

Pandemi Sürecinde Google Classroom Uzaktan Eğitim Sisteminin Entegrasyonu ve Öğrenci Memnuniyet Düzeylerinin İncelenmesi

Erdi Okan YILMAZ^{1*}

¹Uşak Üniversitesi, Uzaktan Eğitim MYO, Türkiye

*Sorumlu İletişim Yazarı: erdi.yilmaz@usak.edu.tr, Tel: +90535 522 57 39

Özet

Bu araştırma, pandemi sürecinde bazı yükseköğretim kurumları tarafından uzaktan eğitim faaliyetlerinde kullanılan alternatif bulut tabanlı öğrenme yönetim sistemlerinden biri olan Google Classroom'a (GC) ilişkin memnuniyet durumlarının araştırılması amacıyla gerçekleştirilmiştir. Pandemi sürecinde gerçekleştirilen uzaktan eğitim faaliyetlerine ilişkin öğrencilerin memnuniyet durumları incelenerek, Google Classroom sisteminden ilettikleri mesajlar analiz edilmiştir. Bu bağlamda; Google Classroom'un yükseköğretim kurumuna entegrasyonu ele alınmış ve eğitim öğretim faaliyetleri gerçekleştirildikten sonra öğrencilerin memnuniyet düzeyleri incelenmiştir. Tarama modelindeki bu araştırmanın örneklemini 2019-2020 Bahar Yarıyılında Uşak Üniversitesinde örgün olarak yükseköğrenimlerini gerçekleştirmekte olan farklı bölümlerden 862 öğrenci oluşturmuştur. Öğrencilerin, uzaktan eğitim sürecindeki memnuniyet düzeylerini ölçmek amacıyla memnuniyet anketi hazırlanmış ve ayrıca pandemi sürecinde Google Classroom ortamından ilettikleri mesajlar nitel olarak analiz edilmiştir. Elde edilen nicel ve nitel verilerle yapılan analizler sonucunda öğrencilerin uzaktan eğitim sistemi olarak Google Classroom web tabanlı öğrenme yönetim sisteminden genel itibarıyla kısmen memnun oldukları; cihaz, internet erişimi ve internet paketi konusunda sıkıntılar yaşadıkları ve bu durumların memnuniyetlerini olumsuz yönde etkilediği bulgularına ulaşılmıştır. Bunlarla birlikte Google Classroom'un çevrimiçi sınav konusunda sistemsel sınırlıkları olduğu bu durumun da öğrencilerin memnuniyetlerini olumsuz yönde etkilediği sonuçlarına ulaşılmıştır. Pandemi sürecinde uzaktan eğitime geçiş yapılarak öğretimin bu şekilde gerçekleştirilmesinden öğrencilerin kısmen memnun oldukları ve bu öğrencilerin uzaktan eğitim yoluyla derslerine giren öğretim elemanlarının yetkinliklerinden ise memnun oldukları sonuçlarına ulaşılmıştır. Ayrıca öğrencilerin bundan sonraki süreçlerde sınavlarının çevrimiçi yapılmaya devam edilmesi konusunda istekli oldukları ancak uzaktan eğitime devam edilmesi konusunda ise kısmen istekli oldukları sonuçlarına ulaşılmıştır.

Anahtar Kelimeler: Uzaktan eğitim, Google Classroom, öğrenme yönetim sistemi, pandemi süreci, öğrenci memnuniyeti.

The Integration of Google Classroom Distance Education System and Investigation of Student Satisfaction Levels in Pandemic Process

Abstract

This research was carried out to investigate the efficiency of Google Classroom (GC), one of the alternative cloud-based learning management systems used in distance education activities by some higher education institutions during the pandemic process. In this context; Integration of Google Classroom into higher education institution has been handled and the levels of satisfaction have been examined by observing the usage experiences of the students in the stages of realization of education and training activities. The study group of this research in the survey model consisted of 862 mixed students who have completed their higher education at Uşak University in the 2019-2020 Spring Semester. A satisfaction survey was prepared to measure the satisfaction levels of students in the distance education process, and the messages they conveyed from the GC environment in the pandemic process were analysed. According to the quantitative and qualitative data obtained from the students, it was determined that 91.4% of the students participating in the study had never received any distance education and had no experience in this regard. While 84.8% of students have devices that can access the system, 15.2% are students who do not have access devices and can access the system by borrowing the device from their acquaintances. When the satisfaction of students without devices is examined, it is concluded that their satisfaction is significantly low. While 87.7% of the students had fixed or mobile internet access, 12.3% had no internet access. Although 6GB additional internet package was given to all higher education students in the pandemic process, 50.2% of the students stated that they had an internet package quota problem. The satisfaction of students with Internet package quota problem is significantly lower than GC. It was observed that students were partially satisfied (\bar{X} : 3.29) that the teaching was carried out in this way by transitioning to distance education during the pandemic process. In addition, these students were satisfied with the proficiency of the instructors who entered their classes through distance education (\bar{X} : 3.54), and they wanted to continue their exams online (\bar{X} : 3.27) and they were partially eager to continue distance education in the future (\bar{X} : 3.01) can be expressed. In light of the qualitative data obtained from the students' messages, it has been found that the online exam section of the GC system should be reconsidered by Google developers. 7.44% of the students had problems with access to the examination system. Especially the rules and policies regarding GC exam access permits must be reviewed.

Keywords: Distance learning, Google Classroom, learning management system, pandemic process, student satisfaction.

1 Giriş

Günümüz dünya koşullarındaki değişimler, eğitim-öğretim faaliyetlerinin devamlılığının sağlanabilmesi adına eğitim teknolojileri alanını etkilemekte ve bu alanda değişim ve gelişimlere neden olmaktadır. Yükseköğretim kurumları, ani değişimler karşısında bu faaliyetlerin devamlılığını sağlayabilmek adına, öğretim sistemine entegrasyonu hızlı ve kolay gerçekleştirilebilen sistemlere yönelebilmektedirler. Dünya çapında 2019 yılında ortaya çıkan ve Covid-19 adıyla anılan bu pandemi sürecine hazırlıksız yakalanan eğitim kurumları, öğretim süreçlerinin en hızlı şekilde devamlılığını sağlayabilmek adına yoğun bir çaba içerisinde girmişlerdir.

Türkiye’de ise pandemi süreci olarak adlandırılan 2020 yılı Mart ayı itibarıyla, bütün yükseköğretim kurumlarında öğretime uzaktan eğitim yolu ile devam edilmesi kararı alınmıştır. Bu karar doğrultusunda, uzaktan eğitim altyapısı hazır olan kurumlar tüm müfredatlarını, öğrenci ve akademik personellerini uzaktan eğitime geçirmişler ve eğitim öğretim faaliyetlerine kaldıkları yerden devam etmişlerdir (Yamamoto ve Altun, 2020). Türkiye’deki 189 üniversiteden 121’i (%64) Mart ayı itibarıyla uzaktan eğitim yoluyla öğretimlerine devam etmişlerdir (YÖK, 2020). Altyapısı hazır olmayan kurumlar ise hızlı ve kolay geçiş yapabilecekleri uzaktan eğitim sistemi arayışına girmişlerdir. Bu noktada bulut tabanlı uzaktan eğitim sistemlerine bir yönelim olmuştur. Bulut sistemler, bilgisayar üzerinde ihtiyaç duyulan program ve yazılımların herhangi bir yükleme ya da kurulumu ihtiyaç duyulmaksızın web üzerinden erişilerek kullanım imkânı sunan sistemlerdir (Sevli ve Küçükşille, 2012). Bu sistemler sayesinde kişi ya da kurumlar, uzaktan eğitim sistemi gibi ihtiyaç duydukları yazılımlara istedikleri zaman istedikleri yerden esnek şekilde erişebilirler, kullanıcı sayılarına göre ölçeklendirebilirler ve tüm bu servislerden minimum maliyet ile faydalanabilirler (Bhardwaj, Jain ve Jain, 2010). Bulut tabanlı uzaktan eğitim sistemleri, kurulumu ihtiyaç duymayan, fiziksel sunucu (server) gibi herhangi bir donanımsal altyapı gerektirmeyen, ölçeklenebilen ve güvenliğin bulut hizmetini sunan tarafından sağlandığı sistemlerdir (Güldal, Kılıçarslan ve Çuhadar, 2016). Bu tür sistemler kurumlara, maliyet, güvenlik, teknik altyapı, donanım ve en önemlisi zaman konusunda hızlı çözüm üretebilmelerini sağlamaktadır (González-Martínez, Bote-Lorenzo ve Gómez-Sánchez, 2015). Günümüzde birçok bulut tabanlı uzaktan eğitim sistemi vardır. Google firmasının ürettiği Classroom, Huawei firmasının ürettiği Distance Education, Epignosis firmasının ürettiği TalentLMS, SAP firmasının ürettiği Latmos, Etgi firmasının ürettiği Vedubox, Codevist firmasının ürettiği Learnly, Beyaz Bilişim firmasının ürettiği TaliaPlay ve Eyeson servisleri, bulut tabanlı uzaktan eğitim sistemlerine örnek verilebilirler.

Reimers, Schleicher, Saavedra, ve Tuominen (2020) pandemi sürecinde öğretme öğrenme süreçlerinin desteklenmesi konusunda OECD’de yayınladıkları bildiriye bulut tabanlı uzaktan eğitim sistemlerinin kullanılabilirliği konusunda tavsiyede bulunmuşlardır. Benzer şekilde UNESCO, pandemi sürecinde öğrencilerin uzaktan iletişim kurabilecekleri ve öğrenim kurumlarıyla bağlantıda kalabilecekleri öğrenme yönetim sistemi olarak GC sisteminin kullanılabilirliğini belirtmiştir (UNESCO, 2020). GC, yükseköğretim kurumlarına ücretsiz sunulduğu için diğer tüm ücretli sistemlere göre bir adım öne çıkmaktadır.

1.1 Google Classroom

Google Classroom (GC), öğrenci, içerik, ödev ve ölçme değerlendirme yönetimini kolaylaştıran ve ortak çalışma ortamı sağlayarak iletişimi güçlendiren bir web tabanlı öğrenme yönetim sistemidir (Classroom, 2020). Bu sistem öğrenci ve öğreticilere yönelik çevrimiçi üretkenlik araçları ile işbirlikçi öğrenme imkânı sunmaktadır (Zhang, 2016). Bu sistem sayesinde öğrenci, öğretici, içerik ve etkinlikler bir araya getirilerek öğretim faaliyetleri sürdürülebilmektedir (Çınar, Doğan ve Seferoğlu, 2015). Öğrenciler birbirleriyle iletişim kurabilecekleri gibi, öğretici ile iletişim kurabilmekte, öğreticinin sağladığı sunum, video, ders içeriği gibi kaynaklara erişebilmektedirler (İftakhar, 2016; Sudarsana, Putra, ve Temon, 2019). GC sistemi hem geleneksel yüz yüze hem de teknoloji tabanlı yöntemlerin bir arada kullanıldığı bulut tabanlı harmanlanmış öğrenme ortamıdır (Ni, 2020).

