

ÜNİVERSİTE ÖĞRENCİLERİNİN UZAKTAN EĞİTİM SİSTEMİNE YÖNELİK MEMNUNİYETLERİNİN KULLANILABİLİRLİK, KALİTE VE DEĞER ALGILARINA GÖRE İNCELENMESİ¹

Eren Efe²

Sezgin Savaş³

Emre Yüksel⁴

Cansu Türker⁵

Araştırma Makalesi

Research Article

² Dr. Öğr. Üyesi

İstanbul Gelişim Üniversitesi Yeni Medya
ve İletişim Bölümü, İstanbul, Türkiye

E-Posta
erefe@gelisim.edu.tr
ORCID
0000-0001-7500-4709

³ Dr. Öğr. Üyesi

İstanbul Gelişim Üniversitesi Yeni Medya
ve İletişim Bölümü, İstanbul, Türkiye

E-Posta
ssavas@gelisim.edu.tr
ORCID
0000-0003-2141-1055

⁴ Arş. Gör.

İstanbul Gelişim Üniversitesi Yeni Medya
ve İletişim Bölümü, İstanbul, Türkiye

E-Posta
eyuksel@gelisim.edu.tr
ORCID
0000-0002-7126-8915

⁵ Arş. Gör.

İstanbul Gelişim Üniversitesi İşletme
Bölümü, İstanbul, Türkiye

E-Posta
cturker@gelisim.edu.tr
ORCID
0000-0001-8110-1839

Başvuru Tarihi / Received

24.10.2021

Kabul Tarihi / Accepted

31.01.2022

ÖZ

Bu araştırmanın temel amacı, değişen teknoloji çevresinde ve dünyada meydana gelen büyük değişimlerin sonucu olarak bireylerin kullanılan teknolojik sistemlere yönelik memnuniyetlerinin ve memnuniyetin bağlı olduğu koşulların incelenmesidir. Bu bağlamda Covid-19 pandemi sürecinde öğrencilerin zorunlu olarak uzaktan eğitim sistemlerine geçişleri ele alınarak, Ayrıştırılmış Beklenti Uyuşmazlığı Teorisi ile (Decomposed Expectancy Disconfirmation Theory) kullanılabilirlik, kalite ve değere yönelik algı ve uyumsuzluk değişkenlerinin memnuniyet üzerindeki etkileri incelenmiştir. Araştırma kapsamında öğrencilerin yaş, gelir durumu, dersin takip edildiği alan, çevrim içi eğitim alan kişi sayısı kontrol değişkenleri ile teknolojik altyapı ve kullanım alışkanlıkları da araştırmaya dâhil edilerek araştırma değişkenleri açısından farklılıkları belirlenmiştir. Araştırmada uzaktan eğitim almış üniversite öğrencilerinden oluşan 400 kişilik bir örneklemden veri elde edilmiştir. Kullanılan ölçeklerin geçerliğinin kontrolünde keşfedici faktör analizi; güvenilirliğinin belirlenmesinde Cronbach's Alpha değerleri kullanılmıştır. Memnuniyete etki eden faktörlerin etki düzeylerinin anlaşılması için regresyon analizinden faydalanılmıştır. Son olarak değişkenlerin kontrol değişkenleri, teknolojik altyapı ve kullanım alışkanlıkları çerçevesinde incelenmesinde bağımsız örneklem T-Testi ve ANOVA kullanılmıştır. Araştırma sonucunda, memnuniyeti en yüksek düzeyde açıklayan değişkenlerin algılanan kullanılabilirlik, kullanılabilirlik uyumsuzluğu ve değer uyumsuzluğu değişkenleri olduğu tespit edilmiştir.

Anahtar Kelimeler: Uzaktan Eğitim, Öğrenci Memnuniyeti, Beklenti Uyuşmazlığı Teorisi

¹ Bu çalışma, İstanbul Gelişim Üniversitesi Etik Kurul Başkanlığı'ndan 2021/20 sayılı ve 03.06.2021 tarihli kurul onayı almıştır.

INVESTIGATION OF UNIVERSITY STUDENTS' SATISFACTION TOWARDS THE DISTANCE EDUCATION SYSTEM ACCORDING TO THE PERCEPTIONS OF USABILITY, QUALITY, AND VALUE

ABSTRACT

The main purpose of this research is to examine the satisfaction of individuals towards the technological system they use and the conditions on which satisfaction depends as a result of the great changes that occur in the changing technology environment and the world. In this context, the compulsory transition of students to distance education systems during the Covid-19 pandemic was discussed and their satisfaction levels were examined together with the variables of perceived usability, quality, and value with the basis of on the Decomposed Expectancy Disconfirmation Theory Within the scope of the research, the age, income status of the students, the area where the course is followed, the number of people who attend online education systems, the technological infrastructure and usage habits were included in the research and their differences were determined within the framework of the research variables. In the research, data were obtained from a sample of 400 participants of university students who attend distance education. Exploratory factor analysis was utilized for the validity of the scales. Cronbach's Alpha values were examined to determine reliability. Regression analysis was used to understand the level of effect of the factors affecting satisfaction. Finally, an independent sample T-test and ANOVA were used to analyze the variables of control variables, technological infrastructure, and usage habits. As a result of the research, it was determined that the variables that explained satisfaction at the highest level were perceived usability, usability disconfirmation, and value disconfirmation variables.

Keywords: Distance Education, Student Satisfaction, Decomposed Expectancy Disconfirmation Theory

GİRİŞ

Günümüzde Covid-19'un tüm dünyada hızla yayılması ile birlikte birçok alanda olduğu gibi eğitim alanında da çeşitli uygulamalar ortaya çıkmıştır. Covid-19 pandemi süreci insanların yaşamlarının her alanını kısıtladığı gibi eğitime ulaşma çabalarında da belirli kısıtlamalar yaratmıştır. Bunun sonucunda neredeyse tüm dünyada yüz yüze eğitim biçiminin dışına çıkılarak, daha önce örnekleri olmakla birlikte sınırlı kapsamda uygulanan uzaktan eğitime geçiş yaşanmıştır. Uzaktan eğitime geçişle birlikte, eğitim alan pek çok birey daha önce hiç karşılaşmadığı bir eğitim biçimiyle yüzleşmiştir.

Uzaktan eğitim, mevcut nitelikteki eğitimin farklı kanallar aracılığıyla bireylere iletilmesinden öte, çok daha karmaşık bir yapıyı kapsamaktadır. Uzaktan eğitimle birlikte eğitimciler farklı bir aktarım yöntemiyle karşılaşırken öğrenciler de farklı bir dinleme, anlama ve katılma süreciyle karşılaşmıştır. Bu durum, geleneksel eğitim süreci ile uzaktan eğitimin karşılaştırılması ve farklılıkların anlaşılması ile

etkinliğin artırılmasına ilişkin gerekliliği ortaya çıkarmıştır. Söz konusu çerçevede hem eğitimcilerin hem de öğrencilerin yeni eğitim sistemine yönelik sahip olduğu düşünceler ve algılar önemli bir hale gelmiştir. Dolayısıyla uzaktan eğitim süreci ve memnuniyet ilişkisi üzerine anlayış geliştirme zorunluluğu ortaya çıkmıştır.

Uzaktan eğitimin geleneksel eğitime oranla önemli avantajları olduğu düşünülmektedir. Bununla birlikte sağladığı avantajların yanında belirli dezavantajlar da getirdiği bilinmektedir. Söz konusu çerçevede uzaktan eğitime yönelik memnuniyetin inşa edilmesinde pek çok farklı değişkenin rol oynadığı söylenebilmektedir. Memnuniyete etki eden değişkenleri belirleyebilmek, uzaktan eğitim sürecine olan memnuniyeti arttırabilme aşamasında gerçekleştirilecek çalışmalar için kilit bir rol oynamaktadır. Uzaktan eğitimin artık insan hayatının bir parçası haline gelmesi ve yaygınlaşması eğilimine yönelik görüşlerden hareketle uzaktan eğitim memnuniyetinin sağlanması gerektiği söylenebilmektedir.

Baloran vd.,'nin (2021) yapısal denklem modelini kullanarak gerçekleştirdiği, öğrenci memnuniyeti ve çevrim içi derslere katılımı irdeleyen çalışmada öğrencilerin uzaktan eğitimden yüksek düzeyde memnun olduğu, bununla birlikte öğretmenler arasında endişenin söz konusu olduğu ifade edilmiştir. Yine uzaktan eğitime yönelik memnuniyete dair yapılan bir diğer çalışmada, öğretmenlerin memnuniyet düzeylerinin derslere yönelik algılanan faydadan etkilendiği, öğrencilerin memnuniyetinin ise öğrenme teknolojisine yönelik algıladıkları faydadan etkilendiği bulguları ortaya koyulmuştur (Lei ve So, 2021). Covid-19 pandemi sürecinde uzaktan eğitim memnuniyeti hakkında yapılan çalışmalar araştırmacıların buldukları ülkeler kapsamında gerçekleşmiş ve bu da farklı altyapı olanaklarının uzaktan eğitim memnuniyetini etkilediğini göstermiştir. Kahire Alman Üniversitesi ve Kahire Amerikan Üniversitesi'ndeki araştırmacıların ortak çalışmalarında elde ettikleri sonuçlar öğrencilerin bir kısmının daha fazla zaman kazandırdığı için uzaktan eğitimden memnun olduğunu gösterirken; öğrencilerin bir kısmının ise teknolojik yetersizlikler nedeniyle daha düşük seviyede memnuniyete sahip olduklarını göstermektedir (Basuony vd., 2020). İlgili araştırmada öğrencilerin sahip olduğu imkânlar, buldukları ortam gibi faktörlerin de memnuniyete etki eden önemli faktörler olduğu ortaya koyulmuştur. Mohalik ve Sahoo (2020)

çalışmalarında, kullanılan cihazlar, finansal imkânlar, iyi internet bağlantısı, yeterli elektrik kaynağı ve evdeki kişisel alan faktörlerinin öğrenciler için uzaktan eğitim sürecinde önem verilen faktörler olduğunu ortaya koymuştur. Çalışmada, hem öğretmen ile öğrenci arasındaki hem de öğrencilerin kendi aralarındaki interaktiflik düzeyinin düşük olduğu yönündeki algının uzaktan eğitim sürecinde memnuniyetsizlik yaratan etmenler arasında yer aldığı ifade edilmiştir (Mahaldik ve Sao, 2020).

Bu araştırma, bireylerin kullanılan sisteme yönelik memnuniyet düzeylerini, bireylerin sahip olduğu memnuniyetin bağlı olduğu değişkenleri ve ilgili değişkenler arasındaki ilişki ve etki düzeyini ortaya çıkarmayı amaçlamaktadır. Araştırmada, Chiu vd.'nin (2005) algılanan performans bileşenini kullanılabilirlik, kalite ve değer olarak ayrıştırarak EDT'yi (Expectancy Disconfirmation Theory) genişlettiği DEDT (Decomposed Expectancy Disconfirmation Theory) modeli temel alınmıştır. Literatürde birçok araştırmada, öğrencilerin algılarının, uzaktan eğitim sürecinde memnuniyeti etkilediği ifade edilmektedir (Baloran vd., 2021; Lei ve So, 2021; Basuony vd., 2020; Stevanović vd., 2021).

Bu araştırmada, öğrencilerin sisteme yönelik farklı algıları da ele alınarak memnuniyet düzeylerinin nasıl etkilendiğinin anlaşılması ile sistem geliştiricileri için fayda sağlanması beklenmektedir. Literatürde yer alan çalışmalarda memnuniyete etki eden değişkenler olarak değinilen kalite, değer ve kullanılabilirlik algılarına ek olarak bu araştırmada, söz konusu değişkenlerin beklentileri karşılmasına (uyuşmazlık) yönelik algılar da belirlenerek memnuniyete etkileri incelenmiştir.

Bununla birlikte, araştırma modeline öğrencilerin internet kullanım alışkanlıkları ve sahip oldukları teknoloji altyapısı eklenerek çalışma zenginleştirilmiştir. Uzaktan eğitimin sınırlı olduğu bir dönemden, kitleleştiği ve neredeyse zorunlu hale geldiği bir döneme geçilmiştir. Söz konusu kitleleşmeyle birlikte Covid-19 pandemi sürecinde, uzaktan eğitim sistemine yönelik memnuniyetin anlaşılması da daha yüksek öneme sahip olmuştur. Süreçte, uzaktan eğitim çok daha geniş bir nüfusu kapsamış ve yaygın eğitim biçimi olarak temel teşkil etmiştir. Böylelikle, uzaktan eğitimi deneyimleyen bireyler farklı demografik

özelliklere ve farklı imkânlarla sahip olduğundan araştırma, memnuniyete etki eden değişkenlerin farklılaşması konusunda zenginleşebilmiştir.

