

AHBV Üniversitesi Uzaktan Eğitim Programı Hizmet Kalitesinin SERVQUAL Model ile Ölçümü

Ayşe EDİZ*

Şenol ALTAN**

Kübra DEMİREL EREN***

İsmail KARAMAN****

Geliş Tarihi (Received) 20.02.2023– Kabul Tarihi (Accepted): 02.11.2023

DOI: 10.26745/ahbvuibfd.1253481

Öz

Uzaktan eğitim, teknoloji ve internet kullanımı ile eğitim veren ve eğitim alanları aynı mekanda olmaksızın eğitim işlevini yerine getiren bir sistemdir. Covid-19 pandemisiyle yüz yüze eğitime bir alternatif olarak uzaktan eğitime zorunlu geçiş yapılmıştır. Burada en önemli konulardan biri uzaktan eğitimi alan kesimin almış olduğu hizmete dair memnuniyetidir. Bu memnuniyet hizmet kalitesi kavramı altında incelenmektedir. Hizmet kalitesinin ölçülmesinde temel düşünce, alınan hizmet ile beklenen hizmet arasındaki farktır. Bu fark ne kadar az ise memnuniyetin de o denli iyi olduğu söylenir. Bu düşünceden hareketle, Parasuraman, Zeithaml ve Berry (PZB) hizmet kalitesini ölçmek için SERVQUAL modelini geliştirmişlerdir. Bu çalışmada, Ankara Hacı Bayram Veli Üniversitesinde verilen uzaktan eğitimin hizmet kalitesi SERVQUAL modeli kullanılarak değerlendirilmiştir. Çalışma sonuçlarına göre öğrencilerin %76.2'lik kısmı UZEM'in vermiş olduğu hizmetin beklentilerini karşıladıklarını ifade etmişlerdir. SERVQUAL boyutlarına göre, memnuniyet anlamında somut özellikler ilk sırada yer alırken, heveslilik, empati, güven ve güvenilirlik bunu izlemiştir. Çalışmada fakülte, cinsiyet, fakültede bulunma yılı, internet kullanım alanları ve bilgisayar kullanım becerisi değişkenleri ile SERVQUAL skorları arasındaki ilişkiler de incelenmiştir.

Anahtar Kelimeler: Hizmet Kalitesi, Hizmet Kalitesinin Ölçümü, SERVQUAL Modeli, Uzaktan Eğitim

Measuring Service Quality of AHBV University Distance Education Program with SERVQUAL Model

Abstract

The distance education is a system that fullfills the function of education without being in the same place. As of the period of Covid-19 pandemic, the distance education system has become a compulsory practice as an alternative to face-to-face education. One of the most important issue in the distance education is the satisfaction of sevice received. This satisfaction evaluates under the concept of service quality. Parasuraman, Zeithaml ve Berry(PZB) developed the SERVQUAL model in order to measure the difference between the service perceptions and the expected service. In this study the service quality provided by UZEM was evaluated using the SERVQUAL model. According to the results, it is seen that there is satisfaction with the quality of distance education provided with a rate of %76.2. According to SERVQUAL dimensions, tangible features take the first place in terms of satisfaction, and responsiveness, empathy, trust, reliability follows it respectively. Lastly, the relationships between SERVQUAL scores on faculty, gender, duration of being student, internet usage areas and computer usage skills questions asked to students were also examined.

Key words: Service Quality, Service Quality Measurement, SERVQUAL Model, Distance Education

* Dr. Öğr. Üyesi, Ankara Hacı Bayram Veli Üniversitesi, İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi, Ekonometri Bölümü, ayse.ediz@hbv.edu.tr , ORCID: 0000-0003-3307-3380

** Prof. Dr., Ankara Hacı Bayram Veli Üniversitesi, İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi, Ekonometri Bölümü, senol.altan@hbv.edu.tr , ORCID: 0000-0003-4210-3924

*** Yüksek Lisans Öğrencisi, Ankara Hacı Bayram Veli Üniversitesi, Lisansüstü Eğitim Enstitüsü, kbrademirel@gmail.com , ORCID: 0000-0001-6475-6278

**** Yüksek Lisans Öğrencisi, Ankara Hacı Bayram Veli Üniversitesi, Lisansüstü Eğitim Enstitüsü, ismailkaraman@gmail.com , ORCID: 0000-0001-5130-6841

Giriş

Teknolojinin gelişmesi ve internet kullanımının yaygınlaşması ile birlikte her türlü bilgi her yere çok hızlı ve çok az bir maliyetle iletilebilmektedir. Teknolojideki bu gelişimin en büyük etkilerinden biri de eğitim sektörü üzerinde olmuştur. Eğitim kurumları, bu gelişmeyle birlikte eğitimi fiziki bir ortamda vermenin yanında sanal ortamda da eğitim hizmetini vererek sadece ulusal değil uluslararası sınırları da ortadan kaldırmaya başlamışlardır. Bu şekilde tasarlanan ve uzaktan eğitim şeklinde tanımlanan bu eğitim hizmeti, eğitimi daha ulaşılabilir, ekonomik ve sürdürülebilir hale getirmektedir. Eğitim sektörü tüm dünyanın karşı karşıya kaldığı Covid-19 pandemi sürecinde en çok etkilenen sektörlerden biri olmuştur. Bu durum ise uzaktan eğitim sistemini bir tercih olmaktan çıkarmış, zorunluluk haline getirmiştir. Pandemi süresince eğitimin kesilmemesi adına hem devlet hem de özel eğitim kurumları sistemlerini uzaktan eğitime göre yeniden yapılandırmaya gitmişlerdir. Bu yapılandırmada verilen eğitim hizmetinin kalitesi önemli konulardan biri haline gelmiştir.

Bir hizmetin kalite değerlendirmesi somut bir malın kalite değerlendirmesinden çok daha güçtür. Hizmet, somut mallardan farklı olarak soyut, değişken, stoklanamayan ve ayrıştırılamayan özelliklere sahiptir. Hizmet kalitesi, hizmetin sahip olduğu bu özelliklerden dolayı daha farklı modeller ile değerlendirilmektedir. Bu modellerden biri de Parasuraman, Zeithaml ve Berry (PZB) tarafından geliştirilen SERVQUAL hizmet kalitesi ölçüm modelidir. Bu model, hizmeti alan kişinin aldığı hizmet (algılanan hizmet) ile almayı umduğu hizmet (beklenen hizmet) arasındaki farkı temel alarak hesaplama yapmaktadır. Bu amaca yönelik olarak hizmete ilişkin cümlelerden oluşan anket bilgileri önce faktör analizine tabi tutularak hizmet kalitesi boyutları hesaplanmakta daha sonra ise algılanan hizmet ile beklenen hizmet arasındaki ortalama SERVQUAL skorlarına göre değerlendirmeler yapılmaktadır.

Bu çalışmada Ankara Hacı Bayram Veli Üniversitesi'nin 2020-2021 eğitim yılında vermiş olduğu uzaktan eğitimin hizmet kalitesi tüm fakülteler bazında ele alınarak SERVQUAL modeli kullanılarak değerlendirilmiştir. Makalenin bölümlerine ilişkin içerik verilebilir.

1. Alan Yazın Taraması

Pandemi süreci ile birlikte tercih olmaktan çıkıp zorunlu bir uygulama haline gelen uzaktan eğitim sürecinin hem eğitimi veren hem de eğitimi alan taraflar için değerlendirilmesi ve sistemin daha iyi sonuç vermesi ve geliştirilmesi için değerlendirmelerin yapılması birçok çalışmanın konusunu oluşturmuştur.

Türkiye’de de yaşanan bu süreçte uzaktan eğitim veren üniversitelerin hizmet kalitesinin ölçümüne yönelik birçok araştırmalar yapılmıştır.

Dursun ve arkadaşları (2013), uzaktan eğitimin hizmet kalitesini ölçmek amacıyla, 21 üniversitede 463 öğrenci ile SERVQUAL yöntemi kullanılarak bir çalışma yapmışlardır. Çalışmada öğrencilerin beklentileri ve öğrencilerin bu beklentilerinin ne derecede karşılandığı tespit edilmeye çalışılmıştır. Beklentilerin kullanılan beş hizmet kalitesi boyutunda aynı başarıyı sağlayamadığı tespit edilmiştir.

Aksaraylı ve Pala (2019) yaptıkları çalışmada, Dokuz Eylül Üniversitesinin uzaktan eğitim kalitesini 261 öğrenci ile yapılan anket çalışması ile ölçmüştür. Hizmet kalitesi boyutları empati, güven, heveslilik, güvenilirlik ve web sitesi içeriği olarak ele alınmış ve SERVQUAL analiz yöntemi kullanılmıştır. Kurum açısından hangi kalite boyutunda iyileştirme yapılırsa hizmet kalitesinin artacağını bulmak amacıyla SMART-AHP ile değerlendirme yapılmıştır. Çalışma ile hem üniversitenin uzaktan eğitim sisteminin hizmet kalitesi ölçülmüş, hem de hizmet veren tarafın uzaktan eğitim sisteminin kalitesini artırması için sisteme hangi açıdan yaklaşımları gerektiği tespit edilmiştir.