2019 yılı itibarıyla yaklaşık 40 milyon öğrenci ve öğretici tarafından kullanılan GC sisteminin (BGR.in, 2019) pandemi sürecinde aktif kullanıcı sayısı 100 milyon üstüne çıkmıştır (Vynck ve Bergen, 2020). GC sistemi 2017 yılı itibarıyla bireysel olarak herhangi bir bedel ödenmeksizin kullanılabilirliği gibi, ücret karşılığı Google tarafından GSuite adı altında sunulan bulut tabanlı yazılım hizmeti olarak ticari ve kurumsal amaçla da kullanılabilir. GC, pandemi sürecinde ise özellikle kâr amacı gütmeyen, resmi nitelikte, devlet tarafından tanınarak akredite edilmiş ilk-orta ve yükseköğretim kurumlarına bulut tabanlı yazılım sistemi olarak ücretsiz sunulmuştur. Bununla ilgili olarak pandemi sürecinde askeri ve kütüphaneler dışında gelen başvuruları hızlı şekilde değerlendirip, altyapılarını sağlayacaklarını belirtmişlerdir (Google, 2020). GC genel olarak avantajları şu şekilde sıralanabilir;

1.2 GC Avantajları

- Bulut tabanlı işletim olması (Classroom, 2020),
- Herhangi bir kurulum, donanım ya da fiziksel sunucu ihtiyacı olmaması (Classroom, 2020),
- Kâr amacı gütmeyen kurumlar için ücretsiz olması (Classroom, 2020),
- Sınıf yönetiminin kolay olması ve esneklik sağlaması (Mafa, 2018),
- Derslere öğrenci atamasının kolay ve hızlı olması (Pappas, 2015),
- Öğrenci ve öğretici arasında etkileşim ve iş birliği sağlaması (Mafa, 2018; Salim ve Tresnadewi, 2020),
- Etkileşimli ev ödevi sisteminin olması (Alqahtani, 2019),
- Arayüzünün basit ve kullanımının kolay olması (Salim ve Tresnadewi, 2020),
- Google Meet eşzamanlı video konferans sistemiyle entegre çalışabilmesi (Classroom, 2020),

- Sunu, video, resim, animasyon, yazılı doküman ve Google Forms türünden farklı içerik türlerini desteklemesi (Classroom, 2020),
- Çevrimiçi anlık sınav, ödev uygulaması imkânı sunması (Classroom, 2020),
- Ders içerikleri için sınırsız alan sunması (Classroom, 2020),
- Mobil cihaz desteği sunması (Pappas, 2015),
- Bildirim mekanizması ile öğrencilerin anında haberdar edilebilmesi (Pappas, 2015),
- Güvenli olması (Mafa, 2018).

GC, özellikle bulut tabanlı olması, kurulum gerektirmemesi, kullanımının kolay olması, esneklik sağlaması ve ücretsiz bir sistem olması gibi avantajlı yönleri olduğu için özellikle yükseköğretim kurumları tarafından tercih edilmektedir (Jakkaew ve Hemrungrrote, 2017). GC'nin, avantajlı yönlerinin yanında birtakım dezavantajları da bulunmaktadır;

1.3 GC Dezavantaj ve Sınırlılıkları

- Kategori ve alt kategori bazlı ders alanı oluşturulamaması,
- Ders alanlarına en fazla 1000 öğrencinin eklenebilmesi (Kişisel hesaplarda en fazla 250 öğrenci) (Support, 2020),
- Arayüzde tematik değişim hariç görsel değişim yapılamaması (Pappas, 2015),
- Kalabalık sınıflarda öğrenci kontrolünün zorluğu (Pappas, 2015),
- Yükseköğretim kurumu geneline duyuru ya da içerik paylaşımı yapılamaması (Scragg, 2018),
- Kalabalık sınıflarda sistemin çalışmasının yavaşlaması,
- Tarih ve saati planlanan çevrimiçi sınavların tam saatinde otomatik yayınlanmaması, geç yayınlanması,
- Sınav modüllerinde geri zaman sayacı bulunmaması, sınav bitiminde sınav formlarının otomatik yanıt alımına kapanmaması,
- Anlık iletişim eksikliği, sohbet ya da tartışma gibi modüllerin bulunmaması (Pappas, 2015),
- Google Meet ile gerçekleştirilen canlı ders video kayıtlarının sanal ders alanına entegrasyonunun zorluğu,
- Teknik destek eksikliği.

GC'da özellikle yükseköğretim için fakülte, yüksekokul, enstitü ya da meslek yüksekokulu bazlı bölüm ve kategoriler oluşturulamamaktadır. Bu durum öğrenci sayısı fazla olan kurumlar için sorun oluşturabilmektedir. Bununla beraber öğrenci sayısının 1000'in üzerinde olduğu sınıflar oluşturulamamaktadır, bu durum da özellikle kalabalık sınıfların öğrenci sayısına göre bölünmesi gerektiği durumunu ortaya çıkartmaktadır.

1.4 GC Sisteminin Yükseköğretim Kurumuna Entegrasyonu

GC, yükseköğretim kurumlarının Google'a ilettikleri başvuru talebiyle kullanıma açılmaktadır. Özellikle Google şirketinin e-posta hizmeti olan Gmail altyapısını kullanan yükseköğretim kurumlarına GSuite hizmeti dâhilinde Classroom uzaktan eğitim hizmeti de sağlanmaktadır. Bu araştırma kapsamında bu hizmeti alan Uşak Üniversitesi'nde gerçekleştirilen sistem entegrasyonu ele alınmıştır.

Pandemi süreci ile beraber uzaktan eğitime geçen yükseköğretim kurumlarından biri olan Uşak Üniversitesi, hızlı bir biçimde yüz yüze öğretimden uzaktan öğretime geçmek için bulut tabanlı öğrenme yönetim sistemi olan GC kullanmıştır. Öncelikle sistemin kullanımıyla ilgili olarak hem öğrenci hem de akademisyenlere yönelik videolu ve sesli anlatımlı kullanım kılavuzları hazırlanmıştır. Video ve sesli anlatımlarla beraber yazılar ve görsellerden oluşan PDF dokümanları hazırlanmış ve hem öğrencilerin hem de akademisyenlerin erişimlerine açılmıştır.

Pandemi sürecinde Uşak Üniversitesi ile beraber birçok üniversitenin GC uzaktan eğitim sistemine geçiş yaptığı görülmüştür. Bu üniversiteler aşağıda listelenmiştir (Türkiye ve KKTC);

Tablo 1: Pandemi Sürecinde GC Kullanan Üniversiteler (Devlet ve Vakıf)

Üniversite	Sistem Adresi
Akdeniz Karpaz Üniversitesi (Kıbrıs)	http://obs.akun.edu.tr/
Ankara Sosyal Bilimler Üniversitesi	https://www.asbu.edu.tr/
Artvin Çoruh Üniversitesi	https://uzem.artvin.edu.tr/
Bayburt Üniversitesi	https://bayuzem.bayburt.edu.tr/
Dokuz Eylül Üniversitesi	https://deuzem.deu.edu.tr
Düzce Üniversitesi (Bazı Birimler)	http://insm.tf.duzce.edu.tr/
Fatih Sultan Mehmet Vakıf Üniversitesi	https://uzem.fsm.edu.tr/
Gebze Teknik Üniversitesi	https://gtu.edu.tr/
Hacettepe Üniversitesi (Bazı Birimler)	https://hacettepe.edu.tr/
Hasan Kalyoncu Üniversitesi	https://eee.hku.edu.tr/
İstanbul Medeniyet Üniversitesi	https://egitimbilimleri.medeniyet.edu.tr/

İstanbul Üniversitesi	https://bilgiislem.istanbul.edu.tr/
İstanbul Üniversitesi - Cerrahpaşa	https://bilgiislem.istanbulc.edu.tr/
Kahramanmaraş İstiklal Üniversitesi	http://uzem.istiklal.edu.tr/
Kastamonu Üniversitesi	https://uzem.kastamonu.edu.tr/
Kıbrıs Sağlık ve toplum Bilimleri Üniversitesi (Kıbrıs)	https://kstu.edu.tr/
Mehmet Akif Üniversitesi	https://www.mehmetakif.edu.tr/
Muş Alparslan Üniversitesi	http://egitimedevam.alparslan.edu.tr/
Ondokuz Mayıs Üniversitesi	https://evdekal.omu.edu.tr/
Orta Doğu Teknik Üniversitesi (Kıbrıs)	https://ncc.metu.edu.tr/tr/sfl/genel-bilgi
Recep Tayyip Erdoğan Üniversitesi	https://uzem.erdogan.edu.tr/
T.C. Mimar Sinan Güzel Sanatlar Üniversitesi	https://www.msgsu.edu.tr/
Tarsus Üniversitesi	http://oidb.tarsus.edu.tr/
Türk-Alman Üniversitesi	http://www.tau.edu.tr/
Ufuk Üniversitesi	https://www.ufuk.edu.tr/
Uşak Üniversitesi	https://ue.usak.edu.tr/
Yakın Doğu Üniversitesi (Kıbrıs)	https://neu.edu.tr/
Yeditepe Üniversitesi	https://www.yeditepe.edu.tr/
Yozgat Bozok Üniversitesi	https://uzem.bozok.edu.tr/

Tablo 1’de yer alan 25’i Türkiye’de ve 4’ü Kıbrıs’ta olmak üzere 29 yükseköğretim kurumunda GC kullanıldığı ya da GC kullanılması yönünde akademisyenlere tavsiyede bulunduğu, duyurular yayımlandığı ya da senato kararları alındığı gözlenmiştir. Bu araştırmanın gerçekleştirildiği Uşak Üniversitesinde sistemin yükseköğretim kurumunun geneline entegrasyonu ve işletimi uzaktan eğitim birimi tarafından sağlanmıştır.

Uşak Üniversitesinde GC ders kayıtları otomatik yapılmıştır. Bununla ilgili olarak öncelikle ders programına göre, *courses.create()* API fonksiyonları kullanılarak ders alanları oluşturulmuştur. Derslerle bağlantılı olan öğretim elemanları ise *teachers.create()* API fonksiyonuyla derslere yetkili olarak ilişkilendirilmiştir. Son olarak *students.create()* API fonksiyonu ile öğrenciler daha önceden oluşturulan derslerle otomatik olarak ilişkilendirilmiştir. Ancak yine de otomatik ders-öğrenci atamalarında eksik ilişkilendirme olabilir düşüncesiyle (öğrencilerin alttan ve üstten ders alımları nedeniyle) öğrencilerin manuel olarak kendi kendilerine ilgili derse kayıt olabilmeleri sağlanmıştır. Bu işlem için de ders kayıt paneli oluşturularak Uşak Üniversitesi web sitesi ana sayfaya yerleştirilmiş ve öğrencilerin üniversite e-posta hesapları ile derslere kendi kendilerine kayıt olabilmeleri sağlanmıştır.

