

COVID-19 GÖLGESİNDE UZAKTAN EĞİTİM HİZMET KALİTESİNİN İNCELENMESİ

Şükran Karaca¹

Doğan Kalam²

ÖZET

Covid-19 olarak da bilinen Koronavirüs'ün Türkiye'de yayılması, eğitim dâhil insan hayatının her yönünü önemli ölçüde etkilemiştir. Virüsün endişe verici şekilde yayılması, eğitim kurumlarını kapanmaya zorlamıştır. Etkiyi azaltmak için eğitim kurumları, hem materyal hem de insan kaynaklarına bağlı olarak öğrenciler, öğretmenler, yöneticiler ve ebeveynler için çeşitli seçeneklerle farklı bağlamlarda eğitim yöntemleri geliştirmişlerdir. Bu yöntemlerle Milli Eğitim Bakanlığı öğrencilerin Covid-19 sürecinde okul derslerinden kopmaması ve eğitimin sürekliliğini sağlamak için bazı yenilikçi teknolojiler (örn. EBA TV ve televizyon yayınları gibi dijital ve mobil teknolojiler) oluşturmuştur. Uzaktan eğitim, internet ve Wi-Fi dâhil olmak üzere teknolojik olanaklara bağlı olduğundan, bunların erişilebilirlik ve kullanımındaki aksaklıklar, eğitimde hizmet kalitesinde farklılıklara sebep olmaktadır. Bu bağlamda çalışmanın amacı, Covid-19 gölgesinde uzaktan eğitim hizmet kalitesini öğretmenlerin bakış açısıyla incelemektir.

Çalışmada Covid-19 pandemisi sürecinde lise öğretmenleri tarafından sunulan uzaktan eğitim hizmet kalitesini belirlemek amacıyla Parasuraman vd. (1988) tarafından geliştirilen SERVQUAL ölçeği temel alınarak hazırlanan yapılandırılmış mülakat formu kullanılmıştır. Veriler Yozgat ilinde lise bazında eğitim öğretim yapan Mesleki ve Teknik Anadolu Liselerinde eğitim-öğretim hizmeti sunan on öğretmen ile 10-25 Mayıs 2020 tarihleri arasında telefonla görüşülerek elde edilmiştir. Elde edilen bulgulara göre, genel olarak uzaktan eğitim sisteminde öğretmenlerin kendilerini yeterli gördükleri ve uygulama katılımlarına özel çaba göstererek kaliteli bir eğitim hizmeti sunmaya çalıştıkları ancak bazı sistemsel teknik konularda ve değerlendirme dönüt noktasında sıkıntılar yaşadıkları sonucuna ulaşılmıştır.

Anahtar Kelimeler: Covid-19, Uzaktan Eğitim, Eğitim Hizmet Kalitesi, SERVQUAL

¹ Doç. Dr. , Sivas Cumhuriyet Üniversitesi Turizm Fakültesi Turizm İşletmeciliği Bölümü, sukrankaraca@gmail.com (Sorumlu Yazar)

² Yüksek Lisans Öğrencisi, Sivas Cumhuriyet Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Turizm İşletmeciliği ABD, dogankalam19@gmail.com

INVESTIGATION OF DISTANCE EDUCATION SERVICE QUALITY IN SHADE OF COVID-19

ABSTRACT

Covid-19, also known as the spread of coronavirus in Turkey, including education has influenced every aspect of human life significantly. The alarming spread of the virus has forced educational institutions to shut down. In order to reduce the impact, educational institutions have developed training methods in different contexts with a variety of options for students, teachers, administrators and parents, depending on both material and human resources. With these methods, the Ministry of National Education has created some innovative technologies (for example, digital and mobile technologies such as EBA TV and television broadcasts) to ensure that students do not leave school lessons during the Covid-19 process and to ensure the continuity of education. Since distance education is dependent on technological facilities including internet and Wi-Fi, disruptions in their accessibility and use cause differences in service quality in education. In this context, the aim of the study is to examine the distance education service quality from the perspective of teachers in the shadow of Covid-19.

In the study, a structured interview form prepared on the basis of the SERVQUAL scale developed by Parasuraman et al. (1988) was used in order to determine the quality of distance education provided by high school teachers during the Covid-19 pandemic process. The data were obtained by phone calls between 10-25 May 2020 with ten teachers who provide education and training services in Vocational and Technical Anatolian High Schools in the province of Yozgat. According to the findings, it was concluded that in the distance education system in general, teachers consider themselves competent and try to provide a quality education service by making special efforts to their application participation, but they have difficulties in some systemic technical issues and evaluation feedback.

Keywords: Covid-19, Distance Education, Education Service Quality, SERVQUAL

GİRİŞ

Toplumsal gelişimin sağlanabilmesi için tüm bireylerin amaçlara göre yetiştirilmesi, eğitilmesi zorunludur. Bu zorunluluk, bireyleri içinde buldukları topluma uyum sağlama, güdüleme, kişiliklerini geliştirme, mesleki yeterliklerini artırma, yükselme gibi çabaların gerektirdiği bilgi, beceri ve alışkanlığın kazandırılmasını kapsamaktadır. Bu gereksinimlerin karşılanması ise gerekli eğitim ortamının sağlanmasına bağlıdır.

