

# UZAKTAN EĞİTİMDE ÖĞRENCİ MEMNUNİYETİ

## Student Satisfaction In Distance Education

Dr. Öğr. Üyesi Vesile ÖZÇİFÇİ

Aksaray Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi İşletme Bölümü, Aksaray/TÜRKİYE

ORCID ID: <https://orcid.org/0000-0002-8011-9137>

### ÖZET

Başarılı bir uzaktan eğitim, öğrencilerin bir öğrenme sisteminden beklentilerinin karşılanmasını ve memnuniyetlerinin sağlanmasını gerektirmektedir. Bu konuda yapılan çalışmaların birçoğu teknoloji kullanımı ve çevrimiçi öğrenme ortamlarını ele almakta, uzaktan eğitimde öğrenci memnuniyeti çalışmalarının görece çok az olduğu görülmektedir. Çalışmada öğrencilerin uzaktan eğitim ile ilgili deneyimleri, uzaktan eğitimin esnekliği, uzaktan eğitimden elde edilen fayda ve uzaktan eğitimden duydukları memnuniyet arasındaki ilişkiler değerlendirilmiştir. Çalışmada veriler, Aksaray Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi İşletme bölümünde uzaktan eğitim derslerine katılan toplam 250 öğrenci üzerinde anket uygulaması yapılarak elde edilmiştir. Söz konusu ilişkileri test etmek amacıyla regresyon analizi uygulanmıştır. Regresyon analizi sonuçları, uzaktan eğitim ile ilgili deneyimlerin uzaktan eğitimden elde edilen faydayı etkilediğini göstermiştir. Uzaktan eğitim esnekliğinin memnuniyeti etkilemediği tespit edilmiştir. Uzaktan eğitimden elde edilen fayda ve uzaktan eğitim ile ilgili deneyimlerin, memnuniyeti etkilediği belirlenmiştir.

**Anahtar Kelimeler:** Uzaktan Eğitim, Deneyim, Öğrenci Memnuniyeti

### ABSTRACT

Successful distance education requires meeting the expectations of students from a learning system and ensuring their satisfaction. Most of the studies on this subject deal with the use of technology and online learning environments, and it is seen that studies on student satisfaction in distance education are relatively few. In the study, the relationships between students' experiences, the flexibility and the benefits of distance education and their satisfaction with distance education were evaluated. The data was obtained by conducting a questionnaire on a total of 250 students, who attended distance education courses at Aksaray University, Faculty of Economics and Administrative Sciences, Department of Business Administration. Regression analysis was applied to test these relationships. Regression analysis results showed that the experiences on distance education affect the benefit gained from distance education. It has been found that distance education flexibility does not have an effect on satisfaction. It has been determined that the benefits and experiences of distance education have an effect on satisfaction.

**Key Words:** Distance Education, Experiences, Student Satisfaction

## 1. GİRİŞ

İnternet ve bilişim teknolojileri öğrenmede devrim niteliğinde bir değişim yaratmış, yer ve zaman kısıtlaması olmaksızın bilgi erişimine olanak sunmuştur. 21. yüzyıl sosyal, ekonomik, politik ve kültürel değerlerde ani değişimlerin yaşandığı bir dönemdir. Toplumun bir unsuru olarak eğitim de bu değişimlerden etkilenmiştir. Kişisel gelişime olan yüksek talep, nüfustaki büyük artış, teknolojik gelişmelerin eğitime yansması ve özellikle son zamanlarda dünya çapında COVID-19 pandemisi; genel olarak eğitimde ve özellikle uzaktan öğrenmede önemli değişiklikler meydana getirmiştir. Uzaktan eğitim, bu değişimlerin bir sonucu olarak ortaya çıkmıştır. Böylece uzaktan eğitim, eğitimde popüler bir öğrenme yöntemi ve yaşam boyu öğrenmenin en hızlı büyüyen sektörü haline gelmiştir.

Uzaktan eğitim etkileşimli, yansıtıcı ve işbirlikçi bir öğrenme ortamı sağlamaktadır. Uzaktan eğitimde öğrenciler bilgiyi kampüs dışında edinmekte, mekân ve zaman açısından eğitimcilerden ayrı olmaktadır. Uzaktan eğitimin başarısının ön koşulu, öğrencilerin bir öğrenme sisteminden ne istediklerini ve neye ihtiyaç duyduklarını bilmektir (Law and Cheung, 2013).

Uzaktan eğitim, gelişmiş ülkeler arasında popüler olmasına rağmen ülkemizde uygulamaları çok yenidir. Bu çalışmada, öğrencilerin uzaktan eğitim ile ilgili deneyimleri, uzaktan eğitimin esnekliği, uzaktan eğitimden elde edilen fayda ve uzaktan eğitimden duydukları memnuniyet arasındaki ilişkiler değerlendirilmiştir.

