

## Uzaktan Eğitim Öğrencilerinin Memnuniyet Algıları Üzerine Bir Araştırma

Hakan EYGÜ\*, Selçuk KARAMAN\*\*

### Özet

Bu araştırmada, uzaktan eğitim öğrencilerinin almakta oldukları eğitime yönelik memnuniyet algılarının incelenmesi amaçlanmıştır. Bu amaca yönelik olarak çalışmada 34 maddeden oluşan, bir anket geliştirilmiştir. 2011-2012 eğitim öğretim yılının ilk döneminde gerçekleştirilen çalışmaya, Atatürk Üniversitesi Uzaktan Eğitim ve Araştırma Merkezinde bilgisayar programcılığı ön lisans eğitimi ve ilahiyat lisans tamamlama eğitimi alan 335 öğrenci katılmıştır. Anket verileri Faktör Analizi (Factor Analysis) ile incelenerek ankete son şekli verilmiştir. Sonuçlar, geliştirilen ölçeğin öğrencilerin ders memnuniyetini 8 başlıkta (kişisel uygunluk, etkililik, öğrenme, program değerlendirilmesi, teknoloji, materyal, değerlendirme) ölçmek için uygun olduğunu göstermiştir. Araştırma sonucunda elde edilen bulgulara göre, öğrencilerin görüşleri arasında farklılık olduğu görülmüş ve bu görüşler ile demografik özellikler arasında bir ilişki olduğu belirlenmiştir.

**Anahtar Kelimeler:** Uzaktan Eğitim, Uzaktan Öğrenim, Faktör Analizi, Pearson Korelasyon Katsayısı

### A Study On The Satisfaction Perceptions Of The Distance Education Students

#### Abstract

The aim of this study was to determine the satisfaction perceptions of the distance education students. For this reason, a questionnaire with 34 items was developed. The questionnaire was carried out among 335 students of Distance Education and Research Center of Atatürk University for the B.A students of computer programming and theology of the semester of 2011-2012. The data was examined by a confirmatory Factor Analysis. The findings shows that the questionnaire is appropriate to measure students' course satisfaction in 8 factor (individual suitability, effectiveness, learning, program evaluation, technology, materials, evaluation). According to the results, the students have different point of views and there is a significant correlation between demographic characteristics and these point of views.

**Keywords:** Distance Education, Distance Learning, Factor Analysis, Pearson's Correlation Coefficient

---

\* Öğretim Elemanı, Atatürk Üniversitesi Açıköğretim Fakültesi, [hakaneygu@atauni.edu.tr](mailto:hakaneygu@atauni.edu.tr)

\*\* Doç. Dr., Atatürk Üniversitesi Eğitim Fakültesi, BÖTE, [sekaraman@atauni.edu.tr](mailto:sekaraman@atauni.edu.tr)

## GİRİŞ

Ülkemiz eğitim sisteminde eskiden beri süregelen birtakım sorunlar bulunmaktadır. Eğitim sistemimizdeki başlıca sorunları; fırsat eşitsizliği, kaynakların verimli kullanılmaması, istem-sunu dengesizliği, hizmette işlevselliğin, yaygınlığın ve niteliğin düşüklüğü şeklinde sıralayabiliriz (Turan ve Barış, 1999:153). Bu sorunlar teknolojinin gelişerek zirveye ulaştığı bu çağda çeşitli öğretim ortamlarının ortaya çıkması ihtiyacını doğurmuştur. Bu ihtiyaç doğrultusunda eğitim kuruluşları da öğrencilerinin istek ve ihtiyaçlarına cevap verme sorumluluğu ile kuruluşları eğitim öğretimde değişik metotlar aramaya yöneltmiştir. Geleneksel eğitim sisteminden uzak bir anlayış içeren uzaktan eğitimin gelişmesine sebep olmuştur.

### Uzaktan Eğitimin Bazı Alt Kavramları ve Uygulamaları

Uzaktan eğitim kavramı, tümüyle anlamdaş olmayan değişik kavramları içerir. Uzaktan eğitim kapsamındaki bu kavramlardan bazıları şunlardır (Kaya, 2002.10-11).

**Mektupla Eğitim:** Uzaktan eğitimin ilk dönemlerinde kullanılan tek ileti yolu postayla yapılan yazılı haberleşmeydi. Yazılı çalışmada öğretmen ve öğrenci arasında el değiştiren gereçlerin çoğunluğunu yazılı gereçler oluşturduğundan, uzaktan eğitime “mektupla eğitim” denilmiştir. Mektupla eğitim terimi, 1990’lı yıllarda ve ötesinde, uzaktan eğitimin potansiyelini içeremez durumuna gelmiştir. Çünkü kitle iletişim araçları yaygınlaşmış ve teknolojiye önemli ilerlemeler olmuştur. Günümüzdeki uzaktan eğitimde mektupla eğitimin, gönüllü ya da zorunlu toplantıların gerekli olmadığı durumlarda yararlanılan yazım tabanlı ve e-posta yoluyla düzenlenen bir eğitim olduğu söylenebilir.

**Evde Çalışma:** Bu terim, Amerika Birleşik Devletleri’nde yüksek öğrenim dışındaki “mesleki ve teknik eğitim alanındaki uzaktan eğitim uygulamaları” için kullanılmıştır. Evde çalışma terimi, genel bir terim olarak kullanıldığında, uzaktaki öğrencilerin, evin bir bölümünde ya da başka merkezlerde çalıştıkları anlaşılmaktadır.

**Bağımsız Çalışma:** Bağımsız çalışma, mektupla eğitim, açık eğitim, radyo ve televizyonla öğretim ve bireysel öğrenimi kapsayan genel bir terimdir. Bu terim Amerika’da yüksek eğitim düzeyindeki uzaktan programları için sıklıkla kullanılmaktadır.

**Dış Çalışma:** Daha çok Avustralya’da kullanılan bu terim, devam zorunluluğu olmadan öğrencilerin kendi olanaklarıyla çalışarak, yüz yüze eğitim veren yüksek öğrenim kurumlarında öğrenim görmelerini kapsamaktadır.

**Yayınlanan Eğitim:** Son zamanlarda sıkça kullanılan diğer bir kavram ise “yayınlanan eğitim” dir. Bu ifadeyle kastedilen eğitimde daha verimli sonuçlar elde etmek amacıyla eğitimin yayınlanması için kullanılan yöntemlerin birleştirilmesi, birbiri ile işbirliği içinde bu hedefe hizmet etmesidir.

**Uzaktan Öğretim ve Uzaktan Öğretme:** Sıklıkla uzaktan eğitim için uzaktan öğretim ve uzaktan öğretme terimleri kullanılmaktadır. Öğrencilerin ve öğretmenlerin fiziksel ayrılıkları nedeniyle, tüm bu öğretim yöntemlerinde öğretim, karşılıklı olduğu kadar destekleyici bazı mekanik ya da elektronik araçlar ve yazılı gereçlere bağlıdır. Uzaktan öğrenim, öğrenci merkezli bir terimdir ve kurumun rolünün ihmal etmeye eğilimlidir. Böylece uzaktan öğretim de “öğretmen merkezliliği” ve “kurum”u vurgulamaktadır.

**Uzaktan Öğrenim ya da Uzaktan Öğrenme:** Uzaktan öğrenim ile uzaktan eğitim terimlerinin çoğu zaman birbirlerinin yerlerine kullanıldıkları görülmektedir. “Öğretmenler eğitimin yürütülmesini sağlarken öğrenciler de öğrenmeden sorumludur” şeklindeki bir ifadenin ortaya konması ile artık bu iki kelimenin birbiri yerine kullanılamayacağı gerçeği ortaya konulmuş olmuştur. Diğer bir ifadeyle uzaktan öğrenin, uzaktan eğitimin bir sonucudur.

Öğrenme, bir öğrenme-öğretme sürecinde (eğitim durumunda) öğrenciden beklenen “ürün” olduğundan, uzaktan öğrenme, bu sürecin öğrenci bakışı açısından ele alınıp, yorumlanmasıdır. Bu kavram, herhangi bir medya kullanımı yoluyla öğrenenin kendi kendine çalışmasını açıklamakta ve öğrenme durumları açısından uzaktan eğitimden daha çok çeşitlilik göstermektedir (Verduin ve Clark, 1994).

### **Uzaktan Öğrenmenin Temel Hipotezleri**

Uzaktan öğrenmenin temel hipotezleri şunlardır (Yurdakul, 2005):

- 1) Örgütlenmiş öğrenme, bir öğretmen ya da öğretici bulunmaksızın gerçekleşebilir. İçsel güdülenme, öğrenme de çok önemli koşullardan biridir. Konular, öğrenenlerin var olan bilişsel yapılarına uygun hale getirildiğinde öğrenme desteklenir.
- 2) Çalışma durumlarındaki davranış ve insan ilişkilerindeki içtenlik, duygusal katılıma yardım eder. Çalışmaya duygusal katılım, hedeflere ulaşmayı ve derin öğrenmeyi destekler.
- 3) Öğreticilerle, danışmanlarla ve destekleyici örgütle dostça ilişki hisleri, genellikle hem çalışma keyfini hem de çalışma güdüsünü destekler ve güçlendirir. Zihinsel keyif; derin öğrenmeyi, problem-yönelimli çalışma süreçlerini kullanmayı ve çalışma hedeflerine ulaşmayı sağlar.
- 4) Katılım; çalışmanın hedeflerine ulaşması için sorumluluk üstlenmeyle, öğrenmek için kişisel kararların özendirildiği çalışma planlarıyla ve hedeflerin göz önünde bulundurulmasıyla gerçekleşir.
- 5) Öğrenme, sıklıkla çalışma sırasında diğerlerinin merakını uyandıran yardımcı iletişim sayesinde desteklenir. Olgunluk; güdüsel dengeyi, olasılıktan çok eğilimlerle ya da isteklerle örtüşmeyen temel zorlukların üstesinden gelme gücünü ve bağımsız olma yeteneğini yaratır.