Araştırmanın ilk kısmında, ele alınan kavramlar teorik olarak incelenmiş, tanımlamalara ve literatürdeki ilgili çalışmalara yer verilmiştir. Araştırmanın ikinci kısmında ise araştırma kapsamında elde edilen veriler, bağımsız örneklem T-Testi, ANOVA, korelasyon ve regresyon analizlerinden faydalanılarak incelenmiştir. Araştırma çerçevesindeki uygulamaya ilişkin tablolar, analizler ve analizlerin sonuçları metodoloji bölümünde yer almaktadır.

1. Teorik Çerçeve

Çalışmanın bu bölümde konu ile ilgili literatüre odaklanılmış ve araştırmanın modeline dâhil edilmiş olan değişkenlerin birbirleriyle olan ilişkileri literatürdeki geçmiş araştırmalar değerlendirilerek ele alınmıştır.

1.1. Uzaktan Eğitim

2019 yılının Aralık ayında Çin’de ortaya çıkan Covid-19 kısa bir sürede tüm dünyaya yayılmıştır. Covid-19, Dünya Sağlık Örgütü tarafından 11 Mart 2020’de “küresel bir salgın” olarak ilan edilmiştir (WHO, 2020). Salgından dolayı dünya genelinde enfeksiyon ve ölüm sayılarının hızla artması, hükümetleri seyahat kontrolleri, sosyal mesafe önlemleri, sokağa çıkma yasakları gibi çeşitli kısıtlamalar uygulamaya mecbur bırakmıştır. Bu durum aynı zamanda eğitim öğretimdeki alışlageldik örgün eğitim pratiklerini sekteye uğratmış ve milyonlarca öğrenci ile eğitimcinin uzaktan eğitim sürecine dâhil olmasını da zorunlu kılmıştır.

Türkiye’de de diğer ülkelerde olduğu gibi hastalığın bulaşıcılığını önlemek için 23 Mart 2020’de yükseköğretim kurumları da dâhil olmak üzere tüm eğitim kurumlarında uzaktan eğitime başlanmıştır (Saraç, 2020). Bu doğrultuda 7.541.890’i ön lisans ve lisans, 398.243’ü ise lisansüstü öğrencisi olmak üzere toplam 7,940,133 milyon üniversite öğrencisi 2019-2020 eğitim öğretim yılından itibaren uzaktan eğitimle karşılaşmıştır (Yükseköğretim Kurulu, 2020b; Yükseköğretim Kurulu, 2020c). Söz konusu durum, 2019-2020 eğitim ve öğretim yılı bahar döneminde üniversitelerde yürütülen 736.341 dersin %90.1’inin, diğer bir ifadeyle 663.808’inin

uzaktan eğitime geçirildiği bir dönemi beraberinde getirmiştir (Yükseköğretim Kurulu, 2020a).

“Uzaktan eğitim, genel kullanımıyla, öğrenmenin öğretmenden zaman ve mekân olarak ayrılmış çeşitli biçimlerini ifade etmektedir” (Hawkrige, 2008). Uzaktan eğitimin yaygınlaşma ve gelişim sürecini; ekonomik açıdan avantajlı eğitim olanağı sağlama, yaşamın her döneminde eğitim imkânı sunma, iş yaşamı ile öğrenimi birlikte yürütme olanağı sağlama, geleneksel eğitimin sınırlılıklarını aşma, uzaktan eğitim için hazırlanan materyallerin örgün eğitimi de geliştirmesi olmak üzere beş noktada toplamak mümkündür (Özer, 1990).

Uzaktan eğitim süreci, öğrencilere örgün eğitimde söz konusu olmayan birtakım avantajlar ve fırsatlar sunmaktadır. Öğrenciler daha az zaman harcayarak ve evden ayrılmadan bilgisayar, tablet veya cep telefonu gibi cihazlar ile eğitim içeriğine ulaşabilmektedirler. Kişisel veya maddi nedenlerle yüz yüze ve tam zamanlı şekilde üniversiteye gidemeyen öğrenciler, eğitim içeriğine erişebilmektedir (Bowen, 2012). Ancak zorunlu olarak uzaktan eğitim, bu avantajların yanı sıra birtakım dezavantajları da beraberinde getirmektedir. Öğrencilerin uzaktan eğitime geçişte karşılaşabilecekleri zorluklar, Uluslararası Üniversiteler Birliğine göre üç başlık altında toplanabilir. Bu başlıklar, (1) teknik altyapı ve erişilebilirlik, (2) uzaktan eğitim yetkinlikleri ve pedagojileri, (3) çalışma alanı biçiminde ifade edilebilmektedir (IAU, 2020).

Uzaktan eğitimde senkron ve asenkron olmak üzere iki model uygulanmaktadır. Senkron uzaktan öğrenme modeli, eğitmen ve öğrencilerin aynı zamanda ancak, farklı fiziksel ortamlarda buluştukları eğitim ortamını ifade etmektedir. Asenkron model ise eğitmen ve öğrencilerin gerçek zamanlı değil, farklı zaman ve mekânda etkileşime girdiği ortamlardır (Midkiff ve DaSilva, 2000). Asenkron uzaktan eğitim, bilginin önceden oluşturulup stoklanmasına ve daha sonra öğrencilerin bilgiye ihtiyaç duydukları zaman ulaşmasına olanak veren bir eğitim modelidir. Asenkron uzaktan eğitim ortamları, bağımsız forumlar, testler, mesajlar, duyurular, ses ve video kayıtları gibi içeriklerden oluşmaktadır. Senkron uzaktan eğitim modeli ise, öğretmen ve öğrencilerin birlikte çalıştıkları eğitim türüdür. Bu modelde bilgi hedef kitleye anında iletilir. Akıllı sınıflar, ses ve video konferanslar,

internet üzerinden telefon bağlantısı ve canlı uydu yayınları bu modelde kullanılan araçlara örnek olarak verilebilir. Senkron uzaktan eğitim ortamları, geleneksel uygulamalarda olduğu gibi eş zamanlı geri bildirim, tartışma ve soru-cevap olanağı, multimedya araçlarının kullanımı gibi olanakları içermektedir (Alhih vd., 2017).

Genel olarak uzaktan eğitim kaynaklı dezavantajların yanı sıra, senkron- asenkron eğitim modelleri de kendi özellikleri nedeniyle birtakım dezavantajlar barındırmaktadır. Senkron modelin dezavantajları, ders zaman aralıklarının öğrenciye uymaması, sınavlardaki gözetmenlik sorunları, kalabalık derslerde tartışma ortamının yaratılamaması ve teknolojiyle barışık olmayan öğrencilerin pasif kalması olarak sıralanabilir. Asenkron modelin dezavantajları ise uygulamalı dersler için uygun olmaması, anında geri beslemenin mümkün olmaması, sanal ve dağınık bir öğrenim topluluğu etkisi yaratması ve öğrencilerde izole edilmişlik hissi uyandırması olarak ön plana çıkmaktadır (Demir, 2014).

Eğitim sisteminin dijital ortama aktarılmasıyla eğitim sonucu oluşan memnuniyet de önemli hale gelmiştir. Söz konusu yeni biçimin öğrencilerin geleneksel eğitime oranla memnuniyetlerinin daha az olduğu bir süreci betimlediği düşünülmektedir. Bu çerçevede uzaktan eğitimde memnuniyeti etkileyen pek çok farklı değişken bulunduğu görülmektedir. “Küresel salgın ve bunun sonucunda uzaktan eğitime yapılan radikal ve kapsamlı geçişler göz önüne alındığında bugün içinde bulunduğumuz bağlam, uzaktan eğitim yoluyla öğrenmenin yalnızca artmaya devam edeceğini göstermektedir” (Mellieon ve Robinson, 2020). Bu sürecin devam edeceği düşünüldüğünde öğrencilerin uzaktan eğitime yönelik memnuniyeti ve bu memnuniyeti etkileyen değişkenlerin belirlenmesinin önem arz ettiği görülmektedir.

1.2. Kullanıcı Memnuniyeti

İçinde farklı değişkenleri barındıran memnuniyet kavramı, genel tanımıyla “bir tüketicinin satın aldığı üründen tatmin olmasını, kendini iyi hissetmesini ve mutlu olmasını anlatan psikolojik bir kavramdır” (Lengler ve Moyano, 2011). Bu tanımda yer alan denklem, bu çalışmanın unsurları ile eşleştirildiğinde tüketici öğrenciye, satın alınan ürün de uzaktan eğitim faaliyetlerinin tümüne karşılık gelmektedir.

Öğrenci memnuniyeti odaklı yapılan çalışmalarda memnuniyete etki eden pek çok farklı değişken dikkat çekmektedir. Ghaderizefreh ve Hoover'ın (2018) çevrim içi eğitimde öğrenci memnuniyetini ölçtüğü çalışmasında, uzaktan eğitimin sekiz temel özelliği öğrencilerin başarı ve memnuniyet oranlarını ölçmek için kullanılmıştır. Bu sekiz temel özellik olarak “anlaşılabilirlik, illüstrasyon, beklenti düzeyi, zorluk, netlik eksikliği, hız, coşku ve dikkatin teşvik edilmesi” öne çıkarılmıştır. Startup (2015) öğrencilerin ders sunumlarından ve içeriklerinden duyduğu memnuniyeti ve memnuniyetsizliği ölçmüştür. Startup (2015) çalışmasında, materyallerin sunulma biçimlerinden -derslerin iyi organize edilip edilmediği, net olarak anlaşılıp anlaşılmadığı- duyulan memnuniyeti, içeriklerin yeterliliğini ve öğrenci-öğretmen iletişiminin boyutlarını değerlendirmiştir. Benzer olarak, Palmer ve Holt (2009) da Deakin Üniversitesi'nde yaptıkları çalışmayla çevrim içi öğrenmede öğrenci memnuniyetine odaklanan yazarlar arasında yer almıştır. Palmer ve Holt (2009) anket katılımcısı öğrencilerden uzaktan eğitimde önemli buldukları ve memnun oldukları yönleri belirtmelerini istemiştir. Çalışmanın sonuçlarına göre çevrim içi öğrenme için en önemli nokta olan yüz yüze eğitim olmadan ders yapma ve diğer sınıf arkadaşlarıyla etkileşimde bulunamama konularının memnuniyete en az katkı sağlayan öğeler olduğu ortaya çıkmıştır. Memnuniyeti en çok etkileyen unsurlar ise çevrim içi ödev teslimleri ve ders sırasında dijital kaynaklara erişim kolaylığı olarak belirlenmiştir.

Çeşitli çalışmalarda öğrencilere memnuniyetle ilgili sorulan sorular ve elde edilen bulgular, memnuniyet algısının farklı değişkenlere bağlı olarak çok yönlü sonuçlar doğurabildiğini göstermektedir. Öğrenci memnuniyetinin belirlenmesinin neticesinde elde edilecek sonuçlar, eğitim öğretim sürecinin iyileştirilmesine ve sürece dâhil olan tüm paydaşların daha kaliteli bir uzaktan eğitim deneyimi yaşamalarına katkı sağlama potansiyeli içermektedir. Daha önce ifade edildiği üzere, Mellieon ve Robinson'un (2020) da belirttiği gibi, içinde bulunduğumuz zamandan sonra uzaktan eğitimin öğrenci ve eğitimci hayatında daha yerleşik bir düzene geçeceği düşünüldüğünde memnuniyetin belirlenmesi ve etki faktörlerinin daha geniş bir kapsamla ele alınması gerekmektedir.

Literatürde görüldüğü üzere memnuniyet ve çevrim içi öğrenme arasındaki ilişkiyi tespit etmeye yönelik pek çok çalışma gerçekleştirilmiştir. Gerçekleştirilmiş olan çalışmaların memnuniyetin belirleyicileri olarak pek çok farklı değişkene yer verdiği ve farklı modeller oluşturduğu bilinmektedir. Söz konusu doğrultuda, Chiu vd.,'nin (2005) algılanan performans bileşenini kullanılabilirlik, kalite ve değer olarak ayrıştırarak EDT'yi (Expectancy Disconfirmation Theory) genişlettiği DEDT (Decomposed Expectancy Disconfirmation Theory) modeli değerlendirilebilmektedir. Bu çalışmada da memnuniyetin belirleyicileri olarak Chiu vd.'nin (2005) modelinde yer alan değişkenlerden yararlanılacaktır. Dolayısıyla, değişkenlerin niteliklerine ve memnuniyet ile olan ilişkilerine odaklanmak gerektiği söylenebilmektedir.

1.3. Algılanan Kullanılabilirlik ve Kullanılabilirlik Uyuşmazlığı

“Kullanılabilirlik” ve “algılanan kullanılabilirlik” kavramları, bir ürüne, sisteme ya da makineye yönelik, kişisel deneyimler neticesinde ortaya çıkan görüşler-düşünceler bütününe ortaya koymaktadır. “Kullanılabilirlik, İnsan Bilgisayar Etkileşimi (HCI) kapsamında ortaya çıkan bir yapı olarak tanımlanır ve sistemin ne kadar kolay öğrenildiğini, kullanıldığını, ne kadar iyi çalıştığını ve kullanıcıların onu kullanırken ne ölçüde memnun kaldığını ifade eder” (Başar ve Kul, 2020). Algılanan kullanılabilirlik ise “...kullanıcıların belirli bir sistemden elde ettikleri öznel deneyimleme algılarını kapsamaktadır” (Kaya ve Eren, 2019).

