

## AÇIK VE UZAKTAN ÖĞRENME KURUMLARININ İÇ KALİTE GÜVENCE SİSTEMLERİ ÜZERİNE BİR İNCELEME<sup>1</sup>

Serpil KOÇDAR<sup>2</sup>  
Cengiz Hakan AYDIN<sup>3</sup>

### ÖZ

Araştırmanın amacı yükseköğretimde iç kalite güvence sistemlerinin kurulması ve geliştirilmesi konusunda dünyada ve Türkiye’de faaliyet gösteren açık ve uzaktan öğrenme kurumlarına yol gösterebilecek ilkelerin belirlenmesidir. Bu kapsamda dünyada açık ve uzaktan öğrenmede başarılı uygulamalara sahip olduğu bilinen 3 üniversitenin iç kalite güvence süreçleri incelenmiştir. Araştırma bütüncül çoklu durum çalışması olarak desenlenmiştir. Araştırmada uygulamalardaki farklılıkları yansıtması açısından amaçlı örnekleme ile Amerika (Kanada), Avrupa (İspanya) ve Uzakdoğu (Japonya) olmak üzere üç farklı bölgeden üç farklı yapıdaki açık üniversitenin iç kalite güvence süreçleri incelenmiştir. Veriler kurum ziyaretleri, yarı-yapılandırılmış ve yapılandırılmamış görüşmeler ve dokümanlarla toplanmış ve betimsel analiz yöntemiyle çözümlenmiştir. Sonuç olarak, dünyada ve Türkiye’de faaliyet gösteren açık ve uzaktan öğrenme kurumlarına iç kalite güvence sistemlerinin işleyişi, kurulması ve geliştirilmesine ilişkin yol gösterici ilkeler belirlenmiş ve öneriler sunulmuştur.

**Anahtar Kelimeler:** Açık ve uzaktan öğrenme, Uzaktan eğitim, İç kalite güvencesi

### ABSTRACT

## AN EXAMINATION ON THE INTERNAL QUALITY ASSURANCE SYSTEMS OF OPEN AND DISTANCE LEARNING INSTITUTIONS

The purpose of the study is to determine principles that will guide open and distance learning institutions in the world and in Turkey to establish and improve their internal quality assurance systems. In this regard, internal quality assurance processes of three open and distance learning institutions which possess successful open and distance learning practices were examined. The study was designed as holistic multiple case study. In order to reflect the differences in the quality assurance practices, purposeful sampling method was used and three open universities possessing different characteristics from three different regions, which were America (Canada), Europe (Spain) and Asia-Pacific (Japan), were examined. Data were gathered through site visits, semi-structured and unstructured interviews, and documents. As a consequence, some guiding principles were determined and recommendations were made for the establishment, implementation and development of internal quality assurance systems in open and distance learning institutions both in Turkey and the world.

**Keywords:** Open and distance learning, Distance education, Internal quality assurance

<sup>1</sup> Bu çalışma Anadolu Üniversitesi Bilimsel Araştırma Projeleri Komisyonu tarafından kabul edilen 1407E347 no.lu proje kapsamında desteklenmiştir.

<sup>2</sup> Yrd. Doç. Dr., Anadolu Üniversitesi, Uzaktan Öğretim Bölümü, skocdar@anadolu.edu.tr

<sup>3</sup> Prof. Dr., Anadolu Üniversitesi, Uzaktan Öğretim Bölümü, chaydin@anadolu.edu.tr

## GİRİŞ

Kalite güvencesi, dünyada yükseköğretim gündeminin ilk sıralarında yer alan konulardan biridir. Bu amaçla dünyada ulusal ve bölgesel düzeyde bazı girişimler söz konusu olmuştur. Bu girişimlerden biri de Avrupa'da 1999 yılında başlatılan Bologna Süreci'dir. Türkiye'nin de dahil olduğu Bologna Süreci'nin temel amacı Avrupa Birliği ve çevresindeki ülkeler için ortak bir Avrupa Yükseköğretim Alanı'nın (AYA) oluşturulmasıdır (YÖK, 2009). Bu kapsamda, yükseköğretimde *kalite güvence sistemleri* ağını oluşturmak ve yaygınlaştırmak, öncelikli hedefler arasındadır.

Avrupa'da kalite güvencesi çalışmalarının koordinasyonundan sorumlu olan Avrupa Yükseköğretimde Kalite Güvence Birliği (European Association for Quality Assurance in Higher Education-ENQA), kalite güvencesi için birtakım standartlar geliştirmiştir (ENQA, 2015:9). Bu standartlardan biri, yüksek eğitim kurumlarında iç kalite güvencesinin geliştirilmesine yönelik olup, eğitim kurumlarının iç kalite güvencesinin sağlanmasına ilişkin birtakım politikalara ve prosedürlere sahip olması gerekmektedir. Bu kapsamda Avrupa'da birçok üniversite, kurum içerisinde kendi iç kalite güvence sistemlerini oluşturmuştur. Buna karşılık, Türkiye'de iç kalite güvencesine yönelik politikalar, stratejiler ve prosedürler yeni gelişmektedir. Temmuz 2015 tarihinde yürürlüğe giren Yükseköğretim *Kalite Güvencesi Yönetmeliği* (<http://www.resmigazete.gov.tr/eskiler/2015/07/20150723-3.htm>) ile 2000'li yıllardan itibaren süregelen yükseköğretime erişim ve yükseköğretim alanındaki okullaşma oranının artırılması odaklı yaklaşımdan, nitelik ve kalite bakımından büyüme odaklı yaklaşıma geçiş yaşanmıştır (Saraç, 2015). Söz konusu Yönetmelik kapsamında oluşturulan Yükseköğretim Kalite Kurulu'nun görevlerinden biri de yükseköğretim kurumlarında iç kalite güvence sistemlerinin kurulmasını desteklemek ve bu konuda yükseköğretim kurumlarına rehberlik etmektir. Buna ek olarak, YÖK Yükseköğretim Kurulu 2015-2019 Stratejik Planında (YÖK, 2015-2019) yükseköğretim sisteminin Türkiye'nin demografik eğilimleri ve küresel ekonominin dinamikleri nedenleriyle büyümeye devam ettiği ve bu nedenle daha yoğun olarak yükseköğretimde kalite süreçlerine yönelik politikalar izlenmesi gerektiği belirtilmektedir. Bu amaçla Türkiye'de gerek yüz yüze eğitim programlarının gerekse önlisans, ikinci öğretim, uzaktan öğretim ve açıköğretim programlarının yeniden ele alınması ve kaliteye yönelik politikaların geliştirilmesi gerektiği vurgulanmaktadır. Stratejik Planda belirlenen hedeflerden biri de uzaktan eğitim yoluyla sunulan programların kalite süreçlerinin geliştirilmesidir.

Açık ve uzaktan öğrenme, öğrencilerin ve öğretilerinin zaman ve/veya mekân açısından bir arada olmadığı, öğrenciler, öğretiler ve kaynaklar arasındaki etkileşimde uzaktan iletişim sistemlerinin kullanıldığı; bu nedenle özel ders tasarımı ve belirli yönetsel düzenlemeler yapılmasını gerektiren bir öğrenme sürecidir (Aydın, 2011: 9; Moore ve Kearsley, 2012: 2; Simonson vd., 2012). Açık ve uzaktan öğrenme alanındaki uygulamaları ifade etmek için alanyazında uzaktan eğitim, açıköğretim, e-öğrenme, web-tabanlı eğitim ve benzeri farklı kavramlar kullanılmaktadır. Aydın (2011: 11), aralarında küçük farklar olsa da bu kavramların evrensel alanyazında genellikle birbirleri yerine kullanıldığını; Türkiye’de ise tamamen pratik nedenlerle uygulamaları farklı biçimde ifade edebilmek ve yasal mevzuatı daha kolay oluşturabilmek amacıyla açıköğretim, uzaktan eğitim ve e-öğrenme kavramlarının farklı uygulamaları nitelikle için kullanıldığını söylemekte; dünyada akademik bir çalışma alanı olarak *açık ve uzaktan öğrenme* kavramının son yıllarda daha sık kullanılmaya başlandığını ve alanda bir standart sağlanması amacıyla yukarıda sayılan tüm uygulamaları kapsayan bu kavramın kullanılmasını önermektedir.