## **Uzaktan Eğitim ve Bilişim Teknolojileri**

Uzaktan eğitim programı, eğitim kurumlarının, öğrencilerin tek başına eğitimi gerçekleştirmesine yardımcı olmak için belli bir düzende hazırladıkları ders programı ile gerçekleştirilen çalışmaya verilen isimdir. Ders yapılacak sayıda öğrenci belirlendikten sonra ve her dersin tamamlanmasının ardından faks, posta ya da e-posta gibi yöntemlerle öğrencilere, nitelikli bir öğretmen tarafından hazırlanan dersle ilgili ödev konuları verilir ve sınavlar iletilir. Bu ödevler ve sınavlarla ilgili değerlendirmeler yapılır ve yorumlarla birlikte öğrenciye iade olunur. Bu da öğrenci-öğretmen diyalogunu olumlu yönde etkiler (Uşun, 2006:11).

Uzaktan öğretim, öğrenenler için öğrenim gereçleri hazırlayan uzaktaki bir kurumun ders geliştirme sürecini açıklamaktadır. Hızal (1983:21)'a göre uzaktan öğretim, geleneksel eğitim uygulamalarının öğretim yaşı, zamanı, yeri, yöntemi, amaçları vb. sınırlılıklarına bağımlı kalmaksızın; özel olarak hazırlanmış yazılı gereçler, kitle iletişim programları ve kısa süreli yüzyüze öğretimin bir sistem bütünlüğü içerisinde kullanılması ile yürütülen bireyselleştirilmiş, kendi kendine eğitim (öğretim) etkinliğidir. Uzaktan öğretim karşılıklı iletişimi, eğitim sürecinin temel bir bileşeni olarak gören ve bu anlayışa bağlı olarak geliştirilmiş bir öğretim biçimidir (Henri, 1990). Pek çok ülkede bütün düzeylerde eğitimi sağlamak kasaba ya da şehir gibi yerleşim birimlerinde yerleşik eğitim durumlarından, yer ve zaman bakımından hareket haline geçen insanlar için geliştirilmiş bir öğretim sistemidir (Avans ve Notion, 1993).

Uzaktan eğitim, geleneksel eğitim-öğretim yöntemlerindeki sınırlılıklar nedeniyle sınıf içi etkinliklerin yürütülemediği durumlarda, eğitim çalışmalarını planlayanlar ve uygulayanlar ile öğrenenler arasında, iletişim ve etkileşimin özel olarak hazırlanmış öğretim üniteleri ve çeşitli ortamlar yoluyla belli bir merkezden sağlandığı bir öğretim yöntemidir (Çağıl tay, 2002).

California Uzaktan Eğitim Projesi (CDLP) uzaktan öğretimi şöyle tanımlar; eğitim kaynakları ile öğrenciler arasında bağlantı kuran bir eğitim sağlama sistemidir. Eğitim kurumlarına kayıt yaptırmayan öğrencilere eğitim erişimi sağlar ve mevcut öğrencilerin öğrenme fırsatlarını artırabilir. Bu uygulama mevcut kaynakları kullanan bir süreçtir ve yeni teknolojileri kullanarak gelişecektir (California Distance Learning Project, 2010).

Günümüz bilgi çağında kullanılmakta olan bilgi otobanları, uzaktan eğitimin her kademesinde uygulanan öğrenme ve öğretme yöntemlerini hızlı bir biçimde değişime uğratacak olup bu alanlarda yeni bir çığır açmaktadır. Bu alanlardan bir tanesi de insanoğlunun bundan sonra bilgiye çok daha kolay bir yolla ulaşacak olmasıdır (Thomas, Lason, Lift & Elvin, 1996).

Araştırma sonuçları, günümüz eğitimcilerinin ve şu anda eğitim-öğretim hizmetleri sunan öğretmenlerin bu bilgi teknolojilerinden haberdar olmadıklarını veya bu konu ile ilgili çok az bilgi sahibi olduklarını göstermektedir (Sahurum & Bereneydi, 1997). Bunun için eğitimcilerin ve öğretmenlerin, belirtilen bilgi

teknolojileri hakkında bilgilendirilmeleri, bilgilerini sürekli olarak geliştirmeleri ve eğitim-öğretim ortamlarında kullanmaları zorunluluk haline gelmektedir (İman, 2011: 210).

Bilişim teknolojilerinin eğitimde kullanılması, öğrencilerin öğrenme-öğretme faaliyetlerine katılımları ve öğrenmelerini artırıcı yönde bir isteklendirme görevi görmüştür (Serim ve Koh, 1996). Yapılan araştırmalar göstermektedir ki; iletişim teknolojilerinin öğrenme-öğretme ortamlarında kullanılması her zaman, iletişimin kalitesini arttırmaktadır (Harisim, Hilat, Teles & Turfa, 1996). Artan bu öğretmen-öğrenci arasındaki iletişim öğrenmeyi de olumlu yönde etkilemektedir ( İman, 2011: 211).

Bilişim teknolojilerinin sunduğu diğer bir katkı da öğrencilerin iletişim teknolojilerinin kullanılması sayesinde, öğrenmekte oldukları yeni bilgilerini eskisine göre daha hızlı öğrendiği ve bu yeni bilgileri uzun zamanlı hafızalarına (longa-time Emory) daha kolay kaydettikleridir. Uzun zamanlı hafızaya yerleştirilen bilgilerin, öğrenciler tarafından gerektiği zamanlarda kullanımları, gelecekte oluşacak olan öğrenmelerde de kolaylık sağladığı ortaya çıkarılmıştır (Esener ve Eyl, 1993).

Bilişim teknolojilerinin katkılarından bir tanesi de engelli bireylerin eğitime katkı sağlamasıdır. Bilişim teknolojileri görme ve duyma engeli olan öğretmenler ve öğrenciler tarafından, öğrenme-öğretme ortamlarında etkili bir şekilde kullanılmalıdır (Harisim, Hilat, Teles & Turfa, 1996).

### **Uzaktan Eğitim ve Öğretim ile Geleneksel Eğitim Arasındaki Farklar**

Geleneksel eğitimde insanların eğitiminde, bilgilendirilmesinde bazı zorluklar ve sıkıntılar bulunmaktadır. Türkiye’de bu sıkıntıların başında uzaklık ve eğitim kurumların yetersiz kapasitesi gelmektedir. Bu sıkıntılar eğitim kurumlarımızın azlığından, mekân yetersizliğinden öğretim elemanı eksikliğinden kaynaklanmaktadır. Ayrıca eğitim almak istediği halde işi, ailesi, sorumlulukları olan, klasik eğitim öğrencilerine kıyasla yaş ortalaması çok yüksek olan kişiler bu eğitim hizmetlerinden mahrum kalmaktadırlar (Üşün, 2006,16).

Uzaktan eğitimi tanımlamada daha çok geleneksel olmayan eğitim, geleneksel olmayan öğrenim, bağımsız çalışma, okul dışında eğitim, okul dışında öğrenim ve benzeri terimler önerilmiş ve kullanılmıştır. Uzaktan eğitimi yüzyüze eğitimden ayıran özellikler şunlardır (Verdin ve Çark, 1994; Koşar vd. 2003):

1. Öğretim sürecinin çoğunluğunda öğretmen ve öğrencinin coğrafi açıdan ayrı olması,
2. Öğrenci değerlendirmesinin sağlanmasını içeren eğitim organizasyonunun etkisi,
3. Öğretmen ve öğrenciyi birleştirecek ve ders içeriğini iletecek eğitim medyasının kullanımı,

4. Öğretmen ve belleten ya da eğitim temsilcisi ve öğrenci arasındaki iki yönlü iletişimin sağlanması,
5. Eğitim ortamının eğitmen, öğrenci ve ders içeriğini bir araya getirmek için kullanılması,
6. Yer ve/veya zamandan bağımsızlığın sağlanması,
7. Öğrencinin eğitmenin etkisi altında olmaksızın kendi istemi ile öğrenmesi,
8. Kişiyi göre değişken ders süreleri söz konusudur.
9. Eğitimi alacak olan bireyler bu eğitimlerini eşzamanlı (senkron) ve eşzamanlı olmayan (asenkron) şekillerde alabilirler.
10. Uzaktan eğitim sistemi sürekli eğitim olanağı sağlamada etkili bir araçtır.

Uzaktan eğitimin geleneksel örgün eğitim sisteminden ayıran bazı temel özellikler vardır. Bu özellikleri şu şekilde sıralayabiliriz:

- a) Öğrenme amaçları
- b) Yöntemleri
- c) İçeriği
- d) Sınavları (ölçme-değerlendirme süreçleri)
- e) Yer
- f) Zamanı
- g) Yaşı

### **Uzaktan Eğitimin Yararları ve Sınırlılıkları**

Uzaktan eğitimin ulusal, ekonomik, toplumsal, bireysel bazda ve eğitim-öğretim süreçlerinde bir takım faydaları müşahede edilmekle beraber bir takım zorluk ve sınırlılıkları da mevcuttur. Uşun uzaktan eğitimin yararlarını ve sınırlılıklarını aşağıdaki gibi açıklamaktadır (Uşun, 2006:19-22).:

#### **1- Yararları**

- Çağdaş öğrencinin değişen, gelişen ve yaşam boyu sürekli öğrenme gereksinimlerini karşılayabilmekte, gelişmiş ve gelişmekte olan ülkelerin ulusal gelişimine önemli katkılar sağlayabilmektedir.
- Sürekli, yaşam boyu, bireysel ve bağımsız öğrenme olanağı sağlar. Öğrenme sorumluluğunun bireyde olması, bireylerin bilgiye erişim ve girişimcilik yönlerini ve kendi kendilerine karar verme yeteneklerini geliştirir.
- Öğrenme ve öğretme süreçlerinde; öğrenim yaşı, öğretim amaçları, öğrenme ve öğretme ortamı, yöntem ve teknikleri vb. açılardan esneklik ve çeşitlilik sağlar.
- Sistem hizmetlerinin sunumu (başlangıç yatırım ve harcamaları hariç) pahalı değildir.
- Kamu veya özel kurum veya kuruluşlarda çalışan bireylere, görevlerini bırakmadan eğitimlerini sürdürebilme, kendilerini geliştirebilme ve meslekte yükselme olanağı sağlar.