Uyuşmazlık/onaylanmama ise beklentiler ve gerçek deneyimler arasındaki tutarsızlığı ifade etmektedir. Sonuçların beklenenden daha iyi olması olumlu onaylanmamaya, sonuçların beklenenden daha kötü olarak ortaya çıkması ise olumsuz onaylanmamaya yol açmaktadır (Venkatesh ve Goyal, 2010). Bu doğrultuda algılanan kullanılabilirliğin hem olumlu hem de olumsuz açıdan düşünülmesi gerekmektedir.

Literatürde algılanan kullanılabilirlik ile memnuniyet arasındaki ilişkiyi inceleyen pek çok araştırma olduğu görülmektedir. Casaló vd., (2008) web sitesi sadakat oluşturma sürecini konu edindiği araştırmasında algılanan kullanılabilirliğin memnuniyet üzerine etkisi olduğunu bulmuştur. Benzer olarak Flavian vd., (2006) de

web sitesi sadakati üzerinde etkili olan değişkenleri incelediği araştırmada kullanılabilirliğin memnuniyet üzerine etkisi olduğunu tespit etmiştir. Calisir ve Calisir'ın (2004) Kurumsal Kaynak Planlaması (ERP) sistemlerinin son kullanıcı memnuniyeti ile ilişkisine odaklandığı çalışmasında algılanan kullanılabilirliğin son kullanıcı memnuniyetinin belirleyicileri arasında yer aldığı görülmüştür. Buna ek olarak kullanılabilirliğin memnuniyet ile ilişkisine yönelik de veriler mevcuttur. Alcántara-Pilar vd. (2017) seyahat destinasyonları için web sitesi kullanılabilirliğinin etkisini ölçtüğü araştırmada kullanılabilirliğin dolaylı olarak memnuniyet ile ilişkili olduğunu ifade etmiştir. Lee vd. (2015) cep telefonu kullanılabilirliğinin öncüllerine ve sonuçlarına odaklandığı araştırmada memnuniyet ile kullanılabilirlik arasında aracılık rolü olduğunu ortaya çıkarmıştır.

Literatürde yer alan araştırmalar ışığında bu araştırmada algılanan kullanılabilirlik ve kullanılabilirlik uyumsuzluğu ile kullanıcı memnuniyeti arasındaki ilişkiye yönelik aşağıdaki hipotezler oluşturulmuştur:

H1: Algılanan kullanılabilirliğin kullanıcı memnuniyeti üzerinde anlamlı bir etkisi vardır.

H2: Kullanılabilirlik uyumsuzluğunun kullanıcı memnuniyeti üzerinde anlamlı bir etkisi vardır.

1.4. Algılanan Kalite ve Kalite Uyuşmazlığı

Kalite, bir ürün ya da hizmetin sahip olduğu niteliklerin genelini tanımlıyor olsa da algılanan kalite bu ürün ya da hizmeti alan kullanıcıların görüş ve düşünceleri çerçevesinde şekillenmektedir. Kalite ve algılanan kalite kavramları zaman zaman aynı anlama karşılık gelecek şekilde kullanılsa da ilgili iki kavram arasında farklılıklar bulunmaktadır. Kalite ile algılanan kalite, nesnel ve somutluk ile yargı ve değerlendirme açısından birbirinden ayrılmaktadır. Kalite, ürünün belirli standartlar çerçevesinde değerlendirilmesiyle ilgili olarak düşünülen ve üstünlük/mükemmellik ifadesi olan nesnel ve somut bir terimdir. Algılanan kalite ise üstünlük/mükemmellik çerçevesinde değerlendirme ölçütü olarak, standartlardan çok tüketicinin/müşterinin/kullanıcının kendi görüş ve yargılarına dayalı olan yorumunu referans alan subjektif ve soyut bir terimdir (Kocatürk, 2017).

Kaliteye dair kullanıcılardaki beklenti ile beklentinin örtüşmemesi kalite noktasında uyumsuzluğu beraberinde getirmektedir. Onaylanmama negatif ve pozitif yönde gerçekleşebilmektedir. Bu açıdan kalitenin de iki yönlü bir süreç olarak ele alınması gerekmektedir.

Literatür incelendiğinde algılanan kalite değişkeninin diğer değişkenlerle olan ilişkisinin ortaya koyulduğu birçok araştırma olduğu görülmektedir. Yu vd.,'nin (2005) algılanan kalite, müşteri memnuniyeti ve müşteri sadakati arasındaki ilişkiyi ele aldığı çalışmada algılanan kalitenin ortalama müşteri memnuniyetine etkisi olduğu bulunmuştur. Samudro vd.,'nin (2020) algılanan kalite ve algılanan değer müşteri memnuniyeti üzerindeki etkilerini değerlendirmek üzere gerçekleştirdiği çalışmada algılanan değer memnuniyet üzerinde etkiye sahip olduğu ortaya çıkarılmıştır. Darsono ve Junaedi (2006) algılanan kalite, memnuniyet ve sadakat ilişkisini incelediği çalışmada, algılanan kalite ile memnuniyet arasında nispeten güçlü bir ilişki olduğunu ortaya koymuştur. Wang vd.,'nin (2017) gerçekleştirdiği çalışmada algılanan kalitenin memnuniyet üzerinde önemli, olumlu ve doğrudan etkisi olduğu bulunmuştur. Yine benzer olarak Žabkar vd., (2010) algılanan kalitenin biçimlendirici yapısının memnuniyet oluşumuna katkı sağladığını tespit etmiştir.

Literatürde yer alan araştırmalar ışığında bu çalışmada algılanan kalite ve kalite uyumsuzluğu ile kullanıcı memnuniyeti arasındaki ilişkiye yönelik aşağıdaki hipotezler oluşturulmuştur:

H3: Algılanan kalitenin kullanıcı memnuniyeti üzerinde anlamlı bir etkisi vardır.

H4: Kalite uyumsuzluğunun kullanıcı memnuniyeti üzerinde anlamlı bir etkisi vardır.

1.5. Algılanan Değer ve Değer Uyumsuzluğu

Algılanan değer kavramı literatürde 1980'lerde kendine yer bulmaya başlamış ve ilgili kavramın işletme, turizm, eğitim, sosyoloji ve ekonomi gibi farklı dallardaki çalışmalarda kullanıldığı görülmüştür. Değer, satın alınan hizmet ya da ürüne yönelik memnuniyet ve o ürün ya da hizmetle kurulacak sürekli ilişkiyi etkileyen faktörlerden biridir. "Algılanan değer, satın alma kararlarının yanı sıra hizmetlerin ve

ürünlerin gelecekteki kullanımını etkileyen değişkenleri incelemek için de kullanılmaktadır” (Gürler ve Erturgut, 2019).

Algılanan değer kavramına yönelik çalışmaların önemli isimlerinden Zeithaml, elde ettiği bulgular sonucunda algılanan değeri dört maddede birleştirmiştir. Bu çerçevede, (1) değer düşük fiyattır, (2) değer bir üründe istenilen şeylerdir, (3) değer ödenen ücret karşılığında elde edilen kalitedir ve (4) değer verilene karşılık elde edilen şeydir (1988: 13). Algılanan değer çok zamanlı faaliyetlerin bütününe kapsamaktadır ve “...satın alım öncesinde, satın alım esnasında, kullanım sırasında ve kullanımdan sonraki aşamada farklı öncelikler, değer algılanmasında belirleyici olabilmektedir” (Woodruff 1997’den Akt., Altunel ve Günlü, 2015).

Öğrencilerin uzaktan eğitime yönelik algıladıkları değer, uzaktan eğitim faaliyetlerinin sürekliliği açısından önem arz etmektedir. Literatürdeki “düşük fiyat” ya da “ücret karşılığı elde edilen kalite” gibi tanımlamalar uzaktan eğitim sürecindeki algılanan değer anlayışına tam karşılık gelmemekle birlikte literatürde kullanım devamlılığına yapılan vurgu, uzaktan eğitim süreçlerinin sürekliliğini işaret etmektedir.

Kullanılabilirlik ve kalite değişkenleri kapsamında da belirtildiği üzere değer noktasında da olumlu ya da olumsuz onaylanmalar söz konusu olabilmektedir. Dolayısıyla değer değişkenine de iki farklı açıdan yaklaşmanın mümkün olduğu söylenebilir.

Literatürde algılanan değer değişkenine yönelik çalışmalar gerçekleştirildiği görülmektedir. Ryu vd.,’nin (2008) gerçekleştirdiği, imaj, algılanan değer, müşteri memnuniyeti ve davranışsal niyetler arasındaki ilişkinin sorgulandığı çalışmada algılanan değer müşteri memnuniyetini etkilemede önemli bir role sahip olduğu sonucuna ulaşılmıştır. Kuo vd.,’nin (2009) gerçekleştirdiği araştırmada algılanan değer müşteri memnuniyetini olumlu etkilediği ortaya koyulmuştur. Hizmet kalitesi, algılanan değer, müşteri memnuniyeti ve imaj ilişkisini ele alan Hu vd., (2009) algılanan değer müşteri memnuniyetini etkilediğini tespit etmiştir. Yine

benzer olarak Chen ve Chen (2010) de algılanan değer ile memnuniyet arasında ilişki olduğunu ortaya koymuştur.

Literatürde yer alan araştırmalar ışığında bu araştırmada algılanan kalite ve kalite uyumsuzluğu ile kullanıcı memnuniyeti arasındaki ilişkiye yönelik aşağıdaki hipotezler oluşturulmuştur:

H5: Algılanan değer kullanıcı memnuniyeti üzerinde anlamlı bir etkisi vardır.

H6: Değer uyumsuzluğunun kullanıcı memnuniyeti üzerinde anlamlı bir etkisi vardır.

2. Metodoloji

Araştırmanın bu aşamasında; araştırmanın yöntemine, araştırmanın modeline ve araştırma kapsamında kullanılan değişkenlere, araştırmanın örnekleme ve veri toplama yöntemine ve istatistiki analizler sonucu elde edilen bulgulara yer verilmiştir.

2.1. Araştırmanın Yöntemi

Araştırmada Chiu vd.'nin (2005) algılanan performans bileşenini kullanılabilirlik, kalite ve değer olarak ayırıştırarak EDT'yi (Beklentinin Onaylanmaması Kuramı - Expectancy Disconfirmation Theory) genişlettiği DEDT (Decomposed Expectancy Disconfirmation Theory) teorik temel olarak alınmıştır. İlgili modele araştırma kapsamında demografik değişkenler, kullanım alışkanlıkları ve teknoloji altyapısı değişkenleri de eklenerek öğrencilerin uzaktan eğitim sistemine yönelik memnuniyetleri incelenmiştir.

Araştırma kapsamında anket yöntemi ile toplanmış olan verilerin analizinde SPSS 20.0 istatistik programı kullanılmıştır. Araştırmada kullanılan anket İstanbul Gelişim Üniversitesi Etik Kurul Başkanlığı'ndan 2021/20 sayılı ve 03.06.2021 tarihli kurul onayı almıştır. Anket kapsamında kullanılan ölçeklerin geçerliliklerinin tespit edilmesine ilişkin olarak keşfedici faktör analizi uygulanmıştır. Ölçeklerin güvenilirliğinin tespiti için Cronbach's Alpha değerleri test edilmiş ve ilgili değerlerin 0,70 sınırının üzerinde olma durumu ölçek güvenilirliği açısından belirleyici olmuştur (Hair vd., 2010). Bununla birlikte değişkenlerin birbirleriyle olan

ilişkilerini tespit edebilme aşamasında korelasyon analizinden ve bağımsız değişkenlerin bağımlı değişken üzerindeki etki düzeylerinin belirlenebilmesi adına regresyon analizinden faydalanılmıştır. Son olarak, değişkenlerin demografik/kategorik değişkenlere göre ortalama farklılıklarını ortaya çıkarabilme aşamasında T-Testi ve ANOVA testinden yararlanılmıştır.