## 2. KAVRAMSAL ÇERÇEVE

Uzaktan eğitim, ülkemizde 1923 yılından 1960'lı yıllara kadar önce kavramsal olarak tartışılmış, 1970'li yıllardan sonra farklı girişimlerle orta eğitim düzeyinde uzaktan eğitim çalışmaları yapılmış ve ilerleme kaydedilmiştir. 1980 sonrası bu uygulamalar Anadolu Üniversitesi Açıköğretim Fakültesi'nin de kurulmasıyla yükseköğretime taşınmıştır. 1980 ve 1990'lı yıllarda uzaktan eğitim ilk, orta ve yükseköğretim düzeyinde olgunlaşmıştır. 1990'lı yılların sonundan itibaren bilgi ve iletişim teknolojileri (BİT) alanında yaşanan gelişmelerle uzaktan eğitim ile sunulan eğitim fırsatları artmış ve uzaktan eğitim milyonları bulan öğrenci sayısı ile ülkemizde eğitimde ana akımın bir parçası olmuştur (Bozkurt, 2017).

Uzaktan eğitim, toplum tarafından kabul gören en hızlı gelişen çevrimiçi ve çevrimdışı teknoloji olarak insanlığın tüm kültürel değerlerini etkilemekte ve değiştirmektedir. Genel olarak uzaktan eğitim, öğrencilerin birbirlerinden uzak olan öğretim elemanları ile web ve ileri teknolojik araç ve gereçlere dayalı interaktif veri alışverişi olarak tanımlanabilir (Çalışkan vd., 2017). Uzaktan eğitim, öğrenci, öğretmen ve öğretim materyallerinin farklı yerlerde iletişim teknolojileri aracılığıyla birleştirildiği kurumsal bir öğrenme etkinliğidir. Günümüz koşulları göz önüne alındığında uzaktan eğitim, eğitim ve öğretimin hızlı bir şekilde bilgisayarlardan geçtiği akılcı, modern ve yenilikçi bir eğitim sistemidir (Akmeşe vd., 2016). Sosyal ve sanal teknolojilerdeki gelişmeler dikkate alındığında uzaktan eğitim Saykılı (2018) tarafından "Uzaktan eğitim, hem öğrenenler ve yönlendiriciler, hem de öğrenenler ve eğitim kaynakları arasında etkileşime imkân veren çeşitli iki veya çok yönlü medya kanalları kullanılarak, bir öğrenim etkinliğinin fiziksel olarak birbirinden uzakta bulunan öğrenenlerini ve yönlendiricilerini, planlanmış ve yapılandırılmış öğrenim deneyimleri etrafında bir araya getiren bir eğitim şeklidir" olarak tanımlanmıştır.

Bir sınıftaki tipik öğrenme ortamı, öğrenci ve öğretmen arasındaki veya öğrenci ile diğer öğrenciler arasındaki aktif etkileşimler olarak nitelendirilebilir. Uzaktan eğitim ortamlarında, bu etkileşimler için fırsatlar genellikle fiziksel ayrılıklar nedeniyle sınırlıdır. Modern iletişim teknolojisindeki gelişmeler, bize bu tür coğrafi mesafelerle ilgili sorunları en aza indirecek çeşitli araçlar sağlamıştır. Böylece günümüzde uzaktan öğrenenlerin, öğretmenleri ve sınıf arkadaşları ile hem eşzamanlı hem de eş zamansız etkileşimde bulunmaktadır (So ve Brush, 2008; İltar vd., 2005).

Web tabanlı uzaktan eğitim, öğrencileri ve öğretmenleri sanal sınıflarda bir araya getirerek geçirdikleri zaman ve mekandan bağımsız olarak internet teknolojisinin olanaklarından yararlanarak eğitim materyallerine erişim sağlamaktadır. Dolayısıyla, uzaktan eğitim uygulamaları, gelişmiş web teknolojileri aracılığıyla zaman, mekan, donanım, öğrenenler ve öğretmenler açısından büyük esneklik ve kolaylık sunmaktadır. Öğrencinin istediği kadar dersleri tekrar edebilmesi ve tüm ders materyallerine her an erişebilmesi örgün eğitimde bulunmayan bazı avantajlar olarak sıralanabilir. Ayrıca uzaktan eğitim, sınırlı zamanı ve maddi imkânları olan kişilere ve çalışan insanlara fırsat vererek bireylerin yaşam boyu eğitimine de katkı sağlamaktadır. (Akmeşe vd., 2016; Şahin ve Shelley, 2008). Uzaktan eğitim etkileşimli, yansıtıcı ve işbirliğine dayalı bir öğrenme ortamı sağlarken, aynı zamanda araştırmacıları ve çevrimiçi eğitim tasarımcılarını eğitim yazılımı geliştirmeye ve öğrencilerin ihtiyaçlarının karşılandığı çevrimiçi öğrenim ortamlarını desteklemenin yeni yollarını bulmaya zorlamaktadır (Şahin ve Shelley, 2008). Böylece, uzaktan eğitim, en iyi yönetim uygulamalarını belirlemek, performansı karşılaştırmak, araştırma, analiz ve ağ oluşturma fırsatları aracılığıyla temel süreçleri iyileştirmek için bir yön sağlamaktadır (Demiray ve Sever, 2009).

