

**AÇIK VE UZAKTAN ÖĞRENMEDE  
ÖĞRETİM ELEMANLARINA YÖNELİK  
ÇEVİRİMİÇİ DESTEK SİSTEMİ TASARIMI**

**Muhammet Recep OKUR**

**(Doktora Tezi)**

**Eskişehir, 2012**

**AÇIK VE UZAKTAN ÖĞRENMEDE ÖĞRETİM ELEMANLARINA YÖNELİK  
ÇEVİRİMİÇİ DESTEK SİSTEMİ TASARIMI**

**Muhammet Recep OKUR**

**DOKTORA TEZİ**

**Uzaktan Eğitim Anabilim Dalı**

**Danışman: Doç. Dr. T. Volkan YÜZER**

**Eskişehir**

**Anadolu Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü**

**Ekim, 2012**

Bu Tez Çalışması Anadolu Üniversitesi Bilimsel Araştırma Projeleri (BAP) Komisyonunca kabul edilen 1103E058 nolu proje kapsamında desteklenmiştir.



## JÜRİ VE ENSTİTÜ ONAYI

Muhammet Recep OKUR'un "Açık ve Uzaktan Öğrenmede Öğretim Elemanlarına Yönelik Çevrimiçi Destek Sistemi Tasarımı" başlıklı tezi 17 Ekim 2012 tarihinde, aşağıdaki jüri tarafından Lisansüstü Eğitim Öğretim ve Sınav Yönetmeliğinin ilgili maddeleri uyarınca Uzaktan Eğitim Anabilim Dalında, Doktora tezi olarak değerlendirilerek kabul edilmiştir.

İmza

- Üye (Tez Danışmanı) : Doç.Dr.T.Volkan YÜZER  
Üye : Prof.Dr.Mehmet KESİM  
Üye : Prof.Dr.Erol Rifat SAYIN  
Üye : Prof.Dr.Cengiz Hakan AYDIN  
Üye : Yard.Doç.Dr.Alper Tolga KUMTEPE

Prof.Dr.B.Zafer ERDOĞAN  
Anadolu Üniversitesi  
Sosyal Bilimler Enstitüsü Müdürü

## Doktora Tez Özü

# AÇIK VE UZAKTAN ÖĞRENMEDE ÖĞRETİM ELEMANLARINA YÖNELİK ÇEVİRİMİÇİ DESTEK SİSTEMİ TASARIMI

**Muhammet Recep OKUR**

**Uzaktan Eğitim Anabilim Dalı**

**Anadolu Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Ekim 2012**

**Danışman: Doç. Dr. T. Volkan YÜZER**

Bu araştırmanın temel amacı, uzaktan eğitimde öğretim elemanlarına yönelik çevrimiçi bir destek sisteminin tasarımının nasıl olacağını ortaya çıkarmaktır. Araştırmada öğrenme kuramı olarak Andragoji, iletişim kuramı olarak Etkileşim ve İletişim kuramından yararlanılmıştır. Öğretim elemanlarının çevrimiçi destek sisteminde yetişkin bireyler olarak ele alınmasında Andragoji, uzaktan eğitimde çevrimiçi ortamlar üzerindeki etkileşim ve iletişim boyutunda ise Etkileşim ve İletişim kuramı yol gösterici olmuştur.

Araştırmada çevrimiçi öğrenme ortamlarında deneyimi olan öğretim elemanlarının görüşlerine başvurulmuştur. Bu araştırma nitel araştırma türlerinden olan durum çalışması olarak tasarlanmıştır. Araştırma dört aşamadan oluşmaktadır. İlk aşamada öğrenme ve iletişim kuramları kullanılarak kuramsal bir matris geliştirilmiştir. Bu matristen elde edilen görüşme sorularıyla yarı-yapılandırılmış bireysel görüşmeler gerçekleştirilmiştir. Bireysel görüşmelerden elde edilen bulgular ve alanyazın doğrultusunda ikinci aşamada odak grup görüşmesi yapılmıştır. Odak grup görüşmesiyle maddeler üzerinde görüş birliği sağlanması, tema ve ana temaların belirlenmesi tamamlanmıştır. Araştırmanın üçüncü aşamasında, alanyazın taramasından oluşturulan madde havuzu ile yüz yüze görüşmelerden elde edilen tema ve ana temalar ile odak grup görüşmesinden elde edilen bilgiler ışığında bir anket geliştirilmiştir. Araştırmanın dördüncü ve son aşamasında açık ve uzaktan eğitim sisteminin çeşitli bileşenlerinde görev almış öğretim elemanlarına bu anket uygulanmıştır.

Elde edilen bulgularla öğretim elemanlarının yalnızca çevrimiçi bir destek sisteminden beklentileri değil uzaktan eğitim faaliyetlerinin yürütülmesinde karşılaştıkları problemler de ortaya çıkmıştır. Bu problemlerin ele alınarak ortadan kaldırılması etkili uzaktan eğitim çalışmalarının gerçekleştirilmesinde önemli katkılar sağlayacaktır.

Araştırmadan elde edilen sonuçlar doğrultusunda şu bilgilere ulaşılmıştır: Öğretim elemanları çevrimiçi bir destek sisteminden elde edecekleri kazanımlar konusunda bilgi sahibi olmak istemektedirler. Destek sisteminin mutlaka yüz yüze bölümünün olması gerektiği sonucu ortaya çıkmıştır. Bu sonuca göre çevrimiçi bir destek sistemi yüz yüze ve çevrimiçi bölümleri olacak şekilde, karma bir tasarım şeklinde düzenlenmelidir. Uzaktan eğitim uygulamalarında görev alan öğretim elemanları ödül, teşvik vb. yapılarla desteklenmelidir. Farklı öğrenme biçimleri göz önüne alınarak içerikler çeşitlendirilmelidir. Kurumsal anlamda uzaktan eğitimle ilgili gereksinim analizleri yapılmalıdır. Uzaktan eğitim uygulamalarında yaşının önemli bir direnç nedeni olduğu sonucu ortaya çıkmıştır. Sistemin işlevselliği ve sürdürülebilirliği açısından program değerlendirme yaklaşımları benimsenmelidir. Arayüz tasarımında kullanıcı dostu bir yapı benimsenmelidir. Çevrimiçi bir destek sistemine kurum tarafından sahip çıkılmalıdır. Uzaktan eğitim, kurumun stratejik planları arasında yer almalı ve desteklenmelidir.

Araştırmada elde edilen sonuçlar, uzaktan eğitim uygulamalarında, öğretim elemanlarına destek sağlanmasında yardımcı ve yol gösterici olacaktır.

**Anahtar Kelimeler:** Açık ve uzaktan eğitim, öğretim elemanı desteği, çevrimiçi öğrenme, çevrimiçi destek sistemi tasarımı, çevrimiçi öğretim elemanı destek sistemi tasarımı.

## Abstract

### **DESIGNING ONLINE FACULTY SUPPORT SYSTEM FOR OPEN AND DISTANCE LEARNING**

**Muhammet Recep OKUR**  
**Distance Education Department**

**Anadolu University Graduate School of Social Sciences, October 2012**

**Advisor: Assoc. Prof. Dr. T. Volkan YÜZER**

The main purpose of this study is to scrutinize an online faculty support system for open and distance education. This research utilizes two theories: Andragogy (as a learning theory), and Theory of Interaction and Communication (as a communication theory). In this study, Andragogy helped the researcher to understand how to collaborate with the faculty as adults in an online support system whereas Theory of Interaction and Communication provided the researcher with background information about the interaction and communication dimension of online environments in open and distance education.

This is a qualitative case study. The participants were the faculties who have the extensive online teaching experiences in their professional lives. This research has four main stages: During the first stage, a theoretical matrix was developed based on the foundations of Andragogy (as a learning theory), Theory of Interaction and Communication (as a communication theory). This matrix helped the researcher to generate and develop questions for a semi-structured interview survey to collect data from the individual face to face interviews. During the second stage, after analyzing the data from the individual interviews, the researcher developed another open-ended semi-structured survey based on these individual interviews to collect data from the focus group. During the third stage of the study, the researcher developed a questionnaire from the item pool created from related literature as well as the codes and main themes from the face to face interviews and the focus group interview. During the fourth and

final stage of the study, the questionnaire was delivered to the faculty who had several different duties within the open and distance education system.

The findings that emerged not only fulfilled faculty expectations for an online faculty support system, but also the problems faced by carrying out activities of distance education. It is expected that these findings will help distance education designers eliminate and solve the problems effectively in distance education area.

