemli kriterlerden biri olarak dersin çeşitli görsellerle (resim, animasyon, video vb.) desteklenmesi olarak belirlenmiştir. Bu kriter çalışmamızda e-öğrenme ortamı kapsamındadır. Bu nedenle e-öğrenme ortamı öğrenciler için en önemli noktalardan biridir. Öğrenme ortamının öğrencinin ilgisini çekip derse ilgisinin artması hem öğrenci hem de öğretmen açısından olumlu olabilir. Öğrenme ortamında gelişmiş teknolojiler kullanmak, dersi destekleyici videolar, farklı cihazlardan erişim vb. yenilik ve gelişimlerle e-öğrenme faktörü açısından uzaktan eğitim geliştirilebilir. (Kor ve ark., 2013)

Erişilirlilik boyutu, önem sıralamasında üçüncü, kalite puanında ise ikinci en yüksek puan olarak belirlenmiştir. Öğrencilerin öğrenme ortamına, ders materyal ve kaynaklarına istedikleri zaman ulaşması sağlanarak bu boyutun hizmet kalitesini arttırmak mümkündür. Çalışmada güvenilirlik olarak adlandırılan boyut, diğer ölçeklerdeki güvenilirlik faktörü ile benzerlik göstermektedir (Barnes ve Vidgen , 2001; Cronin ve Taylor, 1992; Udo ve diğerleri, 2011; Uppal ve diğerleri, 2018; Gök ve Gökçen,2021).

Güvenilirlik hem en önemli boyut hem de hizmet puanı açısından en yüksek puana sahiptir. Çakmak (2020) çalışmasında öğrencilerin en çok puanı üniversitenin söz verdiği hizmeti güvenilir olarak yerine getirmesi özelliğine vermiştir. Bu sonuç çalışmamızı destekler niteliktedir. Eğitim sürecindeki öğrenme hedefleri ve öğrenme sonuçları arasında tutarsızlığa neden olmadan, standart bir müfredat sağlanarak güvenilirlik boyutu hizmet kalitesinin artması sağlanabilir.

Gök ve Gökçen (2021) tarafından yapılmış çalışmada ise hizmet kalitesi boyutlarına verilen önem erişilebilirlik (0,27), e-öğrenme ortamı (0,26), güven (0,25), ve heveslilik (0,22) şeklindedir. Hizmet kalite puanları ise e-öğrenme ortamı (-0,70), coşku (-0,48), erişilebilirlik (-0,37) ve güven (-0,31) bulunmuştur. Bu sonuçlara göre her iki çalışma da orta düzeyde uzaktan eğitim hizmet kalitesi olduğunu görülmüş ve çalışmamızı desteklemektedir. Çalışmamızda hizmet kalite puanları daha düşüktür. Bunun sebebi çalışmanın Covid-19 sürecinde gerçekleşmiş olması ve üniversitelerin hazırlıksız uzaktan eğitim sürecine başlaması olabilir. Aynı şekilde öğretmen ve öğrencilerin yüz yüze eğitimden uzaktan eğitim sürecine geçişinin beklenmedik şekilde olması hizmet kalitesinin yüksek düzeyde olmamasında etkili olabilir. Sarı ve

Nayır (2020), çalışmalarında öğretmenlerin internet erişimi zorlukları, insan kaynaklarının yetersiz oluşu ve öğrencilerin de uzaktan eğitime hazır olmadığını, bu konuda uygulama eksikliği olduğu, yeterli bilgi ve deneyime sahip olmadığını bularak diğer eksikleri gözden önüne sermiş, bu gibi eksikler düzeltilerek acil uzaktan eğitim geliştirilerek kullanması gerektiği zamanlardan verimli bir şekilde ders işlenmesi sağlanabilir.

## **5.2 Hizmet Kalitesi ve Demografik Özellikler Arası İlişki**

Çalışmada uzaktan eğitim kalitesinde katılımcıların yaş, üniversite türü, aile gelir düzeyi anlamlı bir fark göstermediği bulunmuştur. Cinsiyete göre incelendiğinde ise katılımcıların algıladığı hizmet kalitesi anlamlı bir farklılık gösterdiği belirlenmiş olup erkeklerin hizmet kalitesi puanlarının kadınlara daha yüksek olduğu sonucuna varılmıştır. Yani erkekler algıladıkları uzaktan eğitimi kadınlara göre daha kaliteli bulmuşlardır. Buluk ve Eşitti (2020) çalışmalarında erkek öğrencilerin uzaktan eğitim ders memnuniyetlerinin daha fazla olduğu bulmuş. Bu yönüyle çalışmamızla benzerlik göstermiştir. Ayrıca, erkek öğrencilerin kız öğrencilere kıyasla uzaktan eğitim derslerini daha fazla etkili buldukları dikkat çekmektedir. Uzaktan eğitimde hizmet kalitesi ve ölçeğin beklentiler, algılar-mevcut durum bölümleri katılımcıların sınıf düzeylerine göre anlamlı bir farklılık gösterdiği bulunmuş olup 1. Sınıf öğrencilerinin uzaktan eğitimde hizmet kalitesi ve beklenti, algılar-mevcut durum puanlarının 2. Sınıf öğrencilerine göre daha yüksek olduğu sonucuna varılmıştır. Çakmak (2013) yapmış olduğu çalışmada lisans 1. sınıf öğrencilerinin hizmet kalite puanları diğer sınıflara daha yüksek bulunmuştur. Bu sonuç çalışmamızla örtüşmektedir. Gök ve Gökçen (2021) çalışmasında ise uzaktan eğitim hizmet kalitesi ve çalışmamızdaki demografik özelliklere ilişkin istatistiksel olarak anlamlı bir fark bulunamamıştır.