Öğrenme, sıklıkla deneyim nedeniyle davranışta bir değişiklik olarak tanımlanır. (Burton vd., 2008). Tamamen uzaktan veya yüz yüze öğrenmeyi çevrimiçi bir bileşenle birleştiren hibrid öğrenme modelleri aracılığıyla uzaktan öğrenme, bugün birçok üniversite öğrencisinin deneyimlerinin bir parçasını oluşturmaktadır (Bradford ve Wyatt, 2010). Uzaktan öğretme ve öğrenmenin dinamik genişlemesi, internetin ve çeşitli web kaynaklarının hızlı gelişimi ile önemli ölçüde artırılmış ve öğretim ve öğrenmenin kalitesi üzerinde önemli bir etkiye sahip olmuştur. Dolayısıyla, uzaktan öğrenme, insanların elektronik yollarla iletişim kurma ve öğrenme biçimlerini ifade ederek, bilgi toplumunda önemli bir rekabet avantajı kaynağı olmaktadır (Ali ve Ahmad, 2011). Buna ek olarak, öğrencilere eşit fırsatlar sağlamakta, ülkeler arasındaki küresel, rekabetçi öğrenme ortamları için iletişimciler arasındaki mesafeyi azaltmaktadır. Etkili

bir uzaktan eğitim sistemi oluşturmak için, literatür taramalarına dayalı olarak öğrencilerin algılarının ve iletişimci olarak rollerinin bilinmesi de önem taşımaktadır (İşman vd., 2004).

Uzaktan eğitim, öğrencilerin farklılıklarına odaklanan yöntem ve teknikleri kullanarak bireyin eşit eğitim fırsatları için haklarına değer vermektedir. Bu tür öğrenme, öğrencinin neyi, nasıl, ne zaman başlayıp ne zaman bitireceğini seçtiği öğrenci merkezli bir öğretim yöntemi olarak kabul edilir. Öğrenci kendi hızında çalışabilir ve kendi istekleri doğrultusunda eğitimi alabilir.

Uzaktan öğrenmeye katılım, çekingen öğrenciler açısından daha az korkutucu olduğu için etkileşimin arttığı belirlenmiştir. Uzaktan öğrenmenin güçlü yönleri esnek ve rahat olması iken; zayıf yönleri, yanıtların gecikmesi, topluluk eksikliği, öğretim hedeflerini anlamada zorluk ve teknik sorunlar olarak ifade edilebilir (Fedynich vd., 2015). Bununla birlikte, uzaktan eğitim uygulamaları, kampüs temelli eğitime göre daha düşük kaliteli ve etkili olmakla da eleştirilmiştir. Araştırmalar uzaktan ve kampüs temelli dersler arasında öğrenme etkinliği ve kalitesi açısından önemli bir fark belirtmese de, bu eleştiriler bugün hala devam etmektedir. Yine de bazı araştırmalar uzaktan eğitim modellerinin geleneksel kampüs temelli eğitim modellerinden daha etkili olduğu sonucuna varmaktadır. Yeni teknolojik yenilikler ortaya çıktıkça, yeni öğrenme alanları, yeni uygulamalar ve dolayısıyla uzaktan eğitimde eğilimler ortaya çıkmaktadır. Farklı öğrenme deneyimleri ve süreçleri, uygun öğrenme etkinliklerinin ve bağlamlarının kullanılmasını da gerektirmektedir (Saykılı, 2018). Bu bağlamda, yükseköğretimden beklenti, değişimin getirdiği zorluklarla başa çıkma ve öğrencileri değişime etkili bir şekilde hazırlaması yönündedir (Caruth ve Caruth, 2013).

Yükseköğretimde pazarlama iyi yapılandırılmıştır ve bu, müşteri odaklılığın olduğu anlamına gelir. Ancak müşterinin kim olduğu konusunda tartışma devam etmektedir. Bu nedenle, öğrencinin yükseköğretimde bir müşteri olduğuna dair evrensel bir anlaşma yoktur. Bununla birlikte, öğrenciler müşteri olarak görülmezlerse, bu müşteri yönlülüğünün eksikliğini gösterebilir. Öğrencilerin müşteri olmadığı algısı, "hizmetin tüketicisinin nasıl tanımlandığı, üniversitenin tüketiciye bakış açısını ve dolayısıyla onlara sunduğu hizmeti kısmen belirlediği" için önemlidir (Guilbault, 2017).

Yükseköğretim bir hizmet sektörü, öğrenciler de sunulan hizmetin çekirdek müşterileridir (Ostrom vd., 2011). Yükseköğretimde öğretimsel süreçle ilgili faaliyetlerde, müşteri profili farklı gruplarda sınıflandırılan daha geniş kitleleri kapsamaktadır. Dolayısıyla eğitim ve öğretim sektöründeki müşteriler; kayıtlı öğrenciler, taleplere göre kayıt olması muhtemel potansiyel öğrenciler, çalışanlar, fakülteler, özel kurum ve kamu kurumları olarak sayılabilir (Kantoğlu, vd, 2013).