Açık ve uzaktan öğrenme uygulamaları çok boyutlu olup, karmaşık sistemler içermektedir (Moore ve Kearsley, 2012: 18; Belawati ve Darajat, 2014). Bu tür uygulamalar bir kalite güvence programının hayata geçirilmesi, kalite politikalarının oluşturulması, değerlendirme yöntemlerinin geliştirilmesi, iş akış süreçlerinin analiz edilmesi, standartların ve prosedürlerin oluşturulması, oluşturulan bu standartların ve prosedürlerin geliştirilmesi ve benzeri bir dizi etkinliğin sistem yaklaşımı ile bütüncül olarak planlanmasını gerektirmektedir (Belawati ve Zuhairi, 2007:12). Buna ek olarak, alanyazın incelendiğinde, dünyada ve Türkiye’de açık ve uzaktan öğrenme alanında kalite güvencesi ile ilgili çalışmaların daha çok dış kalite güvencesini sağlama ve akreditasyon konularında olduğu gözlenmektedir (Jung ve Latchem, 2012). Bu açıdan, iç kalite güvence sistemlerinin işleyişini ayrıntılı olarak ele alan çalışmalara gereksinim duyulmaktadır. Bu araştırma ile alanyazındaki bu eksikliğin giderilmesi hedeflenmektedir. Bu kapsamda, araştırmanın amacı yükseköğretimde iç kalite güvence sistemlerinin kurulması ve geliştirilmesi konusunda dünyada ve Türkiye’de faaliyet gösteren açık ve uzaktan öğrenme kurumlarına yol gösterebilecek ilkelerin belirlenmesidir. Bu çerçevede, aşağıdaki sorulara yanıt aranmıştır:

1. Başarılı iç kalite güvence sistemlerine sahip olduğu bilinen açık ve uzaktan öğrenme kurumlarında iç kalite güvence süreçleri nasıl işlemektedir?
2. Dünyada başarılı uygulamalara sahip açık ve uzaktan öğrenme kurumlarının iç kalite güvence süreçlerinde öne çıkan unsurlar nelerdir?

## **I. AVRUPA STANDARTLARI VE İLKELERİ**

Bilgiye dayalı bir Avrupa toplumu yaratılması hedefi, yükseköğretilimi sosyo-ekonomik ve kültürel gelişme açısından önemli bir bileşen haline getirmektedir.

Yükseköğretim sistemlerini ve kurumlarını değişimlere karşı yanıt vermede desteklemek açısından kalite güvencesi faaliyetlerinin rolü önemlidir. Avrupa'da eğitim kurumlarında kalite güvencesi çalışmalarından sorumlu kuruluş olan ENQA, yüksek eğitim kurumlarında kalite güvencesi için birtakım standartlar geliştirmiştir (ENQA, 2015:9). Bu standartlar ve ilkeler yapılarına, işlevlerine, büyüklüklerine ve içinde buldukları ulusal sisteme bakılmaksızın Avrupa'daki tüm yüksek eğitim kurumlarına ve kalite güvence kuruluşlarına uygulanabilir şekilde tasarlanmıştır. Kurumların ve kalite güvence kuruluşlarının prosedürleri otonomilerinin önemli bir parçasını oluşturduğundan, ayrıntılı prosedürlere yer verilmesinin uygun görülmediği belirtilmiştir. Bu standartlar, *yüksek eğitim kurumlarının iç kalite güvencesi*, *dış kalite güvencesi* ve *kalite güvence kuruluşları* olmak üzere üç gruba ayrılmaktadır. Bu üç grup, birbirini tamamlamaktadır. Bu unsurlar birbiriyle ilişkili olup, Avrupa kalite güvence çerçevesini oluşturmaktadır. Bu nedenle, üç grubun bir bütün olarak yorumlanması önem taşımaktadır.

#### A. Avrupa Standartları ve İlkeleri: İç Kalite Güvencesi İlkeleri

ENQA tarafından yayınlanan Avrupa Standartları ve İlkeleri'nde yer alan iç kalite güvencesi ilkeleri, 10 başlık içermektedir (ENQA, 2015). Bu başlıklar aşağıdaki gibidir:

1. *Kalite güvence politikası*: Kurumların stratejik yönetimlerinin bir parçası olan ve toplumla paylaştıkları bir kalite güvence politikası olmalıdır. Kurumlar iç ve dış paydaşları da sürece dahil ederek bu politikayı uygun yapı ve süreçler oluşturmak suretiyle geliştirmeli ve uygulamalıdır.
2. *Programların tasarımı ve onaylanması*: Kurumlar programların tasarımı ve onaylanması için bazı süreçlere sahip olmalıdır. Programlar belirlenen hedefleri ve öğrenme çıktılarını gerçekleştirebilecek şekilde tasarlanmalıdır. Program sonucunda elde edilecek yeterlilikler açık bir şekilde belirtilmeli, duyurulmalı ve Ulusal Yeterlilikler Çerçevesi'nin ilgili düzeyine ve dolayısıyla Avrupa Yükseköğretim Alanı Yeterlilikler Çerçevesi'ne uygun olmalıdır.
3. *Öğrenci merkezli öğrenme, öğretim ve değerlendirme*: Kurumlar programların öğrencilerin öğrenme süreçlerinde etkin rol almasını teşvik edecek biçimde sunulmasını ve başarının değerlendirilmesi süreçlerinin bu yaklaşımı yansıtmasını sağlamalıdır.
4. *Öğrenci kabulü, ilerleme/devamlılık, tanıma ve sertifikasyon*: Kurumlar kayıttan sertifikasyon sürecine kadar tüm aşamaları içerecek biçimde önceden belirlenmiş ve yayınlanmış yönetmelikleri sürekli olarak uygulamalıdır.
5. *Öğretim kadrosu*: Kurumlar öğretimcilerinin yeterliliklerini sağlamalıdır. Personelin iş alımı ve gelişimi konusunda şeffaf ve adil süreçler uygulamalıdır.

6. *Öğrenme kaynakları ve öğrenci desteği:* Kurumlar öğrenme ve öğretme etkinlikleri için uygun fonlara sahip olmalıdır. Ayrıca, kurumlar yeterli ve kolay erişilebilir öğrenme kaynaklarının ve öğrenci desteğinin sağlandığını garanti etmelidir.
7. *Bilgi yönetimi:* Kurumlar programların etkili yönetimi ve diğer etkinlikleri için gerekli bilgiyi topladıklarını, analiz ettiklerini ve kullandıklarını garanti etmelidirler.
8. *Topluma bilgi verilmesi:* Kurumlar net, doğru, güncel ve kolay erişilebilecek biçimde programları ve etkinlikleriyle ilgili bilgileri yayınlamalıdır.
9. *Sürekli izleme ve programların periyodik olarak değerlendirilmesi:* Kurumlar belirlenen hedeflere ulaşıldığını ve öğrencilerin ve toplumun gereksinimlerine yanıt verildiğini garanti etmek için programlarını izlemeli ve periyodik olarak değerlendirmelidirler. Bu değerlendirmeler programların sürekli iyileştirilmesini sağlamalıdır. Değerlendirmeler sonucunda planlanan veya alınan aksiyonlar ilgili kişilere iletilmelidir.
10. *Döngüsel dış kalite güvencesi:* Kurumlar döngüsel olarak Avrupa Standartları ve İlkeleri (ESG) ile uyumlu biçimde dış kalite güvence sürecinden geçmelidirler.