2.2. Araştırmanın Modeli ve Değişkenleri

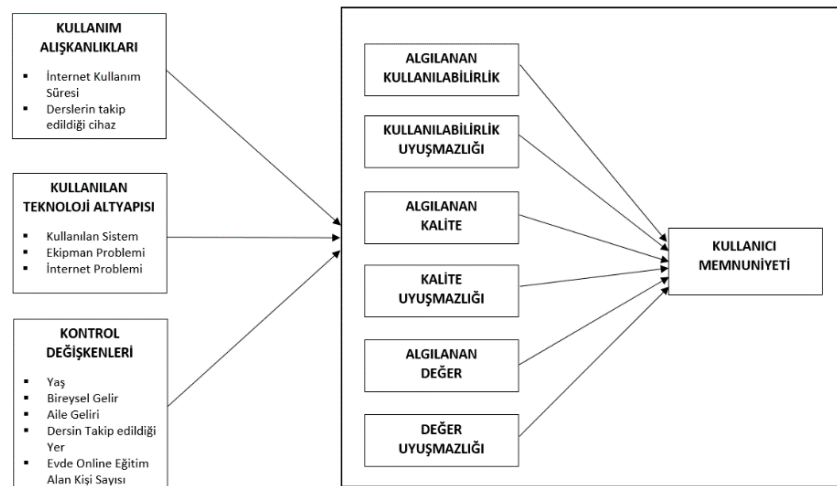
Araştırmada Şekil 1’de gösterilen modelde, Chiu vd.’nin (2005) “Decomposed Expectancy Disconfirmation Theory” modelini oluşturan temel değişkenlerden olan algılanan kullanılabilirlik (perceived usability), kullanılabilirlik uyumsuzluğu (usability disconfirmation), algılanan kalite (perceived quality), kalite uyumsuzluğu (quality disconfirmation), algılanan değer (perceived value), değer uyumsuzluğu (value disconfirmation) ve kullanıcı memnuniyeti (satisfaction) değişkenleri yer almaktadır. Çalışma kapsamında memnuniyet değişkeninin son sorusu ise Calli vd.,’nin (2013), Chiu vd.,’nin (2005) ölçeğini kullandığı çalışmadan alınmıştır. Bununla birlikte Chiu vd.,’nin (2005) modeline ek olarak bu çalışmanın modelinde kontrol değişkenleri, kullanım alışkanlıkları ve teknoloji altyapısı değişkenleri yer almaktadır.

Literatür incelendiğinde birçok araştırmada kullanım alışkanlıkları değişkeni ile memnuniyet değişkeni arasında bağlantı bulunduğu görülmektedir. Amoroso ve Lim (2017) alışkanlığın devam etme niyetine olan aracılık etkisini araştırdığı çalışmasında alışkanlık ile memnuniyet arasında pozitif ilişki bulmuştur. Limayem vd., (2020) bilgi sistemleri kullanım devamlılığını araştırdığı çalışmada memnuniyet ve alışkanlık arasında karşılık bir ilişki olduğunu ortaya koymuştur. Chiu vd., (2012) çevrim içi tekrar satın alma niyetini araştırdığı çalışmada memnuniyet ve alışkanlık arasında ilişki tespit etmiştir. Hu vd., (2018) gelecek kullanıma etki eden değişkenleri araştırdığı çalışmada kullanım alışkanlığı ve memnuniyet arasında pozitif ilişki olduğunu tespit etmiştir. Bolton ve Lemon (1999) memnuniyet ile kullanım arasındaki bağlantıyı, kullanım sıklığı yüksek olan katılımcıların memnuniyet oranlarının yüksek olması üzerinden kanıtlamıştır. Benzer şekilde Danaher ve Rust (1996) da memnuniyet ve daha sonraki kullanım (subsequent use)

arasında olumlu yönde kanıtlar bulmuştur. Zhang (2010) ise kullanıcı memnuniyetinin kullanım için en belirgin öngörücü olduğunu tespit etmiştir.

Benzer olarak, teknoloji altyapısı değişkeni ile memnuniyet değişkeni arasında da literatürde bağlantı olduğu görülmektedir. Yamamoto ve Altun (2020) uzaktan eğitim deneyimi algısı bağlamında “altyapının” önemine vurgu yapmaktadır. Demir (2014) uzaktan eğitim modellerinin teknolojik altyapı ile desteklenmesi gerektiğini belirtmektedir. Can’ın (2020) da belirttiği gibi altyapı yetersizliği öğrenciler açısından belirli sorunları beraberinde getirmektedir. Dolayısıyla bu durumun memnuniyeti zedelediğini söylemek mümkündür. Benzer şekilde Cuban (2001) ve Mioduser vd.,’nin (2000) çalışmaları göz önüne alındığında teknolojinin öğrenme ve öğretme sürecine katkı sağladığı söylenebilmektedir. Uden vd.,’nin (2007) teknoloji değişkenini bu araştırmanın modeli dâhilinde de memnuniyetin belirleyicilerinden biri olan kalite (çevrim içi eğitim kalitesi) altında ele aldığı görülmektedir. Cohen ve Nycz (2006) teknolojiyi e-öğrenmenin dört boyutundan biri olarak değerlendirmektedir. Debourgh (1999) teknik yeterlilik eksikliğinin teknolojiye yönelik tutumu etkileyebileceğini, bu durumun da öğrencilerin ders memnuniyetini etkileyebileceğini aktarmaktadır. Makarem vd., (2009) teknolojiyi müşteri memnuniyetini etkileyen değişkenlerden biri olarak görmektedir. Çalışma kapsamında, literatürde desteklenen değişkenler arasındaki ilişkilerin kurulduğu araştırma modeli Şekil 1’de sunulmuştur.

Şekil 1. Araştırma Modeli



2.3. Araştırmanın Örneklemi ve Veri Toplama Yöntemi

Araştırmanın evrenini uzaktan eğitim gören üniversite öğrencileri oluşturmaktadır. Evrenden örneklem çıkarma işlemi iradi örnekleme kullanılmıştır (Kara ve Kızılkaya, 2015). Covid-19 pandemi sürecinde araştırmanın sonuçlarını ortaya koyabilmek adına en uygun kişilere söz konusu örnekleme çerçevesinde ulaşılabileceği öngörülmüştür.

Verilerin toplanmasında anket formundan yararlanılmıştır. Anket formu dört bölümden oluşmaktadır. Anketin ilk bölümünde araştırma modelinde bulunan aralıklı ölçekle ölçülmüş değişkenlere ilişkin sorular yer alırken; ikinci bölümde kontrol değişkenlerine; üçüncü bölümde teknolojik altyapıya; dördüncü bölümde ise kullanım alışkanlıklarına yönelik sorular yer almaktadır. Anket uygulaması çevrim içi ortam üzerinden Google/Forms aracılığı ile gerçekleştirilmiştir. 01.05.2021 ile 20.05.2021 tarihleri arasında 20 kişi üzerinde ön test yapıldıktan sonra anket formuna son şekli verilmiş ve nihai uygulama 01.06.2021 ile 01.08.2021 tarihleri arasında gerçekleştirilmiştir. Analizlerde ankete katılan 400 kişinin verileri kullanılmıştır.

2.4. Bulgular

Tablo 1’de anket katılımcılarının kontrol, teknolojik altyapı ve kullanım alışkanlıkları değişkenlerine verdikleri cevapların frekansları ve yüzdelik dağılımları sunulmaktadır.

Tablo 1. Araştırma Katılımcılarına İlişkin Frekans Dağılımı

Değişkenler	Kontrol Değişkenleri		Değişkenler	Frekans	Yüzde
	Frekans	Yüzde			
Cinsiyet			Aile Geliri		
Kadın	242	60,5	3000 TL ve altı	110	27,5
Erkek	158	39,5	3001 – 5000 TL	124	31
Yaş			5001 – 7000 TL	90	22,5
18-20	108	27	7001 ve üzeri	76	19
21-23	206	51,5	Dersin Takip Edildiği Yer		
24-26	54	13,5	Kendime ait oda	244	61
27 ve üzeri	32	8	Paylaşılan bir oda	116	29
Bireysel Gelir			Evin ortak alanı	40	10
1000 TL ve altı	296	74	Evde Çevrim İçi Eğitim Alan Kişi Sayısı		
1001 – 2000 TL	48	12	0	188	47
2001 – 3000 TL	22	5,5	1	112	28
3001 ve üzeri	34	8,5	2	56	14
			3 ve üzeri	44	11

EFE, Eren; SAVAŞ, Sezgin; YÜKSEL, Emre ve TÜRKER, Cansu (2022). Üniversite Öğrencilerinin Uzaktan Eğitim Sistemine Yönelik Memnuniyetlerinin Kullanılabilirlik, Kalite ve Değer Algılarına Göre İncelenmesi. Gümüşhane Üniversitesi İletişim Fakültesi Elektronik Dergisi (e-gifder), 10 (1), 114-149.

Kullanılan Teknoloji Altyapısı					
Değişkenler	Frekans	Yüzde	Değişkenler	Frekans	Yüzde
Kullanılan Sistem			İnternet Problemi		
Google Me	12	3	İnternet problemi yaşamadım	134	33,5
Zoom	38	9,5	İnternet kotası yetersizliği	14	3,5
Üniversitenin kendi sistemi	324	81	İnternetin yavaş olması	122	30,5
Microsoft Teams	26	6,5	İnternet kopma problemi	128	32
			İnternet olmaması	2	0,5
Ekipman Problemi					
Ekipman problemi yaşamadım	172	43			
Görüntü kalitesi düşüklüğü	48	12			
Kullanılan kameranın, hoparlörün, mikrofonun vb. çalışmaması	88	22			
Kullanılan cihazın yavaş olması	92	23			
Teknoloji Kullanım Alışkanlıkları					
Değişkenler	Frekans	Yüzde	Değişkenler	Frekans	Yüzde
İnternet Kullanım Süresi			Derslerin Takip Edildiği Cihaz		
1-3 saat	68	17	Bilgisayar	324	81
4-6 saat	150	37,5	Tablet	6	1,5
7-9 saat	112	28	Telefon	70	17,5
10-12 saat	38	9,5			
13 saat ve üzeri	28	7			

2.4.1. Geçerlilik ve Güvenilirlik Analizleri

Araştırmada toplam yedi adet ölçek kullanılmıştır. Algılanan kullanılabilirlik ölçeği 6 ifadeden; kullanılabilirlik uyumsuzluğu ölçeği 6 ifadeden; algılanan kalite ölçeği 6 ifadeden; kalite uyumsuzluğu ölçeği 6 ifadeden; algılanan değer ölçeği 6 ifadeden; değer uyumsuzluğu ölçeği 6 ifadeden ve memnuniyet ölçeği ise 3 ifadeden oluşmaktadır.

Tablo 2. Keşfedici Faktör Analizi Sonuçları ve Cronbach's Alfa Değerleri

Değişkenler / Faktörler	Faktör Yüğü	Toplam Açıklanan Varyans %	Cronbach's Alfa	Değişkenler / Faktörler	Faktör Yüğü	Toplam Açıklanan Varyans %	Cronbach's Alfa
Algılanan Kullanılabilirlik (KMO: 0,776)				Kalite Uyuşmazlığı (KMO: 0,885)			
AKUL1	,639			KALU1	,903		
AKUL2	,661			KALU2	,939		
AKUL3	,867	65,428	0,894	KALU3	,904	83,184	0,959
AKUL4	,853			KALU4	,926		
AKUL5	,891			KALU5	,900		

EFE, Eren; SAVAŞ, Sezgin; YÜKSEL, Emre ve TÜRKER, Cansu (2022). Üniversite Öğrencilerinin Uzaktan Eğitim Sistemine Yönelik Memnuniyetlerinin Kullanılabilirlik, Kalite ve Değer Algılarına Göre İncelenmesi. Gümüşhane Üniversitesi İletişim Fakültesi Elektronik Dergisi (e-gifder), 10 (1), 114-149.

AKUL6 ,899				KALU6 ,898			
Kullanılabilirlik Uyuşmazlığı (KMO: 0,802)				Algılanan Değer (KMO: 0,920)			
KULU1	,646			AD1	,896		
KULU2	,740			AD2	,895		
KULU3	,920	72,429	0,922	AD3	,905	81,221	0,953
KULU4	,912			AD4	,927		
KULU5	,918			AD5	,918		
KULU6	,927			AD6	,864		
Algılanan Kalite (KMO: 0,908)				Değer Uyuşmazlığı (KMO: 0,924)			
AKAL1	,879			DU1	,936		
AKAL2	,879			DU2	,933		
AKAL3	,922	80,080	0,950	DU3	,912	86,578	0,969
AKAL4	,890			DU4	,937		
AKAL5	,885			DU5	,945		
AKAL6	,914			DU6	,919		
				Sistem Memnuniyeti (KMO: 0,720)			
				SM1	,938		
				SM2	,940	84,147	0,904
				SM3	,872		

Tablo 2’de araştırma kapsamında kullanılan ölçeklerin tümünün Kaiser-Meyer-Olkin değerlerinin 0.70’in üzerinde olduğu görülmektedir. Bununla birlikte toplam varyansların %50’nin, faktör yüklerinin 0.50’nin ve benzer şekilde Cronbach’s Alpha değerlerinin 0.70’in üzerinde olduğu da gözlenebilmektedir. Söz konusu doğrultuda kullanılan ölçeklerin güvenilirlik ve geçerlilik açısından uygunluğu sağladıkları söylenebilmektedir (Hair vd., 2010; Yıldız ve Uzunsakal, 2018: 19; Sipahi vd., 2010).