- Alternatif ve çok çeşitli (yazılı ve basılı, görsel-işitsel, çok ortamlı ve etkileşimli) öğrenme-öğretme imkânları sunar.
- Eğitim programlarının (hedef, içerik, eğitim durumu ve değerlendirme öğeleri açısından) standardizasyonunu sağlar.

## 2- Sınırlılıkları

- Bilişsel alandaki davranışların kazandırılmasında etkili olmasına rağmen, duyuşsal ve psiko-motor davranışların kazandırılmasında ve uygulamaya dönük disiplinlerde (derslerde) etkili değildir.
- Bireysel ve bağımsız çalışma ve öğrenme alışkanlığı olmayan öğrenciler açısından yeterince etkili olmayabilmektedir.
- Kamu veya özel kurum veya kuruluşlarında çalışan öğrenciler, dinlenme için ayırmış oldukları zamanın önemli bir bölümünü uzaktan eğitim etkinlikleri için ayırmak zorunda kalmaktadırlar.
- Öğrenci-öğretmen ve öğrenci-öğrenci arasında bire bir iletişim ve etkileşimin oldukça kısıtlı olması, bireylerin sosyalleşmesini olumsuz yönde etkileyebilmektedir.
- Öğrenme ve öğretme süreçlerinde kullanılan, yazılı ve basılı materyaller, radyo ve televizyon yayınları ve çağdaş iletişim teknolojilerinin dağıtımı ve erişiminde bir takım teknik, mali, ulaşım vb. sorunlar ortaya çıkabilmektedir.
- Verim düşük gerçekleşmektedir. Çoklu ortam olanaklarıyla (grafik, resim, animasyon, simülasyon, video gibi kaliteli görsel işitsel eğitim materyali) desteklendiğinde bile verimlilik grup eğitiminde %35-40'lara kadar yükseltilebilmektedir. Grup küçüldüğünde ya da eğitim bire-bir verildiğinde ise verim ancak %43'lere ulaşabilmektedir.

## Uzaktan Eğitimin Türk Eğitim Sistemindeki Gelişim Süreçleri

Türkiye'de uzaktan eğitim çalışmalarının içinde bulunduğu durumu gereğince anlayıp değerlendirebilmek için, konuyu tarihsel bir perspektiften bakmak ve sorunu bu açıdan değerlendirmekte yarar vardır. Son iki yüzyıllık Türk Tarihi bir yapısal, toplumsal dönüşüm ve çağdaşlaşma tarihidir. Osmanlı İmparatorluğu tarafından modernleşme yolunda orduda girilen ilk sınırlı değişiklikleri tanımlayan ıslahat hareketi daha sonra Cumhuriyet döneminde, Atatürk'le birlikte inkılâp hareketine dönüşmüştür (Özdil, 1986).

1982 yılında yürürlüğe giren 2547 sayılı Yüksek Öğretim Yasası ile Anadolu Üniversitesi bünyesinde bir Açıköğretim Fakültesi kurulmuştur.

X. Milli Eğitim Şûrası'nda yaygın eğitimin örgün eğitimi tamamlayan bir sistem olarak geliştirilmesine karar verilmiştir. Şûra sonrasında ise 2547 sayılı yasa gereğince uzaktan yükseköğretim görevi üniversitelere verilmiştir ki bu yaklaşım Türkiye'de uzaktan eğitimin gelişmesi açısından ve iletişim teknolojilerinin kullanılması bakımından önemli bir gelişme noktasıdır (İşman, 2011:113).

Günümüzde ise tüm dünyada hızlı bir gelişme içinde olan uzaktan eğitim konusu ülkemizde de önem arz etmektedir. Anadolu Üniversitesi, MEB'e bağlı Açıköğretim Lisesi ve Açık İlköğretim Okulu uygulamaları buna en çarpıcı örnektir. TRT4 kanalında belirli saatlerde yayımlanan derslerle, dersleri desteklemek için ders materyali de gönderilmektedir. Anadolu Üniversitesi dünyadaki 10 açık üniversite arasında yer almaktadır. Fırat Üniversitesi, üniversite bünyesinde 2 Ekim 1992'de kurulan bir yerel TV (FIRAT TV) vasıtasıyla üniversitede düzenlenen sempozyumlar, toplantılar, dersler vb. faaliyetler kampüs içi ve dışına yayımlanmıştır.

ODTÜ'de 1998 yılında başlayan IDEA (İnternet'e Dayalı Asenkron eğitim, <http://idea.metu.edu.tr>) tamamen internet ortamında ve asenkron olarak yapılan E-Öğrenim çalışmalarını devam ettirmektedir. Bugün E-MBA programı, pek çok kampüs içi ders, yabancı dil eğitimi ve sertifika programları düzenlemektedir. (E-MBA: Eğitimlerinin tamamen internet tabanlı olarak verileceği, online bir yüksek lisans programı)

İTÜ 1800 öğrencinin ortak olarak aldığı Bilişim dersi için öğrenciler kampüsler de bulunan bilgisayar laboratuvarlarına gelerek sanal sınav ortamında 10.000 soruluk soru bankasından rasgele gelen sorular ile sınav olmaktadır.

İstanbul Bilgi Üniversitesi, YÖK tarafından onaylanan ve Bilgi E-MBA olarak adlandırılan ilk elektronik işletme programını başlattı. Bu programla pazarlama, girişimcilik, finans, insan kaynakları gibi konularda donanım kazandıracak interaktif bir program vermektedir. Dünyanın her yerinden İnternet'ten izlenebilen program sonunda geçerli MBA diploması verilmektedir (Açık ve Uzaktan Eğitim Sempozyumu, 2002).

### **Uzaktan Eğitimde Memnuniyeti Etkileyen Faktörler**

Öğrencinin öğrenim görmüş olduğu kuruma yönelik memnuniyeti temelde çok boyutlu bir olgudur. Bu olgu; eğitim kalitesi, fiziki mekânlar, sunulan uygulama olanakları, sosyal kültürel ve sportif olanaklar ve öğrencinin bireysel özellikleri gibi farklı boyutları da içeren bir yaklaşımla incelenebilir. Öğrenci memnuniyetinin belirlenmesine yönelik olarak gerçekleştirilen çeşitli çalışmalar incelendiğinde genellikle öğrencilerin memnun oldukları unsurların ölçülmesine (Baykal ve diğerleri, 2002; Tütüncü ve İpekgil Doğan, 2003) veya değişik eğitim sistemlerinde öğrenci memnuniyetindeki farklılıkların belirlenmesine (Ev, 2005; Ayhan ve Tunacan, 2006) yönelik oldukları görülmektedir. Konuya daha geniş bir bakış açısıyla yaklaşılacak çalışmalarda ise, eğitimde genel olarak toplam kalite yönetimi uygulamalarının irdelendiği belirlenmiştir (Bulut, 1997; Taşcı, 1995; Ögeli ve Dursunkaya, 2001; Eroğlu, 2002).

Araştırma sonuçlarında çevrimiçi uzaktan eğitim programlarındaki öğrencilerin kendilerini gruba ait hissetmeleri, sosyal olarak izolasyonlarını önlemek için sohbet, tartışma panosu, özel mesajlaşma ya da yüz yüze etkileşim gibi çeşitli bileşenlerle etkileşime girmelerini sağlamanın önemli bir unsur olduğu



bulunmuştur. Etkileşim içerisinde olan öğrenciler eğitime katılmaya daha gönüllü olacak ve zaman içerisinde oluşan yalnızlık hissi sonucunda programı terk etmeye yönelmeyecektir. Bu durum öğrencinin başarı ve memnuniyetine de olumlu bir şekilde yansıtacaktır (Ilgaz ve Aşkar, 2009).

Dersini tamamlamış bir öğrencinin memnuniyeti, öğrencinin öğretim elemanları ve diğer öğrenciler ile etkileşim düzeyi, öğrencinin öğrendikleri ile ders tanımında yazan öğrenme çıktılarının karşılaştırılması, teknolojinin ve öğrenciye verilen desteğin yeterliliği ve uygunluğu ile değerlendirilebilir (Mayadas, Bourne, & Moore, 2002, ss:7-12).

A.Ö.F. İ.Ö.L.P. Açıköğretim sistemi içinde Türkiye’de uygulanan bir ilk olması nedeniyle önemi çok büyüktür. Örgün ve yaygın eğitim sistemin bir sentezi olan söz konusu programın başarısı, öğrencilerin memnuniyeti ile paralellik göstermektedir (Şakar, 2002). Bu alanda yapılan çalışmalar incelendiğinde öğrencilerin uzaktan eğitimde devam zorunluluğunun olmaması ve zaman-mekân bağımsızlığından memnun oldukları, çalışanlara eğitim imkânı vermesi, kullanılan ders materyallerinden memnun oldukları, programın öğrencilerin beklentilerine cevap verdiği konularında memnuniyetlerini belirtmişlerdir (Birinci, 2010, ss:64-75).

Günümüzde gerek uzaktan eğitim veren kurumlar, gerekse yüz yüze eğitim yapan kurumlar eğitimde kalitenin artmasına büyük katkısı olan çevrimiçi ortamlardan yararlanmaktadır. Çok farklı alternatiflerin öğrenme amaçlı kullanılmasını mümkün kılan çevrimiçi eğitim, uzaktan eğitim veren kurumların daha nitelikli bir öğretim süreci yürütmelerine imkân vermektedir (IHEP, 1999, ss:10-17).