The findings show that faculty members want to learn more about the benefits of an online faculty support system. On the other hand, the participants get strongly the face-to-face training sessions of this support system. According to the result, an online faculty support system should be designed as a blended form including both face-to-face and online sections. The participants also highlighted that faculty involved in distance education should get awards, promotions, etc. Besides, the participants strongly mentioned that the contents of an online faculty support system should be designed based on different learning styles, and also a need assessment analysis should be conducted to find out the institutional trends of distance education. The research result also shows that the age of faculty is one of the major resistances not to utilize distance education. Besides, the findings underline that to provide faculty with sustainable and functional distance education, program evaluation approaches should be utilized by the University. On the other hand, a user-friendly approach should be adopted for an interface design of online faculty support system. Finally, the findings show that the institution should support distance education and its applications as well as clearly mention distance education concept at the institutional strategic plan.

The results show that the findings gained from study will help and support not only faculty but also instructional designers in distance education.

**Key Words:** Open and distance learning, faculty support, online learning, online support system design, online faculty support system

## **ETİK İLKE VE KURALLARA UYGUNLUK BEYANNAMESİ**

Bu tez/proje çalışmasının bana ait, özgün bir çalışma olduğunu; çalışmamın hazırlık, veri toplama, analiz ve bilgilerin sunumunda bilimsel etik ilke ve kurallara uygun davrandığımı; bu çalışma kapsamında elde edilmeyen tüm veri ve bilgiler için kaynak gösterdiğimi ve bu kaynaklara kaynakçada yer verdiğimi; bu çalışmanın Anadolu Üniversitesi tarafından kullanılan bilimsel intihal tespit programıyla tarandığını ve hiçbir şekilde intihal içermediğini beyan ederim.

Herhangi bir zamanda, çalışmamla ilgili yaptığım bu beyana aykırı bir durumun saptanması durumunda, ortaya çıkacak tüm ahlaki ve hukuki sonuçlara razı olduğumu bildiririm.

Muhammet Recep OKUR



## Önsöz

Uzaktan eğitim sisteminde öğretim elemanları en önemli paydaşlardan biridir. Ancak, sistem içerisinde öğretim elemanlarına yeterli destek sağlandığı söylenemez. Bu bağlamda, etkili, verimli, çekici ve sürdürülebilir uzaktan eğitim uygulamaları gerçekleştirebilmek için öğretim elemanlarına destek hizmetinin sağlanabilmesi öncelikli konular arasında yer almaktadır. Bu noktadan yola çıkarak açık ve uzaktan eğitimde öğretim elemanlarına yönelik çevrimiçi bir destek sisteminin tasarımının nasıl yapılması gerektiği ortaya konmaya çalışılmıştır. Bu araştırmanın uzaktan eğitim uygulamalarında öğretim elemanlarına yönelik desteğin sunulmasında yardımcı ve yol gösterici olacağı düşünülmüştür.

Araştırma süresince bana desteğini kesintisiz devam ettiren, tezin her aşamasında bana yol gösteren tez danışmanım Doç. Dr. T. Volkan YÜZER'e sonsuz teşekkürlerimi sunarım. Doktora eğitimimde farklı bakış açıları kazanmama yardım eden, tezin tüm aşamalarında desteğini esirgemeyen değerli hocam Doç. Dr. Gülsün EBY'ye teşekkür ederim. Tezin tamamlanmasında değerli görüşleriyle katkı sağlayan ve yapıcı önerileriyle desteklerini eksik etmeyen Prof. Dr. Cengiz Hakan AYDIN'a ve Yrd. Doç. Dr. Alper Tolga KUMTEPE'ye teşekkürlerimi sunarım. Araştırma kapsamında değerli vakitlerini bana ayırarak desteklerini eksik etmeyen katılımcılara teşekkür ederim. Arkadaşım Öğr. Gör. Salih GÜMÜŞ'e süreç boyunca verdiği destek için teşekkür ederim. Ayrıca Yrd. Doç. Dr. Hülya PİLANCI'ya ve Öğr. Gör. Bülent BATMAZ'a katkıları için teşekkür ederim.

Doktora eğitiminin başından sonuna kadar bana desteğini eksik etmeyen, gösterdiği sabır ve anlayış için eşim Gülden OKUR'a, sahip olduğun en güzel varlıklarım, kızlarım Zehra OKUR'a ve Nisa OKUR'a sonsuz teşekkürler. Son olarak yaşantım boyunca her konuda bana desteklerini eksik etmeyen, anneme, babama ve kardeşlerime sonsuz teşekkürler.

M. Recep OKUR

Eskişehir, 2012

## İçindekiler

	<u>Sayfa</u>
Jüri ve Enstitü Onayı .....	ii
Öz .....	iii
Abstract .....	v
Etik İlke ve Kurallara Uygunluk Beyannamesi .....	vii
Önsöz .....	viii
Özgeçmiş .....	ix
Tablolar Listesi .....	xiv
Şekiller Listesi .....	xv
Kısaltmalar Listesi .....	xvi
1. Giriş.....	1
1.1. Problem .....	1
1.2. Amaç .....	7
1.3. Önem .....	8
1.4. Sınırlıklar .....	9
1.5. Tanımlar .....	10
2. Alanyazın .....	12
2.1. Uzaktan Eğitimde Destek .....	12
2.1.1. Uzaktan eğitimde destek türleri .....	14
2.1.2. Uzaktan eğitimde destek ortamları .....	15
2.1.2.1. Aynı zamanda aynı yerde destek .....	16
2.1.2.2. Aynı zamanda farklı yerde destek .....	17
2.1.2.3. Farklı zamanda aynı yerde destek .....	17
2.1.2.4. Farklı zamanda farklı yerde destek .....	17
2.1.3. Öğretim elemanı desteği sağlayan üniversiteler .....	18
2.1.4. Uzaktan eğitimde destek teknolojileri .....	22
2.2. Uzaktan Eğitimde Çevrimiçi Öğretim Elemanı Desteği .....	28
2.2.1. Uzaktan eğitimde öğretim elemanının değişen rolü .....	34
2.2.2. Öğretim elemanlarının uzaktan eğitimde karşılaştığı engeller ....	42
2.2.3. Öğretim elemanlarının destek gereksinimleri .....	52
2.2.4. Öğretim elemanına sağlanması gereken desteğin önemi .....	56

2.3. Kuramsal Temeller .....	59
2.3.1. Andragoji .....	60
2.3.2. Etkileşim ve iletişim kuramı .....	68
2.3.3. Kuramsal matris .....	75
3. Yöntem .....	79
3.1. Araştırma Modeli .....	79
3.2. Araştırma Deseni .....	82
3.2.1. Araştırma alanı .....	83
3.2.2. Amaçlı örnekleme .....	88
3.2.3. Araştırma katılımcıları .....	90
3.2.3.1. Ön araştırma katılımcıları .....	90
3.2.3.2. Temel araştırma katılımcıları .....	91
3.2.3.3. Odak grup araştırma katılımcıları .....	93
3.2.3.4. Anket katılımcıları .....	94
3.2.4. Veri toplama araçları .....	97
3.2.4.1. Nitel ölçme araçları .....	98
3.2.4.1.1. Görüşme soruları .....	98
3.2.4.1.2. Odak grup görüşme soruları .....	99
3.2.4.1.3. Dokümanlar .....	101
3.2.4.2. Nicel ölçme araçları .....	101
3.2.4.2.1. Anketin hazırlanması .....	101
3.2.5. Verilerin toplanması .....	102
3.2.5.1. Nitel verilerin toplanması .....	103
3.2.5.1.1. Ön araştırma bireysel görüşmelerine ilişkin verilerin toplanması .....	103
3.2.5.1.2. Temel araştırma bireysel görüşmelerine ilişkin verilerin toplanması .....	106
3.2.5.1.3. Odak grup görüşmesine ilişkin verilerin toplanması .....	108
3.2.5.1.4. Dokümanlar .....	111
3.2.5.2. Nicel verilerin toplanması .....	111
3.2.6. Verilerin analizi .....	112
3.2.6.1. Nitel verilerin analizi .....	112