Çelik ve Perçin (2020), uzaktan eğitim hizmeti veren otuz devlet üniversitesinin hizmet kalitesini incelemiştir. Üniversitelerin e-öğrenme sisteminin, öğrenci gereksinimlerini ne derecede karşıladığı ve sistem memnuniyeti açısından değerlendirilmiştir. Çalışmada, kalite fonksiyon göçerimi, bulanık doğrusal regresyon, 0-1 hedef programlama ve entropi-ağırlıklı uzaklık metriği yöntemleri birlikte kullanılmıştır.

Alpaslanoğlu (2021), Covid-19 pandemi sürecinde, zorunlu uzaktan eğitim sistemine geçen Türk üniversitelerin sağladığı hizmet kalitesinin ölçülmesini amaçlamaktadır. SERVQUAL ölçeğinde olan 22 soruluk ankete 494 kişi katılmıştır. Çalışmada uzaktan eğitim sistemindeki hizmet kalitesinin düşük olduğu konular; teknolojik donanım eksikliği, eğitim hizmetlerine duyulan güven ve çalışanların nitelik ve nicelikleri olarak sıralanmıştır.

Uluskan ve arkadaşları (2021), Eskişehir Osmangazi Üniversitesi Endüstri Mühendisliği Bölümü öğrencilerinin uzaktan eğitim sistemi ve tasarımı ile ilgili memnuniyetleri hakkında çalışmışlardır. Öğrencilere 50 adet sorudan oluşan bir anket yapılmış ve anket soruları sadeleştirilerek faktörler elde edilmiştir. Çalışmanın amacına uygun olarak hipotezler kurulup, bu hipotezler yapısal eşitlik modeli ile incelenmiştir. Öğrenci memnuniyeti için en önemli faktörler, sistemin tasarımı ve sistemin sağladığı teknik yeterlilik olarak tespit edilmiştir.

2. Kavramsal Çerçeve

Hizmet, herhangi bir mülkiyet kavramı olmaksızın taraflardan birinin diğer tarafa sunduğu bir faaliyet ya da fayda şeklinde tanımlanabilir. Hizmet adı altında edinilen fayda fiziksel bir ürüne bağlı olabileceği gibi fiziksel bir ürün olmaksızın bir sürece de bağlı olabilir (Rust ve ark.,1996:7).

Hizmet de fiziki mallar gibi alınıp satılmasına karşın onu fiziki mallardan ayıran dört temel özelliği bulunmaktadır. Bunlardan ilki hizmetin soyut bir kavram olmasıdır. Soyut olması demek hizmetin fiziksel olarak hiçbir duyu organı ile değerlendirilememesi, herhangi bir ölçü birimiyle tanımlanamaması, paketlenip depolanamaması ve bir yerden başka yere aktarılamamasıdır. Zeithaml (1981), hizmetin en önemli özelliklerinden soyutluk kavramını tanımlarken, hizmetin müşteri tarafından nasıl algılandığının ve değerlendirildiğinin anlaşılması gerektiğini belirtmiştir (Zeithaml, 1981: 186). Yani bir hizmet satın alınıp kullanılmadan o hizmetle ilgili çıkarım yapmak zordur. Bunun yanında bir hizmetle ilgili çıkarım yapmak ise tamamen kişisel deneyimler ve tecrübelerle dayanmaktadır. Hizmete ilişkin ikinci özellik hizmetin eş zamanlı olmasıdır. Bunun anlamı hizmet arz ve talebinin eş zamanda gerçekleşmesidir. Üçüncü özellik heterojen bir yapıda olmasıdır. Verilen bir hizmet zamandan zamana, toplumdan topluma, mekândan mekâna vb. etmenlere göre farklılık gösterebilirler. Bu nedenle de standart hale getirilmeleri güçtür. Son olarak hizmet, değişken talebe sahiptir. Hizmete olan talep birçok etmene bağlı olarak değişkenlik ve dalgalanma gösterir. Bu nedenle hizmet arzı ile hizmet talebi arasında dengenin kurulması daha güçtür (Sayım ve Aydın, 2011: 2).

Kalite, bir mal ya da hizmetin o mal ya da hizmeti tüketende oluşturduğu yargıdır (Deming, 1986:144). Müşterinin o mal ya da hizmete ilişkin beklentisi ve gereksinimi ne kadar fazla karşılanırsa kalitenin de o kadar yüksek olduğu söylenebilir. Bunun yanında kalite kavramı tüketici algısına göre belirlendiğinden toplumdan topluma, toplumun eğitim ve kültürel düzeyine, zamana vb. etmenlere bağlı olarak değişkenlik gösteren bir kavram olduğundan ölçülmesi, değerlendirilmesi ve standartlaştırılması zorluk göstermektedir. Fiziki bir yapıya sahip olan mallar için sahip oldukları fiziksel özellikler, dayanıklılık, kendisinden beklenen işlevi yerine getirebilme becerisi gibi çeşitli etmenler göz önünde bulundurularak kaliteye dair bir standart daha oluşturulabilir. Fakat hizmetlerin sahip olduğu özelliklerden dolayı bu standardı oluşturmak çok daha güç olmaktadır. Gronroos, hizmetin kalitesinin anlaşılabilmesi için, hizmet sunulan kesimin iyi analiz edilmesi gerektiğini bu kesimin gerçekten ne talep ettiğini ve hizmeti nasıl değerlendirdiğinin bilinmesi gerektiğini belirtmiş ve

bu değerlendirme ile kalite kriterlerinin daha iyi belirleneceğini ve istenilen hizmet kalite düzeyine bu şekilde ulaşılabileceğini ifade etmiştir (Gronross, 1978: 588). Parasuraman, Zeithaml ve Berry ise hizmet kalitesini hizmeti alanların beklentileri ile hizmet deneyimleri arasındaki farkın yn ve derecesi olarak tanımlamışlardır (Parasuraman ve ark., 1985: 42).

Hizmet kalitesinin algılanan hizmet ve beklenen hizmet şeklinde iki değişken üzerinden tanımlanması, hizmet kalitesinin ölçülmesinde oldukça önemli kolaylık sağlamaktadır. Algılanan hizmet ile beklenen hizmet ne kadar üst üste örtüşüyor ise o hizmet o kadar kaliteli olarak tanımlanmaktadır.

3. Yöntem

Bu bölümde literatürde kullanılan SERVQUAL modeli ve teorik altyapısı sunulmuştur. SERVQUAL modelin çıkış noktası, hizmet alan kesimin hizmetten beklentisi ile hizmetten aldığı algı arasındaki farka dayanmaktadır. Parasuraman, Zeithaml ve Berry (PZB) tarafından geliştirilen modelde SERVQUAL lği kullanılarak, müşterilerin beklentileri ve algıları arasındaki boşluklar hesaplanarak hizmet kalitesi ölçülmektedir (Parasuraman ve ark., 1985:44). Bu hizmet kalitesi ölçüm modelinde SERVQUAL lği kullanılarak önce hizmete ilişkin bilgi toplanılmakta, daha sonra bu bilgiler ışığında faktör analizi yapılarak SERVQUAL boyutları hesaplanmaktadır.

3.1. SERVQUAL lği

SERVQUAL lği, hizmet kalitesini belirleyen somut özellikler, güvenirlik, heveslilik, güven ve empati boyutları çerçevesinde hazırlanmış 22 cümleden oluşmaktadır. Verilen bir hizmeti alan kesimden bu cümleleri iki defa değerlendirmeleri istenmektedir. İlk değerlendirme hizmeti alan kesimin o hizmete ilişkin beklentilerine, ikinci değerlendirme ise o hizmetten aldıkları tatmine ilişkindir. Her iki değerlendirmede de yedili Likert lği kullanılarak bu cümlelere ‘Kesinlikle Katılıyorum’ ile ‘Kesinlikle Katılmıyorum’ arasında değişen seçenekler arasında puan verilmektedir.

3.2. SERVQUAL Boyutları

PZB, hizmet kalitesini değerlendirirken, ilk aşamada 10 adet boyut tanımlamışlardır (Parasuraman ve ark., 1985: 46). Bunlar; somut özellikler, güvenirlik, heveslilik, yeterlilik, nezaket, inanılabilirlik, güven, erişim, iletişim ve empatidir.

PZB, belirledikleri bu on adet hizmet kalitesi boyutunu faktör analizi ile inceleyerek beşe indirgemişlerdir. Bu boyutlar somut özellikler, güvenilirlik, heveslilik, güven ve empatidir. Bu beş boyuttan;

1- Somut özellikler, hizmetin fiziksel olarak görünen kanıtlarıdır. Bunlara, fiziksel olanaklar, hizmet sunulurken kullanılan araç ve ekipmanlar örnek verilebilir.

2- Güvenilirlik, taahhüt edilen hizmeti güvenilir ve doğru bir şekilde yerine getirebilme yeteneği olarak tanımlanmaktadır. Diğer bir yandan, hizmet verenin, teslimat, fiyatlandırma, hizmet sunuşu ve sorun çözümlerindeki vaatlerini yerine getirmesidir.

3- Heveslilik, müşterilere hızlı bir hizmet sağlamaktır. Hizmet veren firmanın sorumluluklarının bilincinde olarak, müşteri istek, talep, şikâyet ve problemlerine hızlı bir şekilde cevap vermesi gerekmektedir.