#### **Araştırmanın Amacı ve Önemi**

Bu çalışmanın amacı, Atatürk Üniversitesi Uzaktan Eğitim ve Araştırma Merkezinde bilgisayar programcılığı ön lisans eğitimi ve ilahiyat lisans tamamlama eğitimi alan öğrencilerin derslere yönelik memnuniyetlerini belirlemeye yönelik, daha önce yapılmış çalışmalardan yararlanarak bir anket geliştirilmesi ve uygulanarak sonuçların çeşitli istatistiksel teknikler ile analiz etmektir. Uzaktan eğitimin öneminin artmasından dolayı bu çalışmanın sonucunda uzaktan eğitim programları ile öğrencilerin bireysel ve ortaklaşa çalışma ortamlarında eksiklikleri belirlenerek belirleyerek, çalışmanın sonuçlarının gerek bu alanda eğitim veren kurumlar gerek ise eğitim teknologları için bir kaynak teşkil edeceği düşünülmektedir.

#### **Araştırmanın Evren ve Örneklemi**

Atatürk Üniversitesi ([www.atauni.edu.tr](http://www.atauni.edu.tr)) Uzaktan Eğitim Uygulama ve Araştırma Merkezi (ATAUZEM) 2009 yılında kurulmuştur. Kuruluşundan itibaren hızlı ve kaliteli bir gelişim sergileyen ATAUZEM çok kısa sürede büyük bir öğrenci potansiyeline sahip olmuştur. Halen yürütülmekte olan Hemşirelik Lisans Tamamlama (HELİTAM) programının yanı sıra 2010-2011 eğitim-öğretim yılında

İlahiyat Lisans Tamamlama (İLİTAM ) ve Güvenlik ve Adli Bilimler Tezsiz Yüksek Lisans(GAB) programı eklenmiştir. Ayrıca ön lisans düzeyinde eğitim veren Bilgisayar Teknolojileri ve Programlama Bölümü bulunmaktadır (<http://atauzem.atauni.edu.tr>).

ATAUZEM ana yerleşkeden uzak öğrencilerin eğitim ihtiyaçlarını karşılamak için de çeşitli uygulamalar geliştirebilecek alt yapıya sahiptir. Senkron ve asenkron uygulamalar kapsamında 100 megabayta varan bant genişliklerinde ayrı sunucular kullanılmaktadır. Yüksek kalite ve son teknolojilerle oluşturulan ses ve video stüdyoları mevcuttur. Stüdyolar aracılığı ile öğretim elemanları öğrencilerine yönelik eğitsel materyaller oluşturabilmekte ve yayımlayabilmektedir. Ayrıca sanal sınıf platformu ile canlı dersler sunulabilmektedir. Sanal sınıflar aracılığı ile öğretim elemanları ile öğrenciler sanal platformda bir araya gelmektedirler. Bu platformu kullanan öğrenciler ilgili oldukları derslerin kayıtlarını web üzerinden istedikleri zaman ve yerde takip edebilmektedirler. ATAUZEM eğitim teknolojisi alanında araştırmalar yaparak ve bu alandaki gelişmeleri takip ederek kaliteli bir uzaktan eğitim için gerekli tüm teknolojik altyapıyı hazırlamaya ve sunmaya devam etmektedir. Ayrıca Hemşirelik Lisans Tamamlama (HELİTAM) Programı, İlahiyat Lisans Tamamlama (İLİTAM) Programı, Bilgisayar Programcılığı önlisans programı, Güvenlik ve Adli Bilimler, İşletme (İngilizce), İşletme (Türkçe), Sağlık Kurumları İşletmeciliği, Yöneticiler İçin İşletme (İngilizce), Yöneticiler İçin İşletme (Türkçe), Cerrahi Hastalıkları Hemşireliği, Çocuk Sağlığı ve Hastalıkları Hemşireliği, Halk Sağlığı Hemşireliği, Hemşirelik Esasları, Psikiyatri Hemşireliği, Türkçe Eğitimi Tezsiz Yüksek Lisans Programlarında da uzaktan eğitim faaliyetlerini sürdürmektedir. Bu programlarda uzaktan eğitim yolu ile yürütülen bazı dersler öğrencilerin desteklemek amacıyla yüz yüze eğitim uygulamaları başlatılmıştır. Dersi alan tüm öğrenciler kendilerine uygun olan saatlerde yüz yüze ders uygulamalarına katılabilirler. Ayrıca açık ve uzaktan okuyan öğrencilerinin canlı sınıf derslerine canlı sınıf uygulama portalından katılarak dersleri izleyebilirler.

Bu araştırmada kullanılan örnekleme yöntemi, olasılıksız bir örnekleme çeşidi olan uygun örneklemedir. Bu yöntemde örnekleme alınır, çünkü araştırmacılara yakındır ve uygulama için hazırdır (Cochran, 1977). İnsan içeren araştırmalar olduğu için sosyal bilim araştırmalarında araştırma izninin ve örneklem manipülasyonunun mümkün olmadığı ve gönüllü katılımın esas olduğu durumlarda sıklıkla başvurulan bir yöntemdir (Kish, 1995). Uygun örneklemin kullanıldığı araştırmalarda araştırmacı yeterince temsil gücü olmadığı için örnekleme evrene genelleme yapmak için kullanmaz (Lohr, 1999).

Örnekleme oluşturan öğrencilerin demografik özelliklerine ilişkin bulgular, yaş gruplarına göre %11,3'ü 17-22 yaş arası, %41,2'si 23-28 yaş arası, %30,4'ü 29-34 yaş arası, %12,2'si 35-40 yaş arası, %4,2'si 41-46 yaş arası, %0,6'sı 47 ve üzeri yaş grubundadır. Öğrencilerin bilgisayar kullanma düzeyinin %14,6'sı temel düzey, %68,1'nin orta düzey, %17,3'nün ileri düzey grubundadır. Öğrencilerin

günlük bilgisayar kullanma süresinin ise %51,6'nın günde 1-2 saat, %31,9'nun günde 3-4 saat, %10,7'nin günde 5-6 saat, %5,7'nin günde 7 saat ve üzeri grubundadır.

### **Araştırmanın Yöntemi**

Çalışmada bir anket geliştirilmesi ve uygulanarak sonuçlarının öğrenme tercihleri ile beraber değerlendirilmesi amaçlanmaktadır. Bu kapsamda, çalışma bir betimsel tarama araştırmasıdır. Betimsel tarama araştırmaları ele alınan bir örnekleme, belirlenen değişkenler bakımından mevcut durumu ortaya koymak üzere gerçekleştirilirler (Karasar, 2005). Çok sayıda denekten veri toplama imkânı sağlayan bu yöntem, onları iyi anlayabilme, gruplayabilme olanağı sağlar ve aralarındaki ilişkiler saptanmış olur (Kaptan, 1998).

### **Veri Toplama Araçları**

Araştırmada kullanılan anket formu, hizmetlerden duyulan memnuniyeti (hizmet kalitesini) ortaya koyan çeşitli ölçekler (Parasuraman vd., 1988; Grönross, 1990; Cronin ve Taylor, 1994) taranarak ve eğitim sektörüne uyarlanarak oluşturulmuştur.

Araştırma verileri anketler yoluyla toplanmış olup, iki bölümden oluşturulmuştur. Anket formu hazırlanırken, bu konuya benzer araştırmalar incelenmiş ve memnuniyet faktörleri göz önünde bulundurularak öğrenciler için özgün bir anket formu tasarlanmıştır. Birinci bölümünde öğrencilerin demografik bilgilerini ifade ettikleri bir alan yer almıştır. İkinci bölümde, kişisel uygunluk, etkililik ve öğrenme memnuniyeti, program değerlendirilmesi, teknoloji, materyal, değerlendirme, destek hizmetlerinin her biri için katılım düzeylerini belirttikleri sekiz ifade yer almıştır. Anketin ikinci bölümü 5'li Likert tipi ölçek kullanılmıştır. Bunlar, 1 (kesinlikle katılmıyorum), 2 (katılmıyorum), 3 (kararsızım), 4 (katılıyorum), 5 (kesinlikle katılıyorum) şeklindedir. Son aşamada memnuniyetlerinin test edilmesi için, anket 2011-2012 eğitim öğretim yılının ilk döneminde Atatürk Üniversitesi Uzaktan Eğitim ve Araştırma Merkezinde bilgisayar programcılığı ön lisans eğitimi ve ilahiyat lisans tamamlama eğitimi alan 335 öğrenciye uygulanmıştır.

Öğrenen memnuniyeti, öğrenenlerin öğrenmeye yönelik kabiliyetleri, uzaktan eğitim yoluyla aldıkları eğitimlerden memnuniyetleri incelenmiştir. Yapılan faktör analizi sonucunda, kişisel uygunluk, etkililik, öğrenme, program değerlendirilmesi, teknoloji, materyal, değerlendirme, destek hizmetleri olarak 8 faktörlüdür ve 34 ifadeden oluşmaktadır. Yer alan ön ifadelerden 8 tanesi düşük yük değerleri nedeniyle anketten çıkarılmışlardır. Uygulanan anketin güvenilirliğini ölçmek amacıyla Cronbach's alpha katsayısı hesaplanmış ve 0,930 bulunmuş olup, Tablo 1'de faktör analizi sonuçları özetlenmiştir.

Faktör analizi, değişken gruplarını veya kümelerini saptamak için kullanılır. Örneğin bir derse çok sıkı çalışan öğrencilerin bir anda motivasyonlarını kaybetmeleri sonucunda bunun neden kaynaklandığının belirlemek için kullanılır.

Bu kaynakların belirlenmesi acaba tek bir değişkenle mi ilgili yoksa birden fazla değişkenle mi ilgili olduğunu saptamak için kullanılır.