Hem öğrenciler hem de öğretim elemanlarına yönelik kullanım kılavuzları hazırlanmıştır. Öğrenci kullanım kılavuzlarında derse kayıt, kayıt silme, senkron derse katılma, çevrimiçi sınava katılma gibi temel işlemlerle ilgili sesli anlatımlı videolar hazırlanmıştır. Benzer şekilde öğretim elemanları için de sanal sınıf oluşturma, senkron ders gerçekleştirme, ders video kaydını sanal sınıfa aktarma, çevrimiçi sınav hazırlama ve sınav ile ilgili ölçme – değerlendirme faaliyetlerini gerçekleştirme konularında sesli anlatımlı videolar hazırlanmıştır.

Öğretim elemanları ders programları çerçevesinde GC üzerinden Google Meets konferans sistemi aracılığıyla senkron derslerini gerçekleştirmişler, asenkron içerik paylaşımlarında bulunmuşlardır. Kayıt altına alınan ders videoları, o an canlı derse katılmayan öğrencilerin erişebilmesi için GC sanal ders alanlarına her bir dersin sorumlu öğretim elemanı tarafından yüklenmiştir.

Ölçme-değerlendirme süreçleri kapsamında, ara sınavlar (vize), dönem sonu sınavları (final) ve bütünlüme sınavları çevrimiçi olarak GC üzerinde gerçekleştirilmiştir. Sınavlar öncesi öğrencilerin sistemi test edebilmeleri amacıyla çevrimiçi deneme sınavları düzenlenmiştir. Öğrencilerin, gerçek çevrimiçi sınav öncesi iki defa test sınavı uygulayarak sistemi deneyimlemeleri sağlanmıştır. Öğretim elemanlarına çevrimiçi sınavları nasıl yapacakları, sınav ayarlarını nasıl yapmaları gerektiği konularında eğitim verilmiştir. Tüm bu süreçler boyunca öğrenci ve akademisyenlere telefon, e-posta ve web destek paneli üzerinden teknik destek hizmetleri sağlanmıştır.

1.5 GC ve Öğrenci Memnuniyeti

Bir uzaktan eğitim sisteminin etkililiğini ortaya koyan önemli bir faktör olan öğrenci memnuniyeti (Levy, 2003), öğrencilerin beklentilerinin karşılanma düzeyi olarak ifade edilebilir (Yüksel, Bilgen, ve Kobal, 2018). Öğrenci memnuniyeti, uzaktan eğitim faaliyetlerinde önemli kalite göstergelerinden biridir (Moore, 2005). Öğrenciye sunulan öğretimin kalitesi, uygulama olanakları, sosyal imkanlar ve öğrencilerin bireysel özellikleri öğrenci memnuniyetini etkileyen önemli faktörler arasında yer alır (Eygü & Karaman, 2013). Öğrenci memnuniyetinin düşmesi ise öğrenci başarısını da düşürebilir (İlgaz ve Aşkar, 2009).

Öğrencilerin kullandıkları uzaktan eğitim sisteminin verimli işleyişi öğrencilerin memnuniyetlerini doğrudan etkileyebilir. (Sun, Tsai, Finger, Chen ve Yeh, 2008) öğrencilerin teknoloji kaynaklı erişim sorunlarının memnuniyetlerini etkilemeyeceğini ancak kullanılan uzaktan eğitim sistemine ilişkin özellikle kullanılabilirlik algılarının memnuniyetlerini etkileyebileceğini belirtmişlerdir. Filho et. al. (2019) yaptıkları araştırmada, GC sisteminin kullanılabilirliğini ve öğrencilerin memnuniyetlerini incelemişlerdir. 110 öğrenci ile gerçekleştirdikleri araştırma neticesinde GC ortamının pedagojik amaçlı kullanılabilirliğinin yüksek olduğu ve öğrencilerin memnun oldukları bulgusuna ulaşmışlardır. Benzer şekilde Hemrungrrote, Jakkaw ve Assawaboonmee (2017) yaptıkları çalışmada GC sistemi ile ilgili kullanıcı değerlendirmelerini incelemişlerdir. Örneklem grubundaki kullanıcıların %91.34’ü sistemi faydalı ve etkili bulmuşlardır. Bununla beraber GC sistem memnuniyeti açısından kullanıcıların %91.25’i sistemden memnun olduklarını belirtmişlerdir. Inoue ve Pengnate

(2018) yaptıkları araştırmada yabancı dil öğretiminde GC kullanımı ve öğrencilerin memnuniyet düzeylerini incelemişlerdir. Yabancı dil öğreniminde öğrencilerin GC kullanımından yüksek düzeyde memnun oldukları sonucuna ulaşmışlardır. Ventayen et. al. (2017) GC kullanılabilirliği ile ilgili yaptıkları araştırmada öğrencilerin memnuniyet düzeylerini de incelemişlerdir. Yükseköğrenim görmekte olan 125 öğrenci ile gerçekleştirdikleri araştırma sonucunda öğrencilerin %94.9'u GC sisteminden memnun oldukları bulgusuna ulaşmışlardır. İncelenen araştırmalar neticesinde öğrencilerin genel itibarıyla GC sisteminden memnun oldukları söylenebilir.

Bu araştırmada ise pandemi sürecinde bazı yükseköğretim kurumları tarafından uzaktan eğitim faaliyetlerinde kullanımı tercih edilen GC' a ilişkin öğrencilerin memnuniyet durumlarının incelenmesi amaçlanmıştır. Bununla beraber öğrencilerin pandemi sürecinde uzaktan eğitim faaliyetlerine ilişkin memnuniyet durumları ortaya konarak, var olan durumu derinlemesine analiz edebilmek amacıyla GC sisteminden ilettikleri mesajların analiz edilmesi amaçlanmıştır. Bu bağlamda; ilk olarak GC' un yükseköğretim kurumuna entegrasyon süreci ele alınmış ve eğitim öğretim faaliyetlerinin gerçekleştirilmesi aşamalarında öğrencilerin deneyimleri neticesinde oluşan memnuniyet durumları incelenerek rapor edilmiştir.

2 Yöntem

Bu araştırma tarama modeli ile gerçekleştirilmiştir. Tarama modeli, var olan bir durumu olduğu haliyle betimlemeye çalışan araştırma modelidir (Karasar, 2014). Bu model, evren içinden seçilen bir örneklem üzerinden gerçekleştirilen araştırma yoluyla evrenin genelindeki durum, yönelim, tutum veya görüşlerin betimlenmesini sağlar (Creswell, 2014). Tarama modelindeki bu araştırmanın temel amacı, Uşak Üniversitesinde pandemi sürecinde acil olarak geçiş yapılan bulut tabanlı öğrenme yönetim sistemlerinden biri olan GC sistemine geçiş süreci ve bu süreç sonrası bu sistemi kullanan öğrencilerin memnuniyetlerinin ne düzeyde olduğunun belirlenmesidir.

2.1 Araştırmanın Örnekleme

Bu araştırmada, Uşak Üniversitesinde 2019 – 2020 Bahar Yarıyılında yükseköğrenime devam etmekte olan ve ortak ders alan 8900 öğrenciden kendilerine çevrimiçi olarak iletilen ankete yanıt verip gönüllü olarak araştırmaya katılan toplam 862 lisans ve ön-lisans öğrencisi bu araştırmanın örneklemini oluşturmuştur. Öğrenciler, Türkiye' de pandemi sürecinin başlangıcı olan Mart 2020' den itibaren dönem sonuna kadar yedi hafta süreyle GC üzerinden uzaktan eğitim faaliyetleri gerçekleştirmişlerdir.

2.2 Veri Toplama Araçları

Bu araştırmada GC sistemine yönelik olarak hazırlanmış "Google Classroom Memnuniyet Anketi" kullanılmıştır. Hızlı veri toplama amacıyla anket tercih edilmiştir. Araştırmacı tarafından geliştirilen anket üç bölümden oluşmaktadır. İlk bölümde öğrencilerin demografik bilgilerinin toplandığı kişisel bilgiler bölümü yer alırken, ikinci bölümde ise GC sistemine yönelik memnuniyet soruları yer almıştır. Üçüncü bölümde ise; pandemi sürecindeki uzaktan eğitime ilişkin öğrenci memnuniyeti ile ilgili olarak beşli likert tipinde anket soruları yer almıştır. Anket puan aralıkları "1" tamamen katılmıyorum, "2" katılmıyorum, "3" kısmen katılıyorum, "4" katılıyorum ve "5" tamamen katılıyorum şeklinde derecelendirilmiştir. Anket, 2019 – 2020 Bahar Dönemi bittikten ve sınavlar tamamlandıktan sonra öğrencilere tek sefer uygulanmıştır. Anket formu, araştırmacı tarafından öğrencilerin GC sanal sınıfları içerisinde paylaşılmış ve öğrencilerden gönüllü olanların anketi doldurmaları yönünde yazılı açıklama yapılmıştır. Sanal sınıflarda bulunan öğrencilerden 862'si kendilerine iletilen anketi yanıtlamışlardır.

GC Memnuniyet anketinin kapsam geçerlik çalışması kapsamında biri Türk Dili uzmanı olmak üzere üç alan uzmanından anket maddelerinin uygunluğunu incelemeleri talep edilmiştir. Ayrıca maddelerin uygunluğu, anlaşılabilirliği ve dil açısından incelemeleri istenmiştir. Uzmanlardan gelen dönütler doğrultusunda önemli görülen önerilen düzeltmeler gerçekleştirilmiştir. GC Memnuniyet Anket maddeleri Tablo 2' de yer almaktadır.

Tablo 2: Google Classroom Memnuniyet Anketi

No	Madde
1	GC kullanmak kolaydı
2	GC sisteminden memnun kaldım
3	Ders içeriklerine kolaylıkla erişebildim
4	Ders videolarına kolaylıkla erişebildim
5	Ödevlerimi sisteme rahatlıkla yükleyebildim
6	GC üzerindeki ders dönemim çok verimli geçti
7	GC üzerindeki online sınavları sevdim
8	GC üzerinde online sınavlara sorunsuz erişebildim
9	GC kullanım kılavuzları bilgilendirici ve yeterliydi
10	Teknik destekten memnun kaldım

Öğrencilere ayrıca pandemi sürecinde zorunlu uzaktan eğitime ilişkin memnuniyet anketi de uygulanmıştır. Bu ankette ise öğrencilerin pandemi sürecinde uzaktan eğitim almaktan ve öğretim elemanlarının uzaktan eğitim konusundaki yetkinliklerinden memnun olup olmadıkları soruları yöneltilmiştir. Ayrıca, pandemi sürecinden sonra uzaktan eğitimin ve sınavların çevrimiçi yapılmaya devam edilip edilmemesini isteyip istemedikleri de sorulmuştur.