3.2.6.1.1.	Temel bireysel görüşmelerin analizi .....	112
3.2.6.1.2.	Odak grup görüşmesinin analizi .....	117
3.2.6.1.3.	Doküman analizi .....	118
3.2.6.2.	Nicel verilerin analizi .....	118
3.3.	Araştırmanın Geçerlik ve Güvenirliği .....	119
3.4.	Araştırmacının Yeterlikleri ve Rolü .....	122
3.5.	Araştırmanın Güçlü ve Sınırlı Yönleri .....	124
4.	Bulgular ve Yorum .....	126
4.1.	Öğrenme Etkinliğinin Olumlu/Olumsuz Getirilerinin Farkında Olma ...	127
4.2.	Etkileşim İçin Uzaktan Eğitime Uygun Öğretme Yöntemlerinin Farkında Olma .....	133
4.3.	Empati Hissi, Aidiyet ve Motivasyonun Farkında Olma .....	137
4.4.	Öğrenme Sorumluluğunu Almada Kendini Yönetme (Özyönelimli Olma) .....	144
4.5.	Öğretme Etkinliğinde Kullanılacak Uygun İletişim Biçiminin Seçim Sorumluluğunu Alma .....	148
4.6.	Kendi Kendinin Farkında Olarak Etkileşime Geçme .....	154
4.7.	Deneyim Birikimine Dayalı Bireyselleştirilmiş Öğrenme .....	159
4.8.	Farklı Gruplar İçin Farklı Öğretme Yollarını Kullanma .....	162
4.9.	Deneyimler Yardımıyla Etkileşim Kurabilme .....	166
4.10.	Teknolojiye Dayalı Öğrenme Yaşantısına Hazır Olma .....	169
4.11.	Öğretme Etkinliklerinde Teknoloji Tabanlı Etkileşim İçin Hazır Olma .....	174
4.12.	İletişim Yönetimine Hazır Olma .....	182
4.13.	Öğrenmeyi Gerçek Yaşam Etkinliklerine Aktarma .....	185
4.14.	Çevrimiçi Probleme Dayalı Öğretimi Kabullenme .....	191
4.15.	Etkileşimli Yapılarda İletişim Kurmaya İstekli Olma .....	195
4.16.	İçsel / Dışsal Öğrenme İsteklerini Oluşturma .....	201
4.17.	Etkileşimli Öğretim Teknolojilerini Kullanma İsteğini Oluşturma .....	207
4.18.	Etkileşimli Yapılarda Karşıdaki Kişinin Düşüncelerine Saygılı Olma .	210
4.19.	Diğer Bulgular ve Yorumlar .....	215
5.	Sonuç ve Öneriler .....	224

<b>5.1. Sonuç .....</b>	<b>224</b>
<b>5.2. Öneriler .....</b>	<b>230</b>
<b>5.2.1. Kurumlara yönelik öneriler .....</b>	<b>230</b>
<b>5.2.2. Uygulamaya yönelik öneriler .....</b>	<b>231</b>
<b>5.2.3. Araştırmacılara yönelik öneriler .....</b>	<b>232</b>
<b>Ekler .....</b>	<b>233</b>
<b>Kaynakça .....</b>	<b>278</b>

## Tablolar Listesi

	<u>Sayfa</u>
Tablo 2.1. Uzaktan Eğitimde Destek Ortamları .....	16
Tablo 2.2. Uzaktan Eğitimde Teknoloji Sınıflaması .....	24
Tablo 2.3. Güdülenme, Memnuniyet ve Etkililik ilişkisi .....	72
Tablo 2.4. Kuramsal Matris .....	77
Tablo 3.1. n (Pilot) Araştırma Katılım ağrısına Yanıt Verenler .....	90
Tablo 3.2. Araştırma Katılım ağrısına Yanıt Verenler .....	91
Tablo 3.3. Temel Araştırma Katılımcıları .....	93
Tablo 3.4. Odak Grup Görüşmesi Katılımcıları .....	94
Tablo 3.5. Öğretim Elemanlarının Kişisel Bilgileri.....	95
Tablo 3.6. Ankete Katılım Oranları .....	97
Tablo 3.7. n Araştırma Görüşme Tarihleri .....	104
Tablo 3.8. Temel Araştırma Görüşme Tarihleri .....	106
Tablo 3.9. Odak Grup ağrısına Yanıt Veren ğretim Elemanları .....	108
Tablo 3.10. Kuramsal Tabanlı Kod Anahtarlarının Oluşturulması .....	113
Tablo 4.1. Anket Maddeleri İstatistiksel Değerleri .....	216

## Şekiller Listesi

	<u>Sayfa</u>
Şekil 2.1. Uzaktan Eğitimde Destek Şeması .....	13
Şekil 2.2. Çevrimiçi Öğrenmenin Farklı Biçimleri .....	26
Şekil 2.3. Öğretim Elemanı Rollerini .....	37
Şekil 2.4. Toplumsal Değişim Zaman Aralığı İle Bireysel Yaşam Süresi Arasındaki İlişki .....	61
Şekil 3.1. Durum Çalışması Desenleri .....	81
Şekil 3.2. Araştırma Süreci.....	82
Şekil 3.3. Bireysel Görüşme Analiz Süreci.....	177

## Kısaltmalar Listesi

**AFT** : Amerikan Öğretmenler Federasyonu - American Federation of Teachers

**ÖED** : Öğretim Elemanı Desteği

**ÖYS** : Öğrenme Yönetim Sistemi

**SSS** : Sıkça Sorulan Sorular

**UZE** : Uzaktan Eğitim

**YÖK** : Yükseköğretim Kurulu



## 1. Giriş

Bu çalışmada uzaktan eğitimde öğretim elemanlarına sağlanması gereken çevrimiçi destek tasarımı incelenmektedir. Uzaktan eğitim sistemi içerisinde öğretim elemanları içerik üretimi, sunumu, değerlendirme vb. gibi farklı bileşenlerde görev alabilirler. Her bir bileşenin gerektirdiği sorumluluklar çerçevesinde teknoloji tabanlı uygulamaların kullanılması söz konusudur. Bu noktada yazılımsal veya donanımsal olarak bu teknolojilerin kullanılması değişik destek gereksinimlerinin ortaya çıkmasına neden olabilir. Öğretim elemanlarının çevrimiçi ortamlardaki destek gereksinimlerine çözüm bulunmasının etkili bir uzaktan eğitim yapısı oluşturulmasına yardım edebileceği söylenebilir. Bu araştırmada, Yetişkin Öğrenme kuramı (Andragoji) ile Etkileşim ve İletişim kuramı bağlamında öğretim elemanlarına yönelik çevrimiçi destek tasarımı incelenmiştir. Bu bölümde, araştırmanın problemi, amacı, önemi, sınırlılıkları ve kavramların tanımlarına yer verilmiştir.

### 1.1. Problem

Uzaktan eğitim; öğrenen ve öğretim elemanının fiziksel olarak birbirinden ayrı uzaklıkta olduğu, özel öğretme tekniklerinin işe koşulduğu, teknolojiler aracılığıyla iletişim kurularak yürütülen bir öğretim sistemidir (Moore ve Kearsley, 2012: 2). Uzaktan eğitime sistem yaklaşımıyla bakıldığında öğrenen, öğreten, destek, teknoloji, yönetim, içerik gibi bileşenlere sahip olduğu görülür. Sistemler yaklaşımına göre her bir bileşen bir diğeriyle ilişki halindedir (Saba, 2007). Ayrıca, her bir bileşen kendi içerisinde alt bileşenleri barındırır. Tüm bu yapılar sistemin bütünü oluşturur.

Destek, uzaktan eğitim sisteminde etkili, verimli ve sürdürülebilir bir yapı oluşturulması açısından önemli bileşenlerden biridir. Temel anlamda uzaktan eğitim paydaşları olarak öğrenen, öğretim elemanı, yönetici, rehber ve danışmanlara destek sağlanabilir.

Alanyazında çevrimiçi öğrenmenin öğretimsel boyutu önemli miktarda ele alınmışken öğretim elemanına destek sorunu daha az incelenmiştir (Baker ve Schihl, 2009).

Uzaktan eğitimin merkezinde öğrenenin yer aldığı düşünüldüğünde, alanyazında ağırlıklı olarak öğrenenin desteği üzerinde durulmaktadır. Bunun yanında, öğretim elemanlarına sunulacak destek göz ardı edilmemesi gereken sistem bileşenleri arasındadır. Puziferro ve Shelton'a (2009: 10-11) göre eğer öğretim elemanlarının destek gereksinimleriyle ilgili çalışma yapılmak istenirse, öğrenen desteği ile ilgili tüm çalışmalar okunarak *öğrenen* kelimesi yerine *öğretim elemanı* kelimesi yerleştirilmelidir. Ancak, bu noktada öğretim elemanı gereksinimleriyle öğrenen gereksinimlerinin farklılıklar gösterebileceği göz önüne alınmalıdır. Öğrenen ile öğretim elemanının uzaktan eğitimdeki üstlendikleri rollere göre farklı destek gereksinimleri oluşabilir. Destek, öğrenen ve öğretim elemanı için yapısal olarak benzerlik göstermesine karşın nasıl ve hangi ortamlarda ve ne tür bir desteğin sunulacağına farklılıklar olacaktır.