Faktör analizinin işlevlerini ve faktör kavramını kısaca özetlemek amacıyla yapılan birçok kısa tanımlama ve açıklamadan bazıları aşağıda verilmiştir (Alpar, 2011:261-262);

- Faktör analizi genel anlamda; aralarında ilişki bulunan  $p$  sayıdaki değişkenle (boyutla) açıklanan bir yapıyı, kendi içlerinde ilişkili; ancak aralarında ilişki bulunmayan daha az sayıdaki ( $k < p$ ) yeni değişkenle (faktörle) açıklamaya yarayan bir yöntemler bütünüdür. Faktör analizi sonucunda buluna yeni değişkenler (faktörler/bileşenler) orijinal değişkenlerin doğrusal bileşenleri olup birbirine diktir (faktörler arasındaki ilişki katsayıları sıfırdır); ancak her faktörü oluşturan temel değişkenler arasındaki ilişkiler oldukça yüksektir.
- Faktör analizi yorumlanması güç, birbiri ile ilişkili çok sayıda değişkenden, en az bilgi kaybı ile bağımsız, kavramsal açıdan anlamlı az sayıda yeni değişkenler (faktörler, boyutlar) bulmayı, ortaya çıkarmayı amaçlayan çok değişkenli yöntemler bütünüdür.
- Faktör analizi sıklıkla çok sayıdaki değişkenin aslında birkaç temel değişkenle ifade edilip edilemeyeceğinin merak edildiği durumlarda kullanılan bir yöntemler bütünüdür.
- Faktör analizi, birbiri ile ilişkili veri yapılarını birbirinden bağımsız daha az sayıda yeni yapılarına dönüştürmek, bir diğer deyişle bir oluşumun nedenini açıkladıkları varsayılan değişkenleri (faktörleri/boyutları/bileşenleri) ortaya çıkarmak ve gerektiğinde adlandırmak amacıyla başvurulan bir yöntemler bütünüdür. Bu çerçevede, faktör analizi birçok değişkenin birkaç başlık altında toplanıp toplanmadığı hakkında bilgi veren bir yöntemler bütünü olarak da tanımlanabilir.
- Faktör analizi birbiri ile ilişkili (bağımlı), yorumlanması zor ve oldukça fazla değişkenler bütününden, bu yapıyı temsil eden birbirinden tamamen ya da göreceli olarak bağımsız az ve kavramsa olarak anlamlı faktörlerin türetilmesini amaçlayan yöntemler bütünüdür.

Özet olarak faktör analizinin temel iki amacı boyut indirgemek (ya da değişken sayısını azaltmak) ve değişkenler arasındaki ilişkilerdeki yapıyı araştırmak, diğer bir deyişle değişkenleri sınıflamaktır. Yukarıdaki açıklamalardan anlaşılacağı üzere, faktör analizinde ele alınan değişkenler arasında, bağımlı ve bağımsız değişkenler olarak adlandırılacak bir yapı yoktur. Tüm değişkenler, eşanlı olarak bir yapıyı oluşturan birbiriyle ilişkili değişkenlerdir

Birinci faktör uzaktan eğitimin uygunluğuna dair beş maddeden oluşmaktadır, toplam varyansın %11,62'sini açıklayan bu faktör "Kişisel uygunluk" olarak isimlendirilmiştir. İkinci faktör öğrencilerin uzaktan eğitimden etkilenme algılarına dair beş maddeden oluşmaktadır, toplam varyansın 9,94'ini açıklayan bu faktör

“Etkililik” olarak isimlendirilmiştir. Üçüncü faktör öğrencilerin uzaktan eğitimle öğrenmeye yönelik algılarına dair beş maddeden oluşmaktadır, toplam varyansın 9,62’ini açıklayan bu faktör “Öğrenme” olarak isimlendirilmiştir. Dördüncü faktör öğrencilerin uzaktan eğitim program değerlendirmesine yönelik beş maddeden oluşmaktadır, toplam varyansın 9,48’ini açıklayan bu faktör “Program değerlendirme” olarak isimlendirilmiştir. Beşinci faktör öğrencilere verilen uzaktan eğitimin teknolojiye yönelik algılarını içeren dört maddeden oluşmaktadır, toplam varyansın 6,80’ini açıklayan bu faktör “ Teknoloji” olarak isimlendirilmiştir. Altıncı faktör öğrencilerin materyal memnuniyetine yönelik algılarına dair dört maddeden oluşmaktadır, toplam varyansın 6,41’ünü açıklayan bu faktör “Materyal” olarak isimlendirilmiştir. Yedinci faktör öğrencilerin verilen eğitimi değerlendirmelerine yönelik algılarına dair iki maddeden oluşmaktadır, toplam varyansın 6,39’ünü açıklayan bu faktör “ Değerlendirme” olarak isimlendirilmiştir. Sekizinci faktör öğrencilere verilen destek hizmetlerine yönelik algılarına dair beş maddeden oluşmaktadır, toplam varyansın 5,26’ünü açıklayan bu faktör “Destek hizmetleri” olarak isimlendirilmiştir. Faktörlere ait döndürme öncesi yük değerlerine bakıldığında sekiz faktörlü yapının uygun olduğu görülmektedir. Faktörlere ait özdeğerlere (eigenvalues) bakıldığında da (10,339; 3,132; 2,235; 1,861; 1,506; 1,150; 1,055; 1,001) sekiz faktörlü yapı desteklenmektedir.

**Tablo 1.** Faktör Analiz (Döndürülmüş Temel Bileşenler Analizi) Sonuçları Özeti

	Faktör	Döndürme Sonrası Yük Değeri								
		Madde	Ortak							
Varyansı	Faktör1	Faktör2	Faktör3	Faktör4	Faktör5	Faktör6	Faktör7	Faktör8		
1	0,649	0,114	0,107	<b>0,763</b>	0,069	0,033	0,092	0,168	-0,020	
2	0,576	0,236	0,183	<b>0,673</b>	0,080	0,108	0,038	0,044	0,111	
3	0,588	0,226	-0,044	<b>0,714</b>	0,028	0,116	0,045	0,009	0,097	
4	0,573	0,268	-0,044	<b>0,661</b>	0,189	0,056	-0,025	-0,115	0,109	
5	0,649	<b>0,755</b>	0,070	0,205	-0,013	0,162	-0,002	0,067	-0,036	
6	0,735	<b>0,765</b>	0,069	0,254	0,106	0,214	-0,016	0,096	0,115	
7	0,725	0,265	0,144	0,120	0,127	<b>0,762</b>	0,144	0,030	-0,027	
8	0,645	0,101	0,091	0,034	0,118	<b>0,778</b>	0,007	0,051	0,060	
9	0,677	0,323	0,112	0,148	0,081	<b>0,705</b>	0,183	0,001	0,045	
10	0,563	<b>0,621</b>	0,086	0,361	0,077	0,048	0,132	0,027	0,112	
11	0,642	<b>0,640</b>	0,035	0,246	0,144	0,344	0,123	0,105	0,074	
12	0,512	<b>0,549</b>	0,063	0,058	0,298	0,154	0,131	0,263	0,061	
13	0,569	<b>0,502</b>	0,219	0,114	0,407	0,192	0,261	0,082	0,003	

14	0,536	0,234	0,014	0,285	<b>0,590</b>	0,077	0,047	-0,011	0,207
15	0,806	0,064	0,122	0,114	<b>0,841</b>	0,114	0,192	0,112	0,059
16	0,761	0,104	0,075	0,036	<b>0,804</b>	0,108	0,191	0,128	0,181
17	0,677	0,234	0,234	0,035	<b>0,649</b>	0,092	0,230	0,255	0,134
18	0,555	<b>0,507</b>	0,153	0,003	0,394	0,126	0,320	0,194	0,045
19	0,744	0,122	0,126	0,061	0,101	0,037	0,116	<b>0,827</b>	0,004
20	0,649	0,316	0,278	0,086	0,185	0,002	0,007	<b>0,629</b>	0,183
21	0,727	0,063	0,312	0,040	0,136	0,047	0,074	<b>0,760</b>	0,142
22	0,604	<b>0,501</b>	0,268	0,122	0,206	-0,127	0,384	0,249	0,043
23	0,656	0,243	0,234	0,120	0,289	0,032	<b>0,659</b>	0,012	0,093
24	0,767	0,030	0,076	0,118	0,181	0,200	<b>0,803</b>	0,107	0,130
25	0,659	0,092	0,023	0,042	0,279	0,133	<b>0,599</b>	0,102	0,430
26	0,809	0,025	0,192	0,057	0,170	0,049	0,255	0,097	<b>0,814</b>
27	0,771	0,172	0,177	0,124	0,225	0,018	0,091	0,147	<b>0,783</b>
28	0,736	0,155	<b>0,762</b>	0,105	-0,108	0,120	0,206	0,212	0,081
29	0,758	0,146	<b>0,812</b>	0,004	0,023	0,134	0,122	0,177	0,116
30	0,638	0,131	<b>0,755</b>	-0,024	0,106	0,046	0,018	0,177	0,072
31	0,539	-0,060	<b>0,670</b>	0,158	0,193	-0,097	0,002	0,080	0,089
32	0,590	0,074	<b>0,676</b>	0,070	0,199	0,279	0,056	0,020	0,037
33	0,599	0,041	0,047	<b>0,757</b>	0,020	0,008	0,113	0,069	-0,068
34	0,595	<b>0,502</b>	0,113	0,389	0,296	0,296	-0,118	-0,043	0,175

Açıklanan toplam varyans: %65,53

#### Faktörlere göre açıklanan varyanslar:

Faktör 1: 11,62; Faktör 2: 9,94; Faktör 3: 9,62; Faktör 4: 9,48; Faktör 5: 6,80;  
Faktör 6: 6,41; Faktör 7: 6,39; Faktör 8: 5,26

#### Faktör 1: Kişisel Uygunluk

1. Uzaktan eğitim yer esnekliği ve zaman tasarrufu sağlıyor.
2. Uzaktan eğitim öğrenmenin kalıcı olmasını sağlamaktadır.
3. Uzaktan eğitim öğrencinin kendi hızında öğrenmesini sağlar.
4. Uzaktan eğitim öğretim uygulamaları açısından öğrenciyi daha aktif hale getirir.
5. Uzaktan eğitimde derslerin içeriğini öğrenme için yeterli buluyorum.