## 6. SONUÇ VE ÖNERİLER

### 6.1 Sonuç

Bu araştırmada Covid-19 sürecinde Marmara ve Batı Karadeniz bölgesinde kamu ve vakıflarda bulunan üniversitelerin Spor Bilimleri Fakültesi öğrencilerinin algıladıkları internet tabanlı uzaktan eğitim hizmet kalitesi ve faktörlerinin değerlendirilmesi amaçlanmıştır. Bunun yanı sıra demografik değişkenler ile hizmet kalitesi ve alt boyutlar arası ilişkileri araştırmak amaçlanmıştır. Aşağıdaki araştırma sonuçları sıralı bir şekilde sunulmuştur;

Katılımcıların, %53,1'i erkek, %46,9'u ise kadın olmakla birlikte, %50,4'ü vakıf üniversitelerinde öğrenim görmekte olup %49,6'sı ise kamu üniversitelerinde öğrenim görmektedir. Ankete katılan öğrencilerin %50,0'ı antrenörlük bölümünde, %50,0'ı ise beden eğitimi ve spor öğretmenliğı bölümünde öğrenim görmekte olup katılımcıların %49,2'si 1. Sınıf öğrencisi ve %50,8'i ise 2. Sınıf öğrencileridir. Öğrencilerin aile gelir düzeyleri incelendiğinde, %24,6'sının gelirlerinin 2000-4000 TL arası olduğunu, %27,7'sinin gelirlerinin 4001-6000 TL arası olduğunu, %21,9'unun gelirlerinin 6001-8000 TL arası olduğunu ve %25,8'inin ise gelirlerinin 8001 TL ve üzeri olduğunu belirtmişlerdir. Öğrencilerin %85,4'ünün evinde uygun bir çalışma ortamı varken, %14,6'sının ise evinde uygun bir çalışma ortamı yoktur. Ankete katılan öğrencilerin %95,0'ının evinde bilgisayar varken, %5,0'ının evinde bilgisayar yoktur. Katılımcıların %96,9'u evinde internet bağlantısı olduğunu, %3,1'i ise evinde internet bağlantısı olmadığını belirtmiştir. Öğrencilerin, %25,8'i Microsoft team platformu üzerinden derslere katıldığını, %24,6'sı Adobe Connect platformu üzerinden derslere katıldığını, %24,2'si Perculus- Zoom platformu üzerinden derslere katıldığını ve %25,4'ü ise Moodle platformu üzerinden derslere katıldığını belirtmişlerdir.

Uzaktan eğitimde hizmet kalitesi ve ölçeğın beklentiler, algılar-mevcut durum, alt boyutlara verilen önem bölümleri katılımcıların okudukları üniversite türüne göre karşılaştırılmasına yönelik bağımsız gruplarda t-testi analizi sonuçlarına göre;

- Hizmet Kalitesi ve uzaktan eğitimde hizmet kalitesi özelliklerine verilen önem bölümü alt boyutları, beklentiler bölümü katılımcıların okudukları üniversite türüne göre anlamlı bir farklılık göstermediği bulunmuştur.
- Uzaktan eğitimde hizmet kalitesinde algılar-mevcut durum bölümü katılımcıların okudukları üniversite türüne göre anlamlı bir farklılık gösterdiği belirlenmiş olup vakıf üniversitelerinde okuyan öğrencilerin algılar-mevcut durum bölümü puanlarının kamu üniversitelerinde okuyanlara göre daha yüksek olduğu sonucuna varılmıştır.

Uzaktan eğitimde hizmet kalitesi ve ölçeğin beklentiler, algılar-mevcut durum, alt boyutlara verilen önem bölümlerinin katılımcıların cinsiyetlerine göre karşılaştırılmasına yönelik bağımsız gruplarda t-testi analizi sonuçlarına göre;

- Uzaktan eğitimde hizmet kalitesi ve uzaktan eğitimde hizmet kalitesinde beklentiler bölümü katılımcıların cinsiyetlerine göre anlamlı bir farklılık gösterdiği belirlenmiş olup erkeklerin hizmet kalitesi ve beklenti puanlarının kadınlara göre daha yüksek olduğu sonucuna varılmıştır.
- Uzaktan eğitimde hizmet kalitesi özelliklerine verilen önemin alt boyutları, algılar-mevcut durum bölümlerinin katılımcıların cinsiyetlerine göre anlamlı bir farklılık göstermediği bulunmuştur.

Uzaktan eğitimde hizmet kalitesi ve ölçeğin beklentiler, algılar-mevcut durum, alt boyutlara verilen önem bölümleri ile yaş arasındaki ilişkiye yönelik korelasyon analizi sonuçlarına göre;

- Uzaktan eğitimde hizmet kalitesi ve hizmet kalitesi özelliklerine verilen önemin alt boyutları, beklentiler, algılar mevcut durum bölümleri ile yaş arasında bir ilişki tespit edilmemiştir.

Uzaktan eğitimde hizmet kalitesi ve ölçeğin beklentiler, algılar-mevcut durum, alt boyutlara verilen önem bölümlerinin katılımcıların okudukları bölüme göre karşılaştırılmasına yönelik bağımsız gruplarda t-testi analizi sonuçlarına göre;

- Uzaktan eğitimde hizmet kalitesi ve hizmet kalitesi özelliklerine verilen önem alt boyutları, beklentiler, algılar-mevcut durum bölümleri katılımcıların okudukları bölüme göre anlamlı bir farklılık göstermediği belirlenmiştir.