## **II. AÇIK VE UZAKTAN ÖĞRENMEDE İÇ KALİTE GÜVENCE SİSTEMLERİ**

Açık ve uzaktan öğrenme; derslerin yönetimi, öğretici rolleri, öğretim tasarımı, etkileşim stratejileri, öğrenenlere verilen destek hizmetleri, değerlendirme süreçleri ve genel idari hizmetler açısından yüz yüze eğitime göre farklılık göstermektedir (Stella ve Gnanam, 2004:145). Açık ve uzaktan öğrenme kurumlarının örgütsel yapı itibarıyla yüz yüze eğitim kurumlarına göre farklılıklar gösterdiği; tekli yapıda (açık üniversiteler), ikili yapıda, sanal üniversite veya konsorsiyum biçiminde örgütlendiği gözlenmektedir (Moore ve Kearsley, 2012: 4-5). Yüz yüze eğitimle açık ve uzaktan öğrenme kurumları arasındaki bu farklılık, açık ve uzaktan öğrenmede kalite süreçlerinde ortak öğelerin yanı sıra sürece farklı öğelerin ve yaklaşımların da dahil edilmesini gerektirmektedir.

Alanyazın incelendiğinde, iç kalite güvencesi konusundaki çalışmaların az sayıda olduğu ve daha çok, yapılan uygulamaların genel hatlarıyla anlatıldığı betimsel çalışmalardan oluştuğu söylenebilir. Örneğin, Jung (2004:5), 8'i mega-üniversite olmak üzere 14 açık ve uzaktan öğrenme üniversitesinin kalite güvence sistemini genel hatlarıyla incelemiştir. Çalışmada kurumlardaki kalite güvence birimi, politikalar ve düzenlemeler, kullanılan yöntemler, kalite güvencesi sonuçlarının kullanımı ve benzeri alanlar ile ilgili anket ile veri toplanmıştır. Jung (2005:3-5), bir başka çalışmada Asya ve Pasifik bölgesinde yenilikçi ve iyi örnekleri oluşturan açık ve uzaktan öğrenme kurumlarını incelemiştir; bu çalışmanın bir bölümünde kurumlardaki iç kalite güvence süreçlerine değinmiştir. Bu çalışmada Jung, açık ve uzaktan öğrenme etkinliklerinin tüm bileşenlerini kapsayan bir kalite güvencesi anlayışının henüz olmadığı sonucuna ulaşmıştır ve açık ve uzaktan öğrenme uygulamalarının bütün olarak kalitesini geliştirmek için öncelikle bütüncül bir kalite güvence stratejisi

ve güçlü kalite güvence çerçevelerinin geliştirilmesi gerektiğini belirtmektedir. Belawati ve Darojat (2014), mega-üniversitelerden biri olan Endonezya'daki Terbuka Üniversitesi'nin 10 yıllık iç kalite güvence sisteminin kuruluş serüvenini ve sistemin bileşenlerini bir durum çalışması ile genel hatlarıyla aktarmışlardır. Bunlara ek olarak, bazı açık ve uzaktan öğrenme kurumlarının iç kalite güvencesi ile ilgili bazı raporlara ilgili kurumun web sayfasından ulaşılabilmektedir. Örneğin, İngiliz Açık Üniversitesi, web sayfasında izlenen politikaları yayınlamıştır (<http://www.open.ac.uk/about/main/management/policies-and-statements/quality-and-standards-fact-sheets>). Öte yandan, yayınlanan bu çalışmalardan iç kalite güvence süreçlerinin nasıl işlediği konusunda ayrıntılı bilgiler elde edilememektedir.

## YÖNTEM

Araştırma, bütüncül çoklu durum çalışması olarak desenlenmiştir. Araştırma soruları kapsamlı ve derinlemesine açıklamalar gerektiriyorsa ve sosyal bir fenomenin işleyişi ile ilgili *nasıl* ve *neden* sorularının yanıtına yönelik ise, durum çalışması uygun bir araştırma yöntemi olabilmektedir (Yin, 2014:3). Durum çalışmalarında güncel bir fenomen derinlemesine ve kendi gerçek yaşam çevresi içerisinde incelenir. Birden fazla kendi başına bütüncül olarak algılanabilecek durum incelendiğinde, bütüncül çoklu durum deseni söz konusu olmaktadır (Yıldırım ve Şimşek, 2016: 301). Kalite uygulamaları her bir ülkenin bulunduğu sosyal ve kültürel çevreye göre şekillenmekte (Jung vd., 2011: 64); her bir ülkede farklı uygulamalarla karşılaşılabilir. Bu kapsamda, bu çalışma farklı bölgelerde bulunan farklı yapıdaki üniversitelerin iç kalite güvence süreçlerinin *nasıl* işlediğinin tüm boyutlarıyla ve ayrıntılı olarak incelenmesini gerektirdiğinden, araştırma çoklu durum çalışması olarak tasarlanmıştır.

Araştırma kapsamında incelenecek üniversiteler amaçlı örnekleme yöntemiyle belirlenmiştir. Üniversiteler seçilirken ölçüt olarak dünyada başarılı uygulamalara sahip olduğu bilinen; açık ve uzaktan öğrenme alanında başarılı uygulamalara sahip kurumlar olması, uygulamalarda farklılığı ve çeşitliliği yansıtması açısından farklı büyüklükte ve farklı coğrafi bölgelerde yer alıyor olması dikkate alınmıştır. Bu kapsamda, Amerika, Avrupa ve Uzakdoğu'da yer almak üzere Kanada'da, İspanya'da ve Japonya'da faaliyet gösteren 3 açık üniversite seçilmiştir. Bu üniversiteler bu çalışmada sırasıyla *A*, *B* ve *C* Üniversiteleri olarak adlandırılmıştır. Her üç üniversite de devlet üniversitesi olup, öğrenci sayıları 54.000 ile 84.000 arasında değişmektedir. *A* ve *B* üniversiteleri tamamen çevrimiçi öğrenme sunarken, *C* üniversitesi geleneksel açık ve uzaktan öğrenme uygulamalarının yanı sıra çevrimiçi öğrenme hizmeti de vermektedir.