6. Uzaktan eğitimde verilen dersi anladım ve öğrendim.
7. Program lisansüstü eğitime hazırlayacak nitelikteydi.
8. E-ders paketleri tek başıma öğrenmemi destekleyiciydi.
9. Uzaktan eğitim kişiler için iyi bir öğrenme fırsatı sunar.

**Faktör 2: Etkililik**

10. Sisteme erişimde problem yaşadığımda teknik destek alabildim.
11. Derslerle ilgili problem yaşadığımda gerekli desteği alabildim.
12. Derslerle ilgili talep ve önerilerimi iletebildim.
13. Öğrenci işleriyle ilgili konularda (kayıt, öğrenci belgesi) yeterli destek alabildim.
14. Gerektiğinde derslerin öğretim üyeleriyle etkileşime geçebildim.

**Faktör 3: Öğrenme**

15. Uzaktan eğitim geleneksel eğitimden etkilidir.
16. Evden eğitim alabilme rahatlığı sağlıyor.
17. Uzaktan eğitimin bana uygun olduğunu düşünüyorum.
18. Uzaktan eğitim ihtiyaç duyduğum eğitimler için uygun bir alternatiftir.
19. Uzaktan eğitim işlerimin yoğunluğundan dolayı benim için uygundur.

**Faktör 4: Program Değerlendirilmesi**

20. Bu programın mesleki açıdan iyi olduğunu düşünüyorum.
21. Dersler programın amacına uygundu.
22. Ders içerikleri programın amacına uygundu.
23. Program iyi bir şekilde tasarlanmıştı.

**Faktör 5: Teknoloji**

24. Uzaktan eğitim öğretmenimle sosyal ve dostça bir etkileşim içerisindeyim.
25. Uzaktan eğitim diğer öğrencilerle sosyal ve dostça bir etkileşim içerisindeyim.
26. Uzaktan eğitimde öğretmenimle iletişimimde kendim gibi olabiliyorum ve gerçekte nasıl bir öğrenci olduğumu gösterebiliyorum.

**Faktör 6: Materyal**

27. Ders kaynaklarında öğrencilere kazandırılacak bilgi, beceri ve davranışları içeren amaçlar belirtilmişti.
28. Ders kaynakları güncel bilgileri kapsamaktaydı.

29. Ders kaynaklarındaki konular birbirleriyle tutarlıydı.

**Faktör 7: Değerlendirme**

30. Sisteme erişimde problemler yaşamadım.

31. Öğrenme isteğimi azaltacak problemler yaşamadım.

32. Sistem üzerinden ders içeriklerine rahatlıkla erişebildim.

**Faktör 8: Destek Hizmetleri**

33. Sınavdaki sorular ders içerikleriyle tutarlıydı.

34. Final sınavları bilgi seviyemi değerlendirecek nitelikteydi.

**İç Tutarlılık**

Faktörlere göre alpha katsayıları ise aşağıda sıralanmıştır.

- Kişisel uygunluk: 0,862
- Etkililik: 0,839
- Öğrenme: 0,753
- Program değerlendirilmesi:0,775
- Teknoloji: 0,835
- Materyal: 0,760
- Değerlendirme: 0,706
- Destek hizmetleri: 0,787

**Verilerin Analizi ve Kullanılan İstatistiksel Teknikler**

Anketin yapılabilmesi için Atatürk Üniversitesi Uzaktan Eğitim Uygulama ve Araştırma Merkezinin web sayfasına anket formu konulup öğrencilerden elektronik ortamda doldurmaları istenmiştir. Elde edilen verilerin istatistiksel analizleri SPSS paket programı kullanılarak gerçekleştirilmiştir. Faktör analizi Temel Bileşen Analizi tekniği ve varimax döndürmesi kullanılarak yapılmıştır.

**Betimsel Bulgular**

Öğrencilere ölçeğin başında evlerinde bilgisayar olup olmadığı sorulmuş %98,2'nin bilgisayara sahip olduğunu %1,8'nin ise evlerinde bilgisayar olmadığını belirtmişlerdir. Ayrıca öğrencilerin bilgisayar kullanabilme düzeylerinin ise %14,6'sı temel düzey, %68,1'i orta düzey, %17,3'ü ise ileri seviye olduğunu belirtmişlerdir.

Öğrenciler, ölçekte yer alan kişisel uygunluk, etkililik, öğrenme, program değerlendirilmesi, teknoloji, materyal, değerlendirme ve destek hizmetleri hakkındaki görüşlerini ifade etmişlerdir. Öğrenciler 4.40 ortalama ile uzaktan eğitim programının açılmasını kendileri için büyük bir fırsat olduğunu belirtmişlerdir. Bu ifadeyi 4.21 ortalama ile işlerinin yoğunluğundan dolayı kendileri için uygun olduğundan bu eğitimi tercih ettiklerini belirtmişlerdir.



Öğrenciler 2.50 ortalama ile uzaktan eğitimin öğretmenle sosyal ve dostça etkileşim içerisinde olduklarını belirtmişlerdir.

Öğrencilerin öğrenme ortamındaki bileşenler açısından görüşlerine bakıldığı zaman, genel olarak olumlu oldukları görülmektedir (Tablo 2). Öğrencilerin en yüksek ortalamaya sahip oldukları durum öğrenme iken en düşük ortalamaya sahip oldukları durum ise teknoloji faktörüdür. Ayrıca programın değerlendirilmenin objektifliği de ikinci en yüksek ortalamaya sahip bileşendir.

**Tablo 2.** Faktör Ortalamaları

	Ortalama	Standart Sapma
Kişisel Uygunluk	3,26	0,98
Etkililik	3,01	1,16
Öğrenme	<b>3,82</b>	0,94
Program	3,79	0,89
Değerlendirilmesi		
Teknoloji	<b>2,75</b>	1,13
Materyal	3,63	0,86
Değerlendirme	3,04	1,18
Destek Hizmetleri	3,65	0,96

### **Korelasyon Analizi**

İki veya daha fazla değişken arasındaki ilişkinin fonksiyonel olarak ifade edilmesi bazen yeterli olmayabilir. Bu değişkenler arasındaki ilişkinin derecesinde bilmek isteyebiliriz. Korelasyon katsayısı, regresyon modeli ile bulunan tahmini Y değerlerinin, gerçek değerlere uygunluğunu ölçmede kullanılır. Korelasyon katsayısı, -1 ile 1 arasında değişir. Korelasyon katsayısı, -1 çıkması iki değişken arasında ters yönlü tam bir ilişkinin olduğunu ifade eder. Katsayının 1 çıkması ise doğru yönlü tam bir ilişkinin olduğunu ifade eder. Katsayının -1'e doğru yaklaşması, değişkenler arasında ters yönlü kuvvetli bir ilişkiyi gösterirken; 1'e yaklaşması, değişkenler arasında doğru yönlü kuvvetli bir ilişkiyi ifade eder (Başar ve Oktay, 2004:103).

Değişik şekillerde hesaplanan ve değişik amaçlar için kullanılan Pearson korelasyon katsayısı, Canonical korelasyon katsayısı, kısmi korelasyon katsayısı gibi farklı isimler alan korelasyon katsayıları vardır. Pearson korelasyon katsayısı, iki sürekli değişkenin doğrusal ilişkinin derecesinin ölçümünde kullanılır. Başka bir deyişle, iki değişken arasında anlamlı bir ilişki var mıdır sorusunun cevabı alınır (Kalaycı, 2010:115-116). Bu bölümde incelenen ilişki ölçülerini sağlayan prosedürler parametrik korelasyon analizlerindeki faraziyeleri sağlayamayan verilere uygulanabilir. Pearson çarpım-momenti korelasyon katsayısı X ve Y değişkenleri arasındaki bir korelasyon ölçüsünde bulunması arzu edilen bazı karakteristiklere sahiptir. Eğer nispeten büyük X değerleri nispeten büyük Y değerleriyle ve nispeten küçük X değerleri de nispeten küçük Y değerleriyle

eşlenirse, korelasyon katsayısı pozitif olur ve bu eşleşmenin mükemmel oluşu nispetinde elde edilen katsayı da 1'e yaklaşır. Bu gibi durumlarda X ve Y arasındaki ilişki doğrusaldır. Eğer nispeten küçük X değerleri nispeten büyük Y değerleriyle veya nispeten büyük X değerleri de nispeten küçük Y değerleriyle eşlenirse, korelasyon katsayısı negatif olur ve bu eşleşmenin mükemmel oluşu nispetinde elde edilen katsayı da 1'e yaklaşır. Bu gibi durumlarda ilişki ters yönlüdür. Eğer nispeten küçük X değerleri nispeten büyük Y değerleriyle veya nispeten büyük Y değerleriyle tesadüfi olarak eşlenirse, elde edilecek korelasyon katsayısı sıfıra yakın olur. X ve Y değerleri birbirinden bağımsız ise, korelasyon katsayısı sıfır olmalıdır. Diğer bir ifadeyle X ve Y değerleri birbiriyle ilişkili değilse ilişki katsayısı da sıfır olur. Bununla birlikte, korelasyonun sıfır oluşu bağımsızlığın olduğunu da ifade etmez (Daniel, 1990:391-393).

Öğrencilerin yaş, bilgisayar kullanabilme düzeyi ve günlük bilgisayar kullanma süreleri ile memnuniyet faktörleri arasında bir ilişki olup olmadığını tespit etmek amacıyla yapılan Pearson korelasyon katsayısı (r) hesap edilerek Tablo 3'de verilmiştir.