Uzaktan eğitimde hizmet kalitesi ve ölçeğin beklentiler, algılar-mevcut durum, alt boyutlara verilen önem bölümlerinin katılımcıların sınıf düzeylerine göre karşılaştırılmasına yönelik bağımsız gruplarda t-testi analizi sonuçlarına göre;

- Uzaktan eğitimde hizmet kalitesi ve ölçeğin beklentiler, algılar-mevcut durum bölümleri katılımcıların sınıf düzeylerine göre anlamlı bir farklılık gösterdiği saptanmış olup 1. Sınıf öğrencilerinin uzaktan eğitimde hizmet kalitesi ve beklenti, algılar-mevcut durum puanlarınının 2. Sınıf öğrencilerine göre daha yüksek olduğu sonucuna varılmıştır.
- Uzaktan eğitimde hizmet kalitesi özelliklerine verilen önemin alt boyutlarının katılımcıların sınıf düzeylerine göre anlamlı bir farklılık göstermediği bulunmuştur.

Uzaktan eğitimde hizmet kalitesi ve ölçeğin beklentiler, algılar-mevcut durum, alt boyutlara verilen önem bölümlerinin katılımcıların aile gelir düzeylerine göre karşılaştırılmasına yönelik karşılaştırılmasına yönelik tek yönlü varyans analizi (One-Way ANOVA) sonuçlarına göre;

- Uzaktan eğitimde hizmet kalitesi ve uzaktan eğitimde hizmet kalitesinde beklentiler, algılar-mevcut durum bölümleri katılımcıların aile gelir düzeylerine göre anlamlı bir farklılık göstermediği belirlenmiştir.

Uzaktan eğitimde hizmet kalitesi ve ölçeğin beklentiler, algılar-mevcut durum, alt boyutlara verilen önem bölümlerinin katılımcıların derse katıldıkları platforma göre karşılaştırılmasına yönelik karşılaştırılmasına yönelik tek yönlü varyans analizi (One-Way ANOVA) sonuçlarına göre;

- Uzaktan eğitimde hizmet kalitesi ve hizmet kalitesi özelliklerine verilen önemin alt boyutları ile beklentiler bölümleri ve katılımcıların derse katıldıkları platforma göre anlamlı bir farklılık göstermediği bulunmuştur.
- Uzaktan eğitimde algılar-mevcut durum bölümü katılımcıların derse katıldıkları platforma göre anlamlı bir farklılık göstermektedir. Katılımcıların algılar-mevcut durum bölümü puan ortalamaları incelendiğinde gruplar arasındaki farkın hangi gruplar arasında olduğunu belirlemek amacıyla Post Hoc testlerden Tukey yöntemi kullanılmış olup Tukey test sonucuna göre Adobe Connect üzerinden derse katılan öğrencilerin algılar-mevcut durum

bölümü puanının Moodle platformu üzerinden derse katılan öğrencilere göre daha yüksek olduğu belirlenmiştir.

Uzaktan eğitimde hizmet kalitesi ölçeğinin beklentiler, algılar-mevcut durum, alt boyutlara verilen önem bölümlerinin arasındaki ilişkiye yönelik korelasyon analizi sonuçlarına göre;

- Uzaktan eğitimde hizmet kalitesi özelliklerine verilen önemin alt boyutları ile beklentiler, algılar mevcut durum bölümleri aralarında bir ilişki tespit edilmemiştir. Buna ilaveten beklentiler ile algılar mevcut durum bölümleri arasında da istatistiksel olarak bir ilişki olmadığı bulunmuştur.

Çalışmada ölçeğin hizmet kalitesi boyutlarına verilen önem bölümü puanları güven (0,26), e-öğrenme ortamı (0,25), erişilirlik(0,25), heveslilik(0,24) şeklindedir. Çalışmamızda hizmet kalite puanları ise heveslilik (-1,89) e-öğrenme ortamı (-1,64), erişilirlik (-1,62), güven (-1,47) olarak sıralanmıştır. Bu sonuçlara göre tüm faktörlerin seviyeleri orta düzeydedir ve Covid-19 sürecinde uzaktan eğitim hizmet kalitesi Marmara ve Batı Karadeniz bölgesi Spor Bilimleri Fakültelerinde orta düzey seviyesindedir. Bu çalışma ile üniversitelere pandemi gibi eğitimin uzaktan yapılmasına neden olacak koşullarda sunulacak uzaktan eğitimin iyileştirilmesi açısından katkı sağlayacağı düşünülmektedir.

## 6.2 Öneriler

- Gelecek çalışmalarda acil uzaktan eğitim süreçlerinde uzaktan eğitim hizmet kalitesi öğretmenler ve kurumlar açısından da incelenebilir.
- Farklı analiz ve yöntemler kullanılarak daha büyük örneklem ile araştırmalar yapılabilir.