Covid-19 pandemisi tüm dünyada hayatın akışı değiştirmiştir. Pandeminin etkisini azaltmak ve yüksek bulaşıcı özelliğinden dolayı yayılımını yavaşlatmak için esnek çalışma, evden çalışma, dönüşümlü çalışma gibi uygulamalara geçilmiştir. Aynı zamanda tüm dünyada kısmi veya tam zamanlı sokağa çıkma yasakları, karantina süreçleri, bireylerin kendilerini izole etmeleri ve sosyal mesafenin korunması gibi önlemler alınmıştır. Bu önlemler

kapsamında insandan insana temasın olabileceği yerler kapatılmış, eğitim kurumları da bu kapsama dahil edilmiştir (Bozkurt, 2020). UNESCO raporuna göre; 191 ülkede 1, 6 milyar öğrenci, eğitim kurumlarının geçici olarak kapatılmasından ciddi şekilde etkilenmiştir (UNESCO, 2020). Etkiyi azaltmak için eğitim kurumları, hem materyal hem de insan kaynaklarına bağlı olarak öğrenciler, öğretmenler, yöneticiler ve ebeveynler için bir dizi seçenekler geliştirmişlerdir. Seçeneklerin çoğu, uzaktan eğitimin sürekliliğini sağlamak için yenilikçi teknolojileri (EBA, EBA TV ve televizyon yayınları gibi dijital ve mobil teknolojiler vb.) içermektedir (Dawadi, Giri & Simkhada, 2020).

Bilgi ve iletişim teknolojilerinde meydana gelen hızlı gelişmeler her sektörde olduğu gibi eğitim sektörünü de etkilemektedir. Koronavirüs (Covid-19) salgınıyla birlikte bu etkinin önemi tüm eğitim çevrelerince daha iyi kavranmış oldu. Yüz yüze eğitime ara verilmesiyle birlikte Milli Eğitim Bakanlığı (MEB) tarafından daha önce kullanılan EBA TRT vasıtasıyla televizyona taşınmış, üniversiteler ve bazı özel okullar da online ders altyapılarını devreye alarak derslerini dijital ortamda yürütmeye başlamışlardır (www.setav.org).

Covid-19 pandemisi nedeniyle aksayan eğitimin telafi edilmesi için farklı uzaktan eğitim sistemleri geliştirilerek öğrenenlerin eksik kaldığı konu kazanımları giderilmeye çalışılmaktadır. Bu bağlamda bu çalışma ile Covid-19 pandemisi sürecinde lise öğretmenlerinin sundukları uzaktan eğitim hizmet kalitesinin incelenmesi amaçlanmıştır. Literatüre bakıldığında Covid-19'un eğitim sektörüne etkisi ile ilgili çalışmalar mevcutken hizmet kalitesi boyutları temel alınarak öğretmenlerin bakış açısıyla uzaktan eğitim hizmet kalitesinin incelendiği bir çalışmaya rastlanamamıştır. Bu yönüyle çalışmanın literatürdeki boşluğu doldurarak mevcut literatüre katkı sağlayacağı düşünülmektedir.

KAVRAMSAL ÇERÇEVE

Karmaşık ve kapsamı geniş bir toplumsal olgu niteliğinde bulunan eğitim, insanoğlunun yeryüzünde var olduğu ilk günlerde başlayan, zamanla gelişen ve genişleyen, zenginleşen ve önemi gittikçe artan, toplumsal biçimlendirmeyi ciddi bir şekilde etkileyen bir kavram haline gelmiştir. Eğitimin kökeni toplumdur dolayısıyla eğitim, toplumsal yaşamın bir türüdür. Ancak zamanla, doğal bir etkileşim süreci içinde bulunan toplumsal yaşam; eğitimin, niteliğini ve biçimini etkilemiş ve benzer şekilde, eğitimin de toplumsal yaşamın niteliğini ve biçimini etkilediği görülmüştür. Temel geçmişi yaklaşık iki yüzyıl öncesine dayanan uzaktan eğitim ise, günümüz toplumunun eğitim ihtiyacını karşılamak için sunulan alternatif bir sistemdir (Yenal, 2009). Uzaktan eğitim kavramı ilk kez 1892 yılında Wisconsin Üniversitesi kataloğunda kullanılmıştır (Rumble, 1986). Ardından 1906 yılında yine Wisconsin Üniversitesi'nin yöneticisi olan William Lighty tarafından hazırlanan bir makalede yer almıştır. 1960 ve 1970'li yıllarda Otto Peters bu kavramı Almanya'da tanıtmış ve Fransa'da uzaktan eğitim kavramı ilk defa kullanılmaya başlanmıştır (Kaya, Erden, Çakır & Bağırşakçı, 2004). Uzaktan eğitim, fiziksel olarak ayrı ortamlarda yer alan öğretme ve öğrenme süreçlerini çok güzel ve faydalı bir şekilde tanımlamaktadır (Picciano, 2001). Eğitimde kalite,

başlangıcı olan fakat sonu olmayan dinamik, değişken bir süreçtir. Kalite aynı zamanda zaman ve mekanla da ilişkilidir. Eğitim hizmetlerinin kalitesinin belirlenmesinde, paydaşlarla ilişkiler, bu hizmeti sunma esnasındaki koşullar ve eğitim kurumunun karşılaştığı problemler önemli rol oynamaktadır (Muhammed, 2005'ten aktaran Alomari, 2019).