Seçilen üniversitelere farklı tarihlerde kurum ziyaretleri gerçekleştirilmiştir. Öncelikle üniversitelerle irtibata geçilerek çalışmanın amacı ve içeriği hakkında bilgi verilmiştir. Daha sonra ziyaret için uygun tarihler belirlenmiştir. Ziyaretlerden önce araştırmanın amacı, kapsamı ve araştırma soruları kurum yetkilileriyle paylaşılmıştır. Bu bilgiler doğrultusunda kurum yetkilileri bir görüşme takvimi hazırlamıştır. Ziyaretlerden önce alanyazın taraması ve kurum yetkilisinin gönderdiği dokümanlar aracılığıyla her bir kurumla ilgili ön bilgi toplanmıştır. Üniversiteler, ikişer kişilik ekipler halinde birer hafta süre ile ziyaret edilmiştir. 27 Nisan-1 Mayıs 2015 tarihleri arasında Kanada'daki üniversite, 20-25 Ekim 2015 tarihleri arasında İspanya'daki üniversite ve 8-14 Mayıs 2016 tarihlerinde Japonya'daki üniversite ziyaret edilmiştir. Bu ziyaretlerde veriler doküman incelemesi, gözlem, yarı-yapılandırılmış ve yapılandırılmamış görüşmelerle toplanmıştır. Geçerlik ve güvenilirlik için görüşme, doküman analizi ve gözlem olmak üzere farklı veri toplama araçları kullanılarak veri çeşitlemesi yapılmıştır. Yarı-yapılandırılmış görüşme soruları hazırlandıktan sonra 3 uzmanın görüşlerine sunularak gelen dönütlere göre yeniden düzenlenmiştir. Bunların yanı sıra, kurumlarda birim çalışanları, birim yöneticileri, direktörler ve rektör yardımcıları gibi çeşitli unvanlara sahip farklı kişilerle görüşülmüştür. A Üniversitesi'nde 13 kişiyle, B Üniversitesi'nde 5 kişiyle, C Üniversitesi'nde 8 kişiyle görüşülmüştür. Araştırmacılar ziyaretler süresince notlar almıştır. Toplanan veriler, betimsel analiz yöntemi (Yıldırım ve Şimşek, 2016: 239) ile alt problemlere göre düzenlenip yorumlanmıştır.

## **BULGULAR**

### **I. A ÜNİVERSİTESİ İÇ KALİTE GÜVENCE SİSTEMİ**

Kanada'da faaliyet gösteren A Üniversitesi'nin iç kalite güvence sisteminin temelini program incelemeleri oluşturmaktadır. Program inceleme süreci eyaletin standartlarıyla ve ulusal standartlarla uyumlu olarak öğrencilere kaliteli programlar sunmaya yönelik olarak tasarlanmaktadır. Program incelemeleri, kalitenin sürekliliğini sağlamak için resmi olarak periyodik biçimde yürütülen sürekli bir gelişim sürecidir. Programların periyodik olarak incelenmesi sürecini Akademik İşlerden Sorumlu Rektör Yardımcısı Ofisi (OVPA) koordine ve finanse etmektedir. Derece veren her bir program 5 yıllık sürelerde incelenmekte ancak akademik işlerden sorumlu rektör yardımcısı herhangi bir zamanda inceleme talep edebilmektedir. Program incelemeleri A Üniversitesi'nin Akademik Planı'na yol göstermektedir ve öğrenciler için kaliteli program sunma amacına hizmet etmektedir. Bu süreçler aynı zamanda üniversitenin bağlı bulunduğu dış kalite güvence kuruluşu Kampus

Alberta Kalite Kurulu'nun bir gereksinimidir. İç kalite güvence sisteminde Kampus Alberta Kalite Kurulu El Kitabı temel alınmaktadır. Kurumda ayrıca yıllık program güncellemeleri yapılmaktadır. Program inceleme güncellemeleri sürekli gündemde olan bir konudur.

Program incelemesi sürecinin başlangıcında OVPA dekanlarla irtibat içerisinde bulunarak bir sonraki yılda incelenecek programlarla ve yıllık program güncellemeleriyle ilgili bir program hazırlamakta ve Akademik Standartlar Komitesi'nin onayına sunmaktadır. Program incelemeleri OVPA tarafından belirlenen standartlara göre yürütülmektedir ve sırasıyla öz-değerlendirme, dış inceleme, resmi yanıt ve yıllık güncellemeler yapılmaktadır. İncelemeler program yapısını ve süreçlerini değerlendirmekte ve programın akademik ve idari açıdan işleyişinde yenilik yapılması veya geliştirilmesi gereken alanları belirlemeye yardımcı olmaktadır. İncelemeler, yazılı dokümanlara, mevcut ve önceki öğrencilerden, öğretim üyelerinden, idari personelden ve dışarıdaki paydaşlardan toplanan verilere dayanmaktadır. Temel etkinlikler; öz-değerlendirme raporu, dış değerlendirmeci takımının ziyareti ve rapor hazırlaması ve Program Direktörü tarafından hazırlanan; önerilerin ve yapılacakların zaman çizelgesinin olduğu sonuç raporunun hazırlanmasıdır.

İnceleme süreci ilk toplantıdan sonra yaklaşık 12-16 ay sürmektedir. İncelemenin zamanlaması akademik işlerden sorumlu rektör yardımcısı ile görüşülerek belirlenmektedir ve programın büyüklüğü, dış değerlendiricilerin uygun olup olmaması ve benzeri durumlardan etkilenmektedir. İnceleme sürecinin temel bileşenleri ve süreleri Tablo 1'de verilmiştir:

**Tablo 1. Sürecin Temel Bileşenleri ve Süreleri**

BİLEŞEN	SORUMLU BİRİM	SÜRE
Öz-değerlendirme	Program Kurulu	Büyüklüğe bağlı olarak 4-8 ay
Dış değerlendirme ziyareti veya telekonferans	Hazırlık: Akademik Hizmetler Koordinatörü; OVPA Ziyarete: Program Kurulu	1.5-3 gün İkinci veya üçüncü 4 aylık dönemde
Rapor ve uygulama zaman çizelgesi	Program Kurulu	2 ay Son çeyrekte; 12. veya 15. ay

Program Kurulu'nca hazırlanan son program inceleme raporu akademik işlerden sorumlu rektör yardımcısına, akademik işlerden sorumlu rektör yardımcısı vekiline ve programın yürütüldüğü birimin direktörüne gönderilmektedir. Program Kurulu temsilcisi veya



program direktörü bilgi amaçlı olarak özet bir rapor sunmaktadır. Buna ek olarak, Program direktörü OVPA'ya Program Kurulu adına önerilerin uygulanması ve işleyişiyle ilgili yıllık rapor sunmaktadır. OVPA, tüm program incelemesi malzemelerinin bir kopyasını yasal düzenlemeler ve politikalar gereğince saklamaktadır.

## **II. B ÜNİVERSİTESİ İÇ KALİTE GÜVENCE SİSTEMİ**

İspanya'daki B Üniversitesi'nin iç kalite güvence sistemi, ENQA'nın yönergelerine ve üniversiteyi akredite eden ulusal kalite güvence kuruluşunun yönerge ve ilkelerine uygun biçimde yürütülmektedir. B Üniversitesi'nde stratejik plan kalite faaliyetlerinin yapılandırılmasında önemli bir yer tutmaktadır. Üniversite, stratejik planı bireylere kaliteli açık ve uzaktan öğrenme sunma sorumluluğunun yerine getirilmesini güçlendirmek amacıyla hayata geçirmektedir. Programlardan kaliteli sonuçlar elde etmek için, stratejik planlama süreciyle birlikte bütünleşik bir yapıda değerlendirmeler yapılmaktadır. Kurumda kalite politikalarını ve ilkelerini içeren bir Kalite El Kitabı bulunmaktadır. Bu ilkeler aşağıdaki gibidir:

1. Kalite politikası ve amaçlar
2. Eğitim programlarında kalite güvencesi
3. Öğrenci odaklı eğitim
4. Akademik ve öğretim destek kadrosunun kalitesinin geliştirilmesi
5. Malzeme kaynakları ve hizmetlerinin yönetiminin ve yönetim personelinin kalitesinin geliştirilmesi
6. Sonuçların analizi ve kullanımı
7. Yeterliliklerle ilgili bilgilerin basımı

İç kalite güvence sisteminin yürütülmesinden üniversite politikaları ve öğretim kadrosu ile ilgili çalışan rektör yardımcısı sorumludur. Kalite eksenlerini ve hedefleri belirleyen bu bölümdür. Kalite süreçlerini koordine eden bir Kalite Güvence Ofisi bulunmaktadır. Bölüm direktörleri ise farklı alanların gerektirdiği yeterlilikler çerçevesinde kalite süreçlerini uygulamakla yükümlüdür. Bölüm direktörü bölümlerin akademik olarak yönlendirilmesi ve yönetiminden sorumlu iken, program direktörü programlara akademik olarak liderlik etmek, kurum içinde ve dışında programı temsil etmek, program yönetimi teknisyenlerinin desteğiyle programı tasarımılamak, planlamak ve yürütmek gibi sorumluluklara sahiptir.