## KAYNAKLAR

- Ağır F** (2007). *Özel Okullarda ve Devlet Okullarında Çalışan İlköğretim Öğretmenlerinin Uzaktan Eğitime Karşı Tutumlarının Belirlenmesi*, Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Balıkesir Üniversitesi.
- Altun Ekiz M** (2020). *Beden Eğitimi ve Spor Yüksekokulu Öğrencilerinin Karantina Dönemindeki Uzaktan Eğitim İle İlgili Görüşleri (Nitel Bir Araştırma)*, Spor ve Rekreasyon Araştırmaları Dergisi, 2(ÖS1), 1-13.
- Akgün Ö K Büyüköztürk Ş, Çakmak E K, Demirel F ve Karadeniz Ş** (2008). *Bilimsel Araştırma Yöntemleri*. Ankara: Pegem Akademi.
- Arabacı S** (2021). *Öğretmenlerin Uzaktan Eğitim Algısı Ve Öğrencilerin Uzaktan Eğitime Yönelik Tutumları*, Yüksek Lisans Tezi, Erzincan Binali Yıldırım Üniversitesi, Erzincan
- Atasoy R , Özden C ve Kara, D N** (2020). *Covid-19 pandemi sürecinde yapılan E-ders uygulamalarının etkililiğinin öğrencilerin perspektifinden değerlendirilmesi*, Turkish Studies, 15(6), 95-122. <https://dx.doi.org/10.7827/TurkishStudies.44491>.
- Başaran B ve ark** (2020). *Koronavirüs (Covid-19) Pandemi Sürecinin Getirisi Olan Uzaktan Eğitimin Etkililiği Üzerine Bir Çalışma*, Academia Eğitim Araştırmaları Dergisi 2020,5(2), 368-397.
- Baytiyeh H** (2018). *Online learning during post-earthquake school closures*. Disaster Prevention and Management, 27(2), 215-227.
- Bozkurt A.** (2017). *Türkiye’de Uzaktan Eğitimin Dünü, Bugünü ve Yarını*. Açıköğretim Uygulamaları ve Araştırmaları Dergisi, AUAd, Cilt 3, Sayı 2. Sayfa 85-124.
- Buluk B ve Eşitti B** (2020). *Koronavirüs (Covid-19) Sürecinde Uzaktan Eğitimin Turizm Lisans Öğrencileri Tarafından Değerlendirilmesi*, Journal of Awareness, Cilt / Volume 5, Sayı / Issue 3, 2020, pp. 285-298.
- Bütün H** (2009). *Hizmet İşletmelerinde Kalitenin Önemi ve Servqual Tekniğı*, Kocaeli Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi.
- Can, E** (2020). *Coronavirüs (Covid-19) pandemisi ve pedagojik yansımaları: Türkiye’de açık ve uzaktan eğitim uygulamaları*, AUAd, 6(2),11-53.
- Carolan C, Davies C L , Crookes P, McGhee,S ve Roxburgh M** (2020). *COVID 19: Disruptive impacts and transformative opportunities in undergraduate nurse education*, Nurse Educ Pract, 46(102807).
- Çakmak A** (2013) *Uzaktan Eğitim Hizmetinin Öğrenciler Tarafından Değerlendirilmesi: Karabük Üniversitesi’nde Bir Uygulama*, İstanbul Ticaret Üniversitesi Sosyal Bilimleri Dergisi Yıl:12 Sayı:23 Bahar 2013 s.263-287.

- Çelik D** (2011). *Alışveriş Merkezlerinde Hizmet Kalitesi Algısı Ve Bir Araştırma*, Süleyman Demirel Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi , 16 (3) , 433-448 .
- Çelik P ve Perçin S** (2020) *E-Hizmet Kalitesi Ölçümü: Uzaktan Eğitim Hizmeti Veren Kamu Üniversiteleri Örneği*, UİİİD-IJEAS, (Prof. Dr. Talha USTASÜLEYMAN Özel Sayısı):77-98 ISSN 1307-9832.
- Çiçek R, Doğan İ C** (2009). *Müşteri Memnuniyetinin Artırılmasında Hizmet Kalitesinin Ölçülmesine Yönelik Bir Araştırma: Niğde İli Örneği* . Afyon Kocatepe Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi.
- Çiftçi A G** (2006). *Hizmet Kalitesi ve Bankacılık Sektöründe Hizmet Kalitesi Ölçümüne Yönelik Bir Uygulama*, Yüksek Lisans Tezi, Dokuz Eylül Üniversitesi, İzmir.
- Dalgıç A** (2013) *Hizmet Sektöründe Hizmet Kalitesinin Ölçümü ve Hizmet Kalitesini Etkileyen Faktörler*, Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Adnan Menderes Üniversitesi.
- Demir E** (2014). *Uzaktan Eğitime Genel Bir Bakış*. Dumlupınar Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi.
- Duygun A** (2007). *Eğitim Hizmetlerinin Pazarlanmasında Hizmet Kalitesinin Ölçümü Bir Pilot Araştırma*, Yüksek Lisans Tezi, İstanbul Üniversitesi.
- Düzgün S ve Sulak E** (2020) *Öğretmen Adaylarının Covid-19 Pandemisi Sürecinde Uzaktan Eğitim Uygulamalarına İlişkin Görüşleri*, Millî Eğitim, Cilt: 49, Özel Sayı/2020, Sayı: 1, (619-633).
- Eker E** (2007). *Hizmet Süreci Kalitesindeki Değişimlerin Müşteri Memnuniyeti Üzerine Etkisinin Servqual Yöntemiyle Ölçümü ve Servis Hizmetlerine Yönelik Bir Uygulama*, Yüksek Lisans Tezi, Dumlupınar Üniversitesi.
- Eroğlu F ve Kalaycı N** (2020) *Üniversitelerde ki Zorunlu Ortak Derslerden Yabancı Dil Dersinin Uzaktan ve Yüz Yüze Eğitim Uygulamalarının Karşılaştırılarak Değerlendirilmesi*, Türk Eğitim Bilimleri Dergisi 2020,, Cilt 18, Sayı 1, 236-265.
- Eygü H ve Karaman S** (2011). *Uzaktan Eğitim Öğrencilerinin Memnuniyet Algıları Üzerine Bir Araştırma*, Sosyal Bilimler Dergisi, Cilt:3 Sayı:1, Yıl:2013.
- Fırat Üniversitesi** (2018), *Araştırma Yöntemleri*, Viewed 11 March 2021, <[https://m.firat.edu.tr/upload/user\\_439/f5f8d15e9ff89a4b10048d20350799492206b4b0\\_dosya\\_439.pdf](https://m.firat.edu.tr/upload/user_439/f5f8d15e9ff89a4b10048d20350799492206b4b0_dosya_439.pdf)>.
- Geçer A ve Topal A** (2015). *Development Of Satisfaction Scale For Ecourse: Reliability And Validity Study*, Journal of Theory and Practice in Education 2015, 11(4), 1272-1287.
- Gök B ve Gökçen H** (2016). *Uzaktan Eğitim Hizmet Kalite Ölçeği (Ue-Servqual) Geliştirme: Geçerlik ve Güvenirlik Çalışması*, Yönetim Bilişim Sistemleri Dergisi, Cilt:1, Sayı:3, Yıl:2016, Sayfa 51-60 ISSN: 2148-3752.
- Gülbahar Y** (2012). *E-öğrenme* (2. Baskı). Pegem Akademik: Ankara.
- Gümüsoğlu Ş, Pınar İ, Akan P, Akbaba A** (2007). *Hizmet Kalitesi*, Detay Yayıncılık, ss.38, Ankara.