2019 yılının sonunda başlayan Koronavirüs (Covid-19) pandemisi tüm dünyada sosyo-kültürel, politik, ekonomik ve şu anda öngörülemeyen pek çok boyutta tüm dünyayı etkisi altına almıştır. Eğitim de hiç şüphesiz bu durumdan fazlasıyla etkilenmiş ve Covid-19 pandemisi eğitime bakış açısını ve eğitimi yorumlama şeklini değiştirmiştir (Bozkurt ve Sharma, 2020). Koronavirüs (COVID-19) salgınının eğitim sektörüne etkileri üzerine literatürde yerli ve yabancı çalışmalar mevcuttur. Bu çalışmalardan bazıları şu şekildedir:

Emin (2020) tarafından yapılan çalışmada; pandemi sürecinde uzaktan eğitimin fırsat ve riskleri, Türkiye'de uzaktan eğitim faaliyetlerinin nasıl uygulandığı ve Koronavirüs sonrası ne yapılması gerektiği ile sorulara cevap aranmış ve genel bir değerlendirme yapılmıştır. Telli Yamamoto ve Altun (2020) yaptıkları çalışmada ülkelerin ve üniversitelerin eğitim öğretime ara vermemesini sağlamak adına bir zorunluluk haline gelen uzaktan eğitim çalışmalarının değerlendirmesi yapmış ve durum tespiti yaparak çevrimiçi öğrenmenin yüz yüze öğrenmeye göre kriz dönemi sonrasında da ana akım öğrenme haline dönüşmesi konusunu ele almışlardır. Can (2020) çalışmasında Koronavirüs (Covid-19) pandemisinin Türkiye'deki açık ve uzaktan eğitim uygulamalarına etkilerini değerlendirmiştir. Çalışma sonucunda, Koronavirüs (Covid-19) pandemisinin önemli pedagojik yansımaları bulunduğunu, bu dönemde açık ve uzaktan eğitime yönelik önemli bir talep artışı olduğunu, toplumda açık ve uzaktan eğitim hizmetlerinin öneminin anlaşılmaya başladığını belirtmiştir. Ayrıca Koronavirüs pandemisinin açık ve uzaktan eğitimde sadece niceliğin değil, aynı zamanda niteliğin de önemli olduğunu, Türkiye'de açık ve uzaktan eğitim sisteminin altyapı, erişim, güvenlik, içerik, tasarım, uygulama, kalite, mevzuat ve pedagojik açıdan güçlendirilmesi gerektiğini göstermiştir. Bozkurt (2020) tarafından yapılan çalışmada da, Koronavirüs pandemisinin eğitim alanını doğrudan ve dolaylı olarak birçok şekilde etkilediği, eğitimde sürekliliği her koşulda sağlamak için köklü reformlara ve stratejik planlamaya ihtiyaç olduğu tespit edilmiştir.

Buckler, Chamberlain, Stutchbury & Hedge (2020) tarafından yapılan bir çalışmada da okulların kapanma süreleri uzadıkça okul terklerinin de yüksek olacağı ve yeniden etki-leşim kurma noktasında sıkıntı yaşanacağını belirtmişlerdir. Onyema vd. (2020) yaptıkları çalışmada COVID-19'un eğitim sektörü üzerindeki zararlı etkilerinin ve tüm eğitim kurumlarının, eğitimcilerin ve öğrencilerin teknolojiyi benimseme ve eğitimde ortaya çıkan küresel eğilimler ve gerçekler doğrultusunda dijital becerilerini geliştirme ihtiyacının altını çizmişlerdir. Upoalkpajor ve Upoalkpajor (2020) COVID-19'un Gana'da eğitim sektörüne etkisini incelemek amacıyla yaptıkları çalışmada, COVID-19 salgınının Gana'daki eğitim üzerinde önemli bir etkisi olduğunu, eğitim kurumlarına salgın yoluyla eğitimde yaşanan kayıpları yeniden yapılandırmak için kaynak sağlanması gerektiğini ifade etmişlerdir.

ARAŞTIRMANIN YÖNTEMİ

Bu çalışmanın amacı Covid-19 pandemisi sürecinde lise öğretmenleri tarafından sunulan uzaktan eğitim hizmetinin kalitesini belirlemektir. Bu kapsamda Parasuraman vd. (1988) tarafından geliştirilen SERVQUAL ölçeği temel alınarak hazırlanan yapılandırılmış mülakat formu kullanılmıştır. Literatüre bakıldığında, hizmet kalitesini ölçümlemede kullanılan en yaygın modellerinden birinin SERVQUAL modeli olduğu görülmektedir. SERVQUAL modeli beklenen hizmet ile algılanan hizmet arasındaki farka dayanarak sunulan hizmet kalitesini ölçmektedir. Bu çalışmadaki mülakat soruları oluşturulurken bu modelin boyutları (fiziksel özellikler, güvenilirlik, heveslilik, güven, empati) içerisinde yer alan maddeler dikkate alınarak hazırlanmıştır. Veriler Yozgat ilinde lise bazında eğitim öğretim yapan Mesleki ve Teknik Anadolu Liselerinde eğitim-öğretim hizmeti sunan on öğretmen ile 10-25 Mayıs 2020 tarihleri arasında telefonla görüşülerek elde edilmiştir.