Bir diğer veri toplama aracı da öğrencilerin GC ortamında pandemi süreci boyunca ilettikleri mesajlardır. Bu mesajlar, öğrencinin ait olduğu GC sanal sınıf içerisinde yorum şeklinde yazdığı mesajlardan oluşmaktadır. Bu mesajlar sistem üzerinden alınarak derinlemesine nitel bir analiz için kategorilere ayrılarak analiz edilmişlerdir.

2.3 Verilerin Analizi

Araştırmada betimsel analizler yapılarak yüzde, ortalama, frekans, standart sapma ve puan ranjları raporlaştırılmıştır. Memnuniyet anketinden elde edilen verilere ilişkin frekans grafikleri çizilmiş ve maddelere ilişkin ayrı ayrı betimsel istatistikler raporlanmıştır. GC Memnuniyet düzeylerinin cinsiyete göre, cihaz mevcudiyet durumlarına ve karşılaşılan teknik aksaklıklara göre değişiklik gösterip göstermediği t-testi ve ANOVA analizleri ile test edilerek raporlanmıştır. İstatistiksel hesaplamalar SPSS programında yapılmıştır. Araştırmanın nitel bölümünde ise öğrencilerin sistem üzerinden gönderdikleri mesajlara içerik analizi yapılmıştır. İçerik analizi, belirli kurallar çerçevesinde kodlama ve temalar oluşturularak metinlerin daha küçük kategoriler halinde özetlendiği sistematik bir yaklaşımdır (Büyüköztürk, Çakmak, Akgün, Karadeniz ve Demirel, 2013). Bu yaklaşım doğrultusunda GC ortamı üzerinden öğrencilerin mesajları alınarak içeriğine göre temalarına ve kategorilere ayrılmış, yüzde ve frekans tabloları ile betimsel olarak raporlanmıştır.

3 Bulgular ve Yorumlar

Araştırmanın bu bölümünde elde edilen veriler ve bu verilerden elde edilen bulgular yorumlanarak raporlanmıştır. Öncelikle öğrencilerle ilişkin demografik bilgilerden elde edilen veriler sunulmuştur.

3.1 Öğrencilere İlişkin Betimsel Bulgular

Öğrencilere ilişkin betimsel bulgular Tablo 3’de sunulmuştur.

Tablo 3: Öğrencilere İlişkin Betimsel Bulgular

Cinsiyet	f	%
Kadın	525	60,9
Erkek	337	39.1
Toplam	862	%100

Araştırmaya katılan 862 öğrenciden 337’si (%39.1) erkek, 525’i (%60.9) ise kadındır. Bu öğrencilerin akademik birimlere göre dağılımı ise Tablo 4’de sunulmuştur. Bu tabloda en fazla öğrencinin katıldığı ilk beş akademik birim listelenmiştir.

Tablo 4: Öğrencilerin Akademik Birimlerine İlişkin Betimsel Bulgular

Fakülte, Yüksekokul, Meslek Yüksekokulu	f	%
Fen Edebiyat Fakültesi	136	15.8
Sağlık Hizmetleri Meslek Yüksekokulu	78	9.0
İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi	75	8.7
Eğitim Fakültesi	59	6.8
İletişim Fakültesi	57	6.6
Diğer birimler...	457	53.1
Toplam	862	%100

Tablo 4’de öğrencilerin fakültele göre dağılımı incelendiğinde en fazla Fen Edebiyat Fakültesi öğrencisi olduğu gözlenmiştir. Bununla beraber öğrencilerin %71.9’u birinci öğretim öğrencisi iken %28.1’i ise ikinci öğretim öğrencisidir. Araştırmaya katılan öğrencilerin 788’i (%91.4) pandemi dönemine kadar daha önceden hiç uzaktan eğitim almadıklarını 74’ü (%8.6) ise daha önceden uzaktan eğitim aldıklarını belirtmişlerdir. Bu bulguya göre öğrencilerin büyük çoğunluğunun daha önceden hiçbir uzaktan eğitim tecrübesi olmadığı ifade edilebilir.

3.2 Öğrencilerin İnternet Erişim ve Donanımlarına İlişkin Bulgular

Örneklem grubunda yer alan öğrencilere internet erişim durumları, uzaktan eğitim sistemine erişebilecekler cihazlarının (donanım) olup olmadığı ve internet veri paketi (kota) sorunları yaşayıp yaşamadıkları soruları yöneltilmiştir. Öğrencilerden elde edilen veriler Tablo 5’de sunulmuştur.

Tablo 5: Öğrencilerin Sistem Erişimlerinde Kullandıkları Cihazlar

Cihaz Mevcudiyeti	f	%
Kendime ait cihazla eriştim.	731	84.8
Başkasından ödünç alarak erişebildim.	103	11.9
Cihaz yoktu, sisteme erişemedim.	28	3.2
Toplam	862	%100

Tablo 5’e göre, araştırmaya katılan öğrencilerin büyük çoğunluğu %84.8 uzaktan eğitim sistemine erişebilecekleri kendilerine ait cihazlarının (dizüstü bilgisayar, akıllı telefon, masaüstü bilgisayar ya da tablet vb.) olduğunu belirtmişlerdir. Bu tür cihazları olmayıp

da bir başkasından ödünç alarak sisteme erişim gerçekleştirdiklerini belirten öğrencilerin oranı ise %11.9'dur. Bununla beraber sisteme erişecek cihazı olmayan ve bu nedenle sisteme erişemediğini belirten öğrencilerin oranı ise %3.2'dir. Öğrencilerin internet bağlantısı ve erişimleriyle ilgili elde edilen veriler Tablo 6'da sunulmuştur.

Tablo 6: Öğrencilerin İnternet Erişim Durumları

İnternet Bağlantısı	f	%
Sabit ev / işyeri interneti	459	53.2
Mobil internet	297	34.5
İnternetim yoktu, başkasının internetini kullandım	106	12.3
Toplam	862	%100

Tablo 6'ya göre, araştırmaya katılan öğrencilerin %53.2'sinin uzaktan eğitim sistemine erişimde sabit ev / işyeri interneti kullandıklarını belirtmişlerdir. Öğrencilerin %34.5'i ise mobil internet (3G, 4G, LTE) kullandıklarını belirtirken, %12.3'ü ise internetlerinin olmadığını ve bu amaçla bir başkasına ait internet bağlantısını kullandıklarını belirtmişlerdir. Bu bulguya göre öğrencilerin büyük bir kısmının (%87.7) düzenli internet erişimine sahip olduğu ifade edilebilir. Öğrencilerin internet paketlerine (kota) durumlarına ilişkin elde edilen veriler Tablo 7'de sunulmuştur.

Tablo 7: Öğrencilerin İnternet Paketi (Kota) Durumları

İnternet Paket Durumu	f	%
Kota sorunu yaşamadım.	433	50.2
Kota sorunu yaşadım.	429	49.8
Toplam	862	%100

Tablo 7'ye göre, araştırmaya katılan öğrencilerin %49.8'i internet paketi (kota) sorunu yaşadığını belirtmiştir. Herhangi bir kota sorunu yaşamadığını belirten öğrencilerin oranı ise %50.2'dir. Bu bulguya göre öğrencilerin hemen hemen yarısının internet paketi (kota) sorunu yaşadığı ifade edilebilir. İnternet paketi sorunu yaşadığı belirten öğrencilerin %53.14'ü mobil internet kullanan öğrencilerden oluşurken, %25.17'si ise sabit ev/işyeri internet kullanıcısı olduğu bulgularına ulaşılmıştır.

Öğrencilere pandemi sürecinde uzaktan eğitim sistemine ne sıklıkla giriş yaptıkları sorusu yöneltilmiştir. Öğrencilerin sisteme giriş sıklıklarına ilişkin betimsel bulgular Tablo 8'de sunulmuştur.

Tablo 8: Sisteme Erişim Sıklığı

Erişim Sıklığı	f	%
Her gün kullandım.	384	44.5
Haftada en az bir kere kullandım.	237	27.5
Ödev / sınav dışında hiç kullanmadım.	241	28.0
Toplam	862	%100

Tablo 8'e göre öğrencilerin %44.5'i GC uzaktan eğitim sistemine her gün giriş yaptıklarını belirtmişlerdir, bununla beraber öğrencilerin %27.5'i uzaktan eğitim sistemine haftada en az bir defa giriş yaptıklarını belirtmişlerdir. Ödev ve sınav dışında sistemi hiç kullanmadıklarını belirten öğrencilerin oranı ise %28'dir. Bu oranlar incelendiğinde öğrencilerin toplam %72'sinin düzenli olarak uzaktan eğitim sistemine giriş yaptıkları ifade edilebilir.

Öğrencilere GC uzaktan eğitim sistemine erişimde teknik aksaklık yaşayıp yaşamadıkları sorusu yöneltilmiştir. Teknik aksaklık yaşayıp yaşamadıklarına ilişkin betimsel bulgular Tablo 9'da sunulmuştur.

Tablo 9: Teknik Aksaklık Yaşanma Durumu

Teknik Aksaklık	f	%
Hayır, hiç yaşamadım.	354	41.1
Ara sıra teknik aksaklık yaşadım.	402	46.6
Hep teknik aksaklık yaşadım.	106	12.3
Toplam	862	%100

Tablo 9'a göre öğrencilerin %46.6'sı ara sıra teknik aksaklık yaşadığını belirtmiştir. Bununla beraber %41.1'i ise hiçbir teknik aksaklık yaşamadığını belirtmiştir. Öğrencilerin %12.3'ü ise hep teknik aksaklık yaşadığını belirtmişlerdir. Genel itibarıyla GC ortamında öğrencilerin %58.93'ü (N: 508) ara sıra ya da sürekli teknik aksaklıklar yaşadığı ifade edilebilir.

Öğrencilerin yaşadıkları teknik aksaklıkları daha derinlemesine tespit edebilmek amacıyla öğrencilerin GC sistem üzerinden ilettikleri mesajlar analiz edilmiştir. Bu analizler "GC Öğrenci Mesaj Analizi" bölümünde detaylı bir şekilde ele alınmıştır.