4- Güven, herhangi bir risk ve tehlikeden bağımsız olmaktır. Bu, fiziksel güvenliği, finansal güvenliği ve gizliliği kapsamaktadır.

5- Empati, müşterinin ihtiyaçlarının anlaşılması için harcanan çaba olarak tanımlanabilmektedir.

SERVQUAL ölçeğinde tüm bu boyutların 22 adet cümle karşılıkları Tablo 1’de verilmiştir.

Tablo 1: SERVQUAL Boyutları ve SERVQUAL Ölçekteki Cümle Karşılıkları

Boyut	İfade	Açıklama
Somut Özellikler	1-4	Hizmet sunan kuruluşun, hizmet sunumundaki fiziksel imkânları, her türlü araç, gereç ve donanım ile personelin fiziki görünümüyle ilgili cümleler
Güvenilirlik	5-9	Kuruluşun söz verdiği hizmeti doğru ve güvenilir bir şekilde yerine getirebilme yeteneği ile ilgili cümleler
Heveslilik	10-13	Müşterilere yardım etme ve destekleyici hizmetleri sağlamada istekli olunması
Güven	14-17	Kuruluştaki çalışanların bilgili ve nazik olması, müşterilerde güven duygusu uyandırabilme yetenekleri ile ilgili cümleler
Empati	18-22	Kuruluşun kendisini müşterilerinin yerine koyması, müşterilere karşı sevecen davranması, onlara kişisel ilgi göstermesi ile ilgili cümleler

3.3. SERVQUAL Modelinin Kurgusu

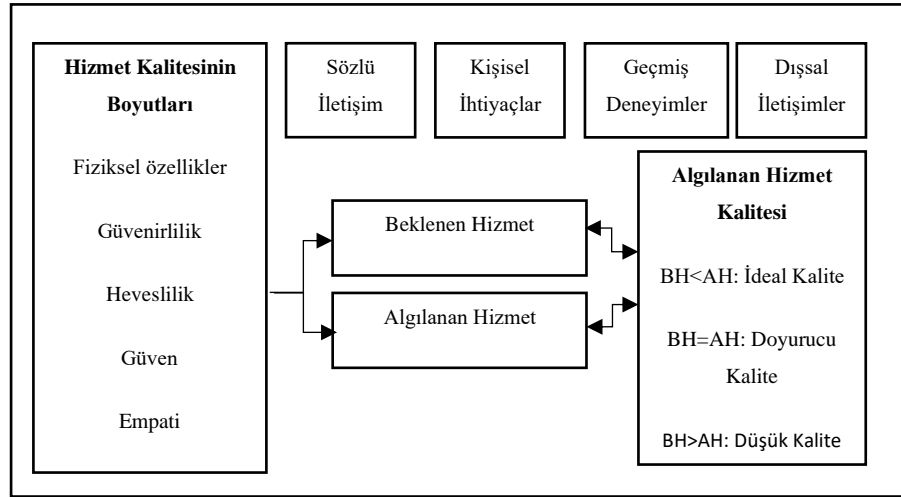
SERVQUAL modelinin çözümü için iki aşamalı yol izlenmektedir. İlki SERVQUAL ölçeğinden elde edilen verilerin SERVQUAL skorlarının hesaplanması için düzenlenmesi, ikincisi ise bu düzenlenen veri setinden SERVQUAL skorlarının hesaplanmasıdır.

3.3.1. Ham verilerden SERVQUAL verilerinin hesaplanması

Hizmet kalitesinin iki uç noktası ideal kalite ile tamamen kabul edilemeyen kalitedir. Hizmet kalitesi, ideal kalite ile kabul edilemeyen kalite arasında konumlanmaktadır.

Tüm hizmet kalitesi boyutları ile beklenen ve algılanan hizmet kalitesi arasındaki ilişki Şekil 1’de verilmiştir.

Şekil 1: Hizmet Kalitesi Boyutları ve Kalite Derecelendirmesi



Kaynak: Zeithaml, Parasurmana ve Berry, 1990, s. 23

Bir müşterinin hizmet kalitesi algısının bulunacağı nokta, beklenen hizmet ile algılanan hizmet arasındaki boşluğun yani tutarsızlığın oranına bağlıdır. Hizmet kalitesi aşağıdaki gibi yazılabilir.

$$\text{Hizmet Kalitesi} = \text{Algılanan Hizmet (AH)} - \text{Beklenen Hizmet (BH)}$$

- BH = AH olduğunda; hizmet kalitesi tatmin edicidir.
- BH < AH olduğunda; hizmet kalitesi tatmin edici kaliteden daha fazladır.
- BH > AH olduğunda; hizmet kalitesi tatmin edici kaliteden daha düşüktür.

SERVQUAL skorları hizmet kalitesini gösteren bu fark değerleri kullanılarak hesaplanmaktadır.

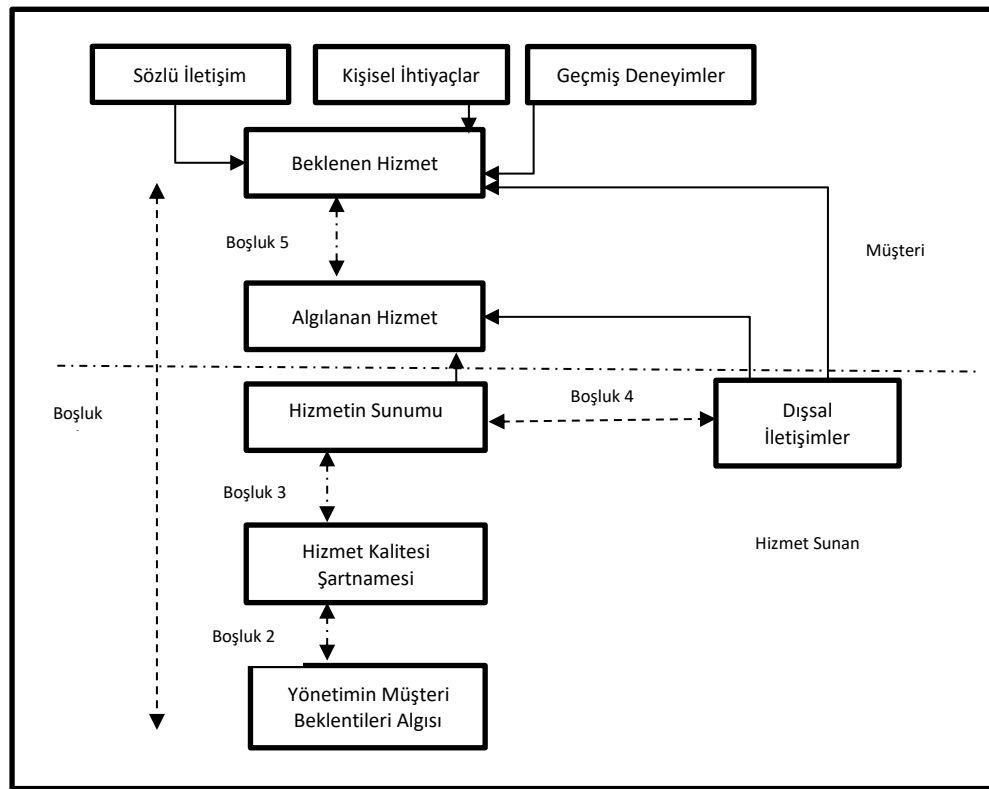
3.3.2. SERVQUAL boyutlarının belirlenmesi

SERVQUAL verileri kullanılarak parçalı faktör analizi ile bu boyutlar belirlenmektedir.

3.4. SERVQUAL Skorlarının Hesaplanması

PZB, yapmış oldukları çalışmada hizmeti veren ile hizmeti alan kesimin kaliteye bakışlarında fark olduğunu ortaya koymuşlardır. Bu farklılığa boşluk adını vermişler ve bir boşluklar modeli oluşturmuşlardır. Bu boşluklar hizmet veren sektörün, hizmeti alan kesime, hizmet sunmasının önündeki engelleri dört adet boşluk şeklinde tanımlamışlardır. Beşinci boşluk ise ilk dört boşluktan hareketle hesaplanan en önemli boşluktur. Bu boşluk, hizmeti alan kesimin hizmet beklentisi ve algısı arasındaki farkı tanımlamaktadır ki bu da hizmet kalitesi olarak tanımlanmıştır (Carman, 1990: 34). Boşluk modelinin genel yapısı Şekil 2’de verilmiştir.

Şekil 2: Kavramsal Hizmet Kalitesi Modeli



Kaynak: Parasuraman, Zeithaml ve Berry, 1985, s. 44

Boşluklar şu şekilde açıklanabilir:

Boşluk 1: Müşteri beklentisi ve hizmet verenin bu beklentileri algılaması arasındaki fark olarak tanımlanabilir.

Boşluk 2: Hizmet verenin algısı ile hizmet kalitesi standartları arasındaki fark olarak tanımlanabilir.

Boşluk 3: Hizmet kalitesi standartları ile hizmet sunumu arasındaki farktır.

Boşluk 4: Hizmetin sunumu ile dışsal iletişim kaynakları arasındaki farktır.

Boşluk 5: Beklenen hizmet ile algılanan hizmet arasındaki fark olarak tanımlanabilir.