Hizmet kalitesi boyutları kapsamında hazırlanan yapılandırılmış mülakat soruları aşağıdaki gibidir:

Tablo 1. Yapılandırılmış Mülakat Soruları

Boyutlar	Hizmet Kalite Boyutları Temelinde Hazırlanan Mülakat Soruları
Fiziki görünüm	<ul style="list-style-type: none">- Covid-19 pandemisi sürecinde uygulanan uzaktan eğitim sisteminde derslerinizi düzenli olarak yapabildiniz mi? Teknik aksaklık, personel eksikliği vb. sıkıntılar yaşadınız mı?- Covid-19 pandemisi sürecinde uygulanan uzaktan eğitim hizmeti boyunca öğretmenlere destek olabilecek unsurlar neler olabilir?
Güvenilirlik	<ul style="list-style-type: none">- Covid-19 pandemisi sürecinde uygulanan uzaktan eğitim hizmeti kapsamında eğitim çalışmalarını söz verilen süre içinde tamamlıyor musunuz?
İsteklilik/Heveslilik	<ul style="list-style-type: none">- Covid-19 pandemisi süreci uzaktan eğitim hizmetinin ne zaman verileceği ile ilgili öğrencileri bilgilendirir misiniz?- Covid-19 pandemisi sürecinde uygulanan uzaktan eğitim hizmetinde öğrencilere sürekli yardımcı olmaya çalışıyor musunuz?- Covid-19 pandemisi sürecinde uygulanan uzaktan eğitim hizmetinde öğrencilerin isteklerine cevap veremeyecek kadar meşgul oluyor musunuz?
Teminat /Güven	<ul style="list-style-type: none">- Covid-19 pandemisi sürecinde uygulanan uzaktan eğitim hizmeti öğrencilere güven duygusu veriyor mu?- Covid-19 pandemisi sürecinde uygulanan uzaktan eğitim sisteminde öğretmenler öğrenci sorularına cevap verebilecek bilgiye sahip midir?
Duyarlılık /Empati	<ul style="list-style-type: none">- Covid-19 pandemisi sürecinde uygulanan uzaktan eğitim hizmetinde öğrencilerin sorunlarını çözmek için özel ilgi gösteriyor musunuz?- Covid-19 pandemisi sürecinde uygulanan uzaktan eğitim hizmetinde öğrencilerin menfaatlerini üstün tutuyor musunuz?- Covid-19 pandemisi sürecinde uygulanan uzaktan eğitim hizmetinin olumlu/ olumsuz yönleri nelerdir?- Covid-19 pandemisi sürecinde uygulanan uzaktan eğitim hizmet kalitesinin daha iyi hale getirilip geliştirilebilmesi için önerileriniz nelerdir?

BULGULAR

Katılımcıların sosyo-demografik özelliklerine ilişkin bilgiler Tablo 2’de ki gibidir:

Tablo 2. Katılımcıların Sosyo-Demografik Özelliklerine İlişkin Bilgiler

Katılımcılar	Branş	Yaş	Fiili öğretmenlik süresi	Medeni durumu	Çocuk sayısı	Görüşme Süresi
Ö. 1	Adalet	28	5 yıl	Bekâr	0	8 dk.
Ö. 2	İngilizce	32	10 yıl	Evli	1	12 dk.
Ö. 3	Bilişim Teknolojileri	34	11 yıl	Bekâr	0	15 dk.
Ö. 4	Yiyecek İçecek Hizmetleri	31	8 yıl	Evli	0	10 dk.
Ö. 5	Matematik	30	7 yıl	Bekâr	0	16 dk.
Ö. 6	Tarih	30	7 yıl	Evli	1	14 dk.
Ö. 7	Edebiyat	41	17 yıl	Evli	1	15 dk.
Ö. 8	İngilizce	32	10	Bekâr	0	10 dk.
Ö. 9	Yiyecek İçecek Hizmetleri	29	8 yıl	Bekâr	0	15 dk.
Ö. 10	Adalet	30	3 yıl	Bekâr	0	13 dk.

Mesleki ve Teknik Anadolu Lisesi öğretmenlerinden oluşan katılımcıların demografik özellikleri incelendiğinde; yaş aralığının 28–41 arasında, 6’sının bekar 4’ünün evli ve 3 katılımcının da çocuk sahibi olduğu ortaya çıkmaktadır.

Katılımcı öğretmenlerin branşlarına bakıldığında ise, meslek dersleri ve kültür dersleri öğretmenleri olduğu ve 3 ila 17 yıl hizmet sürelerine sahip oldukları görülmektedir. Ayrıca mülakatlar ortalama 8–16 dakika arasında gerçekleşmiştir.

Yapılandırılmış mülakat tekniği kapsamında katılımcı öğretmenlere yöneltilen sorular ve elde edilen bulgular aşağıdaki gibidir:

1. **Covid-19 pandemisi sürecinde uygulanan uzaktan eğitim hizmetinde öğrencilerin sorunlarını çözmek için özel ilgi gösteriyor musunuz?**

Katılımcıların bu soruya verdikleri cevaplar incelendiğinde; katılımcı öğretmenlerin geneli bu sancılı Covid-19 pandemisi sürecinde öğrencilerle özel olarak ilgilendiklerini buna gerekçe olarak da uzaktan eğitim sürecinin öğrencileri olumsuz etkilediğini ve eğitim kaygıları oluşturduğunu dolayısıyla öğrencilerin kaygılarını azaltmak için özel bir ilgi ve çabanın gösterilmesinin bir gereklilik olduğunu ifade etmişlerdir. Aynı zamanda öğrencilerin eğitim kaybına uğramasını engellemek için her öğrencinin özel bir ilgiye ihtiyaç duyduğunu belirtmişlerdir. Bu ilgiyi ise daha çok sosyal medya üzerinden iletişim kanallarını kullanarak gerçekleştirdikleri anlaşılmaktadır.