3.3 Öğrencilerin GC Sistemine İlişkin Genel Memnuniyet Düzeylerine İlişkin Bulgular

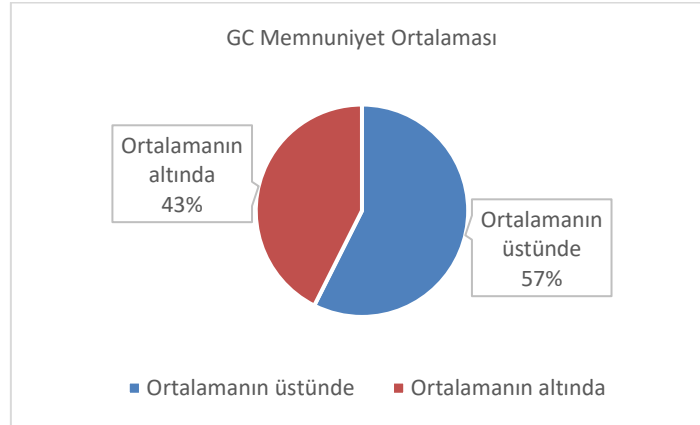
Öğrencilere GC sistemine ilişkin memnuniyet düzeylerini ölçmek amacıyla 10 soruluk GC memnuniyet anketi uygulanmıştır. Anketten elde edilen veriler Tablo 10'da sunulmuştur.

Tablo 10: GC Memnuniyet Anketi

Memnuniyet Anketi	\bar{X}	SS	N
GC kullanmak kolaydı.	3.45	1.364	862
GC sisteminden memnun kaldım.	3.31	1.393	862
Ders içeriklerine kolaylıkla erişebildim.	3.39	1.375	862
Ders videolarına kolaylıkla erişebildim.	3.40	1.377	862
Ödevlerimi sisteme rahatlıkla yükleyebildim.	3.26	1.410	862
GC üzerindeki ders dönemim çok verimli geçti.	2.76	1.385	862
GC üzerindeki çevrimiçi sınavları sevdim.	2.96	1.488	862
GC üzerinde çevrimiçi sınavlara sorunsuz erişebildim.	3.17	1.438	862
GC kullanım kılavuzları bilgilendirici ve yeterliydi.	3.10	1.351	862
Teknik destekten memnun kaldım.	3.02	1.329	862
Genel Ortalama	3.18		

Anket puan aralıkları, 4.20 – 5.00 tamamen katılıyorum, 3.40 – 4.19 katılıyorum, 2.60 – 3.39 kısmen katılıyorum, 1.80 – 2.59 katılmıyorum, 1.00 – 1.79 kesinlikle katılmıyorum şeklinde puanlanmıştır (Tekin, 1991).

Tablo 10'a göre öğrencilerin GC memnuniyetlerinin ortalamasının üzerinde olduğu söylenebilir (\bar{X} : 3.18). Bu bulgu, öğrencilerin GC uzaktan eğitim sisteminden kısmen memnun oldukları şeklinde yorumlanmıştır. Diğer bir ifade ile anketi yanıtlayan 862 öğrenciden 495 kişi (%57.42) ortalamasının üzerinde görüş bildirirken, 367 öğrenci (%42.58) ise ortalamasının altında görüş bildirmiştir (Şekil 2).



Şekil 1: GC Memnuniyet Anket Ortalamaları

Öğrencilerin GC Memnuniyet düzeylerinin cinsiyete göre anlamlı bir farklılık gösterip göstermediği t-testi ile analiz edilmiştir. T-testi analiz sonuçları Tablo 11'de sunulmuştur.

Tablo 11: Öğrencilerin Cinsiyetlerine Göre GC Memnuniyetlerine İlişkin T-Testi Analiz Sonuçları

Cinsiyet	N	\bar{X}	SS	Sd	t	p
Kadın	525	3.2295	1.1100	860	1.45	.147
Erkek	337	3.1074	1.3404			

Tablo 11'da yer alan t-testi sonuçları doğrultusunda cinsiyete göre GC memnuniyet düzeylerinde bir farklılık bulunmamıştır. Bir başka deyişle öğrencilerin GC'ya ilişkin memnuniyet düzeyleri cinsiyete göre farklılık göstermemektedir [$t(860)=1.45$, $p>.05$].

Öğrencilerin uzaktan eğitim sistemine erişebildikleri cihaz mevcudiyet durumlarına göre GC Memnuniyet düzeyleri incelenmiştir. Yapılan ANOVA test sonuçları Tablo 12'de sunulmuştur.

Tablo 12: Öğrencilerin Cihaz Mevcudiyet Durumlarına İlişkin GC Memnuniyet Ortalama ve Standart Sapma Değerleri

Cihaz Durumu	N	\bar{X}	SS
Evet, kendi cihazım vardı.	731	3.29	1.180
Hayır, yoktu bundan dolayı sisteme giremedim.	28	1.92	0.954
Ödünç aldım, bu şekilde sisteme girebildim.	103	2.73	1.156
Toplam	862		

Öğrencilerin uzaktan eğitim sistemine erişebilecekleri cihaz mevcudiyet durumlarına göre memnuniyet durumları kıyaslandığında kendi cihazı olan öğrencilerin GC Memnuniyet ortalamaları (\bar{X} : 3.29), cihazı olmayan öğrencilere göre (\bar{X} : 2.73 ve \bar{X} : 1.92) daha yüksek olduğu tespit edilmiştir. Aradaki farkın anlamlı olup olmadığı ise tek yönlü varyans analizi ANOVA ile test edilmiştir (Tablo 13).

Tablo 13: GC Sistemine Erişebilen Cihaz Mevcudiyetine Göre GC Memnuniyet Durumlarına İlişkin Tek Yönlü Varyans Analizi (ANOVA)

Varyansın Kaynağı	Kareler Toplamı	Sd	Kareler Ortalaması	F	p	Anlamlı Fark
Gruplararası	73.703	2	36.851	26.854	.000	Tüm Gruplar
Gruplarıçi	1178.781	859	1.372			

Tablo 13'e göre, öğrencilerin GC uzaktan eğitim sistemine erişebilen cihazlarının olması durumu öğrencilerin GC sistemine karşı olan memnuniyet düzeylerini etkilemektedir. İnternete erişebilen cihazı olan öğrencilerin memnuniyet puan ortalamaları anlamlı olarak daha yüksek olduğu söylenebilir [$F(2,859)=26.854$; $p<.05$].

Öğrencilerin GC sistem erişiminde karşılaştıkları teknik aksaklıkların GC Memnuniyet düzeylerini etkileyip etkilemediği ANOVA testi ile incelenmiştir (Tablo 14).

Tablo 14: Öğrencilerin Karşılaştıkları Teknik Aksaklıklara Göre GC Memnuniyet Ortalama ve Standart Sapma Değerleri

Teknik Aksaklık Durumu	N	\bar{X}	SS
Hayır, hiç yaşamadım	354	3.57	1.2360
Ara sıra teknik aksaklık yaşadım	402	3.12	1.045
Sürekli teknik aksaklık yaşadım	106	2.09	0.934
Toplam	862		

Hiçbir teknik aksaklıkla karşılaşmadığını belirten öğrencilerin memnuniyet puan ortalamaları (\bar{X} : 3.57), ara sıra teknik aksaklık yaşadığını belirten öğrencilerden yüksektir (\bar{X} : 3.12). Sürekli teknik aksaklık yaşadığını belirten öğrencilerin memnuniyet puan ortalaması ise \bar{X} : 2.09'dur. Aradaki farkın anlamlı olup olmadığı ise tek yönlü varyans analizi ANOVA ile test edilmiştir (Tablo 15).

Tablo 15: GC Sisteminde Yaşanan Teknik Aksaklık Sıklığına Göre GC Memnuniyet Durumlarına İlişkin Tek Yönlü Varyans Analizi (ANOVA)

Varyansın Kaynağı	Kareler Toplamı	Sd	Kareler Ortalaması	F	p	Anlamlı Fark
Gruplararası	182.875	2	91.438	73.433	.000	Tüm Gruplar
Gruplarıçi	1069.484	859	1.245			

Tablo 15'e göre öğrencilerin uzaktan eğitim sisteminde yaşadığı teknik aksaklıklar, sisteme karşı olan memnuniyetlerini etkilemiştir. Sistemde daha az ya da hiç teknik aksaklık yaşamayan öğrencilerin GC Memnuniyet düzeyleri anlamlı olarak daha yüksektir [$F(2,859)=73.433$; $p<.05$].

Öğrencilerin uzaktan eğitim sistemine erişimde internet paket durumlarının GC memnuniyet düzeylerini etkileyip etkilemediği de t-testi ile analiz edilmiştir (Tablo 16). İnternet paketi kota sorunu yaşamayan öğrencilerin GC Memnuniyet düzey ortalamaları \bar{X} : 3.48 iken internet paket kota sorunu yaşayan öğrencilerin GC memnuniyet ortalamaları ise \bar{X} : 2.87'dir.

Tablo 16: Öğrencilerin İnternet Paket Durumlarına Göre GC Memnuniyetlerine İlişkin T-Testi Analiz Sonuçları

İnternet Paketi	N	\bar{X}	SS	Sd	t	p
Kota sorunu yaşamadım.	433	3.48	1.1972	860	7.603	.000
Kota sorunu yaşadım.	429	2.87	1.1380			

Tablo 16'da yer alan t-testi sonuçlarına göre öğrencilerin GC Memnuniyetleri internet paketi (kota) durumlarına göre anlamlı farklılık göstermektedir. Kota sorunu yaşamayan öğrencilerin GC Memnuniyet düzeyleri kota sorunu yaşayan öğrencilerden anlamlı olarak daha yüksektir [$t(860)=7.603$, $p<.05$].

3.4 Pandemi Sürecindeki Uzaktan Eğitim Faaliyetlerine İlişkin Bulgular

Pandemi sürecinde uzaktan eğitim yapılmasından duyulan memnuniyet, uzaktan eğitimde veren ders öğretim elemanının uzaktan eğitim yetkinliğinden duyulan memnuniyet, sınavların çevrimiçi yapılmaya devam etmesinin istenip istenmemesi ve uzaktan eğitimin bundan sonra da devam etmesinin istenip istenmemesine ilişkin öğrencilerden elde edilen veriler Tablo 17'de sunulmuştur.

Tablo 17: Pandemi Sürecinde Uzaktan Eğitime İlişkin Öğrenci Verileri

Süreç Anketi	\bar{X}	SS	N
Pandemi sürecinde uzaktan eğitim almaktan memnunum.	3.29	1.441	862
Uzaktan eğitimde öğretim elemanları yetkinliğinden memnunum.	3.54	1.240	862
Bundan sonra sınavların çevrimiçi yapılmaya devam etmesini isterim.	3.27	1.657	862
Bundan sonra da uzaktan eğitimin devam etmesini isterim.	3.01	1.657	862
Genel Ortalama	3.27		

Tablo 17'den elde edilen veriler ışığında, öğrencilerin pandemi sürecinde uzaktan eğitimle öğrenimlerine devam etmekten kısmen memnun oldukları (\bar{X} : 3.29) bulgusuna ulaşılmıştır. Bununla beraber uzaktan eğitimde ders veren öğretim elemanlarının

yetkinliklerinden memnun oldukları (\bar{X} : 3.54), bundan sonra sınavların çevrimiçi yapılmaya devam etmesini kısmen istedikleri (\bar{X} : 3.27) ve pandemi sonrası süreçlerde uzaktan eğitimin devam etmesini kısmen istedikleri (\bar{X} : 3.01) bulgularına ulaşmıştır.

