

**KARADENİZ TEKNİK ÜNİVERSİTESİ**  
**EĞİTİM BİLİMLERİ ENSTİTÜSÜ**  
**BİLGİSAYAR VE ÖĞRETİM TEKNOLOJİLERİ EĞİTİMİ**  
**ANABİLİM DALI**

**UZAKTAN EĞİTİM İLE YÜRÜTÜLEN BİR TEZSİZ YÜKSEK LİSANS**  
**PROGRAMINDA KURUMSAL DESTEĞİN İNCELENMESİ:**  
**KARADENİZ TEKNİK ÜNİVERSİTESİ ÖRNEĞİ**

**YÜKSEK LİSANS TEZİ**

**Göksu BAKİ**

**TRABZON**  
**Haziran, 2016**

**KARADENİZ TEKNİK ÜNİVERSİTESİ**  
**EĞİTİM BİLİMLERİ ENSTİTÜSÜ**  
**BİLGİSAYAR VE ÖĞRETİM TEKNOLOJİLERİ EĞİTİMİ**  
**ANABİLİM DALI**

**UZAKTAN EĞİTİM İLE YÜRÜTÜLEN BİR TEZSİZ YÜKSEK LİSANS**  
**PROGRAMINDA KURUMSAL DESTEĞİN İNCELENMESİ:**  
**KARADENİZ TEKNİK ÜNİVERSİTESİ ÖRNEĞİ**

**Göksu BAKİ**

**Karadeniz Teknik Üniversitesi Eğitim Bilimleri Enstitüsü'nce Yüksek**  
**Lisans Unvanı Verilmesi İçin Kabul Edilen Tezdir.**

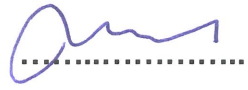
**Tezin Danışmanı**  
**Yrd. Doç. Dr. Muhammet BERİGEL**

**TRABZON**  
**Haziran, 2016**

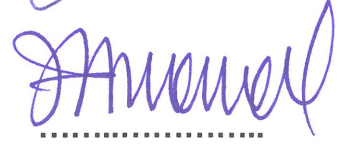
**KTÜ Eğitim Bilimleri Enstitüsü Müdürlüğü'ne**

**Bu çalışma jürimiz tarafından Bilgisayar ve Öğretim Teknolojileri Eğitimi  
Anabilim Dalında YÜKSEK LİSANS tezi olarak kabul edilmiştir. 09/06/2016**

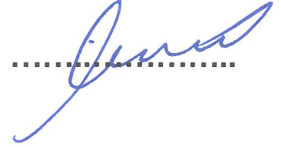
**Tez Danışmanı : Yrd. Doç. Dr. Muhammet BERİGEL**

  
.....

**Üye : Prof. Dr. Hasan KARAL**

  
.....

**Üye : Yrd. Doç. Dr. Engin KURŞUN**

  
.....

**Onay**

**Yukarıda imzaların adı geçen öğretim üyelerine ait olduğunu onaylarım.**

**Doç. Dr. Nevzat YİĞİT**

**Enstitü Müdürü**

## BİLDİRİM

Tezimin içerdığı yenilik ve sonuçları başka bir yerden almadığımı ve bu tezi KTÜ Eğitim Bilimleri Enstitüsünden başka bir bilim kuruluşuna akademik gaye ve unvan almak amacıyla vermediğimi; tez içindeki bütün bilgilerin etik davranış ve akademik kurallar çerçevesinde elde edilerek sunulduğunu ayrıca tez yazım kurallarına uygun olarak hazırlanan bu çalışmada kullanılan her türlü kaynağa eksiksiz atıf yapıldığını, aksinin ortaya çıkması durumunda her türlü yasal sonucu kabul ettiğimi beyan ediyorum.

Göksu BAKİ

09 / 06 / 2016

## ÖN SÖZ

Yüksek lisans çalışmamda gerek konu seçiminde gerekse çalışmanın yürütülmesinin her aşamasında engin bilgi ve tecrübelerinden faydalandığım saygıdeğer hocam, Yrd. Doç. Dr. Muhammet BERİGEL'e, tezin oluşturulmasında emekleri bulunan sayın hocalarım Prof. Dr. Hasan KARAL ve Arş. Gör. Dr. Mehmet KOKOÇ'a ve yüksek lisans çalışmam boyunca maddi manevi destek sunan Arş. Gör. Fatih ERDOĞDU, Arş. Gör. Tuğba BAHÇEKAPILI, Arş. Gör. Muharrem AYDIN, Arş. Gör. Melek ATABAY, Arş. Gör. Neslihan SÖNMEZ ve Arş. Gör. Saliha TOROS'a şükran ve teşekkürlerimi sunarım.

Yüksek lisans çalışmam boyunca maddi ve manevi desteğini hiçbir zaman esirgemeyen aileme en içten duygularıyla teşekkürlerimi sunarım. Son olarak bu çalışmanın araştırma süresince ilgi ve yardımlarını esirgemeyen kişi ve kurumlara da teşekkür eder, saygılarımı sunarım.

Haziran, 2016

Göksu BAKİ

## İÇİNDEKİLER

ÖN SÖZ .....	iv
İÇİNDEKİLER.....	v
ÖZET .....	vii
ABSTRACT .....	viii
TABLolar LİSTESİ .....	ix
ŞEKİLLER LİSTESİ .....	x
KISALTMALAR LİSTESİ .....	xi
<b>1. GİRİŞ</b> .....	<b>1</b>
1. 1. Araştırmanın Amacı .....	3
1. 2. Araştırmanın Problemi .....	3
1. 2. 1. Alt Problemler.....	4
1. 3. Araştırmanın Gerekçesi ve Önemi .....	4
1. 4. Araştırmanın Sınırlılıkları.....	5
1. 5. Araştırmanın Varsayımları .....	6
<b>2. LİTERATÜR TARAMASI</b> .....	<b>7</b>
2. 1. Araştırmanın Kuramsal Çerçevesi .....	7
2. 1. 1. Uzaktan Eğitim .....	7
2. 1. 2. Dünya’da Uzaktan Eğitimin Tarihsel Gelişimi.....	9
2. 1. 2. 1. Türkiye’de Uzaktan Eğitimin Tarihsel Gelişimi.....	10
2. 1. 3. Uzaktan Eğitimde Sınırlılıklar .....	14
2. 1. 4. Uzaktan Eğitimde Sorunlar.....	16
2. 1. 4. 1. Maliyet .....	16
2. 1. 4. 2. Kurum Yapısı .....	17
2. 1. 4. 3. Sosyal Etkileşim.....	18
2. 1. 4. 4. Teknik Destek ve Altyapı .....	18
2. 1. 5. Uzaktan Eğitimde Kalite Standartları ve Kurumsal Destek.....	19
2. 1. 6. Uzaktan Eğitim Merkezi Kurum Yapısı .....	30
2. 1. 7. Fen Bilimleri Enstitüsü Kurum Yapısı ve Kurumsal Destek Hizmetleri.....	32
2. 2. Literatür Taramasının Sonucu.....	33

<b>3. YÖNTEM .....</b>	<b>34</b>
3. 1. Araştırmanın Modeli.....	34
3. 2. Araştırma Grubu .....	35
3. 3. Verilerin Toplanması .....	35
3. 3. 1. Veri Toplama Araçları / Teknikleri .....	36
3. 3. 1. 1. Değerlendirme Formu .....	36
3. 3. 1. 2. Mülakat Formu.....	36
3. 3. 1. 2. 1. Öğretim Elemanı Mülakat Formu .....	36
3. 3. 1. 2. 2. Kurum Yöneticileri Mülakat Formu .....	37
3. 3. 2. Veri Toplama Süreci.....	37
3. 3. 3. Verilerin Analizi.....	39
3. 4. Geçerlik ve Güvenirlik Çalışmaları .....	39
3. 5. Araştırmacının Rolü .....	40
<b>4. BULGULAR.....</b>	<b>41</b>
4. 1. Birinci Alt Probleme İlişkin Bulgular.....	41
4. 2. İkinci Alt Probleme İlişkin Bulgular .....	52
4. 3. Üçüncü Alt Probleme İlişkin Bulgular .....	57
<b>5. TARTIŞMA .....</b>	<b>59</b>
<b>6. SONUÇ VE ÖNERİLER .....</b>	<b>66</b>
6. 1. Sonuçlar.....	66
6. 2. Öneriler .....	67
6. 2. 1. Araştırmanın Sonuçlarına Dayalı Öneriler.....	67
6. 2. 2. İlerde Yapılabilecek Araştırmalara Yönelik Öneriler .....	67
<b>7. KAYNAKLAR .....</b>	<b>68</b>
<b>8. EKLER.....</b>	<b>74</b>
<b>9. ÖZ GEÇMİŞ VE İLETİŞİM BİLGİLERİ.....</b>	<b>79</b>

## ÖZET

### **Uzaktan Eğitim ile Yürütülen Bir Tezsiz Yüksek Lisans Programında Kurumsal Desteğin İncelenmesi: Karadeniz Teknik Üniversitesi Örneği**

Günümüzde eğitim uygulamalarında teknoloji kullanımının gerekliliği tartışmaları yerini teknoloji kullanılarak yürütülen eğitim uygulamalarında nitelikli eğitimin sağlanabilmesi için kalite standartlarının belirlenmesini amaçlayan araştırmalara bırakmıştır. Bu araştırmanın amacı uzaktan eğitimde nitelikli eğitimin ve kalitenin sağlanmasında rolü olan kurum yapısının uzaktan eğitim sistemi ile yürütülen programlara sunduğu desteğin incelenmesidir. Araştırmanın yürütülmesinde nitel araştırma yöntemlerinden özel durum çalışması yöntemi kullanılmış, bulguların oluşturulması amacıyla nitel ve nicel veriler toplanmıştır. Araştırmanın çalışma grubunu, 2015-2016 eğitim-öğretim yılı bahar döneminde Karadeniz Teknik Üniversitesi Fen Bilimleri Enstitüsü bünyesinde yürütülen İş Sağlığı ve Güvenliği Tezsiz Yüksek Lisans programı kapsamında öğrenim görmekte olan öğrenciler, programın yürütülmesinden sorumlu Fen Bilimleri Enstitüsü yöneticileri ve program kapsamında ders veren öğretim elemanları oluşturmaktadır. Araştırmanın verilerinin elde edilmesinde program bünyesinde öğrenim görmekte olan öğrencilere değerlendirme formu, program yöneticilerine ve program kapsamında ders vermekte olan öğretim elemanlarına yarı yapılandırılmış mülakat formu uygulanmıştır. Çalışma grubundan elde edilen nicel verilerin analizinde SPSS 22.0 paket programı kullanılmış, nitel verilerin analizinde ise betimsel veri analiz yöntemi kullanılmıştır. Araştırmanın bulguları doğrultusunda ortaya çıkarılan sonuçlarda kurum yapısının öğrenci işleri desteği, ders içeriği, kazanım, kredi bilgileri ve teknik destek gibi hizmet türlerinde kaliteli bir destek sağladığı belirlenmiştir. Bunların yanında kurum yapısının uzaktan eğitim kalite standartları belirlenmesi, programın kalite denetimi gibi uygulamaları ihmal ettiği belirlenmiştir. Bu araştırmanın, uzaktan eğitim programlarını yürütmekte olan kurum yapılarının uzaktan eğitim sistemine sunmaları gereken hizmetlerin belirlenmesinde yararlı olacağı düşünülmektedir.

**Anahtar Kelimeler:** Uzaktan Eğitim, Kalite, Kurumsal Destek.



## ABSTRACT

### **The Examination of the Impact of Institutional Support for an Online Master Program Without Thesis: Karadeniz Technical University Sample**

Nowadays, researchers and educators have conducted numerous researches regarding the necessity of technology use in education. Fortunately, they have started to apply lots of well-designed educational research of technology use by employing and developing high criteria to make our educational systems better. The goal of the current study is to investigate the impact of institutional support and structure on technology use in distance education. The current study used the quantitative and qualitative research methods to collect the data. The participants comprised the individuals who are currently enrolled in Science Institutions and are students in “Is Sagligi ve Guvenligi” graduate program in 2015-2016 at Karadeniz Technical University. The researchers also collected the data from program managers and teachers. The study used evaluation form for students and semi-structured interviews for program managers and teachers. The current study used SPSS version 22.0 to analyze the quantitative data. For qualitative data, the researcher employed descriptive data analysis method. The qualitative and quantitative research findings indicated that there are statistically significant effects of institutional support, student’s business support, course content, learning, and technology support on the online master program without thesis. Accordingly, all participants heavily emphasized the importance of these themes. On the other hand, the study participants reported that the development of high educational criteria on distance education and the processing this master program have many institutional deficiencies. Together, the current study might provide opportunity and new research gates for development of better distance education programs.

**Key Words:** Distance Education, Quality, Institutional Support.

## TABLolar LİSTESİ

<u>Tablo No</u>	<u>Tablo Adı</u>	<u>Sayfa No</u>
1.	Program Düzeyine Göre Türkiye’de Açık ve Uzaktan Öğrenme Sunan Üniversiteler .....	12
2.	Uzaktan Eğitimde Kalite Standartları .....	21
3.	Öğretim Elemanlarının Genel Özellikleri .....	35
4.	Araştırmanın Temaları .....	41
5.	Program Kapsamındaki Öğrencilere Uygulanan Değerlendirme Formu Sonuçları .....	57

## ŞEKİLLER LİSTESİ

<u>Şekil No</u>	<u>Şekil Adı</u>	<u>Sayfa No</u>
1.	Çevrimiçi öğrenme programlarının kalite göstergeleri .....	20
2.	Kurumsal destek hizmetleri .....	30
3.	Uzaktan eğitim uygulama ve araştırma merkezi organizasyon şeması .....	31
4.	Fen Bilimleri Enstitüsü kurumsal destek hizmetleri .....	32



## KISALTMALAR LİSTESİ

**KTÜ** : Karadeniz Teknik Üniversitesi

**UZEM** : Uzaktan Eğitim Uygulama ve Araştırma Merkezi

**FBE** : Fen Bilimleri Enstitüsü

**İSG** : İş Sağlığı ve Güvenliği

**İSGAD**: İş Sağlığı ve Güvenliği Anabilim Dalı



## 1. GİRİŞ

Geçmişten günümüze toplumların yaşadığı gelişmeler toplumların var olan ihtiyaçlarının yanında birçok yeni ihtiyaç oluşturmuştur. Toplumun değişen ihtiyaçları yaşam koşullarını etkilemekle birlikte toplumun eğitim anlayışını da etkilemiş ve değiştirmiştir. Günümüzde var olan eğitim anlayışı, eskiden olduğu gibi eğitime sadece toplumun belli kesiminden bireylerin ihtiyacı olduğunu öngören elit eğitim değil, toplumun her kesiminden bireylerin ihtiyacı olduğunu öngören demokratik eğitim ve kitle eğitimi anlayışdır. Eğitim anlayışındaki bu değişim toplumun her kesiminden ve her yaşta bireylerin eğitime olan taleplerini artırmıştır. Bununla birlikte eğitimi sadece belli yaş aralığında bireylerin ihtiyacı olarak gören terminal eğitim anlayışı da değişerek yaşam boyu ve kesintisiz eğitim anlayışına dönüşmüştür. Eğitim anlayışındaki bu değişimler eğitime olan talebi artırmış ve klasik eğitim kurumlarının bu talebe karşılık vermesi zorlaşmıştır. Eğitime karşı olan talepteki bu denli hızlı artış eğitim araştırmacılarını bireysel ve kitlesel eğitim model ve yöntemleri ortaya çıkarmaya sevk etmiştir. Eğitim araştırmacılarının iki alanda da yollar katetmelerine karşın bireysel ve kitlesel eğitimin bütünleşik olması gerekliliği kabul edilmiştir. Eğitim sürecinde uygulanan modeller içerisinde uzaktan eğitim bireysel ve kitlesel eğitim ihtiyacını bütünleşik olarak karşılama olanağına sahip bir uygulama olarak ortaya çıkmıştır (Alkan, 1987).

Günümüzde içinde bulunduğumuz 21.yy bilim insanları ve toplum tarafından bilgi çağı olarak kabul edilmektedir. Bilgi çağı olarak adlandırılan bu çağda iletişim toplumun her kesiminden bireylerin vazgeçilemez ihtiyacı haline gelmiştir. Bilgi teknolojilerindeki hızlı gelişim küresel iletişim ağını ortaya çıkarmış ve bireyler arasındaki iletişim ihtiyacını karşılama düzeyini bugün var olan seviyesine çıkarmıştır. Küresel iletişim ağı tüm bireyler için bilginin ana kaynağı olarak kabul edilmiş ve bireyler arasındaki yazılı, sözlü ve görüntülü iletişim kurma ihtiyacını karşılama noktasında küresel bir merkez haline gelmiştir (İşman, 2011).

Küresel iletişim ağının ortaya çıkışı ile birlikte toplumun tüm kesiminin ulaşabileceği bilgi miktarı ve bu bilgiye ulaşım hızı artmıştır. Özellikle 1990'lı yıllardan itibaren üzerinde çalışma yapılan teknolojilerin bilgisayar ile kontrol edilebilirliğinin yanında internet tabanlı olmaları yönündeki talep artmıştır. Şimşek ve Çakır'a (2010) göre bilgi iletişim teknolojilerindeki gelişmeler ile birlikte eğitim hizmetlerinin öğrencilere ulaştırılma yöntemlerinin de değişmesi gereklilikten öte zorunluluk haline gelmiştir. Bilgisayar teknolojilerinde yaşanan gelişmeler ve küresel iletişim ağı teknolojisinin toplumun yaşam koşullarını değiştirmesi gibi nedenlerden dolayı kullanılan eğitim sistemleri toplumun

ihtiyaçlarını karşılayamaz hale gelmiştir. Bu nedenlerin yanında küresel iletişim ağı ile birlikte bilgiye ulaşma hızındaki artış, klasik eğitim kurumlarının eğitime karşı olan talebi karşılayamaması, eğitim anlayışındaki değişimler, eğitimin bireyselleşmesi ve uzaktan eğitim uygulamalarının kitle eğitimine uygun olması gibi nedenlerden dolayı uzaktan eğitim son yarım yüzyılda tüm dünyada yaygın kullanılır hale getirmiştir (şimşek, 2012). İşman'a (2011) göre uzaktan eğitim iletişim teknolojilerindeki gelişmelerle birlikte kabuk değişirmiş ve yeniden doğmuş gibidir. Ayrıca bilgi ve iletişim teknolojilerindeki gelişmeler ile yeni bir form alan uzaktan eğitim, çeşitli nedenlerden dolayı klasik eğitim kurumlarında eğitim görmeleri mümkün olmayan bireylerin eğitim görmelerine olanak sağlamıştır. Bu yönü ile uzaktan eğitim toplumun her kesiminden bireylere eğitim imkanı sağlamış, eğitimde fırsat eşitlisizliğini bir nebze engellemiştir (Conrad, 2002).

Ülkemizde ve dünyada uzaktan eğitim her geçen gün yaygınlaşmakta ve klasik eğitim kurumlarının karşılamakta zorlandığı eğitim talebinin önemli bir kısmını karşılamaktadır. Günümüzde lkemizde n Lisans, Lisans ve Yüksek Lisans düzeylerinde eğitim veren Uzaktan Eğitim Merkezleri oluşturulmuştur. Gün geçtikçe uzaktan eğitim altyapısını oluşturan niversiteler kendi bünyelerinde Uzaktan Eğitim Merkezleri oluşturmaktadırlar. Uzaktan eğitim birimlerindeki artışla doğru oratılı olarak uzaktan eğitime katılan birey sayısı, açılan program sayısı ve eşitleri de artmaktadır. 2012-2013 ğretim yılında ülkemizde ön lisans düzeyinde 33 niversite tarafından 38 farklı alanda 103 uzaktan eğitim programı uygulanmıştır Geleneksel açık ğretim programları da dahil edildiğinde sayı daha da artmaktadır (ÖSYM, 2012). 2015-2016 ğretim yılına gelindiğinde ülkemizde ön lisans düzeyinde 40 farklı alanda uzaktan eğitim programı açıldığı, uzaktan eğitim programı aan niversite sayısının 35'i geçtiği ve açılan program sayısının 130'u geçtiği görülmektedir (ÖSYM, 2015).

Uzaktan eğitim yapısı itibarıyla geleneksel eğitim kurumlarından farklı birçok özelliğe sahiptir. Öğretim sürecini amaca yönelik olarak devam ettirebilmek için geleneksel eğitim kurumlarında var olan ğretim yöntemleri dışında uzaktan eğitime özgü ğretim yöntemleri de kullanılmaktadır. Geleneksel eğitim kurumlarında eğitim süreci içerisinde, eğitimin amaca yönelik ilerlemesini engelleyen sorunların oluştuğu bilinmektedir. Uzaktan eğitimin sürecinde öğreten ve öğrenenin farklı ortamlarda bulunması, öğrenenin kendi öğrenmelerinden sorumlu olması gibi özellikler düşünüldüğünde geleneksel eğitim kurumlarında olduğu gibi uzaktan eğitimde de sorunların ortaya çıkması ve uzaktan eğitimin yapısı itibarıyla sorunların daha çeşitli olması doğal karşılanmaktadır. Uzaktan eğitimin uygulamaları yaygınlaştığıka uzaktan eğitim ile ilgili yeni sorunlar ortaya çıkmakta ve sorunlar çeşitlenmektedir. Uzaktan eğitimde yaşanan sorunların artması nedeniyle uzaktan eğitim uygulamalarında kalitenin nasıl sağlanabileceği konusu önem kazanmıştır.

Son yıllarda yapılan uzaktan eğitim araştırmalarında, uzaktan eğitim uygulamalarında kalite standartları oluşturmaya yönelik çalışmaların var olduğu görülmektedir (Engin, 2013).

Muilenberg ve Berge (2001) yaptıkları çalışmada uzaktan eğitim uygulamalarında var olan sorunları listelemişler ve ilk sırada idari yapı ile ilgili sorunlara yer vermişlerdir. Uzaktan eğitim uygulamalarının amaçlarını gerçekleştirmeye yönelik ilerleyebilmesi için idari bir yapı tarafından organize edilmesi gerekmektedir. İdari yapı uzaktan eğitim uygulamalarının, eğitim süreci başlamadan program dahilindeki hizmetlerin anlatıldığı kabul şartlarını içeren tanıtımlar hazırlamaktan uzaktan eğitim uygulamalarının sonunda dönemin değerlendirilmesi ve eksiklerin giderilme çalışmalarına kadar olan geniş bir sorumluluk alanı sahiptir. Uzaktan eğitim uygulamaları içerisinde bu denli etkin rol oynayan idari yapı ile ilgili oluşabilecek eğitim sorunları uzaktan eğitim kalitesini olumsuz yönde etkileyecektir. Bu bağlamda uzaktan eğitimde kalite araştırmalarında da kurumsal desteğin uzaktan eğitimde kalite için vazgeçilmez olduğu vurgulanmıştır (Merisotis ve Phipps, 2000). Kurumsal desteğin uzaktan eğitimdeki kalite düzeyi üzerindeki baskın etkisine rağmen uzaktan eğitimde kurumsal desteği inceleyen araştırmaların sayısının az olduğu görülmektedir.

### **1. 1. Araştırmanın Amacı**

Uzaktan eğitim yöntemi ile ğretim vermekte olan programların amaçlanan doğrultuda ilerleyebilmeleri ve uzaktan eğitimde kalitenin sağlanabilmesi için nitelikli bir eğitim verilmesi gereklidir. Uzaktan eğitimde nitelikli bir eğitim sağlanabilmesi azami düzeyde kurumsal desteğe ihtiyaç duyar (Savas, 2006). Eğitim verem kurumun uzaktan eğitim sürecindeki sorumlulukları ve rolünü gerçekleştirmesi uzaktan eğitim faaliyetlerinin başarılı bir şekilde devam ettirilebilmesi için oldukça önemlidir. Bu araştırmanın temel amacı kurum yapısının uzaktan eğitim sistemi ile yürütülmekte olan programlara sunduğu desteğin kurum yöneticileri, ğretim elemanları ve ğrenci bakış açıları ve görüşleriyle incelenmesidir.

### **1. 2. Araştırmanın Problemi**

Uzaktan eğitimde kalitenin sağlanabilmesinde kurumsal desteğin önemli ölçüde payı olduğu bilinmektedir. Bu bağlamda çalışmanın ana problemi “Kurum yapısının ISG Tezsiz Yüksek Lisans programına sunmuş olduğu mevcut destek ne düzeydedir?” şeklinde belirlenmiştir. Araştırma problemi 3 alt problem altında incelenerek araştırma sorusuna yanıt aranmıştır.

### 1. 2. 1. Alt Problemler

1. Kurum yöneticilerinin mevcut kurum desteği ile ilgili görüşleri nelerdir?
2. Öğretim elemanlarının mevcut kurum desteği ile ilgili görüşleri nelerdir?
3. Öğrencilerin mevcut kurum desteği ile ilgili görüşleri nelerdir?

### 1. 3. Araştırmanın Gerekçesi ve Önemi

Teknolojideki gelişmeler sonucu ortaya çıkan eğitimde teknoloji kullanımının gerekliliği ve mümkün olup olmadığı tartışmalarının son zamanlarda popülerliğinin azaldığı görülmektedir. Günümüzde eğitimde teknoloji kullanımının gerekliliği kabul edilmiş ve teknoloji kullanımında kalitenin nasıl artırılacağı konusu gündeme gelmiştir. Bununla birlikte teknoloji ile hayatımıza giren uzaktan eğitim büyük kitleleri sadece olumlu yönleri ile değil yaşanan sorunlar nedeniyle olumsuz yönleri ile de etkilemektedir. Bu sebeple uzaktan eğitimde kalitenin artırılmasına yönelik talepler artmıştır. Bu gelişmelerle birlikte uzaktan eğitimde kalite kavramı önem kazanmıştır (Şimşek, 2012). Uzaktan eğitim uygulamalarının kullanıldığı öğrenci potansiyelinin fazla olduğu yükseköğretim seviyesinde uzaktan eğitimin kalitesini artırmak amacıyla uzaktan eğitim ortamlarında oluşan sorunlara çözüm önerileri sunmak ve kurumsal düzeyde uzaktan eğitimin kalitesini kontrol etmek vazgeçilemez ihtiyaçlar haline gelmiştir (Jung, 2005).

Can'a (2005) göre uzaktan eğitim ortamı, birçok farklı bileşeni içerisinde barındırır. Söz konusu bileşenler öğretim elemanı, öğrenci, uzaktan eğitim teknolojileri, iletişim ve etkileşim şekilleri, kanunlar, kurallar, yönergeler, organizasyon yapısı, destek birimi şeklinde sıralanmaktadır. Uzaktan eğitim ortamlarında bulunan bileşenlerin etkili şekilde organize edilmesi ile hedeflenen başarıya ulaşılması için uzaktan eğitim ortamlarındaki kaliteyi incelemek gerekmektedir.

Engin'e (2013) göre teknoloji temelli uzaktan eğitim uygulamaları oldukça somut sorun ve ihtiyaçlar ortaya çıkarmıştır. Uzaktan eğitim uygulamaları ile ortaya çıkan sorun ve ihtiyaçların çözümünde sistematik, ayrıntılı ve somut yaklaşımlar kullanılmalıdır. Söz konusu sorun ve ihtiyaçların çözümünde sadece sistemin genelinde değil ilgili süreçlerin tümünde kalite değerlendirmesi gerekli hale gelmiştir.

Araştırmalarda ortaya konulan uzaktan eğitimde kalitenin incelenmesi gerekliliği günümüzde uzaktan eğitimde kalitenin değerlendirilmesi ve uzaktan eğitimde kalite standartları belirlenmesi amacıyla yapılan çalışmaları artırmıştır. Uzaktan eğitimde kalite standartlarının belirlenmesi amacıyla yapılan çalışmalarda uzaktan eğitimde kaliteyi ortaya koyabilecek pek çok konu başlığı ortaya çıkmıştır. Merisotis ve Phipps (2000), söz konusu konu başlıklarını uzaktan eğitimde başarı göstergeleri olarak adlandırmıştır.



Uzaktan eğitimde kalitenin sağlanması açısından gerekli olan ve uzaktan eğitimde başarı göstergeleri içerisinde var olan kurumsal desteğin önemi yadsınamaz.

Uzaktan eğitimde kalitenin araştırıldığı çalışmalarda, uzaktan eğitimde kalitenin sağlanmasına pek çok bileşenin etkisi olduğu ve söz konusu bileşenlerin uyum içerisinde çalışması gerektiği vurgusu görülmektedir. Uzaktan eğitimde kalitenin sağlanmasında Uzaktan Eğitim Uygulama ve Araştırma Merkezi (UZEM), ilgili anabilim dalları, meslek yüksekokulları, fakülteler ve enstitüler gibi birimlerin her biri sorumluluklar taşımaktadır. Yüksek lisans programlarının kalite standartlarına uygun şekilde yürütülmesi düşünüldüğünde UZEM, enstitü ve ilgili anabilim dalı birimlerinin iş birliği içerisinde çalışması gerekmektedir. Bu birimler içerisinde UZEM'in ilgili program bünyesindeki öğrenci ve öğretim elemanına teknik destek hizmetlerinin sunulması, eğitimin gerçekleştirileceği ortamın tanıtımı ve kullanımına yönelik eğitimlerin verilmesi gibi sorumlulukları bulunmaktadır. Program bünyesindeki öğrenci ve öğretim elemanlarının, söz konusu hizmetlerin karşılayamadığı talep ve ihtiyaçları bulunmaktadır. Bu bağlamda eğitimi yürüten kurum, programın genel işleyişine ve program bünyesindeki öğrenci ve öğretim elemanına kurumsal destek hizmetleri sunmaktadır.

Uzaktan eğitimde nitelikli bir eğitim sağlanabilmesi için azami düzeyde kurumsal destek hizmetlerinin sağlanması gerekmektedir (Savas, 2006). Uzaktan eğitim yöntemi ile öğretim vermekte olan programların amaçlanan doğrultuda ilerleyebilmeleri ve uzaktan eğitimde kalitenin sağlanabilmesi için kurumsal desteğe ihtiyaç duyulduğu görülmekte buna karşın kurumsal desteğin incelendiği çalışma sayısının oldukça az olduğu görülmektedir. Bu çalışmada uzaktan eğitim programlarını yürütmekte olan kurum yapılarının, uzaktan eğitim sistemine sunmaları gereken hizmetleri ne düzeyde sunabildiklerinin ve eksiklik görülen hizmetlerin nedeninin derinlemesine araştırılması amaçlanmaktadır.

#### **1. 4. Araştırmanın Sınırlılıkları**

1. Araştırma 2015-2016 eğitim-öğretim yılı İş Sağlığı ve Güvenliği (İSG) Tezsiz Yüksek Lisans programı bahar dönemi ile sınırlıdır.
2. Araştırmanın çalışma grubu Karadeniz Teknik Üniversitesi (KTÜ) İSG Tezsiz Yüksek Lisans programında öğrenim görmekte olan 25 öğrenci, program kapsamında ders vermekte olan 5 öğretim elemanı ve 2 yönetici ile sınırlıdır.
3. Araştırmada elde edilen bulgular sadece mülakat ve değerlendirme formu verileri ile sınırlıdır.

### **1. 5. Araştırmanın Varsayımları**

1. Araştırmanın alışma grubunda yer alan öğrencilerin değerlendirme formu sorularına içtenlikle cevap verdikleri varsayılmaktadır.
2. Araştırmanın alışma grubunda yer alan ğretim elemanları ve yöneticilerin mülakat sorularına içtenlikle cevap verdikleri varsayılmaktadır.