- Hemedoğlu E** (2010). *Toplu Taşımacılık Sektöründe Hizmet Kalitesi Ölçme: Algılanan Hizmet Kalitesi ve Müşterinin Arzuladığı Hizmet Kalitesi Üzerindeki Etkileri*, Yüksek Lisans Tezi, Yıldız Teknik Üniversitesi.
- Hodges C, Moore S, Lockee B, Trust T ve Bond A** (2020). The difference between emergency remote teaching and online learning, CANeLearn: K-12 Remote Learning in Canada, DOI:10.13140/RG.2.2.31848.70401.
- Horzum B** (2003). *Öğretim Elemanlarının İnternet Destekli Eğitime Yönelik Düşünceleri (Sakarya Üniversitesi Örneği)*, Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Sakarya Üniversitesi.
- İlgaz H ve Gülbahar Y** (2015). *A Snapshot of Online Learners: e-Readiness, eSatisfaction and Expectations*, International Review of Research in Open and Disturbed Learning, 16(2), 171-187.
- Kambutu J** (2002). *Administrators prefer technology-based distance learning*, Quarterly Review of Distance Education, 3(3), 341-343.
- Karaca ř ve Kelam D** (2020). *Covid-19 Gölgesinde Uzaktan Eğitim Hizmet Kalitesinin İncelenmesi*, Sivas İnterdisipliner Turizm Araştırmaları Dergisi 2020, 8-19.
- Kör H, Çataloğlu E ve Erbay** (2013). *Uzaktan ve Örgün Eğitimin Öğrenci Başarısı Üzerine Etkisinin Araştırılması*, Gaziantep University Journal of Social Sciences (<http://jss.gantep.edu.tr>) 2013 12(2) Technology Special Issue:267-279 ISSN: 1303-0094.
- Martinez-Argüelles M, Castan J, ve Juan A** (2010). How do students measure service quality in e-learning? A case study regarding an internet-based university. Electronic Journal of E-Learning, 8(2), 151-160.
- Milli Eğitim Bakanlığı** (2020). *Bakan Selçuk, Koronavirüs'e Karşı Eğitim Alanında Alınan Tedbirleri Açıkladı*, Viewed 23 May 2020, <<http://www.meb.gov.tr/bakan-selcuk-koronaviruse-karsi-egitim-alaninda-alinan-tedbirleri-acikladi/haber/20497/tr>>
- Murat G ve Çelik N** (2007). *Analitik Hiyerarşı Süreci Yönetimi Ve Otel İşletmelerinde Hizmet Kalitesini Değerlendirme: Bartın Örneği*. Zonguldak Karaelmas Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi, 3(6), 2.
- Üzerem N**(1997). *Hizmet Kalitesinin Yönetimi*, Pazarlama Dünyası Dergisi, Sayı:63, Yıl:11, ss.34, İstanbul, Mayıs-Haziran
- Özbay Ö** (2015). *Dünya'da ve Türkiye'de uzaktan eğitimin güncel durumu*.Uluslararası Eğitim Bilimleri Dergisi 4, 377-394.[http://www.inesjournal.com/Makaleler/2097601777\\_26-id-174-.pdf](http://www.inesjournal.com/Makaleler/2097601777_26-id-174-.pdf).Erişim tarihi: 20.08.2021.
- Öztürk S A** (1996) *Hizmet İşletmelerinde Kalite Boyutları ve Kalitenin Artırılması*, Verimlilik Dergisi, s.65.
- Öztürk A** (2009). *Kalite Yönetimi ve Planlaması*, Ekin Yayıncılık, Bursa.
- Palas Aktaş İ, Mirzeoğlu D E** (2008). *İlköğretim II. Kademe Öğrencilerinin Öğrenme Stillerinin Okul Başarılarına ve Beden Eğitimi Dersine Yönelik Tutumlarına Etkisi*, Spormetre Beden Eğitimi ve Spor Bilimleri Dergisi, 2009, VII (1) 1-8