3.5 GC Öğrenci Mesaj Analizlerine İlişkin Bulgular

GC ortamında öğrenciler mesaj göndererek arkadaşlarıyla ya da ders sorumlularıyla iletişim kurabilmişlerdir. Pandemi süreci boyunca öğrenciler tarafından 1109 adet mesaj gönderilmiştir. Bu mesajlara karşılık olarak teknik sanal sınıf sorumlusu öğretim elemanları tarafından ise 464 mesaj gönderilmiştir. Gönderilen toplam 1573 adet mesaja içerik analizi yapılmıştır. İçerik analizi, metin veya metinlerden oluşan bir mesaj kümesinin içinden bazı kelime veya kavramların varlığını belirlemek amacıyla yapılır. Bu bağlamda Büyüköztürk, Çakmak, Akgün, Karadeniz ve Demirel (2013) tarafından belirtilmiş olan içerik analizi adımları takip edilmiştir. Bu adımlar, amaçların belirlenmesi, kavramların tanımlanması, analizin birimlerinin belirlenmesi, konu ile ilgili verilerin yerlerinin belirlenmesi, sayma, yorumlama ve sonuçları yazma aşamalarıdır. İçerik analizi öncesi ilk olarak nitel analizin amacı belirlenmiştir. Bu çalışmada gerçekleştirilen içerik analizinin amacı öğrencilerden anket yoluyla toplanan verilere ek olarak öğrencilerin GC üzerinden ilettikleri mesajların içerik dağılımlarını ortaya koymaktır. Bu bağlamda tek bir araştırmacı tarafından mesajlar, gönderim tarihlerine göre sınav haftası öncesi, sınav haftası, sınav haftası sonrası ve tüm pandemi süreci olarak dört kategoride ele alınmıştır. Mesajlar GC sanal sınıflar üzerinden gönderen öğrencinin adı, gönderim tarihi ve mesaj iletilmesini içeren meta verilerle beraber alınarak Excel dosyasına aktarılmıştır. Excel dosyası üzerinde her bir mesaj tek tek okunarak, mesajın içeriğine göre mesajın konusunu / içeriğini belirleme işlemi yapılmış ve frekans dağılım tablosu oluşturulmuştur (Tablo 18).

Tablo 18: Kategorilerine Göre GC Öğrenci Mesaj Sayıları

Mesaj Dönemleri	f	%
Sınav haftası öncesi ders dönemi		
Sanal sınıf ders kayıt işlemleri	56	3.56
Sınavın tarihi, sınavın saati, sınavın süresi, sınavdaki soru sayısı	117	7.44
Önemsiz soru (Ders konuları, ders notu talepleri, telafi, mazeret hk.)	280	17.80
Sınav haftası		
Sınav erişim izni hatası	117	7.44
Sınavla ilgili önemli teknik arıza bildirimleri	9	0.57
Sınavla ilgili teknik sorular	88	5.59
Sınav haftası sonrası dönem		
Sınavın teslimi, geç teslimi ile ilgili mesajlar	116	7.37
Sınav notunun düşük gelmesi, sınava "Girmedi" olarak görünme	61	3.88
Pandemi dönemi (Tüm dönem)		
Öğrenci sohbet mesajları, teşekkür mesajları, ders dışı mesajlar	219	13.92
Öğrenciden öğrenciye teknik çözüm yanıtı	46	2.92
Uzaktan Eğitim tarafından teknik yardım cevap mesajı	454	28.86
Uzaktan Eğitim tarafından soru, rica mesajı	10	0.64
Toplam	1573	%100

GC ortamında öğrenciler tarafından iletilen mesajlar ve Uzaktan Eğitim personeli tarafından gönderilen cevap niteliğindeki mesajlar detaylı bir biçimde incelenmiştir. Bu mesajlar sınav öncesi ders dönemi, sınav haftası, sınav haftası sonrası ve tüm pandemi dönemi (ders ve sınav haftası) olarak ele alınmıştır.

GC ortamında sınav haftası öncesi ders döneminde öğrenci mesajlarının genellikle sanal sınıfa nasıl kayıt olunacağı, sınavın tarihi, sınavın gerçekleştirilme şekli, sınavın süresi ve sınavdaki soru sayısının kaç olduğuyla ilgili öğrenciler tarafından gönderilen mesajlardır. Bu mesajlarla birlikte ders notu talepleri, sınav konularının ne olduğu, telafi ve mazeretler hakkında sorular içeren mesajlar da yer almıştır (Toplam 453 adet).

Sınav haftasında öğrencilerin özellikle sınav erişim izni hatası aldıklarını rapor etmişlerdir. Bu durum GC ortamındaki sınav sisteminin Google Forms üzerinden çalışması ve öğrencilerin GC ortamından ayrılıp Google Forms ortamına geçiş yaptıklarında tekrar oturum açmalarını gerektirdiği için böyle bir uyarı ile karşılaştıkları tespit edilmiştir. Bu öğrencilere sınav öncesi erişim izni durumları ile ilgili Uzaktan Eğitim Birimi tarafından yapılan paylaşımları okumaları ve sınava tekrar giriş yapmaları tavsiye edilmiştir. Öğrenciler sınav haftasında sınavla ilgili önemli teknik arıza bildirimleri de iletilmişlerdir (9 adet). Bu mesajlar sınavın yapılışını doğrudan etkileyen durumları içerdiği için "önemli" kategorisine alınmışlardır. Resimli sorularda soruların gelmemesi, sınav şıklarının işaretlenmemesi, sınav şıklarının eksik olması, seçimli menülerin seçilememesi gibi sınav uygulamasını doğrudan etkileyen teknik arıza bildirimleridir. Bu öğrencilere telafi sınavı hakkı tanınmıştır.

Sınav haftasından sonraki dönemlerde öğrencilerden gelen; çevrimiçi ilettikleri sınavların teslim edilip edilmediği, geç teslim etmeleri halinde ne olacağı ile ilgili mesajlardır (116 adet). Bununla birlikte sınav notuna itiraz eden ve sınava girmedi olarak görünen öğrencilerin mesajları yer almaktadır (61 adet). Sınava girmedi olarak notunun girildiğini söyleyen tüm öğrencilerin yapılan kontrollerde sınavını tamamlayıp göndermedikleri tespit edilen öğrencilerdir.

Pandemi süreci boyunca GC üzerinden gerçekleştirilen uzaktan eğitim süreci boyunca öğrencilerden konu dışı ve sohbet amaçlı 219 (%13.92) adet mesaj gönderilmiştir. Bu mesajlarla beraber öğrencilerin kendi aralarında teknik sorun yaşayan arkadaşlarına

yardımcı olmak amaçlı 46 adet çözüm mesajı ilettikleri tespit edilmiştir. Uzaktan Eğitim Birimi personeli tarafından öğrencilerden gelen mesajlara cevaben çözüm odaklı 454 (%28.86) teknik yardım mesajı göndermiştir.

4 Sonuçlar ve Tartışma

Bu araştırmada, pandemi sürecinde bazı yükseköğretim kurumları tarafından uzaktan eğitim faaliyetlerinde kullanımı tercih edilen GC'a ilişkin öğrencilerin memnuniyet durumları incelenmiştir. Bununla beraber öğrencilerin pandemi sürecinde uzaktan eğitim faaliyetlerine ilişkin memnuniyet durumları da ortaya konarak, var olan durumu derinlemesine analiz edebilmek amacıyla GC sisteminden ilettikleri mesajlar analiz edilmiştir. Bu bağlamda; ilk olarak GC'un yükseköğretim kurumuna entegrasyon süreci ele alınmış ve eğitim öğretim faaliyetlerinin gerçekleştirilmesi aşamalarında öğrencilerin deneyimleri neticesinde oluşan memnuniyet durumları incelenerek rapor edilmiştir.

Google tarafından yükseköğretim kurumlarına ücretsiz olarak sunulan ve bulut tabanlı olduğu için herhangi bir kurulumla ihtiyaç duymadan doğrudan öğretme öğrenme süreçlerine dahil edilebilen öğrenme yönetim sistemlerinden biri olan GC, pandemi sürecinde 25'i Türkiye'deki üniversiteler olmak üzere 29 üniversitede kullanılmıştır. Bu araştırma kapsamında Mart 2020 pandemi süreci başlangıcından itibaren Uşak Üniversitesi bünyesinde GC sistemine geçiş ve entegrasyon süreci ele alınmıştır. İlgili üniversitenin uzaktan eğitim birimi olan Uzaktan Eğitim Birimi tarafından gerçekleştirilen entegrasyon süreci detaylı bir biçimde aktarılarak ortaya konan acil uzaktan eğitim altyapısının en önemli paydaşı olan öğrencilerin gözünden değerlendirilmesi gerekliliği ortaya çıkmıştır. Bu amaç doğrultusunda öğrencilerin memnuniyet durumları çeşitli boyutlarda incelenmiştir.

Uzaktan eğitimin teknolojik, sosyolojik, pedagojik ve örgütlenme gibi birden çok boyutu vardır (Erturgut, 2008). Bu boyutlar bir sistematik içerisinde birbirleriyle ilişkili şekilde çalışarak sağlıklı bir uzaktan eğitim sistemini oluşturabilirler. Bu boyutlardan birinin sektöre uğraması tüm uzaktan eğitim sürecini etkileyebilir. Bundan dolayı uzaktan eğitim süreçlerinin planlanması ve programlanması dikkatli bir şekilde yapılmalıdır.