## 2. LİTERATÜR TARAMASI

### 2. 1. Araştırmanın Kuramsal Çerçevesi

Bu başlık altında araştırmanın yapılmasında temel teşkil eden kuramsal çerçeve aktarılmıştır.

#### 2. 1. 1. Uzaktan Eğitim

Geçmişten günümüzde radyo, televizyon, bilgisayar ve internet gibi bilişim teknolojilerinde hızlı gelişmeler yaşanmıştır. Teknolojide yaşanan hızlı gelişmeler toplumun bilgiye ulaşma hızını ve doğru orantılı olarak eğitim talebini artırmış klasik eğitim kurumlarının bu talebi karşılama noktasında yetersiz kaldığı ortaya çıkmıştır. Yaşanan bu gelişmeler eğitimin yapısını etkilemiş ve bilginin bilgiyi talep eden bireylere ulaştırılma yolunda yeni yaklaşımların ortaya çıkmasına neden olmuştur. Uzaktan eğitimin çok sayıda bireye erişebilmesi başka bir deyişle küresel eğitime elverişli olması yönüyle araştırmacılar tarafından oluşan yeni durum için kullanışlı olduğu anlaşılmış ve bu süreçten sonra uzaktan eğitim hızla gelişimine devam etmiştir. İlk uygulamalar posta yolu ile gerçekleştirilen uzaktan eğitim günümüzde gelişen teknoloji ile görüntünün ve sesin aktarımı sayesinde çok daha etkili hale gelmiştir (İşman, 2011).

Uzaktan eğitimin toplum yapısına ve gelişen teknolojiye bağlı olarak gelişmesi ve günümüzde de gelişiyor olması birçok farklı uzaktan eğitim tanımının yapılmasına neden olmuştur. Birçok uzaktan eğitim araştırmasında en basit anlamda uzaktan eğitim tanımı öğrencinin ve öğretmenin farklı ortamlarda buldukları sistem olarak geçmektedir. Kaya (2002) bu tanıma ek olarak öğrenci ve öğretmenin aynı ortamda bulunmalarına gereksinim duyulmadan öğrenme ve öğretme faaliyetlerinin düzenlenip yürütülmesi şeklinde tanımlamıştır. Yalın (2005) öğretim ve öğrenme yollarından biri olan uzaktan eğitimin öğrenci ve öğretmen öğelerinin fiziksel olarak farklı ortamlarda bulduklarını vurgulayıp öğretim faaliyetini gerçekleştirmek için teknoloji ile etkileşim kurduklarını belirtmiştir. Uzaktan eğitim için yapılan diğer tanımlar şu şekildedir;

Eğitici, öğrenci ve öğretim işlevlerinin birbirlerinden uzakta oldukları bir ortamda yapılan resmi bir eğitim biçimidir (Verduin ve Clark, 1994).

Öğrenci ve öğretmenin farklı ortamlarda bulunmalarına rağmen iletişim teknolojileri aracılığıyla öğretme-öğretme etkinliklerini gerçekleştirmeleridir (Scott, 2003; Genç, 2004).

Ayrı ortamlarda bulunan öğrenci ve öğretmenin, iletişim teknolojileri ve posta hizmetlerinin kullanımı desteği sağlanarak eğitim sürecinde yaşanan zorlukları ve eğitim

sınırlılıklarını aşabilmek amacıyla belirli bir merkezden yönetilen öğretim şeklidir (Yenal, 2009).

Klasik eğitim-öğretim kurumlarındaki eksiklikler nedeniyle, öğrenciler ile öğretimi gerçekleştirecek bireyler ve eğitim materyalleri arasındaki iletişim ve etkileşimin özel olarak hazırlanmış ortamlar aracılığıyla sağlandığı bir merkezden yönetilen öğretim yöntemidir (Alkan, 1987).

Uzaktan eğitim toplumun tüm bireyelerine yaşam boyu öğrenme olanağı sağlaması, fırsat eşitsizliğine çözüm getirmesi gibi yönleriyle eğitimin bireysel ve toplumsal amaçlarını gerçekleştirmesini sağlayan eğitim teknolojilerini kullanan bireysel öğrenmeye dayalı öğretim sistemidir (Conrad, 2002).

Genel bir tanım ile uzaktan eğitim geleneksel öğrenme-öğretme yöntemlerinde var olan sınırlılıklar nedeniyle öğrenme-öğretme faaliyetlerinin etkili şekilde yapılamaması durumunda eğitim çalışmalarını planlayanlar ve uygulayacaklar ile eğitim çalışmalarına katılacak bireyler arasında iletişim ve etkileşimin özel olarak hazırlanmış üniteler ve ortamlar yoluyla belirli bir merkezden sağlanan öğretim yöntemidir.

Uzaktan eğitimin gelişim süreci içerisinde eğitim anlayışında birçok değişimler meydana gelmiştir. Uzaktan eğitim posta, radyo, televizyon ve internet teknolojilerinin gelişmesi ile eğitim almak isteyen bireylerin eğitim alacakları kuruma gelmeleri zorunluluğunu ortadan kaldırmıştır. Uzaktan eğitim uygulamalarının gelişmesi ile geleneksel eğitim kurumlarında okul ya da sınıf gibi fiziki yapılara olan ihtiyaç ortadan kalkmış bu yapılar yerine sanal okullar ya da sınıflar oluşturulmuştur. Oluşturulan bu ortamlar, geleneksel eğitimdeki kişi sayısı sınırlılığını ortadan kaldırmış milyonlarca kişinin eğitim ihtiyacını karşılamasını sağlamıştır. Bu gelişmeler ile uzaktan eğitim eğitimde fırsat eşitliğini sağlamış, her bireye eğitim fırsatı sunmuştur. Özkul'a (2001) göre uzaktan eğitim programları içerisinde ders alan öğrenciler, günün herhangi bir zamanında, herhangi bir yerden ve herhangi bir bilgisayar platformunu kullanarak internet üzerinden verilen bir programa katılabilirler. Bu durum uzaktan eğitim uygulamalarının zamandan, mekandan ve mesafeden bağımsız olduğunu göstermektedir.

Uzaktan eğitim uygulamaları eğitim materyallerini öğrencinin kendisine uygun çalışma ortamı yaratabileceği çalışma alanına kadar ulaştırabilmekte, öğrencinin bireysel öğrenme yanlışlarına ona özel dönüt verebilmektedir. Uzaktan eğitim sanal ortamlarında öğrencilere ulaştırılan ders içerikleri eş zamanlı ya da eş zamansız olarak takip edilebilmekte, öğrenmede eksikliğin olduğu düşünülen konular uzaktan eğitim sistemleri üzerinden tekrar edilebilmekte ve ders içeriklerine ulaşabilmektedir (Mutlu ve diğ., 2004). Bu bağlamda uzaktan eğitim öğrencilerin kendi öğrenme hızlarına ve yöntemlerine uygun

olarak öğrenmelerine olanak sağlamakta ve öğrencilere bireysel öğrenme fırsatı sunmaktadır (Altıparmak ve diğerleri, 2011).

## 2. 1. 2. Dünya’da Uzaktan Eğitimin Tarihsel Gelişimi

Uzaktan eğitimin başlangıç zamanı tam olarak bilinmemekle birlikte Kaya’ya (2002) göre uzaktan eğitim uygulamalarının uzun bir geçmişinin var olduğu ve ilk uygulamalarının eski çağlarda başladığı kabul edilmektedir. Uzaktan eğitim eski çağlardan bu yana birçok değişimler geçirmiş ve gelecek süreçte de gelişmeye devam edeceği ön görülmektedir.

Uzaktan eğitimin kayıtlı olan ilk uygulama şeklinin 1700’lü yıllarda mektupla eğitim olduğu görülmektedir (Jeffries, 2008). Başlangıçta İngilizce eğitimi vermek için yaygınlaşan bu uygulamada mektupların öğrencilere ulaşmasında ve öğrencilerden gelen dönütlerin öğretmenlere ulaşmasında posta yöntemi kullanılırdı (Bledsoe, 2008).

Yazışmalı uzaktan eğitim uygulamaları 1856 yılında Charles Toussaint ve Gustav Langenscheidt tarafından Almanya’nın Berlin şehrinde dil eğitimi vermek için uygulanmış ve bu uygulama sonrasında yazışmalı uzaktan eğitim uygulamaları Almanya’da yaygınlaşmış ve birçok farklı alanda kullanılmıştır. Yazışmalı uzaktan eğitim uygulamaları zamanla deniz aşırı ülkelere de ulaşmıştır. 1883-1891 yılları arasında Amerika’nın New York eyaletinde bulunan Chautauqua Liberal Sanat Okulu’nun yaz okulunda akademik çalışmalar için yazışmalı uzaktan eğitim uygulamaları kullanılmıştır (İşman, 2011).

Uzaktan eğitim uygulamalarında öğrenci ve öğretmen arasındaki iletişimi posta ile sağlayan Amerika, Çin gibi ülkeler radyo teknolojisinin icadı ile bu teknolojiyi uzaktan eğitime entegre etmişlerdir. Amerika 1912 yılında radyo programcılığına yasal bir düzenleme getirmiş ve radyo ile eğitim veren kurumlar lisans almak zorunda kalmıştır. İlerleyen süreç içerisinde televizyon teknolojisi de gelişen iletişim teknolojilerine katılmış fakat televizyonun uzaktan eğitime entegrasyonu gerek maliyet gerek kalite sıkıntıları nedeniyle daha geç olmuştur. 1944 yılında John W. Studebaker eğitim kanalı açmak için lisans başvurusunda bulunmuş ve 1945 yılında lisansı almıştır (İşman, 2011).

İletişim teknolojilerinde yaşanan radyo ve televizyonun icadı gibi gelişmeler uzaktan eğitimin gelişimini hızlandırmıştır. Uzaktan eğitim bu teknolojiler aracılığıyla çok daha fazla sayıda kitleye ulaşabilmiştir. Ayrıca radyo ve televizyon teknolojilerinin uzaktan eğitimde kullanılması; öğrenci ve öğretmen arasındaki iletişimin artması, eğitim ses veya görüntüsünün kaydedilebilir ve tekrar tekrar çalışılabilir olması, öğrencilerin toplu olarak bilgilendirilmesinin daha kolay hale gelmesi gibi katkılar sağlamıştır.

İletişim teknolojilerinde yaşanan radyo ve televizyon gelişmelerinden sonra tarihi 16. yy’a kadar uzanan basit bir hesap makinesinden günümüzdeki karmaşık haline dönüşen bilgisayar icat edilmiştir. Bilgisayar teknolojileri 1970-1990 yılları arasında uzaktan

eğitimde kullanılmaya başlanmış ve bu tarihlerden itibaren iletişim teknolojilerindeki gelişmeler çok daha hızlı gerçekleşmiştir. Bilgisayar teknolojisinin de uzaktan eğitim uygulamalarına entegre edilmesi ile iletişim teknolojilerinde yaşanan internet, uydu, telekonferans sistemleri, video konferans sistemleri, fiberoptik kablo ve kablosuz internet teknolojileri de uzaktan eğitim uygulamaları içinde kullanılmaya başlanmış ve günümüzdeki uzaktan eğitim uygulamaları seviyelerine gelinmiştir (İşman, 2011; Yenal, 2009).

1968 yılında İngiltere’de geleneksel eğitim kurumlarına alternatif olarak Açık Üniversite (The British Open University) kurulmuştur. 1971 yılına gelindiğinde Açık Üniversite tam anlamıyla lisans eğitimi veren bir üniversite haline gelmiştir. Gelişen iletişim teknolojilerinin üniversite eğitim faaliyetlerinde kullanılmasına önem verilmiş ve İngiltere’de bulunan Açık Üniversite bu yönüyle diğer ülkelere örnek olmuştur (Türkoğlu, 2002).

1998 yılında Pennsylvania State Üniversitesi World Campus adıyla internet üzerinden hizmet veren bir uzaktan eğitim uygulaması başlamıştır (Ellis, 2000). Washington Üniversitesi benzer bir uygulama olan Web University uygulamasını başlatmış ve yüksek lisans derslerinin internet teknolojisi üzerinden öğrencilere sunmuştur (Türkoğlu, 2002).

Günümüzde iletişim teknolojilerinde yaşanan gelişmeler sonucu bilgisayar teknolojilerinin ortaya çıkışı, web tabanlı uygulamaların yoğunluk kazanması uzaktan eğitime yeni bir boyut getirmiştir. Bu yeni boyut ile bilgisayar ve web tabanlı uzaktan eğitim uygulamaları yoğunluk kazanmıştır. Mektupla öğretim şeklinde uygulanmaya başlayan uzaktan eğitim radyo ve televizyonun entegre edilmesi ile daha fazla kitleye hitap etme imkanı kazanmış bilgisayar ve web teknolojilerinin gelişimi ile hitap edilen kitle katlanarak artmıştır. Uzaktan eğitimde yaşanan bu gelişmeler sonucu uzaktan eğitim uygulamalarına katılan birey sayısı artmakta talebin karşılanması için yeni uzaktan eğitim kurumları açılmakta ve sunulan programlar artırılmaktadır.

### **2. 1. 2. 1. Türkiye’de Uzaktan Eğitimin Tarihsel Gelişimi**

Türkiye’nin uzaktan eğitim kavramı ile karşılaşması 1924 yılına dayanmaktadır. Cumhuriyetin ilanından sonra ülkemizde yaşanan yenilenme hareketleri kapsamında yabancı uzmanlar çeşitli araştırmalar yapmaları için ülkemize davet edilmiştir. John Dewey eğitim alanında araştırmalar yapmak için ülkemize gelmiş ve araştırmaları sonucu öğretmen eğitimi raporu oluşturarak yetkililere sunmuştur. Bu raporda ülkemizdeki öğretmen eğitimi için mektupla öğretim modelinden faydalanılması önerilmiştir. Ülkemizin bulunduğu dönem itibarıyla bu rapor hayata geçirilemese de uzaktan eğitim kavramı ilk kez hayatımıza girmiştir (Alkan, 1997).

Ülkemizde uzaktan eğitim kavramı birçok kez gündeme gelmiş olsa da ilk uygulamaları 1950'li yıllarda başlamıştır (Aydın, 2011; Özkul, 2001). Türkiye'de uzaktan eğitim uygulamaları ilk kez 1956 yılında Ankara Üniversitesi Hukuk Fakültesi'nde Banka ve Ticaret Hukuku Araştırma Enstitüsü'nde banka çalışanlarına verilen mektupla hizmet içi eğitim kurslarında gerçekleştirilmiştir (Aydın, 2011; Çallı ve diğ., 2001; Kaya, 2002). Ankara Üniversitesi'nde gerçekleşen bu uygulama uzaktan eğitimin ülkemizde eğitim amacıyla daha fazla kullanılmasını gündeme getirmiştir.

1960 yılında yükseköğretimde artan talebin karşılanması ve orta dereceli meslek okulu mezunlarına yükseköğretim olanağı sağlamak için mektupla öğretim yöntemi uygulanmaya başlanmış 1961 yılında Milli Eğitim Bakanlığı tarafından Mektupla Öğretim Merkezi kurulmuştur. 1966 yılında ise mektupla öğretim uygulamaları genel müdürlük düzeyinde örgütlenerek Mektupla Öğretim ve Teknik Yayınlar Genel Müdürlüğü kurulmuş mektupla öğretim uygulamaları örgün ve yaygın eğitim alanlarında yaygınlaştırılmıştır (Özdil, 1986). Ülkemizde bu uygulama ile teknik alanda; radyo, otelcilik, beslenme, teknik resim, ilköğretim öğretmenliği ve lise edebiyat bölümü gibi alanlarda eğitim verilmiştir (Alkan, 1987).

1974 yılında uzaktan eğitimin yükseköğretimdeki ilk uygulaması olan Mektupla Yükseköğretim Merkezi kurulmuştur. Aynı yıl Türkiye'de köklü bir uzaktan eğitim kurumu oluşturmak ve ülkemizde çağdaş anlamda uzaktan eğitim yönetimini sağlamak amacıyla Deneme Yüksek Öğretmen Okulu kurulmuştur (İşman, 2011).

1975 yılında yükseköğretimde yaşanan yığılmayı azaltmak, öğretim teknolojisinin tüm gerekleri kullanılarak ülke ekonomisinin ve toplumun ihtiyaçları doğrultusunda öğretim hizmeti sunmak, iki yıllık bir ön lisans eğitimi ile ara insan gücü kademesini yetiştirmek gibi amaçlarla Yaygın Yüksek Öğretim Kurumu (YAYKUR) kurulmuştur. 1979 yılına gelindiğinde söz edilen amaçların birçoğu gerçekleştirilemeden çeşitli nedenlerden dolayı YAYKUR kapatılmıştır (Aydın, 2011; Çallı ve diğ., 2001).

1982 yılında ülkemizde çıkarılan 2547 sayılı kanun ile Anadolu Üniversitesi'ne uzaktan eğitim yapma görevi verilmiştir. Aynı yıl üniversite düzeyinde dönemin tek uzaktan eğitim kurumu olan Açık Öğretim Fakültesi kurulmuştur. 1982-1983 yıllarında Açık Öğretim Fakültesi bünyesinde İktisat ve İşletme lisans programları açılmış ve uzaktan eğitim faaliyetleri başlamıştır (Özkul, 2001). Kurulan Açık Öğretim Fakültesi'nde eğitimi verilen derslere destek amacıyla radyo ve televizyon yayınları da kullanılmıştır.

1989 yılında internet teknolojisinin ülkemizde sayılı üniversitelerde olmasına karşın Orta Doğu Teknik Üniversitesi Mühendislik Fakültesi Bilgisayar Mühendisliği Bölümü bünyesinde uzaktan eğitim ile hizmet sunan sertifika kurslarında sanal posta (e-mail) kullanılmıştır (İşman, 2011).

Bilgisayar ve web tabanlı teknolojilerin gelişmesi uzaktan eğitim uygulamalarının sürdürüldüğü ülkeleri etkilemiş ve söz konusu teknolojilerin uzaktan eğitimin uygulamalarına entegrasyonları gerçekleştirilmiştir. Uzaktan eğitim uygulamalarında internet teknolojisinin kullanılması ile ülkemizde ve dünyada eğitime karşı olan talep artmıştır. Söz konusu talebin karşılanması için günümüzde uzaktan eğitim kurumları açılmakta ya da var olan kurumlar sunulan programları genişletmektedir. Koçdar ve Doğan'a (2015) göre ülkemizde açık veya uzaktan eğitim ile hizmet sunan 68 üniversite bulunmaktadır ve bu üniversitelerin 47'sinde ön lisans, 17'sinde yüksek lisans, 11'inde lisans tamamlama ve 56'inde lisans programları olmak üzere toplam 505 program bulunmaktadır. Koçdar ve Doğan'a (2015) göre ülkemizde açık veya uzaktan eğitim ile hizmet sunan üniversiteler ve sunulan program düzeyleri tablo 1'deki gibidir.

Tablo 1. Program Düzeyine Göre Türkiye'de Açık ve Uzaktan Öğrenme Sunan Üniversiteler

Sıra	Üniversite Adı	Ön Lisans	Yüksek Lisans	Lisans Tamamlama	Lisans
1	Afyon Kocatepe Üniversitesi	x	x		x
2	Akdeniz Üniversitesi	x			x
3	Amasya Üniversitesi	x			x
4	Anadolu Üniversitesi	x	x		x
5	Ankara Üniversitesi	x		x	x
6	Atatürk Üniversitesi	x		x	x
7	Atılım Üniversitesi	x			x
8	Bahçeşehir Üniversitesi				x
9	Bartın Üniversitesi	x	x		x
10	Başkent Üniversitesi				x
11	Beykent Üniversitesi	x	x		x
12	Beykoz Lojistik Meslek Yüksekokulu	x			
13	Bingöl Üniversitesi	x			
14	Bitlis Eren Üniversitesi	x			
15	Bülent Ecevit Üniversitesi				x
16	Celal Bayar Üniversitesi	x	x		x
17	Cumhuriyet Üniversitesi	x		x	
18	Çanakkale 18 Mart Üniversitesi	x			x
19	Çankırı Kara Tekin Üniversitesi	x			
20	Çukurova Üniversitesi	x			x
21	Dicle Üniversitesi		x		x
22	Dokuz Eylül Üniversitesi	x			x
23	Ege Üniversitesi				x
24	Erzincan Üniversitesi	x			x
25	Eskişehir Osmangazi Üniversitesi				x
26	Fatih Üniversitesi	x	x	x	x



Tablo 1'in devamı

27	Fırat Üniversitesi	x		x	
28	Gaziantep Üniversitesi				x
29	Gazi Üniversitesi				x
30	Gediz Üniversitesi	x			x
31	Hacettepe Üniversitesi				x
32	Hasan Kalyoncu Üniversitesi				x
33	Işık Üniversitesi				x
34	İnönü Üniversitesi	x	x	x	x
35	İstanbul Arel Üniversitesi	x			x
36	İstanbul Aydın Üniversitesi	x			x
37	İstanbul Bilgi Üniversitesi				x
38	İstanbul Esenyurt Üniversitesi				x
39	İstanbul Kültür Üniversitesi				x
40	İstanbul Medipol Üniversitesi	x	x		
41	İstanbul Üniversitesi	x	x	x	x
42	İzmir Ekonomi Üniversitesi				x
43	Kahramanmaraş Sütçü İmam Üniversitesi	x			x
44	Kapadokya Meslek Yüksekokulu	x			
45	Karabük Üniversitesi	x	x		x
46	Karadeniz Teknik Üniversitesi	x	x		x
47	Kırıkkale Üniversitesi	x			
48	Kocaeli Üniversitesi	x			x
49	Maltepe Üniversitesi	x	x		x
50	Marmara Üniversitesi	x			x
51	Mersin Üniversitesi	x			x
52	Mevlana Üniversitesi	x			x
53	Muğla Sıtkı Koçman Üniversitesi	x			x
54	Namık Kemal Üniversitesi		x		
55	Nevşehir Hacı Bektaş Veli Üniversitesi	x			x
56	Okan Üniversitesi	x			x
57	Ondokuz Mayıs Üniversitesi	x			x
58	Orta Doğu Teknik Üniversitesi				x
59	Plato Meslek Yüksekokulu	x			
60	Sakarya Üniversitesi	x	x		x
61	Selçuk Üniversitesi				x
62	Süleyman Demirel Üniversitesi	x			x
63	Trakya Üniversitesi	x			x
64	Uşak Üniversitesi	x			
65	Yeni Yüzyıl Üniversitesi	x			x
66	Yıldırım Beyazıt Üniversitesi				x
67	Yüzüncü Yıl Üniversitesi				x
68	Zirve Üniversitesi		x		x
	TOPLAM	47	17	11	56

Ülkemizde uzaktan eğitim uygulamalarının hızlı artışı yeni program taleplerini ortaya çıkarmış ve talebin karşılanabilmesi için eğitim kurumları ön lisans, lisans ve yüksek lisans düzeylerinde yeni programlar açmışlardır.

### **2. 1. 3. Uzaktan Eğitimde Sınırlılıklar**

Uzaktan eğitim uygulamalarının geleneksel eğitim uygulamalarında var olan birçok probleme çözüm getirdiği bilinmektedir. Bununla birlikte uzaktan eğitim uygulamalarının toplumun eğitim ihtiyacını karşılama ve geleneksel eğitim sisteminin birçok problemini ortadan kaldırması eksiksiz bir öğretim yöntemi olduğu anlamına gelmemektedir. Günümüze kadar gelen tüm öğretim yöntemlerinin sınırlılıkları olduğu gibi uzaktan eğitim uygulamalarının da sınırlılıkları vardır. Uzaktan eğitimin gelişim süreçleri içerisinde bu sınırlılıklar değişim göstermiştir.

Öğrenci ve öğretmen arasındaki iletişimin posta aracılığıyla sağlandığı uzaktan eğitim uygulamalarının ilki olan mektupla öğretim uygulamasının bedensel özürlü bulunan bireylere eğitim fırsatı sunma, eğitim almak isteyen bireylerin fiziki olarak okul ortamında bulunma zorunluluğunu ortadan kaldırma gibi faydaları olduğu bilinmektedir. Bu faydalarının yanında eğitim-öğretim süreci içerisinde çeşitli sınırlılıklar ortaya çıkabilmektedir. Mektupla öğretim uygulamalarında öğretmen ile öğrenci arasında eğitim-öğretim faaliyetlerinin kaliteli olarak yürütülmesini sağlayacak iletişim kurulamayabilmektedir. Öğrencilerin öğretmenin gönderdiği eğitim materyallerine çalışmaları sırasında anlamadıkları noktalar oluşabilmekte fakat bu konuda öğretmenlerinden anlık dönüt almaları mümkün olmamakta, posta hizmetlerinde yaşanan gecikmelerden dolayı öğrenci-öğretmen iletişiminin verimli sağlanamadığı durumlar ortaya çıkabilmektedir. Öğrencilerin kendi öğrenmelerinden sorumlu oldukları nedeniyle yanlış öğrenmeler ortaya çıkabilmektedir. Öğretmenin bu yanlış öğrenmeleri fark ederek düzeltmesi mümkün olmamaktadır. Mektupla öğretim uygulamasının sunan kurum ile öğrenci arasındaki iletişimin yeterli olmaması nedeniyle gerekli denetimler yapılamamaktadır. Bu uygulamada öğrenci denetimi sağlanamadığından yapılan sınavların geçerliliği ve güvenilirliği noktasında sağlıklı sonuçlar alınacağı düşünülememektedir. Ayrıca bu uygulama ile öğrencilerin grup çalışması yapması mümkün olmamaktadır (Yenal, 2009).

Radyo ve televizyon teknolojilerinin keşfedilmesi ile uzaktan eğitim uygulamalarının yeni bir boyut kazandığı bilinmektedir. Keşfedilen bu teknolojilerin uzaktan eğitime entegre edilmesi ile hitap edilen kitle çoğalmış, öğrencilerin bilgiye ulaşma hızı bir kademe daha artmıştır. Radyo ve televizyon teknolojisinin tek yönlü olarak kullanılması uzaktan eğitim uygulamalarına birçok katkı sağlamış bununla birlikte birçok sınırlılığı da beraberinde

getirmiştir. Öğrenciler, belli saatler arasında radyo veya televizyon teknolojisi ile sunulan eğitim programlarını teknik sıkıntılar yaşanması ya da saatin öğrenciye uygun olmaması gibi nedenlerden dolayı düzenli olarak takip etmekte zorluk çekmektedir. Oluşan bir sorun nedeniyle eğitim programının takip edilememesi eğitimde kesintilere yol açabilmektedir. Radyo ve televizyon teknolojisinin eğitime entegre edilmesi eğitim programları sayesinde öğrencinin ders içeriğine ulaşmasını hızlandırmış olsa da öğretmen-öğrenci arasındaki iletişimi sağlayamamıştır. Öğrencinin mektupla öğretimde olduğu gibi anlamadığı noktaları posta yöntemi ile öğretmenine sorması gerekmektedir. Mektupla öğretim uygulamasında olduğu gibi bu dönemde de sınavların geçerliliği ve güvenilirliği hakkında sağlıklı bir bilgiye ulaşmak mümkün olmamakla birlikte yine mektupla öğretim uygulamasında olduğu gibi öğrenciler arasında grup çalışması yapılamamaktadır (Yenal, 2009).

Bilgisayar ve web teknolojisinin ortaya çıkışı ve uzaktan eğitim uygulamalarına entegrasyonu ile öğrenci-öğretmen arasındaki tek yönlü etkileşim çift yönlü yapılabilir hale gelmiştir. Uzaktan eğitim uygulamalarındaki bu gelişme önceden var olan birçok sınırlılığı ortadan kaldırmıştır. Radyo ve televizyon teknolojilerinin tek yönlü olarak kullanıldığı dönemlerde uzaktan eğitim kurumu ile öğrenci arasındaki iletişim sağlanmasında zorluklar yaşanırken web teknolojileri sayesinde öğrenci ile iletişim kurmak kolaylaşmıştır. Web teknolojilerinin kullanımı ile yeni sınav yöntemleri geliştirilmiş ve yapılan sınavların geçerliliği ve güvenilirliği artırılmıştır. Ayrıca web teknolojilerinin uzaktan eğitimde kullanılması ile öğrencilerin öğrenme zorluğu çektiği noktaları mektupla sorabildiği ve cevap almalarının haftalar sürdüğü uygulamalar geride kalmış öğrencinin kısa sürelerde yanıt alması mümkün olan uygulamalara geçilmiştir. Bilgisayar ve web teknolojilerinin uzaktan eğitime katkıları inkar edilemeyecek boyutlarda olsa bile günümüzde uzaktan eğitim uygulamalarında sınırlılıkların var olmadığı söylenemez. Günümüz uzaktan eğitim sınırlılıkları şu şekilde sıralanabilir.

1. Bilgi ve iletişim teknolojilerindeki gelişmelerin uzaktan eğitime entegre edilmesi ile eğitim almak isteyen bireylerin bu teknolojilere sahip olmaları gereksinimi ortaya çıkmış fakat toplumun her kesiminden bireylerin bu teknolojilere sahip olmaları maddi zorluklar nedeniyle mümkün olmamaktadır.
2. Uzaktan eğitim uygulamalarını planlamak, yürütmek ve tanıtımını yapmak geleneksel eğitim uygulamalarına göre daha karmaşık ve zordur.
3. Uzaktan eğitim uygulamalarında kullanılacak materyallerin oluşturulması çok zaman almakta ve maliyeti fazladır.
4. Öğrencilerin değerlendirilmesi sürecinde uygulanan sınavların geçerliliği ve güvenilirliğinin sağlanması zordur.

5. Web tabanlı uzaktan eğitim uygulamalarının sunulabilmesi için uzaktan eğitim kurumunun sağlam bir teknik alt yapıya sahip olması gerekmektedir.
6. Uzaktan eğitim uygulamalarından yararlanmak isteyen bir bireyin ya da uzaktan eğitim bünyesinde ders vermekte olan bir öğretim elemanının bilgisayar veya internet teknolojilerinde yaşayabileceği teknik sorunların eğitimin aksaklığa uğramaması amacıyla kısa sürede çözülmesi gerekmektedir. Bu doğrultuda iyi işleyen bir teknik destek birimine ihtiyaç duyulmaktadır.
7. Öğrenciye aktarılması gereken konuların daha etkili şekilde aktarılmasını sağlayabilecek öğretim yöntemlerinin uzaktan eğitimde kullanılmasında zorluklar yaşanabilmektedir.
8. Uzaktan eğitim bünyesinde ders vermekte olan öğretim elemanları çeşitli fiziki araç-gereçlere ihtiyaç duymakta ve uzaktan eğitim kurumu tarafından söz konusu ihtiyaçların karşılanması gerekmektedir.
9. Uzaktan eğitim uygulamalarında geleneksel eğitimde var olan sınıf ortamının olmayışı öğrencileri sosyal açıdan olumsuz etkileyebilmektedir. Uzaktan eğitim kurumunun söz konusu olumsuz durumu ortadan kaldırmak amacıyla öğrenci-öğrenci etkileşimini noktasında uygulamalar yapması gerekmektedir.
10. Uzaktan eğitim bünyesinde öğrenim gören öğrencilere ders adları, kazanımları, içerikleri, kredileri ve duyurular gibi içeriklerin internet ortamı üzerinden belli aralıklarla güncellenmesi sağlanarak aktarılması gerekmektedir.