"Müşteri" terimi, Toplam Kalite Yönetiminin (TKY) merkezi bir terimdir. Her ne kadar TKY'nin yükseköğrenim sunmak için sınırlı bir kısmı olduğu iddia edilmiş olsa da, TKY yükseköğretim kurumları tarafından sağlanan hizmetlerin kalitesinin nasıl artırılacağına dair potansiyel bir çözüm olarak da benimsenmiştir. TKY'nin ana temalarından biri, müşteri ihtiyaçlarının karşılanmasının önemidir. Bu nedenle, öğrencilerini verimli ve kaliteli hizmet almaya hak kazanan müşteriler olarak görmeyen üniversitelerin, bunu yapanlara göre kaybedeceği de ileri sürülmüştür (Akınyele, 2010).

Kurumlar, kampüs temelli programlarla uyumluluğu sağlamak için öğrencilerin öğrenme çıktıları, öğrenciyi öğrenme ortamında tutma ve öğrenci tatmini gibi uzaktan eğitim programlarının eğitimsel etkililiğini değerlendirmelidir. Uzaktan öğrenmenin değerlendirilmesinin önemli bir unsuru da öğrencilerin algıları ve memnuniyetidir (Şahin, 2008).

## 2.1.Araştırmanın Amacı ve Modeli

Uzaktan eğitimde başarılı bir uygulama için, öğrencilerin bir öğrenme sisteminden ne istediklerini ve neye ihtiyaç duyduklarını, ayrıca, öğrencilerin memnuniyetlerinin bilinmesi gerekmektedir. Yapılan çalışmalar yoğun olarak teknoloji kullanımı ve çevrimiçi öğrenme ortamlarını ele almakta, uzaktan eğitimde öğrenci memnuniyeti çalışmalarının görece çok az olduğu görülmektedir. Öğrenci memnuniyetini anlamak için öğrencilerin çevrimiçi öğrenme deneyimleri, öğrenci başarısı ve uzaktan eğitimin başarısı için önemli bir bakış açısı sunacaktır.

Bu çalışmada, öğrencilerin uzaktan eğitim ile ilgili deneyimleri, uzaktan eğitimden elde ettikleri fayda ve uzaktan eğitimden duydukları memnuniyet arasındaki ilişkiler yapısal bir model kapsamında değerlendirilmiştir.

Şekil 1.'de araştırma modelinde yer alan ampirik çalışmanın hipotezleri aşağıda sıralanmıştır:

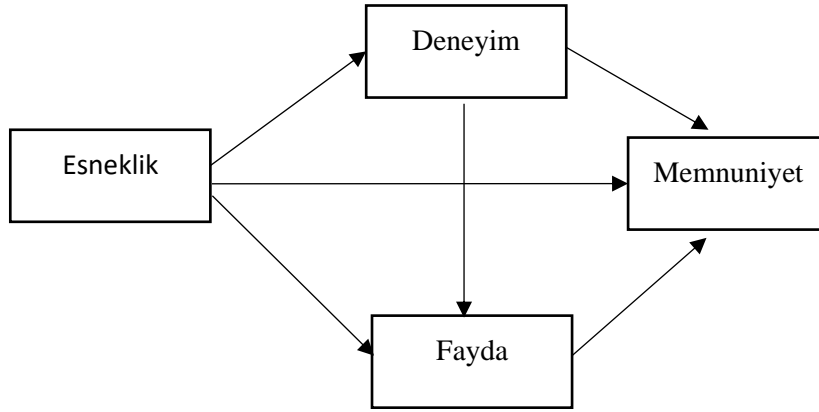
H<sub>1</sub>: Uzaktan eğitimin esnekliği deneyimi pozitif yönde etkiler.

H<sub>2</sub>: Uzaktan eğitimin esnekliği uzaktan eğitiminden elde edilen faydayı pozitif yönde etkiler.

H<sub>3</sub>: Uzaktan eğitimin esnekliği memnuniyeti pozitif yönde etkiler.

H<sub>4</sub>: Uzaktan eğitimden elde edilen fayda memnuniyeti pozitif yönde etkiler.

H<sub>5</sub>: Uzaktan eğitim deneyimi memnuniyeti pozitif yönde etkiler.



Şekil 1: Araştırma Modeli

### 3. ARAŞTIRMANIN YÖNTEMİ

Çalışmada oluşturulan modelde öğrencilerin uzaktan eğitime yönelik deneyimleri, uzaktan eğitimin esnekliği, uzaktan eğitimin faydası ve öğrenci memnuniyeti dört temel değişken yer almaktadır. Uzaktan eğitim deneyim ölçeği Muzata (2013); uzaktan eğitimin esnekliği ve uzaktan eğitimin faydası ölçeği Şahin ve Shelley (2008); öğrenci memnuniyeti Şahin ve Shelley (2008) ve Weidlich ve Bastiaens (2018) tarafından geliştirilen uzaktan eğitime ilişkin çalışmalardan uyarlanmıştır. Sorular (1) Hiç katılmıyorum (2) Katılmıyorum (3) Tarafsızım (4) Katılıyorum (5) Tamamen katılıyorum olarak 5'li likert ölçeği kullanılarak hazırlanmıştır.