2. Covid-19 pandemisi sürecinde uygulanan uzaktan eğitim hizmeti kapsamında eğitim çalışmalarını söz verilen süre içinde tamamlıyor musunuz?

Katılımcıların tamamı Covid-19 gölgesinde yapılan uzaktan eğitim çalışmalarını söz verilen süre içerisinde tamamlamışlardır. Katılımcıların cevapları doğrultusunda, bu çalışmaların bağlı oldukları okul idareleri tarafından oluşturulduğu ve bir resmiyet arz ettiğinden, bu çalışmalarının zamanında tamamlanmasını kendilerinin mesleki görevleri olduğunu ve bu çalışmaları zamanında gerçekleştirme yükümlülüklerinin olduğunu belirtmişlerdir. Birçok katılımcı bunun resmi yükümlülüğü olmasının yanı sıra öğrencilerin okul ders disiplinini kaybetmemesi, öğrenci üzerinde sorumluluk bilincinin aşılması ve öğrencilerin eğitimlerinin aksamaması için çalışmaların verilen sürelerde tamamlanmasının bir vicdanî sorumluluk olduğunu ve eğitmenler için çalışmaların verilen sürelerde tamamlanmasının bir vicdanî sorumluluk olduğunu ve eğitmenler için çalışmaların verilen sürelerde tamamlanmasının bir vicdanî sorumluluk olduğunu ve eğitmenler için çalışmaların verilen sürelerde tamamlanmasının bir vicdanî sorumluluk olduğunu belirtmişlerdir.

3. Covid-19 pandemisi süreci uzaktan eğitim hizmetinin ne zaman verileceği ile ilgili öğrencileri bilgilendirir misiniz?

Katılımcıların tamamı uzaktan eğitim çalışmaları ile ilgili sorumluluğunda olan öğrenci kitlesine bilgilendirme yaptıklarını ve bu bilgilendirmeleri sosyal medya ile iletişim araçlarını kullanarak gerçekleştirdiklerini belirtmişlerdir. Bu bilgilendirmeleri öğrencilerin derslere hazırlıklı ve zamanında katılım sağlayabilmeleri için gerçekleştirdiklerini vurgulamışlardır.

4. Covid-19 pandemisi sürecinde uygulanan uzaktan eğitim hizmetinde öğrencilere sürekli yardımcı olmaya çalışıyor musunuz?

Mülakata katılan öğretmenler, öğrencilerin Covid-19 sürecindeki uzaktan eğitimde sürekli yardım ve desteğe ihtiyaç duyduklarını düşünmekte ancak bazı öğretmenler belirli gün ve saatlerde öğrencilere yardımcı olurken bazıları ise böyle bir kısıtlama yapmamaktadırlar. Kısıtlama yapan öğretmenlerin demografik özellikleri incelendiğinde bu kişilerin daha çok evli ve çocuklu oldukları görülmüştür. Aynı zamanda bazı öğretmenler öğrenci eğitimlerinin takip edilmesi, dönüt ve değerlendirilmesi adına öğrencilere yardım sürecinin sürekliliğinin önemine vurgu yapmışlardır.

5. Covid-19 pandemisi sürecinde uygulanan uzaktan eğitim hizmetinde öğrencilerin isteklerine cevap veremeyecek kadar meşgul oluyor musunuz?

Katılımcıların bu soruya verdikleri cevaplar öğretmenlerin demografik özelliklerine bağlı olarak ciddi farklılıklar göstermektedir. Katılımcılardan evli ve çocuk sahibi olanların çoğunluğu kendilerinin de bir özel hayatı olduğunu ve meşgul olabildiklerini ancak öğrenci talep ve isteklerine o an cevap veremeseler dahi mutlaka geri dönüş sağladıklarını belirtmişlerdir. Bekâr katılımcıların neredeyse tamamı bir meşgulliyet

durumu olmadığını, öğrenci istek ve taleplerini her zaman cevaplayabileceklerini ve öğrencilerin kendilerinin öncelikleri olduğunu belirtmişlerdir.

6. Covid-19 pandemisi sürecinde uygulanan uzaktan eğitim hizmeti öğrencilere güven duygusu veriyor mu?

Katılımcı öğretmenlerin geneli, Covid-19 pandemisi sürecinde uygulanan uzaktan eğitim uygulamasının yüz yüze eğitim kadar öğrencilere güven duygusu vermediğini ancak derslerden uzak kalınmaması ve okuldan kopmaların olmaması adına uzaktan eğitimin aslında ne kadar gerekli olduğunu da vurgulamışlardır. Aynı zamanda uzaktan eğitimin öğrencilerde kendi kendine öğrenme bilincinin aşılması açısından çok değerli bir süreç olduğu hakkında düşünceler de mevcuttur.

7. Covid-19 pandemisi sürecinde uygulanan uzaktan eğitim sisteminde öğretmenler öğrenci sorularına cevap verebilecek bilgiye sahip midir?