#### **2. 1. 4. Uzaktan Eğitimde Sorunlar**

Gelişim süreci içerisinde uzaktan eğitimin birçok değişim geçirdiği ve bu değişimlerle var olan eğitim sistemlerine katkıda bulunduğu bilinmektedir. Bu süreç içerisinde birçok eğitim uygulamasında olduğu gibi uzaktan eğitim uygulamalarında da sorunlar yaşanmaktadır. Uzaktan eğitimin yapısı itibariyle öğrenci ve öğretmenin farklı ortamlarda bulunması, öğrencilerin kendi öğrenmelerinden sorumlu olmaları gibi özelliklerinden dolayı geleneksel eğitimde karşılaşılan sorunlara göre farklı ve çok çeşitli sorunlarla karşılaşabilmektedir. Uzaktan eğitimde karşılaşılan başlıca sorunlar şu şekilde maddelendirilebilir.

##### **2. 1. 4. 1. Maliyet**

Uzaktan eğitim uygulamaları ile öğretmen ve öğrencinin aynı ortamda bulunma zorunluluğunun ortadan kalkması geleneksel eğitim uygulamalarında var olan seyahat, konaklama ve kırtasiye harcamalarını en aza indirmiştir. Öğrencilere sunulması gereken

ders, ders içeriklerin, seminer, konferans, kurs gibi hizmetler web teknolojileri aracılığıyla minimum maliyetle öğrencilere sunulmaktadır. Uzaktan eğitimin maliyet konusundaki bu yararlarının yanında öğrenci ve kurum için olumsuz yanları da bulunmaktadır.

Web teknolojileri üzerinden verilen uzaktan eğitim uygulamaları, eğitim alan bireyleri eğitime devam edebilmeleri konusunda teknolojiye bağımlı hale getirmektedir. Bu bağlamda bireylerin yüksek hızlı internet, yazılım, donanım gibi teknolojiler için yaptıkları harcamalar artmaktadır. Bunun yanında geleneksel eğitim sürecinde eğitim gören öğrenciler çeşitli kaynaklardan burs, fon, katkı payı gibi maddi destek alabilmekteyken uzaktan eğitim programları aracılığıyla eğitim gören öğrenciler için benzer imkanlar daha sınırlıdır (Can 2002).

Uzaktan eğitim uygulamalarının belirlenen amaçlar doğrultusunda ilerleyebilmesi için birçok personel ve öğretim elemanı çaba harcamaktadır. Öğrencilere sunulan eğitimin kaliteli olması için uzaktan eğitim hizmetlerinin sunulması amacıyla çalışan tüm bireylerin görevlerini en iyi şekilde yerine getirmeleri gerekmektedir. Söz konusu bireylerin hizmetleri sonucu kazandıkları maddi kazancın tatmin edici düzeyde olmaması uzaktan eğitim uygulamalarında sorunlara yol açabilmektedir. Uzaktan eğitim kurumunun eğitim faaliyetlerinin düzgün işleyebilmesi için gerekli olan donanım ve yazılım imkanlarının sağlanması, personel ihtiyacının sağlanması gibi gereklilikler kuruma finansal olarak önemli bir yük getirmektedir (Altun ve Altun, 2000). Cho ve Berge (2002) uzaktan eğitim uygulamalarında yaşanabilecek personel memnuniyetsizliği sorununa çözüm önerisi olarak uzaktan eğitim programı için çalışan tüm bireylere yeterli düzeyde teşvik ve ödül verilmesi gerektiğini belirtmiştir.

#### **2. 1. 4. 2. Kurum Yapısı**

Uzaktan eğitim faaliyetlerinin amaca yönelik ilerlemesinde bu faaliyetleri denetleyen kurumsal yapının önemli bir rolü vardır. Uzaktan eğitim uygulamaları içerisinde kurumsal yapı, personel kadrosunun oluşturulması, görev dağılımının doğru şekilde ayarlanması, işleyişin denetlenip gerekli düzenlemelerin yapılması gibi kritik görevler üstlenmektedir. Uzaktan eğitim için kritik öneme sahip görevleri en iyi şekilde yerine getirebilecek güvenilir bir kurumsal yapının oluşturulması uzaktan eğitim uygulamalarının önemli sorunlarından biridir. Güvenilir bir kurumsal yapının oluşturulamaması kurumun gerçekleştirmekle sorumlu olduğu tüm görevlerin aksamasına sebep olacaktır. Uzaktan eğitim programını denetleyen kurumsal yapı merkezi yapıya uyum sağlamalı ve tutarlı bir yönetim gerçekleştirmelidir. Program bünyesinde çalışacak personel kadrosunu deneyimli bireylerden oluşturmalı, bu kadroyu oluşturan tüm bireylerden işleyiş hakkında dönütler almalı ve bu dönütleri oluşturulan bir kurul aracılığıyla değerlendirmelidir. Söz konusu

kurumsal yapı, uzaktan eğitim programına öğrenci alımları öncesinde programın ayrıntılı tanıtımı ve bu tanıtımın yayılmasını sağlamalıdır (Cho ve Berge, 2002).

### **2. 1. 4. 3. Sosyal Etkileşim**

Uzaktan eğitim uygulamalarının yapısı itibarıyla öğrenci ve öğretmenin farklı ortamlarda bulunması, eğitimin gelişen teknolojiler üzerinden sağlanması gibi nedenler ile eğitim alan bireyler geleneksel eğitim uygulamalarında olduğu gibi sosyalleşme imkanına sahip olamamaktadır. Rovai ve Wighting'e göre (2005) yüz yüze etkileşimin sınırlı olması ya da olmaması eğitim alan bireylerde soyutlanmışlık duygusuna neden olabilmektedir. Bu durum öğrencilerde bulunan aidiyet hissini olumsuz etkilemektedir. Geleneksel eğitim uygulamalarında öğrenciler duygu ve düşüncelerini sözel ifadeler ya da jest ve mimik kullanarak aktarabiliyorken uzaktan eğitim uygulamalarında duygu ve düşünce aktarımı daha çok sembol ve kelimeler kullanılarak yazılı şekilde yapılmaktadır. Eğitim alan bireyler arasında iletişimi sağlayacak teknolojilerin kullanılması öğrenciler arasındaki bağı kuvvetlendirmekte ve eğitim alınan ortamla ilgili gerçeklik hissi oluşturmaktadır (Rovai, 2002). Benzer şekilde eğitim faaliyetleri sırasında sesli ve görüntülü iletişim araçları kullanmak etkileşimi ve bu etkileşimin kalitesini artırmaktadır (Johnson ve diğ., 2014). Cho ve Berge'ye (2002) göre uzaktan eğitimde yaşanabilecek sosyal etkileşim sorunları öğrencilerin bireysel farklılıklarına dikkat edilerek grup çalışmalarına yönlendirilmeleri, derse katılım noktasında cesaretlendirilmeleri gibi uygulamalarla çözülmeye çalışılabilir.

### **2. 1. 4. 4. Teknik Destek ve Altyapı**

İletişim teknolojilerinin hızlı gelişimi devam ederken bununla paralel olarak uzaktan eğitimde kullanılan teknolojiler de zamanla değişmekte yeni teknolojilerin entegrasyonu sağlanmaktadır. Bu durum uzaktan eğitim uygulamaları için yararlı olabilecek teknolojilerin entegre edilebilmesi için uzaktan eğitim kurumlarının sağlam bir altyapı oluşturmaları gerekliliğini ortaya çıkarmıştır. Entegrasyonu gerçekleştirilen yeni teknolojiler uzaktan eğitim kalitesini artırmakta ve uzaktan eğitimi geliştirmektedir. Bu gelişmeler ile web tabanlı uygulamaların ağırlıklı olduğu uzaktan eğitim uygulamaları oluşmuş, öğrencilerin eğitimlerine devam edebilmeleri için teknolojiye olan bağımlılıkları artmıştır. Bu durum teknolojik araç gereçlerde ortaya çıkabilecek bir problem nedeniyle eğitimin aksamasına yol açabilmektedir. Eğitimde aksaklıkların ortaya çıkmaması için uzaktan eğitim kurumlarının teknik destek birimleri oluşturması önemli bir gereklilik haline gelmiştir.

Uzaktan eğitim uygulamalarında ortaya çıkabilecek teknik sorunlar ve altyapı eksikliği gibi sorunlara önlem olarak öğrencilerin kullanımına uygun otomatik kontrol

sistemleri tasarlanmalı, iletişim altyapısı yükseltilmeli var olan teknik kaynaklar geliştirilmelidir (Muilenburg ve Berge, 2001).

Engin'e (2013) göre uzaktan eğitim günümüz eğitim sorunlarının birçoğuna çözümler sunarken bir yandan da günümüze kadar gelen eğitim sistemlerinin karşılaşmadığı yeni sorunlar ortaya çıkarmaktadır. Teknolojinin ilerlemesi ve uzaktan eğitim uygulamalarına entegrasyonu ile söz konusu sorunlar artmakta ve çeşitlenmektedir. Uzaktan eğitim uygulamalarının eğitim sistemine getirdiği yeni sorunlara çözüm üretilmesi ve söz konusu uygulamaların kalite standartlarının belirlenerek kalitenin sağlanması gereklilikten öte zorunluluk haline gelmiştir. Günümüzde uzaktan eğitim araştırmacılarının, uzaktan eğitimde kalitenin sağlanması ve ortak kalite standartları belirlenmesi konularına önem gösterdikleri görülmektedir.

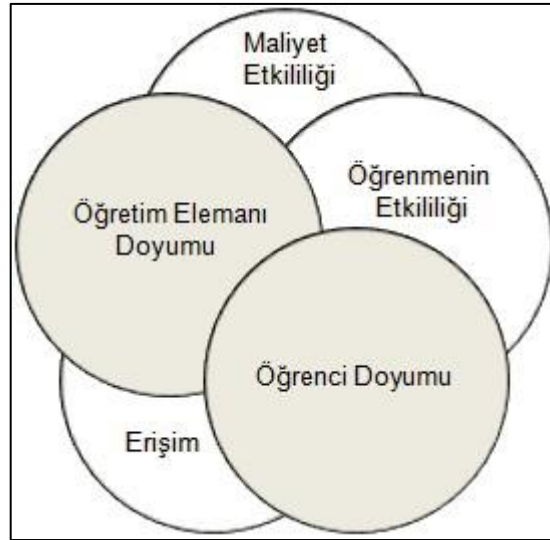
### **2. 1. 5. Uzaktan Eğitimde Kalite Standartları ve Kurumsal Destek**

Şimşek'e (2001) göre uzaktan eğitimde kalite yaklaşımları öznel ve nesnel değerlendirmelerden oluşan yaklaşımlar olmak üzere ikiye ayrılır. Öznel yaklaşıma göre kalite toplumsal yapı, yaşam düzeyi, kişisel tercihler ve beklentiler gibi faktörlerden etkilenmektedir. Nesnel yaklaşıma göre kalite ölçülebilen, belirlenebilen ve çoğu kez kalite standartları ve mevzuatlarla belirlenen bir özellik göstermektedir.

Uzaktan eğitim sistemi ile öğretim sunulan programların amaçları doğrultusunda ilerleyebilmeleri için kalite standartlarının belirlenmesini amaçlayan araştırmalar artmaktadır. Şimşek (2012) ülkemizdeki teknoloji temelli uzaktan eğitim uygulamalarının bütünü için geçerli olacak kalite göstergeleri geliştirmeyi ve özel koşulları farklı uygulamaları birlikte değerlendirmeyi amaçlayan çalışmasında teknoloji temelli uzaktan eğitim kalite göstergelerini eğitsel etkililik, erişilebilirlik, mali verimlilik, öğretim elemanı doyumu ve öğrenci doyumu olmak üzere beş temel kategoride ele almıştır.

Bartley-Bryan'a (2010) göre uzaktan eğitimde kalite öğrenci başarımı (performans), öğrenci doyumu, öğrenme çıktıları ve öğrenci desteğinin etkililiği olmak üzere 4 bileşenden oluşmaktadır. Şimşek ve Çakır'a (2010) göre ise uzaktan eğitimde kalite maliyet verimliliği, etkililik ve erişilebilirlik olmak üzere 3 bileşenden oluşmaktadır.

Moore (2005) uzaktan eğitimde kalite standartlarını belirlediği çalışmasında uzaktan eğitimde kalite standartlarının 5 temel başlıktan oluştuğunu belirtmiştir. Bu çalışmaya göre uzaktan eğitim kalite standartları öğrenme etkililiği, maliyet etkililiği, erişim, öğrenci doyumu ve öğretim elemanı doyumu şeklindeki sınıflama Şekil 2 de gösterilmiştir.



Şekil 1. Çevrimiçi öğrenme programlarının kalite göstergeleri

Moore (2005) ve Şimşek ve Çakır (2010) çalışmalarında yer alan uzaktan eğitim kalite göstergeleri sadece uzaktan eğitim bünyesinde öğrenim görmekte olan bireyler ile ilgili değişkenleri içermez. Bu çalışmalara göre kalite geniş bir kavramdır. Bartley-Bryan (2010) çalışmasına göre ise uzaktan eğitim kalite göstergeleri doğrudan öğrenci ile ilgili göstergeler ile sınırlıdır.

Merisotis ve Phipps (2000), uzaktan eğitimde kalite göstergesi olarak belirlediği bileşenleri uzaktan eğitimde başarı göstergeleri olarak adlandırmıştır. Uzaktan eğitimde kalitenin sağlanması açısından gerekli olan uzaktan eğitimde başarı göstergeleri; kurumsal destek, ders yapısı, ders geliştirme, öğrenme-öğretme süreçleri, öğrenci desteği, öğretim elemanı desteği ve ölçme-değerlendirme olmak üzere yedi maddeden oluşmaktadır. Bu çalışmada uzaktan eğitimde kalite diğer çalışmaların aksine sonuç odaklı değil süreç odaklı değerlendirilmiştir.

Pennsylvania Eyalet Üniversitesi, Lincoln Üniversitesi ve Cheyney Üniversitesi öğretim üyeleri "Innovations in Distance Education" isimli proje kapsamında bir araya gelerek kurumsal bir çalışma yapmışlar ve "Yol Gösterici İlkeler" başlıklı uzaktan eğitime yönelik ilkeleri geliştirmişlerdir. Ragan'a (1999) göre Innovations in Distance Education projesinde geliştirilen kaliteli bir uzaktan eğitim için yol gösterici ilke ve uygulamalar öğrenme hedefleri ve içerik sunumu, etkileşimler, ölçme ve değerlendirme, öğretim ortam ve gereçleri, öğrenci destek ve hizmetleri olmak üzere 5 başlıktan oluşmaktadır.

Kaban (2013) uzaktan eğitim kalite standartlarını belirlemek ve belirlenen kalite standartlarının önemi ve kullanılabilirliğine ilişkin görüşleri belirlemeyi amaçladığı çalışmada 10 farklı yapıya ait uzaktan eğitim kalite standartlarına ulaşmıştır. Söz konusu uzaktan eğitim kalite standartlarından 25 boyut altında 337 maddelik havuz



oluşturulmuş ve iki tur uzman görüşü ile 10 boyut altında 97 maddeden oluşan uzaktan eğitim kalite standartları belirlenmiştir. Uzman görüşleri ışığında oluşturulan uzaktan eğitim kalite standartları, öğretim elemanı, eğitim programları ve öğretim, ölçme ve değerlendirme, kütüphane ve öğrenme kaynakları, öğrenci destek hizmetleri, kurumsal işleyiş, ders geliştirme, öğretme ve öğrenme süreci, kurumun misyonu ve öğrenme hedefleri ve çıktılar şeklindeki 10 boyuttan oluşmaktadır.

Frydenberg (2002) çalışmasında Amerika Birleşik Devletleri'nde yayınlanmış uzaktan eğitimde kalite standartlarını özetlemiş ve 9 hücreli bir matrix içerisinde analiz etmiştir. Araştırmanın sonuçlarına göre uzaktan eğitimde kaliteyi belirleyen standartlar yönetsel yükümlülük, teknolojik altyapı, öğrenci servisleri, tasarım ve geliştirme, öğretim ve öğretici servisleri, program iletimi, mali durum, yasal ve düzenleyici gereksinimler, program değerlendirmesi olarak ortaya çıkmıştır.

Araştırmanın alan yazın incelemesi sonucunda, araştırmacılar tarafından belirlenen uzaktan eğitimde kalite standartları Tablo 2'de gösterilmiştir.

Tablo 2. Uzaktan Eğitimde Kalite Standartları

Şimşek (2012)	Eğitsel etkililik, Erişilebilirlik, Mali verimlilik, Öğretim elemanı doyumu, Öğrenci doyumu
Bartley-Bryan (2010)	Öğrenci başarımı (performans), Öğrenci doyumu, Öğrenme çıktıları ve Öğrenci desteğinin etkililiği
Şimşek ve Çakır (2010)	Maliyet verimliliği, Etkililik, Erişilebilirlik
Moore (2005)	Öğrenme etkililiği, Maliyet etkililiği, Erişim, Öğrenci doyumu ve Öğretim elemanı doyumu
Merisotis ve Phipps (2000)	Kurumsal destek, Ders yapısı, Ders geliştirme, Öğrenme-öğretme süreçleri, Öğrenci desteği, Öğretim elemanı desteği, Ölçme-değerlendirme
Ragan (1999)	Öğrenme hedefleri ve içerik sunumu, Etkileşimler, Ölçme ve değerlendirme, Öğretim ortam ve gereçleri, Öğrenci destek ve hizmetleri
Kaban (2013)	Öğretim elemanı, Eğitim programları ve öğretim, Ölçme ve değerlendirme, Kütüphane ve öğrenme kaynakları, Öğrenci destek hizmetleri, Kurumsal işleyiş, Ders geliştirme, Öğretme ve öğrenme süreci, Kurumun misyonu, Öğrenme hedefleri ve Çıktılar
Frydenberg (2002)	Yönetsel yükümlülük, Teknolojik altyapı, Öğrenci servisleri, Tasarım ve geliştirme, Öğretim ve öğretici servisleri, Program iletimi, Mali durum, Yasal ve düzenleyici gereksinimler, Program değerlendirmesi

Uzaktan eğitim sistemi ile ders alan öğrencilerin uzaktan ders alma yönelimlerinin etkili nedeni kolaylık sağlaması olarak bulunmuştur. Uzaktan eğitim sistemine destek veren fakülte ve enstitüler öğrenci memnuniyetini sağlamak durumundadırlar (Young ve Norgard, 2006). Uzaktan eğitim sistemi ile eğitim almakta olan öğrencilerin kendilerine

sunulan hizmet karşısındaki memnuniyet ve tatmin düzeyleri öğrenci doyumunu olarak tanımlanmaktadır. Öğrenci doyumunu uzaktan eğitimde etkililiğin, etkileşim ve başarının göstergesidir. Uzaktan eğitim sistemi içerisinde öğrenci doyumunu etkileyen pek çok etken bulunmaktadır. Söz konusu etkenlerden bazıları; teknik destek, geri bildirim, etkileşim, çevirim içi tartışma ve konferans, kurumsal, materyaller ve öğrenme stilleri şeklinde sıralanabilir (Parlak, 2007). Moore'e (2005) göre uzaktan eğitim kalite standartları arasında yer alan erişim, öğrencilerin ders içeriklerine ve kendilerine sunulan hizmetlere istedikleri anda ulaşabilmeleri anlamına gelmektedir. Uzaktan eğitim sistemi ile öğrenim görmekte olan öğrencilerin birbirleri arasındaki ilişki ve öğretim elemanları ile olan ilişkileri öğrenci doyumunu etkilemektedir (Peiz, 2004). Young ve Norgard (2006) uzaktan eğitim sisteminde kalitenin düzeyini artıran en önemli etkenlerden birinin öğrenci-öğretmen etkileşimi olduğunu bildirmektedir.

Ward ve diğerleri (2010) çalışmasında fakültelerin teknolojiyi kullanma gerekçeleri, teknoloji kullanımıyla ilgili sonuçlar ve teknolojinin öğretme-öğrenmeye etkisinin ortaya çıkarılması amaçlanmıştır. Bu çalışmada öğrenci ve öğretmenlerin teknolojinin kullanıldığı ortamdaki kaliteye yönelik deneyimleri ile yüz yüze ve asenkron çevrimiçi öğrenme ortamlarındaki deneyimleri karşılaştırılmıştır. Araştırmanın bulgularına göre öğretmen ve öğrenciler, senkron çevrimiçi etkileşimli öğrenmeye daha olumlu bakmaktadırlar. Öğrenciler online (senkron ve asenkron) derslere erişimi yüz yüze derslere erişime göre daha kolay olarak algılamaktadırlar. Online derslerde de yüz yüze derslerdeki gibi etkili dersler işlenebilmektedir. Öğrencilerin senkron yazılımlar ile kullandıkları araçlar (chat, mail, tanışma grupları vb.) sosyal etkileşim açısından önemli görülmektedir. Öğretmenlerin senkron dersler işlenirken karşılaştıkları sorunlar; teknik sorunlar, senkron yazılımı kullanma deneyimi, hazırlık ve planlama için gerekli zaman olarak bulunmuştur.

Dadigamuwa ve Senanayake (2012) çalışmasında mühendislik fakültesi öğrencilerinin uzaktan eğitimde motivasyon becerilerini ölçen faktörleri araştırmıştır. Araştırmanın sonuçlarına göre uzaktan eğitim öğrencilerinin pratik eksikliklerinin var olmasından dolayı başarısız oldukları belirtilmektedir. Ortaya çıkan bu sonuç doğrultusunda kurum tarafından uzaktan eğitim programlarında öğrenim gören öğrencilere yeteri düzeyde etkinlik desteği sunulması ihtiyacının ortaya çıktığı düşünülebilir. Araştırmanın diğer bir sonucuna göre uzaktan eğitim programlarında alınan sertifika ya da diplomalar iş bulma konusunda motive edici bir faktör olarak ortaya çıkmıştır. En düşük motive edici faktör olarak programların ihtiyaçlarını ne kadar karşıladığı ve program ücretleri olarak belirlenmiştir. Araştırmanın sonuçlarına göre öğrencilerin başarılı olabilmesi için öğrenme ortamları esnetilmeli ve öğrencilerin öfkelerini kontrol etmeleri gerekmektedir.

Broadbent ve Poon (2015) çalışmasında uzaktan eğitimde öğrenci katılımını artırmak için öz-düzenleyici öğrenme stratejileri yoluyla en iyi çevrimiçi öğrenme ortamları belirlenmeye çalışılmıştır. Araştırmanın sonuçlarına göre öz-düzenleyici öğrenme stratejileri uygulanarak hazırlanan çevrimiçi öğrenme ortamlarında öğrencilerin hem akademik başarılarında hem de eleştirel düşünme becerilerinde olumlu sonuçlar tespit edilmiştir. Öğrencilerin uzaktan eğitim ortamlarındaki akademik başarılarını arttırmak için ne tür çevrimiçi ortamlara ihtiyaç duyduklarının bilinmesi gerekir. Çevrimiçi ortamlarda zaman yönetimi, üst biliş, öz-düzenleyici öğrenme stratejileri ve eleştirel düşünme becerileri ile akademik başarı arasında pozitif bir korelasyon vardır.

Koper (2015) çalışmasında öğrencilerin uzaktan eğitim platformlarında nasıl bir öğrenme ortamı tercih ettikleri, bu öğrenme ortamlarının öğrenci başarısı üzerindeki etkilerinin neler olduğu araştırılmıştır. Araştırmanın bulgularına göre uzaktan eğitim ortamlarının fonksiyonel yönleri sosyal açıdan, öğretim yöntemleri açısından ve bilişsel faktörler açısından olmak üzere farklı şekillerde değerlendirmek mümkündür. Uzaktan eğitimde öğrenme ve öğretme süreçlerinin planlanması ve değerlendirilmesi, yıllar bazında, dönem bazında veya belirlenen farklı sabit tarihler arasında yapılabilmektedir.

Kuo ve diğerleri (2014) çalışmasında Kuzey Tayvan'da bir üniversite üzerinden sunulan bir endüstriyel teknoloji kursunda senkron öğrenme oturumları için web tabanlı bir video konferans aracı uygulanmasına ilişkin araştırmalar sunulması amaçlanmaktadır. Bu çalışmada öğrenci memnuniyeti canlı derslerde alınan öğrencilerin kendi raporlarıyla ölçülmüştür. Araştırmanın bulgularına göre öğrencilerin yararlı ve keyifli öğrenme deneyimleri, öğrenci memnuniyeti açısından öğretim kalitesinin kritik bir göstergesidir. Öğrenci memnuniyetleri çoğunlukla uzaktan eğitim ortamındaki öğrenme çıktılarıyla doğru orantılıdır. Öğrencilerin uzaktan eğitim ortamlarına devam durumları öğrencilerin öğrenme performanslarıyla orantılıdır. Dolayısıyla öğrenci memnuniyetini araştırmak için öğrenci performans ilişkisinin araştırılması önemlidir. Senkron derslerde öğrenci etkileşimini geliştirmek için öğrenenlere uygun uzaktan eğitim pedagojilerinin uygulanması gerekmektedir. Uzaktan eğitimde öğrenci etkileşimi ve memnuniyetinde farklı öğrenci kültürlerinin göz önünde alınması gerekmektedir.

Urtel (2008) çalışmasında uzaktan eğitim ile yüz yüze eğitim yoluyla ders alan öğrencilerin akademik başarıları arasında fark olup olmadığının belirlenmesi amaçlanmaktadır. Araştırmanın bulgularına göre uzaktan eğitimde akademik başarının değerlendirmesi öğrenciden doğrudan geri bildirim almanın en etkin yollarından biridir. Uzaktan eğitimde kurum yapısı söz konusu akademik başarı gibi değerlendirmelerden alınan verileri sonraki dönemlerde uygulanacak etkili pedagojik eğitimlerin ve dönem planlamasının seçilmesinde rehber olarak kullanılmaktadır.

McCracken ve diğerleri (2012) çalışmasında çevrimiçi öğretme ve öğrenme ortamlarında değerlendirme stratejilerinin belirlenmesi için ilkeler oluşturulması amaçlanmıştır. Araştırmanın bulgularına göre uzaktan eğitimde değerlendirme stratejileri çevrimiçi kurslarının etkili bir şekilde tasarımı için önemli bir faktördür. Uzaktan eğitimde ekran değerlendirmeleri bireysel veya grup düzeyinde mesleki becerilerin değerlendirilmesi açısından program düzeyinde bir çözüm gösterir. Yükseköğretim kurumlarında büyüyen çevrimiçi öğrenme talebi uzaktan eğitim ortamlarının tasarımı, geliştirilmesi ve değerlendirme ihtiyacını da beraberinde getirmiştir. Uzaktan eğitimde online değerlendirme stratejilerinin geliştirilmesinde rehberlik edecek ilkeli tasarım uygulayıcılarına ihtiyaç vardır. Bu çalışmada uzaktan eğitim ortamları için geliştirilen değerlendirme stratejilerini oluşturmak için; Teknolojik zorluklar, Hedef ile değerlendirmeleri uyarlama, Disiplin özgü yöntemler ve yaklaşımlar, Anlamli ve zamanında geribildirim, Özgünlük ve aktarılabillik, Şeffaflık olmak üzere altı tasarım ilkesi belirlenmiştir.

Rothman ve diğerleri (2011) çalışmasında öğrencilerin online derslere karşı memnuniyetini değerlendirecek geçerli ve güvenli bir ölçek oluşturmayı amaçlanmıştır. Araştırmanın bulgularına göre enstitüler, çevrimiçi ortamlarda ders işlenmesini arttırmaktadır ancak öğrencilerin online dersleri nasıl değerlendirdikleri konusunda yetersiz kaldıkları görülmektedir.

Milligan ve Buckenmeyer (2008) çalışmasında online ders alan öğrencilerin ancak yarısının kursları tamamlaması durumunun nedenleri ve yazarın kendi çalıştığı üniversitedeki deneyimleri incelenmektedir. Araştırmanın bulgularına göre uzaktan eğitim verecek kurum öncelikle öğrenci gereksinimlerini belirlemelidir. Öğretmen öğrenci etkileşimi için bir kültür oluşturulmalıdır. Öğrencilerin teknik destek alma imkanları sağlanmalı ve öğrencilere derste kullanılacak materyaller ulaştırılmalıdır.

Malik (2015) çalışmasında yükseköğretimdeki uzaktan eğitim etkinliklerine kalite getirmek için stratejiler belirlemek amaçlanmaktadır. Araştırmanın bulgularına göre uzaktan eğitime bir kalite getirilmelidir. Bunu gerçekleştirmek için; müfredata kalite getirmek, öğrenci destek sistemine kalite getirmek, fakülte personelinin uzaktan eğitim konusunda eğitilmesi, araştırma kültürünün geliştirilmesi, farklı değerlendirme çeşitlerinin uzaktan eğitime dahil edilmesi, öğrenci ve öğretmenler için etik kurallarının oluşturulması gerekmektedir.

Mabuza (2014) çalışmasında Güney Afrika Açık Uzaktan Eğitim Üniversitesi'nde kalite güvence konusunda karşılaşılan problemler incelenmektedir. Araştırmanın bulgularına göre üniversite kalite güvence konusunda iç ve dış sorunlarla yüzleşmektedir.

Öğrenci sayısının fazlalığı kalite belirleme önünde bir engel teşkil etmektedir. Karşılaşılan problemlerin çözümü, uzaktan eğitime yeni bir yaklaşımla mümkün olabilmektedir.

Bennett ve Bennett (2002) çalışmasında uzaktan eğitimde ders içeriklerinin geliştirilmesi, öğrenme-öğretme süreci, kurs yapısı ve fakülte desteği gibi boyutlar incelenmiştir. Araştırmanın sonuçlarına göre uzaktan eğitim ortamlarında fakülte desteği ile memnuniyet arasında pozitif bir korelasyon vardır. Kaliteli uzaktan eğitim programları geliştirilirken fakülte destek kriterlerinin öğrenci etkileşim düzeyi üzerinde önemli bir etkisi vardır. Uzaktan eğitimde sorumlu fakülteler katılımcılar için teknik yardım desteği sağlamaktadır. Sanal sınıf çözümlerinde sınıf temelli öğretimin yanı sıra sürekli destek geçişleri ve akran rehberliği eğitimleri dahil edilmelidir. Uzaktan eğitimin her aşamasında pedagoji eğitimin önemli bir bileşeni olmalıdır.

Barker (2007) çalışmasında e-öğrenmede kalite güvencesi yaklaşımını incelemesi amaçlanmaktadır. Araştırmanın sonuçlarına göre uzaktan eğitimde kalite standartları, tüketici odaklı, uzlaşmaya dayalı, kapsamlı, uyarlanabilir ve esnek olmalıdır. Uzaktan eğitimde öğretim teknolojilerinin güncellenmesi ve sürekli yeni öğrenme yaklaşımlarının geliştirilmesi kalite güvence standartlarının güncellenmesini gerektirir. Uzaktan eğitimde kalite güvencesi aşağıdaki kriterleri sağlamalıdır.

1. Objektif olmalı (Hem sağlayıcı hem de kullanıcı görüşlerini içeren)
2. Profesyonel olmalı (Kalite değerlendiricileri tarafından yapılan)
3. Güvenilir olmalı
4. Saygın olmalı (Başkaları tarafından tanınan standartları kullanan)
5. Sürekli olmalı

Rovai ve Downey (2010) çalışmasında çevrimiçi programların başarısını ve başarısızlığını belirlememize yardımcı yedi önemli faktörün incelenmesi amaçlanmaktadır. Araştırmanın sonuçlarına göre artan küreselleşme, ilerleyen teknoloji, artan rekabet ve artan öğrenci beklentileri uzaktan eğitimi tüm yönleri ile etkilemiştir. Başarılı çevrimiçi programların kalitesini kanıtlamak için kalite güvencesi ve akreditasyon gereklidir. Uzaktan eğitim programı hedeflerini ve öğrenci ihtiyaçlarını karşılamak ve program sonuçlarının iyileştirilmesi kalite güvencesi ile sağlanabilir. Çevrimiçi programlar için etkin bir kalite güvencesi stratejisi, nitelikli öğretim, mesleki gelişim, öğrenci destek hizmetleri gibi geniş bir yelpazede ele alınır.