Beşinci boşluk, ilk dört boşluğun bir fonksiyonu olup, hizmet kalitesinin düzeyi beşinci boşluğun büyüklüğüne ve yönüne göre belirlenmektedir.

$$\text{Fark 5} = f(\text{Fark 1}, \text{Fark 2}, \text{Fark 3}, \text{Fark 4})$$

Hizmet kalitesi için bu boşlukların analizinin iyi yapılması gerekmektedir. Bu boşluk modeline bakarak, hizmet verenin Boşluk 5'teki farklılığı azaltması gerekmektedir.

4. AHBV Üniversitesi Uzaktan Eğitim Programı Hizmet Kalitesinin SERVQUAL Model ile Ölçümüne Yönelik Uygulama ve Bulgular

Bu çalışmada Ankara Hacı Bayram Veli Üniversitesinde verilen uzaktan eğitim sisteminin (UZEM) hizmet kalitesi SERVQUAL modeli kullanılarak değerlendirilmiştir.

4.1. Araştırmanın Sınırlamaları

AHBV Üniversitesindeki tüm fakülteler araştırma kapsamına alınmıştır. Üniversite, Covid-19 pandemisinin başladığı ilk yıl uzaktan eğitime geçmiş, fakat çok kısa bir sürede bu geçiş yapıldığı için uzaktan eğitim için gerekli olan teknolojik alt yapı tam olarak kurgulanamamıştır. Araştırmanın daha sağlıklı sonuç vermesi için uzaktan eğitim sisteminin bu ilk dönemleri çalışma dışında bırakılmış ve değerlendirme 2021-2022 yılında verilen uzaktan eğitim sistemi için yapılmıştır.

4.2. Araştırmanın Veri Kaynağı ve Kullanılan Programlar

Standart SERVQUAL ölçeği, uzaktan eğitim sistemine göre düzenlenerek AHBV Üniversitesi bilgi işlem merkezi aracılığı ile tüm üniversite öğrencilerine e-posta aracılığıyla gönderilmiştir ve geri dönüşüm için google forms kullanılmıştır. Veri toplama işlemi yaklaşık bir ay sürmüştür, 625 öğrenciden geri dönüş sağlanmış ve 567 tanesi çalışma kapsamında kullanılmıştır.

Tüm verilerin değerlendirilmesinde Microsoft Excel ve SPSS 17.0 paket programı kullanılmıştır.

4.3. Araştırmanın Güvenirlilik ve Uygunluk Testleri

Veri setinin araştırmaya uygun olup olmadığını sınamak için güvenirlilik ve uygunluk testleri yapılmıştır.

Güvenirlilik bir test ya da ankette yer alan soruların birbirleri ile olan tutarlılığını ve kullanılan ölçeğin ilgilenilen sorunu ne derecede yansıttığını ifade eder. Güvenirlilik testi sonucunda Alpha katsayısı 0.890 olarak bulunmuştur. Bu katsayı 1'e yakın olduğu için ölçeğin araştırma için uygunluğuna karar verilmiştir.

Bir çalışmada, elde edilen verilerin normal dağılıma uygun olması beklenir. Bu amaçla p istatistiğine bakılır. Bu çalışmada p istatistik değerleri 0.05'den küçük çıkmıştır. Bu da verilerin normal dağıldığını göstermektedir.

Uygunluk testleri arasında yaygın olarak kullanılan testlerden biri de Kolmogorov-Smirnov testidir. Bu test, bir verinin belirli bir dağılıma uygun olup olmadığını test etmek amacıyla kullanılır. Test sonucunun 0.05'in altında olması beklenir. Yapılan tüm analizlerde bu değer 0.05'in altında çıkmıştır.

4.4. Ham Verilerin Analizi, Faktör Analizi ve SERVQUAL Skorlarının Hesaplanması

UZEM'in verdiği eğitimin hizmet kalitesinin ölçümü için ilk aşamada ham veriler kullanılarak algılanan hizmet ile beklenen hizmet arasındaki farklar hesaplanmıştır. Bu fark değerleri kullanılarak faktör analizi ile faktör skorları belirlenmiş ve son olarak da SERVQUAL skorları hesaplanmıştır.

4.4.1. UZEM için SERVQUAL verileri

SERVQUAL ölçeğinde yer alan 22 cümle UZEM için 21 cümle olarak yeniden düzenlenmiş ve öğrencilerin değerlendirmelerine sunulmuştur. Öğrencilerden, bu cümlelere iki defa 1-7 arasında puan vermeleri istenmiştir. Öğrenciler ilk olarak bu cümleleri iyi bir uzaktan eğitimin nasıl olması gerektiğine dair puanlarken, ikinci defa puanlamada UZEM'den almış oldukları hizmeti düşünerek puanlamışlardır. Toplam 567 öğrencinin her bir cümleye vermiş oldukları ortalama puan değerleri ve standart sapmaları kodlanarak Tablo 2 düzenlenmiştir. Tablo 2'de,

AP; öğrencilerin UZEM'den almış oldukları hizmete ilişkin ortalama algı puanını,

BP; öğrencilerin iyi bir uzaktan eğitimden beklentilerini gösteren ortalama puanını göstermektedir.

Bu iki değer arasındaki fark ise SERVQUAL verisini oluşturmaktadır.

Tablo 2: Öğrencilerin Almış Oldukları Eğitime İlişkin Beklenti ve Algılarına Verdikleri Puanlar

Boyutlar	AP	BP	Fark AP-BP	Tatmin Etmeyen Fark Yüzdesi	Tatmin Eden Fark Yüzdesi	Boyut Farkı ve Yüzdesi	Toplam Fark ve Yüzdesi
Somut1	4.37	6.71	-2.35	33.57	66.43	-1.59 22.75	-1.67 23.80
Somut2	5.15	6.49	-1.34	19.14	80.86		
Somut3	4.24	6.05	-1.81	25.85	74.15		
Somut4	5.58	6.46	-0.87	12.42	87.58		
Güvenirlilik1	5.08	6.84	-1.76	25.15	74.85	-1.59 22.77	
Güvenirlilik2	5.10	6.21	-1.12	16.00	84.00		
Güvenirlilik3	5.26	6.56	-1.30	18.57	81.43		
Güvenirlilik4	4.99	6.74	-1.75	25.00	75.00		
Güvenirlilik5	4.32	6.36	-2.04	29.14	70.86		
Heveslilik 1	4.92	6.84	-1.92	27.43	72.57	-1.93 27.5	
Heveslilik 2	4.93	6.80	-1.87	26.71	73.29		
Heveslilik3	4.71	6.69	-1.98	28.29	71.71		
Heveslilik4	4.80	6.74	-1.93	27.57	72.43		
Güven 1	4.52	6.18	-1.66	23.71	76.29	-1.73 24.64	
Güven 2	4.83	6.68	-1.85	26.43	73.57		
Güven 3	4.92	6.70	-1.78	25.43	74.57		
Güven 4	5.09	6.70	-1.61	23	77.00		
Empati 1	5.23	6.67	-1.44	20.57	79.43	-1.51 21.54	
Empati 2	5.04	6.40	-1.36	19.43	80.57		
Empati 3	4.60	5.99	-1.39	19.86	80.14		
Empati 4	4.75	6.59	-1.84	26.29	73.71		

Hiç bir hesaplama yapılmadan doğrudan bu veriler üzerinden bakıldığında UZEM'in vermiş olduğu eğitimin beklenti ve algıları arasında %23.8'lik aşağı doğru bir fark olduğu görülmektedir. Yani öğrenciler UZEM'in vermiş olduğu eğitim sisteminde % 76.2 oranla memnuniyet gösterirken % 23.8'lik bir oranla memnun olmadıklarını ifade etmişlerdir. Bu memnuniyetsizliğin SERVQUAL boyutları açısından yüzde değerlerine bakıldığında bu farkın en fazla % 23.08 ile heveslilikten, % 20.67 ile güvenden, % 19.10 ile güvenirlilikten, % 19.08 ile somut özelliklerden ve son olarak % 18.07 ile empatiden kaynaklandığı görülmektedir. Buna göre öğrenciler empati konusunda beklentilerin en fazla karşılandığını düşünürken en az heveslilik konusunda beklentilerinin karşılandığını ifade etmişlerdir.

Somut özellikler boyutu altında öğrencilere 4 cümle sunulmuştur. Bu cümleler açısından bakıldığında öğrencilerin en az memnuniyet gösterdikleri cümle % 66.43 ile “Uzaktan eğitim sistem yazılımı, güçlü bir alt yapıya sahiptir.” ifadesidir. Somut özelliklerde öğrencilerin en fazla memnuniyet gösterdikleri ifade ise % 87.58 ile “Uzaktan eğitim

sisteminde eğitimi veren akademisyen, gereğinde birebir sorulan bireysel sorulara ders esnasında cevap vermektedir.” cümlesi olmuştur.

Güvenilirlik boyutu altında öğrencilerden 5 cümleyi değerlendirmeleri istenmiştir. Bu beş cümle içinde % 70.86 ile beşinci cümle olan “Ankara HBV Üniversitesi uzaktan eğitim sisteminde, hata ve kesintiler minimum düzeydedir.” ifadesi öğrenciler için en kalitesiz hizmet olarak tanımlanmıştır. Bu boyut içinde en kaliteli hizmet ise % 84 ile “Uzaktan eğitim sisteminde dersi veren akademisyen, dersi anlaşılır ve soru sormaya gerek kalmayacak açıklıkta anlatmaktadır.” ifadesi olarak tanımlanmıştır.