#### 3.1. Örnek ve Veri Toplama

Bu çalışmadaki veriler, anket yöntemi ile elde edilmiştir. Oluşturulan anket formu Aksaray Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi İşletme bölümündeki öğrencilere internet yoluyla gönderilmiştir. Araştırma kapsamında 250 katılımcının verileri analize dahil edilmiştir.

### 4. BULGULAR

Elde edilen verilerden öğrencilerin demografik özelliklerine ait bilgiler Tablo 1'de sunulmuştur.

Tablo 1. Öğrencilerin Demografik Özellikleri

Özellik		Sayı	%
Cinsiyet	Kız	138	55,2
	Erkek	112	44,8
Sınıf	1	24	9,6
	2	33	13,2
	3	37	14,8
	4	134	53,6
	5	14	5,6
	6	4	1,6
	7	4	1,6

Araştırmaya katılan öğrencilerin %55,2'si kız, %44,8'i erkektir. Öğrencilerden en çok katılım sağlayan %53,6 ile 4. Sınıf öğrencileri olmuştur (Tablo 1).

**Tablo 2.** Öğrencilerin Uzaktan Eğitime İlişkin Bilgileri

		Sayı	%
Uzaktan eğitimde internet sorunu yaşanması	Çok sık	51	20,4
	Bazen	75	30,0
	Nadiren	63	25,2
	Hiç	61	24,4
Uzaktan eğitimde en çok verim alınan ders türü	Sözel	60	24,0
	Sayısal	28	11,2
	Hepsi	128	51,2
	Hiçbiri	34	13,6
Derslerin düzenli takip edilmesi	Evet	174	69,6
	Hayır	76	30,4

Araştırmaya katılan öğrencilerin %51,2 si derslerin hepsinden verim aldığı, %20,4'ü uzaktan eğitimde çok sık internet sorunu yaşadığı, %69,6'sı dersleri düzenli takip ettiği görülmektedir (Tablo 2).

#### 4.1. Araştırma Kapsamında Kullanılan Ölçeklere İlişkin Güvenilirlik ve Geçerlilik Analizi Sonuçları

Çalışmada faktör analizi ile uzaktan eğitimin esnekliği, uzaktan eğitimden elde edilen fayda, uzaktan eğitim ile ilgili deneyimler ve memnuniyet değişkenlerinin boyutları belirlenmeye çalışılmıştır. Ölçekleri oluşturan maddelerin düzeltilmiş madde toplam korelasyonlarına bakılmış, uzaktan eğitim ile ilgili deneyimler ölçeğinden dört madde, memnuniyet ölçeğinden bir madde değeri 0.40'dan küçük olması nedeniyle analizden çıkartılmıştır. Bununla birlikte KMO değerinin 0,50'den büyük olması örneklemin faktör analizi yeterli olduğunu göstermektedir (Chong ve Rundus, 2004). Yürütülen keşifsel faktör analizi sonucunda en uygun çözümü bulmak amacıyla faktörlerin 1'den büyük özdeğere sahip olması ve madde faktör yüklerinin 0,50'den büyük olması (Sakakibara vd., 1993) koşulu aranmıştır. Araştırmada yer alan ölçeklerin güvenilirliklerini test etmek amacıyla Cronbach Alfa katsayısı kullanılmıştır. Kullanılan ölçeklerin alfa değerleri 0,60'ın üzerinde olması ölçeklerin güvenilir olduğunu göstermektedir (Malhotra, 1999).

Uzaktan eğitim deneyim ölçeğine ilişkin yapılan keşifsel faktör analizinin sonuçları Tablo 3'de görülmektedir.