Green ve diğerleri (2009) çalışmasında çevrimiçi öğretim yaklaşımları ile ilgili fakülte üzerinde etkili olan spesifik faktörler araştırılmıştır. Araştırmanın sonuçlarına göre uzaktan eğitim dersleri için verilen teşvikler birçok öğretim üyesini motive etmiştir. Fakülte öğretim üyeleri uzaktan eğitimlerde fakülte öğretim üyelerine verilen kişisel ödülleri motive edici bulmaktadırlar. Uzaktan eğitimde sürekli eğitim, rehberlik ve fakülteler arası işbirliği gibi

faktörler öğretim üyelerini cesaretlendirmektedir. Uzaktan eğitimde yapılan işe göre maddi tazminat eksikliği, tecrübe eksikliği, teknik eğitim bilgisi eksikliği gibi faktörler öğretim üyelerinin cesaretini kırmaktadır. Uzaktan eğitimde öğretim üyelerinin cesaretini azaltan bir diğer faktör de üniversite misyonları ve hedefleri arasındaki uyum eksikliğidir.

Higher Learning Commission (2009) çalışmasında Bölgesel Akreditasyon Komisyonu (C-RAC) tarafından uzaktan eğitimde yer alan kurumlar ve değerlendirme ekipleri için bir değerlendirme çerçevesi sunulmuştur. Oluşturulan çerçeve aşağıdaki gibidir.

1. Uzaktan eğitimde öğrenme kurumun misyon ve vizyonuna uygun olmalıdır.
2. Uzaktan eğitimde kurumun planlarına göre değerlendirme süreçleri sürdürülebilir ve geliştirilebilir olmalıdır.
3. Uzaktan eğitimde hem akademik hem de yönetimin gözetimi sisteme dahil edilmelidir.
4. Uzaktan eğitimde öğrenme müfredatı geleneksel öğretimdeki programlarla titizlik içinde karşılaştırılabilir.
5. Uzaktan eğitimde belirlenen hedeflere ulaşmak için kendi değerlendirme sonuçları kullanılabilir.
6. Fakülteler öğrencilere uzaktan eğitim öğrenme müfredatı sunmaktan ve değerlendirilmesinden sorumludur.
7. Uzaktan eğitim öğrencilere hem akademik hem de rehberlik desteği sağlamalıdır.

Jung (2012) çalışmasında uzaktan eğitim sistemi ile öğretim sunmakta olan programlarda kalitenin sağlanabilmesi için 10 boyuttan oluşan bir kavramsal çerçeve sunmaktadır. Söz konusu çalışmada sunulan kavramsal çerçeve 11 Asya ülkesinde uzaktan eğitim ile öğrenim görmekte olan 1665 öğrenciye uygulanan anketten alınan veriler ile doğrulanmıştır. Araştırmadan elde edilen sonuçlara göre uzaktan eğitimde kalitenin sağlanabilmesi amacıyla destek, pedagoji ve çevresel faktörler başlıklarından oluşan 3 faktör belirlenmiştir. Uzaktan eğitimde kalitenin sağlanması amacıyla belirlenen destek başlığı altında; fakülte desteği, öğrenci desteği ve bilgilendirme, tanıtım alt başlıkları ile sağlanması gereken destek hizmetleri bulunmaktadır. Pedagojik faktörler başlığı altında; ders süreci, öğretme ve öğrenme, etkileşimli görevler, değerlendirme ve gözden geçirme alt başlıkları yer almaktadır. Çevresel faktörler başlığı altında ise; altyapı, kurumsal kalite güvencesi mekanizması, kurumsal güvenilirlik alt başlıkları bulunmaktadır. Uzaktan eğitimde kalitenin sağlanması amacıyla belirlenen destek başlığının en önemli bileşeni öğrenci desteği, pedagoji başlığının en önemli bileşeni değerlendirme ve gözden geçirme, çevresel faktörler başlığının en önemli bileşeni altyapı olarak belirlenmiştir.

Uzaktan eğitimde kalitenin sağlanması amacıyla belirlenen faktörler cinsiyete göre incelendiğinde bayanların söz konusu maddeleri daha önemli buldukları belirlenmiştir.

Jung ve diğerleri (2011) çalışmasında Asya'da yükseköğretim düzeyinde kalite güvence sistemi, uzaktan eğitim sisteminin mevcut kalite güvencesi sisteminin gelişim düzeyinin anlaşılabilmesi ve politika yapıcılara uzaktan eğitime yönelik kalite güvencesi sistemi geliştirirken önerilerde bulunulması açısından incelenmiştir. Araştırma 11 Asya ülkesi üzerinde yürütülmüştür. Söz konusu ülkelerin kalite güvencesi politikaları aşağıdaki 6 bileşen açısından incelenmiştir.

1. Temel kalite güvencesi yaklaşımı
2. Kalite güvencesi amaçları
3. Kalite güvencesi altyapı düzenleyicileri
4. Kalite güvencesi yöntemleri ve prosedürleri
5. Kalite güvencesi kriterleri ve standartları
6. Uluslararası akreditasyon

Araştırmadan elde edilen sonuçlara göre 11 Asya ülkesinin var olan yükseköğretim politikalarına kalite güvencesi politikalarını entegre etme düzeyleri farklılık göstermektedir. Ülkelerdeki uzaktan eğitim kalite güvence sistemi yükseköğretimde var olan kalite güvence sistemine göre daha az gelişmiştir. Kurulma aşamasındaki uzaktan eğitim kurumlarının kendi değerlendirmelerini yaparken bu göstergeleri kullanmaları ve bu doğrultuda faaliyetlerini geliştirmeleri önerilmektedir.

Belawati ve Zuhairi (2007) çalışmasında Universitas Terbuka'nın sürekli gelişime yönelik olarak yenilikçi bir kalite güvencesi stratejisi başlatma ve uygulama aşamalarındaki deneyimleri incelenmiştir. Universitas Terbuka, Asian Association of Open Universities tarafından ortaya konulan kalite güvencesi çerçevesini kendi kalite güvencesi programına göre uyarlamıştır. Araştırmanın sonuçlarına göre kurum bazında kalite güvence sistemi oluşturabilmek için aşağıdaki 5 basamağın uygulanması önerilmektedir:

1. Özelleştirilmiş kalite güvencesi politikasının geliştirilmesi
2. Kişisel değerlendirme ve önceliklerin belirlenmesi
3. Kalite güvencesi basamaklarının geliştirilmesi
4. Kalite güvencesi basamaklarının uygulanması ve gözden geçirilmesi
5. Kalite güvencesinin uygulanması için denetimlerin yapılması

Thapliyal (2014) çalışmasında uzaktan eğitim ile öğrenim görmekte olan öğrencilerin uzaktan eğitim algıları kalite boyutuyla incelenmiştir. Araştırmadan elde edilen sonuçlara göre uzaktan eğitim ortamları öğretim süreci başlamadan önce öğretim stratejileri ışığında titizlikle tasarlanmalıdır. Öğretim süreci içerisinde öğrencinin ulaşabileceği ders içerikleri yeterli destek hizmetleri ile kaynaklarla zenginleştirilmelidir. Uzaktan eğitim bünyesindeki

öğretmen-öğrenci ve öğrenci-öğrenci arasındaki iletişim ve etkileşimi güçlendirmek için teşvik uygulamaları kullanılmalıdır.

Badu-Nyarko (2013) çalışmasında Gana üniversitesi tarafından lisans düzeyinde kabul edilen uzaktan eğitimde kalite ve güvenceyi incelemektedir. Araştırmada Gana Üniversitesi program yöneticileri ve organizatörler ile yapılan görüşmelere dayanan kişisel gözlem raporları kullanılmıştır. İnceleme sonucunda elde edilen öğrenci oryantasyonu ile ilgili maddelerin bazıları; ücret programları ve ödeme, kurallar ve düzenlemeler, kalite güvencesi, uzaktan eğitimde uygunluk maddeleridir. Uzaktan eğitimde yönetim sistemi ile ilgili maddeler; öğretim materyali, öğrenci destek sistemi, değerlendirme süreci ve tamamlama oranları, programın etkisi kalite güvencesi kültürünün geliştirilmesi maddeleridir.

Darojat (2013) çalışmasında üç farklı üniversitedeki uzaktan eğitim uygulamalarını değerlendirmiştir. Çalışmanın amacı, seçilen üç üniversitedeki öğrenci destekleme alanlarında kalite güvencenin geliştirilmesi ve uygulanması önündeki engelleri belirlemek ve karşılaştırmaktır. Araştırmanın sonuçlarına göre incelenen üniversitelerin uzaktan eğitimde kalite ile ilgili farklı tanımlamalara sahip olmalarına karşın akademik standartların sürdürülebilmesi, öğrenci memnuniyetinin sağlanması ve hedeflenen amaçlara ulaşılması konularında ortak paydada buldukları görülmektedir. Uzaktan eğitimde kalite belirlenirken görüşme formları ve bu formların ana başlıklarını oluşturan kalite rehberi, iç mekanizma ve dış müdahaleler etkili olmaktadır. İncelenen üniversiteler kalite belirlemede farklı kalite rehberleri kullanmaktadırlar. Üniversitelerin öğrenci destek hizmetleri konusunda üç üniversite de benzer uygulamaların olduğu görülmektedir.

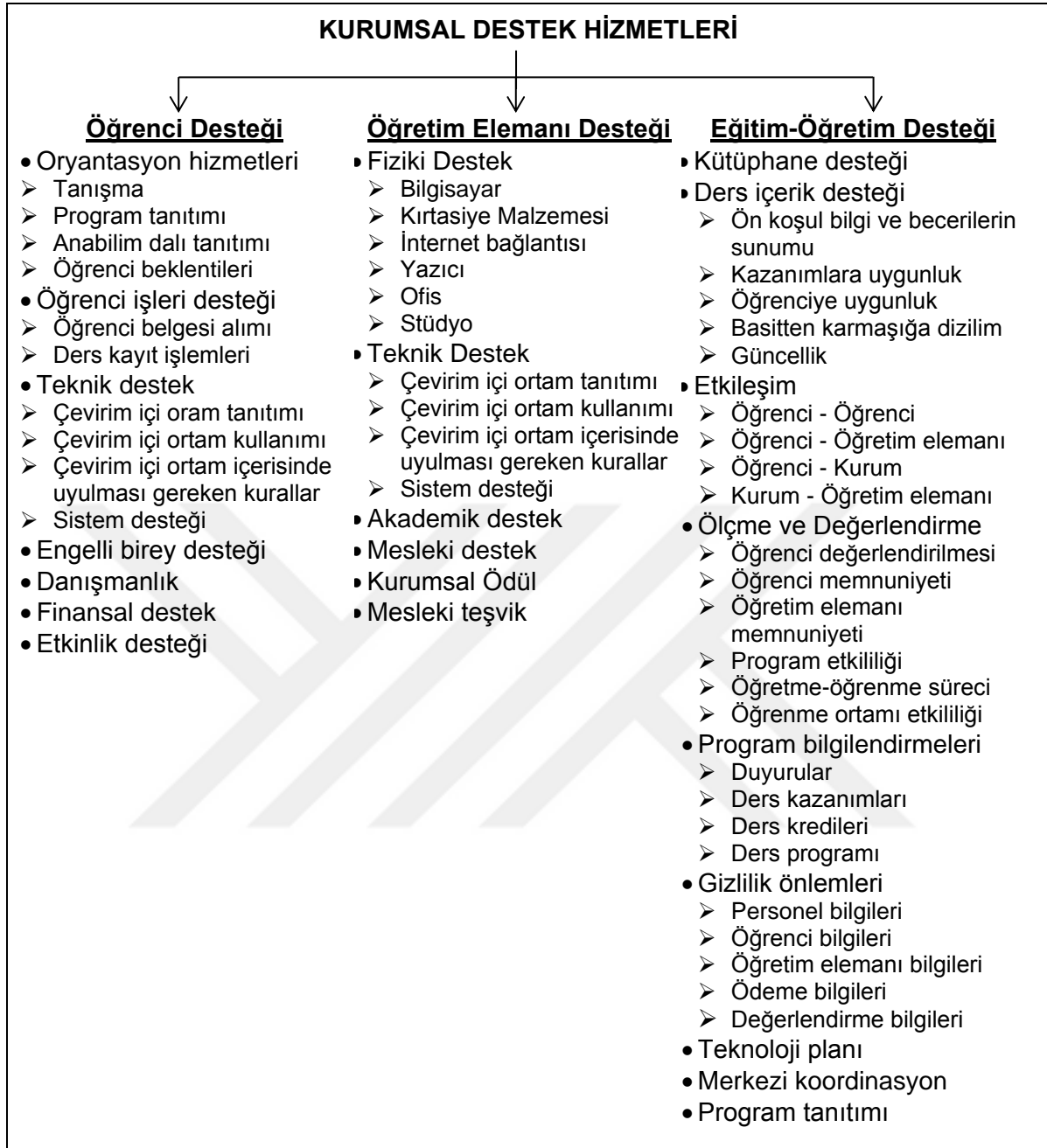
Can (2005) çalışmasında uzaktan eğitim yönetiminin basılı materyaller, tv ders programları, yüz yüze öğretim, bilgisayar destekli öğretim, ölçme değerlendirme hizmetleri, açık öğretim büro hizmetleri, internet hizmetleri konularında öğrenciler tarafından değerlendirilmesini ve söz konusu konularda beklentileri ortaya koyarak çözüm önerileri sunulmasını amaçlamıştır. Araştırmanın örneklemini Özel İstanbul Murat Açık öğretim Kurularında öğrenim görmekte olan 1020 öğrenci oluşturmaktadır. Araştırmanın bulgularının elde edilmesi amacıyla veri toplama aracı olarak anket kullanılmıştır.

Engin (2013) uzaktan eğitim sistemlerinin üretim, uygulama ve yönetim süreçlerinin genel karakteristiklerini belirlemeyi amaçladığı çalışmasında ilişkisel tarama modelini kullanmış ve araştırmasını Türkiye’de uzaktan eğitim sistemini uygulayan tüm üniversitelerin uzaktan eğitim yöneticileri üzerinde gerçekleştirmiştir. Araştırmadan elde edilen bulgulara göre mali destek konusunda eksiklikler görüldüğü ve bu eksikliklerin en çok kurumsal destek hizmetlerini olumsuz etkilediği görülmüştür. Bunun yanında bazı



üniversitelerde ders geliştirme, öğrenme-öğretme süreçleri, ders yapısı, öğrenci desteği, öğretim elemanı desteği ve ölçme değerlendirme konularında yetersizlikler görülmüştür.

Uzaktan eğitimde kalite standartlarının belirlenmesine ilişkin incelenen araştırmalarda uzaktan eğitimde kalitenin sağlanması noktasında kurumsal desteğin önemli bir yeri olduğu görülmektedir. Savas'a (2006) göre nitelikli bir uzaktan eğitim programında öğrencilerin katılımının ve kaliteli bir öğretimin gerçekleştirilebilmesi için kurum motivasyonu ve kurumsal destek vazgeçilemez önemdedir. Kurum tarafından etkili destek hizmetlerinin sunulabilmesi amacıyla kurumun ihtiyaçları ve istekleri dikkate alınmalıdır. Engin'e (2013) göre kurumsal destek hizmetlerinin sağlanması mesleki teşvik, kurumsal ödül, teknoloji planı, bilgi güvenliği ve merkezi koordinasyon uygulamalarının gerçekleştirilmesini gerektirir. Bu bağlamda kurum yapısının, uzaktan eğitim sistemi ile yürütülmekte olan yüksek lisans programlarında kalitenin sağlanması amacıyla öğrenci desteği, öğretim elemanı desteği ve eğitim-öğretim desteği olmak üzere 3 temel destek hizmetlerini sunması gerektiği görülmektedir. Literatür taraması ışığında kurum yapısının uzaktan eğitim programlarına sunması gereken destek hizmetleri söz konusu 3 temel başlık altında olmak üzere şekil 2'de sunulmuştur.

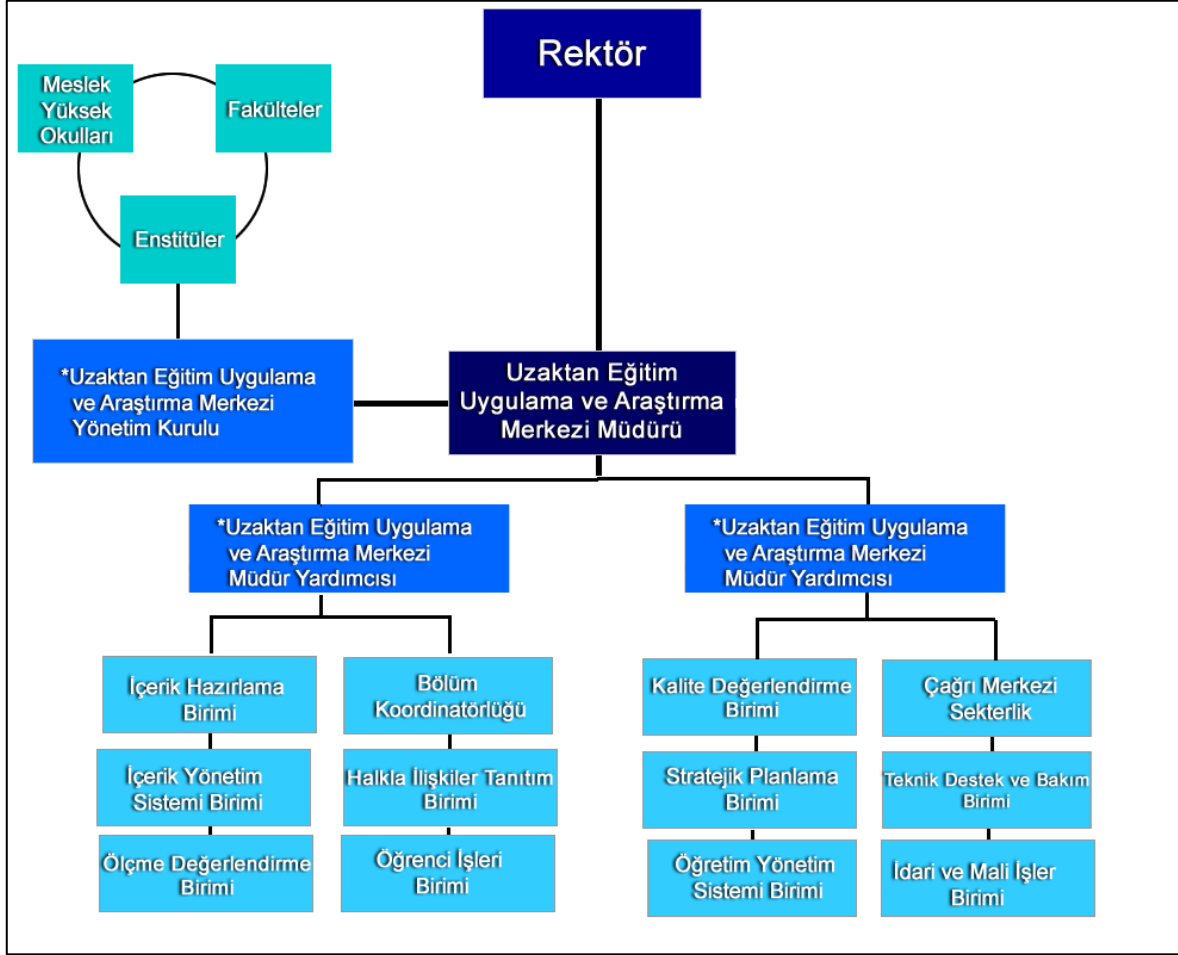


Şekil 2. Kurumsal destek hizmetleri

### 2. 1. 6. Uzaktan Eğitim Merkezi Kurum Yapısı

KTÜ UZEM Haziran 2007 tarihinde başlayan çalışmalar sonucu 2009 tarihinde resmi olarak hizmet vermeye başlamıştır. Oluşturulan UZEM bünyesinde 1 Lisans Tamamlama Programı, 2 Ön Lisans Programı, 1 Lisans Programı, 6 Yüksek Lisans Programı yürütülmektedir. UZEM bünyesinde oluşturulan programların belirlenen amaçlar doğrultusunda ilerleyebilmeleri için Meslek Yüksek Okulları, Fakülteler, Enstitüler gibi bileşenlerin UZEM Yönetim Kurulu ile uyumlu çalışmalarının azami düzeyde önemli

olduğu görülmektedir. Söz konusu uyumun sağlanabilmesi amacıyla oluşturulmuş organizasyon şeması Şekil 3'deki gibidir (URL-1).

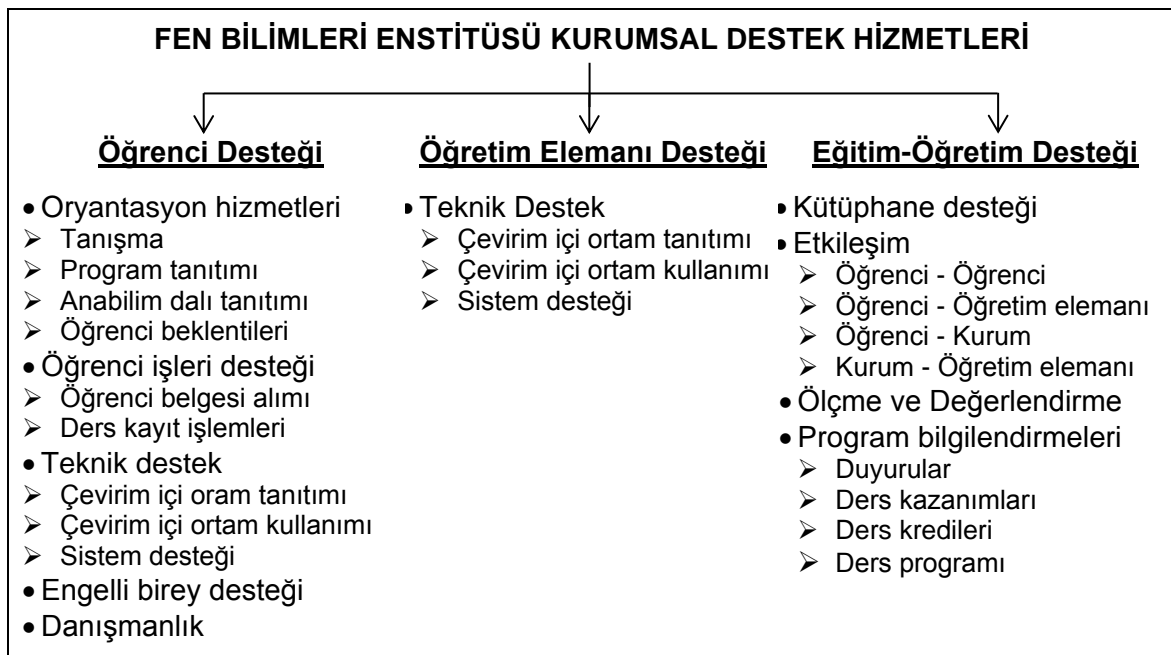


Şekil 3. Uzaktan eğitim uygulama ve araştırma merkezi organizasyon şeması

KTÜ'ye bağlı olarak faaliyet gösteren enstitüler, UZEM kapsamında yer alan yüksek lisans programlarının yürütülmesinden sorumlu olan kurumlardır. Programların yürütülmesinde UZEM, öğrenci ve öğretim elemanlarına teknik destek hizmetlerinin sunulması, dersin işleneceği çevirim içi ortamın öğrenci ve öğretim elemanlarına tanıtımı, ders içerikleri, kazanımları, kredileri ve duyurular gibi bilgilerin paylaşıldığı web alt yapısının sağlanması gibi işlemleri üstlenmektedir. Enstitüler ise öğrenci, öğretim elemanı ve program destek hizmetlerinin sunulmasından sorumlu tutulmaktadır.

## 2. 1. 7. Fen Bilimleri Enstitüsü Kurum Yapısı ve Kurumsal Destek Hizmetleri

KTÜ Fen Bilimleri Enstitüsü (FBE) Yüksek Lisans ve Doktora eğitimini düzenlemek, yürütmek ve denetlemek üzere 3 temel amaçla 02.10.1982 tarihinde kurulmuştur. Enstitünün yürütülmesi görevini üstlenmek amacıyla oluşturulan Enstitü Yönetim Kurulu, Enstitü Müdürü, müdür yardımcıları ve enstitü kurulunca seçilmiş olan üç öğretim üyesi olmak üzere altı üyeden oluşmaktadır. Enstitü müdürünün başkanlığını yaptığı Enstitü Kurulu ise enstitü müdür yardımcıları ile anabilim dalları başkanlarından oluşmaktadır. Enstitü Kurulu üst akademik organ olarak Yüksek Öğretim Kanunu ile fakülte kurullarına verilmiş olan görevleri enstitü bakımından yerine getirmektedir. FBE bünyesinde toplam 28 anabilim dalı bulunmakta araştırmaya konu olan İSGAD bu anabilim dalları arasında bulunmaktadır (url-2). Yüksek lisans programlarının yürütülmesinde pek çok bileşenin program hedeflerine ulaşılması amacıyla etkili şekilde organize edilmesi gerekmektedir. Bu bağlamda FBE'nin yüksek lisans programlarına sunacağı destek hizmetleri büyük önem taşımaktadır. Yüksek lisans programları içerisinde eğitim-öğretim faaliyetleri, öğrenci ve öğretim elemanı olmak üzere 3 temel unsur göze çarpmaktadır. Söz konusu 3 temel unsura sunulan destek hizmetlerinin, yüksek lisans programlarının uzaktan eğitim kalite standartları çerçevesinde yürütülmesinin ön koşulu olduğu düşünülmektedir. FBE bu 3 unsurun program hedeflerine uygun sürdürülebilmesi amacıyla şekil 4'te gösterilen destek hizmetlerini sunmaktadır.



Şekil 4. Fen Bilimleri Enstitüsü kurumsal destek hizmetleri

FBE yüksek lisans programlarının yürütülmesinde öğrenci, öğretim elemanları ve eğitim-öğretim faaliyetlerine şekilde belirtilen başlıklar altında destek hizmetleri sunmaktadır. Sunulan destek hizmetleri ile ilgili öğrenci ve öğretim elemanlarından dönütler alınmakta gerekli düzenlemeler yapılmaktadır.

## **2. 2. Literatür Taramasının Sonucu**

Uzaktan eğitim uygulamaları günümüzde eğitim talep eden tüm bireylere etkili eğitim hizmeti sunabilecek potansiyele sahiptir. Uzaktan eğitimin geleneksel eğitim uygulamalarındaki pek çok eksiği giderebilmesi ve gelişen teknoloji ile uzaktan eğitim uygulamalarının da gelişmesi uzaktan eğitimin günümüzde giderek yaygınlaşmasını sağlamıştır. Uzaktan eğitim uygulamalarının eğitime sağladığı pek çok faydanın yanında pek çok sınırlılığı ve uygulama sırasında ortaya çıkan pek çok sorunu bulunmaktadır. Günümüz eğitim sisteminde uzaktan eğitim kullanımı tartışmaları geride kalmış, uzaktan eğitimin kalitesinin denetimi ve artırımı konusuna yönelim gerçekleşmiştir. Uzaktan eğitimde kalite standartlarını ortaya çıkarmak amacıyla yapılan birçok çalışma bulunmakta ve bu konuda yapılan çalışma sayısı giderek artmaktadır. Araştırmalarda belirlenen uzaktan eğitim kalite standartları farklılık göstermektedir. Araştırmalarda belirlenen kalite standartları içerisinde kurum yapısının ve sağlanan hizmetlerin önemi farklı başlıklar altında vurgulanmasına rağmen özel olarak kurumsal desteğe odaklanılan araştırma sayısı oldukça azdır. Araştırmalarda belirlenen kalite standartlarının uygulanmasında kurum yapısının büyük rolü olduğu görülmektedir. Bu bağlamda kurum yapısının uzaktan eğitim programlarına sunması gereken hizmetlerin belirlenmesi, ne düzeyde sunulduğu ve öğrenci ve öğretim elemanlarının söz konusu destek hizmetleri ile ilgili görüşlerinin araştırılması gereklilik haline gelmiştir.

### 3. YÖNTEM

Bu bölümde araştırmanın modeli, araştırma grubu, verilerin toplanması, veri toplama araçları, veri toplama süreci, verilerin analizi, geçerlik güvenirlik çalışmaları ve araştırmacının rolü açıklanmıştır.

#### 3. 1. Araştırmanın Modeli

Uzaktan eğitimde kurumsal desteğin incelendiği bu çalışmada kurumsal desteğin ne düzeyde ve nasıl sağlandığının ortaya çıkarılması amacıyla kurum bünyesinde çalışan idarecilerin, uzaktan eğitim programında ders veren öğretim elemanlarının ve öğrenim gören öğrencilerin kurum tarafından sağlanan hizmetler hakkındaki görüşleri incelenmiştir. Bu çalışmada uzaktan eğitimde kurumsal destek hakkındaki görüşlerin ortaya çıkarılabilmesi amacıyla nitel araştırma yöntemlerinden özel durum çalışması kullanılmıştır.

Nitel araştırma yaklaşımının temel aldığı sübjektivist görüş, yaşayan tüm varlıkların davranışlarını kalıplaştırma amacı gütmemesi yönüyle objektivist görüşten ayrılmaktadır. Sübjektivist görüşe göre insanların kültürleri, inançları, beklentileri, duyguları, düşünceleri ve arzuları gibi faktörler insan davranışının gelişimine etki etmektedir. Söz konusu faktörler bireylerin iç dünyaları ile doğrudan ilişkili olmaları yönüyle bireyler arasındaki farklılıkları ortaya koymaktadırlar. Bu bağlamda sübjektivist görüş ve nitel yaklaşımların amacı bireylerin zihinlerinde ne olduğu, zihinde nasıl oluştuğu ve araştırılan konu ile ilgili bireyler arasındaki farklılıkların neler olduğunun ortaya çıkarılmasıdır (Çepni, 2007). Araştırmacının katılımcı rolünün olması, araştırmanın araştırılan konu hakkındaki algıların ortaya konulmasını sağlaması, bütüncül bir yaklaşım ve tümevarımsal bir analize sahip olması nitel araştırmanın başlıca özelliklerindedir (Yıldırım ve Şimşek, 2011). Özel durum çalışması, nitel araştırma desenlerinden biri olup araştırmacıya güncel bir olgu, olay, durum ve gruplar üzerine odaklanan derinlemesine incelemeler yapma fırsatı sunar (Çepni, 2007). Özel durum çalışması yöntemi aracılığıyla araştırmacı kontrol edemediği bir olgu veya olayı derinine inerek inceleyebilir (Yıldırım ve Şimşek, 2011). Bu sebeple bu çalışmada uzaktan eğitim uygulamalarında kurum desteğin derinlemesine incelenmesi amaçlandığından araştırılmanın yürütülmesinde özel durum çalışması yöntemi kullanılması uygun görülmüştür.

### 3. 2. Araştırma Grubu

Araştırmanın çalışma grubunu, 2015-2016 eğitim-öğretim yılı bahar döneminde KTÜ FBE bünyesinde yürütülen İSG Tezsiz Yüksek Lisans programı kapsamında eğitim alan 25 öğrenci, programın yürütülmesinden sorumlu 2 FBE yöneticisi ve program kapsamında ders veren 5 öğretim elemanı oluşturmaktadır. KTÜ FBE bünyesinde yürütülmekte olan İSG Tezsiz Yüksek Lisans programı 2014-2015 Güz yarıyılında öğrenci alımına başlamış ve programın öğrenim süresi 2 yarıyıldır.