Heveslilik boyutu 4 cümle ile değerlendirilmiştir. Bu boyutta öğrencilerin en az memnuniyet gösterdikleri cümle % 71.71 ile “Uzaktan eğitim sisteminde görev alan idari personel, öğrenci bir sorunla karşılaştığında o soruna hızlı bir şekilde yanıt vermektedir.” olurken en fazla memnuniyet gösterdikleri cümle % 72.57 ile “Uzaktan eğitim sisteminde, kayıtlar hatasız bir şekilde tutulmaktadır ve bu kayıtlara rahatlıkla ulaşılmaktadır.” olmuştur.

Güven boyutunda da 4 cümle verilmiştir. Bu cümlelerden ikincisi olan “Uzaktan eğitim sisteminde görev alan akademik ve idari personelin davranışları, öğrencilerde güven duygusu uyandırmaktadır.” cümle % 73.57 ile öğrenciler tarafından en kalitesiz hizmet olarak tanımlanırken “Uzaktan eğitim sisteminde öğrenciler, yaptıkları tüm işlemlerde kendilerini güvende hissetmektedir” cümlesi % 77 ile en kaliteli olarak tanımlanmıştır.

Empati boyutu da 4 cümle ile değerlendirilmiştir. Bu boyutta öğrencilerin en az memnuniyet gösterdikleri cümle % 73.71 ile “Uzaktan eğitim sistemindeki akademik ve idari personel, öğrencinin ne istediğini tam olarak anlamaktadır.” ifadesiyken en fazla memnuniyetin % 80.57 ile “Uzaktan eğitim sisteminde dersler, öğrenci için uygun saatlerde olmaktadır.” ifadesi olduğu görülmektedir.

Tüm cümleler boyut olmaksızın değerlendirildiğinde öğrencilerin UZEM’in vermiş olduğu hizmete ilişkin en fazla memnun oldukları hizmet % 87.58 ile “Uzaktan eğitim sisteminde eğitimi veren akademisyen, gereğinde birebir sorulan bireysel sorulara ders esnasında cevap vermektedir.”, % 84 ile “Uzaktan eğitim sisteminde dersi veren akademisyen, dersi anlaşılır ve soru sormaya gerek kalmayacak açıklıkta anlatmaktadır.” cümlesi olduğu görülmektedir. Bu her iki cümlede akademisyenlerin vermiş olduğu hizmeti ifade etmektedir. Öğrencilerin en az memnuniyet gösterdikleri hizmetler ise sırası ile % 33.57 ile “Uzaktan eğitim sistem yazılımı, güçlü bir alt yapıya sahiptir.” ve ikinci olarak % 29.14 ile “Ankara HBV Üniversitesi uzaktan eğitim sisteminde, hata ve kesintiler minimum düzeydedir.” ifadesi olmuştur. Bu iki sonuç ise UZEM’in sisteminin yazılım ve sunduğu hizmete ilişkindir.

4.4.2. SERVQUAL skorları için faktör analizi sonuçları

SERVQUAL ölçeği verileri kullanılarak parçalı faktör analizi yapılmıştır. Bu analiz sonucunda Eigen değeri 1'den büyük olan 5 faktör olduğu tespit edilmiştir. Bunlar somut özellikler, güvenilirlik, heveslilik, güven ve empati adı altında tanımlanmıştır. Bu boyutlar arasındaki kısmi korelasyonlar büyüklüğünü test eden Kaiser-Meyer-Olkin testinin sonucu 0.715 çıkmıştır. Bu değer 1'e daha yakın olduğu için iyi kabul edilmiştir. Faktör modelinin uygunluğunu test eden Bartlett testinin sonucu da 240.152 olup, bu değer boyutlaşmanın doğruluğunu göstermektedir.

4.4.3. SERVQUAL skorları

SERVQUAL skorları iki şekilde hesaplanmıştır. Ağırlıksız skorlarda kalite boyutları eşit kabul edilmiş ve ona göre hesaplanmıştır. Ağırlıklı skorların hesaplanmasında ise öğrencilerin görüşlerine başvurulmuştur. SERVQUAL ölçeğinde kalite boyutlarını tanımlayan beş cümle öğrencilere verilmiş ve öğrencilerden bu cümlelere önceliklerine göre toplamı 100 olacak şekilde puan vermeleri istenmiştir. Bu puanlamalar kullanılarak ağırlıklı SERVQUAL skorları hesaplanmıştır. Tüm hesaplamalar Tablo 3'de topluca verilmiştir.

Tablo 2: Ağırlıksız ve Ağırlıklı SERVQUAL Skorları

Kalite Boyutları	Kalite Boyut Skorları		Kolmogrov-Smirnov(K-S) Testi		
	Ortalama	Std. Hata	K-S Testi	Gözlem	(p)
Ağırlıksız					
Somut Özellikler	15.573	0.104	0.072	567	0.000
Güvenirlilik	25.783	0.135	0.066	567	0.000
Heveslilik(İlgi)	20.111	0.125	0.087	567	0.000
Güven	22.959	0.136	0.087	567	0.000
Empati	21.266	0.124	0.091	567	0.000
Ağırlıksız Ortalama SERVQUAL Skoru	21.138	0.013			
Ağırlıklı					
Somut Özellikler	3.108	0.265	0.260	567	0.000
Güvenirlilik	5.624	0.470	0.259	567	0.000
Heveslilik(İlgi)	3.548	0.306	0.257	567	0.000
Güven	5.022	0.400	0.261	567	0.000
Empati	3.978	0.311	0.257	567	0.000
Ağırlıklı Ortalama SERVQUAL Skoru	4.256	0.083			

SERVQUAL skorları beklenen hizmet ile algılanan hizmet arasındaki fark kullanılarak hesaplanmaktadır. Bu fark ne kadar düşükse bu düşüklük aynı derecede SERVQUAL skorlarına da yansımaktadır. Düşük olan bir skor ise hizmet kalitesinin yüksek olduğu anlamına gelmektedir. Bu nedenle değerlendirme yapılırken en küçük skor en iyi sonucu tanımlamaktadır.

Ağırlıksız kalite boyutları incelendiğinde 15.573 ile somut özellikler öğrenciler için en kaliteli boyut olarak görülmektedir. Yani UZEM'den ders alan öğrenciler en fazla memnuniyeti, programın teknik alt yapısına ilişkin yaşamaktadırlar. Bu memnuniyeti ikinci sırada heveslilik boyutu izlemektedir. Bu sonuca göre öğrenciler uzaktan eğitim programındaki tüm çalışanların, öğrencilerin taleplerine olan yaklaşımlarını ikinci sırada kaliteli olarak tanımlamışlardır. Öğrencilerin UZEM'de en memnuniyetsiz oldukları konu güvenilirlik çıkmıştır. Bunun anlamı, öğrenciler programda doküman, öğretim üyesine ve kayıtlara ulaşma konusunda sıkıntı olduğunu ifade etmişlerdir.

Ağırlıklı sonuçlara bakıldığında ise yine somut özelliklerin ilk sırada yer aldığı görülmektedir. Bunu sırasıyla heveslilik, empati, güven ve son olarak güvenilirlik izlemiştir.

4.5. SERVQUAL Skorlarının Fakülte, Cinsiyet, Fakültede Bulunma Yılı, İnternet Kullanım Alanı ve Bilgisayar Kullanım Becerisi Değişkenleri ile İlişkilendirilmesi

Öğrencilere SERVQUAL ölçeği ile birlikte okudukları fakülte, cinsiyet, fakültede bulunma yılı, internet kullanım amaçları ve bilgisayar kullanım becerilerine ilişkin beş adet soru alt kategorileri ile sorulmuştur.

Beş adet SERVQUAL boyutlarıyla bu beş değişken arasındaki ilişkiler ayrı ayrı hesaplanmış, bu hesaplamalardan sadece SERVQUAL boyutları ile fakülteler arasındaki ilişki detaylı olarak burada anlatılmış, diğerlerinin ise sadece sonuçları özet olarak verilmiştir.

4.5.1. Kalite boyutları ile fakülteler değişkeni

AHBV Üniversitesi bünyesinde toplam dokuz fakülte bulunmaktadır. Bunlar; Edebiyat, Güzel Sanatlar, Hukuk, İktisadi ve İdari Bilimler, İletişim, İslami Bilimler, Polatlı Fen Edebiyat, Sanat ve Tasarım ile Turizm Fakülteleridir.

Kalite boyutları ve fakülteler arasında bir farklılığın olup olmadığına ilişkin hipotezler şu şekilde kurulmuştur:

H₀: Fakülteler ile kalite boyutları arasında anlamlı bir fark bulunmamaktadır.

H₁: Fakülteler ile kalite boyutları arasında anlamlı bir fark bulunmaktadır.