2.4.2. Korelasyon Analizi

Bu bölümde araştırma değişkenlerinin birbirleriyle olan ilişkilerini tespit edebilmek adına korelasyon analizi gerçekleştirilmiştir. Araştırmanın verileri parametrik nitelik taşıdığından analiz aşamasında Pearson Korelasyon Analizi kullanılmıştır (Sipahi vd., 2010: 143).

Tablo 3. Değişkenlere İlişkin Korelasyon Analizi Sonuçları

Pearson (r) Korelasyon Analizi	Algılanan Kullanılabilirlik	Kullanılabilirlik Uyuşmazlığı	Algılanan Kalite	Kalite Uyuşmazlığı	Algılanan Değer	Değer Uyuşmazlığı	Kullanıcı Memnuniyeti
--------------------------------	-----------------------------	-------------------------------	------------------	--------------------	-----------------	-------------------	-----------------------

Algılanan Kullanılabilirlik	1	0.901**	0.563**	0.588**	0.718**	0.727**	0.772**
Kullanılabilirlik Uyuşmazlığı	0.901**	1	0.610**	0.668**	0.775**	0.811**	0.793**
Algılanan Kalite	0.563**	0.610**	1	0.896**	0.554**	0.569**	0.705**
Kalite Uyuşmazlığı	0.588**	0.668**	0.896**	1	0.641**	0.657**	0.763**
Algılanan Değer	0.718**	0.775**	0.554**	0.641**	1	0.935**	0.738**
Değer Uyuşmazlığı	0.727**	0.811**	0.569**	0.657**	0.935**	1	0.771**
Kullanıcı Memnuniyeti	0.772**	0.793**	0.705**	0.763**	0.738**	0.771**	1

p<0.01

Tablo 3 incelendiğinde araştırma modelinde bulunan tüm değişkenlerin istatistiksel açıdan $p<.01$ düzeyinde pozitif yönde ilişkiye sahip olduğu görülmektedir. Bazı değişkenler arasında ise ilişkinin şiddetinin kuvvetli olduğu görülmektedir. Analiz sonuçlarına göre algılanan kullanılabilirlik değişkeni ile kullanılabilirlik uyumsuzluğu arasında pozitif yönde kuvvetli ($r= 0.901$), algılanan değer arasında pozitif yönde kuvvetli ($r= 0.718$), değer uyumsuzluğu arasında pozitif yönde kuvvetli ($r= 0.727$), memnuniyet arasında pozitif yönde kuvvetli ($r= 0.772$) bir ilişki mevcuttur. Benzer şekilde kullanılabilirlik uyumsuzluğu değişkeni ile algılanan kullanılabilirlik arasında pozitif yönde kuvvetli ($r= 0.901$), algılanan değer arasında pozitif yönde kuvvetli ($r= 0.775$), değer uyumsuzluğu arasında pozitif yönde kuvvetli ($r= 0.811$), memnuniyet arasında pozitif yönde kuvvetli ($r= 0.793$) bir ilişki olduğu söylenebilmektedir.

İlgili tablo kalite açısından değerlendirildiğinde algılanan kalite ile kalite uyumsuzluğu arasında pozitif yönde kuvvetli ($r= 0.896$), memnuniyet arasında pozitif yönde kuvvetli ($r= 0.705$) bir ilişki olduğu görülmektedir. Benzer doğrultuda kalite uyumsuzluğu ile algılanan kalite arasında pozitif yönlü kuvvetli ($r= 0.896$), memnuniyet arasında pozitif yönlü kuvvetli ($r= 0.763$) bir ilişki olduğu göze çarpmaktadır. Algılanan değer değişkeni incelendiğinde algılanan değer ile algılanan kullanılabilirlik arasında pozitif yönlü kuvvetli ($r= 0.718$), kullanılabilirlik uyumsuzluğu arasında pozitif yönlü kuvvetli ($r= 0.775$), değer uyumsuzluğu arasında

pozitif yönlü kuvvetli ($r= 0.935$), memnuniyet arasında pozitif yönlü kuvvetli ($r= 0.738$) bir ilişki olduğu gözlenmektedir. Değer uyumsuzluğu değişkeni incelendiğinde değer uyumsuzluğu ile algılanan kullanılabilirlik arasında pozitif yönlü kuvvetli ($r= 0.727$), kullanılabilirlik uyumsuzluğu arasında pozitif yönlü kuvvetli ($r= 0.811$), algılanan değer arasında pozitif yönlü kuvvetli ($r= 0.935$), memnuniyet arasında pozitif yönlü kuvvetli ($r= 0.771$) bir ilişki olduğu görülmektedir.

Son olarak tablo memnuniyet açısından incelendiğinde memnuniyet ile algılanan kullanılabilirlik arasında pozitif yönlü kuvvetli ($r= 0.772$), kullanılabilirlik uyumsuzluğu arasında pozitif yönlü kuvvetli ($r= 0.793$), algılanan kalite arasında pozitif yönlü kuvvetli ($r= 0.705$), kalite uyumsuzluğu arasında pozitif yönlü kuvvetli ($r= 0.763$), algılanan değer arasında pozitif yönlü kuvvetli ($r= 0.738$), değer uyumsuzluğu arasında pozitif yönlü kuvvetli ($r= 0.771$) bir ilişkinin var olduğu söylenebilmektedir.

2.4.3. Regresyon Analizi

Araştırmanın bu kısmında araştırma modelinde yer alan algılanan kullanılabilirlik, kullanılabilirlik uyumsuzluğu, algılanan kalite, kalite uyumsuzluğu, algılanan değer ve değer uyumsuzluğu değişkenlerinin memnuniyet değişkeni üzerindeki etkisini tespit edebilmek için regresyon analizinden yararlanılmıştır.

Tablo 4. Algılanan Kullanılabilirlik ve Kullanıcı Memnuniyeti Regresyon Analizi

Değişken	B	Std. Hata	t	P
AKUL	0,902	0,037	24,235	0,000*

$R^2=0.596$

$F=587.330$

Bağımlı değişken = KM

Regresyon analizi sonucunda, AKUL değişkeninin KM üzerinde anlamlı bir etkisi olduğu sonucuna ulaşılmıştır ($p= 0,000$). Kurulan regresyon modeline göre; KM değişkeni, %59.6 oranıyla AKUL değişkeni ile açıklanabilmektedir.

Tablo 5. Kullanılabilirlik Uyuşmazlığı ve Kullanıcı Memnuniyeti Regresyon Analizi

EFE, Eren; SAVAŞ, Sezgin; YÜKSEL, Emre ve TÜRKER, Cansu (2022). Üniversite Öğrencilerinin Uzaktan Eğitim Sistemine Yönelik Memnuniyetlerinin Kullanılabilirlik, Kalite ve Değer Algılarına Göre İncelenmesi. Gümüşhane Üniversitesi İletişim Fakültesi Elektronik Dergisi (e-gifder), 10 (1), 114-149.

Değişken	B	Std. Hata	t	P
KULU	0,857	0,033	25,930	0,000*
R ² =0.628		F=672.365		

Bağımlı değişken = KM

Regresyon analizi sonucunda, KULU değişkeninin KM üzerinde anlamlı bir etkisi olduğu sonucuna ulaşılmıştır (p= 0,000). Kurulan regresyon modeline göre; KM değişkeni, %62.8 oranıyla KULU değişkeni ile açıklanabilmektedir.

Tablo 6. Algılanan Kalite ve Kullanıcı Memnuniyeti Regresyon Analizi

Değişken	B	Std. Hata	t	P
AKAL	0,818	0,041	19,811	0,000*
R ² =0.497		F=392.489		

Bağımlı değişken = KM

Regresyon analizi sonucunda, AKAL değişkeninin KM üzerinde anlamlı bir etkisi olduğu sonucuna ulaşılmıştır (p= 0,000). Kurulan regresyon modeline göre; KM değişkeni, %49.7 oranıyla AKAL değişkeni ile açıklanabilmektedir.

Tablo 7. Kalite Uyuşmazlığı ve Kullanıcı Memnuniyeti Regresyon Analizi

Değişken	B	Std. Hata	t	P
KALU	0,842	0,036	23,541	0,000*
R ² =0.582		F=554.165		

Bağımlı değişken = KM

Regresyon analizi sonucunda, KALU değişkeninin KM üzerinde anlamlı bir etkisi olduğu sonucuna ulaşılmıştır (p= 0,000). Kurulan regresyon modeline göre; KM değişkeni, %58.2 oranıyla KALU değişkeni ile açıklanabilmektedir.

Tablo 8. Algılanan Değer ve Kullanıcı Memnuniyeti Regresyon Analizi

Değişken	B	Std. Hata	t	P
AD	0,710	0,033	21,791	0,000*
R ² =0.544		F=474.833		

Bağımlı değişken = KM

Regresyon analizi sonucunda, AD değişkeninin KM üzerinde anlamlı bir etkisi olduğu sonucuna ulaşılmıştır (p= 0,000). Kurulan regresyon modeline göre; KM değişkeni, %54.4 oranıyla AD değişkeni ile açıklanabilmektedir.

Tablo 9. Değer Uyuşmazlığı ve Kullanıcı Memnuniyeti Regresyon Analizi

Değişken	B	Std. Hata	t	P
DU	0,725	0,030	24,190	0,000*
R ² =0.595	F=585.147			

Bağımlı değişken = KM

Regresyon analizi sonucunda, DU değişkeninin KM üzerinde anlamlı bir etkisi olduğu sonucuna ulaşılmıştır (p= 0,000). Kurulan regresyon modeline göre; KM değişkeni, %59.5 oranıyla DU değişkeni ile açıklanabilmektedir.

2.4.4. Fark Testleri

Araştırmanın bu kısmında kontrol değişkenleri, kullanım alışkanlıkları ve teknolojik altyapı değişkenleri açısından farklılıklar değerlendirilmektedir. Söz konusu doğrultuda ortalama farklılıklarını ortaya koyabilmek adına iki grup bulunan değişkenler için Bağımsız Örneklem T-Testi uygulanmıştır. İki'den fazla grubun bulunduğu değişkenler için ise Levene testi sonucunda homojenliğin sağlandığı durumlarda ANOVA testi gerçekleştirilmiş ve gruplar arasındaki farkın hangi gruplardan kaynaklandığını tespit edebilmek için Tukey Post-Hoc testinden yararlanılmıştır. Homojenliğin sağlanmadığı durumlarda ise Welch testi kullanılmış ve Tamhane's T2 Post-Hoc testi gerçekleştirilmiştir (Sipahi vd., 2010: 118-134).

Tablo 10. Algılanan Kullanılabilirlik, Kullanılabilirlik Uyuşmazlığı, Algılanan Kalite, Kalite Uyuşmazlığı Değişkenlerinin Kontrol Değişkenleri, Kullanım Alışkanlıkları ve Teknolojik Altyapı Açısından Farklılıkları

Kontrol Değişkenleri		Algılanan Kullanılabilirlik			Kullanılabilirlik Uyuşmazlığı			Algılanan Kalite			Kalite Uyuşmazlığı		
		Ort.	Std. Sapma	t	Ort.	Std. Sapma	t	Ort.	Std. Sapma	t	Ort.	Std. Sapma	t
Cinsiyet	Kadın	3.1405	1.0461	-4.434*	3.1198	1.1467	-4.443*	3.6928	1.0658	-1.281	3.4146	1.1103	-2.086
	Erkek	3.6203	1.0756		3.6392	1.1369		3.8354	1.1231		3.6582	1.1882	
Yaş	18-20	2.9012	0.9945	13.367*	2.929	1.1427	17.672*	3.6019	1.0863	3.221*	3.4537	1.1629	1.044
	21-23	3.3689	1.0423		3.3252	1.1432		3.7961	1.0627		3.5259	1.1471	
	24-26	3.6975	1.2234		3.7099	1.2759		3.5864	1.2212		3.3889	1.2396	
	27 ve üzeri	3.9063	0.8316		4.0104	0.6148		4.2188	0.9093		3.8125	0.8877	
Bireysel Gelir	1000 TL ve altı	3.1689	1.0404	11.599*	3.1385	1.1515	14.010	3.6520	1.0485	8.536*	3.3908	1.1299	6.689*

EFE, Eren; SAVAŞ, Sezgin; YÜKSEL, Emre ve TÜRKER, Cansu (2022). Üniversite Öğrencilerinin Uzaktan Eğitim Sistemine Yönelik Memnuniyetlerinin Kullanılabilirlik, Kalite ve Değer Algılarına Göre İncelenmesi. Gümüşhane Üniversitesi İletişim Fakültesi Elektronik Dergisi (e-gifder), 10 (1), 114-149.