- Parasuraman A, Zeithalm A V ve Berry L L** (1985). *A Conceptual Model Of Service Quality And Its Implications For Future Research*. Journal of Marketing, 49(4), 41-50.
- Parasuraman A , Zeithaml V H ve Berry L L** (1994). *Reassessment Of Expectations As A Comparison Standart In Mesasuring Service Quality: Implications For Further Research*, Journal Of Marketing, Vol.58, pp.111-124.
- Sarı T ve Nayır F** (2020) Challenges in Distance Education During the (Covid-19) Pandemic Period, *Qualitative Research in Education* Vol.9 No.3 October 2020 pp. 328-3602020, ISSN: 2014-6418DOI: 10.17583/qre.2020.5872C
- Sayım, F. ve Aydın, V.** (2011). *Hizmet Sektörü Özellikleri ve Sistemik Olmayan Risklerin Sektör Menkul Kıymetleri ile Etkileşimine Dair Teorik Bir Çalışma*. Dumlupınar Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi, 29, 1
- Şeker kaya, A. K.** (1997) Bankacılık Hizmetlerinde Algılanan Toplam Kalite Ölçümü , Sermaye Piyasası Kurulu,s.5
- Şimşek M** (2007). *Kalite yönetimi*, (5. Baskı). İstanbul: Alfa Yayınları, 5.
- Schlosser L A M R, Simonson** (2009). *Distance Education: Definitions and Glossary of Terms*, Information Age Publishing (IAP) Inc., North Carolina, p. 258 Simonson, M. (2003). "Definition of the field" Quarterly Review of Distance Education, Vol. 4, No. 1, 2003, pp. vii-viii
- Serçemeli, M , Kurnaz, E** (2020). *Covid-19 Pandemi Döneminde Öğrencilerin Uzaktan Eğitim Ve Uzaktan Muhasebe Eğitimine Yönelik Bakış Açılırları Üzerine Bir Araştırma*, Uluslararası Sosyal Bilimler Akademik Araştırmalar Dergisi , 4 (1) , 40-53 .
- Sözen N** (2020). *Covid 19 Sürecinde Uzaktan Eğitim Uygulamaları Üzerine Bir İnceleme*, Avrasya Sosyal ve Ekonomi Araştırmaları Dergisi (ASEAD) Cilt 7 Sayı 12 Yıl 2020, S 302-319.
- Şale İ** (2004), *Kalite Yönetim Sistemi ve Uygulamaları*, Seçkin Yayıncılık, Ankara.
- T.C Sağlık Bakanlığı** (2020a). *Covid-19 (SARS-CoV-2 Enfeksiyonu) Genel Bilgiler, Epidemiyoloji ve Tanı*, Bilimsel Danışma Kurulu Çalışması, Kasım 2020.
- T.C Sağlık Bakanlığı** (2020b). *Covid Nedir?*, Viewed 08 March 2021, <<https://covid19.saglik.gov.tr/TR-66300/covid-19-nedir-.html#>> .
- Yeniad M** (2006). *Uzaktan Eğitimde Kullanılmak Üzere Web Tabanlı Bir Portal Yazılımı Geliştirme*, (Basılmamış Yüksek Lisans Tezi), Adana: Çukurova Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü.
- Yıldırım S ve ark** (2014) *Uzaktan Eğitim Öğrencilerinin Uzaktan Eğitime Yönelik Görüşleri: Bir Ölçek Geliştirme Çalışması*, Eğitim ve Öğretim Araştırmaları Dergisi, Ağustos 2014 Cilt: 3 Sayı: 3 Makale No: 34 ISSN: 2146-9199.
- Yılmaz İ** (2007). *Otel İşletmelerinde Hizmet Kalitesinin Müşteriler ve Yöneticiler Açısından Ölçülmesi: İzmir Örneği*, Yayımlanmamış Doktora Tezi, Dokuz Eylül Üniversitesi, İzmir.

**Yılmaz V, Zeynep F ve Betül Y** (2007). *Servqual Yöntemiyle Yükseköğretimde Hizmet Kalitesinin Ölçülmesi*, Anadolu Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi, Cilt 7, Sayı 1, s. 299-316.

**YÖK** (2020) *Covid-19'da Zaman Akışı*, Yüksek Öğretim Dergisi, Nisan-Mayıs-Haziran 2020, Sayı: 16, 19-23.

**Zhang, X.** (2020). *Thoughts on Large-Scale Long-Distance Web-Based Teaching in Colleges and Universities Under Novel Coronavirus Pneumonia Epidemic*, Viewed 03 July 2022, <<https://doi.org/10.2991/assehr.k.200316.266>>.



## EKLER

### Ek-1: Etik Onay Formu



T.C.  
İSTANBUL GEDİK ÜNİVERSİTESİ  
Rektörlük



Sayı : E-71457743-050.01.04-2021.2.631 - 189  
Konu : Etik Kurul Kararı (Fırat TUNÇEL)

08/06/2021

Sayın Prof. Dr. Sefer ADA

Üniversitemiz Etik Kurulunun 27.05.2021 tarihli 2021/05 sayılı toplantısında; "Covid-19 Sürecinde Uzaktan Eğitim Veren Spor Bilimleri Fakültesi Öğrencilerinin Algıladıkları Uzaktan Eğitim Hizmet Kalitesinin Değerlendirilmesi" adlı başvurunuz görüşüldü. Yapılan görüşme sonunda: "Covid-19 Sürecinde Uzaktan Eğitim Veren Spor Bilimleri Fakültesi Öğrencilerinin Algıladıkları Uzaktan Eğitim Hizmet Kalitesinin Değerlendirilmesi" adlı başvurunuzun etik olarak uygun olduğuna katılanların oy birliği ile karar verildi.

Prof. Dr. Berin ERGİN  
Etik Kurul Başkanı

Bu belge güvenli elektronik imza ile imzalanmıştır.

Belge Doğrulama Kodu:

DA5785A5-D968-4848-9245-A7E94FCF6EC9

Belge Doğrulama Adresi: <https://www.turkiye.gov.tr/istanbul-gedik-universitesi-ehys>

Adres: T.C. İstanbul Gedik Üniversitesi Cumhuriyet  
Mahallesi İlkbahar Sokak No: 1-3-5 34876 Yakacık Kartal  
İstanbul

Telefon No: 444 5 438 / Dahili: 1196

Faks No: 0216 452 87 17

e-Posta: [info@gedik.edu.tr](mailto:info@gedik.edu.tr)

KEP Adresi: [gedikuniversitesi@hs01.kep.tr](mailto:gedikuniversitesi@hs01.kep.tr)

Ayrıntılı bilgi için: Ozan YILDIZ

Uzman

Telefon No: 444 5 438 / Dahili: 1196



## Ek-2: Kişisel Bilgi Formu

### KİŞİSEL BİLGİ FORMU

Değerli öğrenci,

Sizden katılmanızı istediğimiz "Covid-19 Sürecinde Uzaktan Eğitim Veren Üniversite Spor Bilimleri Fakülteleri Öğrencilerinin Algıladıkları Uzaktan Eğitim Hizmet Kalitesinin Değerlendirilmesi" adlı araştırma, İstanbul Gedik Üniversitesi Sağlık Bilimler Enstitüsü Beden Eğitimi ve Spor Bilimleri Ana Bilim Dalı, Beden Eğitimi ve Spor Öğretimi Bölümü'nde Yüksek lisans öğrencisi olan Furat TUNÇEL tarafından, Prof. Dr. Sefer ADA ve Dr. Öğr. Üyesi Ayla TAŞKIRAN'ın tez danışmanlığında yürütülen yüksek lisans tezidir.