Uzaktan eğitim alanında öğrenene sağlanan destek farklı isimler almasına karşın temel olarak eğitsel, sosyal, yönetsel ve teknik destek olmak üzere dört başlık altında incelenebilir (Berge, 1995). Desteğe ilişkin bu öğeleri Berge (1995) şu şekilde açıklamaktadır. *Eğitsel destek*, içerikle veya bir görevle ilgili konularda öğrenen ve öğretim elemanı arasındaki etkileşimi belirtir. *Sosyal destek*, akademik olmayan konularla ilgi etkileşim ortamının yaratılmasını içeren destek türüdür. *Yönetsel destek*, kayıt olma gibi örgütsel konuları ele alır. *Teknik destek* ise, öğrenenlerin yazılım ve donanımla ilgili karşılaştıkları sorunların giderilmesiyle ilgili desteği ifade eder.

Öğretim elemanları uzaktan eğitim sisteminin birçok bileşeninde içerik üretimi, öğretim tasarımı, moderatör, akademik danışman gibi farklı görevleri üstlenebilirler. Farklı roller içerisinde öğretim elemanları öğrenenlerle etkileşime girebilir. Bu bağlamda öğretim elemanına uzaktan eğitim faaliyetlerinde destek sağlanması ve bu desteğin çevrimiçi olarak sunulması ele alınması gereken önemli bir noktadır.

Çevrimiçi öğrenme ortamlarında öğretim elemanları önemli rol oynarlar. Öğretim elemanlarının çevrimiçi öğrenme ortamlarında görevlerini sürdürebilmeleri için kapsamlı destek gereksinimleri bulunur (Aylward, 2003). Uzaktan eğitimde öğretim elemanları eğer sadece öğrenen çalışmalarını, ödevlerini inceleyerek işaretleyenler olarak ele alınırsa, gerçekte iyi bir öğretim elemanının ne yaptığı tam anlamıyla

anlaşılmamış olacaktır (Lentell, 2003). Çevrimiçi sunulacak bir destek yapısı, öğretim elemanları için bir öğrenme ortamı olacaktır.

Öğretim elemanları öğrenenlerle iletişimin temel noktasıdır. Etkili bir öğrenen destek sisteminin, öğretim elemanları üzerinde doğrudan etkileri bulunur. Eğer kurum, öğrenene kapsamlı bir destek hizmeti sunarsa, öğrenen enerjisini dersler üzerinde yoğunlaştırarak öğrenmeye odaklanacaktır. Bunun yanı sıra, eğer kurumun öğrenen destek sistemi zayıfsa, öğretim elemanları öğrenen destek sistemine dönüşecektir (Tipple, 2010). Öğretim elemanına sağlanan destek, başarılı bir öğrenen desteği için ayrı bir öneme sahiptir. Kurumun öğrenene sağlayacağı destek sisteminde görev alacak personelin gelişimi ve desteklenmesi gerekmektedir (Simpson, 2002). Öğrenen desteğinden yeterince faydalanamayan öğrenen, çözüm bulamadığı akademik olmayan sorulara öğretim elemanından yanıt bekleyecektir. Böyle bir yapıda, öğretim elemanları akademik görevleri dışında öğrenen destek birimi gibi görev yapar duruma geleceklerdir.

Uzaktan eğitimin, teknoloji alanındaki gelişmeleri yakından takip eden bir öğrenme sistemi olduğu söylenebilir. İnternet teknolojisinin ortaya çıkması ve yaygınlaşması uzaktan eğitimde çevrimiçi ortamların kullanımını sağlamıştır. Çevrimiçi ortamlar etkileşim ve iletişimde yeni olanaklar sunmaktadır.

Yenilikçi bir yaklaşım olarak çevrimiçi öğrenme, öğretim elemanından farklı uzaklıkta bulunan öğrenenlere web teknolojilerini kullanarak öğretim sunumudur (Khan, 1997). Öğrenme materyallerinin sunumunda bilgisayar teknolojisi kullanılır (Carliner, 2004:1-3). Ally'e göre (2004) çevrimiçi öğrenme yalnızca ders içeriği ulaştırma ve sunmanın ötesinde; öğrenme materyallerine erişimde, içerikle, öğretim elemanı ile ve diğer öğrenenlerle etkileşime geçmede, öğrenme sürecine destek olmada, internet teknolojilerinin kullanımınıdır.

Öğretim elemanlarına sağlanacak eğitim, yeni başlayanlara ya da çevrimiçi öğretimde çalışma yapmış olanlara yardım eder. Öğretim elemanlarından etkili bir çevrimiçi dersin nasıl tasarlanacağı ve sunulacağını sezgisel olarak bilmesini beklemek yanlış olacaktır (Palooff ve Pratt, 2001). Çevrimiçi öğrenme ortamlarında görev yapan ya da yapacak olan öğretim elemanlarına sunulacak destek; öğretim tasarımı, çeşitli teknik destek

hizmetleri ve yol gösterici kılavuzluk bileşenlerini gerektirir (Schnitzer ve Crosby, 2003). Kurumlar çevrimiçi bir ders ya da program sunmaya başladıklarında öğretim elemanlarının çevrimiçi öğrenme ortamlarında nasıl öğreteceklerini bildiklerini varsaymaktadırlar. Ancak bunun doğru olmadığı, öğretim elemanlarının çevrimiçi öğrenme ortamlarına geçişi için eğitim ve destek gereksinimlerinin olduğu ortaya çıkmıştır (Palloff ve Pratt, 2001: xiii-xix). Uzaktan eğitimde çevrimiçi ders yürütme süreci geleneksel yüz yüze eğitime göre farklılıklar içerir. Ders üretimi, sunumu, öğrenen takibi, değerlendirme gibi sistem bileşenlerinde öğretim elemanlarının uzaktan eğitim çalışmalarında eğitim ve destek gereksinimlerine yanıt verilmelidir.

Uzaktan eğitimde iletişim ve etkileşimi artırmada teknoloji yoğun olarak kullanılır. Bu noktada tasarım, yönetim, destek gibi uzaktan eğitim sisteminin farklı bileşenlerinde farklı teknolojilerinin kullanımında öğretim elemanlarının destek ihtiyacının ortaya çıkacağı söylenebilir.

Teknoloji dar ve geniş anlamda tanımlanabilir. Dar anlamıyla bilgisayar gibi bir araç olarak görülebilir. Daha geniş anlamda ise; teknoloji sadece araçları içermez, bu araçların etkili kullanımı için bilgi ve becerileri de içerir. En geniş tanımında ise teknoloji; araçlar, bilgi ve beceriler yanında kavramsallaştırma, geliştirme, kullanma ve belirginleştirme ihtiyacı olan daha geniş sistemler içerir (Surry ve Ensminger, 2009).

Teknoloji uzaktan eğitimin altyapısı ve iskeletidir (Bates, 2005: 3). Teknoloji her zaman her yerde bilgi ve iletişimin dağıtımına olanak sunmaktadır. Uzaktan eğitimde öğrenen-öğretim elemanı arasındaki etkileşim ve iletişim, teknoloji aracılığıyla sağlanır. (Ally, 2004). Uzaktan eğitimde basılı, görsel ve işitsel teknolojiler değişik sistem bileşenlerinde kullanılmaktadır. Çevrimiçi ortamlar, TV, radyo, basılı materyaller, öğrenme yönetim sistemleri, içerik yönetim sistemleri, sanal sınıf gibi teknolojiler uzaktan eğitimde içeriğin üretimi ve dağıtımında ve öğrenen-öğretim elemanı etkileşiminde kullanılmaktadır.

Öğretim elemanlarının teknoloji kullanımı ve öğretim etkinliklerinde bunların kullanımıyla ilgili eğitim gereksinimleri bulunmaktadır. Öğretim elemanlarının mesleki gelişimlerine ve destek servisine yapılacak yatırım, uzaktan eğitim teknolojilerini kullanarak kaliteli eğitim sunumu için oldukça ciddi bir durumdur (Johnson, 2003).

Öğretim elemanları uzaktan eğitimde yalnızca içeriğin üretimi değil sunumunda da teknoloji kullanımına gereksinim duyarlar. İçeriğin sunumunda içerik yönetim sistemleri, öğrenme yönetim sistemleri kullanılabilir. Özellikle çevrimiçi ortamlar içeriklerin sunumu için oldukça zengin sunum teknolojilerini içerir. Öğretim elemanlarına uzaktan eğitimde eğitim sunumları için uygun teknolojilerin seçimi ve kullanımıyla ilgili sağlanacak destek hizmetinin eğitimin etkililiğini artıracığı söylenebilir.