**Tablo3.** Yaş, Bilgisayar Kullanabilme Düzeyi ve Günlük Bilgisayar Kullanma Süreleri ile Memnuniyet Faktörleri Arasındaki İlişki

	Kişisel Uygunluk	Etkili lik	Öğrenme	Program Değerlendirilmesi	Teknoloji	Materyal	Değerlendirme
Yaş (r)	0,121**	-0,009	0,161**	0,068*	-0,036	0,013	0,040
Bilgisayar kullanabilme düzeyi (r)	0,014	-0,019	0,017	0,032	0,022	0,001	-0,004
Günlük bilgisayar kullanma süresi (r)	0,017	0,039	0,332	0,032	0,065*	-0,010	0,084**

\*\* Korelasyon, 0,01 düzeyinde anlamlı (2-yönlü)

\* Korelasyon, 0,05 düzeyinde anlamlı (2-yönlü)

Öğrencilerin yaşları ile kişisel uygunluk ( $r=0,121$ ;  $p<0,01$ ), öğrenme ( $r=0,161$ ;  $p<0,01$ ) ve program değerlendirilmesi ( $r=0,068$ ;  $p<0,05$ ) memnuniyet faktörleri arasında anlamlı ilişki bulunurken diğer faktörler arasında bir ilişki bulunmamıştır. Buna karşın öğrencilerin bilgisayar kullanabilme düzeyleri ile memnuniyet faktörleri arasında anlamlı bir ilişki bulunmamıştır. Diğer taraftan öğrencilerin günlük bilgisayar kullanabilme süreleri ile teknoloji ( $r=0,065$ ;  $p<0,05$ ) ve değerlendirme ( $r=0,084$ ;  $p<0,01$ ) faktörleri arasında anlamlı bir ilişki bulunurken diğer faktörler arasında bir ilişki bulunmamıştır.

## Sonuç ve Öneriler

Bu çalışmada uzaktan eğitim öğrencilerinin derslere yönelik memnuniyetlerini belirlemeye yönelik bazı faktörler incelenmiş olup bir anket uygulanarak sonuçlar üç aşamada çeşitli istatistiksel teknikler ile analiz edilmiştir.

Birinci aşamada, öğrencilerin demografik özelliklerine ilişkin sonuçlar yüzde olarak belirlenmiştir.

İkinci aşamada, faktör analizi yapılarak geliştirilen ölçekte yer alan ön ifadelerden 8 tanesi düşük yük değerleri nedeniyle anketten çıkarılarak yeniden düzenlenmiştir. Bu analiz sonucunda, 34 maddeden oluşan 8 faktörlü bir yapı elde edilmiştir. Ölçeğin bütününe ait iç tutarlılık analizi ölçeğin güvenilirliğinin yeterli olduğu sonucunu ortaya koymuştur. Bu sonuçlar, ölçeğin uzaktan eğitim öğrencilerinin öğrenim memnuniyetlerini ölçmede uygun olduğunu göstermiştir.

Çalışmanın üçüncü ve son aşamasında ise, memnuniyet nitel değişkeni ile aralarında ilişki olabileceği düşünülen yine çeşitli nitel değişkenlere yönelik Pearson korelasyon katsayısı (r) hesap edilerek, değişkenler arasındaki ilişkiler belirlenmiş olup elde edilen sonuçlar bir tablo halinde özetlenmiştir.

Betimsel sonuçlara bakıldığı zaman, öğrencilerin en yüksek ortalamaya sahip oldukları durum öğrenme iken en düşük ortalamaya sahip oldukları durum ise teknoloji faktörüdür.

Öğrencilerin yaş, bilgisayar kullanabilme düzeyi ve günlük bilgisayar kullanma süreleri ile memnuniyet faktörleri arasındaki ilişki göz önüne alındığı zaman, öğrencilerin yaşları ile kişisel uygunluk, öğrenme, program değerlendirilme memnun olma faktörleri arasında bir ilişki bulunmuştur. Öğrencilerin yaşı ile kişisel uygunluk ifadeleri arasından uzaktan eğitim yer esnekliği ve zaman tasarrufu sağlıyor ifadesi diğer kişisel uygunluk ifadeleri arasından daha yüksek ve anlamlı bir ilişki bulunmuştur. Öğrencilerin yaşı ile öğrenme memnuniyet ifadeleri arasından uzaktan eğitim ihtiyaç duyduğum eğitimler için uygun bir alternatiftir ifadesi diğer öğrenme ifadeleri arasından daha yüksek ve anlamlı bir ilişki bulunmuştur. Bu durum uzaktan eğitim alan öğrencilerin verilen eğitimin zamandan ve mekândan bağımsız olması öğrenci merkezli olmasından kaynaklandığı söylenebilir.

Ayrıca uzaktan eğitimde kullanılan modeller öğrenciye klasik eğitim modellerinden daha fazla öğrenme ile ilgili sorumluluk yüklemektedir. Bu sebeple uzaktan eğitim öğrencisi kullanılan uzaktan eğitim modeline göre öğrenci rollerine uygun davranarak eğitimde hedeflere ulaşılacaktır (İşman, 2011:399). İstenen hedeflere ulaşma sonucunda uzaktan eğitim süreci içinde öğrenmenin etkili olduğu söylenebilir.

Öğrenme stilleri ve sınıf ortamı özelliklerine yönelik memnuniyet algısı arasındaki ilişki incelendiğinde öğrenci merkezli öğretimin öğrenci memnuniyetini olumlu yönde etkilediği bulunmuştur (Miglietti ve Strange, 1998:1-19). Ancak, Zhang ve

Sternberg (1998) ve Zhang (2004) benzeri bir çalışmada bu etkiyi gözleyememişlerdir. Öğrencilerin yaşı ile program değerlendirme ifadeleri arasında programın mesleki açıdan iyi olduğu düşüncesi ifadesi diğer program değerlendirme ifadeleri arasında daha yüksek ve anlamlı bir ilişki bulunmuştur. Betored (2007), 102 öğretim psikolojisi öğrencisi arasında yaptıkları bir araştırmada, düşünme stillerinin öğrencilerin ders doyumuna etkisi incelenmiştir. Betored, düşünme stillerinin, öğrencilerin derse katılım ve doyumlarının iyi bir yordayıcısı olduğunu bulmuştur. Bunlara karşın, Babadoğan (2009) İngiliz dili ve edebiyatı bölümünde okuyan 86 öğrenciyi kapsayan araştırmasında öğrencilerin öğrenme tercihleri ile akademik başarıları arasında anlamlı bir ilişki bulunamamıştır. Birbirinden farklı olarak elde edilen bu sonuçlar, öğrenme tercihi ile öğrenme ve memnuniyet arasındaki ilişkide örneklem özellikleri ile sağlanan öğretim hizmetinin özelliklerinin de etkili olabileceğini işaret etmektedir.

Öğrencilerin bilgisayar kullanabilme düzeyi ile faktörler (kişisel uygunluk, etkililik, öğrenme, program değerlendirilmesi, teknoloji, materyal, değerlendirme) arasında anlamlı bir ilişki bulunamamıştır.

Öğrencilerin günlük bilgisayar kullanım süreleri ile teknolojiyi benimseme ve değerlendirme algıları arasında bir ilişki bulunmuştur. Serim ve Koch (1996) bilişim teknolojilerinin eğitimde kullanılması, öğrencilerin öğrenme-öğretme faaliyetlerine katılımları ve öğrenimlerini artırıcı yönde bir motivasyon görevi görmüştür. Yapılan birçok araştırma sonuçları bilişim teknolojilerini kullanan öğrencilerin, yeni bilgileri öğrenme yönünde daha istekli ve sürekli öğrenmeye yatkın davranışlar göstermiş olduklarını ortaya çıkarmaktadır. Sonuç olarak, bilişim teknolojilerinin kullanıcıları olan tüm öğrencilerde öğrenmeye karşı yüksek seviyede güdülenmeler açık bir şekilde görülmektedir (İşman, 2011:211). Günlük bilgisayar kullanım süreleri ile teknolojiyi benimseme algıları arasında öğrencinin uzaktan eğitimle diğer öğrencilerle sosyal ve dostça bir etkileşim içerisinde olması ifadesinin diğer teknoloji ifadeleri arasında daha yüksek ve anlamlı bir ilişki bulunmuştur. Günlük bilgisayar kullanım süreleri ile değerlendirme ifadeleri arasında öğrenme isteğini azaltacak problemler yaşamadım ifadesinin diğer değerlendirme ifadeleri arasında daha yüksek ve anlamlı bir ilişki bulunmuştur.

Sonuç olarak; uzaktan eğitim veren kurumlar teknolojiyi yakından takip etmeli, öğrencilerine standart bir öğretim hizmeti sunmaktan kaçınarak, öğrencileri memnun edecek daha etkili hizmetler sunabilmelidir. Çünkü günlük yaşamımızın parçası haline gelmiş bilişim teknolojilerinin uzaktan eğitimde kullanımı da kaçınılmazdır.

Elde edilen bulgular; ölçeğin iki bölümle test edilmiş olması genellenebilir olası yönünde yorumlama imkânını sınırlamaktadır. Uzaktan eğitim veren kurumlar için ölçeğin farklı örneklerde de uygulanarak, faktörlerin test edilmesi ve sonuçların karşılaştırılarak sistemin geliştirilmesi memnuniyetin artırılmasına ve haliyle de etkili öğretimin gerçekleştirilmesine katkı sağlaması açısından önemli olacaktır.