---

Üniversitede program değerlendirmeleri kalite sürecinin önemli bir parçasını oluşturmaktadır. Her bir programdan sorumlu bir direktör bulunmakta; direktörler profesörlerden oluşmaktadır. Öğrenci gereksinimlerinin karşılanması ve programların kalitesinin sağlanması program direktörünün sorumluluğundadır.

Sistemin değerlendirilmesi, güçlü ve zayıf yönleri ortaya koymada ve bunun sonucunda gerekli geliştirme önerilerinin hazırlanmasında hayati bir öneme sahiptir. Stratejik plan onaylandıktan sonra rektör yardımcıları mevcut akademik yıl için kendi hedeflerini ve bu hedeflerin geliştirilmesini tanımlamakta ve karşılaştırmaktadır. Yönetim kurulu bu hedefleri tartışır ve onaylar. Aynı zamanda değerlendirme göstergeleri de tanımlanır. Sürekli geliştirme süreçlerine dayalı bir kalite güvence yaklaşımı üniversitenin varlık sebebidir ve toplumun yeni gereksinimlerine cevap vermeyi amaçlayan bir açık ve yenilikçi uzaktan öğrenme eğitim hizmeti sunma açısından üniversiteyi farklılaştıran bir özelliktir. Kalite politikası stratejik planın bir parçası olarak tanımlanıp geliştirilmektedir. Kalite politikalarının uygulanmasının ardından, bu politikalar gözden geçirilerek geliştirilmektedir. Programlarda yer alan Kalite Komitesi, eğitim programının tasarımı, programın yürütülmesi ve sonuçların değerlendirilmesinden sorumludur. Ayrıca programların kalitesinin geliştirilmesi için sorumlu kurullar tarafından yapılan diğer değerlendirmelere ilişkin aksiyonları almakla yükümlüdür.

Akademik yıldaki ilk dönemin sonunda akademik sonuçlar ve paydaşların memnuniyet düzeyleri değerlendirilmektedir. Bölüm, program, alan, sınıf bazında yapılan değerlendirmelerin sonuçlarının analiz edilmesi, belirlenen hedeflerin gözden geçirilmesini ve gerektiğinde bu hedeflerin gerçekleştirilmesine yönelik aksiyon alınmasını sağlamaktadır. Bu değişikliklerle ilgili öğretici, program direktörü ve bölüm direktörü uzlaşma sağlamaktadır. Bir sonraki akademik yılın başında, bu sonuçlar bölüm Kalite Komitesi'nde görüşülmesi için program direktörüne gönderilir. Elde edilen sonuçlar program direktörü ve üniversite politikası ve öğretim elemanlarından sorumlu rektör yardımcısıyla tartışılarak değerlendirilir. Sonuçlar aynı zamanda çeşitli iletişim mekanizmalarıyla üniversite topluluğuna da ulaştırılmaktadır. İzleyen akademik yılın başında bir bildiri yayınlanır, bu bildiri program ve alanların geliştirilmesi için alınması gereken belirli aksiyonları da içerir. Tüm alanlarda çıkan sonuçlar iletildikten ve değerlendirildikten sonra, belirlenmiş olan hedeflerin ne kadar gerçekleştiği saptanır. Yıllık olarak, farklı alanlar için sonuçlar toplandığında, kalite politikasına ve hedeflere uygun olup olmaması açısından sürecin etkililiğini değerlendiren bir rapor hazırlanır. Amaçlara ulaşma derecesi ve geliştirme önerileri değerlendirilir. Bu değerlendirme yıllık eksenlerin ve hedeflerin tekrar tanımlanmasını sağlar. Yönetim Kurulu

---

stratejik planı ortaya çıkan durumlara uygun biçimde güncellemek amacıyla stratejik planın ne kadar uygulandığını saptamak için sonuçları değerlendirir.

Kalite güvencesinin sağlanması için sorumluluk bölümlerdedir. Bölüm direktörü öğretim elemanlarının, program direktörlerinin ve Kalite Komitesi'nin etkinliklerinin kalitesinden sorumludur. Program değerlendirmesi sonucunda her yıl bir izleme raporu hazırlanmaktadır. Bu raporu program direktörü hazırlamaktadır. Raporda öğrenci profili, notlara göre başarı durumu, öğrencilerin memnuniyet düzeyi ve programın geliştirilmesi için öneriler yer almaktadır. Program direktörü bu raporu 4 kişilik bir ekiple (tam zamanlı profesörlerle) hazırlamaktadır. Programlardan %65 başarı beklenmekte; bu rakamın altında kalan programların kalitesinde bir sorun olduğu düşünülmektedir. Bu durumda program direktörü ile irtibata geçilmektedir. Dış değerlendirme süreci öğrenciler, işverenler ve öğreticilerin olduğu bir ekiple yapılmakta; bu süreç yine program direktörü tarafından organize edilmektedir. Programlarda izleme ve dış değerlendirme etkinliklerinin yanı sıra sonuçların gözden geçirilmesi ve geliştirme planları senede bir kez yapılmaktadır.

Her bir yarıyılın sonunda, program direktörleri ve konulardan sorumlu öğreticiler öğretim etkinliklerini değerlendirmek için akademik ve öğrenci memnuniyet sonuçlarını kullanırlar. Her bir akademik yılın sonunda, Kalite Komitesi, Program Komitesi ve Akademik Komite tarafından yarıyıl ve yıllık sonuçlar alınmakta ve değerlendirilmektedir. Kalite Komitesi memnuniyet düzeyini değerlendirmekle sorumludur ve gerekli gelişme aksiyonlarını alır ve öncelikleri belirler. Sonuçlar ve planlanan aksiyonlar Bölüm Komisyonu ve Tavsiye Kurulu veya Bölüm Komitesi tarafından değerlendirilmekte; program yöneticiliği öğrencilere sonuçlar ve aksiyonlar hakkında bilgi vermektedir.

Mezunların memnuniyet düzeylerini belirlemek amacıyla mezuniyetten 3 yıl sonra anketler uygulanmakta, bazen de bireysel görüşmeler veya odak grup görüşmeleri yapılmaktadır. Öğrencilere hem derslerle hem de programla ilgili anketler uygulanmaktadır. Görüşmeler veya nitel anketlerle profesyonel sektörün-profesyonel birlikler ve işverenlerin mezunları nasıl algıladığına ilişkin veriler toplanmaktadır. Sonuçlar bazı göstergelerle tanımlanmaktadır. Her yarıyılıda her bir bölüm ve program için performans oranı (geçen öğrencilerin sayısının kayıtlı öğrencilere oranı), başarı oranı (geçen öğrencilerin sayısının final sınavlarına katılan öğrenci sayısına oranı), sürekli değerlendirmeye katılanların oranı, sürekli değerlendirmeyi geçme oranı gibi bazı göstergeler hesaplanır. Programla ilgili her yıl verimlilik oranı, mezuniyet oranı ve bırakma oranı hesaplanır ve analiz edilir. Yıllık bazda,

---

farklı alanlara ilişkin veriler toplandığında, kalite politikasıyla ve bu politikaların amaçlarla uyumluluğuna ilişkin olarak sürecin etkililiğine ilişkin bir rapor hazırlanır.