**Tablo 3.** Deneyim Ölçeğine İlişkin Keşifsel Faktör Analizi Sonuçları

Boyut/Maddeler	Yükler
Özdeğer=11,425; Açıklanan Varyans=67,207; $\alpha=0,969$	
Uzaktan eğitimde dersi dinlerken daha iyi konsantre olabiliyorum.	0,811
Uzaktan eğitimde dersler daha anlaşılır.	0,845
Uzaktan eğitimde dersin içeriğini kendi hızımda ve zamanda anlamam için yeterli zamanım olmaktadır.	0,829
Uzaktan eğitimde yüz yüze derslerde anlaşılmayan konular daha iyi anlaşılacaktır.	0,861
Uzaktan eğitim yüz yüze derslerde kaçırılan bölümlerin netleştirilmesine yardımcı oldu.	0,827
Uzaktan eğitim dinleme becerilerimi geliştirdi.	0,851
Uzaktan eğitim bazı terminolojileri daha iyi anlamama yardımcı oldu.	0,878
Uzaktan eğitimde öğrenmem kolaylaştı.	0,891
Uzaktan eğitim ile dersleri kendime uygun zamanda dinleyebilirim.	0,727
Uzaktan eğitimde okumaya kıyasla dinlerken daha az vakit harcıyorum.	0,814
Uzaktan eğitimde dersleri duraklatabilir ve arkadaşlarımla tartışabilirim.	0,731
Uzaktan eğitimde dersleri yorgun olsam bile dinleyebilirim.	0,799
Uzaktan eğitimde önceden öğrenilenleri birleştirebilirim / güçlendirebilirim.	0,863
Örgün eğitimde yaşanan ders saatleri uyumsuzluğunu uzaktan eğitimde yaşamadım.	0,783
Uzaktan eğitimde çalışma şekli basit, kolay ve çok hızlıdır.	0,872
Uzaktan eğitimde yapılan sınavlarda daha başarılı oldum.	0,716
Uzaktan eğitimde sınav sorularını cevaplama konusundaki güvenim arttı	0,810
KMO=0,963; Bartlett's Sph. $\chi^2=4152,902$ ; p=0,00	

Tablo 3 incelendiğinde KMO değeri 0.963 ve Bartlett's Sphericity Test değeri  $\chi^2=4152,902$  ve  $p<0.05$  bulunmuştur. Yürütülen keşifsel faktör analizi sonucunda özdeğeri 1'den büyük tek bir yapının olduğu ve



bu yapının varyansın toplam %67,207 düzeyinde açıkladığı görülmüştür.  $\alpha$  değerinin 0.969 bulunması ölçeğin güvenilir olduğunu göstermektedir.

Uzaktan eğitimin esnekliği ölçeğine ilişkin yapılan keşifsel faktör analizinin sonuçları Tablo 4'de görülmektedir.

**Tablo 4.** Esneklik Ölçeğine İlişkin Keşifsel Faktör Analizi Sonuçları

Boyut/Maddeler	Yükler
Özdeğer= 3,144; Açıklanan Varyans=78,592; $\alpha$ =0,908	
Uzaktan eğitim, zamanımı daha iyi kullanmamı sağlıyor.	0,880
Uzaktan eğitim evde rahat çalışmamı sağlıyor.	0,928
Zaman ve yer kullanımı açısından uzaktan eğitim esnektir.	0,865
Uzaktan eğitim, farklı öğrenme kapasitelerine sahip öğrenciler için uygundur.	0,872
KMO=0,795; Bartlett's Sph. $\chi^2$ =708,085; p=0,00	

Esneklik ölçeği özdeğeri 1'den büyük tek boyutta toplanmıştır. Esneklik ölçeği varyansın toplam %78,592'sini açıkladığı belirlenmiştir. Analiz sonucunda  $\alpha$  değerinin 0,908 bulunması ölçeğin güvenilir olduğunu göstermiştir (Tablo 4).

Uzaktan eğitimden elde edilen fayda ölçeğine ilişkin yapılan keşifsel faktör analizinin sonuçları Tablo 5'de görülmektedir.

**Tablo 5.** Fayda Ölçeğine İlişkin Keşifsel Faktör Analizi Sonuçları

Boyut/Maddeler	Yükler
Özdeğer= 3,256; Açıklanan Varyans=81,410; $\alpha$ =0,923	
Uzaktan eğitimin faydalı olduğuna inanıyorum.	0,917
Uzaktan eğitim bana değerli bir öğrenme deneyimi sunuyor.	0,918
Uzaktan eğitim, eğitimdeki eşitsizlikleri en aza indirir.	0,919
Uzaktan eğitimdeki başarının değerlendirilmesi oldukça nesnelidir.	0,852
KMO=0,820; Bartlett's Sph. $\chi^2$ =806,147; p=0,00	

Tablo 5'te görüldüğü gibi fayda ölçeği özdeğeri 1'den büyük tek boyutta toplanmıştır. Fayda ölçeği varyansın toplam %81,410'unu açıklamaktadır. Ayrıca  $\alpha$  değerinin 0,908 bulunması ölçeğin güvenilir olduğunu göstermektedir.

Uzaktan eğitimin öğrenci memnuniyeti ölçeğine ilişkin yapılan keşifsel faktör analizinin sonuçları Tablo 6'da görülmektedir.

**Tablo 6.** Memnuniyet Ölçeğine İlişkin Keşifsel Faktör Analizi Sonuçları

Boyut/Maddeler	Yükler
Özdeğer= 4,221; Açıklanan Varyans=81,414; $\alpha$ =0,953	
Uzaktan eğitim beklentilerimi karşıladı.	0,858
Uzaktan eğitimde yeni şeyler öğrendim ve deneyimledim.	0,806
Uzaktan eğitimden çok memnun kaldım.	0,879
Uzaktan eğitimde öğrenci merkezli öğretim zevklidir	0,837
Uzaktan eğitimde derslerin içeriği beklentilerimi karşıladı.	0,840
KMO=0,905; Bartlett's Sph. $\chi^2$ =1294,284; p=0,00	

Tablo 6'da görüldüğü gibi memnuniyet ölçeği, özdeğeri 1'den büyük tek boyutta toplanmıştır. Memnuniyet ölçeğinden bir maddenin faktör yükü 0,50'nin altında olduğu için analizlerden çıkarılmıştır. Memnuniyet ölçeği varyansın toplam %84,414'ünü açıklamakta ve  $\alpha$  değerinin 0,953 bulunması ölçeğin güvenilir olduğunu göstermektedir.