	1001 – 2000 TL	3.4861	1.0871		3.4792	1.1374	*	3.7708	1.3472		3.5556	1.2220
	2001 – 3000 TL	4.0909	1.2092		4.1212	1.0028		4.0152	1.1018		3.9394	1.0597
	3001 ve üzeri	4.0196	0.8545		4.2157	0.7823		4.3922	0.7826		4.2157	0.9334
Aile Geliri	3000 TL ve altı	3.0758	1.1590		3.0667	1.1058		3.6879	1.0162		3.3485	1.0128
	3001 – 5000 TL	3.4489	1.0679	2.788*	3.4839	1.2002	2.723*	3.8145	1.0485	0.314	3.5753	1.1498
	5001 – 7000 TL	3.4519	0.8851		3.4000	1.1396		3.7704	1.0983		3.5704	1.2078
	7001 ve üzeri	3.3596	1.1588		3.3509	1.2029		3.7061	1.2516		3.5702	1.2446
Dersin Takip Edildiği Yer	Kendime ait oda	3.4577	1.0189		3.4563	1.1627		3.8074	1.1022		3.5464	1.1971
	Paylaşılan bir oda	3.1580	1.1282	4.218*	3.1580	1.1409	4.255*	3.7730	0.9955	3.448*	3.5000	0.9595
	Evin ortak alanı	3.0500	1.2219		3.0083	1.1976		3.3250	1.2036		3.3250	1.3263
Çevrim içi Eğitim Alan Kişi Sayısı	0	3.4007	1.0311		3.4468	1.1524		3.8599	1.0189		3.5904	1.1388
	1	3.2857	1.0972	1.977	3.1726	1.1104	3.012*	3.6875	1.1190	3.667*	3.4018	1.1153
	2	3.0476	1.1145		3.0417	1.2297		3.3571	1.1527		3.2560	1.2255
	3 ve üzeri	3.5000	1.1790		3.5530	1.2298		3.9318	1.1282		3.7727	1.1003
Teknolojik Altyapı												
Kullanılan Sistem	Google Me	2.7777	1.1835		2.7777	1.2336		3.2777	0.8328		3.0277	1.1300
	Zoom	2.8421	1.0842		2.9210	1.0868		3.5614	1.2842		3.2193	1.3700
	Üniversitenin kendi sistemi	3.4022	1.0752	4.230*	3.3806	1.1830	2.811*	3.7818	1.0916	1.276	3.5483	1.1273
	Microsoft Teams	3.3974	0.9080		3.4743	0.9329		3.8333	0.7916		3.6923	0.9611
Ekipman Problemi	Ekipman problemi yaşamadım	3.6337	0.9792		3.6104	1.1289		3.9689	0.9907		3.8003	1.1160
	Görüntü kalitesi düşüklüğü	3.8611	1.0492		3.8958	1.0978		4.1111	0.8693		3.8611	0.8760
	Kullanılan kameranın, hoparlörün, mikrofonun vb. çalışmaması	3.0643	0.9483	22.368*	3.0643	1.0371	18.421*	3.5265	1.0552	9.402*	3.1628	1.0531
	Kullanılan cihazın yavaş olması	2.7391	1.0779		2.7427	1.1026		3.3623	1.2439		3.1195	1.2128
İnternet Problemi	İnternet problemi yaşamadım	3.7985	0.8750		3.7761	0.9943		4.0298	0.9702		3.9005	1.0659
	İnternet kotası yetersizliği	2.6190	1.1198	16.840*	2.7142	1.1683	12.177*	3.4047	1.1279	5.815*	3.2857	1.2114
	İnternetin yavaş olması	3.0491	1.1205		3.0082	1.1843		3.4972	1.1746		3.2431	1.1683
	İnternet kopma problemi	3.1871	1.0733		3.2230	1.1831		3.7333	1.0605		3.3846	1.1039

EFE, Eren; SAVAŞ, Sezgin; YÜKSEL, Emre ve TÜRKER, Cansu (2022). Üniversite Öğrencilerinin Uzaktan Eğitim Sistemine Yönelik Memnuniyetlerinin Kullanılabilirlik, Kalite ve Değer Algılarına Göre İncelenmesi. Gümüşhane Üniversitesi İletişim Fakültesi Elektronik Dergisi (e-gifder), 10 (1), 114-149.

Kullanım Alışkanlıkları													
İnternet Kullanım Süresi	1-3 saat	3.3725	1.1085	3.4902	0.9974	3.8186	0.9776	3.5049	1.0152				
	4-6 saat	3.1255	1.0517	3.1125	1.2053	3.5432	1.1043	3.4047	1.1679				
	7-9 saat	3.2946	1.0663	5.096*	3.2708	1.1987	3.954*	3.8363	1.1746	3.548*	3.5476	1.2662	0.848
	10-12 saat	3.8684	1.0098		3.8070	1.0458		4.1315	0.8248		3.7456	0.9731	
	13 saat ve üzeri	3.7619	1.0358		3.6547	1.1501		3.8452	1.0762		3.6428	1.0400	
Kullanılan Cihaz	Bilgisayar	3.3487	1.0376		3.3518	1.1526		3.7448	1.0897		3.5092	1.1507	
	Tablet	4.0000	0.7453	2.724	3.9444	0.7044	1.738	3.8333	0.2981	0.204	3.8333	0.4472	1.404
	Telefon	3.1857	1.2776		3.1476	1.2586		3.7619	1.1401		3.4904	1.1740	

Tablo 10 incelendiğinde toplam kırk dört fark testi yapıldığı ve yirmi dokuzunda fark bulunduğu görülmektedir. Gruplar arasındaki farklılığın tespit edilmesi için Post-Hoc testleri uygulanmış; kontrol değişkenlerine ait grupların (örn. yaş değişkeni için 10-20, 21-23, 24-26, 27 ve üzeri gruplarının birden fazlasının ortalama farkına sahip olması) önemli bir kısmının ortalamalarının, istatistiksel olarak farklılaştığı görülmüştür.

Tablo 11. Algılanan Değer, Değer Uyuşmazlığı, Kullanıcı Memnuniyeti Değişkenlerinin Kontrol Değişkenleri, Kullanım Alışkanlıkları ve Teknolojik Altyapı Açısından Farklılıkları

Kontrol Değişkenleri		Algılanan Değer			Değer Uyuşmazlığı			Kullanıcı Memnuniyeti		
		Ort.	Std. Sapma	t	Ort.	Std. Sapma	t	Ort.	Std. Sapma	t
Cinsiyet	Kadın	2.8127	1.2623	-3.108*	2.7948	1.3055	-3.007*	3.1543	1.2024	-2.709*
	Erkek	3.2257	1.3544		3.2046	1.3738		3.5021	1.3321	
Yaş	18-20	2.6111	1.2796	10.705*	2.5617	1.2161	9.124*	2.9321	1.2319	6.905*
	21-23	3.0712	1.2994		3.0000	1.3422		3.3269	1.2292	
	24-26	2.9321	1.4788		3.1358	1.5172		3.4568	1.3618	
	27 ve üzeri	3.6667	0.7919		3.7083	1.0850		4.0000	1.0842	
Bireysel Gelir	1000 TL ve altı	2.7950	1.2988	9.712*	2.8086	1.3408	6.525*	3.0991	1.2338	11.597*
	1001 – 2000 TL	3.1667	1.2622		3.0694	1.3190		3.5278	1.2488	
	2001 – 3000 TL	3.6364	1.0486		3.5152	1.2795		3.9697	1.1948	
	3001 ve üzeri	3.8529	1.1747		3.7255	1.1355		4.1961	1.0253	
Aile Geliri	3000 TL ve altı	2.7515	1.3078	1.876	2.7848	1.3446	1.023	3.0606	1.2931	1.948

EFE, Eren; SAVAŞ, Sezgin; YÜKSEL, Emre ve TÜRKER, Cansu (2022). Üniversite Öğrencilerinin Uzaktan Eğitim Sistemine Yönelik Memnuniyetlerinin Kullanılabilirlik, Kalite ve Değer Algılarına Göre İncelenmesi. Gümüşhane Üniversitesi İletişim Fakültesi Elektronik Dergisi (e-gifder), 10 (1), 114-149.

	3001 – 5000 TL	3.0860	1.3703		3.0323	1.4240		3.4409	1.2183	
	5001 – 7000 TL	2.9444	1.2219		2.9407	1.2910		3.2741	1.1553	
	7001 ve üzeri	3.1579	1.3086		3.1009	1.2792		3.4035	1.3923	
Dersin Takip Edildiği Yer	Kendime ait oda	3.0505	1.3550		3.0683	1.3816		3.3825	1.2436	
	Paylaşılan bir oda	2.8506	1.2598	1.021	2.8218	1.2954	2.365	3.2586	1.2418	3.332*
	Evin ortak alanı	2.8833	1.1996		2.6667	1.2171		2.8333	1.3857	
Çevrim içi Eğitim Alan Kişi Sayısı	0	3.0177	1.2636		3.0089	1.3392		3.3085	1.2441	
	1	2.9048	1.2948	3.714*	2.9226	1.2277		3.3036	1.2010	
	2	2.6012	1.3267		2.5714	1.3673	2.341	3.0714	1.3313	0.870
	3 ve üzeri	3.4545	1.4307		3.3106	1.5487		3.4697	1.4257	
Teknolojik Altyapı										
Kullanılan Sistem	Google Me	2.4166	1.3055		2.2222	1.2213		2.8333	1.2831	
	Zoom	2.7193	1.4806		2.7543	1.4335		3.0526	1.2980	
	Üniversitenin Kendi Sistemi	3.0185	1.2964	1.377	3.0051	1.3400	1.628	3.3065	1.2639	1.763
	Microsoft Teams	3.0769	1.2411		2.9871	1.2935		3.6666	1.1623	
Ekipman Problemi	Ekipman problemi yaşamadım	3.2422	1.3564		3.2500	1.3175		3.6434	1.1431	
	Görüntü kalitesi düşüklüğü	3.5763	1.1668		3.8125	1.2070		3.7083	1.3590	
	Kullanılan kameranın, hoparlörün, mikrofonun vb. çalışmaması	2.6401	1.1435	13.790*	2.4659	1.1433	20.341*	2.9090	1.0217	15.136*
	Kullanılan cihazın yavaş olması	2.4855	1.2154		2.4311	1.2731		2.7826	1.3716	
İnternet Problemi	İnternet problemi yaşamadım	3.4950	1.2704		3.4328	1.2727		3.8706	1.0242	
	İnternet kotası yetersizliği	2.6190	1.6031	11.731*	2.7142	1.5489	10.254*	2.8095	1.3186	19.322*
	İnternetin yavaş olması	2.6338	1.2226		2.5519	1.2210		2.8579	1.2293	
	İnternet kopma problemi	2.8000	1.2552		2.8718	1.3752		3.1538	1.3060	
Kullanım Alışkanlıkları										
İnternet Kullanım	1-3 saat	2.8235	1.1781	3.106*	2.8039	1.1890	2.316	3.3333	1.2025	4.235*
	4-6 saat	2.8181	1.3197		2.8484	1.3680		3.0346	1.2703	

Süresi	7-19 saat	3.0000	1.3299		2.9613	1.3830		3.3988	1.2866	
	10-12 saat	3.4298	1.3953		3.2807	1.4674		3.9122	1.1060	
	13 saat ve üzeri	3.5000	1.2103		3.4642	1.1460		3.3333	1.2103	
Kullanılan Cihaz	Bilgisayar	2.9619	1.3132		2.9372	1.3521		3.2757	1.2483	
	Tablet	3.6666	1.1925	0.847	3.6111	1.0576	0.763	4.0000	0.2981	13.275
	Telefon	2.9809	1.3259		2.9904	1.3417		3.3047	1.3816	

Tablo 11 incelendiğinde toplam otuz üç fark testi yapıldığı ve on dokuzunda fark bulunduğu görülmektedir. Gruplar arasındaki farklılığın tespit edilmesi için Post-Hoc testleri uygulanmış; kontrol değişkenlerine ait grupların (örn. bireysel gelir değişkeni için 1000 TL ve altı, 1001-2000 TL, 2001-3000 TL, 3001 ve üzeri gruplarının birden fazlasının ortalama farkına sahip olması) önemli bir kısmının ortalamalarının, istatistiksel olarak farklılaştığı görülmüştür.

SONUÇ

Covid-19 pandemi süreci tüm sosyal süreçleri etkilediği gibi eğitim alanını da derinden etkilemiştir. Bu süreçte, yüz yüze yürütülmekte olan eğitim sürecinden zorunlu olarak uzaktan eğitime hızlı bir geçiş yaşanmıştır. Covid-19 pandemi sürecine kadar eğitim konusunda uzaktan eğitim çalışmalarının yapıldığı bilirse de bu uygulamaların sınırlı sayıda kaldığı ve kitleselleşmediği görülmüştür. Covid-19 pandemi süreci ise uzaktan eğitimin tüm dünyaya zorunlu ve kapsamlı olarak yayılması sonucunu ortaya çıkarmıştır. Bu durum da uzaktan eğitim süreci, niteliği ve uzaktan eğitim sürecinde rol oynayan unsurları çözümlene ihtiyacı ortaya çıkarmıştır.