Araştırma grubunda yer alan FBE kurum yöneticileri ve İSG Tezsiz Yüksek Lisans programında ders vermekte olan öğretim elemanlarının seçiminde amaçlı örnekleme yöntemlerinden biri olan ölçüt örnekleme yöntemi kullanılmıştır. Ölçüt örnekleme yöntemine göre bir araştırmada gözlem birimleri belli niteliklere sahip kişiler, olaylar, nesnelere ya da durumlardan oluşturulabilir. Bu durumda örneklem için belirlenen ölçütü karşılayan birimler örnekleme alınır (Büyüköztürk ve diğerleri, 2016).

Kurumsal desteğin incelendiği bu araştırmanın verileri çeşitli veri toplama yöntemleri kullanılarak 2 program yöneticisi, 4 farklı bölümden 5 öğretim elemanı ve 25 sayıda öğrenciden elde edilmiştir. Araştırma etiği doğrultusunda söz konusu program yöneticilerinin ve söz konusu programda ders veren öğretim elemanlarının isimleri kullanılmamıştır. Örnekleme yer alan yöneticiler ve öğretim elemanları Y1, Y2, Ö1, Ö2, Ö3, Ö4, Ö5 şeklinde kodlanmıştır. Örnekleme yer alan öğretim elemanı bilgileri Tablo 3'te verilmiştir.

Tablo 3. Öğretim Elemanlarının Genel Özellikleri

Kodlar	Bölümü	Cinsiyeti	Ünvanı
Ö1	Endüstri Mühendisliği	Erkek	Prof. Dr.
Ö2	Orman Endüstri Mühendisliği	Erkek	Prof. Dr.
Ö3	Kimya	Bayan	Prof. Dr.
Ö4	Endüstri Mühendisliği	Erkek	Doç. Dr.
Ö5	İnşaat Mühendisliği	Erkek	Doç. Dr.

### 3. 3. Verilerin Toplanması

Araştırmanın bu bölümünde araştırma sorusunu cevaplandırabilmek için elde edilecek verilerin hangi veri toplama araçları ile toplandığı, veri toplama süreci ve verilerin nasıl analiz edildiği anlatılmıştır.

### **3. 3. 1. Veri Toplama Araçları / Teknikleri**

Araştırmanın amacına yönelik olarak hem nicel hem nitel veriler toplanmıştır. Araştırmanın nicel verilerini toplamak amacıyla İSG Tezsiz Yüksek Lisans programında öğrenim gören öğrencilere uygulanmak üzere değerlendirme formu, nitel verilerini toplamak amacıyla ise bu programda ders vermekte olan öğretim elemanları ve kurum yöneticileri için yarı yapılandırılmış mülakat formları oluşturulmuştur.

#### **3. 3. 1. 1. Değerlendirme Formu**

İSG Tezsiz Yüksek Lisans programında öğrenim gören öğrencilerin kurumun sağladığı destek hizmetleri hakkındaki görüşlerinin belirlenmesi amacıyla değerlendirme formu oluşturulmuştur. Değerlendirme formunun maddelerinin oluşturulması amacıyla alan yazın incelenmiş ve Yadigar'ın (2010) Gazi Üniversitesi bilişim sistemleri uzaktan eğitim tezsiz yüksek lisans programının değerlendirmesini yapmak üzere öğrencilerin görüşlerini almak amacıyla geliştirdiği anket formu, Kukul'un (2011) öğrencilerin doyum düzeylerini ve doyum düzeylerini araştırmanın bağımsız değişkenlerine göre değişip-değişmediğini belirlemek amacıyla geliştirdiği Bilgi Teknolojilerine Dayalı Uzaktan Eğitim Öğrencileri Doyum Ölçeği gibi kaynaklardan da yararlanılmıştır.

#### **3. 3. 1. 2. Mülakat Formu**

Araştırmanın nitel verileri İSG Tezsiz Yüksek Lisans programında ders vermekte olan öğretim elemanlarına ve bu programın yönetiminden sorumlu kurum yöneticilerine uygulanmak üzere oluşturulan iki yarı yapılandırılmış mülakat formu ile toplanmıştır.

##### **3. 3. 1. 2. 1. Öğretim Elemanı Mülakat Formu**

İSG Tezsiz Yüksek Lisans programında ders vermekte olan öğretim elemanlarının kurumun sağladığı destek hizmetleri hakkındaki görüşlerinin belirlenmesi amacıyla yarı yapılandırılmış mülakat formu oluşturulmuştur. Mülakat formunun oluşturulması amacıyla alan yazın incelenmiş ve Şimşek'in (2012) geliştirdiği Uzaktan Eğitimde Kalite Göstergeleri Ölçeği, Kukul'un (2011) öğretim elemanlarının doyum düzeylerinin belirlenmesi amacıyla kullandığı Uzaktan Eğitim Programları Öğretim Elemanı Doyum Ölçeği gibi kaynaklardan da faydalanılmıştır.

Öğretim elemanlarına uygulanacak olan mülakat formu hazırlanarak uzman görüşüne sunulmuş ve getirilen önerilerle mülakat formuna son şekli verilmiştir. Hazırlanan mülakat formundaki soruların geçerlik ve güvenilirliğini belirlemek ve



maddelerin anlaşılabilirliği konusunda uzlaşıya varmak amacıyla, araştırma grubu dahilinde olmayan öğretim elemanlarıyla görüşme yapılmıştır. Yapılan görüşmenin ardından hazırlanan forma son şekli verilmiştir. Geçerlik ve güvenilirliğinin sağlanabilmesi için elde edilen veriler, analizler ve yorumlar, alanında uzman olan öğretim üyesine sunulmuş ve yapılan öneriler doğrultusunda çalışmaya son şekli verilmiştir. Öğretim elemanlarına uygulanmak üzere hazırlanan yarı yapılandırılmış mülakat formu 13 maddeden oluşmaktadır.

### **3. 3. 1. 2. Kurum Yöneticileri Mülakat Formu**

İSG Tezsiz Yüksek Lisans programının yönetiminden sorumlu olan FBE yöneticilerinin program bünyesinde öğrenim gören öğrencilere, program bünyesinde ders veren öğretim elemanlarına ve program işleyişine verilen desteğin belirlenebilmesi amacıyla yarı yapılandırılmış mülakat formu oluşturulmuştur. Mülakat formunun oluşturulması amacıyla alan yazın incelenmiş ve Şimşek'in (2012) geliştirdiği Uzaktan Eğitimde Kalite Göstergeleri Ölçeği, Kaban'ın (2013) belirlediği uzaktan eğitim standartları gibi kaynaklardan da yararlanılmıştır.

Kurum yöneticilerine uygulanmak üzere oluşturulan mülakat formundaki soruların geçerlik ve güvenilirliğini belirlemek amacıyla araştırmanın yapıldığı kurumdaki yöneticilerle görüşme yapılmış, sorulardan neyin anlaşılması gerektiği konusunda uzlaşı aranmıştır. Soruların geçerlik ve güvenilirliğini belirlemek amacıyla yapılan bu işlem çalışma grubunda yer alan kurum yöneticileri ile yapılan görüşmeler dışında tutulmuştur. Oluşturulan yarı yapılandırılmış mülakat maddeleri alan uzmanları ve konu ile ilgili öğretim elemanlarının incelemeleri sonucu son haline getirilmiştir. Uzman görüşü ile son hali verilen yarı yapılandırılmış mülakat formunda kurumun destek faaliyetlerinin ayrıntılı olarak ortaya koyulabilmesi amacıyla 40 madde bulunmaktadır.

### **3. 3. 2. Veri Toplama Süreci**

Araştırmanın veri toplama süreci öncesinde bulguların elde edileceği veri toplama araçları belirlenmiştir. Araştırmanın amacına yönelik olarak oluşturulacak veri toplama araçlarının maddeleri yapılan literatür araştırması sonucu geniş bir havuz halinde belirlenmiş ve söz konusu havuz içerisinde taslak halinde oluşturulmuş alınan uzman görüşleri ile son hallerine getirilmişlerdir.

Araştırmanın veri toplama süreci üç aşamalı olarak gerçekleşmiştir. İlk aşamada KTÜ FBE sekreterliği ile görüşülerek yapılan çalışmada kullanılmak üzere yöneticilerden veri toplanması gerektiği bildirilmiştir. İlk görüşmede FBE yöneticileri ile görüşülmesi

amacıyla tarih ve saat belirlenmiştir. Belirlenen tarih ve saatte FBE yöneticileri ile görüşülerek İSG Tezsiz Yüksek Lisans programına verilen kurumsal desteğin incelendiği mülakatın hangi yöneticilerle yapılacağı belirlenmiştir. Belirlenen yöneticilerin gönüllülük esasına uygun olarak onayları alınmış ve her biri için ayrı ayrı mülakat tarihleri belirlenmiştir. Belirlenen tarih ve saatlerde katılımcılara ulaşılarak mülakatların yapılabileceği bir ortam belirlenmiş ve yaklaşık 30-45 dakikalık süre arasında gerçekleştirilmişlerdir. Mülakatın yapılacağı ortamlar belirlenirken sadece araştırmacının ve katılımcının bulunduğu mülakatın gerçekleştirilebileceği uygunlukta olmalarına dikkat edilmiştir. Mülakat esnasında araştırmacı ek sorular yönelterek araştırmanın amacına yönelik veri toplanmasına destek olmuştur. Veri kaybının yaşanmaması amacıyla katılımcılardan gerekli izinler alınarak ses kayıt cihazı yardımıyla ses kaydı yapılmıştır. Ses kayıtları yazılı hale getirilmiş ve katılımcıların onayı alınarak analize hazır hale getirilmişlerdir.

Araştırmanın veri toplama sürecinin ikinci aşamasında, İSG Tezsiz Yüksek Lisans programında ders vermekte olan öğretim elemanlarına verilen kurumsal desteğin incelenmesi amacıyla mülakat geliştirilmiştir. KTÜ FBE sekreterliği ile görüşülerek İSG Tezsiz Yüksek Lisans programında ders vermekte olan öğretim elemanları öğrenilmiş ve amaçlı örneklem yöntemlerinden ölçüt örneklem seçimi ile belirlenen 5 öğretim elemanına ulaşılmıştır. Öğretim elemanları ile yapılan ilk görüşmede yapılacak mülakat hakkında bilgilendirmeler gerçekleştirilmiştir. Öğretim elemanlarının onayı alındıktan sonra yapılacak mülakat için ayrı ayrı tarih ve saatler belirlenmiştir. Belirlenen tarih ve saatlerde öğretim elemanlarına ulaşılarak uygun bir ortam belirlenerek mülakatlar gerçekleştirilmiştir. Her bir mülakat yaklaşık 10-20 dakika sürmüştür. Mülakat esnasında öğretim elemanlarına ek sorular yönelterek araştırmanın amacına yönelik veri toplanmasına destek olmuştur. Veri kaybının yaşanmaması amacıyla öğretim elemanlarından gerekli izinler alınarak ses kayıt cihazı yardımıyla ses kaydı yapılmıştır. Ses kayıtları yazılı hale getirilmiş ve öğretim elemanlarının onayı alınarak analize hazır hale getirilmişlerdir.

Araştırmanın veri toplama sürecinin üçüncü aşamasında, İSG Tezsiz Yüksek Lisans programında öğrenim görmekte olan öğrencilere sunulan kurumsal desteğin incelenmesi amacıyla değerlendirme formu geliştirilmiştir. Değerlendirme formunun öğrencilere uygulanabilmesi amacıyla KTÜ FBE sekreterliği ile yapılan görüşmede İş Sağlığı ve Güvenliği Anabilim Dalı yöneticilerinin bilgilendirilmesi sağlanmış ve gerekli izinler alınmıştır. Değerlendirme formu İSGAD tarafından İSG Tezsiz Yüksek Lisans programında öğrenim görmekte olan öğrencilerin ulaşımına açılmış ve değerlendirme

formunun verileri araştırmacı tarafından toplanmıştır. Değerlendirme formunun öğrencilere uygulanması yaklaşık 7-10 gün boyunca geręekleřmiřtir.

### 3. 3. 3. Verilerin Analizi

Araştırmanın veri analiz süreci, veri toplama sürecinde uygulanan mülakatlardan elde edilen ses kayıtlarının bilgisayar ortamına aktarılması ile başlamıştır. Bilgisayar ortamına aktarılan mülakat verilerinin analizinde elde edilen bulguların düzenlenmiş ve yorumlanmış olarak okuyucuya sunmak amacıyla nitel veri analiz yöntemlerinden betimsel analiz kullanılmıştır. Betimsel analiz yöntemi elde edilmiş verilerin farklı konu alanlarına göre değerlendirilip yorumlanmasıyla oluşmaktadır. Betimsel analizde, görüşülen ya da gözlenen bireylerin görüşlerini çarpıcı bir biçimde yansıtmak amacıyla doğrudan alıntılara sık sık yer verilir (Yıldırım ve şimşek, 2011). Mülakat verilerinin analiz edilebilmesi amacıyla araştırmanın amacına ve mülakat sorularına uygun olarak temalar belirlenmiştir. Belirlenen temaların mülakat verilerine uygunluğu ve farklı temaların var olup olmadığı defalarca denetlenmiştir. Mülakatlardan elde edilen veriler belirlenen temalar aracılığıyla kodlanmış ve alıntılar verilerek aktarılmıştır.

İSG Tezsiz Yüksek Lisans programında öğrenim görmekte olan öğrencilere uygulanan değerlendirme formunun analizinde SPSS 22.0 paket programı kullanılmıştır. Öğrencilerin sunulan kurumsal destek hakkındaki görüşlerini belirtmek amacıyla frekans (f) ve yüzde (%) değerleri hesaplanmıştır.

### 3. 4. Geçerlik ve Güvenirlik Çalışmaları

Bir araştırmada sonuçların inandırıcılığı, bilimsel araştırmanın en önemli ölçütlerinden biri olarak kabul edilir. "Geçerlik" ve "güvenirlik" bu açıdan araştırmalarda en yaygın olarak kullanılan iki ölçüttür (Yıldırım ve şimşek, 2011). Nitel araştırmalarda bu ölçütlerin kullanım şekilleri biraz farklılaşmakta; iç geğerlilik yerine inandırıcılık, dış geğerlilik yerine aktarılabirlik, iç güvenirlik yerine tutarlık ve dış güvenirlik yerine teyit edilebilirlik kavramları kullanılmaktadır (Yıldırım ve şimşek, 2011).

İç geğerlilik nitel araştırmada kullanılan kavram olarak inandırıcılık, araştırılan değişkendeki farklılığın sebebinin yalnızca deney değişkeninden kaynaklanmasına odaklanır. (Çepni, 2007). İç geğerliliğin yani nitel araştırmada karşılığı olan inandırıcılığın değerlendirilmesinde kullanılabilir ölçütlerden birisi de çeşitleme (triangulation)'dir. Bu doğrultuda geręeęin farklı yönlerini ve oluşumlarını öğrenebilmek için araştırmacı, araştırdığı olay ve olguya ilişkin farklı bakış açılarını, farklı anlamları, farklı göstergeleri ve kaynakları ortaya çıkarmalıdır (Yıldırım ve şimşek, 2011). Yapılan çalışmada kurum

desteğinin belirlenebilmesi için üç farklı çalışma grubundan (öğrenciler, öğretim üyeleri ve kurum yöneticileri) veri toplanmıştır. Dış geçerlik yani nitel araştırmada karşılık gelen kavram olarak aktarılabirlik, araştırma sonuçlarının doğrudan benzer ortamlara genellenemeyeceği ancak bu tür ortamlara sonuçların uygulanabilirliğine ilişkin geçici yargılara ulaşılması ve test edilebilecek denenceler oluşturulması anlamına gelmektedir (Yıldırım ve Şimşek, 2011). Bu bağlamda araştırmada veri toplama araçları yardımıyla elde edilen bulguların ayrıntılı betimlemelerine yer verilerek öğrencilerle yapılan mülakatlardan doğrudan alıntılar yapılmıştır. Mülakatta kullanılan soruların araştırma problemine uygunluğu uzman görüşü alınarak sağlanmıştır. Bu sayede ölçme araçlarının yapı geçerliği sağlanmaya çalışılmıştır. Ayrıca öğrencilere yöneltilecek soruların anlaşılabilirliği konusunda pilot çalışma yapılarak uzlaşa aranmıştır.

Nitel araştırmalarda iç güvenilirlik farklı araştırmacılar tarafından yapılan kodlamaların tutarlılığı ile ilgilidir. Veri analizi sürecinde araştırmacı tarafından yapılan kodlamalar ile bilgisayar öğretim teknolojileri eğitimi alanında doktora yapmış 1 öğretim üyesi ve 1 öğretim elemanı tarafından yapılan kodlamalar karşılaştırılmıştır. Daha sonra kodlar üzerinde fikir birliğine varmak için araştırmacılar bir araya gelmiştir. Dış güvenilirlik ise araştırmanın sonuçlarının toplanılan verilerle teyit edilmesi ile ilgilidir. Bu bağlamda araştırmada elde edilen sonuçların toplanan verilerle desteklenmesi sağlanmış, kurum yöneticileri ve öğretim üyeleri ile yapılan mülakatlardan doğrudan alıntılar yapılmıştır.

### **3. 5. Araştırmacının Rolü**

İSG Tezsiz Yüksek Lisans programında kurumsal desteğin incelendiği bu araştırmada, araştırmacının rolü örneklem seçimi, veri toplama araçlarının geliştirilmesi, verilerin toplanması, veri analizi ve yorumlanmasıdır. Araştırmacı veri çeşitliliğinin sağlanabilmesi amacıyla öğrenci, öğretim elemanı ve kurum yöneticileri olmak üzere 3 farklı gruptan veri toplamıştır. Araştırmanın verilerinin elde edilmesi amacıyla öğrencilere uygulanmak üzere değerlendirme formu, öğretim elemanları ve kurum yöneticilerine uygulanmak üzere ise 2 ayrı mülakat formu geliştirilmiştir. Veri toplama araçlarının geliştirilmesi sürecinde ilgili alan yazın incelenerek benzer çalışmalardan faydalanılmıştır. Uzman görüşleri ve pilot uygulamalar sonucu veri toplama araçlarına son hallerine getirilmiştir. Geliştirilen veri toplama araçları öğrenci, öğretim elemanı ve kurum yöneticilerine uygulanmış ve elde edilen veriler bilgisayar ortamına aktarılmıştır. Verilerin analizi ve yorumlanması sonucunda bulgular elde edilmiştir.

## 4. BULGULAR

Araştırmanın bu bölümünde araştırma problemi ve alt problemlerine yönelik elde edilen verilerin analizi sonucunda ortaya çıkan bulgular verilmiştir.

Araştırmada gerçekleştirilen literatür taraması ile uzaktan eğitimde kalite standartlarının belirlenmesine yönelik araştırmalar ve uzaktan eğitimde kalite konulu araştırmalar incelenmiş ve bu incelemeler sonucunda bulguları özetleyen 6 temel tema ortaya çıkarılmıştır. İncelenen literatüre göre nitelikli bir uzaktan eğitim programının oluşturulabilmesi amacıyla program bünyesinde öğretim gören öğrencilere ve program bünyesindeki eğitim-öğretim faaliyetlerinden sorumlu öğretim elemanlarına sunulacak kurumsal destek hizmetleri kalitenin sağlanması noktasında en temel 2 unsur olarak ortaya çıkmaktadır. Bununla birlikte uzaktan eğitim programında öğrenim görmekte olan öğrencilere sunulan ders içeriklerinin söz konusu ders kazanımları ile doğru orantılı olması, öğrenciler tarafından anlaşılabilirliği ve güncelliğinin kontrol edilme gerekliliği vurgulanmaktadır. İncelenen literatüre göre uzaktan eğitim programlarında söz konusu hizmetlerinin sağlanabilmesi için uzaktan eğitim kurumunun iyi işleyen bir organizasyon yapısının bulunması gerektiği ve söz konusu kurumsal yapının uzaktan eğitim programlarını denetlemesi ve kaliteyi artırmaya yönelik çalışmalar yürütmesi gerekliliği vurgulanmıştır. Araştırmanın literatür taraması ışığında elde edilen temalar Tablo 4'te sunulmuştur.

Tablo 4. Araştırmanın Temaları

Öğrenci Desteği	Şimşek (2012), Bartley-Bryan (2010), Moore (2005), Merisotis ve Phipps (2000), Ragan (1999), Kaban (2013), Frydenberg (2002)
Öğretim Elemanı Desteği	Şimşek (2012), Moore (2005), Merisotis ve Phipps (2000), Kaban (2013)
İçerik	Merisotis ve Phipps (2000), Ragan (1999), Kaban (2013)
Organizasyon	Merisotis ve Phipps (2000), Kaban (2013)
Kalite Arttırma	Kaban (2013), Frydenberg (2002)
İç Değerlendirme	Merisotis ve Phipps (2000), Ragan (1999), Kaban (2013), Frydenberg (2002)

### 4. 1. Birinci Alt Probleme İlişkin Bulgular

Araştırmanın birinci alt probleminde kurum yöneticilerinin mevcut kurum desteği ile ilgili görüşlerinin neler olduğu araştırılmıştır. Bu doğrultuda kurum yöneticileri ile yapılan mülakatlardan elde edilen veriler betimsel analiz yöntemi ile analiz edilmiştir.

Kurum yöneticileri İSG Tezsiz Yüksek Lisans programı kapsamında öğrenim görmekte olan öğrencilerin öğrenci işleri hizmetinden faydalanmaları için İSG Tezsiz Yüksek Lisans Program Sekreterliği oluşturmuşlardır. Oluşturulan sekreterliğin temel amacı program bünyesinde öğrenim görmekte olan öğrencilerin karşılaştıkları sorunlara daha hızlı çözümler sağlamaktır. Öğrenciler telefon ve e-posta gibi iletişim yöntemleri ile sekreterliğe ulaşabilmekte ve program ile ilgili talep ya da problemlerini aktarabilmektedir. Sekreterliğe iletilen talep ya da problemler yönetim olarak değerlendirilmekte ve öğrencilere geri dönütler verilmektedir. İSG Tezsiz Yüksek Lisans programı tarafından öğrencilere bildirilmesi gereken ders programı, ders içerikleri, duyurular gibi içerikler oluşturulan sekreterlik tarafından KTÜ UZEM web sayfası içerisinde söz konusu program için ayrılmış bölümde yayınlanmaktadır. Bu konuda kurum yöneticilerinin aktardıkları şu şekildedir.

- Y1: *Uzaktan eğitimde öğrenciler örgün eğitime oranla bilgiye daha geç ulaşmakta ya da bilgi onlara daha geç ulaşmaktadır. Bu nedenle seçmeleri gereken dersler noktasında sorunlar oluşabilmektedir. Bu sorunlar öğrencilerin dilekçeleri aracılığıyla öğrenci işleri tarafından düzeltilmektedir.*
- Y2: *Her dönem öncesinde ders programları web sitesinden paylaşılmaktadır. Buna rağmen yanlış ders seçiminde bulunan öğrencilere ders seçim süresi dolmadığı takdirde program sekreterliği tarafından yardım edilebilmektedir. Ders seçimi süresi dolduğu takdirde öğrenciler KTÜ Öğrenci İşleri'ne yönlendirilmektedir.*

İSG Tezsiz Yüksek Lisans programı bünyesinde oluşturulan sekreterlik web sitesi aracılığıyla bilgilendirmeler yapmak, içerik paylaşmak, duyurular yapmak gibi sorumlulukların yanında öğrencinin talep etmesi durumunda öğrenci belgesi de vermektedir.

İSG Tezsiz Yüksek Lisans programı bünyesinde öğrenim görmekte olan öğrencilere kurum tarafından kütüphane hizmetleri sunulmaktadır. Ders içerikleri ile ilgili kaynaklar program web sayfası üzerinden öğrencilerin istenilen zamanda ulaşabilecekleri şekilde paylaşılmaktadır. Ders anlatımını gerçekleştiren öğretim elemanları Adobe Connect programı üzerinden sürdürülen dersler esnasında kaynak paylaşımı yapmaktadırlar. Program bünyesinde öğrenim gören öğrenciler söz konusu imkanlar haricinde öğretim elemanlarından özel olarak kaynak talebinde bulunabilmektedirler ve KTÜ web sayfası aracılığıyla veri tabanları kullanılarak kaynak temin edebilmektedirler. Programın faaliyete geçtiği tarihten bu güne program bünyesinde öğrenim gören öğrencilerden kaynak yetersizliğine dair herhangi bir şikayet alınmamıştır. Benzer şekilde kaynak talebinde bulunan herhangi bir öğrenci bulunmamaktadır. Program bünyesinde öğrenim gören

öğrencilerin kaynak talebinde bulunmamalarının nedeni bilinmemektedir. Öğrencilere sunulan kaynaklar ile ilgili Y1 aşağıdaki şekilde görüş bildirmiştir.

*Y1: Kurum tarafından kütüphane hizmeti sunulmaktadır fakat öğrencilerin ne düzeyde kullandıklarına dair bir bilgi yoktur. Öğrenciler tarafından kütüphane hizmetleri ile ilgili bir sorun olduğuna dair şikâyet gelmemiştir. Şikâyetin gelmeme nedeni öğrencilerin hizmetten memnun oldukları için mi yoksa kütüphane hizmetine talep olmadığı için mi bilinmemektedir.*

İSG Tezsiz Yüksek Lisans programı bünyesinde öğrenim görmekte olan öğrenciler akademik danışma hizmetini bireysel olarak İSG Anabilim Dalı başkanından almaktadırlar. Program bünyesindeki öğrenciler akademik danışmanlık hizmetinden faydalanabilmeleri amacıyla öğretim elemanlarına yönlendirilmemektedirler. Program web sayfası üzerinde bulunan Anabilim Dalı Başkanı iletişim bilgileri aracılığıyla ya da oluşturulan sekreterlik birimi aracılığıyla bireysel olarak Anabilim Dalı başkanına ulaşmakta ve akademik danışma hizmeti almaktadırlar. Öğrencilere sunulan akademik danışmanlık hizmeti ile ilgili Y1 aşağıdaki şekilde görüş bildirmektedir.

*Y1: Öğrencilerin akademik danışmanlığı Anabilim Dalı başkanı tarafından yürütülmektedir. Öğretim elemanlarının programın işleyişi hakkında yeterli bilgiye sahip olmamaları nedeniyle öğrencilerin akademik danışmanlık hizmetleri öğretim elemanları üzerinde paylaştırılmamıştır. Öğrenciler akademik danışma hizmetlerine ihtiyaç duyduğu anda daha önceden öğrenciler ile paylaşılan anabilim dalı başkanının iletişim bilgileri aracılığıyla hizmet alabilmektedirler.*

İSG Tezsiz Yüksek Lisans programı bünyesinde öğrenim görmekte olan öğrencilerin teknik anlamda sorunlar yaşamaları durumunda KTÜ UZEM tarafından teknik destek sağlanmaktadır. Kurum tarafından KTÜ UZEM bünyesinde çalışmakta olan teknik görevli bilgileri öğrencilere bildirilmiş ve herhangi bir teknik sorun karşısında görevli personele ulaşabilecekleri bildirilmiştir. Program bünyesindeki öğrenciler teknik sorunları ile ilgili program sekreterliğini aradıklarında KTÜ UZEM bünyesinde çalışan görevli personele ulaşmaları sağlanmaktadır. Program bünyesindeki öğrencilere sunulan teknik destek hizmeti ile ilgili Y2 şu şekilde görüş bildirmektedir.

*Y2: Öğrenciler tarafından bildirilen teknik problemlerin çözümü için KTÜ UZEM teknik sorumlularının iletişim bilgileri paylaşmakta ve yardım almaları sağlanmaktadır.*

İSG Tezsiz Yüksek Lisans programı bünyesinde öğrenim görmekte olan öğrencilerin büyük çoğunluğu herhangi bir işte çalışan bireylerden oluşmaktadır. Söz konusu

öğrencilerin bir bölümü İSG alanında çalışmakta olan bireyler diğer bir bölümü ise herhangi bir kurumda memur olarak çalışmakta ve İSG alanına ilgi duydukları için programa kayıt olmuş bireylerdir. Program bünyesinde öğrenim gören öğrencilere mevcut iş durumları göz önüne alınarak söz konusu programdan mezun olmalarının katkıları aktarılmaktadır. İSG Tezsiz Yüksek Lisans programı öğrencilerine programın iş imkanları ve söz konusu iş imkanlarında ortaya çıkabilecek çalışma şartlarına uyum için gereken yeterlilikler hakkında bilgi verilmemektedir. Program bünyesindeki öğrencilerin mezun olduklarında karşılaştıkları iş imkanları ve söz konusu iş imkanı için gerekli olan yeterlilikler hakkında Y1 aşağıdaki şekilde görüş bildirmiştir.

*Y1: Programdaki öğrencilere talep ettikleri takdirde programı bitirmelerinin onlara ne gibi kazanımları olabileceği elde edecekleri belgeleri nerelerde kullanabilecekleri aktarılmaktadır. Bunun dışında mezun olan öğrencilerin hangi farklı iş kollarında iş bulabilecekleri ve bu iş koluna uyumları için gereken yeterliliklerin neler olduğunu belirlenmesi gibi çalışmalar yapılmamaktadır.*

İSG Tezsiz Yüksek Lisans programı tüm bireylerin başvurusuna açık bir uzaktan eğitim programıdır. Herhangi bir nedenden dolayı örgün eğitim alamayan bireylerin başvurusu alınabilmekte ve eğitim sunulabilmektedir. Programın kuruluşundan günümüze kadar geçen sürede herhangi bir özrü bulunan bir birey programa başvurmamıştır. Herhangi bir özrü bulunan bir bireyin programa başvurması durumunda bireyin programda eğitim alabilmesi amacıyla özrünün türü ve derecesine göre değerlendirmeler yapılacaktır. İSG Tezsiz Yüksek Lisans programında herhangi bir özrü bulunan bireylerin eğitim alma imkanı ile ilgili Y1 aşağıdaki gibi görüş bildirmiştir.

*Y1: Program başladığından bu yana herhangi bir özrü bulunan birey programa başvurmamıştır. Gelecekte böyle bir durum söz konusu olursa bireyin özrüne ve özrünün derecesine göre değerlendirmeler yapıp bireye eğitim olanağı sunulmaya çalışılacaktır.*

İSG Tezsiz Yüksek Lisans programı bünyesinde öğrenim görmekte olan öğrenciler program kapsamında öğretim elemanları tarafından eğitimi verilen dersleri bireysel öğrenme hızlarına göre öğrenebilmektedirler. Bu amaçla öğretim elemanları tarafından gerçekleştirilen canlı dersler kayıt altına alınmakta ve öğrencilerin her istedikleri zamanda ulaşabilecekleri şekilde öğrencilerle paylaşılmaktadır. Program bünyesindeki öğrencileri istedikleri yer ve zamanda internet erişimi aracılığıyla tüm derslere ulaşabilmekte ve tekrar tekrar ders anlatımlarını dinleyebilmektedirler. Program bünyesinde eğitimi gerçekleştirilen ders içerikleri benzer şekilde öğrencilerin kullanımına açıktır. Öğretim elemanları tarafından gerçekleştirilen canlı ders anlatımları esnasında öğrencinin talebi



doğrultusunda ek kaynaklar da paylaşılmaktadır. Program bünyesindeki öğrencilerin istedikleri yer ve zamanda internet bağlantısı aracılığıyla erişime açılmış söz konusu kaynaklar farklı öğrenme stillerine sahip olan öğrencilerin kendi öğrenme stillerine uygun olarak çalışmalarına olanak sağlamaktadır. Program bünyesinde öğrenim görmekte olan öğrencilerin program bünyesindeki dersleri bireysel öğrenme hızlarına göre öğrenebilmeleri ile ilgili Y1 aşağıdaki şekilde görüş bildirmektedir.