Katılımcıların neredeyse tamamı Covid-19 pandemisi sürecinde öğretmenlerin branş bazında yeterli bilgiye sahip olduklarını ancak uzaktan eğitimle alakalı teknik konularda bilgi eksiği olduklarını düşünmektedir. Bunun nedeni olarak ise birçok öğretmenin bu sisteme yabancı olduğu ve uzaktan eğitim sistemini yeni kullanmaya başlamaları olarak ifade etmişlerdir. Teknik anlamda bilgi eksikliğinin giderilebilmesi için bazı hizmet içi eğitimlerle bu sorunun giderilebileceği de katılımcılar tarafından belirtilmiştir.

8. Covid-19 pandemisi sürecinde uygulanan uzaktan eğitim hizmetinde öğrencilerin menfaatlerini üstün tutuyor musunuz?

Katılımcı öğretmenlerin tamamı, öğrenci menfaatlerini ve onların eğitim hakkını gözettiklerini ve bunun bir meslek etiği olduğunu belirtmişlerdir. Bu kapsamda öğrencilere çalışma önerilerinde bulunma, psikolojik destek sağlama, ders çalışma bilinci aşılama ve öğrencilerde oluşan gelecek kaygısını azaltmaya yönelik desteklerde bulunmuşlardır.

9. Covid-19 pandemisi sürecinde uygulanan uzaktan eğitim sisteminde derslerinizi düzenli olarak yapabildiniz mi? Teknik aksaklık, personel eksikliği vb. sıkıntılar yaşadınız mı?

Elde edilen veriler doğrultusunda katılımcıların tamamı, Covid-19 pandemisi sürecinde okul idaresi tarafından oluşturulan çalışmaların bir düzen içerisinde ilerlediğini ancak bazı teknik problemlerle karşılaştıklarını belirtmişlerdir. Bu teknik problemlerin daha çok bağlantı yönünde olduğu, aşırı yoğunluktan dolayı sistemden kopma, sisteme girememe gibi problemlerle karşılaşıldığını vurgulamışlardır. Bu kapsamda uzaktan eğitim kullanılan sistem altyapısının iyileştirilmesi ve geliştirilmesi gerektiği-

ni düşünmektedirler. Bazı katılımcılar ise uzaktan eğitimin tam anlamıyla bir düzen içerisinde yürümediğini düşünmekte buna gerekçe olarak da öğrenci katılım noktasında ciddi sıkıntılar yaşandığı bunun nedeninin ise özellikle kırsal bölgelerde köylerde yaşayan öğrencilerinin uzaktan eğitime katılacak internet ve donanım eksikliğinin olduğuna bağlamaktadırlar.

10. Covid-19 pandemisi sürecinde uygulanan uzaktan eğitim hizmeti boyunca öğretmenlere destek olabilecek unsurlar neler olabilir?

Bu soruya verilen cevaplar incelendiğinde, öğretmenlere uzaktan eğitim sistemine yönelik teknik desteğinin verilmesi ve bu destek için özel olarak bir ekibin kurulup 7/24 hizmet vererek öğretmenlerin yaşadığı problemlere anında çözüm bulabilecekleri bir kanalın olması gerektiği ifade edilmiştir. Bazı katılımcılar ise, uzaktan eğitim saatlerinin planlamasının iyileştirilmesi ve internet kaynaklı materyallerin, interaktif uygulamaların çoğaltılması gerektiği yönünde düşüncelerini belirtmişlerdir.

11. Covid-19 pandemisi sürecinde uygulanan uzaktan eğitim hizmetinin olumlu/olumsuz yönleri nelerdir?

Katılımcılar Covid-19 sürecinde uygulanan uzaktan eğitim hizmetinin olumlu yönleri olarak; öğrencilerin derslerden uzak kalmamaları, okuldan kopmayarak eğitimin hâlen devam ettiğinin bilincinde olmaları, mekân ve zaman kısıtlamasının olmaması, sınıf yönetimi problemleriyle karşılaşmama ve eksik kalınan kazanımların en aza indirme şeklinde düşüncelerini belirtmişlerdir. Olumsuz yönlerin ise; yüz yüze eğitim kadar etkili ve kalıcı öğrenmenin gerçekleşmemesi, her öğrencinin yeterli donanım ve altyapı imkânlarına sahip olmaması özellikle köylerde yaşayan öğrencilerin bu nedenle önemli derecede fırsat eşitsizliğine maruz kalması, yüz yüze eğitimde olduğu gibi bir eğitim motivasyonunun olmaması ve değerlendirme ve dönüt noktasında ciddi bir soruna yaşama olarak ifade etmişlerdir.

12. Covid-19 pandemisi sürecinde uygulanan uzaktan eğitim hizmet kalitesinin daha iyi hale getirilip geliştirilebilmesi için önerileriniz nelerdir?

Katılımcılar, ansızın ve acil durumlarda uygulanacak uzaktan eğitimin sisteminin hizmet kalitesinin daha iyi hale getirilip geliştirilebilmesi için sistemsel problemlerin giderilmesi, uzaktan eğitim altyapısının iyileştirilmesi, her öğrenciye ve öğretmene fırsat eşitliği sağlanması özellikle kırsal kesimde köylerde yaşayan öğrencilere donanım desteği sağlanması, öğretmenlere teknik anlamda eğitimler verilmesi ve dönüt değerlendirme noktasında uzaktan eğitim çalışmalarını ölçmek için bir metod geliştirilmesi gerektiğini düşünmektedirler.