Kalite boyutları ile fakülteler arasındaki ilişkiyi gösteren hesaplamalar Tablo 4’de verilmiştir. Tablo 4’den de görüleceği üzere p istatistik değeri 0.05’dir. Buna göre bütün kalite boyutları ile fakülteler arasındaki ağırlıksız ve ağırlıklı SERVQUAL skorları arasında anlamlı bir fark bulunmadığı görülmektedir. Bu sonuç UZEM’in uyguladığı hizmet ile öğrencilerin hizmet önceliklerinin üst üste örtüştüğünü göstermektedir. Bu örtüşmeden dolayı tablo değerlendirmesi sadece ağırlıksız SERVQUAL skorlar için yapılmıştır.

Tablo 3: Ağırlıksız ve Ağırlıklı SERVQUAL Skorlarının Fakülte Türlerine Göre Farklılığı

Kalite Boyutları	SERVQUAL Skorları									K-W*	p*
	Edebiyat	Güzel Sanatlar	Hukuk	İİBF	İletişim	İslami İlimler	Polatlı Fen Edebiyat	Sanat ve Tasarım	Turizm		
Ağırlıksız											
Somut Özellikler	265.13	248.92	304.07	285.76	265.42	256.38	332.00	259.19	298.96	7.374	0.497
Güvenirlilik	261.49	262.38	319.34	281.85	258.24	234.38	312.14	260.36	300.83	10.635	0.223
Heveslilik(İlgi)	267.30	239.71	335.04	278.32	258.12	298.75	295.93	244.35	284.24	16.271	0.039
Güven	273.07	219.83	311.15	286.18	271.25	319.75	305.75	242.39	283.46	8.604	0.377
Empati	277.01	245.88	303.20	289.89	258.77	287.13	303.68	232.92	294.96	7.707	0.463
Ağırlıklı											
Somut Özellikler	254.53	250.79	296.70	289.95	269.70	248.00	335.30	264.04	315.87	9.651	0.290
Güvenirlilik	264.53	299.63	302.50	291.03	280.58	215.88	285.34	249.31	287.83	5.762	0.674
Heveslilik(İlgi)	256.27	218.71	328.04	289.46	269.50	315.13	292.18	218.07	297.69	19.966	0.010
Güven	265.39	279.67	303.64	295.52	252.79	227.75	295.84	227.19	308.51	11.447	0.178
Empati	289.47	275.33	276.09	292.25	254.30	153.13	301.50	248.76	319.71	8.802	0.359

K-W*: Kruskal Wallis Değeri, p*: Önem Düzeyi

Tablo 4’ün daha kolay izlenebilmesi amacıyla SERVQUAL skorlarının ortalamaları alınarak ve fakülteler ortalama skorlara göre sıralanarak Tablo 5 hazırlanmıştır.

Tablo 5: Ağırlıksız Ortalama SERVQUAL Skorlarının Fakülte Türlerine Göre Sıralaması

	Somut Özellikler	Güvenirlilik	Heveslilik (İlgi)	Güven	Empati	Ortalama Skor
Güzel Sanatlar	239.71	219.83	245.88	248.92	262.38	243.34
Sanat ve Tasarım	242.39	232.92	244.35	259.19	260.36	247.84
İletişim	258.24	258.12	258.77	265.42	271.25	262.36
Edebiyat	265.13	261.49	267.30	273.07	277.01	268.80
İslami İlimler	256.38	234.38	287.13	298.75	319.75	279.28
İİBF	281.85	278.32	285.76	286.18	289.89	284.40
Turizm	284.24	283.46	294.96	298.96	300.83	292.49
Polatlı Fen Edebiyat	303.68	295.93	305.75	312.14	332.00	309.90
Hukuk	304.07	303.20	311.15	319.34	335.04	314.56

Tablo 5 incelendiğinde UZEM'in vermiş olduğu eğitim konusunda memnuniyetin en fazla olduğu fakülte Güzel Sanatlar Fakültesi çıkmıştır. Bunu sırasıyla Sanat Tasarım, İletişim, Edebiyat, İslami Bilimler, İİBF, Turizm, Polatlı Fen Edebiyat ve son olarak Hukuk Fakültesi izlemiştir.

Güzel Sanatlar Fakültesi öğrencileri için güven en kaliteli boyut olarak algılanırken güvenilirlik en kalitesiz boyut olarak algılanmaktadır. İkinci sırada yer alan Sanat Tasarım Fakültesinde ise en kaliteli boyut empati iken yine bu fakültede de en kalitesiz algılanan boyut güvenilirlik olmuştur. İletişim Fakültesine bakıldığında ise tam tersi bir durum söz konusudur. Bu fakültede güvenilirlik en kaliteli boyut olarak algılanırken en kalitesiz boyut ise güven boyutu olmuştur. Edebiyat Fakültesinin öğrencileri güvenilirliği en kaliteli boyut olarak tanımlarken empati boyutunu en az kaliteli boyut olarak ifade etmişlerdir. İslam Bilimleri Fakültesi kalite boyutları açısından beşinci sırada yer almaktadır. Bu fakülte öğrencilerine göre en kaliteli boyut güvenilirlikken en az kaliteli bulunan boyut ise güven çıkmıştır. AHBV Üniversitesinin en büyük fakültelerinden biri olan İİBF'de ise heveslilik boyutu öğrenciler tarafından en kaliteli boyut olarak algılanmıştır. Bu fakültede en az kaliteli bulunan boyut ise empati boyutu olmuştur. Fakülte sıralamasında yedinci sırada yer alan Turizm Fakültesinde güven en kaliteli, güvenilirlik ise en kalitesiz boyut olarak tanımlanmıştır. Sekizinci sırada yer alan Polatlı Fen Edebiyat Fakültesi öğrencileri için en kaliteli boyut heveslilik iken en kalitesiz olarak tanımladıkları ise somut özellikler olmuştur. Tüm üniversite genelinde UZEM'in vermiş olduğu uzaktan eğitim konusunda en memnuniyetsiz olan fakülte Hukuk Fakültesi gözükmektedir. Bu fakültenin öğrencileri bu memnuniyetsizliklerinde en fazla heveslilik boyutuna ilişkin kalitenin düşük olduğunu düşünmektedirler. Bunun yanında empati boyutunun ise tüm boyutlar içinde en kaliteli boyut olduğunu ifade etmişlerdir.

4.5.2. Kalite boyutları ile cinsiyet değişkeni

Kalite boyutları ile cinsiyet arasındaki özet bilgiler Tablo 6'da verilmiştir. UZEM'in vermiş olduğu uzaktan eğitimin kız ve erkek öğrenciler açısından değerlendirmesine bakıldığında erkek öğrencilerin verilen hizmeti kız öğrencilere göre daha kaliteli algıladıkları görülmektedir. Erkek öğrenciler verilen hizmette güven boyutunu en kaliteli olarak algılarken bunu heveslilik, empati, somut özellikler ve güvenilirlik izlemektedir. Kız öğrenciler ise en kaliteli boyut olarak empatiyi görürken bunu güven, güvenilirlik, heveslilik ve somut özellikler izlemektedir.

Tablo 6: Ağırlıksız Ortalama SERVQUAL Skorlarının Cinsiyetlere Göre Sıralaması

	Somut Özellikler	Heveslilik	Güvenirlilik	Güven	Empati	Ortalama Skor
Erkek	279.85	273.16	280.31	266.72	276.03	271.38
Kadın	286.40	290.28	286.14	294.01	288.62	291.32

4.5.3. Kalite boyutları ile fakültede bulunma yılı değişkeni

Fakültede bulunma yılı değişkenine ait ağırlıklı ve ağırlıksız sonuçlar arasında farklılık ortaya çıkmıştır. Ağırlıksız ve ağırlıklı hesaplamalara ilişkin özet bilgiler Tablo 7’de verilmiştir. Ağırlıksız hesaplamalara göre verilen hizmetten en memnun olan öğrenciler fakültede beş ve beş yılın üzerinde bulunan öğrenciler olurken en memnuniyetsiz öğrencilerin ise fakültede ilk yılı olan öğrenciler olduğu görülmektedir. Ağırlıklı hesaplamalara göre fakültede dördüncü sınıfta olanlardan sonra en fazla memnuniyet gösteren öğrenciler birinci sınıfta okuyanlar olmuştur. En az memnun olanlar ise üçüncü sınıfta okuyan öğrenciler olarak bulunmuştur.

Boyutlar çerçevesinde bakıldığında ağırlıklı ve ağırlıksız hesaplamalarda sınıflar karşılaştırıldığında çok fazla farklılık olmadığı görülmektedir. Birinci sınıfta okuyan öğrenciler en fazla güven boyutunu kaliteli algılarken bunu sırasıyla heveslilik, somut özellikler, empati ve güvenirlilik izlemektedir. İkinci sınıfta okuyan öğrenciler ise en kaliteli boyut olarak empatiyi algılarken bunu sırasıyla heveslilik, güvenirlilik, güven ve somut özellikler izlemektedir.