Daha önce belirtildiği gibi, alanyazında etkili bir öğrenme ortamı oluşturmayla ilgili öğrenenler için çok sayıda kaynak bulunurken, etkili çevrimiçi öğretim elemanı desteği üzerine oldukça sınırlı bir kaynak bulunmaktadır (Tipple, 2010). Uzaktan eğitim uygulamaları gerçekleştirilmeye çalışılırken içeriklerin çevrimiçi öğrenme ortamlarına aktarılmasında birtakım zorluklar yaşanabilmektedir. Bu noktada özellikle personelin üzerine yüklenen bazı sorumluluklar olabilir. Pennels'e (2003) göre öğrenenler için oluşturulan destek servisindeki benzer uygulamalar akademik personel için de uygulanabilir. Ancak bu uygulamaların öğretim elemanlarına göre özelleştirilmesi daha iyi çözümler için uygun olacaktır.

Öğretim elemanları uzaktan eğitim sisteminde farklı rollerde görev alabilirler. Öğretim elemanlarının değişen rollerini anlayabilmek için temel unsur öğretim elemanlarının ve öğrenenlerin eğitim ihtiyacıdır. Bu eğitim teknoloji odaklıdır. Hem öğretim elemanlarının, hem öğrenenlerin teknolojinin derslerde nasıl etkili kullanılabileceği konusunda eğitim gereksinimleri vardır (Palloff ve Pratt, 2001). Her farklı role özgü görev ve sorumlulukların olması destek ihtiyacını önemli kılar. Öğretim elemanları uzaktan eğitim sisteminde farklı roller içerisinde öğrenen ile etkileşime girerler. Bu nedenle farklı rollerde ortaya çıkacak destek gereksinimleri giderilerek etkili bir sistem oluşturulabilir.

Bu araştırmada kuramsal matris bağlamında ilk olarak yetişkin öğrenme kuramı – Andragoji ele alınmıştır. Knowles (1996b: 55) yetişkin bireyi biyolojik, yasal, toplumsal ve psikolojik olarak tanımlar. Öğretim elemanları yetişkinler olarak ele alınabilir. Dolayısıyla çevrimiçi bir destek sisteminin yetişkin öğrenmesine hizmet edecek bir yapıda tasarlanacağı söylenebilir. Knowles vd. (2005: 39-40) yetişkinlerin öğrenmesinde bazı varsayımları ele alır. Bu varsayımlara göre (1) yetişkin yaşantısı,

deneyimi ön plandadır, (2) yetişkinlerde öğrenme yönelimi yaşam merkezlidir, (3) en zengin kaynak yaşantıdır, (4) yetişkinler özyönelimli olma gereksinimine sahiptirler, (5) yetişkinlerde yaşın ilerlemesiyle birlikte bireysel farklılıklar artar.

Öğretim elemanları yetişkin bireyler olarak farklı yaşantılara sahiptir. Öğretim elemanlarının çevrimiçi ortamlarda sahip oldukları deneyimlerin, çevrimiçi bir destek sisteminin tasarımında ele alınması, bu anlamda önem taşır. Öğretim elemanlarının öğrenme yöneliminin çevrimiçi bir destek sisteminde de yaşam merkezli olacağı söylenebilir. Destek sisteminden elde edilecek öğrenme çıktıları problemlerin çözümünde kullanılabilir. Çevrimiçi ortamlarda karşılaşılan sorunlara uygun destek çözümlerinin sunulabilmesinde öğretim elemanlarının farklı yaşantıların ele alınması önemli bir noktayı oluşturur. Yaşın ilerlemesine bağlı olarak öğretim elemanlarında bireysel farkların oluşması, destek sisteminin tasarımında nasıl bir yol izlenmesi gerektiği konusunda fikir verecektir. Bu nedenlerden dolayı kuramsal temelin oluşturulmasında öğretim elemanlarının yetişkin bireyler olarak ele alınması ve onlara uygun destek sistemi tasarımının yapılabilmesi için Knowles'ın (1996a: 82) Andragoji kuramı seçilmiştir.

Araştırmanın kuramsal matris boyutunda ele alınan diğer kuramı ise Holmberg'in Etkileşim ve İletişim kuramıdır. Holmberg (1983: 115-116) Etkileşim ve İletişim kuramının ilkelerini ortaya koyarken aynı zamanda uzaktan eğitim için bir kuramsal temel çalışması yürütmüştür. Holmberg, kuramıyla ilgili çalışmalara ilerleyen yıllarda devam ederek varsayımlarını güncellemiştir. Holmberg'in (1995: 4-5) kuramıyla ilgili varsayımları kısaca şu şekilde ifade edilebilir: (1) Uzaktan eğitim bireysel öğrenenlere hizmet eder ve öğrenenler heterojen yapıdadırlar, (2) uzaktan eğitim özgür çalışma olanağı sunar, (3) uzaktan eğitim bilişsel bilgi ve beceri sağlar, (4) uzaktan eğitimde öğrenme bireysel bir faaliyettir, (5) uzaktan eğitim öğrenme modellerine açıktır, (6) uzaktan eğitimde empati merkezde yer alır, (7) uzaktan eğitim, bilinen gerçekleri aktarma riski taşır, (8) uzaktan eğitim öğrenme için uygun yaklaşımları tanımlar. Holmberg (2003) kuramının varsayımlarını öğrenme, öğretme ve yönetim olarak üç kategoride sınıflandırır.

Çevrimiçi destek sistemi bir öğrenme ortamı olarak ele alınabilir. Öğretim elemanları uzaktan eğitimde çevrimiçi ortamlardaki sorunlarına çözüm aradıklarında ya da yeni

bilgiler elde etmek istediklerinde çevrimiçi destek sisteminden yararlanabileceklerdir. Destek sisteminden yararlanacak olan öğretim elemanları öğrenme ortamıyla ya da bu ortamdaki diğer bireylerle etkileşim içerisine gireceklerdir. Çevrimiçi bir destek sisteminden yararlanacak olan öğretim elemanlarının farklı gruplarda yer almaları heterojen yapıları işaret etmektedir. Uzaktan eğitim sisteminin bireysel öğrenmeye hizmet etmesi, özgür çalışma alanı oluşturması, farklı öğrenme biçimlerinin kullanılabilmesi ve diğer varsayımlar çevrimiçi destek sisteminin tasarımında neler yapılması gerektiği hakkında bilgi verecektir. Bu noktada uzaktan eğitim bağlamında açıklayıcı bir değere sahip olması ve çevrimiçi destek sisteminin tasarımında etkileşim ve iletişimin ortaya konması anlamında Holmberg'in (2003) Etkileşim ve İletişim kuramı seçilmiştir.

Uzaktan eğitim çalışmaları yürütülürken öğretim elemanlarına sağlanması gereken destek önemli bir noktadır. Bu araştırmada öğretim elemanlarına sunulacak çevrimiçi bir destek sisteminin tasarımı Yetişkin Öğrenme kuramı (Andragoji) ile Etkileşim ve İletişim kuramı bağlamında ele alınmıştır.

## 1.2. Amaçlar

Bu araştırmanın temel amacı, uzaktan eğitimde öğretim elemanlarına yönelik çevrimiçi bir destek sisteminin tasarımının nasıl olacağını ortaya çıkarmaktır. Araştırmada öğrenme kuramı olarak Yetişkin Öğrenme kuramı-Andragoji, İletişim kuramı olarak Etkileşim ve İletişim kuramından yararlanılmıştır. Andragoji (1) Bilme Gereksinimi, (2) Benlik Algısı, (3) Yaşantı, (4) Hazır Bulunuşluk, (5) Yönelim ve (6) Güdülenme olmak üzere altı boyuttan oluşmaktadır. Etkileşim ve iletişim kuramı ise (1) Öğrenme Süreci, (2) Öğretme Süreci ve (3) Etkileşim ve İletişim Yönetimi olmak üzere üç boyutta incelenmiştir. Bu araştırmanın amacına ulaşmak için iki kuramın boyutları çerçevesinde aşağıdaki sorulara yanıt aranmıştır;

- 1) Öğrenme süreci boyutunda; Bilme Gereksinimi, Benlik Algısı, Yaşantı, Hazır Bulunuşluk, Yönelim ve Güdülenmeyle ilgili tasarım bileşenleri hakkında öğretim elemanlarının görüşleri nelerdir?