Konuya kullanıcı açısından yaklaşıldığında ilk bakışta kullanılan sistemlerden duyulan memnuniyetin önemli olduğunu söylemek mümkündür. Memnuniyet, kullanıcı açısından bir sistemin niteliğiyle ilgili ipuçları sağlamaktadır. Bir sistemin niteliğini ortaya koymada memnuniyetin temel bir belirleyen olduğunu söylemek mümkündür. Bu noktada akla memnuniyeti etkileyen değişkenlerin neler olduğu gelmektedir. Literatür incelendiğinde algılanan kullanılabilirlik, kullanılabilirlik uyumsuzluğu, algılanan kalite, kalite uyumsuzluğu, algılanan değer, değer uyumsuzluğu gibi değişkenlerin memnuniyetin öncülleri olduğu görülmektedir. Dolayısıyla sistem

memnuniyetini ortaya koyabilmek için ilgili değişkenlerin arasındaki etki ve ilişkiyi incelemek önemli hale gelmektedir.

Sistem memnuniyeti göz önüne alındığında gündemdeki en önemli konulardan biri olan uzaktan eğitim sistemine yönelik memnuniyeti ortaya koymak gerektiği söylenebilir. Dünya Covid-19 pandemi sürecine girmiş ve zorunlu olarak eğitim bir noktaya doğru yönlenmiştir. Ancak, bunun sonuçlarının memnuniyet anlamında ne olduğu da önemlidir. Zorunlu olarak geçilmiş olan sistemin bireysel kullanıcılar ile olan etkileşimini ortaya koymak ilgili sistemin geleceğine ilişkin, diğer bir ifadeyle gelecekte alması gereken yön ile ilgili de ipuçları sağlamaktadır.

Bu araştırma, söz konusu noktadan hareketle bireylerin kullanılan sistemlere yönelik memnuniyet düzeylerini, bireylerin sahip olduğu memnuniyetin bağlı olduğu değişkenleri ve ilgili değişkenler arasındaki ilişki ve etki düzeyini ortaya çıkarmayı amaçlamıştır. Araştırma kapsamında gerçekleştirilmiş olan korelasyon analizine göre algılanan kullanılabilirlik, kullanılabilirlik uyumsuzluğu, algılanan kalite, kalite uyumsuzluğu, algılanan değer, değer uyumsuzluğu ve memnuniyet arasında ilişki olduğu bulunmuştur. Söz konusu ilişkilerin orta ve kuvvetli olacak biçimde farklılaştığı görülmüştür. Korelasyon analizi çerçevesinde en kuvvetli ilişkinin algılanan kullanılabilirlik ile kullanılabilirlik uyumsuzluğu ($r= 0.901$), algılanan kalite ile kalite uyumsuzluğu ($r= 0.896$), algılanan değer ile değer uyumsuzluğu ($r= 0.935$) arasında olduğu tespit edilmiştir. İlgili analiz memnuniyet açısından değerlendirildiğinde ise benzer şekilde algılanan kullanılabilirlik, kullanılabilirlik uyumsuzluğu, algılanan kalite, kalite uyumsuzluğu, algılanan değer ve değer uyumsuzluğu değişkenlerinin memnuniyet ile kuvvetli bir ilişkisi olduğu görülmüştür ($r= 0.772$; $r= 0.793$; $r= 0.705$; $r= 0.763$; $r= 0.738$; $r= 0.771$). Regresyon analizi sonuçları incelendiğinde ise araştırma modelinde yer alan değişkenlerin birbirleriyle ilişki içinde olduğu ve memnuniyeti en yüksek düzeyde açıklayan değişkenlerin algılanan kullanılabilirlik, kullanılabilirlik uyumsuzluğu ve değer uyumsuzluğu olduğu gözlenmiştir ($R^2=0.596$; $R^2=0.628$; $R^2=0.595$).

Son olarak araştırma kapsamında gerçekleştirilmiş olan fark testleri (T-Testi ve ANOVA) göz önüne alındığında kontrol, teknolojik altyapı ve kullanım alışkanlıkları değişkenlerinin önemli ölçüde fark yarattığı, diğer bir ifadeyle cinsiyet,

yaş, bireysel gelir vb. pek çok değişkenin ölçeklere verilen yanıt aşamasında grup ortalamalarında farklılık oluşturduğu görülmüştür. Uygulanan toplam yetmiş yedi fark analizinin kırk sekizinde grup ortalamaları arasında fark tespit edilmiş olması araştırmada kullanılan kategorik değişkenlerin ölçek yanıtlarıyla bağlantısını ortaya koymaktadır. Fark testleri çerçevesinde özellikle memnuniyet göz önüne alındığında memnuniyet değişkeninin cinsiyet, yaş, bireysel gelir, dersin takip edildiği yer, ekipman problemi, internet problemi ve bireysel günlük internet kullanım süresine göre önemli ölçüde farklılaştığı ifade edilebilir.

Literatürdeki çalışmaların memnuniyetin belirleyicileri üzerine odaklandığı düşünüldüğünde gelecek araştırmaların memnuniyetin diğer belirleyicilerini ortaya çıkarma konusuna odaklanmasının fayda oluşturacağı düşünülmektedir. Bununla birlikte yüz yüze eğitime geçişin yaşandığı süreç göz önüne alındığında gruplar üzerinde uzaktan eğitim ve yüz yüze eğitim memnuniyetini karşılaştırabilecek araştırma tasarımı da kurgulanabileceği belirtilebilir. Konunun ders açısından ele alınması, uygulamalı ve teorik dersler açısından memnuniyet ölçümü gerçekleştirilebilmesi ya da daimi veya kısmi uzaktan eğitim süreci ile ilgili düşünceleri incelemeyi amaçlayan nitel araştırma tasarlanabilmesi de mümkün gözükmektedir.

KAYNAKÇA

- ALCÁNTARA-PILAR, Juan Miguel; BLANCO-ENCOMIENDA, Francisco Javier; ARMENSKI, Tanja; DEL BARRIO-GARCIA, Salvador (2018). “The Antecedent Role of Online Satisfaction, Perceived Risk Online, and Perceived Website Usability on the Affect Towards Travel Destinations”, *Journal of Destination Marketing & Management*, 9, s.20-35.
- ALHIH, Mohammed; OSSIANNILSSON, Ebba; BERIGEL, Muhammet (2017). “Levels of Interaction Provided by Online Distance Education Models”, *EURASIA Journal of Mathematics, Science and Technology Education*, 13(6), s.2733-2748.

EFE, Eren; SAVAŞ, Sezgin; YÜKSEL, Emre ve TÜRKER, Cansu (2022). Üniversite Öğrencilerinin Uzaktan Eğitim Sistemine Yönelik Memnuniyetlerinin Kullanılabilirlik, Kalite ve Değer Algılarına Göre İncelenmesi. Gümüşhane Üniversitesi İletişim Fakültesi Elektronik Dergisi (e-gifder), 10 (1), 114-149.

ALTUNEL, Mustafa Cevdet ve GÜNLÜ, Ebru (2015). “Deneyimleme Kalitesi, Algılanan Değer ve Memnuniyetin Müze Ziyaretçilerinin Tavsiye Etme Eğilimi Üzerindeki Etkisi”, *Anatolia*, 26(2), s.191-206.

AMOROSO, Donald ve LIM, Ricardo (2017). “The Mediating Effects of Habit on Continuance Intention”, *International Journal of Information Management*, 37(6), s.693-702.

BALORAN, Eric T; HERNAN, Jerry T; TAOY, Janice S. (2021). “Course Satisfaction and Student Engagement In Online Learning Amid Covid-19 Pandemic: A Structural Equation Model”, *Turkish Online Journal of Distance Education-TOJDE*, 22(4), s.1-12

BASUONY, Mohamed A.K.; EMADDELDEEN, Rehab; FARGHALY, Marwa; EL-BASSIOUNY, Noha; MOHAMED, Ehab K.A. (2020). “The Factors Affecting Student Satisfaction with Online Education During the COVID-19 Pandemic: an Empirical Study of an Emerging Muslim Country”, *Journal of Islamic Marketing*, 12(3), s.631-648

BAŞAR, Mehmet Sinan ve KUL, Sinan (2020). “Evaluation of Mobile Banking Apps in Terms of Usability with Analytical Hierarchy Process”, *Bilgi Yönetimi Dergisi*, 3(1), s.39-49.

BOLTON, Ruth N. ve LEMON, Katherine N. (1999). “A Dynamic Model of Customers’ Usage of Services: Usage as an Antecedent and Consequence of Satisfaction”, *Journal of Marketing Research*, 36(2), s.171-186.

BOWEN, Jose Antonio (2012). *Teaching Naked: How Moving Technology Out of Your College Classroom Will Improve Student Learning*, Hoboken NJ: Jossey-Bass.

CALISIR, Fethi ve CALISIR, Ferah (2004). “The Relation of Interface Usability Characteristics, Perceived Usefulness, and Perceived Ease of Use to End-User Satisfaction with Enterprise Resource Planning (ERP) Systems”, *Computers in Human Behavior*, 20(4), s.505-515.

EFE, Eren; SAVAŞ, Sezgin; YÜKSEL, Emre ve TÜRKER, Cansu (2022). Üniversite Öğrencilerinin Uzaktan Eğitim Sistemine Yönelik Memnuniyetlerinin Kullanılabilirlik, Kalite ve Değer Algılarına Göre İncelenmesi. Gümüşhane Üniversitesi İletişim Fakültesi Elektronik Dergisi (e-gifder), 10 (1), 114-149.

CALLI, Levent; BALCIKANLI, Cem; CALLI, Fatih.; CEBECI, Halil İbrahim.; SEYMEN, Omer Faruk (2013). "Identifying Factors that Contribute to the Satisfaction of Students in E-Learning", Turkish Online Journal of Distance Education, 14(1), s.85-101.

CASALÓ, Luis; FLAVIÁN, Carlos; GUINALÍU, Miguel (2008). "The Role of Perceived Usability, Reputation, Satisfaction and Consumer Familiarity on The Website Loyalty Formation Process", Computers in Human Behavior, 24(2), s.325-345.

CHEN, Cging-Fu ve CHEN, Fu-Shian (2010). "Experience Quality, Perceived Value, Satisfaction And Behavioral Intentions For Heritage Tourists", Tourism Management, 31(1), s.29-35.

CHIU, Chao-Min; HSU, Meng-Hsiang; SUN, Szu-Yuan; LIN, Tung-Ching; SUN, Pei-Chen (2005). "Usability, Quality, Value and E-Learning Continuance Decisions", Computers & Education, 45(4), s.399-416.

CHIU, Chao-Min; HSU, Meng-Hsiang; LAI, Hsiangchu; CHANG, Chun-Ming. (2012). "Re-Examining the Influence of Trust on Online Repeat Purchase Intention: The Moderating Role of Habit and Its Antecedents", Decision Support Systems, 53(4), s.835-845.

COHEN, Eli B. ve NYCZ, Malgorzata (2006). "Learning Objects and E-Learning: An Informing Science Perspective. Interdisciplinary", Journal of E-Learning and Learning Objects, 2(1), s.23-34.

CUBAN, Larry (2001). Oversold and Underused: Computers in the Classroom. London: Harvard Universitypress.

DANAHER, Peter J. ve RUST, Roland T. (1996). "Indirect Financial Benefits from Service Quality", Quality Management Journal, 3(2), s.63-75.

DARSONO, Licen Indahwati ve JUNAEDI, Marliana C. (2006). "An Examination of Perceived Quality, Satisfaction, and Loyalty Relationship", Gadjah Mada International Journal of Business, 8(3), s.323-342

EFE, Eren; SAVAŞ, Sezgin; YÜKSEL, Emre ve TÜRKER, Cansu (2022). Üniversite Öğrencilerinin Uzaktan Eğitim Sistemine Yönelik Memnuniyetlerinin Kullanılabilirlik, Kalite ve Değer Algılarına Göre İncelenmesi. Gümüşhane Üniversitesi İletişim Fakültesi Elektronik Dergisi (e-gifder), 10 (1), 114-149.