Tablo 7: Ağırlıksız ve Ağırlıklı Ortalama SERVQUAL Skorlarının Fakültede Bulunma Yılına Göre Sıralaması

	Somut Özellikler	Heveslilik	Güvenirlilik	Güven	Empati	Ortalama Skor
5.yıl +	260.71	265.56	259.62	250.23	234.13	254.05
2.yıl	290.34	278.85	286.09	286.53	273.41	283.04
4.yıl	277.74	291.92	272.38	288.86	288.94	283.97
3.yıl	281.71	288.37	280.04	289.31	287.63	285.41
1.yıl	287.81	283.18	297.45	279.08	296.90	288.88
Ağırlıklı Ortalama SERVQUAL Skorlarının Fakültede Bulunma Yılına Göre Sıralaması						
	Somut Özellikler	Heveslilik	Güvenirlilik	Güven	Empati	Ortalama Skor
4.yıl	274.18	279.80	247.63	282.98	276.70	272.26
1.yıl	279.29	268.40	293.76	268.26	286.17	279.18
5.yıl +	288.81	284.35	274.15	276.62	277.71	280.33
2.yıl	295.80	290.20	291.55	291.48	271.73	288.15
3.yıl	282.06	296.50	292.27	294.51	301.08	293.28

4.5.4. Kalite boyutları ile internet kullanım alanları değişkeni

Öğrencilere interneti daha çok ne için kullandıkları sorusu 5 alt katogori ile sorulmuştur. Analizin ağırlıklı ve ağırlıksız sonuçları benzer çıkmıştır. Ağırlıksız özet bilgiler Tablo-8’de verilmiştir. Buna göre interneti daha çok eğitim amacı ile kullanan öğrenciler verilen hizmeti daha kaliteli algıırken interneti online alışveriş amaçlı kullananlar daha az kaliteli bulduklarını ifade etmişlerdir. Eğitim amaçlı internet kullananlara bakıldığında güven boyutu ilk sırada yer alırken bunu heveslilik, güvenilirlik, somut özellikler ve son olarak da empati izlemektedir. Alışveriş amaçlı internet kullanan öğrenciler değerlendirildiğinde ise bu öğrencilerin somut özellikleri ilk sırada kaliteli algıladıkları bunu sırasıyla güvenirlilik, güven, heveslilik ve empati boyutlarının izlediği görülmektedir.

Tablo 8: Ağırlıksız Ortalama SERVQUAL Skorlarının İnternet Kullanım Alanlarına Göre Sıralaması

	Somut Özellikler	Heveslilik	Güvenirlilik	Güven	Empati	Ortalama Skor
Eğitim	259.89	257.25	259.03	255.31	260.32	258.36
Dizi, Sinema, Video İzleme	262.05	262.74	270.17	263.92	264.44	264.66
Sosyal Medya	292.40	291.56	286.59	293.28	290.44	290.85
Gazete, Kitap Dergi Okuma	326.72	327.91	325.16	307.34	301.34	317.69
Online Alışveriş	293.33	431.33	345.33	426.00	431.33	385.46

4.5.5. Kalite boyutları ile bilgisayar kullanma becerisi değişkeni

Bilgisayar kullanımına hakim olma becerisi öğrencilere çok düşük, düşük, orta, yüksek ve ileri seviyede olmak üzere beş seçenekli olarak sorulmuştur. Bu değişken ile ilgili özet bilgiler Tablo 9’da verilmiştir. Buna göre ileri seviyede bilgisayar kullanım becerisine sahip olan öğrenciler, verilen hizmeti kaliteli olarak algılamışlardır. Bunu orta düzeyde beceriye sahip olanlar, yüksek seviyede beceriye sahip olanlar ve düşük seviyede beceriye sahip olanlar izlemiştir. Verilen hizmeti en kalitesiz bulan grup ise bilgisayar kullanım becerisi çok düşük olan öğrencilerdir. İleri seviyede bilgisayar kullanan öğrenciler SERVQUAL boyutları açısından değerlendirildiğinde en kaliteli boyut olarak empatiyi ifade ederlerken bunu sırasıyla güven, heveslilik güvenilirlik ve somut özellikler izlemektedir.

Tablo 9: Ağırlıksız Ortalama SERVQUAL Skorlarının Bilgisayar Kullanma Becerisine Göre Sıralaması

	Somut Özellikler	Güvenirlilik	Heveslilik	Güven	Empati	Ortalama Skor
İleri	278.31	278.26	261.73	256.57	248.07	264.59
Orta	279.93	281.13	279.82	281	281.31	280.64
Yüksek	286.82	284.45	288.06	286.8	287.29	286.68
Düşük	294.51	295.95	306	309.91	312.91	303.86
Çok Düşük	341.33	347.17	362	363	377.11	358.12

Sonuç

Ankara Hacı Bayram Veli Üniversitesi eğitim hayatına yüz yüze eğitim sistemi ile başlamasına karşın Covid-19 salgını ile zorunlu olarak uzaktan eğitim sistemine geçiş yapmış ve Uzaktan Eğitim Merkezini kurarak bu merkez üzerinden eğitimini yeniden organize etmiştir. Pandemi nedeniyle çok kısa sürede örgün eğitimden, uzaktan eğitime geçiş yapıldığı için ilk yıl gerekli olan tüm altyapının sağlıklı olarak kurgulanamadığı düşüncesiyle çalışmanın veri tabanı 2021-2022 döneminde verilen uzaktan eğitim temel alınarak oluşturulmuştur. Çalışmada UZEM'in vermiş olduğu eğitimin hizmet kalitesi SERVQUAL modeli kullanılarak değerlendirilmiştir.

Üniversitedeki tüm öğrencilerine, SERVQUAL ölçeği uzaktan eğitime göre yeniden düzenlenerek elektronik ortamda gönderilmiş ve 567 öğrenciden geri dönüş sağlanmıştır. SERVQUAL boyutu çerçevesinde tüm analizler hem ağırlıklı hem de ağırlıksız SERVQUAL skorlarına göre yapılmıştır. Ağırlıklı hesaplamalarda ağırlıklar için öğrencilerin görüşlerine başvurulmuştur. Hem ağırlıklı hem de ağırlıksız SERVQUAL skorları karşılaştırıldığında anlamlı bir farklılığın olmadığı görülmüştür. Bu UZEM'in vermiş olduğu hizmetin öğrencilerin hizmet öncelik beklentileri ile örtüştüğü anlamına gelmektedir.

Çalışma bulgularına göre öğrencilerin %76.2'lik kısmı UZEM'in vermiş olduğu hizmet kalitesinin beklentilerini karşıladıklarını ifade etmişlerdir. Bu memnuniyete SERVQUAL boyutları açısından bakıldığında somut özellikler ilk sırada yer almaktadır. Bunu sırasıyla heveslilik, empati, güven ve son olarak güvenilirlik izlemektedir.

Boyutlar olmaksızın, SERVQUAL ölçeğinde yer alan cümleler bazında bakıldığında öğrencilerin en fazla memnuniyetlerinin akademisyenlere yönelik, en az memnuniyetlerinin ise uzaktan eğitim sisteminin yazılım ve altyapısına yönelik olduğu görülmektedir.

Çalışmada öğrencilere fakülte, cinsiyet, fakültede bulunma yılı, internet kullanımı ve bilgisayar kullanma becerisi konularında da sorular farklı alt kategoriler ile yöneltilmiş ve bu sorular ile SERVQUAL skorları arasındaki ilişkilerde incelenmiştir.

Fakülteler açısından bakıldığında, güzel sanatlar, sanat tasarım fakülteleri öğrencileri UZEM'in vermiş olduğu hizmeti daha kaliteli algılamakten Hukuk Fakültesi, Fen Fakültesi, Turizm Fakültesi ve İİBF fakülteleri hizmet kalitesinin daha düşük olduğunu ifade etmişlerdir. Önsel beklenti daha fazla uygulama içeren fakülte öğrencilerinin uzaktan eğitime ilişkin daha az memnuniyet göstermeleri yönündeyken burada tam tersi bir durum söz konusudur. Bunun için fakülte büyüklükleri ile çalışmaya katılan öğrenci sayıları arasındaki orana bakılmış fakat bu sonucun bu orantısal yapıdan kaynaklanmadığı görülmüştür. Diğer bir neden de öğrencilerin fakülteye yerleşme puanları olabilir düşüncesiyle her bir fakülte için ortalama ülke geneli tercih edilme yüzdelere bakılmıştır. Daha yüksek tercih yüzdesi ile üniversiteye yerleşen öğrencilerin memnuniyetinin daha az olduğu görülmüştür.

Cinsiyet açısından bakıldığında erkek öğrencilerin kız öğrencilere göre verilen hizmeti daha kaliteli algıladıkları görülmektedir. Öğrencilerin fakültede bulunma yıllarına göre kaliteye bakış açısı incelendiğinde ağırlıklı ve ağırlıksız sonuçların farklılık gösterdiği görülmektedir. Ağırlıksız hesaplamalara göre verilen uzaktan eğitimi en kaliteli bulan öğrencilerin üniversitede beş ve üstü sürede bulunanlar, en az memnuniyeti ifade edenlerin ise üniversitede ilk yılı olan öğrenciler olduğu görülmektedir. Ağırlıklı hesaplamalara bakıldığında verilen eğitimden en fazla memnun olanların fakültede ilk yılı olan öğrenciler olduğu bulunmuştur. İnterneti eğitim amaçlı kullanan öğrencilerin diğer amaçlar için kullananlara göre verilen uzaktan eğitim hizmetini daha kaliteli algıladıkları sonucu çıkmıştır. Bilgisayar ve internet kullanma becerisi açısından bakıldığında bu konuda kendilerini ileri seviyede becerili olarak tanımlayan öğrencilerin kaliteye bakış açıları daha yüksek ve olumlu olmuştur.