- 2) Öğretme süreci boyutunda; Bilme Gereksinimi, Benlik Algısı, Yaşantı, Hazır Bulunuşluk, Yönelim ve Güdülenmeyle ilgili tasarım bileşenleri hakkında öğretim elemanlarının görüşleri nelerdir?
- 3) Etkileşim ve iletişim yönetimi boyutunda; Bilme Gereksinimi, Benlik Algısı, Yaşantı, Hazır Bulunuşluk, Yönelim ve Güdülenmeyle ilgili tasarım bileşenleri hakkında öğretim elemanlarının görüşleri nelerdir?

### 1.3. Önem

Uzaktan eğitim uygulamalarında çevrimiçi ortamların kullanımının artmasına paralel olarak, öğretim elemanları bu ortamlarda farklı problemlerle karşılaşabilirler. Uzaktan eğitim sisteminin sürdürülebilirliği anlamında öğretim elemanlarının çevrimiçi öğrenme ortamlarında ortaya çıkan problemlerine uygun çözümler üretilebilmelidir. Problemlerin çözümü ise uygun destek hizmetlerinin sağlanmasıyla giderilebilir. Öğretim elemanları için sunulacak çevrimiçi bir destek sistemi bu anlamda, etkili uzaktan eğitim uygulamalarının sürdürülebilmesi açısından önem taşımaktadır. Çevrimiçi bir destek sisteminin tasarımı bu aşamada atılacak ilk adımı oluşturacaktır. Öğretim elemanlarının çevrimiçi destek tasarımına ilişkin görüşleri destek sistemi oluşturulmasında önemli katkılar sağlayacaktır.

Bu çalışmadan elde edilen bilgiler uzaktan eğitim sisteminde çevrimiçi ortamlarda öğretim elemanlarının sorunlarına çözüm üretebilecek destek birimlerine, çevrimiçi bir destek sisteminin oluşturulmasında genel bir fikir kazandırabilir. Özellikle çevrimiçi destek sistemi oluşturulmasına ilişkin altyapının hazırlanması açısından önem taşımaktadır.

Yapılan alanyazın taramasında, Türkiye’de çevrimiçi bir öğretim elemanı destek sistemine rastlanmamıştır. Ağustos 2012 tarihi itibarıyla akademik veritabanları ve arama motorları içerisinde “çevrimiçi öğretim elemanı desteği” konusunda yapılmış bir çalışma bulunamamıştır. Bu nedenle araştırma ulusal anlamda özgün bir değere sahip olması açısından önem taşımaktadır.



Öğretim elemanlarının uzaktan eğitim sisteminde çevrimiçi ortamlar ile ilgili sorunlarının belirlenmesi, öğretim elemanı desteği ile ilgili çalışmalar yapmak için yol gösterici olabilir. Araştırma sonuçlarının uzaktan eğitimde öğretim elemanı desteği alanında çalışan araştırmacılara yol göstereceği düşünülmektedir. Çevrimiçi ortamlarda öğretim elemanı gereksinimleriyle ilgili çalışmalar için yol gösterici olabilir.

Çevrimiçi öğretim elemanı desteğiyle ilgili farklı araştırmalar yapılabilir. Bu araştırma, alanda gerçekleştirilecek farklı çalışmalara veri sağlaması açısından önem taşımaktadır. Çevrimiçi öğretim elemanı desteği konusunda farklı desenlemiş araştırma yöntemlerinin ele alınması açısından bu araştırma yol gösterici olabilir.

Çalışmadan elde edilen bilgiler, üniversitelerin uzaktan eğitim çalışmalarında öğretim elemanlarına yönelik oluşturacakları çevrimiçi destek sistemine ilişkin bakış açısı sağlaması açısından önemlidir. Bu yönüyle araştırma sonunda elde edilen verilerin öğretim elemanlarına, yüksek eğitim kurumlarına, destek birimlerine ve diğer araştırmacılara yardımcı olması beklenmektedir.

#### **1.4. Sınırlıklar**

Bu araştırmanın sorunu ve amaçları çerçevesinde toplanan veriler, verilerin analizi ve değerlendirilmesi aşağıda belirtilen yönlerle sınırlı olacaktır:

1. Bu araştırma, nitel bir durum çalışmasıdır.
2. Nitel araştırma sonucu elde edilen bulgular, uzaktan eğitim alanında deneyim sahibi uzmanlarla sınırlıdır.
3. Araştırmanın nitel verileri, yarı-yapılandırılmış bağımsız görüşme soruları ve odak grup görüşmesiyle toplanan verilerle sınırlıdır.
4. Bağımsız görüşme soruları, araştırmacı tarafından geliştirilen on sekiz (18) adet yarı yapılandırılmış görüşme sorusuyla sınırlıdır.
5. Bağımsız görüşme sorularından elde edilen bulgular, Anadolu Üniversitesi Açık ve Uzaktan Eğitim sisteminde görev alan sekiz (8) uzmandan elde edilen verilerle sınırlıdır.

6. Odak grup görüşmesi, Anadolu Üniversitesi Açık ve Uzaktan Eğitim sisteminde görev yapmakta olan altı (6) alan uzmanıyla sınırlıdır.
7. Araştırmada nicel veriler, bağımsız görüşmeler ve odak grup görüşmesi sonrası elde edilen veriler ve alanyazın taraması sonrasında oluşturulan ölçme aracı soruları ile sınırlıdır. Ölçme aracı soruları nitel verilere yardımcı ölçme aracıdır.
8. Bu çalışma verileri, Yetişkin Öğrenme kuramı (Andragoji) ve Etkileşim ve İletişim kuramı bağlamında değerlendirilmiştir.

### **1.5. Tanımlar**

Bu çalışmada kullanılan terimler ve kavramların tanımları aşağıda verilmiştir:

#### **Açık ve Uzaktan Öğrenme**

Öğrenenlerin birbirlerinden ve öğrenme kaynaklarından zaman ve/veya mekan bağlamında uzakta olduğu, birbirleriyle ve öğrenme kaynaklarıyla etkileşimlerinin uzaktan iletişim sistemlerine dayalı olarak gerçekleştirildiği öğrenme sürecidir (Aydın, C.H., 2011).

#### **Durum Çalışması (Case Study)**

Durum çalışması bir ya da birden fazla olayın, programın, sosyal grubun, topluluğun bireylerin ya da diğer sınırlı sistemlerin derinlemesine analiz edilmesidir (McMillan, 2004: 271).

#### **Öğretim Elemanı (Faculty)**

Öğretim elemanları yüksek eğitim kurumlarındaki öğretimden sorumlu kişileri ifade eder (Moore ve Kearsley, 2005: 2). Üniversitelerde görev yapan Profesör, Doçent, Yardımcı Doçent, Öğretim Görevlisi, Araştırma Görevlisi, Uzman ve Okutman kadrolarındaki bireylerdir.

### **Sağlama (Triangulation)**

Sağlama (triangulation) birden fazla ve farklı birey, veri türü, veri toplama yöntemi, kuram ve araştırmacıdan tamamlayıcı veri elde etme sürecidir (Creswell, 2012: 208-209, 259).

### **Sistem**

Bir sonuç elde etmeye yarayan yöntemler düzenidir (Türk Dil Kurumu, 2012<sup>1</sup>).

### **Yarı-Yapılandırılmış Görüşme Tekniği**

Bir dizi önceden hazırlanmış açık uçlu soruların kullanıldığı, yanıtlara göre geribildirim esnekliği bulunan bir nitel veri toplama stratejisidir (Given, 2008: 810; McMillan, 2004: 168).

---

<sup>1</sup> Türk Dil Kurumu (2012). Sistem. <http://tdkterim.gov.tr/bts/> (Erişim Tarihi:09.04.2012)

## 2. Alanyazın

Bu bölümde öncelikle uzaktan eğitimde desteğe değinilmiş daha sonra, çevrimiçi öğretim elemanı desteği konusu ele alınmıştır. Ayrıca araştırmının kuramsal temelinde yer alan öğrenme ve iletişim kuramlarının özelliklerine değinilmiştir. Bu bölümde, uzaktan eğitimde destek ve öğretim elemanı desteği ele alınmıştır.