Çalışmanın hipotezlerini test etmek için uygulanan basit regresyon analizi bulguları Tablo 7'de özetlenmiştir.

**Tablo 7.** Uzaktan Eğitimin Esnekliğinin Deneyime Etkisine İlişkin Basit Regresyon Analizi Sonuçları

Hipotezler	$\beta$	t	p	R <sup>2</sup>	Düz. R <sup>2</sup>	F	Sonuç
H <sub>1</sub>	0,905	2,040	0,00	0,819	0,818	1121,035	Desteklendi
H <sub>2</sub>	0,847	-1,597	0,00	0,718	0,717	630,769	Desteklendi
H <sub>3</sub>	0,875	-1,152	0,25	0,765	0,764	806,354	Desteklenmedi
H <sub>4</sub>	0,919	5,268	0,00	0,845	0,844	1348,021	Desteklendi
H <sub>5</sub>	0,920	-1,927	0,05	0,847	0,847	1375,982	Desteklendi

Analiz sonuçlarına göre uzaktan eğitimin esnekliği, deneyim ve fayda üzerinde anlamlı ve pozitif bir etkiye sahiptir. Buna karşın, esnekliğin memnuniyet üzerinde anlamlı ve pozitif bir etkisi yoktur. Uzaktan eğitimden elde edilen fayda ve uzaktan eğitim deneyimi memnuniyet üzerinde anlamlı ve pozitif bir etkiye sahiptir. Sonuç olarak araştırma hipotezlerinden  $H_1$ ,  $H_2$ ,  $H_4$  ve  $H_5$  desteklenirken  $H_2$  reddedilmiştir.

## 5. SONUÇ

Yapılan çalışmada, öğrencilerin uzaktan eğitim memnuniyetleri değerlendirilmiştir. Araştırmanın amacı, öğrencilerin uzaktan eğitim memnuniyetini, esneklik, deneyim ve fayda kapsamında değerlendirmektir. Araştırma sonuçlarına göre, uzaktan eğitim ile ilgili beklenti ve deneyimleri uzaktan eğitimden elde edilen fayda üzerinde anlamlı ve pozitif bir etkiye sahiptir. Buna karşın, uzaktan eğitim esnekliğinin memnuniyet üzerinde anlamlı ve pozitif bir etkisi belirlenmemiştir. Uzaktan eğitimden elde edilen fayda ve uzaktan eğitim ile ilgili deneyim, memnuniyet üzerinde anlamlı ve pozitif bir etkiye sahiptir.

Başarılı bir uzaktan eğitim yönetimi planlama, iyi organizasyon, liderlik ve kontrol gerektirir. Uzaktan eğitimi etkili kılan bir diğer faktör ise öğrencidir. Öğrenciler yeterince motive ve disiplin edilirse, uzaktan eğitimden faydalanabilecektir (İlter vd., 2005). Uzaktan eğitimin son dönemde artan önemi göz önüne alındığında, yükseköğretim kurumlarının, istenen eğitim sonuçlarına ulaşmak amacıyla uygun bir öğrenme ortamı yaratmak ve geliştirmek için öğrencilerin uzaktan eğitime ilişkin memnuniyetini sağlaması önemlidir. Öğrencilerin uzaktan eğitime ilişkin deneyim ve beklentileri, memnuniyeti etkileyen önemli bir faktördür. Ayrıca memnuniyet, öğrencilerin motivasyonunu artırarak, öğrenme ve başarısını da etkileyecektir. Bu anlamda, öğrencilerin uzaktan eğitime ilişkin beklenti ve deneyimlerinin kurumlar açısından yol gösterici olacağı ve eğitimin kalitesini arttıracacağı düşünülmektedir. Öğrenci ihtiyaçları ve beklentilerine odaklanan üniversiteler, müşteri memnuniyetini ve katılımını sağlamada başarılı olabileceklerdir.

Uzaktan öğrenme ortamlarında öğrenci memnuniyetini etkileyen birçok faktör olabilir. Bu anlamda ilerde yapılacak çalışmalarda, memnuniyeti etkileyen diğer faktörler ele alınarak, farklı örneklerde uygulamalar yapılabilir. Ayrıca, özel ve devlet üniversiteleri karşılaştırmalı olarak değerlendirilebilir.