*Y1: Programda uygulanan canlı dersler kayıt altına alınmakta ve öğrencilerin istedikleri anda tekrar tekrar izlemeleri sağlanmaktadır. Bunun yanında söz konusu dersin öğretim elemanı ders ile ilgili içerikler sunmakta talep olduğu takdirde ek materyaller de sunmaktadır. Bu sayede öğrenci grubu içerisinde diğerlerine göre daha geç öğrenen bireyler kendi öğrenme hızlarına göre öğrenebilmektedirler.*

İSG Tezsiz Yüksek Lisans programı bünyesinde öğrenim görmekte olan öğrencilere kurum tarafından öğrencilerin sosyal anlamda iletişim kurabilecekleri ve akademik anlamda tartışmalar yapabilecekleri çevirim içi ortam desteği sağlanmamaktadır. Program bünyesinde öğrenim görmekte olan öğrenciler sosyal medya araçlarını kullanarak sosyal ve akademik anlamda iletişim kurabilmektedirler. Program bünyesindeki öğrencilerden bu yönde bir talep gelmemiştir. Öğrencilerin sosyal ve akademik anlamda iletişim kurabilecekleri çevirim içi ortam desteği hakkında Y2 aşağıdaki şekilde görüş bildirmektedir.

*Y2: Öğrencilerin birbirleri ile sosyal anlamda iletişim kurabilecekleri ve akademik anlamda tartışmalar yapabilecekleri çevirim içi ortam desteği kurum tarafından sağlanmamaktadır. Öğrenciler sosyal medya aracılığı ile iletişim kurmaktadır.*

İSG Tezsiz Yüksek Lisans programı bünyesinde öğrenim görmekte olan öğrencilere kurum tarafından program kapsamındaki ders eğitimlerini yapmakla sorumlu olan öğretim elemanları ile iletişim kurabilecekleri çevirim içi bir ortam desteği sunulmamaktadır. Program bünyesindeki öğrenciler öğretim elemanları ile canlı ders saatleri içerisinde ve öğretim elemanlarının mail adresleri üzerinden iletişim kurabilmektedirler. Program bünyesindeki öğrenci ve öğretim elemanlarının iletişim kurabilecekleri çevirim içi bir ortam desteğinin sunulması durumunda ne kadar kullanılacağı ve programa etkileri bilinmemektedir. Program bünyesindeki öğrenci ve öğretim elemanlarından bu doğrultuda bir talep gelmesi durumunda kurum tarafından söz konusu destek sağlanacaktır. Program bünyesindeki öğrenci ve öğretim elemanlarının iletişim kurabilecekleri çevirim içi bir ortam desteğinin sunulması hakkında Y1 aşağıdaki şekilde görüş bildirmektedir.

Y1: *Öğretim elemanları ders sırasında ya da mail yolu ile öğrencilerle iletişim kurabilmektedir. Öğretim elemanlarının da yoğun bir programı olduğu düşünülürse bu şekilde oluşturulacak bir çevirim içi ortama ne kadar zaman ayırabilecekleri bilinmemektedir. Öğrencilerin ve öğretim elemanlarının çevirim içi olarak oluşturulacak ortama ne düzeyde katılım yapacakları bilinmemektedir. Öğrenciler veya öğretim elemanlarından böyle bir talebin gelmesi durumunda uygulanabilir.*

İSG Tezsiz Yüksek Lisans programı bünyesinde öğrenim görmekte olan öğrenciler ders seçimi aşaması öncesinde program web sayfası üzerinden zorunlu ve seçmeli derslerin hangileri olduğuna, hangi dönemlerde alınmaları gerektiğine, derslerin kredi bilgilerine, derslerin Türkçe ve İngilizce içeriklerine ve kazanımlarına ulaşabilmektedirler. Program bünyesindeki öğrenciler program web sayfası üzerinden program kapsamındaki derslerin eğitimini verecek olan öğretim elemanlarını da öğrenebilmektedir. Kurum tarafından programda öğretimi gerçekleştirilecek dersler hakkında bahsedilen bilgilerin sunulmasının yanında dersler hakkında ön koşul bilgi ve becerilerin ne düzeyde olması gerektiğine ilişkin herhangi bir bilgi paylaşılmamaktadır. Kurum tarafından web sayfası aracılığıyla program bünyesindeki öğrencilerle paylaşılan ders bilgileri hakkında Y1 aşağıdaki şekilde görüş bildirmiştir.

Y1: *Programın web sayfası aracılığı ile program ile ilgili kaç dönemden oluştuğu, zorunlu derslerin neler olduğu ve hangi dönemlerde alınmaları gerektiği, seçmeli derslerin neler olduğu, programda görevli öğretim üyeleri gibi bilgiler öğrencilerle paylaşılmaktadır. Uzaktan eğitimde bilgi paketi zorunluluğu olmasa da öğrenciler seçmeli derslerin İngilizce ve Türkçe içeriklerine ulaşabiliyorlar. Tüm 4 yıllık bölüm mezunları bu programa başvurabildiği için program kapsamındaki bazı derslerin anlaşılmasında zorluklar yaşanabiliyor. Kurum olarak söz konusu dersler ya da diğer dersler için hazırlanmış ön koşul bilgi ve becerileri belirten bir hizmetimiz bulunmamaktadır.*

Program bünyesinde öğrenim görmekte olan öğrencilerden dersler hakkında ön koşul bilgi ve becerilerin ne düzeyde olması gerektiğine ilişkin bilgi paylaşılması gerekliliği konusunda bir talep gelmemiştir.

İSG Tezsiz Yüksek Lisans programı bünyesinde öğrenim görmekte olan öğrencilerin motivasyonunun ve çevirim içi derslere etkin katılımlarının sağlanması amacıyla öğrencilerin program hakkındaki talep ve şikayetleri değerlendirilmekte ve öğrencilere dönütler verilmektedir. Öğrencilerden dersin işlenişi hakkında gelen şikayetler öğretim elemanlarına aktarılmakta ve düzeltmeler yapılarak derse etkin katılımları sağlanmaktadır. Öğrencilerin motivasyonu ve etkin katılımının sağlanması hakkında Y1 aşağıdaki şekilde görüş bildirmektedir.

*Y1: Öğrencilerden gelen şikayetler doğrultusunda öğretim elemanlarına dönütler verilmekte ve öğrencilerin şikayetleri giderilip derse daha etkin katılımları sağlanmaya çalışılmaktadır.*

İSG Tezsiz Yüksek Lisans programı bünyesinde öğrenim görmekte olan öğrencilerin memnuniyetlerini sağlamak amacıyla dönem başlarında çevirim içi ortamlarda toplantı yapılmaktadır. Söz konusu toplantıda öğrenciler ile tanışma, programın ve anabilim dalı başkanının öğrencilere tanıtılması, öğrencilerin beklentilerinin ve isteklerinin dinlenmesi gibi öğrenci ile program arasındaki bağı kuvvetlendirecek faaliyetler yapılmaktadır. Kurum tarafından program bünyesindeki öğrencilerin memnuniyetlerini sağlamak amacıyla farklı bir çalışma yapılmamakta ve öğrencilerin memnuniyet düzeylerini ölçmek amacıyla bir çalışma yapılmamaktadır.

İSG Tezsiz Yüksek Lisans programında ders vermekte olan öğretim elemanlarına kurum tarafından bilgisayar, internet bağlantısı, yazıcı, kırtasiye malzemesi gibi öğretim sürecinde ihtiyaç duyduğu araç gereç desteği sağlanmamaktadır. Program bünyesinde ders vermekte olan öğretim elemanları bu ihtiyaçlarını bireysel olarak karşılamaktadırlar. Kurum tarafından öğretim elemanlarına program sürecinde ihtiyaçları olan materyal desteğinin sağlanması hakkında Y1 aşağıdaki şekilde görüş bildirmektedir.

*Y1: Kurum olarak öğretim elemanlarına söz konusu hizmetler verilmemekte öğretim elemanları bireysel olarak bu imkanlara ulaşmaktadır.*

İSG Tezsiz Yüksek Lisans programında ders vermekte olan öğretim elemanlarının program sürecinde karşılaştıkları teknik sorunların çözümü KTÜ UZEM tarafından sağlanmaktadır. Kurum tarafından program bünyesinde ders vermekte olan öğretim elemanlarına teknik sorunlar yaşamaları durumunda ulaşabilecekleri KTÜ UZEM bünyesinde çalışmakta olan görevli personelin iletişim bilgileri verilmiştir. Kurum tarafından öğretim elemanlarına teknik destek sağlanması hakkında Y1 Aşağıdaki şekilde görüş bildirmektedir.

*Y1: Teknik destek sağlanması konusunda UZEM tarafından görevlendirilmiş personeller tarafından hizmet sunulmaktadır. Kurum olarak her öğretim elemanına teknik sorun ile karşılaşılması durumunda ulaşılacak personel bilgileri verilmiştir.*

İSG Tezsiz Yüksek Lisans programında ders vermekte olan öğretim elemanlarına üstlendikleri görev karşılığında ödenen ücret ikinci öğretim dersi statüsünde yapılmaktadır. Kurum olarak program bünyesinde görev yapmakta olan öğretim elemanlarının üstlendikleri görev karşılığında aldıkları ücretin yeterli olduğu düşünülmektedir.

İSG Tezsiz Yüksek Lisans programında ders vermekte olan öğretim elemanlarının program bünyesinde üstlendikleri görev dağılımı adil şekilde ayarlanmaya çalışılmaktadır. Program sürecinde öğretim elemanı sorumluluklarının neler olacağı önceden belirlenmekte ve söz konusu sorumluluklar kurum tarafından öğretim elemanlarına bildirilmektedir. Program bünyesinde görev üstlenecek olan öğretim elemanı sorumluluklarının adil şekilde belirlenmesi hakkında Y1 aşağıdaki şekilde görüş bildirmektedir.

*Y1: Öğretim elemanları arasındaki görev dağılımı tam olarak eşit olacak şekilde ayarlanmamaktadır. Görev dağılımı yapılırken mümkün olunan düzeyde eşit olarak dağılım yapılmaya çalışılmaktadır. Zorunlu ders alan bir öğretim elemanına farklı herhangi bir ders verilmemeye çalışılarak öğretim elemanının yükü azaltılmaktadır.*

İSG Tezsiz Yüksek Lisans programında ders vermekte olan öğretim elemanlarının ders verme sürecinde ihtiyaçları olan kütüphane ve kaynak desteği hizmetleri kurum tarafından karşılanmamaktadır. Söz konusu ihtiyaçlar öğretim elemanları tarafından bireysel olarak karşılanmaktadır.

İSG Tezsiz Yüksek Lisans programında ders vermekte olan öğretim elemanlarının uzaktan eğitim aracılığıyla ders veriyor olmaları program sürecinde akademik gelişimlerini olumlu olarak etkilenmektedir. Program bünyesinde eğitim görmekte olan öğrencilerin farklı lisans programlarından mezun olmaları öğretim elemanlarına yönlendirilen soru çeşitliliğini artırmakta bu sayede öğretim elemanlarının akademik gelişimi de sağlanmaktadır. Program bünyesinde eğitim görmekte olan öğrenciler öğretim elemanları hakkındaki talep ve şikayetlerini oluşturulan sekreterlik birimine bildirmektedirler. Sekreterlik birimine yönlendirilen talep ve şikayetler kurum tarafından değerlendirilmekte ve söz konusu öğretim elemanına uygun şekilde aktarılmaktadır. Öğretim elemanları gelen talepler doğrultusunda ders işleyişini düzenlemekte ve bu bağlamda akademik gelişimi artmaktadır. Program bünyesinde görev yapmakta olan öğretim elemanlarının akademik gelişimlerinin artmasını sağlayan söz konusu durumlar haricinde kurum tarafından öğretim elemanlarının akademik gelişimlerini artırmayı amaçlayan bir çalışma bulunmamaktadır. Program bünyesinde görev yapan öğretim elemanlarının akademik gelişimleri hakkında Y1 aşağıdaki şekilde görüş bildirmektedir.

*Y1: Öğrencilerden öğretim elemanları hakkında gelen talepler doğrultusunda öğretim elemanlarına geri dönütler verilmekte bu sayede öğretim elemanlarının ders işleyişi ile ilgili ya da ders içerikleri ile ilgili sorunları çözmeleri sağlamaktadır. Program içerisinde eğitim alan öğrencilerin çok farklı lisans programlarından mezun olmaları öğretim elemanlarına çok çeşitli*

*sorular yöneltmelerini sağlamakta ve bu durum öğretim elemanlarını akademik anlamda geliştirmektedir.*

İSG Tezsiz Yüksek Lisans programında ders vermekte olan öğretim elemanlarının uzaktan eğitim aracılığıyla ders veriyor olmaları program sürecinde mesleki gelişimlerini olumlu olarak etkilenmektedir. Programın uzaktan eğitim aracılığıyla hizmet vermesi öğretim elemanlarının canlı derslerde ön planda olmalarına ve ders süreci içerisinde uzun süre sözlü anlatım yapmalarına neden olmaktadır. Söz konusu nedenlerden dolayı öğretim elemanlarının uzaktan eğitim sistemi aracılığıyla anlatacakları derslere farklı olarak hazırlanmaları gerekmekte ve bu sayede mesleki açıdan gelişmeleri sağlanmaktadır. Program bünyesinde görev yapmakta olan öğretim elemanlarının mesleki gelişimlerinin artmasını sağlayan söz konusu durumlar haricinde kurum tarafından öğretim elemanlarının mesleki gelişimlerini artırmayı amaçlayan bir çalışma bulunmamaktadır. Program bünyesinde görev yapan öğretim elemanlarının mesleki gelişimleri hakkında Y1 aşağıdaki şekilde görüş bildirmektedir.

*Y1: Uzaktan eğitim ile verilen derslerde öğretim elemanlarının ekran karşısında uzun süre ders içeriklerini sözlü olarak anlatmaları öğretim elemanlarının uzaktan eğitim ile verdikleri derslere daha ciddi hazırlanmalarını sağlamıştır. Uzaktan eğitim ile verilen dersler sayesinde etkili konuşma becerilerinin arttığı düşünülebilir.*

Program bünyesinde görev yapmakta olan öğretim elemanlarının uzaktan eğitim sistemi ile ders veriyor olmaları örgün eğitimde kullandıkları anlatım yöntemlerini uzaktan eğitime uyarlamalarını gerektirmiştir. Bu duruma rağmen öğretim elemanlarının uzaktan eğitim sistemi aracılığıyla ders işlenişi hakkında mesleki gelişimlerini sağlayacak bir çalışma talepleri olmamıştır.

İSG Tezsiz Yüksek Lisans programı bünyesinde öğrenim görmekte olan öğrencilere kurum tarafından program kazanımlarını gerçekleştirmek amacıyla etkinlik desteği sunulmamaktadır. Program bünyesinde eğitimi verilen derslerin kalıcılığının artması amacıyla oluşturulabilecek etkinlik çalışmaları kurum tarafından yapılmamaktadır. Program bünyesinde eğitim gören öğrencilerin bu yönde talepleri olmamıştır.

İSG Tezsiz Yüksek Lisans programı bünyesinde eğitimi verilen ders içerikleri öğrencilerin öğrenmesini kolaylaştıracak şekilde kolaydan zora, somuttan soyuta doğru ilerlemektedir. Program bünyesinde öğretimi yapılan derslerin içerik sıralaması dersin anlatımından sorumlu olan öğretim elemanları tarafından belirlenmektedir.

İSG Tezsiz Yüksek Lisans programı bünyesinde öğrenim görmekte olan öğrenciler istedikleri yer ve zamanda internet erişimi aracılığıyla ders içeriklerine ulaşabilmektedirler. Öğretim elemanı tarafından canlı olarak yapılan dersler kayıt altına alınarak öğrencilerin

ulaşımına açılmaktadır. Program bünyesindeki öğrencilerin ders içeriklerine ulaşmaları hakkında Y1 aşağıdaki gibi görüş bildirmektedir.

*Y1: Öğrenciler ders içeriklerine erişme noktasında bir sıkıntı yaşamamaktadır. Ders içerikleri farklı formatlarda sisteme yüklenmiş öğrencilerin her zaman kullanımına hazır durumdadırlar.*

İSG Tezsiz Yüksek Lisans programı bünyesinde eğitimi verilen derslerin içerik güncelliğinin kontrol edildiği bir yapı bulunmamaktadır. Program bünyesinde öğrenim görmekte olan öğrencilerden talep gelmesi durumundan kurum yöneticileri tarafından değerlendirilmektedir.

İSG Tezsiz Yüksek Lisans programı bünyesinde ders vermekte olan öğretim elemanları tarafından herhangi bir ders içerisinde öğrencilerin araç gereç kullanması gerektiği ve öğrencilere bu durumun bildirilmesi gerektiğine ilişkin bir talep gelmemiştir. Program bünyesinde ders vermekte olan öğretim elemanlarının talepte bulunması durumunda ders içerisinde öğrencilerin kullanması gereken araç gereçler öğrencilere bildirilebilir.

İSG Tezsiz Yüksek Lisans programı bünyesinde eğitimi verilen derslerin kalıcılığının sağlanması amacıyla ders içeriklerinin daha çok görsel öğelerden oluşması gerektiği öğretim elemanları ile paylaşılmaktadır. Program bünyesinde ders vermekte olan öğretim elemanları eğitimini gerçekleştirecekleri derslerin sunumlarında daha çok görsel öğeler kullanmaya özen göstermektedirler. Program bünyesinde eğitimi verilen derslerin kalıcılığını sağlamak amacıyla farklı bir çalışma bulunmamaktadır.

İSG Tezsiz Yüksek Lisans programı içerisinde kullanılan öğrenci değerlendirme sisteminin adilliğinin sağlanması amacıyla birkaç gruba ayrılmış bir dersin işlenişinde aynı sunumların kullanılmasına ve söz konusu grupların aynı sınav üzerinden değerlendirilmesine özen gösterilmektedir. Program kapsamında öğrencilerin yapması gereken araştırma projelerinin değerlendirilmesinde kullanılacak kriterler önceden belirlenmekte ve öğrencilere bildirilmektedir.

İSG Tezsiz Yüksek Lisans programı web sayfası aracılığıyla program bünyesinde öğrenim görmekte olan öğrencilere sunulan destek hizmetleri hakkında bilgilendirmeler ve duyurular yapılmaktadır. Program bünyesinde öğrenim görmekte olan öğrencilerden gelen talepler değerlendirilmektedir. Program bünyesinde öğrencilere sunulan destek hizmetleri hakkındaki bilgilendirmeler ile ilgili Y1 aşağıdaki şekilde görüş bildirmektedir.

*Y1: Program web sitesi aracılığıyla sunulan hizmetlerle ilgili duyurular yapılmaktadır. Bunun haricinde öğrencilere sunulabilecek destek hizmetleri öğrencilerden gelen taleplere göre belirlenmekte ve değerlendirilmektedir*

İSG Tezsiz Yüksek Lisans programı yöneticileri ve programda ders vermekte olan öğretim elemanlarının katılımıyla dönem başlarında ve sonlarında toplantılar yapılmaktadır. Söz konusu toplantılara öğretim elemanlarının program hakkındaki görüşleri dinlenilmekte ve değerlendirilmektedir.

İSG Tezsiz Yüksek Lisans programı bünyesinde eğitimi gerçekleştirilen derslerin sunulduğu çevirim içi ortamların kullanımına ilişkin kurallar belirlenmemiştir. Program bünyesinde ders vermekte olan öğretim elemanları çevirim içi ortamların kullanımına ilişkin bir sorun bildirmemiştir. Program süreci içerisinde çevirim içi ortamların kullanımına ilişkin kurallar koyulma gerekliliği oluşmamıştır. Kurum tarafından gerek görülmesi durumunda çevirim içi ortamların kullanımına ilişkin kurallar oluşturulabilir. Ders anlatımının gerçekleştirildiği çevirim içi ortamların kullanımına ilişkin kuralların oluşturulmasına ilişkin Y1 aşağıdaki şekilde görüş bildirmektedir.

*Y1: Öğretim elemanlarından, ders esnasında çevirim içi ortamın kullanımı ile ilgili herhangi bir olumsuzluk olduğu şeklinde bir bilgi gelmemiştir. Bu nedenle çevirim içi ortamların kullanımı ile ilgili kurallar oluşturulmasına gerek duyulmamıştır. Çevirim içi ortamın kullanımı ile ilgili olumsuzlukların yaşanması durumunda gerekli görülürse kurallar konulabilir.*

Kurum yöneticilerinden elde edilen veriler doğrultusunda görülmektedir ki İSG Tezsiz Yüksek Lisans programı içerisindeki hizmetlerin anlatıldığı kabul şartlarını içeren tanıtımlar hazırlanmamaktadır. Program hakkındaki bilgilere program web sayfası aracılığıyla ulaşılabilmektedir. Aynı zamanda İSG Tezsiz Yüksek Lisans programı bünyesinde çalışan personelin ve öğrenim görmekte olan öğrencilerin bilgileri kendileri haricinde kimse ile paylaşılmamakta ve erişime açık alanlarda kullanılmamaktadır.

İSG Tezsiz Yüksek Lisans programı bünyesinde ders vermekte olan öğretim elemanlarına dönem başında ve sonunda yapılan toplantılarda ders anlatımından önce yapmaları gereken hazırlıklar, çevirim içi ortam içerisinde nasıl davranmaları gerektiği aktarılmaktadır. Program bünyesinde görev yapmakta olan öğretim elemanlarına ders esnasında oluşabilecek sorunların önceden önlenmesi için UZEM bünyesinde çalışmakta olan görevli personel yardımı ile dersin işleneceği çevirim içi ortam hakkında eğitimler verilmektedir. Öğretim elemanlarının bağlantı ile ilgili çıkabilecek sorunların önlenmesi için internet bağlantısının iyi olduğu ortamlarda derslerini işlemeleri önerilmektedir. Program bünyesinde ders vermekte olan öğretim elemanlarının bilgilendirilmesinden sonra varsa öğretim elemanlarının görüş, öneri ve şikayetleri alınmakta ve kurum tarafından değerlendirilmektedir.

İSG Tezsiz Yüksek Lisans programı kalite standartları belirlenmemiş ve kalitenin denetimini sağlayan bir yapı bulunmamaktadır. Programın kalitesi program bünyesinde

ders vermekte olan öğretim elemanları ve öğrenim görmekte olan öğrencilerden alınan dönütler ışığında yapılan düzeltmeler aracılığıyla sağlanmaktadır. İSG Tezsiz Yüksek Lisans Programı'nın kalite standartlarının belirlenmesi ve denetlenmesi hakkında Y1 aşağıdaki şekilde görüş bildirmektedir.

Y1: *Program içerisinde kalitenin sağlanması öğrenciler ve öğretim elemanlarında alınan dönütler ile yapılan düzeltmeler ile yapılmaya çalışılmaktadır. Bunun haricinde belirlenen kalite standardı bulunmamakta, kalite denetimi yapan kurumsal bir yapı bulunmamaktadır.*

İSG Tezsiz Yüksek Lisans programı hakkında öğrencilerin ve öğretim elemanlarının şikayetlerini bildirebildikleri ve sunulan destek hizmetleri hakkında dönütler verebildikleri özel bir yapı bulunmamaktadır. Program hakkındaki şikayetler ve sunulan destek hizmetleri hakkındaki dönütler bireysel olarak program anabilim dalı başkanına ya da program sekreterliğine yapılmaktadır. İSG Tezsiz Yüksek Lisans programı içerisinde öğrenci, öğretim elemanı ve genel olarak sistemin değerlendirilmesinden sorumlu bir ölçme değerlendirme birimi bulunmamaktadır.

#### **4. 2. İkinci Alt Probleme İlişkin Bulgular**

Araştırmanın ikinci alt probleminde öğretim elemanlarının mevcut kurum desteği ile ilgili görüşlerinin neler olduğu araştırılmıştır. Bu doğrultuda öğretim elemanları ile yapılan mülakatlardan elde edilen veriler betimsel analiz yöntemi ile analiz edilmiştir. Elde edilen bulgular aşağıda sunulmuştur.

İSG Tezsiz Yüksek Lisans programı bünyesinde ders vermekte olan katılımcılar program sürecinde ihtiyaçları olan bilgisayar, internet bağlantısı, yazıcı, kırtasiye malzemesi gibi olanakların FBE tarafından sağlanmadığını bildirmektedirler. Program bünyesinde ders vermekte olan bütün katılımcılar FBE'den söz konusu olanaklar konusunda talepte bulunmadıklarını bildirmektedirler. Katılımcılar söz konusu ihtiyaçlarını görev yaptıkları fakültenin karşıladığını ya da bireysel olarak karşıladıklarını bildirmektedirler. Ö1 ve Ö5, öğretim elemanlarının program sürecinde ihtiyaçları olan bilgisayar, internet bağlantısı, yazıcı, kırtasiye malzemesi gibi olanakların karşılanması hakkındaki görüşleri aşağıdaki şekildedir.

Ö1: *Bu tür imkanlar çoğu fakültelerimiz tarafından sağlanmaktadır. Yazıcı ve kırtasiye imkanı fakülte ya da enstitü tarafından karşılanmamakta bireysel olarak bu imkanlara ulaşmaktayız.*

Ö5: *Enstitü tarafından böyle bir destek sunulmamaktadır. Bölüm kapsamında bu desteklerin verildiği ve öğretim elemanlarının bu imkanlara sahip olduğu kabul*



*edilmektedir. Böyle bir talebim olduğunda olumlu şekilde dönüt alacağımı düşünüyorum.*

İSG Tezsiz Yüksek Lisans programı bünyesinde ders vermekte olan katılımcılar program sürecinde ihtiyaçları olan kütüphane ve kaynak desteği hizmetlerinin FBE tarafından karşılanmadığını bildirmektedirler. Program bünyesinde ders vermekte olan bütün katılımcılar FBE'den kütüphane ve kaynak desteği konusunda talepte bulunmadıklarını bildirmektedirler. Katılımcılar kütüphane ve kaynak ihtiyaçlarını üniversitenin sağladığı imkanlardan ya da bireysel olarak karşılamaktadırlar. Ö3 ve Ö4, öğretim elemanlarının program sürecinde ihtiyaçları olan kütüphane ve kaynak desteğinin sağlanması hakkındaki görüşleri aşağıdaki şekildedir.

- Ö3: *Enstitü tarafından kütüphane konusunda bir destek sunulmamaktadır. Ders içeriklerinin hazırlanmasında bireysel olarak sahip olduğumuz kaynaklardan yararlanıyoruz.*
- Ö4: *Enstitü olarak böyle bir destek sunulmamaktadır. Üniversitenin imkanlarını ya da bireysel olarak kaynak ihtiyacımızı karşılamaktayız*

İSG Tezsiz Yüksek Lisans programı bünyesinde ders vermekte olan katılımcılar program bünyesinde öğrenim görmekte olan öğrenciler ile mail adreslerini paylaşarak iletişim kurabilmektedirler. Program bünyesinde öğrenim görmekte olan herhangi bir öğrenciye ulaşmak istediklerinde ders anlatımının gerçekleştirildiği çevirim içi ortam haricinde öğrenci ile iletişim kuramamaktadırlar. Ö1 ve Ö5, öğretim elemanlarının öğrenciler ile iletişim kurabilmeleri hakkında aşağıdaki şekilde görüş bildirmiştir.

- Ö1: *Öğrenciler ile iletişim bilgilerimi paylaşıyorum bu sayede iletişim kurabiliyorum. Fakat bunun haricinde kurulmuş herhangi bir sistem bulunmamaktadır. Öğrencilerin iletişim bilgilerine nasıl ulaşabileceğimi bilmiyorum. İletişim kurmam gereken öğrenciler ile iletişim bilgilerimi paylaştığım için bana ulaşmalarını sağlıyorum.*
- Ö5: *Öğrenciler ile mail adresimi paylaşıyorum ve mail üzerinden iletişim kurabiliyorum. Ben herhangi bir öğrenciye ulaşmak istediğimde sadece ders saatlerinde ulaşmam mümkün oluyor.*

İSG Tezsiz Yüksek Lisans programı bünyesinde ders vermekte olan katılımcılar ders saatleri dışında program bünyesinde öğrenim görmekte olan öğrenciler ile iletişim kurabilecekleri çevirim içi ortam desteği hizmetinin FBE tarafından sağlanmadığını bildirmektedirler. Katılımcı öğretim elemanlarından 4 öğretim elemanı öğrencilerle ders dışında iletişim kurabilecekleri, akademik tartışmalar ya da çeşitli duyurular yapabilecekleri çevirim içi ortamın gerekli olduğunu düşünmektedirler. Ö1 ve Ö2, öğretim

elemanlarının öğrenciler ile iletişim kurabilmeleri çevirim içi ortam desteği hakkında aşağıdaki şekilde görüş bildirmiştir.

- Ö1: *Öğrencilerin sorularını aktarabileceği öğretim elemanlarının cevaplayabileceği bir sistem bulunmamaktadır. Öğrenci ve öğretim elemanlarının iletişim kurabileceği, akademik tartışmalar yapabileceği, çeşitli duyuruların yapılabileceği ve görsel öğelerin ağırlıkta olacağı bir çevirim içi ortam olması gerektiğini düşünüyorum. Öğretim elemanlarının bu çevirim içi ortamı takibini kolaylaştırmak açısından paylaşımların ilgili öğretim elemanlarına mail yolu ile de ulaştırılması daha faydalı olabilir.*
- Ö2: *Program kapsamındaki bireylerin çok heterojen bir grup olması bu grubu çevirim içi olarak bir ortamda toplamayı zorlaştırmaktadır. Farklı mesai saatlerine sahip olmaları gibi nedenlerden dolayı herkesin bulunacağı bir çevirim içi tartışma ortamı oluşturulmasının zor olduğunu düşünüyorum. Ders saati içerisinde yapılacak tartışma ve dönütlerin daha verimli olacağını düşünüyorum.*

İSG Tezsiz Yüksek Lisans programı bünyesinde ders vermekte olan katılımcıların program sürecinde yaşadıkları teknik sorunların çözümü amacıyla UZEM bünyesinde çalışmakta olan görevli personelin iletişim bilgileri katılımcılara FBE tarafından ulaştırılmıştır. Katılımcılar teknik bir sorunla karşılaştıklarında UZEM personeline ulaştıklarını ve personel tarafından problemin düzeltildiğini bildirmişlerdir. Ö3 ve Ö4, öğretim elemanlarına sunulan teknik destek hizmeti hakkında aşağıdaki şekilde görüş bildirmiştir.

- Ö3: *Teknik anlamda yaşadığımız problemler UZEM'de görevli olan personel tarafından düzeltilmektedir.*
- Ö4: *UZEM'de çalışan sorumlu personelin numarası enstitü tarafından bize verilmiştir. Teknik sorunlarda o numaradan sorunun çözümü sağlanmaktadır.*

İSG Tezsiz Yüksek Lisans programı bünyesinde ders vermekte olan katılımcılardan 3 katılımcı üstlendikleri görev karşısında ödenen ücretin daha fazla olması gerektiğini düşünmekte diğer 2 katılımcı ise ücretin normal düzeyde olduğunu düşünmektedir. Ö1 ve Ö3, öğretim elemanlarına ödenen ücretin yeterliliği hakkında aşağıdaki şekilde görüş bildirmiştir.