### 2.1. Uzaktan Eğitimde Destek

Uzaktan eğitimde destekle ilgili olarak alanyazın incelendiğinde, uzaktan eğitim sisteminin hedef kitlesinin öğrenenler olması nedeniyle, öğrenen desteği üzerine yoğun bir araştırmının olduğu görülmektedir. Öğrenen destek sistemi, herhangi başarılı bir uzaktan eğitim programının ayrılmaz parçasıdır (Foley, 2003: 832; Zawacki-Richter, 2004: 51). Bununla birlikte uzaktan eğitimde öğretim elemanı desteği öğrenen desteğine göre daha az incelenmiştir (Baker ve Schihl, 2009; Brindley vd.,2003; Zawacki-Richter, 2004: 52). Öğretim elemanları ya da öğrenenler açısından sunulacak bir destek sistemi kullanıcıların karşılaştıkları sorunların çözümü anlamında ortak amaç taşır. Baker ve Schihl'e (2009) göre destek sistemleri, kurumun öğretim elemanlarının çevrimiçi öğretim çalışmaları üretmesi ve sunması için personel, politika ya da kaynak sunar.

Öğrenen destek sistemi bir süreci ifade eder. Öğrenenin farklı zamanlarda farklı gereksinimleri ortaya çıkabileceği için sistematik bir yaklaşımla izlenmesi, analiz edilmesi gerekir (Lee, 2003: 184-185). Bu sistemler öğrenenin öğrenme sürecine katkı sağlar, sosyal etkileşim ve kendi kendine öğrenme için yeterlilik ve güven gelişimine yardım eder (Barker vd., 2007; McLoughlin, 2002: 149-150). Öğretim elemanları danışman, kolaylaştırıcı, moderatör gibi üstlendikleri farklı rollerle öğrenen destek sisteminin önemli bir parçasını oluştururlar (Kelly ve Mills, 2007).

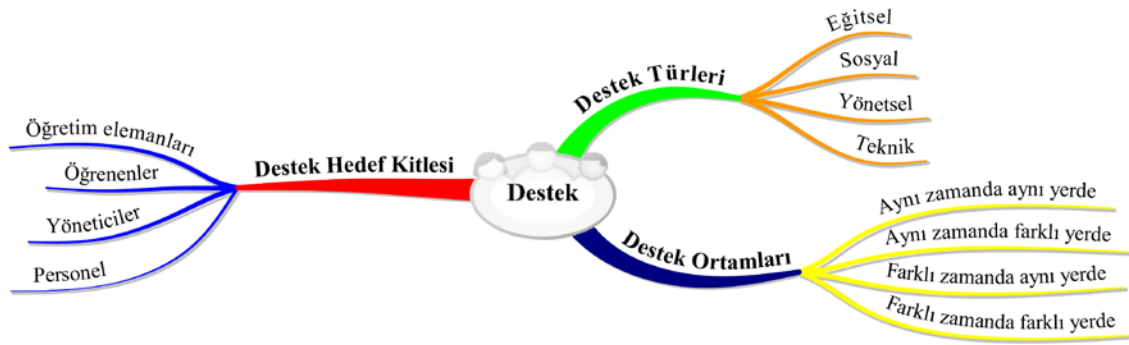
Destek sistemleri alanyazında elektronik performans destek sistemi (electronic performance support system-EPSS), karar destek sistemi (decision support system-DSS), öğrenen destek sistemi (learner-student support system), bilgisayar destek sistemi

(computer support system) gibi farklı biçimlerde yer almaktadır. Tüm sistemlerdeki amacın, kullanıcıların ya da öğrenenlerin süreç içerisinde ortaya çıkan gereksinimlerine çözüm üretecek bir ortam oluşturmak olduğu söylenebilir.

Uzaktan eğitim sisteminde destek çalışmalarının yürütülebilmesi için temel olarak şu sorulara yanıt verilmesi gerekmektedir.

- 1- Kimlere destek verilecek?
- 2- Ne tür bir destek verilecek?
- 3- Hangi ortamda destek verilecek?

Uzaktan eğitimde destekle ilgili olarak bu sorulara verilecek yanıtlar Şekil 2.1. deki gibi gösterilebilir.



Şekil 2.1. Uzaktan Eğitimde Destek Şeması

Uzaktan eğitim destek sisteminden yararlanabilecek olanlar aynı zamanda sistemin paydaşlarıdır. Öğretim elemanlarına, öğrenenlere, yöneticilere ve destek personeline gereksinimlerine uygun destek hizmeti sağlanabilir. Sağlanacak destek hizmeti hedef kitlenin gereksinimleri, desteğin verileceği ortama göre çeşitli bileşenler içerecektir. Öğretim elemanları için hazırlanacak destek sistemi, yüz yüze ve çevrimiçi ortak bir yapıda tasarlanabilir. Singh'ne (2003) göre karma tasarım çevrimiçi dersler, gerçek zamanlı etkileşim uygulamaları, görev temelli ortamlar ve bilgi yönetim sistemleri gibi farklı öğrenme araçlarını içerebilir. Moller vd'ne (2008) göre öğretim kurumu uzaktan eğitimde çevrimiçi ders geliştirme çalışmaları yapan öğretim elemanlarına bu süreçte karşılaştıkları sorunlara çözüm üretebilmek için uzaktan eğitim merkezi gibi bir ortam sağlayarak destek olmalıdır.

Öğretim elemanlarına sunulacak bir destek hizmetinin etkili sürdürülebilmesi için hangi ortamda ne tür bir desteğin yürütülmesi gerektiğinin açık bir biçimde analiz edilmesi gerekmektedir. Öğretim elemanlarının gereksinimlerine uygun destek hizmetinin verilebilmesi için öncelikli olarak destek türlerinin incelenmesinin uygun olacağı söylenebilir.

### 2.1.1. Uzaktan eğitimde destek türleri

Destek türleriyle ilgili olarak Berge (1995) öğretim elemanlarının rolleriyle, sağlanan destek arasında ilişkilendirme yapmaktadır. Özellikle çevrimiçi öğrenmeye yönelik son dönemlerdeki çalışmalarda öğretim elemanlarının rolleri öğrenene sunulacak destek ile ilişkilendirilerek ifade edilmektedir. Bu anlamda Berge'nin ortaya koyduğu destek türleri *eğitsel*, *sosyal*, *yönetsel* ve *teknik* destek şeklinde sıralanabilir (Aydın, 2011: 63). Berge'nin (1995) öğretim elemanı rolleri için yaptığı sınıflama öğretim elemanı desteği için uyarlanabilir.

***Eğitsel Destek:*** Öğrenme süreci içerisindeki en önemli destek bileşenini oluşturur. Bu destek sorular sorma, belirli konularda tartışmalar yürütme gibi eylemleri gerektirir. İçerik ya da etkinlikler üzerinde etkileşimler oluşturulur.

***Sosyal Destek:*** Güdülenmeyi artırıcı sosyal bir ortam oluşturmak üzerine yoğunlaşır. Öğrenen ve öğreten tarafların karşılıklı olarak genellikle akademik olmayan etkileşimlerde bulunduğu destektir. Sosyal desteğin amacı uzaktan eğitim sisteminden kaynaklanan yalıtılmışlık duygusunun ortadan kaldırılmasıdır.

***Yönetsel Destek:*** Uzaktan eğitim sistemindeki düzenin sağlanmasıyla ilgili olarak daha çok organizasyon, idari işler, süreçlerin yönetimiyle ilgilidir. Sınav tarihleri, öğrenen etkinlikleri, çalışma takvimi, değerlendirme gibi konuları içerir. Öğretim elemanları açısından bakıldığında uzaktan eğitim destek sistemindeki eylemlerine idari destek olma, yol gösterme çabalarını ifade etmektedir.

***Teknik Destek:*** Uzaktan eğitim destek sisteminde karşılaşılan teknik problemlerin giderilmesini içerir. Sistemin farklı alanlarında teknolojik araçların kullanımıyla ortaya çıkan sorunlar, teknik destek hizmetiyle çözüme ulaşır.

Kurumların öğretim elemanlarına sağladığı desteğin sürdürülebilir olması önemlidir. Değişen koşullara göre güncellenemeyen bir sistem istenilen verimi sağlayamayacaktır. Tait'e (2003) göre öğretim elemanlarına sağlanan sürdürülebilir eğitim ve destek çalışmaları kurumun başarısına 3 yolla katkı sağlar:

- 1- Değerlendirme sürecinde tanımlanmış iyileştirici geliştirme
- 2- Bireysel (kişisel) gelişim
- 3- Gelecekteki kurumsal gereksinimleri ve değişimleri karşılamak için hazırlık.

Uzaktan eğitimde öğretim elemanlarına eğitsel, sosyal, yönetsel ve teknik türde destek sağlanabilir. Sağlanacak destek türünün hangi ortamda öğretim elemanına ulaştırılacağı önem kazanır. Bu bağlamda uzaktan eğitimde destek ortamlarının incelenmesi gerekecektir.