Bu araştırmada, Covid-19 sürecinde uzaktan eğitim veren üniversite spor bilimleri fakülteleri öğrencilerinin algıladıkları uzaktan eğitim hizmet kalitesinin incelenmesi hedeflenmiştir.

Bu amaçla size bazı sorular sorulacaktır. Bu sorulara açık yüreklilikle yanıt vermeniz beklenmektedir. Sizden aldığımız yanıtlar bu araştırma dışında hiçbir yerde kullanılmayacaktır. Ayrıca elde edilen yanıtlardan ailenizde, öğretmenlerinizle ya da arkadaşlarınızla paylaşılmayacaktır.

Araştırmada gizliliği sağlamak için, bu form üzerine adınızı ve diğer kişisel bilgilerinizi yazmayınız.

#### 1.Cinsiyetiniz:

1. ( ) Kadın 2. ( ) Erkek

#### 2.Yaşınız:

#### 3.Üniversite Türü:

1.( ) Vakıf Üniversitesi 2.( )Devlet Üniversitesi

#### 4.Üniversite Adı:

#### 5.Sınıfınız:

( ) 1. sınıf ( ) 2. Sınıf ( ) 3.Sınıf ( ) 4.Sınıf

#### 6.Bölümünüz:

1.( ) Beden Eğitimi ve Spor Öğretmenliği 2. ( ) Antrenörlük 3. ( ) Spor Yöneticiliği

#### 7.Gelir düzeyiniz:

( ) 2.000 – 4.000  
( ) 4.000– 6.000  
( ) 6.000 – 8.000  
( ) 8.000 – 10.000  
( ) 10.000 ve üzeri

#### 8.Evinizde bilgisayar var mı?

( ) Evet ( ) Hayır

#### 9. Evinizde internet bağlantısı var mı?

( ) Evet ( ) Hayır

#### 10. Evinizde uygun bir çalışma ortamınız var mı?

( ) Evet ( ) Hayır

#### 11. Derslerinize hangi platform üzerinden katılıyorsunuz?

( ) Zoom ( ) Microsoft team ( ) Advancity ( ) Canvas ( ) G-suite ( ) Adobe Connect ( ) Blackboard ( ) Moodle  
( ) Diğer: .....

### Ek-3: Uzaktan Eğitim Hizmet Kalite Ölçeği (UE-Servqual)

#### 1. UZAKTAN EĞİTİM HİZMET KALİTESİ BOYUTLARI VE ÖNEMİ

Bu bölümde sunulan uzaktan eğitim hizmetinin değerlendirilmesinde etkili olan özelliklerin önem derecesi araştırılmaktadır. Aşağıdaki 4 madde uzaktan eğitim hizmeti sunan kurumlar ve verdikleri hizmetlerle ilgilidir. Lütfen toplam 100 puanı, bu 4 özellik arasında, önemli olduğumu düşündüğünüz özelliğe daha yüksek puan vererek belirtiniz. Puan toplamını 100 olduğumu lütfen kontrol ediniz.

| Boyut   | Puan |
|---|------|
| E-öğrenme Ortamı: E-öğrenme ortamına ilişkin özelliklerin uygunluğudur.                   |      |
| Güven: Kurumun güvenilir ve doğru hizmeti sunmasıdır.                                     |      |
| Erişililik: Sunulan uzaktan eğitim hizmetine erişim ve bu hizmetin kullanılabilirliğidir. |      |
| Heveslilik: Kurumun öğrencilere tam ve eksik hizmet verebilme konusunda istekliliğidir.   |      |

## 2. UZAKTAN EĞİTİM HİZMET KALİTESİ (BEKLENTİLER)

Bu bölümde uzaktan eğitim hizmeti alan bir birey olarak tecrübeleriniz doğrultusunda, hizmet almaktan memnuniyet duyacağınız bir kurum düşünüünüz. Mükemmel olarak nitelendireceğiniz uzaktan eğitim hizmeti sunan bu kurumda, aşağıdaki cümlelerde belirtilen özelliklerin ne derece var olduğunu belirtiniz. Eğer bu özelliğin mükemmel bir kurum için “gerçekten gereksiz” olduğunu düşünüyorsanız 1’i işaretleyiniz. Eğer bu özelliğin mükemmel bir kurum için “gerçekten çok gerekli” olduğunu düşünüyorsanız 7’yi işaretleyiniz. Bunların arasındaki tercihlerinizi “1” ve “7” arasında derecelendirerek belirtiniz.