- Ö1: *Ödenen ücretin tatmin edici düzeyde olduğunu düşünmüyorum. Daha iyi düzenlenmesi gerektiğini düşünüyorum.*
- Ö3: *Ücretin normal düzeyde olduğunu düşünüyorum.*

İSG Tezsiz Yüksek Lisans programı bünyesinde ders vermekte olan katılımcılar FBE tarafından akademik gelişimlerini destekleyecek ve akademik verimliliklerini artıracak bir çalışmanın bulunmadığını bildirmektedirler. Katılımcılardan 3 öğretim elemanı FBE tarafından akademik verimliliğini artıracak bir çalışma olmamasına rağmen program bünyesinde ders vermekte olmalarının akademik anlamda gelişmelerini sağladığını bildirmektedirler. Ö2 ve Ö4, öğretim elemanlarının akademik verimliliklerinin artırılması hakkında aşağıdaki şekilde görüş bildirmiştir.

Ö2: *Enstitü tarafından akademik gelişimime destek olacak bir çalışma bulunmamaktadır. İş Sağlığı ve Güvenliği programında katılımcıların çok farklı meslek gruplarından olması, farklı lisans mezuniyetlerinin olması, iş tecrübelerinin olması gibi özelliklerinden dolayı gelen sorular aracılığıyla akademik anlamda gelişmemize katkı sağlıyor.*

Ö4: *Enstitü tarafından akademik anlamda gelişmemizi sağlayacak bir çalışma olmamıştır. Program kapsamında farklı bölümlerden mezun olan öğrenciler yer aldığı için ders içeriklerini daha kapsamlı hale getirmek durumunda kalıyorum. Bu sayede her öğrencinin beklentisini ihtiyacını karşıladığımı düşünüyorum.*

İSG Tezsiz Yüksek Lisans programı bünyesinde ders vermekte olan katılımcılar FBE tarafından mesleki anlamda gelişmelerine katkıda bulunacak bir çalışma yapılmadığı bildirmektedirler. Katılımcılardan 3 öğretim elemanı FBE tarafından mesleki gelişimlerini sağlayacak bir çalışma olmamasına rağmen program bünyesinde ders vermekte olmalarının mesleki anlamda gelişmelerini sağladığını bildirmektedirler. Ö3 ve Ö5, öğretim elemanlarının mesleki açıdan gelişimlerinin sağlanması hakkında aşağıdaki şekilde görüş bildirmiştir.

Ö3: *Uzaktan eğitimde ders vermem örgün eğitimde yaşamadığım durumları yaşamama neden olmuştur. Bu sayede mesleki anlamda geliştiğimi düşünüyorum. Enstitü tarafından mesleki anlamda gelişmemi sağlayacak bir destek çalışması bulunmamaktadır.*

Ö5: *Enstitü tarafından ders anlatışım ya da içerikler ile ilgili bir geri dönüş yapılmamaktadır. Bu nedenle mesleki anlamda gelişmemi sağlayacak bir uygulama yoktur. Fakat uzaktan eğitim ile ders veriyor olmamın mesleki anlamda bana katkı sağladığını düşünüyorum.*

İSG Tezsiz Yüksek Lisans programı bünyesinde ders vermekte olan katılımcılar program hakkında öneri ve şikayetlerini bildirecekleri bir yapının bulunmadığını program hakkındaki öneri ve şikayetlerini bireysel olarak program anabilim dalı başkanına

ilettiklerini bildirmektedirler. Ö2 ve Ö3, öğretim elemanlarının program ile ilgili öneri ve şikayetlerini bildirebilecekleri yapı hakkında aşağıdaki şekilde görüş bildirmektedirler.

Ö2: *Öneri ve şikayetlerimizi yapabileceğimiz kurul anlamında bir yapı bulunmamaktadır. Şikayetler ya da öneriler bireysel olarak anabilim dalı başkanına yapılmaktadır. Daha önce öneride bulundum ve dikkate alındığını düşünüyorum.*

Ö3: *Öneri ve şikayetlerin sunulacağı bir birim bulunmamakta şikayetler bireysel olarak yapılmaktadır. Dönem başlarında yapılan toplantılarda şikayet ve önerilerimizi tartışabiliyoruz.*

İSG Tezsiz Yüksek Lisans programı bünyesinde ders vermekte olan katılımcılar yönetsel kararların alınması sürecinde öğretim elemanlarının görüşlerinin alındığı ve değerlendirildiği bir yapının bulunmadığını bildirmektedirler. Katılımcılar dönem başlarında yapılan toplantılarda bireysel olarak görüş ve önerilerin bildirilmesi istendiğini belirtmektedir.

İSG Tezsiz Yüksek Lisans programı bünyesinde ders vermekte olan katılımcılar program bünyesinde üstlendikleri görevi gerçekleştirmek amacıyla çevirim içi bir hizmet bulunmadığını bildirmektedir. Katılımcı öğretim elemanlarının tamamı dönem başlarında yapılan toplantılarda dersin öğrencilere sunulmasında kullanılan ortamın tanıtımının yapıldığını bildirmektedirler. 4 katılımcı sunulan eğitimin yeterli düzeyde olduğunu düşünmekteyken 1 katılımcı sunulan eğitimin kapsamının artırılması gerektiğini düşünmektedir. Ö2 ve Ö4, öğretim elemanlarına sunulan çevirim içi hizmetler hakkında aşağıdaki şekilde görüş bildirmektedirler.

Ö2: *Çevirim içi olarak bir hizmet sunulmamaktadır. Dönem başlarında dersler başlamadan önce derslerin verildiği platformun nasıl kullanılacağı ile ilgili hizmetler verilmektedir. Bu eğitimlerin yeterli düzeyde olduğunu düşünüyorum fakat katılım maalesef yeteri düzeyde olmuyor. Bunun nedeni öğretim elemanlarının daha önce bu program kapsamında ders vermiş olup ders vereceği platformu kullanabiliyor olması olabilir.*

Ö4: *Dönem başlarında yapılan toplantılarda ders verilen platformun tanıtımı yapılmaktadır. Daha ayrıntılı olması gerektiğini düşünüyorum. Ders verilen platformun anlatımı noktasında daha etkili yöntemler kullanılabileceğini düşünüyorum. Sadece öğretim elemanlarına yapılan bir tanıtım değil hem öğrencilere hem öğretim elemanlarına yapılması gerektiğini düşünüyorum. Bu amaçla belgeler hazırlanıp öğrencilerle de paylaşılması gerektiğini düşünüyorum.*

İSG Tezsiz Yüksek Lisans programı bünyesinde ders vermekte olan katılımcılardan Ö1,Ö2 ve Ö3 kodlu öğretim elemanları program bünyesinde sunulmakta olan destek hizmetlerinden memnun olduklarını bildirmektedirler. Ö4 ve Ö5 kodlu öğretim elemanları program kapsamında sunulan destek hizmetlerinin yetersiz olduğunu düşünmektedirler. Ö1, Ö4 ve Ö5, enstitü tarafından sunulan destek hizmetleri hakkında aşağıdaki şekilde görüş bildirmiştir.

Ö1: *İşleyen program sisteminin kötü olduğunu düşünmüyorum fakat tabi ki geliştirilmesi gereklidir.*

Ö4: *Dönem başında ders işlenen ortamın tanıtılması şeklinde bir destek aldım. Bunun haricinde bir destek hizmeti olduğunu düşünmüyorum.*

Ö5: *Görev karşılığında bize verilen maaş. Dönem başlarında ders işlenen platformun tanıtımı ve İş Sağlığı ve Güvenliği konusunda güncel kalmamızı sağlamak dışında bir desteği olduğunu düşünmüyorum.*

#### 4. 3. Üçüncü Alt Probleme İlişkin Bulgular

Araştırmanın üçüncü alt probleminde öğrencilerin mevcut kurum desteği ile ilgili görüşlerinin neler olduğu araştırılmıştır. Bu doğrultuda öğrencilere uygulanan değerlendirme formunun frekans ve yüzde hesaplaması yapılarak analiz edilmiştir. Elde edilen bulgular Tablo 5'te verilmiştir.

Tablo 5. Program Kapsamındaki Öğrencilere Uygulanan Değerlendirme Formu Sonuçları

No Madde	Yüzde (%)	Frekans (f)
1 Öğrenci işleri desteğinden yararlanabiliyorum.	60	15
2 Kütüphane hizmetinden yararlanabiliyorum.	16	4
3 Akademik danışma hizmetinden yararlanabiliyorum.	60	15
4 Teknik destek hizmetlerinden yararlanabiliyorum.	64	16
5 İş yaşamına uyum için gerekli olan yeterliliklere ulaşma noktasında yeterli düzeyde kurumsal destek alıyorum.	52	13
6 Program kapsamındaki dersleri kendi öğrenme hızım ile öğrenme şansına sahibim.	80	20
7 Herhangi bir özrüm nedeniyle eğitim faaliyetlerinden mahrum kalmıyorum.	76	19
8 Alacağım derslerin adı, kazanımları, konuları, kredileri gibi içerikleri görebiliyorum.	96	24
9 Ders içerikleri ile ilgili tartışabileceğim çevirim içi ortam desteği sunuluyor.	68	17
10 Programdaki diğer öğrencilerle çevirim içi olarak iletişim kurabileceğim ortam desteği sağlanıyor.	88	22
11 Ders aldığım öğretim elemanları ile çevirim içi olarak iletişim kurabileceğim ortam desteği sağlanıyor.	88	22
12 Alacağım derslerle ilgili ön koşul bilgi ve beceriler önceden bildiriliyor.	56	14

Tablo 5 incelendiğinde mevcut kurum desteği ile ilgili öğrencilerin büyük çoğunluğunun, öğrenci işleri desteğinden, akademik danışma hizmetlerinden, teknik destek hizmetlerinden yararlanabildiklerini belirttiği görülmektedir. Bununla birlikte öğrencilerin yarıya yakın oranı iş yaşamına uyum için gerekli olan yeterliliklere ulaşma noktasında yeterli düzeyde kurumsal destek aldıklarını ve alacakları derslerle ilgili ön koşul bilgi ve becerilerin önceden bildirildiğini belirtirken, öğrencilerin büyük oranı program kapsamındaki dersleri kendi öğrenme hızları ile öğrenme şansına sahip olduklarını, herhangi bir özür nedeniyle eğitim faaliyetlerinden mahrum kalmadıklarını, alacakları derslerin adı, kazanımları, konuları, kredileri gibi içerikleri görebildiklerini, ders içerikleri ile ilgili tartışabilecekleri çevirim içi ortam desteği sunulduğunu, programdaki diğer öğrencilerle çevirim içi olarak iletişim kurabilecekleri ortam desteği sağlandığını, ders aldıkları öğretim elemanları ile çevirim içi olarak iletişim kurabilecekleri ortam desteği sağlandığını belirtmişlerdir. Öğrencilerin belirttiği tek olumsuz madde ise kütüphane hizmetlerinden yararlanamadıkları olmuştur.

## 5. TARTIŞMA

Uzaktan eğitim programları bünyesinde öğrenim görmekte olan öğrencilerin karşılaştıkları sorunların çözülebilmesi, taleplerinin alınması ve program hakkında bilgilendirmelerin yapılabilmesi için kurum tarafından öğrenci işleri desteği sunulmalıdır. Şimşek (2012) uzaktan eğitimde kalite göstergelerini belirlediği çalışmasında, uzaktan eğitim ile öğrenim görmekte olan öğrencilerin yeterli düzeyde öğrenci işleri desteği alması gerektiğini vurgulamıştır. Açıklamalar paralelinde kurum yöneticileri duyurular, ders içerikleri, derslerin adı, kazanımları, konuları, kredileri gibi bilgilerin program web sayfası aracılığıyla paylaşıldığını ve öğrenci işleri desteğinin sunulduğunu bildirmişlerdir. Öğrenciler ile yapılan değerlendirme formu aracılığıyla elde edilen veriler de bu durumu destekler niteliktedir. Frybender (2002), ABD'de yayınlanan kalite standartlarının özetlendiği ve analiz edildiği çalışmasında ise kaliteyi belirleyen standartlardan biri olarak öğrenci servisleri belirlenmiştir. Yadigar (2010) tarafından yapılan ve Gazi Üniversitesi bilişim sistemleri uzaktan eğitim tezsiz yüksek lisans programında öğrenim görmekte olan öğrencilerin söz konusu programı değerlendirdiği çalışmada öğrenciler, uzaktan eğitim öğrenci sistemine girmekte sorun yaşamadıklarını ve duyurular gibi içeriklere ulaşabildiklerini bildirmişlerdir. Araştırmada elde edilen bulgu ile Yadigar'ın (2010) çalışmasından elde edilen bulgu paralellik göstermektedir.

Uzaktan eğitimde kalite standartlarının sağlanabilmesi amacıyla uzaktan eğitim bünyesinde öğrenim görmekte olan öğrencilere sunulması gereken hizmetler arasında yeterli düzeyde akademik danışmanlık hizmeti sunma, program bünyesindeki tüm öğrencilere fırsat ve başarı elde edebilme imkanı sunma, herhangi bir engelinden dolayı örgün eğitime katılamayan bireylere uygun ortam desteği sağlama hizmetleri yer almaktadır (Moore, 2005; Şimşek, 2012; Conrad, 2002; Altıparmak ve diğerleri, 2011; Gunawardena and Mclsaac, 2004; Kaban, 2013). Açıklamalara paralel olarak kurum yöneticileri program bünyesinde öğrenim görmekte olan öğrencilere akademik danışma hizmetlerinin bireysel olarak İSG Anabilim Dalı başkanı tarafından sunulduğunu, herhangi bir özrü nedeniyle örgün eğitimde öğrenim göremeyen bireylerin programa başvurabildiklerini ve özür durumlarının değerlendirildiğini, öğrencilerin program kapsamında eğitimi verilen dersleri kendi öğrenme hızları ile öğrenmelerine imkan tanıdığını bildirmişlerdir. Öğrencilere uygulanan değerlendirme formu sonucunda elde edilen veriler bu durumu destekler niteliktedir. Araştırmada elde edilen bulgulara paralel olarak Can (2005) tarafından yapılan çalışmayla uzaktan eğitim yönetiminin öğrenciler

tarafından akademik danışmanlık hizmetleri ile ilgili değerlendirilmesi sonucunda, öğrencilerin çoğunluğunun akademik destek hizmetinden yararlanabildiği belirlenmiştir.

Li (2004) çalışmasında online eğitimde ortaya çıkan engellerden biri olarak teknik uzmanlığı ve teknik destek hizmetlerini göstermiştir. Bu bağlamda uzaktan eğitim programlarında öğrenim görmekte olan öğrencilere karşılaşılabilecek teknik problemlerin çözülebilmesi amacıyla teknik destek sağlanması gerekmektedir. Öğrencilerin program içerisinde karşılaştıkları teknik problemlerin çözülmesi ve bu konuda sağlanan destek hizmetleri öğrenci memnuniyetini artırmaktadır (Moore, 2005; Şimşek, 2012; Parlak, 2007). Kaban (2013) öğrencilerin kurum tarafından sunulması gereken destek hizmetlerine nasıl erişebilecekleri konusunda bilgilendirilmeleri gerektiğini vurgulamıştır. Milligen ve Buckenmeyer (2008) çalıştıkları üniversitedeki deneyimlerinden yola çıkarak online ders alan öğrencilerin ancak yarısının kursu tamamlama nedenlerini araştırdıkları çalışmalarında, uzaktan eğitim verecek kurumun öncelikle öğrenci gereksinimlerini karşılaması gerektiğini ifade etmişlerdir. Bu ifadeye göre, öğrencilere teknik destek sağlanması gerekliliğinin önem taşıdığından hareketle etkileşimli bir ortam oluşturulması gerektiği sonucuna ulaşılmıştır. Açıklamalar paralelinde kurum yöneticileri, öğrencilerin ve öğretim elemanlarının program ile ilgili teknik sorunlar yaşamaları durumunda KTÜ UZEM bünyesinde çalışmakta olan görevli personel tarafından sorunun çözüldüğünü bildirmişlerdir. Öğrencilere uygulanan değerlendirme formu sonucunda elde edilen veriler ve öğretim elemanları ile yapılan mülakatlardan elde edilen veriler bu durumu destekler niteliktedir. Bu açıdan kurum yöneticileri tarafından sağlanan teknik sorun desteğinin öğrencilerden ve öğretim elemanlarından elde edilen veriler ışığında değerlendirilmesiyle, Milligen ve Buckenmeyer (2008) tarafından önemle altı çizilen noktalardan biri olan teknik desteğin sağlandığını göstermektedir. Araştırmada elde edilen bulguya zıt olarak Yedigir (2010), çalışmasında program bünyesinde öğrenim görmekte olan öğrencilerin program takibinde bir sorun yaşamaları durumunda destek sağlanması yönünün sıkıntılı olduğu bildirilmiştir. Bu durum KTÜ UZEM bünyesinde çalışan personellerin iş deneyimlerinin fazla olmasından kaynaklanıyor olabilir.

Uzaktan eğitim programları bünyesinde öğrenim görmekte olan öğrenciler ders içerikleri, etkinlik desteği, kütüphane ve kaynak hizmetlerine ihtiyaç duymaktadırlar. Uzaktan eğitimde kaliteli eğitimin sağlanabilmesi amacıyla kurum, öğrencinin uygun kütüphane kaynağına ulaşması ve etkili şekilde kullanması, kaynakların öğrenci ihtiyaç, bilgi ve becerilerine uygun olması, kaynakların güncelliğinin denetlenmesi ve kazanımlara ulaşmaya yardımcı etkinlikler oluşturulması gibi hizmetleri sunmakla sorumludur (Kaban, 2013), Benzer olarak Moore (2005) çalışması da program bünyesinde öğrenim görmekte olan öğrencilere materyal ve kaynak desteğinin sunulması gerektiğini bildirmektedir.



Açıklamalara paralel olarak kurum yöneticileri, program bünyesinde öğrenim görmekte olan öğrencilere kütüphane desteğinin sunulduğunu ve ders içeriklerine ilişkin dokümanların web sayfası üzerinden öğrencilerle paylaşıldığını bildirmişlerdir. Ayrıca çevirim içi dersler sırasında dersin işlendiği program aracılığıyla doküman paylaşımı yapılabildiği ve gerekli görüldüğünde öğretim elemanlarının kitap ya da doküman desteğinde buldukları aktarılmıştır. Bunun yanında dersin kalıcılığının artırılması amacıyla öğrencilere herhangi bir etkinlik desteğinin sunulmadığını bildirmişlerdir. Kurum yöneticileri tarafından etkinlik desteğinin sunulmaması bulgusuna paralel olarak Engin (2013), uzaktan eğitim sistemlerinin üretim, uygulama ve yönetim süreçlerinin genel karakteristiklerini belirlemeyi amaçladığı çalışmasında, uzaktan eğitim süreci içerisinde en çok ihmal edilen hususlardan birinin üst düzey etkinlikler olduğunu belirlemiştir. Kurum yönetimi tarafından söz konusu desteğin sağlanmama nedeni öğrencilerden talep gelmemesi ve ders içeriklerinin etkinlik desteğine uygun olmaması olabilir. Bunun yanında öğrencilere uygulanan değerlendirme formu sonucunda, kurum tarafından sunulan kütüphane hizmetlerinden yararlanabilen öğrencilerin %16 gibi küçük bir kesim olduğu görülmektedir. Öğrencilerin büyük çoğunluğunun kurum tarafından sağlanan kütüphane hizmetlerini yeterli bulmadığı görülmekte ve bu amaçla kurum yöneticilerinin söz konusu hizmet çalışmalarını geliştirmesi gerekliliği ortaya çıkmaktadır. Bu bağlamda Thapliyal (2014) öğrencilerin uzaktan eğitim algılarını kalite boyutuyla incelediği çalışmasında, öğrenme içeriklerinin yeterli kaynaklarla desteklenmesinin kaliteyi artıracığını ifade etmiştir.

Kurum yöneticileri, program bünyesinde öğrenim görmekte olan öğrencilere programın iş imkanları ve söz konusu iş imkanlarında ortaya çıkabilecek çalışma şartlarına uyum için gereken yeterlilikler hakkında bilgi verilmediğini bildirmektedirler. Bununla birlikte kurum yöneticileri öğrencilerin mevcut iş durumları göz önüne alınarak söz konusu programdan mezun olmalarının ne tür katkıları olacağını aktarıldığını belirtmektedirler. Dadigamuva ve Senanayake (2012) mühendislik fakültesi öğrencilerinin uzaktan eğitimde motivasyon becerilerini ölçen faktörleri belirledikleri çalışmalarında, uzaktan eğitimde alınan diploma veya sertifikaların iş bulmaya olan etkisinin motive edici bir faktör olduğunu ifade etmişlerdir. Buna göre kurum yöneticilerinin söz konusu programdan mezun olduğunda ne gibi katkıları olacağını öğrencilere belirtmeleri, öğrenciler için motivasyon kaynağı olabilecek bir potansiyele sahiptir denilebilir. Öğrencilerle uygulanan değerlendirme formu sonucunda öğrencilerin yarısına yakını iş yaşamına uyum için gerekli olan yeterliliklere ulaşma noktasında yeterli düzeyde kurumsal destek aldıklarını bildirmişlerdir. Program bünyesinde öğrenim görmekte olan öğrencilerin

büyük çoğunluğunun iş sahibi olması, kurum tarafından sunulması gereken söz konusu desteğe olan ihtiyaçlarını azaltmış olabilir.

Ragan (1999) çalışmasında nitelikli bir uzaktan eğitim için öğrencilerin diğer öğrencilerle ve öğretim elemanları ile iletişim içinde olabilmeleri faktörünün önemli olduğunu bildirmiştir. Buna rağmen kurum yöneticileri tarafından program bünyesinde öğrenim görmekte olan öğrencilere sosyal anlamda iletişim kurabilecekleri ve akademik anlamda tartışmalar yapabilecekleri çevirim içi ortam desteğinin sağlanmadığı bildirilmiştir. Young ve Nogard (2006), öğrencilerin perspektifinden uzaktan eğitimle verilen derslerin kalitesinin değerlendirildiği çalışmalarında uzaktan eğitimde kaliteyi artıran en önemli etkenlerden birinin öğrenci-öğretmen etkileşimi olduğunu belirtmişlerdir. Bu açıdan uzaktan eğitimin içeriğinde verilen derslerin daha kaliteli bir seviyede ilerlemesi için çevirim içi ortam desteğinin sağlanması ve iletişimin sürekli olması gerekliliği dikkat çekmektedir. Benzer şekilde kurum yöneticileri öğretim elemanları ile akademik anlamda tartışmalar yapılabilecek çevirim içi bir ortam desteğinin sunulmadığını ifade etmişlerdir. Kurum tarafından söz konusu şekillerde destek hizmetlerinin sunulmadığı bildirilmesine rağmen program bünyesindeki öğrenciler, hem öğrencilerle hem öğretim elemanları ile iletişim kurabilecekleri çevirim içi ortam desteğinin sağlandığını bildirmişlerdir. Bu durumun nedeni öğrencilerin söz konusu desteğe ihtiyaç duymaksızın sosyal medya aracılığıyla öğrenci ve öğretim elemanları ile iletişim kurabiliyor olmaları olabilir.

Uzaktan eğitim programlarında her ders için ulaşılması gereken kazanımlar belirlenmekte ve öğrencilere bildirilmektedir. Yadigar (2010) söz konusu kazanımlara ulaşılabilmesi için kurum tarafından bildirilmesi gereken ön koşul bilgi ve becerilerin program bünyesinde öğrenim görmekte olan öğrencilere aktarılması konusunda sorunlar yaşandığını belirlemiştir. Yadigar (2010) çalışmasında ulaşılan sonuçlara paralel olarak araştırmada kurum yöneticileri, eğitimi verecek dersler hakkında ön koşul bilgi ve becerilerin ne düzeyde olması gerektiğine ilişkin herhangi bir bilgi paylaşılmadığı belirtmektedir. Kurum yöneticileri tarafından böyle bir destek hizmeti bulunmadığı ifade edilmesine karşın, öğrenciler %56 oranında derslerle ilgili ön koşul bilgi ve becerilerin önceden bildirildiğini belirtmişlerdir. Bu durumun nedeni ders içeriklerinin her dönem başında paylaşılıyor olması ve çevirim içi dersler aracılığıyla öğrencilerin bilgilendirmeleri olabilir.

Uzaktan eğitim programlarının yürütülmesinden sorumlu kurum yapısı belirlemiş olduğu misyon ve hedeflerini gerçekleştirmek için insan kaynağı, teknoloji, fiziksel tesis imkanı gibi ön koşullara ihtiyaç duyar. Bunun yanında programın eğitim-öğretim faaliyetlerinden sorumlu olan öğretim elemanları, eğitim-öğretim süreci içerisinde kullanmaları için fiziksel ve teknik koşullara ihtiyaç duymaktadırlar. Donanım, yazılım,

stüdyo söz konusu ihtiyaçlar arasında gösterilebilir. Belirtilen ihtiyaçların kurum tarafından karşılanması uzaktan eğitimde kalitenin sağlanması için gerekli ve azami düzeyde önemlidir (Şimşek, 2012; Kaban 2013). Buna karşın kurum yöneticileri tarafından öğretim elemanlarına bilgisayar, internet bağlantısı, yazıcı, kırtasiye malzemesi gibi öğretim sürecinde ihtiyaç duyduğu araç gereç desteğinin sağlanmadığı bildirilmektedir. Bunun nedeni program bünyesinde ders vermekte olan öğretim elemanlarının kurumdaki söz konusu destek hakkında talepte bulunmaması, söz konusu ihtiyaçları bireysel olarak karşılamaları ya da öğretim elemanlarının çalışmakta oldukları fakültelerinin karşılaması olabilir.

Şimşek (2012) uzaktan eğitimde kalite göstergelerini belirlediği çalışmada program bünyesinde görev yapmakta olan öğretim üyelerinin üstlendikleri görev karşısında elde ettikleri ücretin tatmin edici düzeyde olması gerektiğini bildirmiştir. Green ve diğerleri (2009) çevrimiçi öğretim yaklaşımları ile ilgili fakülte üzerinde etkili olan spesifik faktörleri araştırdığı çalışmada uzaktan eğitim dersleri için öğretim üyelerine verilen teşviklerin birçok öğretim üyesini motive ettiğini ortaya çıkarmıştır. Bununla birlikte öğretim üyeleri, uzaktan eğitimlerde fakülte öğretim üyelerine verilen kişisel ödülleri motive edici bulmaktadırlar. Söz konusu araştırmalar ışığında uzaktan eğitimde görev üstlenen öğretim elemanlarının üstlendikleri görev karşılığında aldıkları ücretin tatmin edici düzeyde olması gerektiği düşünülmektedir. Açıklamalar paralelinde kurum yöneticileri program bünyesinde ders vermekte olan öğretim elemanlarının üstlendikleri görev karşılığında ödenen ücretin yeterli düzeyde olduğunu düşünmektedir. Buna rağmen öğretim elemanları içerisinde görev karşılığı ödenen ücretin daha fazla olması gerektiğini düşünenlerin sayısı çoğunluktadır. Söz konusu duruma benzer olarak Kukul (2011) uzaktan eğitimde öğrenci ve öğretim elemanlarının doyum düzeylerini belirlediği çalışmada öğretim elemanlarının doyum düzeylerinin aldıkları ücret haricinde yüksek olduğunu fakat aldıkları ücret ile ilgili doyum düzeylerinin orta düzeyde olduğunu belirtmiştir. Bu durumun nedeni öğretim elemanlarının kendi fakülteleri bünyesinde üstlendikleri görev haricinde zaman ve efor harcıyor olmaları olabilir.

Kaban (2013) uzaktan eğitimde kalite standartlarını belirlediği çalışmada, program bünyesinde görev yapmakta olan öğretim elemanlarına kurum tarafından destek hizmetleri sunulması gerektiğini ve uygun çevirim içi eğitimler düzenlenmesi gerektiğini belirtmiştir. Öğretim elemanlarının mesleki ve akademik anlamda gelişimlerine destek olunabilecek çalışmaların yapılması gerektiği vurgulanmıştır. Uzaktan eğitimde kaliteyi belirlemede ana faktörlerden biri olarak pedagojiyi belirlediği çalışmada Jung (2012), belirttiği bu faktörün ders süreci, öğretme ve öğrenme, etkileşimli görevler, değerlendirme ve gözden geçirme alt bileşenlerinden oluştuğunu ifade etmiştir. Bennett ve Bennett

(2002) uzaktan eğitimde ders içeriklerinin geliştirilmesi, öğrenme öğretme süreci ve fakülte desteği gibi farklı boyutları inceledikleri çalışmalarında, uzaktan eğitimin her aşamasında pedagojinin önemli olduğunu belirtmişlerdir. Uzaktan eğitimin her aşamasında pedagojik desteği sağlayacak olan bireylerin de öğretim elemanları olduğu açıktır. Buna rağmen çalışmada kurum yöneticileri tarafından program kapsamında ders vermekte olan öğretim elemanlarının akademik ve mesleki anlamda gelişimlerine katkı sağlayacak çalışmaların yapılmadığı bildirilmektedir. Kurum tarafından söz konusu destek hizmetleri sunulmamasına rağmen, öğretim elemanlarının uzaktan eğitim sisteminde ders veriyor olmaları, program bünyesinde eğitim görmekte olan öğrencilerin dersin işlenişe yönelik tutumları ve farklı lisans programlarından mezun olmaları yönü ile farklı alan hakimiyetlerinin olması gibi durumlar öğretim elemanlarının akademik ve mesleki anlamda gelişmelerini sağlamaktadır. Öğretim elemanlarına akademik ve mesleki destek hizmetlerinin sunulmuyor olmasının nedeni söz konusu öğretim elemanlarının bu konuda talepte bulunmuyor olmaları ve iş deneyimlerinin fazla olması olabilir.

Uzaktan eğitim ile yürütülen bir programın nitelikli eğitim sunabilmesi için öğrenci, öğretim elemanı ve sistemin değerlendirilmesini sağlayan bir ölçme değerlendirme birimi bulunmalıdır. Söz konusu birim aracılığıyla süreç içerisinde öğretim elemanlarının pedagojik ve teknik becerileri değerlendirilmeli, program bünyesindeki öğrenci ve öğretim elemanlarının memnuniyet düzeyleri süreç içerisinde kontrol edilmeli ve öneri, talep, şikayet gibi dönütler alınmalı, uzaktan eğitimde kalitenin değerlendirilmesi yapılmalıdır. Oluşturulan birim aracılığı ile elde edilen veriler program sürecinin geliştirilmesinde ve karar verme sürecinde kullanılmalıdır (Kaban, 2013; Engin, 2013; Moore, 2005). Buna karşın kurum yöneticileri programı içerisinde öğrenci, öğretim elemanı ve genel olarak sistemin değerlendirilmesinden sorumlu bir ölçme değerlendirme biriminin bulunmadığını bildirmektedirler. Bununla birlikte program hakkında öğrencilerin ve öğretim elemanlarının şikayetlerini bildirebildikleri ve sunulan destek hizmetleri hakkında dönütler verebildikleri özel bir yapı bulunmamaktadır. Öğrenci ve öğretim elemanları program hakkındaki şikayetlerini ve sunulan destek hizmetleri hakkındaki dönütlerini bireysel olarak program anabilim dalı başkanına ya da program sekreterliğine yapmaktadırlar. Bu bağlamda Koper (2015) öğrencilerin uzaktan eğitim platformlarında nasıl bir öğrenme ortamı tercih ettikleri ve bu öğrenme ortamlarının öğrenci başarısı üzerindeki etkilerinin neler olduğunu araştırdığı çalışmada, uzaktan eğitimde öğrenme ve öğretme süreçlerinin planlanması ve değerlendirilmesinin yıllar bazında, dönem bazında veya belirlenen farklı sabit tarihler arasında yapılabileceğini belirtmektedir. Bu durum ışığında uzaktan eğitim programının kalite standartları çerçevesinde yürütülmesi amacıyla kurum tarafından yapılan değerlendirme çalışmalarının geliştirilmesi gerektiği ortaya çıkmaktadır.