Kaynakça

- Aksaraylı, M. ve Pala, O. (2019). Uzaktan Eğitimde Kalite İyileştirme Boyutlarının Değerlendirilmesi: SMART-AHP Tabanlı SERVQUAL Yaklaşımı. *Ege Akademik Bakış Dergisi*, 19(2), 173-187.
- Alpaslanoğlu, A. (2021). COVID-19 Pandemi Sürecinde, Türk Üniversitelerinin Hizmet Kalite Düzeylerini Belirlemeye Yönelik Bir Araştırma. *Uluslararası Toplum Araştırmaları Dergisi*, 43(18).
- Carman, J.M. (1990). Consumer Perceptions of Service Quality: An Assesment of the SERVQUAL Dimentions. *Journal of Retailing*, 66(1), 33-55.

- Çelik, P. ve Perçin, S. (2020). E-Hizmet Kalitesi Ölçümü: Uzaktan Eğitim Hizmeti Veren Kamu Üniversitesi Örneği. *Uluslararası İktisadi ve İdari İncelemeler Dergisi*, 77-98.
- Deming, W.E. (1986). *Out of Crisis*. Cambridge, Mass: MIT Center for Advanced Engineering Studies.
- Dursun, T., Oskaybaş, K., ve Gökmen, C. (2013). The Quality of Service of the Distance Education. *13th International Educational Technology Conference*. 103, 1133-1151.
- Gronroos, C. (1978). A Service Oriented Approach to Marketing of Service. *European Journal of Marketing*, 12(8), 588-601.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., ve Berry, L. L. (1985). A Conceptual Model of Service: Quality and Its Implications for Future Research. *Journal of Marketing*, 49, 41-50.
- Rust, R.T., Zahorik, A.J. ve Keiningham, T.L. (1996). *Service Marketing*. Harper Collins College Publishers, New York.
- Sayım, F. ve Aydın, V. (2011). Hizmet Sektörü Özellikleri ve Sistemik Olmayan Risklerin Sektör Menkul Kıymetleri ile İletişimine Dair Teorik Bir Çalışma. *Dumlupınar Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*, 29.
- Uluskan, M., Dural, G. ve Cinkara, H. (2021). Endüstri Mühendisliği Öğrencilerinin Uzaktan Eğitim Memnuniyetini Etkileyen Faktörlerin Yapısal Eşitlik Modeli ile İncelenmesi. *SOGÜ Mühendislik Mimarlık Fakültesi Dergisi*. 29(3), 356-381.
- Zeithaml, V.A. (1981). How Consumer Evaluation Processes Differ Between Goods and Services. *Marketing of Services*. Amerikan Marketing Association. 186-190.
- Zeithaml, V.A., Parasuraman, A. ve Berry, L.L. (1990). *Delivering Quality Service: Balancing Customer Perceptions and Expectations*. The Free Press Simon and Schuster Inc. New York, USA.

Extended Summary

With today's technological developments and the widespread use of the internet, all kinds of information can now be transmitted to everywhere in a very fast and very low cost virtual environment. One of the biggest reflections of this development in the virtual environment has been on the education sector. Educational institutions have started to provide this service into virtual environment in addition to physical environment, and it has helped eliminating not only national but also international borders. This education service, which is designed in this way and defined as distance education, makes education more accessible, economical and sustainable. The education sector has been one of the most affected sectors during the Covid-19 pandemic. This condition made the distance education system not a choice

but a necessity. All education institutions have restructured their systems according to distance education in order not to interrupt education during the pandemic. The quality of the education service provided become one of the important issues in this period of change.

Quality can generally be defined as the satisfaction received from a good or service. ISO defines quality as the sum of all the features obtaining a good or service to meet a certain requirement. A service can be defined as an activity or benefit offered by one of the parties to the other without any concept of ownership. Unlike tangible goods, service has intangible, variable, non-stockable and non-separable features. The quality assessment of a service is much more difficult than the quality evaluating a tangible good. The quality level of a service received is determined by consumer perception. This quality varies from person to person, one's educational and cultural level, socioeconomic status, time, etc. varies depending on factors, and therefore difficult to measure, evaluate and standardize.

These difficulties of evaluating a service quality has been the subject of many studies. One of these studies is the SERVQUAL service quality measurement model developed by Parasuraman, Zeithaml and Berry (PZB) in 1985. This model calculates difference between the service received and the expected service. This study used the SERVQUAL scale, which consists of 22 sentences prepared within the framework of concrete features, reliability, responsiveness, trust and empathy dimensions. Consumers who receive the service evaluate these sentences twice. The first evaluation shows the expectation of the consumer regarding the service he/she intends to receive. The second evaluation shows the satisfaction with the service received. The smaller the difference between these two situations, the higher the quality of the service received. In the model, the data obtained from the SERVQUAL scale is firstly subjected to factor analysis, and then service quality dimensions are calculated. After that, evaluations are made according to the SERVQUAL scores calculated within the framework of these factor dimensions.

With the Covid-19 pandemic, Ankara Hacı Bayram Veli University has also necessarily changed the system to distance education and re-organized the education system through the Distance Education Center (UZEM). In this study, the service quality of the distance education provided by Ankara Hacı Bayram Veli University in the 2020-2021 academic year was evaluated using the SERVQUAL model, and this study considered from different perspectives within the scope of the whole university. For this purpose, the standard SERVQUAL scale (reorganized according to the distance education system) was sent to all university students via e-mail via AHBV University data processing center and google forms were used for feedback. The data collection process took about a month, feedback was obtained from 625 students and

567 of them were used within the scope of the study. Microsoft Excel and SPSS 17.0 were used in the evaluation of all data.

Reliability and suitability tests were conducted to test whether the data set is suitable for research. Reliability indicates the consistency of the questions in a test or survey with each other and it expresses the extent to which the scale used reflects the problem of interest. As a result of the reliability test, the Alpha coefficient was found to be 0.940. It was decided that the scale would be suitable for research because this coefficient was close to 1.

In a study, it is expected that the data obtained will be in accordance with the normal distribution. For this purpose, the p statistic is examined. In this study, p statistical values were less than 0.05. This shows that the data are normally distributed. Kolmogorov-Smirnov test is one of the commonly used tests among the suitability tests. This test is used to test whether a data is suitable for a particular distribution. The test result is expected to be below 0.05. In all analyzes, this value was below 0.05.

Within the framework of the SERVQUAL dimension, all analyzes were based on both weighted and unweighted SERVQUAL scores. In order to be used in weighted calculations, students' opinions were asked for the weights, and they were asked to give a total score of 100 according to their importance to each dimension in the questionnaire. It was seen that there was no significant difference when weighted and unweighted SERVQUAL scores were compared. This means that the service provided by UZEM is similar with the service priority expectations of the students.

When the data obtained from the scale is examined without any statistical calculations, it is seen that there is a 23.8% downward difference between the expectations and perceptions of the students. According to the results, it is seen that there is satisfaction with the quality of distance education provided with a rate of 76.2%. According to SERVQUAL dimensions, tangible features take the first place in terms of satisfaction, and responsiveness, empathy, trust, reliability follows it respectively.

According to the calculated unweighted SERVQUAL scores, tangible features are seen as the best quality dimension for students. In other words, students experience the most satisfaction with the technical infrastructure of the program. This satisfaction is followed by the dimension of responsiveness in the second place. According to this result, the students defined the approach of all the employees in the distance education program to the demands of the students as the second highest quality. The subject that the students were most dissatisfied with was reliability. This means that students have difficulties in accessing documents, faculty

members and records in the program. Looking at the weighted results, it is seen that tangible features are again in the first place. This was followed by responsiveness, empathy, trust, and finally, reliability.

In this study, educational information, gender, the skills of internet and computer use questions asked to students and the relationships between SERVQUAL scores were also examined.

From the point of view of faculties, the students of fine arts and art design faculties perceived the service provided by UZEM as higher quality, while the faculties of Faculty of Law, Faculty of Science, Faculty of Tourism and FEAS stated that the service quality was lower. While the initial expectation was the students studying the faculty with practical courses experience more satisfaction, the opposite is true here. For this, the ratio between the size of the faculty and the number of students participating in the study was examined, but it was seen that this result was not due to this proportional structure. The average country-wide preference percentages for each faculty were examined, in case another reason might be the students' placement scores in the faculty. It has been observed that the satisfaction of the students who are placed in the university with a higher percentage of preference is less.

It is seen that male students perceive the service provided more quality than female students in terms of gender. According to the years of their stay in the faculty, it is seen that the weighted and unweighted results differ. Looking at the unweighted calculations, it is seen that the students who have been in the university at least five years experience the more satisfaction than the students who are in the first year at the university. Looking at the weighted calculations, it was found that the students who were in the first year at the faculty were more satisfied with the education provided. Additionally, the students who use the internet for educational purposes perceive the distance education service provided more quality than those who use the internet for other purposes. The view of quality of students who are highly skilled in this subject became higher and more positive in terms of computer and internet usage skills.

Keywords: Service Quality, Service Quality Measurement, SERVQUAL Model, Distance Education