|  | 1                        | 2                        | 3                        | 4                        | 5                        | 6                        | 7                        |
|--|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| 1. Öğrenme materyalleri görsel öğeler içerir.  | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 2. Öğrenme ortamında en gelişmiş teknolojiler kullanılır.  | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 3. Öğrenme süreci için yardımcı videolar bulunur.  | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 4. Öğrenciler için her zaman erişilebilen dijital kütüphane vardır.  | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 5. Eğitim hizmetini sağlayacak altyapı mevcuttur.  | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 6. Ders kaynakları yeterlidir.   | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 7. Farklı aygıtlarla (bilgisayar, tablet, telefon vb.) öğrenme ortamına erişilebilir.  | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 8. Kurum görme ve işitme engelli erişimine uygun programlar sunar.   | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 9. Öğrenme hedefleriyle öğrenme çıktıları tutarlıdır.  | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 10. Eğitim programında eğitim standarttır.   | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 11. Eğitim süreçleri (ders kayıt, ders süreci, değerlendirme, ilişik kesme vb.) kayıttan önce kurallarla açık olarak tanımlanır. | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 12. Öğrenme ortamına her zaman (7/24) ulaşılabilir.  | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 13. Ders kaynak ve materyalleri her zaman (7/24) öğrencilerin erişimine açıktır.   | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 14. Öğrenci için öğretim materyallerinin kullanımı (okuma, indirme vb.) kolaydır.  | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 15. Kurum, uzaktan eğitim ile ilgili etkin ve kapsamlı karar vermeyi sağlayacak bir yönetim yapısına sahiptir.                   | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 16. Kurumun uzaktan eğitim programları iş hayatında itibar görür.  | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 17. Kurum çalışanları gerçekleştirilecek hizmetleri öğrencilere titizlikle anlatır.  | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 18. Kurum çalışanları her zaman öğrencilere yardıma hazırdır.  | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 19. Yöneticiler sorunları çözmek için çaba sarf ederler.   | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 20. Kurum çalışanları her zaman saygılıdır.  | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 21. Kurum yapması gereken hizmeti sunamazsa telafi eder.   | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 22. Kurum özel durumlarda hizmet tekrarı ya da hizmet iadesi yapar (ders telafisi, değerlendirme telafisi, para iadesi vb.).     | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 23. Eğer bir sorun varsa, yönetim/yöneticiler ile kolayca iletişime geçilebilir.   | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 24. Ders süresince öğretim elemanı ile etkileşim sağlanır.   | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |

### 3. UZAKTAN EĞİTİM HİZMET KALİTESİ (ALGILAR-MEVcut DURUM)

Aşağıdaki cümleler şu an hizmet almakta olduğunuz kuruma yönelik duygu ve düşüncelerinizle ilgilidir. Her cümle için bu özelliğin size uzaktan eğitim hizmeti sunan kurumda ne derece olduğunu değerlendiriniz. Eğer hizmet almakta olduğunuz kurumun belirtilen özelliği "tamamen taşımadığını" düşünüyorsanız 1'i, "tamamen taşıdığını" düşünüyorsanız 7'yi işaretleyiniz. Bunların arasındaki tercihlerinizi "1" ve "7" arasında derecelendirerek belirtiniz.

|  | 1                        | 2                        | 3                        | 4                        | 5                        | 6                        | 7                        |
|--|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| 1. Öğrenme materyalleri görsel öğeler içerir.  | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 2. Öğrenme ortamında en gelişmiş teknolojiler kullanılır.  | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 3. Öğrenme süreci için yardımcı videolar bulunur.  | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 4. Öğrenciler için her zaman erişilebilen dijital kütüphane vardır.  | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 5. Eğitim hizmetini sağlayacak altyapı mevcuttur.  | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 6. Ders kaynakları yeterlidir.   | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 7. Farklı aygıtlarla (bilgisayar, tablet, telefon vb.) öğrenme ortamına erişilebilir.  | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 8. Kurum görme ve işitme engelli erişimine uygun programlar sunar.   | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 9. Öğrenme hedefleriyle öğrenme çıktıları tutarlıdır.  | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 10. Eğitim programında eğitim standarttır.   | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 11. Eğitim süreçleri (ders kayıt, ders süreci, değerlendirme, ilişik kesme vb.) kayıttan önce kurallarla açık olarak tanımlanır. | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 12. Öğrenme ortamına her zaman (7/24) ulaşılabilir.  | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 13. Ders kaynak ve materyalleri her zaman (7/24) öğrencilerin erişimine açıktır.   | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 14. Öğrenci için öğretim materyallerinin kullanımı (okuma, indirme vb.) kolaydır.  | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 15. Kurum, uzaktan eğitim ile ilgili etkin ve kapsamlı karar vermeyi sağlayacak bir yönetim yapısına sahiptir.                   | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 16. Kurumun uzaktan eğitim programları iş hayatında itibar görür.  | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 17. Kurum çalışanları gerçekleştirilecek hizmetleri öğrencilere titizlikle anlatır.  | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 18. Kurum çalışanları her zaman öğrencilere yardıma hazırdır.  | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 19. Yöneticiler sorunları çözmek için çaba sarf ederler.   | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 20. Kurum çalışanları her zaman saygılıdır.  | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 21. Kurum yapması gereken hizmeti sunamazsa telafi eder.   | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 22. Kurum özel durumlarda hizmet tekrarı ya da hizmet iadesi yapar (ders telafisi, değerlendirme telafisi, para iadesi vb.).     | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 23. Eğer bir sorun varsa, yönetim/yöneticiler ile kolayca iletişime geçilebilir.   | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 24. Ders süresince öğretim elemanı ile etkileşim sağlanır.   | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |

Katılımınız için teşekkür ederiz.

## ÖZGEÇMİŞ

Fırat TUNÇEL

### ÖĞRENİM DURUMU:

- **Yüksek Lisans:** İstanbul Gedik Üniversitesi, Lisansüstü Eğitim Enstitüsü, Beden Eğitimi ve Spor Bilimleri Anabilim Dalı, 2018-Devam Ediyor.
- **Lisans:** İstanbul Gedik Üniversitesi, Spor Bilimleri Fakültesi, Beden Eğitimi ve Spor Öğretmenliği Bölümü (%100 Burslu), 2014-2018.