Hazırlanan dokümanların kalitesi ve yönetimini sağlamak için bir doküman yönetimi aracı kullanılmaktadır. *Veri ambarı* olarak bilinen araç akademik yönetim sistemlerinden ve memnuniyeti ortaya koyan süreçlerden verileri dönüştürür ve bu verileri tüm kademelerden (bölüm, program, alan ve sınıf) akademik yöneticilere sunar. Bu sistem, her yıl sonuçların değerlendirilmesinde geçerliliğinin sağlanmasına ve geliştirme aksiyonlarının etkililiğinin değerlendirilmesine olanak verir.

### **III. C ÜNİVERSİTESİ İÇ KALİTE GÜVENCE SİSTEMİ**

Japonya’da radyo ve TV yayıncılığı ile geleneksel tarzda açık ve uzaktan öğrenme uygulamalarının yapıldığı C Üniversitesi’nde öğreticilerin öğrencilerle etkileşiminin kalitesinin artırılması amacıyla ders malzemeleri İnternet ortamına da taşınmıştır. Böylece öğrenciler ders malzemelerine istedikleri zaman ve mekânda ulaşabilmekte ve öğreticilerle öğrenciler elektronik bülten tahtası aracılığıyla birbirleriyle görüşlerini paylaşabilmektedirler. Öğrenme platformu olarak Moodle kullanılmaktadır. 2014 yılında öğrencilerin aktif olarak katılım gösterebilecekleri etkileşimli çevrimiçi dersler başlatılmıştır.

Üniversitede içerik uzmanlarıyla birlikte yüksek kalitede canlı görseller kullanılarak etkili TV dersleri geliştirilmektedir. Geniş çeşitlilikte dersler yüksek kalite standartlarında sunulmaktadır. Son yıllarda etkileşimi arttırmaya yönelik uygulamalar yapılmaktadır; televizyon ve radyo derslerinin çoğu İnternet ortamında da öğrencilere ulaşılabilir hale getirilmiştir. Yapılan yayınlarla birlikte yüz yüze dersler verilmektedir; öğrenciler 25 krediyi yüz yüze almak zorundadırlar. Bu dersler çalışma merkezlerinde yapılmakta; derslerde ders anlatımı, deneyler, alan çalışmaları ve çeşitli yerlere gözlem ziyaretleri yapılmaktadır. Yüz yüze derslerde sınıflarda 30 kişi bulunmaktadır. Bu derslerde bir program bulunmamakta; öğretici hangi konulara değinilmesi gerektiğine kendisi karar vermektedir. Birçok çalışma merkezi, bulunduğu bölgedeki üniversitelerle işbirliği yapmaktadır. Çevrimiçi derslere katılan öğrenciler sınavlar için bir çalışma merkezine gitmeye gereksinim duymadan dersi tamamlayabilmektedir. Ders kitapları üniversitedeki akademisyenler veya alandaki diğer uzmanlar tarafından öğrencilere özel olarak hazırlanmaktadır. Bazı ders kitapları toplum tarafından çok ilgi görmekte; derslere son verilse bile bazıları yeniden gözden geçirilmekte ve satışa sunulmaktadır. Bir öğrenci soru sormak istediğinde epostayla veya çevrimiçi

sormaktadır. Sorular önce ofise, sonra hocaya, cevaplar da hocadan ofise, ofisten öğrenciye gitmektedir.

Üniversitede üç TV ve radyo stüdyosu bulunmakta; her yıl 1.200 civarında ders üretimi yapılmaktadır. Ülke genelinde 50 çalışma merkezi vardır. Çalışma merkezlerinde yüz yüze derslerin yanı sıra kütüphane ve danışmanlık hizmetleri de verilmektedir. Ölçme ve değerlendirme bir ara sınav ödevi ve bir final sınavı ile yapılmaktadır. Bir dersi geliştirme süreci üç yıldır.

Üniversitede ayrı bir kalite güvence ofisi bulunmamakta, kalite uygulamaları süreçlerin içerisinde yer almaktadır. Program açılışı için ön akreditasyon Eğitim bakanlığı ve Uzaktan Eğitim Komitesi tarafından verilmekte, akreditasyon kuruluşu denetim mekanizması felsefesiyle, devam eden akreditasyon sürecini yürütmektedir. İç kalite güvence sürecinde dış kalite güvence kuruluşunun gerektirdikleri önem taşımaktadır.

Öğrencilere TV derslerinde 15 hafta boyunca 45 dakikalık videolar sunulmaktadır. Programlarda direktörler, öğreticiler ve editörler bulunmaktadır. Dersi öğreticiler tasarımı yapmaktadır. Ders malzemeleri tek bir kişinin sorumluluğundadır. Ders kitabındaki 15 üniteyi konu uzmanı olan maksimum 5 kişi yazmaktadır. Ders kitabı ve ders ile ilgili diğer malzemeler tamamlayıcı bilgiler içermekte, bir izleme şirketi TV programlarının izlenme oranlarını takip etmektedir. Üretilen malzemeler için akran değerlendirmesi yapılmakta; videoların ve içeriklerin değerlendirilmesi için bir profesör görevlendirilmektedir. Dersleri öğrenciler değerlendirmekte; çalışma merkezlerinde memnuniyet anketleri yapılmaktadır.

## **SONUÇ VE DEĞERLENDİRME**

Araştırmanın amacı yükseköğretimde iç kalite güvence sistemlerinin kurulması ve geliştirilmesi konusunda dünyada ve Türkiye’de faaliyet gösteren açık ve uzaktan öğrenme kurumlarına yol gösterebilecek ilkelerin belirlenmesidir. Bu kapsamda, aşağıdaki sorulara yanıt aranmıştır:

1. Başarılı iç kalite güvence sistemlerine sahip olduğu bilinen açık uzaktan öğrenme kurumlarında iç kalite güvence süreçleri nasıl işlemektedir?
2. Dünyada başarılı uygulamalara sahip açık ve uzaktan öğrenme kurumlarının iç kalite güvence süreçlerinde öne çıkan unsurlar nelerdir?

Araştırmada çeşitlilik olması açısından Amerika, Avrupa ve Uzakdoğu olmak üzere üç farklı bölgeden üç farklı yapıdaki açık üniversitenin iç kalite güvence süreçleri incelenmiştir. İncelenen üniversitelerin bulunduğu ülkelerde sağlam temeller üzerine oturmuş dış kalite

güvence mekanizmalarının olduğu, özerk yapıda ve sistematik süreçlere sahip dış kalite güvence kuruluşlarının bulunduğu ve dış kalite güvence kuruluşlarının eğitim kurumlarını kendi iç kalite güvence sistemlerini kurmaya teşvik ettiği gözlenmektedir. ENQA'nın 2015 tarihli Kalite Standartları ve İlkeleri'nde belirtildiği gibi kurumda iç kalite, dış kalite ve kalite güvence kuruluşlarının kalitesi konularının bütüncül bir bakış açısıyla değerlendirilmesinin; başka bir ifadeyle bu üç unsurun birbirini tamamlayacak biçimde bir kalite sistemine sahip olunmasının, eğitim kurumlarının kalite süreçlerinde başarıya ulaşmasının anahtarlarından biri olduğu söylenebilir.