## KAYNAKÇA

- Akınyele, S. T. (2010). "Customers: Identifying the Needs in Higher Education", *Educational Research*, 1(7): 210-218.
- Akmeşe, Ö. F., Demir, E. & Dünder, E. (2016). "Student Perceptions for Distance Education and Efficiency Analysis of the System", *Hitit Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 9(2):981-997.
- Ali, A. & Ahmad, I. (2011). "Key Factors for Determining Students' Satisfaction in Distance Learning Courses: A Study of Allama Iqbal Open University", *Contemporary Educational Technology*, 2(2): 118-134.
- Bozkurt, A. (2017). "Türkiye'de Uzaktan Eğitimin Dünü, Bugünü ve Yarını", *Açıköğretim Uygulamaları ve Araştırmaları Dergisi*, 3(2): 85-124.
- Bradford, G & Wyatt, S. (2010). "Online Learning and Student Satisfaction: Academic Standing, Ethnicity and Their Influence on Facilitated Learning, Engagement, and Information Fluency", *Internet and Higher Education*, 13: 108-114.
- Burton, J. K., Moore D. M. & Magliaro, S. G. (2008). "Behaviorism and Instructional Technology", (Ed. David H. Jonassen), *Handbook of Research on Educational Communications and Technology*, ss.3-36, Mahwah, New Jersey.
- Caruth, G. D. & Caruth, D. L. (2013). "The Impact of Distance Education on Higher Education: A Case Study of the United States", *Turkish Online Journal of Distance Education*, 14(4): 121-131.
- Chong, V. K. & Rundus, M. J. (2004), "Total Quality Management, Market Competition and Organizational Performance", *The British Accounting Review*, 36(2): 155- 172.
- Çalışkan, S., Suzek, S. & Özcan, D. (2017). "Determining Student Satisfaction in Distance Education Courses", *Procedia Computer Science*, 120: 529-538.

- Demiray, U. & Sever, N. S. (2009). "Marketing Strategies in Open Distance Learning and Online Education", (Ed. Uğur Demiray & N. Serdar Sever), The Challenges for Marketing Distance Education in Online Environment, An Intergrated Approach, ss.3-68, Anadolu Üniversitesi, Eskişehir.
- Fedynich, L, Bradley, K. S. & Bradley, B. (2015). "Graduate Students' Perceptions of Online Learning", Research in Higher Education Journal, 27:1-13.
- Guilbault, M. (2017). "Students as Customers in Higher Education: The (controversial) Debate Needs to End", Journal of Retailing and Consumer Services, 40: 295-298.
- İlter, B. G., Aksu, M. B. & Yılmaz, N. (2005). "Students' Views of Distance Education Provision at One University", Turkish Online Journal of Distance Education, 6(4): 128-137.
- İşman, A., Dabaj, F., Altınay, Z. & Altınay, F. (2004). "The Evaluation of Students' Perceptions of Distance Education", The Turkish Online Journal of Educational Technology, 3(3): 55-61.
- Kantoğlu, B., Torkul, O. & Altunışık, R. (2013). "E-öğrenmede Öğrenci Memnuniyetini Etkileyen Faktörlerin İncelenmesine Yönelik Model Önerisi", Business and Economics Research Journal, 4(1): 121-141.
- Law, K. K. & Cheung, R. (2013). "Mearsuring Student Satisfaction in Distance Education in Hong Kong", Business and Information, 443-470.
- Malhotra, N. K. (1999), Marketing Research: An Applied Orientation (Third Edition), Upper Saddle River, Prentice Hall, New Jersey.
- Muzata, K. K. (2013). "Distance Education Students' Experiences of Learning from Audio Recorded Lectures: The Case of Two Colleges of Education in Zambia", Journal of Educational Chronicle, 4(2): 97-109.
- Ostrom, A. L., Bitner, M. J. & Burkhard, K. A.(2011). "Leveraging service blueprinting to rethink higher education: when students become 'valued customers,' everybody wins", Center for American Progress.
- Sakakibara, S., Flynn, B. B. & Schroeder, G. (1993). A Framework and Measurement Instrument For Justin-time Manufacturing. Production and Operations Management, 2(3), 177-194.
- Saykılı, A. (2018). "Distance Education: Definitions, Generations, Key Concepts and Future Directions", International Journal of Contemporary Educational Research, 5(1): 2-17.
- So, H-J. & Brush, T. A. (2008). "Student Perceptions of Collaborative Learning, Social Presence and Satisfaction in A Blended Learning Environment: Relationships and Critical Factors", Computers & Education, 51: 318-336.
- Şahin, İ & Shelley, M.(2008). "Considering Students' Perceptions: The Distance Education Student Satisfaction Model", Educational Technology & Society, 11(3): 216-223.
- Şahin, S. (2008). "The Relationship Between Student Characteristics, Including Learning Styles, and Their Perceptions and Satisfaction in Web-Based Courses in Higher Education", Turkish Online Journal of Distance Education, 9(1): 123-138.
- Weidlich, J. & Bastiaens, T. J. ( 2018). "Technology Matters – The Impact of Transactional Distance on Satisfaction in Online Distance Learning", International Review of Research in Open and Distributed Learning, 19 (3): 222-242.