Pandemi sürecinde Uşak Üniversitesinde öğrenme yönetim sistemi olarak GC altyapısı kullanılmıştır. GC sistemini deneyimleyerek ortamda yaklaşık yedi haftalık uzaktan eğitim süreci geçiren farklı bölümlerden öğrenciler, dönem sonunda çevrimiçi olarak vize, final ve bütünleme sınavlarına (yalnızca kalanlar) katılmışlardır. Öğrencilerin tamamına yakını ilk defa uzaktan eğitim yoluyla öğrenim gerçekleştirmişlerdir. Ancak öğrencilerin bir kısmının özellikle internet erişimi, cihaz mevcudiyeti ve internet paketi (kota) noktasında sıkıntı yaşadıkları, cihaz ve internet kaynaklı problemlerinin de anlamlı olarak memnuniyet düzeylerini olumsuz yönde etkilediği görülmüştür. Web tabanlı uzaktan eğitimin en önemli sistem bileşenlerinden biri şüphesiz internet erişimidir. Uzaktan eğitim sisteminden verimli bir şekilde faydalanabilmek için internet bağlantısının varlığı ve stabil şekilde çalışması önem arz etmektedir. Bu araştırmada öğrencilerin tamamına yakınının sabit veya mobil internet erişimi söz konusu iken her 10 öğrenciden birinin hiç internet erişimi olmadığı görülmüştür. Pandemi sürecinde tüm yükseköğretim öğrencilerine operatörler tarafından 6GB ek internet paketi verilmiş olsa da bu araştırmada öğrencilerin yarısı internet paketi kota sorunu yaşadıklarını belirtmişlerdir. Kantoğlu, Torkul ve Altunışık (2013) öğrencilerin uzaktan eğitim sistemlerine erişim sorunlarının memnuniyetlerini olumsuz yönde etkileyebileceğini belirtmişlerdir. Bu çalışmada da benzer şekilde teknoloji bazlı sorunların öğrencilerin GC sistemine olan memnuniyetlerini olumsuz yönde etkilediği ifade edilebilir. Öğrencilerin büyük kısmının GC sistemine erişebilecekleri cep telefonu, bilgisayar, tablet, laptop gibi cihazları varken bir kısmının ise erişebilecek cihazları bulunmamaktaydı ve hatta bazı öğrenciler tanıdıklarından ödünç cihaz olarak uzaktan eğitim sistemine eriştikleri görülmüştür. Cihazı olmayan öğrencilerin memnuniyetleri incelendiğinde ise GC'a ilişkin memnuniyet düzeylerinin anlamlı olarak düşük olduğu sonucuna ulaşılmıştır. Öğrencilerin uzaktan eğitim sistemine erişebilecekleri cihazdan yoksun olmaları, GC ile ilgili memnuniyetlerini de doğrudan etkilemiştir.

Pandemi gibi ani gelişim gösteren afet durumları karşısında elbette topyekûn yükseköğretim kurumunu acilen uzaktan öğretime geçirme neticesinde öğrencilerin donanım eksikliklerinden kaynaklı sıkıntı yaşayabileceği öngörülebilir. Araştırmaya katılan öğrencilerin tamamına yakınının ilk defa uzaktan eğitim aldığı da göz önüne alınırsa bundan sonraki süreçlerde de özellikle çevrimiçi gerçekleştirilecek uzaktan eğitim faaliyetlerinde öğrencilerin donanım, yazılım ve internet gibi ihtiyaçlarının mutlaka göz önünde bulundurulması kararlar alınması gerektiği ifade edilebilir.

Genel itibarıyla öğrencilerin GC sistemine ilişkin kullanışlılık, gezinim, erişim, ders dönemi, ölçme değerlendirme faaliyetleri ve destek hizmetlerine ilişkin memnuniyet durumları ele alındığında öğrencilerin kısmen memnun oldukları görülmüştür. Hemrungrate, Jakkaew ve Assawaboonmee (2017) GC sistemi ile ilgili olarak öğrenci memnuniyetlerinin yüksek olduğunu belirtmişlerdir. Bu araştırmada ise öğrencilerin GC sisteminden memnuniyet oranları ise ortalamanın bir miktar üzerindedir. Pandemi sürecindeki uzaktan eğitim süreçleri ve ani gelişen durumlar karşısında öğrencilerin zorunlu olarak (hazırlıksız şekilde) uzaktan eğitime alınmalarının bir etkisi şeklinde yorumlanmıştır.

Alqahtani (2019) öğrencilerin GC'a ilişkin kullanışlılık algılarının çok yüksek olduğunu belirtmiştir. Bu araştırma da benzer şekilde öğrencilerin en yüksek memnuniyet oranının GC sisteminin kullanışlılığına ilişkin olduğu görülmüştür. GC ekran tasarımları, sayfa geçişleri, gezinim konularında diğer öğrenme yönetim sistemleriyle karşılaştırıldığında daha sade bir arabirime sahip olduğu söylenebilir. Bundan sonraki süreçlerde sade ara yüze sahip öğrenme yönetim sistemlerinin tercih edilmesinin öğrencilerin memnuniyet düzeylerini olumlu yönde etkileyebileceği ifade edilebilir. Bu sonuçla beraber öğrencilerin en düşük memnuniyet puan ortalaması ise GC üzerindeki uzaktan eğitim ders sürecinin verimli olduğuna ilişkin düşünceleridir. Sibuea (2018) GC ortamındaki öğrenme sürecine ilişkin öğrencilerin yüksek düzeyde olumlu bakış açılarında sahip olduklarını belirtse de bu araştırma çerçevesinde

öğrencilerin ders sürecine ilişkin değerlendirmesi kısmen memnunum şeklindedir. Bu durumun pandemi sürecinde öğrencilerin alışkın olmadıkları zorunlu uzaktan eğitime sürecine dahil olmalarından kaynaklanabileceği düşünülmüştür.

Poyraz ve Özkul (2019) GC'ün aslında tam olarak bir öğrenme yönetim sistemi olmadığı özellikle çevrimiçi sınavlar konusunda ciddi eksikliklerinin bulunduğunu belirtmişlerdir. Bu çalışmada öğrencilerden gelen mesajlar incelendiğinde çevrimiçi sınav anlarında sınav erişim izinleri konusunda öğrencilerin sıkıntılar yaşadıkları görülmüştür. Teknik incelemeler neticesinde özellikle GC mobil uygulaması (app) üzerinden gerçekleştirilen sınavlarda; sınav anında erişim izinleri konusunda öğrencilerin sıkıntılarla karşılaştığı tespit edilmiştir. Öğrenciler sınavlarda aksaklık yaşamış olsalar da bundan sonraki süreçlerde sınavların uzaktan çevrimiçi olarak yapılmaya devam etmesini istemişlerdir. Sınavlarda karşılaşılan sıkıntılarla ilgili bulgular bakımından Poyraz ve Özkul (2019)'un sonuçlarıyla örtüştüğü söylenebilir. Bununla beraber Poyraz ve Özkul (2019) GC'nin iletişim yönünün zayıf olduğunu belirtmişlerdir. Ancak bu çalışmada öğrencilerden iletişim eksikliği konusunda bir sıkıntı görülmemiştir. Bunun sebebinin pandemi sürecinin başlangıcında Google'ın Classroom ortamına Google Meet konferans sisteminin entegrasyonu ile ilgili bir iyileştirme güncellemesi getirmiş olmasından kaynaklandığı düşünülmüştür. Bu güncelleme ile GC sanal sınıf ortamı ile Google Meet sesli ve görüntülü konferans sistemi entegre çalışır hale getirilmiştir.

Öğrencilerin pandemi sürecinde gerçekleştirilen uzaktan eğitim faaliyetlerine ilişkin memnuniyet durumları da incelenmiştir. Öğrencilerin uzaktan eğitime geçiş yapılarak öğretimin bu şekilde gerçekleştirilmesinden kısmen memnun oldukları görülmüştür. Ayrıca bu öğrencilerin uzaktan eğitim yoluyla derslerine giren öğretim elemanlarının yetkinliklerinden memnun oldukları, bundan sonra da sınavlarının çevrimiçi yapılmaya devam edilmesini istedikleri ve bundan sonraki süreçlerde uzaktan eğitimin devam etmesi konusunda ise kısmen istekli oldukları sonuçlarına ulaşılmıştır.

Öğrencilerin mesajlarından elde edilen nitel veriler ışığında GC sisteminin çevrimiçi sınav bölümünün yeniden ele alınması gerektiği bulgusuna ulaşılmıştır. Her 10 öğrenciden yaklaşık sekizi sınav sistemine erişimle ilgili problem yaşamıştır. Özellikle GC sınav erişim izinleriyle ilgili kurallar ve politikalar mutlaka gözden geçirilmelidir. Benzer şekilde sınavlarını tamamlayarak teslim eden öğrencilerin bir kısmı sınavının teslim edilip edilmediğinden dahi emin olamamıştır. Öğrencilerin hemen hemen yarısından fazlası GC sistemi içerisinde teknik aksaklık yaşadığını belirtmişlerdir. Bu öğrencilerin gönderdikleri mesajlar nitel olarak incelendiğinde ise yaklaşık on öğrenciden birinin yaşadıkları teknik aksaklık nedeniyle sınavlarını tamamlayamadıkları ve telafi sınavına katılmak durumunda kaldıkları tespit edilmiştir. Bundan sonra yapılacak çalışmalarda öğrencilerin karşılaştığı bu sorunların net olarak tespiti ve buna yönelik çözüm süreçlerini ele alan çalışmalar yapılması gerekliliği ortaya çıkmıştır.

GC sistemi, öğrenciler açısından genel itibarı ile kullanımı kolay ve memnun kaldıkları bir sistem olsa da internete erişebilecek cihaz eksiklikleri, internet erişim sorunları ve internet paketi sorunlarının öğrencilerin GC memnuniyetlerini anlamlı ölçüde etkilediği görülmüştür. Bununla beraber yükseköğretim kurumları tarafından sistemin tercih edilmesi düşünüldüğü zaman, özellikle çevrimiçi ölçme-değerlendirme faaliyetleri boyutunda geliştirilmesi gereken yönleri olan bir sistem olduğu unutulmamalıdır. Yükseköğretimde pandemi sürecinde acil olarak geçiş yapılan GC sistemindeki eksiklik ve sınırlıkların ortadan kaldırılması ile daha verimli bir öğrenim sürecinin gerçekleştirilebileceği öngörülmektedir.

Araştırmacıların bundan sonraki çalışmalarında başarı gibi öz yeterlilik gibi çeşitli diğer değişkenler açısından öğrencilerin memnuniyet ve doyumlarını incelemelerinin faydalı olabileceği söylenebilir.

5 Kaynakça

- Alqahtani, A. 2019. Usability testing of google cloud applications: students' perspective. *Journal of Technology and Science Education (JOTSE)*, 9(3), 326-339. doi:10.3926/jotse.585
- BGR.in. 2019. Google classroom program. Retrieved from <https://www.bgr.in/news/google-classroom-program-now-has-40-million-users-30-million-chromebooks-students-765359/>
- Bhardwaj, S., Jain, L., & Jain, S. 2010. Cloud computing: A study of infrastructure as a service (iaas). *International Journal of Engineering*, 2, 60-63.
- Classroom, G. 2020. About classroom. Retrieved from <https://support.google.com/edu/classroom/answer/6020279>
- Creswell, J. W. 2014. *Research design* (4 b.). Ankara: Eğiten Kitap.
- Çınar, M., Doğan, D., & Seferoğlu, S. 2015. Eğitimde dijital araçlar: Google sınıf uygulaması üzerine bir değerlendirme. *XVII. Akademik Bilişim Konferansı (AB15)*. Eskişehir: Anadolu Üniversitesi.
- Erturgut, R. 2008. İnternet temelli uzaktan eğitimin örgütsel, sosyal, pedagojik ve teknolojik bileşenleri. *Bilişim Teknolojileri Dergisi*, 1(2), 79-85.
- Eygü, H., Karaman, S. 2013. Uzaktan eğitim öğrencilerinin memnuniyet algıları üzerine bir araştırma. *Sosyal Bilimler Dergisi*. 3(1), 36-53.
- Filho, A. S., Fantini, W. d., Ciriaco, M. A., Santos, J. d., Moreira, F., & Gomes, A. S. 2019. Health student using google classroom: satisfaction analysis. L. U. (eds.) in, *Learning Technology for Education Challenges*, 58-66. Switzerland: Springer.
- González-Martínez, J. A., Bote-Lorenzo, M. L., & Gómez-Sánchez, E. 2015. Cloud computing and education: A state-of-the-art. *Computers and Education*, 80, 132-151.
- Google. 2020. Qualifications for g suite for education. Retrieved from <https://support.google.com/a/answer/134628>
- Güldal, H., Kılıçarslan, Y., & Çuhadar, C. 2016. Bulut tabanlı bir ders yönetim sistemi yazılımının geliştirilmesine dayalı olarak öğretim elemanı ve öğrencilerin teknoloji kabullerinin incelenmesi. *Trakya Üniversitesi Eğitim Fakültesi Dergisi*, 6(2), 176-188.