Uzaktan eğitim programlarında eğitim-öğretim süreci içerisinde ortaya çıkan sorunların çözülmesi, kalite standartlarının belirlenmesi ve düzenli olarak gözden geçirilmesi vazgeçilmez ihtiyaçlar haline gelmiştir (Jung, 2005; Kaban, 2013). Engin (2013) uzaktan eğitim programlarında ortaya çıkan söz konusu sorun ve ihtiyaçların çözümünde sadece sistemin genelinde değil ilgili süreçlerin tümünde kalite değerlendirmesinin gerekli olduğunu vurgulamıştır. Buna karşın kurum yöneticileri program kalite standartlarının belirlenmediğini ve kalitenin denetimini sağlayan bir yapının bulunmadığını belirtmişlerdir. Bununla birlikte programın kalitesi, program bünyesinde ders vermekte olan öğretim elemanları ve öğrenim görmekte olan öğrencilerden alınan dönütler ışığında yapılan düzeltmeler aracılığıyla sağlanmaktadır. Bu bağlamda Malik (2015) yükseköğretimdeki uzaktan eğitim etkinliklerine kalite getirmek için stratejiler belirlemek amacıyla yaptığı çalışmasında uzaktan eğitime bir kalite getirilmesi gerektiğini vurgulamıştır. Bunu gerçekleştirmek için; müfredata kalite getirilmesi, öğrenci destek sistemine kalite getirilmesi, fakülte personelinin uzaktan eğitim konusunda eğitilmesi, araştırma kültürünün geliştirilmesi, farklı değerlendirme çeşitlerinin uzaktan eğitime dahil edilmesi, öğrenci ve öğretmenler için etik kurallarının oluşturulması gerektiği belirtilmektedir. Bu bağlamda uzaktan eğitim programlarında kalitenin sağlanabilmesi amacıyla kalite standartlarının belirlenmesi çalışmalarının artırılması gerektiği ortaya çıkmaktadır.

## 6. SONUÇ VE ÖNERİLER

Bu bölümde İSG Tezsiz Yüksek Lisans programında kurumsal desteğin incelenmesi amacıyla yönelik olarak toplanan bulgular ışığında ortaya çıkan sonuçlara ve araştırmada ortaya çıkan sonuçlar ışığında oluşturulan önerilere yer verilmiştir.

### 6. 1. Sonuçlar

İSG Tezsiz Yüksek Lisans programında kurumsal desteğin incelenmesi amacıyla yönelik olarak toplanan bulgular ışığında ortaya çıkan sonuçlar şu şekilde sıralanmaktadır.

1. Program bünyesinde öğrenim görmekte olan öğrencilere kurum tarafından öğrenci işleri desteği sunulduğu, duyurular, ders içerikleri, derslerin adı, kazanımları, konuları, kredileri gibi bilgilerin bildirildiği ve öğrencilerin çoğunluğunu oluşturan bölümünün sunulan destek hizmetinden yararlanabildiği belirlenmiştir.
2. Program bünyesinde öğrenim görmekte olan öğrencilere kurum tarafından danışmanlık hizmeti sunulduğu, herhangi bir engelleri olması durumunda gerekli desteklerin sunulduğu ve kendi öğrenme hızları ile öğrenme olanağı sağlandığı belirlenmiştir. Öğrencilerin söz konusu hizmetlerden yararlanabildiği belirlenmiştir.
3. Program bünyesinde öğrenim görmekte olan öğrencilere sunulan kütüphane ve kaynak desteğinin öğrenciler tarafından yeterli düzeyde görülmediği, kurum tarafından söz konusu hizmetlerin geliştirilmesi gerektiği belirlenmiştir.
4. Program bünyesinde öğrenim görmekte olan öğrencilere ve program kapsamında ders vermekte olan öğretim elemanlarına yeterli düzeyde teknik destek sağlandığı belirlenmiştir.
5. Program bünyesinde öğrenim görmekte olan öğrencilere kurum tarafından program kazanımlarını gerçekleştirmek amacıyla etkinlik desteği sunulması çalışmalarının geliştirilmesi gerektiği belirlenmiştir.
6. Program bünyesinde ders vermekte olan öğretim elemanlarının akademik ve mesleki gelişimlerinin sağlanması amacıyla yapılan çalışmaların geliştirilmesi gerektiği belirlenmiştir.
7. Program bünyesinde eğitimi verilen derslerin içerik güncelliğinin kontrol edilmesi amacıyla yapılan çalışmaların geliştirilmesi gerektiği belirlenmiştir.

8. Programın iç değerlendirmesi amacıyla yapılan çalışmaların geliştirilmesi gerektiği belirlenmiştir.
9. Uzaktan eğitim kalite standartlarının belirlenmesi ve denetiminin sağlanması amacıyla yapılan çalışmaların geliştirilmesi gerektiği belirlenmiştir.
10. Programın mevcut hizmetlerini tanıtan ve kabul şartlarını bildiren tanıtımlar oluşturulması ile ilgili çalışmaların geliştirilmesi gerektiği belirlenmiştir.

## **6. 2. Öneriler**

### **6. 2. 1. Araştırmanın Sonuçlarına Dayalı Öneriler**

Bu bölümde çalışma bulgularından elde edilen sonuçlar doğrultusunda uzaktan eğitim sistemi ile öğretim sunmakta olan programların kurumsal destek hizmetleri sunan kurum yöneticilerine öneriler sunulmaktadır.

1. Kurum tarafından sağlanan kütüphane ve kaynak desteği geliştirilebilir.
2. Program bünyesindeki öğrenci ve öğretim elemanlarının şikayet ve önerilerini bildirebilecekleri ve programın iç değerlendirmesini sağlayabilecek özel bir yapı oluşturulabilir.

### **6. 2. 2. İlerde Yapılabilecek Araştırmalara Yönelik Öneriler**

1. Uzaktan eğitim sistemi ile öğretim sunmakta olan programlarda kurumsal desteğin incelenmesi amacıyla örneklemi farklı programları içeren bir çalışma yapılabilir.
2. Kurumsal desteğin incelenmesi amacıyla daha sağlıklı veri setleri ortaya çıkarabilecek farklı veri toplama araçları kullanılabilir.
3. Uzaktan eğitim sistemi ile öğretim sunmakta olan programlarda kurumsal desteğin incelenmesi amacıyla kurum yöneticileri, öğrenci ve öğretim elemanları yanında program koordinatörlerinden de veri elde edilebilir.
4. Program bünyesinde öğrenim görmekte olan öğrencilerin kurum tarafından sunulan kütüphane ya da içerik desteği hakkındaki öneri ve şikayetlerini belirlemek amacıyla veri toplama aracı geliştirilip söz konusu destek hizmetlerini yeterli görmeme nedenleri belirlenebilir.

## 7. KAYNAKLAR

- Alkan, C. (1987). Açıköğretim: uzaktan eğitim sistemlerinin karşılaştırmalı olarak incelenmesi. *Ankara Üniversitesi Eğitim Bilimleri Fakültesi Yayınları*, (157).
- Alkan, C. (1996). Uzaktan eğitimin tarihsel gelişimi. Türkiye 1. Uluslararası Uzaktan Eğitim Sempozyumu Bildiriler Kitabı, (12-15 Kasım), Ankara: Uzaktan Eğitim Vakfı Yayınları.
- Altıparmak, M., Kurt, İ. D. ve Kapıdere, M. (2011). E-öğrenme ve uzaktan eğitimde açık kaynak kodlu öğrenme yönetim sistemleri. *XI. Akademik Bilişim Kongresi*.
- Altun, S. ve Altun, A. (2000). Bir eğitim aracı olarak internet. *Milli Eğitim Dergisi*, 147, 23-25.
- Aydın, C. H. (2011). *Açık ve uzaktan öğrenme: öğrenci adaylarının bakış açısı*. Ankara: İşkur Matbaacılık.
- Badu-Nyarko, S. K. (2013). Quality assurance measures in distance learning at University of Ghana. *African Educational Research Journal*, 1(2), 126-133.
- Balaban, M. E. (2012). *Dünyada ve türkiye’de uzaktan eğitim ve bir proje önerisi*. İstanbul: Işık Üniversitesi.
- Barker, K. C. (2007). E-learning quality standards for consumer protection and consumer confidence: A Canadian case study in e-learning quality assurance. *Educational Technology & Society*, 10(2), 109-119.
- Bartley-Bryan, J. M. (2010). Quality indicators of successful distance learning by educational leaders: A caribbean case study. The Sixth Pan Commonwealth Forum on Open Learning, Open & Distance Learning, University of Technology, Jamaica.
- Belawati, T. and Zuhairi, A. (2007). The practice of a quality assurance system in open and distance learning: A case study at Universitas Terbuka Indonesia (The Indonesia Open University). *The International Review of Research in Open and Distributed Learning*, 8(1).
- Bennett, J. F. and Bennett, L. B. (2002). Assessing the quality of distance education programs: The faculty’s perspective. *Journal of Computing in Higher Education*, 13(2), 71-86.
- Bledsoe, C. A. (2008). Distance education financial expenditures in North Carolina Community Colleges. Unpublished PhD Thesis, North Carolina Community Colleges, North Carolina.
- Broadbent, J. and Poon, W. L. (2015). Self-regulated learning strategies & academic achievement in online higher education learning environments: A systematic review. *The Internet and Higher Education*, 27, 1-13.



- Büyüköztürk, S., Çakmak, E. K., Akgün, Ö. E., Karadeniz, S. ve Demirel, F. (2016). *Bilimsel araştırma yöntemleri* (20. Baskı). Ankara: Pegem Akademi Yayıncılık.
- Can, E. (2005). Uzaktan öğretim öğrencilerinin uzaktan eğitim yönetimini değerlendirmeleri. Yayınlanmamış yüksek lisans tezi, Marmara Üniversitesi, İstanbul.
- Can, E. (2012). Açık ve uzaktan eğitimde akreditasyon yeterlilik düzeyinin incelenmesi. Yayınlanmamış yüksek lisans tezi, Marmara Üniversitesi, İstanbul.
- Cho, S. K. and Berge, Z. L. (2002). Overcoming barriers to distance training and education. *United States Distance Learning Association Journal*, 16(1), 16-34.
- Conrad, D. (2002). Deep in the hearts of learners: Insights into the nature of online community. *Journal of Distance Education*, 17(1), 1-19.
- Çallı, İ.; İşman, A. ve Torkul, O. (2001) Sakarya Üniversitesi'nde uzaktan eğitimin dünü, bugünü ve geleceği. 1.Uluslararası Eğitim Teknolojileri Sempozyumu ve Fuarı'nda sunulan bildiri. Sakarya: Sakarya Üniversitesi.
- Çepni, S. (2007). *Araştırma ve proje çalışmalarına giriş*. Trabzon: Celepler Matbaacılık.
- Dadigamuwa, P. R. and Senanayake, N. S. (2012). Motivating factors that affect enrolment and student performance in an ODL engineering programme. *The International Review of Research in Open and Distributed Learning*, 13(1), 238-249.
- Darojat, O. (2013). Quality assurance in distance teaching universities: A comparative study in Thailand, Unpublished doctoral dissertation, Simon Fraser University, Canada.
- Ellis, E. M. (2000). Faculty participation in the Pennsylvania State University world campus: Identifying barriers to success. *Open Learning*, 15(3), 233-242.
- Engin, M. (2013). Üniversitelerin teknoloji temelli uzaktan eğitim sistemlerinin karakteristik özellikleri açısından incelenmesi. *Eğitim Bilimleri ve Uygulama*, 12 (23), 1-22.
- Frydenberg, J. (2002). Quality standards in eLearning: A matrix of analysis. *The International Review of Research in Open and Distributed Learning*, 3(2).
- Genç, Ö. (2004). Uzaktan eğitimde alternatif yaklaşımlar, bilim teknolojileri ışığında eğitim kongresi ve sergisi, Mayıs 2004, Bildiriler Kitabı 1-10, Ankara.
- Green, T., Alejandro, J. and Brown, A. H. (2009). The retention of experienced faculty in online distance education programs: Understanding factors that impact their involvement. *The International Review of Research in Open and Distributed Learning*, 10(3).
- Gunawardena, C. N. and Mclsaac, M. S. (2004). Distance education. *Handbook of Research on Educational Communications and Technology*, 2, 355-395.

- Higher Learning Commission. (2009). Guidelines for the evaluation of distance education (On-line learning). July 2009.
- İşman, A. (2011). *Uzaktan eğitim*. Ankara: Pegem Akademi Yayıncılık.
- Johnson, L., Adams Becker, S., Estrada, V. and Freeman, A. (2015). NMC horizon report: 2015 library edition. Austin, Texas: The New Media Consortium.
- Jung, I. (2005). Quality assurance survey of Mega Universities. C. McIntosh & Z. Varoglu (Eds.), *Lifelong Learning & Distance Higher Education* (pp. 80-95). Canada/ France: Commonwealth of Learning / UNESCO Publishing.
- Jung, I. (2012). Asian learners' perception of quality in distance education and gender differences. *The International Review of Research in Open and Distributed Learning*, 13(2), 1-25.
- Jung, I., Wong, T. M., Li, C., Baigaltugs, S. and Belawati, T. (2011). Quality assurance in Asian distance education: Diverse approaches and common culture. *The International Review of Research in Open and Distributed Learning*, 12(6), 63-83.
- Kaban, A. (2013). Uzaktan eğitim kalite standartlarının belirlenmesi ve atatürk üniversitesi uzaktan eğitim sisteminin incelenmesi. Yayınlanmamış doktora tezi, Gazi Üniversitesi, Ankara.
- Kaya, Z. (2002). *Uzaktan eğitim* (1. Baskı). Ankara: Pegem Akademi Yayıncılık.
- Koçdar, S. ve Doğan. T. G. (2015). Türkiye'deki açık ve uzaktan öğrenme programlarının bir analizi: eğilimler ve öneriler. *Journal of Research in Education and Teaching*, 4(4), 23-36.
- Koper, R. (2015). How do students want to learn in online distance education? Profiling student preferences. *The International Review of Research in Open and Distributed Learning*, 16(1).
- Kukul, V. (2011). Bilgi teknolojilerine dayalı uzaktan eğitimde öğrencilerin ve öğretim elemanlarının doyum düzeylerinin belirlenmesi. Yayınlanmamış yüksek lisans tezi, Ankara Üniversitesi, Ankara.
- Kuo, Y. C., Walker, A. E., Belland, B. R., Schroder, K. E. and Kuo, Y. T. (2014). A case study of integrating Interwise: Interaction, internet self-efficacy, and satisfaction in synchronous online learning environments. *The International Review of Research in Open and Distributed Learning*, 15(1).
- Li, Y. (2004). Faculty perceptions about attributes and barriers impacting diffusion of web-based distance education at the China Agriculture University. Unpublished doctoral dissertation, Texas A&M University, 65, 07A.
- Mabuza, L. (2014). Unpacking quality assurance issues in distance education, using the university of south africa, a mega open distance learning university as an example. *International Journal of Information and Education Technology*, 4(6), 513.

- Malik, S. K. (2015). Strategies for maintaining quality in distance higher education. *Turkish Online Journal of Distance Education*, 16(1).
- McCracken, J., Cho, S., Sharif, A., Wilson, B. and Miller, J. (2012). Principled assessment strategy design for online courses and programs. *Electronic Journal of E-learning*, 10(1), 107-119.
- Merisotis, J. P. and Phipps, R. A. (2000). Quality on the line: Benchmarks for success in internet-based distance education. *The Institute for Higher Education Policy*, 1-45.
- Milligan, A. T. and Buckenmeyer, J. A. (2008). Assessing students for online learning. *International Journal on ELearning*, 7(3), 449.
- Moore, J. C. (2005). The Sloan Consortium quality framework and the five pillars. The Sloan Consortium. Retrieved July, 15, 2007.
- Muilenburg, L. and Berge, Z. L. (2001). Barriers to distance education: A factor-analytic study. *American Journal of Distance Education*, 15(2), 7-22.
- Mutlu, M. E., Dinçer, G. D., Okur, M. R. ve Şişman, S. (2004). E-öğrenme sistemlerinin tasarımında kavram haritaları, öğrenme nesnelere ve eğitim yönetim sistemlerinin rolü. *Akademik Bilişim*, 11-13.
- ÖSYM (2012). 2012 ÖSYS: Yükseköğretim programları ve kontenjanları kılavuzu. <http://dokuman.osym.gov.tr/pdfdokuman/2012/OSYS/2012OSYSKONTKILAVUZ.pdf> adresinden 16 şubat 2016 tarihinde indirilmiştir.
- ÖSYM (2015). 2015 ÖSYS: Yükseköğretim programları ve kontenjanları kılavuzu. <http://dokuman.osym.gov.tr/pdfdokuman/2015/OSYS/TABLO-301072015.xls>. <http://dokuman.osym.gov.tr/pdfdokuman/2015/OSYS/TABLO-415072015.xls> adreslerinden 16 şubat 2016 tarihinde indirilmiştir.
- Özdil, İ. (1986). *Uzaktan öğretimin evrensel çerçevesi ve Türk eğitim sisteminde uzaktan öğretimin yeri*. Eskişehir: Anadolu Üniversitesi.
- Özkul, A. E. (2001). Anadolu University distance education system from emergence to 21st century. *Turkish Online Journal of Distance Education-TOJDE*, 2(1), 15-31.
- Parlak, Ö. (2007). İnternet temelli uzaktan eğitimde öğrenci doyumunu ölçęęi. *Journal of Educational Sciences & Practices*, 6(11).
- Pelz, B. (2010). Three principles of effective online pedagogy. *Journal of Asynchronous Learning Networks*, 14(1), 103-116.
- Ragan, L. C. (1999). Good teaching is good teaching. an emerging set of guiding principles and practices for the design and development of distance education. *Cause/Effect*, 22(1), 20-24.
- Rothman, T., Romeo, L., Brennan, M. and Mitchell, D. (2011). Criteria for assessing student satisfaction with online courses. *International Journal for e-Learning Security*, 1(1-2), 27-32.

- Rovai, A. P. (2002). Development of an instrument to measure classroom community. *The Internet and Higher Education*, 5(3), 197-211.
- Rovai, A. P. and Downey, J. R. (2010). Why some distance education programs fail while others succeed in a global environment. *The Internet and Higher Education*, 13(3), 141-147.
- Rovai, A. P. and Wighting, M. J. (2005). Feelings of alienation and community among higher education students in a virtual classroom. *The Internet and Higher Education*, 8(2), 97-110.
- Savas, P. (2006). A case study of faculty support in the distance English language teacher education program at Anadolu University in Turkey. Unpublished doctoral dissertation, University of Florida, Gainesville.
- Scott, B.G. (2003). Faculty attitudes toward residential and distance learning: a case study in instructional mode preferences among theological seminary faculty, Unpublished doctoral dissertation, University of North Texas, Texas.
- Şimşek, M. (2001). *Toplam kalite yönetimi*. İstanbul: Alfa Yayınları.
- Şimşek, N. (2012). Uzaktan eğitimde kalite göstergeleri ve teknoloji temelli uzaktan eğitimin bu göstergeler açısından değerlendirilmesi. *Eğitim Bilimleri ve Uygulama*, 11(21), 1-24.
- Şimşek, N. & Çakır, Ö. (2010). Development and application of system integration in distance education. Future-Learning 3rd International Future-Learning Conference On Innovations In Learning For The Future 2010:E-Learning, İstanbul, Türkiye.
- Thapliyal, U. (2014). Perceived quality dimensions in distance education: excerpts from student experiences. *Turkish Online Journal of Distance Education*, 15(3).
- Türkoğlu, R., (2002). Web tabanlı eğitim: örnek bir uygulama, Yayınlanmamış yüksek lisans tezi, Gazi Üniversitesi, Ankara.
- URL-1, [http://uzem.ktu.edu.tr/dosyalar/uzem\\_stplan.pdf](http://uzem.ktu.edu.tr/dosyalar/uzem_stplan.pdf) adresinden 07.02.2016 tarihinde erişilmiştir.
- URL-2, <http://www.ktu.edu.tr/fbe-hakimizda> adresinden 07.02.2016 tarihinde erişilmiştir.
- Urtel, M. G. (2008). Assessing academic performance between traditional and distance education course formats. *Educational Technology & Society*, 11(1), 322-330.
- Verdun J. R. and Clark, Jr. T. A. (1994). *Uzaktan eğitim: Etkili uygulama esasları* (Çev. İ. Maviş), Eskişehir: Anadolu Üniversitesi Basımevi.
- Yadigar, G. (2010). Uzaktan eğitim sistemlerinin etkinliğinin değerlendirilmesi. Yayınlanmamış yüksek lisans tezi, Ankara Üniversitesi, Ankara.
- Yalın, H. İ. (2005). *Öğretim teknolojileri ve materyal geliştirme*. Ankara: Nobel Yayın Dağıtım.

- Yenal, A. Ç. (2009). Uzaktan eğitim. Yayınlanmamış yüksek lisans tezi, Yeditepe Üniversitesi, İstanbul.
- Yıldırım, A. ve Şimşek, H. (2011). *Sosyal bilimlerde nitel araştırma yöntemleri*(8. Baskı). Ankara: Seçkin Yayıncılık.
- Young, A. and Norgard, C. (2006). Assessing the quality of online courses from the students' perspective. *The Internet and Higher Education*, 9(2), 107-115.
- Ward, M. E., Peters, G. and Shelley, K. (2010). Student and faculty perceptions of the quality of online learning experiences. *The International Review of Research in Open and Distributed Learning*, 11(3), 57-77.





## **8. EKLER**

## Ek 1. Öğrencilere Sunulan Kurumsal Destek Hizmetleri Değerlendirme Formu

1. Öğrenci işleri desteğinden yararlanabiliyorum,  
 Evet  Hayır
2. Kütüphane hizmetinden yararlanabiliyorum.  
 Evet  Hayır
3. Akademik danışma hizmetinden yararlanabiliyorum.  
 Evet  Hayır
4. Teknik destek hizmetlerinden yararlanabiliyorum.  
 Evet  Hayır
5. İş yaşamına uyum için gerekli olan yeterliliklere ulaşma noktasında yeterli düzeyde kurumsal destek alıyorum.  
 Evet  Hayır
6. Program kapsamındaki dersleri kendi öğrenme hızım ile öğrenme şansına sahibim.  
 Evet  Hayır
7. Herhangi bir özrüm nedeniyle eğitim faaliyetlerinden mahrum kalmıyorum.  
 Evet  Hayır
8. Alacağım derslerin adı, kazanımları, konuları, kredileri gibi içerikleri görebiliyorum.  
 Evet  Hayır
9. Ders içerikleri ile ilgili tartışabileceğim çevirim içi ortam desteği sunuluyor.  
 Evet  Hayır
10. Programdaki diğer öğrencilerle çevirim içi olarak iletişim kurabileceğim ortam desteği sağlanıyor.  
 Evet  Hayır
11. Ders aldığım öğretim elemanları ile çevirim içi olarak iletişim kurabileceğim ortam desteği sağlanıyor.  
 Evet  Hayır
12. Alacağım derslerle ilgili ön koşul bilgi ve beceriler önceden bildiriliyor.  
 Evet  Hayır

## Ek 2. Kurum Tarafından Sunulan Destek Hizmetleri Mülakatı

1. Öğrencilere ne gibi öğrenci işleri destek hizmetleri sunulmaktadır?
2. Öğrencilere ne düzeyde kütüphane hizmeti sunulmaktadır?
3. Öğrencilere ne düzeyde akademik danışma hizmeti sunulmaktadır?
4. Öğrencilere ne düzeyde teknik destek hizmeti sunulmaktadır?
5. Öğrencilerin iş yaşamına uyumları için gerekli olan yeterliliğin sağlanması amacıyla ne gibi çalışmalar yapılmaktadır?
6. Özürleri nedeniyle yüz yüze eğitim olanağından yararlanamayan bireylere ne gibi eğitim hizmetleri sunuluyor?
7. Öğrencilerin dersleri kendi öğrenme hızları ile öğrenmesi nasıl sağlanıyor?
8. Programdaki öğrencilerin sosyal anlamda birbirleriyle iletişim kurma ihtiyaçları nasıl karşılanıyor?
9. Öğrencilerin ders içerikleriyle ilgili akademik anlamda tartışmalar yapma gereksinimleri nasıl karşılanıyor?
10. Öğrencilerin ders aldıkları öğretim elemanları ile iletişim kurma ihtiyaçları nasıl karşılanıyor?
11. Öğrenciler alacakları derslerin adı, kazanımları, konuları, kredisi gibi içerikleri görebiliyor mu?
12. Öğrencilerin alacakları derslerle ilgili ön koşul bilgi ve becerilerden haberdar olması nasıl sağlanıyor?
13. Öğrencilerin akademik gelişimi takip edilip geri dönütler verilmesi konusunda ne gibi çalışmalar yapılmaktadır?
14. Öğrenci motivasyonu ve etkin katılımını sağlamak amacıyla ne gibi çalışmalar yapılmaktadır?
15. Öğretim elemanlarına bilgisayar, internet bağlantısı, yazıcı, kırtasiye malzemesi gibi olanaklar ne düzeyde sağlanıyor?
16. Öğretim elemanlarının teknik donanımla ilgili yaşadığı sorunlar nasıl çözülüyor?
17. Öğretim elemanlarına ödenen ücret tatmin edici düzeyde mi?
18. Öğretim elemanları arasındaki görev dağılımı nasıl düzenlenmektedir?
19. Öğretim elemanlarına ne düzeyde kütüphane ve kaynak desteği sunuluyor?
20. Öğretim elemanlarının uzaktan eğitimde üstlendikleri görevleri yerine getirirken akademik verimliliklerini artırmaları nasıl destekleniyor?
21. Öğretim elemanlarının mesleki açıdan kendilerini geliştirmeleri nasıl sağlanıyor?
22. Öğrenci ve öğretim elemanı memnuniyetleri nasıl sağlanıyor?



Ek 2'nin devamı

23. Program kazanımlarını gerçekleştirmek amacıyla öğrencilere ne düzeyde etkinlik desteği sunuluyor?
24. Ders içeriklerinin öğrencilerin öğrenmelerini kolaylaştıracak şekilde kolaydan zora, somuttan soyuta olacak şekilde ilerlemesi nasıl sağlanıyor?
25. Öğrencilerin istedikleri yer ve zamanda ders içeriklerine ulaşabilmeleri nasıl sağlanıyor?
26. Ders içeriklerinin güncelliği konusunda ne gibi çalışmalar yapılmaktadır?
27. Öğrencilerin dersin yürütülmesi için gerekli olan araç gereçlerden haberdar olmaları nasıl sağlanıyor?
28. Derslerin kalıcılığının sağlanması amacıyla ne gibi çalışmalar yapılmaktadır?
29. Öğrenci değerlendirme sisteminin adilliği nasıl sağlanıyor?
30. Öğrencilerin devamlı olarak sunulan destek hizmetlerinden haberdar olmaları nasıl sağlanıyor?
31. Programla ilgili yönetsel kararlar alınıyorken öğretim elemanları sürece dahil ediliyor mu?
32. Çevirim içi ortamların kullanımına ilişkin kurallar açıkça belirtiliyor mu?
33. Program dahilindeki hizmetlerin anlatıldığı, kabul şartlarını içeren tanıtımlar hazırlanması konusunda ne gibi çalışmalar yapılmaktadır?
34. Öğrenci, personel bilgilerinin gizliliği nasıl sağlanıyor?
35. Öğretim elemanları için gerekli olan çevirim içi eğitim hizmetlerinin sunulması konusunda ne gibi çalışmalar yapılmaktadır?
36. Uzaktan eğitim kalite standartlarının belirlenmesi, uygulanması ve düzenli olarak gözden geçirilmesi konularında ne gibi çalışmalar yapılmaktadır?
37. Öğrenci şikayetlerinin alınması ve değerlendirilmesi konusunda ne gibi çalışmalar yapılmaktadır?
38. Öğretim elemanlarının şikayetlerinin ya da önerilerinin alınması ve değerlendirilmesi konusunda ne gibi çalışmalar yapılmaktadır?
39. Destek hizmetleri ile ilgili memnuniyet konusunda geri bildirim sağlanması konusunda ne gibi çalışmalar yapılmaktadır?
40. Öğrenci, öğretim elemanı ve genel olarak sistemin değerlendirilmesi konusunda ne gibi çalışmalar yapılmaktadır?

### **Ek 3. Öğretim Elemanlarına Sunulan Kurumsal Destek Hizmetleri Mülakatı**

1. Eğitim sürecinde ihtiyacınız olan bilgisayar, internet bağlantısı, yazıcı, kırtasiye malzemesi gibi olanaklar ne düzeyde sağlanıyor?
2. Kurum tarafından ne düzeyde kütüphane ve kaynak desteği sağlanıyor?
3. Ders dışında öğrenciler ile iletişim kurmakta zorlanıyor musunuz?
4. Öğrenciler ile iletişim kurabileceğiniz çevirim içi ortam desteği sağlanıyor mu?
5. Teknik donanım ile ilgili yaşadığınız sorunların çözümünde ne düzeyde destek alabiliyorsunuz?
6. Uzaktan eğitimde üstlendiğiniz görev karşılığında ödenen ücret tatmin edici düzeyde mi?
7. Uzaktan eğitimde üstlendiğiniz görevleri yerine getirirken kurum tarafından akademik verimliliğinizin artmasına katkıda bulunuluyor mu?
8. Uzaktan eğitimde üstlendiğiniz görevleri yerine getirirken kurum tarafından mesleki açıdan kendinizi geliştirdiğinize katkı sağlanıyor mu?
9. Öneri ve şikayetlerinizi bildirebileceğiniz bir yapı var mı? Öneri ve şikayetlerinizin dikkate alındığını düşünüyor musunuz?
10. Programla ilgili yönetsel kararların alınması için görüşlerinizi bildirirseniz isteniyor mu? Görüşlerinizin dikkate alındığını düşünüyor musunuz?
11. Uzaktan eğitimde üstlendiğiniz görevi gerçekleştirmek için gerekli olan çevirim içi eğitim hizmetleri sağlanıyor mu? Yeterli düzeyde olduğunu düşünüyor musunuz?
12. Kurumun sağladığı destek hizmetlerinden memnun musunuz?
13. Programın daha verimli hale gelmesi konusunda sunabileceğiniz öneriler nelerdir?

## 9. ÖZ GEÇMİŞ VE İLETİŞİM BİLGİLERİ

01.08.1991 tarihinde Trabzon'un Tonya ilçesinde doğdu. İlk ve ortaokulu Şehit Ayhan Güner İlköğretim Okulu'nda tamamladı. Lise öğrenimini Tonya Anadolu Lisesi'nde okul birincisi olarak bitirdi. 2009 yılında Samsun Ondokuz Mayıs Üniversitesi'nde Bilgisayar ve Öğretim Teknolojileri Eğitimi Bölümü'nde öğrenim görmeye başladı. 2013 yılındaki üniversite mezuniyetinden sonra aynı alanda Karadeniz Teknik Üniversitesi Tezli Yüksek Lisans programına başladı. 2015 yılında Karadeniz Teknik Üniversitesi Eğitim Bilimleri Enstitüsü bünyesinde Araştırma Görevlisi olarak çalışmaya başlamış ve halen devam etmektedir.

### İLETİŞİM BİLGİLERİ

**Adres** : Orta Mahallesi Bereket Sokak No: 16 Tonya / TRABZON

**E-Posta** : gks\_bk@ku.edu.tr

**Tel** : 0462 377 71 26