Yükseköğretimde küreselleşme, rekabet ve teknolojinin gelişmesi açık ve uzaktan öğrenme üniversitelerini ortak bir kalite kültürü geliştirme açısından yakınlaştırıp bir araya getirirse de, bu üniversitelerde farklı kalite güvence sistemlerinin olduğu gözlenmektedir (Jung, 2004:1). Kalite güvence ve akreditasyon faaliyetlerinde ülkenin eğitim yapısının, kültürünün ve ulusal bağlamının dikkate alınması önemlidir (Jung vd., 2011:64; Stella, 2007: 231). Bu süreçlerde uygulanan yöntemlerin bir ülkeden alınarak bir başka ülkeye uyarlanmasında yerel bazı sorunlar ortaya çıkabilmektedir (Billing ve Thomas, 2000:31). Benzer şekilde, kalite uygulamaları da kurumdan kuruma farklılık göstermekte; ülkedeki kalite güvence politikası, kurumun amacı, hedefleri, kültürü ve yapısına göre değişmektedir. Alanyazını destekler biçimde, incelenen üniversitelerde de farklı yapılar olduğu gözlenmiştir. Üniversitelerden birinde kalite süreçleri rektör yardımcılığı düzeyinde yürütülmektedir. Bir diğer üniversitede rektör yardımcısına bağlı bir kalite güvence ofisi mevcuttur. İncelenen üçüncü üniversitede ise kalite süreçlerinin daha çok mevcut öğrenme-öğretme süreçlerinin içerisine entegre edildiği gözlenmektedir.

İncelenen üç üniversitenin öne çıkan bir benzerliği; program değerlendirme sürecinin kalite güvence sisteminin temelini oluşturmasıdır. İncelenen üniversitelerde her bir program periyodik olarak değerlendirilmektedir. Üniversiteler, dış değerlendirmeyi bir zorunluluk olarak değil de geliştirme amaçlı yapmaktadırlar. Buna ek olarak, her bir programı yürüten bir öğretim üyesi bulunmakta ve programla ilgili tüm süreçlerden bu öğretim üyesi sorumlu olmaktadır. Programla ilgili tüm kararlar sorumlu öğretim üyesinin liderliğinde alınmakta, dolayısıyla programla ilgili olumsuz bir durum olduğunda sorumlu öğretim üyesinden hesap sorulmaktadır. Kısaca, programın tasarımı, uygulanması ve değerlendirmesi programın için atanan öğretim üyesinin önderliğinde yürütülmektedir. Programın tüm süreçlerinden sorumlu bir öğretim üyesinin bulunmasının ve programların periyodik olarak değerlendirmeye tabi tutulmasının, kalite süreçlerinin en önemli unsurlarından biri olduğu söylenebilir. Program

---

değerlendirmelerinin yanı sıra, her bir bölümün kendi süreçlerinde kaliteyi sağlamak için bazı prosedürlere sahip olması da incelenen üniversitelerin güçlü yönlerinden biridir.

Araştırmada öne çıkan bir diğer benzerlik, süreçlerin sürekli değerlendirilmesi sonucunda yapılan değerlendirmeler ışığında aksiyonların alınması ve sürekli iyileştirmelerin yapılmasıdır. Üniversitelerde geliştirilmesi gereken alanlarla ilgili raporlar hazırlanmakta ve süreçler yeniden yapılandırılmaktadır. Başka bir ifadeyle, süreçlerdeki aksayan yönlerin veya eksikliklerin saptanarak giderilmesi, kaliteli uygulamalara sahip olmada önemli bir rol oynamaktadır. Başka bir ifadeyle, kalite güvencesi süreçleri sürekli iyileştirmeye yönelik kurumsal politika ve stratejilere dayalı olarak geliştirilmelidir (Belawati ve Zuhairi, 2007: 1).

İncelenen üniversitelerde kalite politikalarının stratejik plana uygun olması, yazılı hale getirilmesi ve şeffaflığı sağlama açısından politikaların ve bazı değerlendirme raporlarının toplumla paylaşılmasının kalite süreçlerinde önemli bir unsur olduğu gözlenmiştir. Birçok ülkede ve özellikle Avrupa Yükseköğretim Alanı'nda oluşturulan politikalar, üniversitelerde sunulan eğitimin belirlenen hedeflerle uyumunun sürekli olarak artırılmasını şart koşmaktadır. Bunu gerçekleştirmek için üniversiteler resmi olarak tanımlanmış ve kamuya açık iç kalite güvence sistemlerine ve politikalarına sahip olmalıdır.

Araştırmada kalite süreçlerinin etkili ve verimli olarak yürütülebilmesi açısından çevrimiçi bir veri ve doküman yönetimi aracının kullanılmasının önemli bir unsur olduğu gözlenmiştir. Doküman yönetimi araçları, belgelere kolay ve hızlı ulaşımı sağlamakta, elde edilen enformasyonu işlemeyi ve yorumlamayı kolaylaştırmaktadır.

Kalite süreçlerinde başarıya ulaşmada önem taşıyan bir diğer unsur da tüm paydaşların ve çalışanların süreçlere dahil edilmesidir. Dış paydaşlar kurumun faaliyetlerini dışarıdan bir gözle daha nesnel olarak değerlendirme açısından önemli katkılar sağlayabilmektedirler. Bunun yanı sıra, kalite süreçlerinin tüm çalışanlara benimsetilmesi; kurumda bir kalite kültürünün oluşturulması açısından önemli bir rol oynamakta ve kalite süreçlerinin sürekliliğinin sağlanmasına katkıda bulunmaktadır. Kalite güvencesi süreçleri, tüm kademelerdeki çalışanların iş yapma kültürünü değiştirmektedir (Belawati ve Zuhairi, 2007: 5). Daniel (2006:viii), açık ve uzaktan öğrenme uygulamalarının hem ulusal düzeyde hem de sınırlar ötesinde yaygınlaşması ile açık ve uzaktan öğrenme programlarındaki kalitenin her zamankinden daha önemli hale geldiğini belirterek, günümüzde açık ve uzaktan öğrenme kurumlarının resmi kalite güvence süreçlerinin ötesinde bir kalite kültürüne doğru ilerlemesi gerektiğini ileri sürmüştür.

Çok boyutlu ve karmaşık sistemlere sahip açık ve uzaktan öğrenme uygulamalarının kalitesini geliştirmek için Türkiye'deki yükseköğretim kurumlarında bütüncül bir kalite güvence stratejisi ve güçlü kalite güvence çerçevelerinin geliştirilmesi gerekmektedir. Moore ve Kearsley (2012: 17), açık ve uzaktan öğrenme uygulamalarını bir sistem olarak görmenin ve sistemin her bir parçasının kalitesinin sürekli olarak kontrol edilmesinin öneminden bahsetmektedir. Türkiye'de 68 üniversite açık ve uzaktan öğrenme programları sunmakta; mevcut üniversitelerin tamamı ise gerek sertifika programları gerekse zorunlu ortak derslerin verilmesi suretiyle açık ve uzaktan öğrenme uygulamaları yapmaktadır (Koçdar ve Görü-Doğan, 2015: 23). Bologna Süreci'nde öngörülen şartlarının yerine getirilmesi, ulusal veya uluslararası kuruluşlardan akreditasyon alınması, eğitimin küreselleşmesi ve kurumların artan rekabete uyum sağlayabilmesi açılarından Türkiye'deki açık ve uzaktan öğrenme kurumlarında işlevsel bir iç kalite güvence sisteminin kurulmasına veya var olan sistemlerin geliştirilmesine gereksinim bulunmaktadır. Bu kapsamda, dünyadaki ve Türkiye'deki açık ve uzaktan öğrenme kurumlarının iç kalite güvence sistemleri kurulurken göz önünde bulundurulması önerilen ilkeler aşağıdaki gibidir:

1. Ülkede bağımsız ve şeffaf dış kalite güvence mekanizmalarının olması ve bu mekanizmaların eğitim kurumunu iç kalite güvence sistemi kurmaya teşvik etmesi
2. Kurumda kalite güvence faaliyetlerini koordine edecek bir kalite güvence biriminin bulunması
3. Üniversitenin stratejik planına uygun açık ve net tanımlanmış kalite politikalarına sahip olunması ve bu politikaların yazılı hale getirilmesi
4. Kurumda kalite politikalarının ENQA'nın Kalite Standartları ve İlkeleri'ne uygun olarak oluşturulması
5. Programların periyodik olarak değerlendirme sürecine tabi tutulması
6. Her bir programdan sorumlu direktörlerin olması ve bu kişilerin programın tüm süreçlerinden sorumlu olması
7. Her bir bölümün kendi süreçlerinde kaliteyi sağlamak için yazılı kalite prosedürlerine sahip olması
8. Yapılan değerlendirmeler sonucunda sürekli iyileştirmelerin yapılması; geliştirilmesi gereken yönlerin saptanarak aksiyon alınması
9. Geliştirilmesi gereken alanlarla ilgili raporların hazırlanması ve üst yönetime sunulması
10. Süreçlerde aksayan yönlerin tespit edilmesi, sorunlara çözüm önerileri getirilmesi ve süreçlerin yeniden yapılandırılması



11. Şeffaflığın sağlanması açısından kalite politikalarının ve değerlendirme sonuçlarının toplumla paylaşılması
12. Kalite süreçlerinin etkili ve verimli yürütülebilmesi açısından çevrimiçi veri ve doküman yönetimi araçlarının kullanılması
13. Değerlendirme faaliyetlerinin bir zorunluluk olarak değil, geliştirme amaçlı yapılması
14. Kurumda bir kalite kültürünün oluşturulması
15. Sürecin en başından itibaren tüm çalışanların kalite süreçlerine dahil edilmesi
16. Dış paydaşların süreçlere dahil edilmesi.

## KAYNAKÇA

Aydın, Cengiz H. (2011), *Açık ve Uzaktan Öğrenme: Öğrenci Adaylarının Bakış Açısı*, Ankara: Pegem Akademi.

Belawati, Tian - Amin Zuhairi (2007), "The Practice of a Quality Assurance System in Open and Distance Learning: A Case Study at Universitas Terbuka Indonesia (The Indonesia Open University)", *International Review of Research in Open and Distance Learning*, 8(1), pp.1-15.

Belawati, Tian - Ojat Darajat; (2014), *Managing Quality Assurance in a Mega University*, [http://news.cli-cks.org/may/Newsletter\\_new.html](http://news.cli-cks.org/may/Newsletter_new.html), (15.10.2016).

Billing David - Harold Thomas (2000), "The International Transferability of Quality Assessment Systems for Higher Education: The Turkish Experience", *Quality in Higher Education*, 6 (1), pp.31-40.

Daniel, John (2006), "Preface" in **Perspectives on Distance Education: Towards a Culture of Quality**, B. N. Koul ve A. Kanwar (Edt.), (vii-viii), Vancouver; Commonwealth of Learning, [http://www.col.org/SiteCollectionDocuments/PS-QA\\_web.pdf](http://www.col.org/SiteCollectionDocuments/PS-QA_web.pdf) (16.09.2016)

ENQA (2015), *Standards and Guidelines for Quality Assurance in the European Higher Education Area*, <http://www.enqa.eu/index.php/home/esg/>, (13.08.2016).

Jung, Insung (2004), "Quality Assurance Systems in Mega-Universities and Selected Distance Teaching Institutions", *Second Global Forum on International Quality Assurance, Accreditation and the Recognition of Qualifications for "Widening Access to*

---

*Quality Higher Education*", 28-29 Haziran, Paris, ss.1-21, [http://portal.unesco.org/education/en/ev.php-URLID=31915&URL\\_DO=DOTOPIC&URL\\_SECTION=201.html](http://portal.unesco.org/education/en/ev.php-URLID=31915&URL_DO=DOTOPIC&URL_SECTION=201.html), (05.05.2014).

Jung, Insung (2005), "Innovative and Good Practices of Open and Distance Learning in Asia and The Pacific", *APEID, UNESCO Bangkok Occasional Paper Series: Paper No. 3*, pp. 1-49, <http://unesdoc.unesco.org/images/0015/001529/152961e.pdf>, (05.09.2016).

Jung, Insung – Tat Meng Wong – Sanjaa Baigaltugs - Tian Belawati (2011), "Quality Assurance in Asian Distance Education: Diverse Approaches and Common Culture", *International Review of Research in Open and Distance Learning*, 12(6), ss.63-83.

Jung, Insung – Colin Latchem (2012), *Quality Assurance and Accreditation in Distance Education and E-Learning: Models, Policies and Research*, New York: Routledge.

Koçdar, Serpil - Tülay Görü-Doğan (2015), "Türkiye'deki Açık ve Uzaktan Öğrenme Programlarının bir Analizi: Eğilimler ve Öneriler", *Eğitim ve Öğretim Araştırmaları Dergisi*, 4(4), ss.23-36.

Moore, Michael G. - Greg Kearsley (2012), *Distance Education: A Systems View of Online Learning*, Third Edition, New York: Cengage.

Saraç, Yekta; (2015), *Kalite Kurulu Konuşma Metni*, [http://www.yok.gov.tr/documents/10279/20633177/YOK\\_Baskani\\_Sarac\\_Kalite\\_Kurulu\\_Konusma\\_Metni.pdf](http://www.yok.gov.tr/documents/10279/20633177/YOK_Baskani_Sarac_Kalite_Kurulu_Konusma_Metni.pdf) (26.11.2016)

Simonson, Michael – Sharon Smaldino - Michael Albright – Susan Zvacek (2012), *Teaching and Learning at a Distance: Foundations of Distance Education*, Fifth Edition, Boston: Allyn & Bacon.

Stella, Anthony - A Gnanam (2004), "Quality Assurance in Distance Education: The Challenges to be Addressed", *Higher Education*, 47, pp.143-160.

Stella, Anthony (2007), "Accreditation of Higher Education in the Asia-Pacific Region", *Higher Education in the World 2007: Accreditation for Quality Assurance: What is at Stake?*, (224-238), New York: Palgrave Macmillan.

---

Yıldırım, Ali - Hasan Şimşek (2016), *Sosyal Bilimlerde Nitel Araştırma Yöntemleri*, Yedinci Baskı, Ankara: Seçkin.

Yin, Robert K. (2014), *Case Study Research: Design and Methods*, Fifth Edition, Thousand Oaks, CA: SAGE.

YÖK (2015-2019), “Yükseköğretim Kurulu Stratejik Planı 2015-2019”, [https://www.yok.gov.tr/documents/10279/14571052/yuksekogretim\\_kurulu\\_2015\\_2019\\_stratejik\\_plani.pdf/0eb5d6db-565b-495e-a470-8823f7e6f6b9](https://www.yok.gov.tr/documents/10279/14571052/yuksekogretim_kurulu_2015_2019_stratejik_plani.pdf/0eb5d6db-565b-495e-a470-8823f7e6f6b9), (10.04.2016).

YÖK. (2009). Türkiye yükseköğretim ulusal yeterlilikler çerçevesi ara raporu. Ankara: Yükseköğretim Kurulu. <http://bologna.yok.gov.tr/files/1fd58513c8ad79fe43ca1b7c1adc4a8b.pdf> (Erişim tarihi: 15.04.2009)