- Hemrungle, S., Jakkaew, P., & Assawaboonmee, S. 2017. deployment of google classroom to enhance sdl cognitive skills: a case study of introduction to information technology course. *International Conference on Digital Arts, Media and Technology (ICDAMT)*, 200-204. doi:10.1109/ICDAMT.2017.7904961
- Iftakhar, S. 2016. Google classroom: what works and how? *Journal of Education and Social Sciences*, (3), 12-18. ISSN 2289-9855
- Ilgaz, H., Aşkar, P. 2009. Çevrimiçi uzaktan eğitim ortamında topluluk hissi ölçeği geliştirme çalışması. *Turkish Journal of Computer and Mathematics Education*, 1(1), 27-35.
- Inoue, M., & Pengnate, W. 2018. Belief in foreign language learning and satisfaction with using google classroom to submit online homework of undergraduate students. *International Conference on Business and Industrial Research (ICBIR)*, (s. 618-621). Bangkok, Thailand.
- Jakkaew, P., & Hemrungle, S. 2017. The use of utaut2 model for understanding student perceptions using google classroom: a case study of introduction to information technology course. *International Conference on Digital Arts, Media and Technology (ICDAMT)* (s. 205-209). Chiang Mai: IEEE. Doi:10.1109/ICDAMT.2017.7904962
- Karasar, N. 2014. *Bilimsel araştırma yöntemi* (27 b.). Nobel Akademi.
- Levy, S. 2003. Six factors to consider when planning online distance learning programs in higher education. *Online Journal of Distance Learning Administration*, 6(1).
- Mafa, K. R. 2018. Capabilities of google classroom as a teaching and learning tool in higher education. *International Journal of Science Technology & Engineering JISTE*, 5(5), 30-34.
- Moore, J. C. 2005. The sloan consortium quality framework and the five pillars. *The Sloan Consortium*, 1-9.
- Ni, L. B. 2020. Blended learning through google classroom. *Engineering and Technology International Journal of Educational and Pedagogical Sciences*, 4(14), 220-226.
- Pappas, C. 2015. Google classroom review: pros and cons of using google classroom in e learning. Retrieved from <https://elearningindustry.com/google-classroom-review-pros-and-cons-of-using-google-classroom-in-elearning>
- Poyraz, G. T., & Özkul, A. E. 2019. Bir öğrenme ortamı olarak Google sınıf'ın incelenmesi. *Açıköğretim Uygulamaları ve Araştırmaları Dergisi*, 5(3), 8-27.
- Reimers, F., Schleicher, A., Saavedra, J., & Tuominen, S. 2020. Supporting the continuation of teaching and Learning during the COVID-19 Pandemic. Retrieved from <http://www.oecd.org/education/Supporting-the-continuation-of-teaching-and-learning-during-the-COVID-19-pandemic.pdf>
- Salim, M. A., & Tresnadewi, B. Y. 2020. Effect of integrating google classroom and gba on the students' writing achievement across personalities. *International Journal of English and Education*, 9(1), 257-267.
- Scragg, S. 2018. Pros and cons of google classroom. Retrieved from <https://www.uft.org/news/teaching/linking-learning/pros-and-cons-google-classroom>
- Sudarsana, I. K., Putra, I. B., & Temon, I. N. 2019. The use of google classroom in the learning process. *1st International Conference on Advance and Scientific Innovation (ICASI)* (s. 1-5). Bali, Indonesia: IOP Conf. Series: Journal of Physics. doi:10.1088/1742-6596/1175/1/012165
- Sun, P.C., Tsai, R. J., Finger, G., Chen, Y. Y., Yeh, D. 2008. What drives a successful e-learning? An empirical investigation of the critical factors influencing learner satisfaction. *Computers & Education*. 50(4), 1183-1202. doi:10.1016/j.compedu.2006.11.007
- Support, G. 2020, 07. Limits when using classroom. Retrieved from <https://support.google.com/edu/classroom/answer/7300976?hl=en>
- Tekin, H. 1991. *Eğitimde ölçme ve değerlendirme* (6 b.). Ankara: Yargı Yayınları.
- UNESCO. 2020. Distance learning solutions. Retrieved from <https://en.unesco.org/covid19/educationresponse/solutions>
- Ventayen, R. J., Estira, K. L., Guzman, M. J., Cabaluna, C. M., & Espinosa, N. N. 2017. Usability evaluation of google classroom: basis for the adaptation of gsuite e-learning platform. *Asia Pacific Journal of Education, Arts and Sciences*, 5(1), 47-51.
- Vynck, G. D., & Bergen, M. 2020. Google classroom users doubled as quarantines spread. Retrieved from <https://www.bloombergquint.com/business/google-widens-lead-in-education-market-as-students-rush-online>
- Yamamoto, G. T., & Altun, D. 2020. Coronavirüs ve çevrimiçi (online) eğitimin önlenemeyen yükselişi. *Üniversite Araştırmaları Dergisi*, 3(1), 25-34. doi:10.26701/uad.711110
- YÖK. 2020. Yök'ten üniversitelerdeki uzaktan eğitime yönelik değerlendirme. Retrieved from <https://www.yok.gov.tr/Sayfalar/Haberler/2020/uzaktan-egitime-yonelik-degerlendirme.aspx>
- Yüksel, C. A. Bilgen, İ. Yaşbay Kobal, H. 2018. Yükseköğretim kurumlarında memnuniyet kavramı: kuramsal bir derleme. *İnsan ve Toplum Bilimleri Araştırmaları Dergisi*, 7 (3), 1582-1591. DOI: 10.15869/itobiad.405334
- Zhang, M. 2016. *Teaching with google classroom*. Birmingham: Packt Publishing.

Extended Abstract

Covid-19 epidemic, emerged worldwide in 2019, has got Turkey under influence as it affected the whole world. By the March, 2020, all institutions of higher education decided to continue with the distance learning. With this decision taken by the Higher Education Council, Uşak University rapidly switched from face-to-face education to distance education. Uşak University also started to use Google Classroom, which is one of the cloud-based learning management systems.

In this study, it is aimed to examine the satisfaction of students regarding Google Classroom, which is preferred by some higher education institutions in distance education activities during the pandemic process. In addition, the messages which sent via the Google Classroom system were analysed qualitatively in order to analyse the current situation in depth by revealing the satisfaction levels of the students regarding the distance education activities during the pandemic process. In this context; firstly, the integration process of the Google Classroom system into the higher education institution was discussed. Then, the satisfaction levels of the students as a result of their experiences during the realization of educational activities were examined and reported.

The research was carried out with a survey model. The sample of the study consisted of 862 undergraduate and associate degree students who voluntarily responded to the questionnaire sent to them online among 8900 students who were continuing their higher education at Uşak University in the Spring Semester of 2019 - 2020. Students start of the process in Turkey pandemic period from March 2020 until the end of their training activities carried out remotely via Google Classroom seven weeks.

The "Google Classroom Satisfaction Survey", which was prepared for the Google Classroom system and whose content validity study was conducted, was used as the data collection tool in the study. Students were also given a satisfaction questionnaire for compulsory distance education during the pandemic process. Another data collection tool is the messages that students sent during the pandemic process in the Google Classroom environment. These messages consist of the messages that the student writes in the Google Classroom virtual classroom in the form of comments. These messages were taken over the system and analysed by categorizing them for an in-depth qualitative analysis.

Descriptive analyses were made in the study and percentage, mean, frequency, standard deviation and score ranges were reported. Whether Google Classroom satisfaction levels vary according to gender, device availability and technical problems encountered, it has been tested and reported with t-test and ANOVA analysis. Statistical calculations were made in the SPSS program. In the qualitative part of the research, content analysis was made for the messages sent by the students through the system. Accordingly, messages from the students were received through the Google Classroom environment, divided into themes and categories according to their content, and reported descriptively with percentage and frequency tables.

As a result of the research, it was concluded that some of the students experienced problems especially in internet access, device availability and internet package (quota), and their device and internet-related problems significantly negatively affected their satisfaction level. While almost all of the students had fixed or mobile internet access, it was found that one out of every 10 students had no internet access. It can be stated that technology-based problems negatively affect students' satisfaction with the Google Classroom system. While it was determined that most of the students have devices such as mobile phones, computers, tablets and laptops that can access the Google Classroom system, some of them do not have devices to access. It has been reported that students who do not have devices access the distance education system by borrowing devices from their acquaintances. When the satisfaction of the students without a device was examined, it was concluded that their satisfaction level regarding Google Classroom was significantly low.

In general, it was seen that students were partially satisfied with the usability of the Google Classroom system, navigation, access, course period, assessment activities and support services. This result was interpreted as the effect of the compulsory (unprepared) distance education of students in the face of the distance education processes and sudden situations during the pandemic process. It was observed that the highest satisfaction rate of students was related to the usefulness of the Google Classroom system. Along with this result, the lowest satisfaction rate of students is their opinion that the distance education course process on Google Classroom is efficient. It was observed that the students were partially satisfied with the transition to distance education during the pandemic process. In addition, it was found that these students were satisfied with the competencies of the lecturers who entered their classes through distance education, they wanted their exams to continue online and that they were partially willing to continue distance education in the following processes.

When the messages sent by students in Google Classroom virtual classrooms were examined, it was seen that students had difficulties in exam access permissions during online exam moments. About eight out of 10 students had problems with accessing the exam system. Almost half of the students stated that they experienced technical problems within the Google Classroom system. When the messages sent by these students were examined qualitatively, it was determined that about one out of ten students could not complete their exams due to technical problems and had to take the make-up exam. Although the Google Classroom system is an easy-to-use and satisfied system for students in general, it has been observed that the lack of devices that can access the internet, internet access problems and internet package problems significantly affect the students' satisfaction with Google Classroom.