- DEBOURGH, Gregory A. (1999). “Technology is the Tool, Teaching is The Task: Student Satisfaction in Distance Learning”, Society For Information Technology & Teacher Education International Conference (s. 131-137). Association for The Advancement of Computing in Education (AACE).
- DEMİR, Ekrem (2014). “Uzaktan Eğitime Genel Bir Bakış”, Dumlupınar Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi, 39, s.203-212.
- CAN, Ertuğ (2020). “Coronavirüs (Covid-19) Pandemisi ve Pedagojik Yansımaları: Türkiye’de Açık ve Uzaktan Eğitim Uygulamaları”, Açıköğretim Uygulamaları ve Araştırmaları Dergisi, 6(2), s.11-53.
- FLAVIÁN, Carlos; GUINALIU, Miguel; GURREA, Raquel (2006). “The Role Played by Perceived Usability, Satisfaction and Consumer Trust on Website Loyalty”, Information & Management, 43(1), s.1-14.
- GHADERIZEFREH, Somayeh ve HOOVER, Michael L. (2018). “Student Satisfaction with Online Learning in a Blended Course”, International Journal of Digital Society (IJDS), 9(3), s.1393-1398.
- GÜRLER, Hasan Emin ve ERTURGUT, Ramazan (2019). “Hizmet Kalitesi ile Algılanan Değer Arasındaki İlişkide Kuşağın Moderatör Etkisi: Havayolu Endüstrisinde X ve Y Kuşağı Üzerine Bir Araştırma”, İstanbul Business Research, 48(2), s.335-365.
- HAIR Joseph F.; WILLIAM C. Black; BARRY J. Babin; ROLPH, E. Anderson (2016). Multivariate Data Analysis. Edinburgh: Pearson.
- HAWKRIDGE, David (2008). “Distance Learning: International Comparisons”, Performance Improvement Quarterly, 12(2), s.9-20.
- HU, Hsin-Hui; KANDAMPULLY, Jay; JUWAHEER, Thanika Devi (2009). “Relationships and Impacts of Service Quality, Perceived Value, Customer Satisfaction, and Image: An Empirical Study”, The Service Industries Journal, 29(2), s.111-125.

EFE, Eren; SAVAŞ, Sezgin; YÜKSEL, Emre ve TÜRKER, Cansu (2022). Üniversite Öğrencilerinin Uzaktan Eğitim Sistemine Yönelik Memnuniyetlerinin Kullanılabilirlik, Kalite ve Değer Algılarına Göre İncelenmesi. Gümüşhane Üniversitesi İletişim Fakültesi Elektronik Dergisi (e-gifder), 10 (1), 114-149.

HU, Tao; STAFFORD, Thomas F.; KETTINGER, William J.; ZHANG, Xihui Paul; DAI, Hua (2018). "Formation and Effect of Social Media Usage Habit", Journal of Computer Information Systems, 58(4), s.334-343.

IAU (International Association of Universities) (2020). The impact of COVID-19 on higher education around the world. IAU Global Survey Report, https://www.iau-aiu.net/IMG/pdf/iau_covid19_and_he_survey_report_final_may_2020.pdf

KARA, Mustafa ve KIZILKAYA, Kemal (2015). "Köylere Hizmet Götürme Birliklerinde Hizmet Kalitesinin Ölçülmesi: Bayramiç Köylere Hizmet Götürme Birliği Örneği", Organizasyon ve Yönetim Bilimleri Dergisi, 7(2), s.1-18.

KAYA, Muhammet Dursun ve EREN, Abdullah (2019). "Elektronik Belge Yönetim Sisteminin Algılanan Kullanılabilirliğinin Değerlendirilmesi", Ergonomi Dergisi, 2(2), s.88-100.

KOCATÜRK, Ebru (2017). "Algılanan Kaliteye İlişkin Literatür Taraması ve Algılanan Kalitenin Artırılmasına Yönelik Öneriler", İstanbul Sosyal Bilimler Dergisi, 15, s.42-66.

KUO, Ying-Feng; WU, Chi-Ming; DENG, Wei-Jaw (2009). "The Relationships Among Service Quality, Perceived Value, Customer Satisfaction, and Post-Purchase Intention in Mobile Value-Added Services", Computers in Human Behavior, 25(4), 887-896.

LEE, Dongwon; MOON, Junhoon; KIM, Yong Jin; MUN, Y. Yi (2015). "Antecedents and Consequences of Mobile Phone Usability: Linking Simplicity and Interactivity to Satisfaction, Trust, and Brand Loyalty", Information & Management, 52(3), s.295-304.

LEI, Sut Ieng ve SO, Amy Siu Ian (2021). "Online Teaching and Learning Experiences During the COVID-19 Pandemic – A Comparison of Teacher and Student Perceptions", Journal of Hospitality & Tourism Education, 33(3), s.148-162.

EFE, Eren; SAVAŞ, Sezgin; YÜKSEL, Emre ve TÜRKER, Cansu (2022). Üniversite Öğrencilerinin Uzaktan Eğitim Sistemine Yönelik Memnuniyetlerinin Kullanılabilirlik, Kalite ve Değer Algılarına Göre İncelenmesi. Gümüşhane Üniversitesi İletişim Fakültesi Elektronik Dergisi (e-gifder), 10 (1), 114-149.

LENGLER, J.F. ve MOYANO, C.M. (2011). “Developing Strategic Planning Method for Tourism Companies Based on Customer Satisfaction”, *Advances in Hospitality and Tourism Marketing and Management* (s. 50-56), Boğaziçi University. İstanbul.

LIMAYEM, Moez; HIRT, Sabine Gabriele; CHEUNG, Christy M. K. (2007). “How Habit Limits the Predictive Power of Intention: The Case of Information Systems Continuance”, *MIS Quarterly*, s.705-737.

MAKAREM, Suzanne C.; MUDAMBI, Susan M.; PODOSHEN, Jeffrey S. (2009). “Satisfaction in Technology-Enabled Service Encounters”, *Journal of Services Marketing*, 23(3), s.134-144

MELLIEON, Harold ve ROBINSON, Petra A. (2020). “The New Norm: Faculty Perceptions of Condensed Online Learning”, *American Journal of Distance Education*, 35(3), s.170-183.

MIDKIFF, Scott F. ve DASILVA, Luiz A. (2000). “Leveraging the Web for Synchronous Versus Asynchronous Distance Learning”, In *International Conference on Engineering Education* (Vol. 2000, pp. 14-18).

MIODUSER, David; NACHMIAS, Rafi; LAHAV, Orly; OREN, Avigail (2000). “Web-Based Learning Environments: Current Pedagogical And Technological State”, *Journal of Research on Computing in Education*, 33(1), s.55-76.

MOHALIK, Ramakanta ve SAHOO, Sonali (2020). “E-Readiness and Perception of Student Teachers’ Towards Online Learning in the Midst of COVID-19 Pandemic (August 4, 2020). SSRN: <https://ssrn.com/abstract=3666914>

ÖZER, Bekir (1990). “Uzaktan Eğitim Sisteminin Evrensel Yapısı”, *Kurgu Dergisi*, 8, 569-594.

PALMER, Stuart R. ve HOLT, Dale M. (2009). “Examining Student Satisfaction With Wholly Online Learning”, *Journal of Computer Assisted Learning*, 25(2), s.109-110.

EFE, Eren; SAVAŞ, Sezgin; YÜKSEL, Emre ve TÜRKER, Cansu (2022). Üniversite Öğrencilerinin Uzaktan Eğitim Sistemine Yönelik Memnuniyetlerinin Kullanılabilirlik, Kalite ve Değer Algılarına Göre İncelenmesi. Gümüşhane Üniversitesi İletişim Fakültesi Elektronik Dergisi (e-gifder), 10 (1), 114-149.

RYU, Kisang; HAN, Heesup; KIM, Tae-Hee (2008). “The Relationships Among Overall Quick-Casual Restaurant Image, Perceived Value, Customer Satisfaction, and Behavioral Intentions”, International Journal of Hospitality Management, 27(3), s.459-469.

SAMUDRO, Aandreas; SUMARWAN, Ujang; SİMANJUNTAK, Megawati; YUSUF, Eva Z (2020). “Assessing the Effects of Perceived Quality and Perceived Value on Customer Satisfaction”, Management Science Letters, 10(5), s.1077-1084.

SİPAHİ, Beril; YURTKORU, Serra E.; ÇİNKO, Murat (2010). Sosyal Bilimlerde SPSS’le Veri Analizi. İstanbul: Beta Yayıncılık.

SARAÇ, Yekta (2020). Basın Açıklaması,
<https://www.yok.gov.tr/Sayfalar/Haberler/2020/universitelerde-uygulanacak-uzaktan-egitime-iliskin-aciklama.aspx>, Erişim Tarihi: 04.01.2022.

STARTUP, Richard (1972). “Student Satisfaction With Academic Services”, Educational Research, 14(2), s.135-140.

STEVANOVIĆ, Aleksandra; BOŽIĆ, Radoslav; RADOVIĆ, Slaviša (2021). “Higher Education Students' Experiences and Opinion About Distance Learning During the Covid-19 Pandemic”, Journal of Computer Assisted Learning, 37(6), s.1682-1693

UDEN, Lorna; WANGSA, Ince Trisnawaty; DAMIANI, Ernesto (2007). “The Future of E-Learning: E-Learning Ecosystem”, 2007 Inaugural IEEE-IES Digital Ecosystems And Technologies Conference (pp. 113-117). IEEE.

VENKATESH, Viswanath ve GOYAL, Sandeep (2010). “Expectation Disconfirmation and Technology Adoption: Polynomial Modeling and Response Surface Analysis”, MIS Quarterly, 34(2), s.281-303.

WANG, Tz- Li; TRAN, Phuong Thi Kim; TRAN, Vinh Trung (2017). “Destination Perceived Quality, Tourist Satisfaction And Word-Of-Mouth”, Tourism Review, 79(4), s.392-410.

EFE, Eren; SAVAŞ, Sezgin; YÜKSEL, Emre ve TÜRKER, Cansu (2022). Üniversite Öğrencilerinin Uzaktan Eğitim Sistemine Yönelik Memnuniyetlerinin Kullanılabilirlik, Kalite ve Değer Algılarına Göre İncelenmesi. Gümüşhane Üniversitesi İletişim Fakültesi Elektronik Dergisi (e-gifder), 10 (1), 114-149.

WHO (2020). WHO Director-General's opening remarks at the media briefing on COVID-19, <https://www.who.int/director-general/speeches/detail/who-director-general-s-opening-remarks-at-the-media-briefing-on-covid-19---11-march-2020>, Erişim Tarihi: 04.01.2022.

WOODRUFF, Robert B. (1997). "Customer Value: The Next Source for Competitive Advantage", Journal of Academy of Marketing Science, 25(2), s.139-153.

YAMAMOTO, G. Telli ve ALTUN, D. (2020). "The Coronavirus And The Rising of Online Education", Journal of University Research, 3(1), s.25-34.

YILDIZ Doğan ve UZUNSAKAL Ece (2018). "Alan Araştırmalarında Güvenilirlik Testlerinin Karşılaştırılması ve Tarımsal Veriler Üzerine Bir Uygulama", Uygulamalı Sosyal Bilimler Dergisi, 2(1), s.14-28.

YU, Chwo-Ming Joseph; WU, Lei-Yu; CHIAO, Yu-Ching; TAI, Hsing-Shia (2005). "Perceived Quality, Customer Satisfaction, and Customer Loyalty: the Case of Lexus in Taiwan", Total Quality Management & Business Excellence, 16(6), s.707-719.

YÜKSEKÖĞRETİM KURULU; (2020a). "Yök Üniversitelerimizdeki Uzaktan Öğretimin Bir Aylık Fotoğrafını Çekti", <https://www.yok.gov.tr/Sayfalar/Haberler/2020/uzaktan-egitime-yonelik-degerlendirme.aspx>, Erişim Tarihi: 04.01.2022.

YÜKSEKÖĞRETİM KURULU; (2020b). "Önlisans ve Lisans Düzeyindeki Öğrenci Sayıları", <https://istatistik.yok.gov.tr/>, Erişim Tarihi: 04.01.2022.

YÜKSEKÖĞRETİM KURULU; (2020c). "Enstitülere Göre Lisansüstü Öğrenci Sayıları", <https://istatistik.yok.gov.tr/>, Erişim Tarihi: 04.01.2022.

ŽABKAR, Vesna; BRENCIČ, Maja Makovec; DMITROVIĆ, Tanja (2010). "Modelling Perceived Quality, Visitor Satisfaction And Behavioural Intentions at the Destination Level", Tourism Management, 31(4), s.537-546.

EFE, Eren; SAVAŞ, Sezgin; YÜKSEL, Emre ve TÜRKER, Cansu (2022). Üniversite Öğrencilerinin Uzaktan Eğitim Sistemine Yönelik Memnuniyetlerinin Kullanılabilirlik, Kalite ve Değer Algılarına Göre İncelenmesi. Gümüşhane Üniversitesi İletişim Fakültesi Elektronik Dergisi (e-gifder), 10 (1), 114-149.

ZEITHAML, Valarie (1988). “Consumer Perceptions of Price, Quality and Value: A Means-End Model and Synthesis of Evidence”, *Journal of Marketing*, 52(3), s.2-22.

ZHANG, Zhongju (2009). “Feeling the Sense of Community in Social Networking Usage”, *IEEE Transactions on Engineering Management*, 57(2), s.225-239.

Yazarların çalışmaya katkı oranları eşittir.

Çalışma kapsamında herhangi bir kurum veya kişi ile çıkar çatışması bulunmamaktadır.