SONUÇ VE ÖNERİLER

Eğitim sistemi, insanı küçük yaşlardan itibaren ailesine, çevresine, topluma ve ülkesine faydalı, meslek sahibi bir kişi yapmaya yönelik bütünü ifade etmektedir. Eğitim seviyelerini yüksek tutan toplumların hızlı bir gelişme gösterdiği ve çok çeşitli alanlarda rekabet üstünlüğünü yakaladığı açıktır. Günümüzde eğitim sistemi pek çok problemle karşı karşıya bulunmaktadır. Özellikle olağanüstü ve acil durumlarda eğitimin aksamaması ve eğitim hizmetini en iyi şekilde yerine getirebilmek adına uzaktan eğitimin sisteminin geliştirilmesi ve kaliteli bir şekilde uygulanması büyük önem arz etmektedir. Şu anda tüm dünyanın içinde Covid-19 pandemisi sürecinde olduğu gibi bu problemlere çözüm bulabilmek ve eğitim örgütlerini verimli bir hale getirebilmek için organizasyonların çağdaş kalite anlayışına göre örgütlenmesi ve bu anlayış çerçevesinde faaliyetlerini yürütmesi önemli hale gelmektedir. Bu çalışma ile Covid-19 pandemisi sürecinde uygulanan uzaktan eğitim hizmet kalitesi değerlendirilerek mevcut problemler tespit edilmiş ve problemleri çözmeye yönelik öneriler geliştirmek amaçlanmıştır.

Araştırmadan elde edilen bulgulara göre; Covid-19 gölgesinde uzaktan eğitim sürecinin öğrencileri olumsuz etkilediği, onlarda eğitim kaygıları oluşturduğu, öğrenci kaygılarını gidermek için özel bir ilgi ve çabanın sürekli olarak gösterilmesi gerektiği, bu süreçte öğrencinin çok iyi bilgilendirilmesinin gerektiği ve bu sorumlulukların okul idaresi ile koordineli çalışan öğretmenler tarafından belirli bir süre ve düzen içerisinde yürütülmeye çalışıldığı tespit edilmiştir. Öğretmenlerde her ne kadar bazı meşguliyetleri olsa da öğrenci sorularına branş bazında her zaman yardımcı olmaya çalıştıkları ancak teknik bazı konularda öğretmenlerinde yetersiz olmasından dolayı bazı aksaklıkların yaşandığı sonucuna ulaşılmıştır. Öğretmenlerin öğrenci menfaatlerini ve onların eğitim hakkını gözettiği ve bunun bir meslek etiği olduğunu düşünmeleri eğitime verdikleri önemi açıkça ortaya koymaktadır. Bulgulardan anlaşılacağı üzere okul idaresi ve öğretmenlerin Covid-19 pandemisi sürecinde uygulanan uzaktan eğitim sisteminin işleyişini ve öğrenci faydasını ne kadar gözetse de bazı ciddi problemlerle karşılaştıkları görülmektedir. Bu problemlerin ise özellikle uzaktan eğitim sistemin altyapısının yetersiz oluşu, kırsal kesimde köylerde yaşayan öğrencilerin uzaktan eğitim sistemine erişimde ciddi anlamda fırsat eşitsizliği yaşamaları, katılım gerçekleştirilememeleri ve özellikle dönüt değerlendirme noktasında uzaktan eğitim çalışmalarını ölçmek için bir metodun olmayışı şeklindedir.

Elde edilen veriler doğrultusunda Covid-19 pandemisi sürecinde ve oluşabilecek olağanüstü ve acil durumlarda sunulacak uzaktan eğitim hizmetinin daha kaliteli ve verimli olabilmesi için şu önerilerde bulunabilir:

- Uzaktan eğitim konusunda ilgili yüksek mercilerin zorunlu ve önemli çalışmalar yapması, eğitimler düzenlemesi, kontroller yapması ve bu eğitim sistemini yaygınlaştırması gerekmektedir.
- Öğretim program hedefleri, stratejileri, önerilen faaliyetler ve ek kaynaklar hakkında öğretmenler, öğrenciler ve veliler ile iletişim kurmak için bir web sitesi oluşturulmalıdır.

- Okullar, öğrencilerin refah ve zihinsel sağlığının korunmasını aynı zamanda da çocukların çevrimiçi tehditlere karşı korunmasını sağlamak için ekrana maruz kalınan saatler ve çevrimiçi araçların güvenli kullanımı konusunda, öğrenci ve ailelere rehberlik etmelidir.
- Öğretmenlerin; mümkünse doğrudan yönlendirme veya kendi kendine öğrenebilmeleri için rehberlik yoluyla; öğrencilerin yeni durumda öğrenmelerini etkili bir şekilde yönlendirip desteklemeleri için rollerini ve beklentileri açıkça tanımlamaları gerekmektedir.
- Acil durumda eğitimin sürdürülmesine yönelik okul yöneticileri ve öğretmen kapasitesinin artırılması ve buna yönelik eğitim fakültelerinin revize edilmesi gerekmektedir.
- Her bir çocuğun eğitime erişiminin sağlanması ve bunun için teknolojik altyapı ve imkânların eşit bir şekilde oluşturulması gerekmektedir.
- Sanal eğitime uygun yeni teknolojik imkânlardan da istifade eden uygun içerik ve materyallerin üretilmesi gerekmektedir.
- Ölçme ve değerlendirme mekanizmalarının uzaktan eğitime uygun hale getirilmesi gerekmektedir.
- Okulların yeniden açılmasıyla birlikte kaybedilen sürecin telafilerinin yapılması gibi pek çok hususta ülkelerin kendi eksikliklerini tespit edip kendilerini geliştirmeleri gerekmektedir.
- Covid-19 salgının ortaya çıkardığı bu olumsuzluğu olumluya çevirerek eğitimde dijitalleşme çalışmalarına hız kazandırılmalıdır.