## Kaynakça

- Anadolu Üniversitesi Açık ve Uzaktan Eğitim Sempozyumu, (2002). Türkiye’de Uzaktan Eğitimin Geleceği ve E-Üniversite, 23-25 Mayıs 2002, Eskişehir.
- Aktürk, Z. (2009). “Spearman korelasyon katsayısı”, [http://aile.atauni.edu.tr/ogrenciler/dersnotu/2009\\_2010/AtaUniTip09\\_10DonemIstatistik29Korelasyon.doc](http://aile.atauni.edu.tr/ogrenciler/dersnotu/2009_2010/AtaUniTip09_10DonemIstatistik29Korelasyon.doc), (erişim tarihi:18.08.2012).
- Alpar, R. (2011). Çok değişkenli istatistiksel yöntemler, Ankara: Detay Yayıncılık.
- Atıcı, B. (2010). “Uzaktan Eğitim”, <http://web.firet.edu.tr/uzem/pdf/m2.pdf> (erişim tarihi: 30.09.2010).
- Ayhan, İ., Tunacan, T. (2006). İnternet Destekli Tezsiz Yüksek Lisans Programlarında Memnuniyeti Etkileyen Faktörlerin İstatistiksel Yöntemlerle Değerlendirilmesi, VI. Uluslararası Eğitim Teknolojileri Sempozyumu, DAÜ, KKTC.
- Babadoğan, C. (2009), Learning Preferences of English Teacher Certificates Program Student’s. Elementary Education Online, 8(2), 520-533.
- Başar, A., Oktay, E. (2004). Uygulamalı İstatistik, 2. 3.Baskı, Erzurum: Aktif Yayınevi, s.103.
- Baykal, Ü., Sökmen, S., Korkmaz, Ş., ve Akgün, E. (2002). Öğrenci Memnuniyet Ölçeği Geliştirme Çalışması, İ.Ü. Florence Nihgingale Hemşirelik Yüksekokulu Değisi, Cilt:13, Sayı: 49, İstanbul.
- Betoret, F. D. (2007). The Influence of Stevens’ and Teachers’ Thinking Styles on Student Course Satisfaction and on Their Learning Process. Educational Psychology, 27(2), 219-234.
- Birinci, K. (2010). Uzaktan Eğitim ve Din Öğretiminde Bir Uygulama Örneği: İlahiyat Lisans Tamamlama (İLİTAM), Ankara Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Yüksek Lisans Tezi, Ankara, ss. 64-75.
- Bulut, Ö. (1997). Eğitim Yönetiminin Çağdaştırılması: Eğitimde Toplam Kalite Yönetimi Uygulaması ve Yararları, 2. Toplam Kalite Yönetimi Makale Yarışması, TÜSİAD Yayınları, İstanbul.
- California Distance Learning Project (1995), <http://www.cdlponline.org/index.cfm?fuseaction=whatis> (erişim tarihi: 20.01.2010).
- Cochran, W.G. (1977). Sampling techniques, (Third ed.). Wiley.

- Cronin, J. J. ve S. A. Taylor. (1994). SERVPERF versus SERVQUAL: Reconciling Performance-Based and Perceptions-minus-Expectations Measurement of Service Quality. *Journal of Marketing*, 56(3), 55-68.
- Çağiltay, K. (2002). “Uzaktan eğitim: Başarıya giden yol teknolojide mi yoksa pedagojide mi?”, <http://www.teknoturk.org/yazilar/UzaktanEgitim.html> (erişim tarihi: 07.04.2002).
- Daniel, W.W. (1990). Nonparametric statistics, The Duxbury Advanced Series in Statistics and Decision Sciences, PWS-KENT Publishing Company, Boston, 391-393.
- Einsenberg, M. B. and Ely, D.P. (1993). Plugging into the net, *ERIC Review* 2(3) (Winter): 2-10.
- Evans, T. & Nation D., (1993). Introduction: Reforming in Open and Distance Education: Reforming Open and Distance Education. London: Kogan Page.
- Ev, H. (2005). Aktif Eğitimde Öğrenci Memnuniyeti (DEÜ İlahiyat Fakültesi Örneği), II. Aktif Eğitim
- Kurultay Kitabı (II. Aktif Eğitim Kurultayı 4-5 Haziran 2005 İzmir), Editör: Emin Alıcı, Dokuz Eylül Yayınları, İzmir, s. 202 – 210.
- Grönross, C. (1990). *Service Management and Marketing: Managing the Moments of Truth in Service Marketing*. Toronto: Lexington Books.
- Harasim. L. Hiltz, S. R. Teles, L. (1996). *Learning Networks: A FieldGuide to Teaching and Learning Online*, The MIT Press. Cambridge, Massachusetts USA.
- Henri, F. (1990). Uzaktan Öğretim ve Bilgisayar Destekli İletişim, (Çev.: L. Özbilgin). *Eğitim ve Bilim*, c:XIV, s.21.
- Hızal, A. (1983). *Uzaktan Öğretim Süreçleri ve Yazılı Gereçler: Eğitim Teknolojisi Açısından Yaklaşım*, Ankara: Ankara Üniversitesi Eğitim Bilimleri Fakültesi Yayınları, No:122.
- Institute for Higher Education Policy. (1999). What’s the difference?: A review of contemporary research on the effectiveness of distance learning in higher education. <http://www.ihep.org/assets/files/publications/s-z/WhatDifference.pdf> (erişim tarihi: 16.11.2007).
- İlgaz, H., Aşkar, P., (2009). Çevrimiçi Uzaktan Eğitim Ortamında Topluluk Hissi Ölçeği Geliştirme Çalışması, *Turkish Journal of Computer and Mathematics Education*, Vol.1, No.1, pp:27-35.
- İşman, A. (2011). *Uzaktan eğitim*, 4.Baskı, Ankara: Pegem Akademi.

- İşman, A. (1998), Student's Perception of a Class Offered Through Distance Education, Doctoral Thesis, Ohio University, Athens, Ohio USA.
- Kaptan, S. (1998). Bilimsel araştırma ve istatistik teknikleri, Ankara: Bilim Kitap Kırtasiye Ltd. Şti.
- Karasar, N. (2005). Bilimsel araştırma yöntemi, Ankara: Nobel Yayınevi.
- Kaya, Z. (2002). Uzaktan Eğitim, 1.Baskı, Ankara: PagemA Yayıncılık.
- Kish, L. (1995). Survey sampling, Wiley.
- Koşar, E. Ve Diğerleri (2003). Öğretim Teknolojileri ve Materyal Geliştirme, 2. Baskı, Ankara: Öğreti, PagemA Yayınları.
- Lohr, S.L. (1999). Samlin: Design and Analysis. Duxbury.S.
- Mayadas, F., Bourne, J., & Moore, J. C. (2002). Introduction. J. Bourne & J. C. Moore (Ed.). Elements of Quality Online Education. MA, USA: The Sloan Consortium.
- Miglietti, C.&Strange, C. C. (1998). Learning styles, classroom preferences, teaching styles and remedial course outcomes. Community College Review, 26(1), 1-19.
- Öğeli, Z.B., Dursunkaya, Z. (2001), Eğitimde Kalite Yönetimine Bir Örnek: ABET 2000, Kalder Forum Nisan-Mayıs-Haziran, [http://www.kalder.org.tr/preview\\_content.asp?contID=679&tempID=1&regID=2](http://www.kalder.org.tr/preview_content.asp?contID=679&tempID=1&regID=2), (erişim tarihi: 10.01.2007).
- Özgül, İ. (1986). Uzaktan Öğretimin Evrensel Çerçevesi ve Türk Eğitim Sisteminde Uzaktan Öğretim Yeri, Anadolu Üniversitesi Yayınları, Ankara.
- Parasuraman, A., V. A. Zeithaml ve L. L. Berry. (1988). SERVQUAL: A Multiple-Item Scale for Measuring Customer Perceptions of Service Quality. Journal of Retailing, 64 (1), 12-43.
- Serim, F. Koch, M. (1996), Net Learning: Why Teachers Use the Internet, O'Reilly Associates, Inc. California, USA.
- Schrum, L. Berenfeld, B. (1997). Teaching and Learning in the Information Age: A Guide to Educational Telecommunications., Allyn and Bacon. MA, USA.

- Şakar, N. (2002). Anadolu Üniversitesi Açıköğretim Fakültesi İngilizce Öğretmenliği Lisans Programı Öğrencilerinin Memnuniyetlerinin Belirlenmesine Yönelik Bir Araştırma ve Sonuçları, [http://scholar.google.com.tr/scholar?start=10&q=uzaktan+e%C4%9Fitim+m+emnuniyeti+&hl=tr&as\\_sdt=0,5](http://scholar.google.com.tr/scholar?start=10&q=uzaktan+e%C4%9Fitim+m+emnuniyeti+&hl=tr&as_sdt=0,5) (erişim tarihi:18.04.2013).
- Taşcı, D. (1995), Toplam Kalite Yönetimi ve Eğitimde Uygulanabilirliği, 4. Ulusal Kalite Kongresi  
Tebliğler Kitabı, s. 255-259.
- Thomas, L. Larson, A. Clift, R., Levin, J., (1996). “Net Learning: Why Teachers Use the Internet”, O’Reilly Associates, Inc. California, USA.
- Turan, M. ve Barış, G. (1999), Uzaktan eğitim sistemi, Birinci Uzaktan Eğitim Sempozyumu, 15-16 Kasım 1999, Ankara: Kara Kuvvetleri Eğitim ve Doktrin Komutanlığı, s.153-158.
- Tütüncü, Ö., İpekgil Doğan, Ö. (2003), Müşteri Tatmini Kapsamında Öğrenci Memnuniyetinin Ölçülmesi ve Dokuz Eylül Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Uygulaması, Dokuz Eylül Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi, Cilt: 5, Sayı: 4, İzmir.
- Uşun, S. (2006). Uzaktan eğitim, 1.Basım, Ankara: Nobel Yayın Dağıtım, s.11-21.
- Verduin, J. R. & Clark, T. A (1994). Uzaktan Eğitim: Etkin Uygulama Esasları (Çev.: İlknur Maviş), 1.Baskı, Eskişehir: Anadolu Üniversitesi Basımevi.
- Zhang, L. F.& Sternberg, R. J. (1998). Thinkingstyles, abilitiesandacademicachievement amog Hong Kong Universitystudents, EducationalResearchJournal, 13, 41-62.
- Zhang, L. F. (2004). Revisitingthepredictivepower of thinkingstylesforacademic performance, Journal of Psychology, 138(4), 351-370.