Bu araştırma Covid-19 pandemisi döneminde yapıldığından kısıtlı imkânlar dâhilinde kısa bir zaman dilimi içinde gerçekleştirilmiştir. Araştırmanın sadece bir ilde yapılmış olması ve telefon yoluyla verilerin toplanmasından dolayı elde edilen sonuçlar tüm evrene genellenememektedir. Bu çalışmada sadece eğitimcilerin bakış açısı dikkate alınmış onların gözünden uzaktan eğitim hizmet kalitesi incelenmiştir. Ayrıca araştırmanın nitel yöntemler kullanılarak yapılması bir diğer kısıttır. Gelecek çalışmalarda uzaktan eğitim hizmeti alan gençler ve ebeveynlerin bakış açısı dikkate alınarak farklı yöntem ve analiz teknikleri kullanılarak daha uzun zaman dilimi ve daha büyük örneklem temelinde araştırmalar yapılabilir. Bu kısıtlara rağmen araştırmanın literatürdeki boşluğu doldurarak katkı sağlayacağı düşünülmektedir.

KAYNAKLAR

- Alomari, O. H. A. (2019), Liselerde Eğitim Hizmet Kalitesi: Dohuk İlinde Bir Uygulama, Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Kastamonu Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Kastamonu.
- Bozkurt, A. (2020), Koronavirüs (Covid-19) Pandemi Süreci ve Pandemi Sonrası Dünyada Eğitime Yönelik Değerlendirmeler: Yeni Normal ve Yeni Eğitim Paradigması, *Açık Öğretim Uygulamaları ve Araştırmaları Dergisi*, 6(3), 112-142.

- Bozkurt, A. ve Sharma, R. C. (2020), Emergency Remote Teaching in A Time Of Global Crisis Due to Corona Virus Pandemic, *Asian Journal of Distance Education*, 15(1), 1–6.
- Buckler, A. , Chamberlain, L. , Stutchbury, K. ve Hedge, C. (2020), Minimising ‘Distance’ in Distance Learning Programmes During A Global Health Crisis: Framing An International Education Response to COVID–19. UKFIET, <https://www.ukfiет.org/2020/minimising–distance–in–distance–learning–programmes–during–a–global–health–crisis–framing–an–international–education–response–to–covid–19/>, Erişim Tarihi: 05. 06. 2020.
- Can, E. (2020). Coronavirüs (Covid–19) Pandemisi ve Pedagojik Yansımaları: Türkiye’de Açık ve Uzaktan Eğitim Uygulamalar, *Açık öğretim Uygulamaları ve Araştırmaları Dergisi*, 6(2), 11–53.
- Dawadi, S. , Giri, R. ve Simkhada, P. (2020). Impact of COVID–19 on the Education Sector in Nepal – Challenges and Coping Strategies, *Challenges and Coping Strategies*, Sage Submissions, Preprint.
- Emin, M. N. (2020). Koronavirüs Salgını ve Acil Durumda Eğitim, *Seta Perspektif*, 268, 1–4.
- Kaya, Z. , Erden, O, Çakır, H. ve Bağırşakçı, N. B. (2004), Uzaktan Eğitimin Temelleri Dersindeki Uzaktan Eğitim İhtiyacı Ünitesinin Web Tabanlı Sunumunun Hazırlanması, *The Turkish Online Journal Of Educational Technology*, 3 (3), 165–175.
- Koronavirüs (Covid–19) Salgınının Eğitim ve Öğretmenlere Etkisi, <https://www.setav.org/5–soru–koronavirüs–covid–19–salgininin–egitim–ve–ogretmenlere–etkisi/>, Erişim Tarihi: 08. 06. 2020.
- Onyema E. M. , Eucheria N. C. , Obafemi F. A. , Sen S. , Atonye F. G. , Sharma A. ve Alsayed A. O. , (2020), Impact of Coronavirus Pandemic on Education, *Journal of Education and Practice*, 11(13), 108–121.
- Parasuraman, A. , Zeithaml, V. ve Berry, L. L. (1988), SERVQUAL: A Multible–Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Srevive Quality, *Journal of Retailing*, 64(1), 12–40.
- Picciano, A. G. (2001), Distance Learning: Making Connections Across Virtual Space and Time, New Jersey Upper Saddle River: Merrill Prentice Hall.
- Rumble, G. (1986). The Planning and Management Of Distance Education. London: Croom Helm.
- Telli Yamamoto, G. ve Altun, D. (2020), Coronavirüs ve Çevrimiçi (Online) Eğitimin Önlenemeyen Yükselişi, *Üniversite Araştırmaları Dergisi*, 3(1), 25–34.
- UNESCO (2020), School Closures Caused by Coronavirus (Covid–19). UNESCO. <https://en.unesco.org/covid19/educationresponse>, Erişim Tarihi: 05. 06. 2020.
- Upoalkpajor, J. N. ve Upoalkpajor, C. B. (2020), The Impact of COVID–19 on Education in Ghana, *Asian Journal of Education and Social Studies*, 9(1), 23–33.
- Yenal, A. Ç. (2009), Uzaktan Eğitim, Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Yeditepe Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, İstanbul.