### **2.1.2. Uzaktan eğitimde destek ortamları**

Dakota Üniversitesi'nden Dan Coldeway uzaktan eğitimi tanımlayabilmek için kullanışlı bir çerçeve hazırlamıştır. Bu çerçeve zaman ve yer olmak üzere iki değişkeni içeren bir yapı olarak eğitim ve uzaktan eğitim uygulamalarının anlaşılmasını sağlamaktadır. Zaman ve yer değişkenlerinin kombinasyonu dört farklı yaklaşımdan oluşur. Bunlar (1) aynı zaman-aynı yer, (2) aynı zaman-farklı yer (3) farklı zaman-aynı yer, (4) farklı zaman- farklı yer olarak sıralanmaktadır (Schlosser ve Simonson, 2009: 44). Bu kombinasyon uzaktan eğitim uygulamalarının yürütülmesinde öne çıkan iki değişkenle oluşturulmuştur. Bu iki değişken ve matris yapısı uzaktan eğitimde teknolojilerin sınıflanması için Johansen vd. (1991) tarafından geliştirilmiştir. Uzaktan eğitim öğrenen ve öğretim elemanlarının fiziksel olarak farklı yerlerde olması, yer değişkeninin ele alınmasına neden olmuştur. Benzer şekilde uzaktan eğitim sistemi, öğrenenin bireysel öğrenmesine hizmet eden istediği yer ve zamanda çalışma olanağı sunan bir yapıdır. Dolayısıyla zaman diğer bir değişkendir. Öğrenen ve öğretim elemanlarının etkileşimleri yine bu iki değişkenin kombinasyonunda ortaya çıkan durumlarda gerçekleşir. Anderson ve Elloumi (2004) çevrimiçi öğrenme ortamlarındaki etkileşimi benzer bir kombinasyonla şu şekilde ifade etmiştir:

Tablo 2.1. Uzaktan Eğitimde Destek Ortamları

	Aynı Yer	Farklı Yer
Aynı Zaman	1 (Eşzamanlı-Fiziksel)	2 (Eşzamanlı-Sanal)
Farklı Zaman	3 (Eşzamansız-Fiziksel)	4 (Eşzamansız-Sanal)

**Kaynak:** Anderson ve Elloumi'den (2004: 323) uyarlanmıştır.

Uzaktan eğitimde öğretim elemanlarına sunulması düşünülen bir desteğin kurum, öğretim elemanı, destek birimi/merkezi ile etkileşimli bir yapı gerektireceği söylenebilir. Dolayısıyla uzaktan eğitim uygulamalarına bir çerçeve oluşturmak için Coldeway'in oluşturduğu kombinasyon uzaktan eğitim öğretim elemanlarına çevrimiçi bir destek sağlamak için oluşturulacak yapı içinde uygulanabilir. Ortaya çıkacak etkileşim yapıları destek sistemi için kullanılacak ortamları ifade etmiş olacaktır.

### 2.1.2.1. Aynı zamanda aynı yerde destek

Öğretim elemanlarına sağlanması düşünülen destek yapısında, aynı zamanda aynı yerde etkileşim oluşturulabilmesinde çeşitli yollar bulunmaktadır. Bunlar yüz yüze sınıf uygulamaları, oryantasyon, hizmetiçi eğitim, yüz yüze laboratuvar uygulamaları şeklinde sıralanabilir. Schnitzer ve Crosby'e (2003: 5) göre, kurum eğer öğretim elemanları için çevrimiçi bir oryantasyon programı sunuyorsa, burada bazı temel teknoloji bilgilerinin yanı sıra çevrimiçi öğretim, öğrenme stratejileri, etkileşim oluşturabilme, ders yönetimi, ders tasarımı gibi bilgiler sunulmalıdır.



### **2.1.2.2. Aynı zamanda farklı yerde destek**

Etkileşimli uzaktan eğitim yapılarından aynı zamanda farklı yerde destek, katılımcıların eşzamanlı olarak yürütülen ancak farklı fiziksel konumlarda olduğu yapıdır. Öğretim elemanlarının ve destek ekibinin farklı konumlarda aynı anda etkileşim kurdukları destek ortamıdır. Aynı zamanda farklı yerde destek eşzamanlı bir uygulama olmasının yanı sıra farklı yerlerde gerçekleşir. Öğretim elemanları uzaktan eğitim çalışmalarını sürdürürken gereksinimleri çerçevesinde hazırlanan bu ortamlardan destek hizmeti alabilirler. Bu ortamlar telefon, sesli konferans, video konferans, sanal sınıf, web konferans, anlık mesajlaşma uygulamaları (msn, skype vb.) ve sanal laboratuvar olarak sıralanabilir.

### **2.1.2.3. Farklı zamanda aynı yerde destek**

Farklı zamanda aynı yerde destek hizmeti öğretim elemanları için eşzamansız fiziksel bir desteği ifade eder. Bu destek hizmeti öğretim elemanı ve destek ekibinin farklı zamanlarda ancak aynı ortamda bulunmaları şeklinde gerçekleşir. Kütüphane, bilgisayar laboratuvarları, danışmanlık odaları, ses/video çekim odaları, kendi hızında öğrenme materyalleri farklı zamanda aynı yerde destek ortamları olarak sıralanabilir. Farklı zamanda aynı yerde destek ortamları fiziksel ortamlar ve kullanılacak donanımlar olarak düşünülebilir.

### **2.1.2.4. Farklı zamanda farklı yerde destek**

Farklı zamanda farklı yerde destek hizmeti eşzamansız ve sanal bir ortamı niteler. Öğretim elemanları ve destek ekibi sanal bir ortam üzerinde farklı zaman aralıklarında etkileşime girerler. İnternet teknolojisinin sunduğu olanaklarla birlikte en sık kullanılan etkileşim türüdür. Bireyler herhangi bir zaman sınırlaması olmadan herhangi bir yerden destek sistemine erişebilirler.

Eşzamansız destek hizmetleri e-posta, forum, çevrimiçi öğrenme notları, alıştırmalar, test gibi değerlendirme uygulamaları, web 2.0 araçları, benzetimler (simülasyon), arttırılmış

gerçeklik uygulamaları, sanal şirket uygulamaları, podcast, web günlükleri, mobil uygulamalar vb. olarak sıralanabilir. Eşzamansız destek hizmetinde kullanılacak ortamlar internet teknolojisinin gelişimine paralel olarak çoğaltılabilir.

Uzaktan eğitimde öğretim elemanlarına sağlanacak destek ortamları teknolojinin sunduğu olanaklar etrafında çeşitlenmektedir. Bu anlamda gelişen teknolojilerin destek sistemine uyarlanabilmesi için öncelikli olarak hangi teknolojilerin uzaktan eğitim sisteminde kullanılabilir olduğunun anlaşılması gerekecektir. Teknolojik değişimlerin farklı araçlar sunmasının yanı sıra, destek hizmetlerinde kullanımı için bu araçların özellikleri ve sağladıkları etkileşim türlerinin belirlenmesi gerekecektir.

### 2.1.3. Öğretim elemanı desteği sağlayan üniversiteler

Öğretim elemanlarının desteklenmesiyle ilgili olarak, Amerika Birleşik Devletleri başta olmak üzere Kanada, Avustralya ve bazı ülkelerde üniversiteler bünyesinde merkezler ya da birimler yer almaktadır. Bu üniversiteler öğretim elemanlarına özellikle teknolojinin eğitimde kullanımına yönelik konferanslar, çalıştaylar, hizmet içi eğitimler düzenlemektedirler. Bu etkinliklerle öğretim elemanlarına öğrenme yönetim sisteminde ders yürütülmesi, öğretim tasarımı, çeşitli medya araçlarının kullanımı vb. gibi farklı alanlarda destek çalışmaları yapmaktadırlar. Bunların yanı sıra öğretim elemanlarına teknolojik donanım destekleri de sağlamaktadırlar.

Genel olarak bu destek birimleri, Öğretim Teknolojileri Servisi, Akademik Gelişim Merkezi, Öğrenme ve Öğretme Merkezi, Akademik Teknoloji Destek Merkezi, Öğretim Elemanı Gelişim Merkezi, Eğitimde Mükemmellik Merkezi gibi isimler alabilmektedir. Bunlardan birkaçı şu şekilde sıralanabilir:

- 1- San Diego Devlet Üniversitesi, Öğretim Teknolojileri Servisi (San Diego Devlet Üniversitesi, 2012<sup>2</sup>)
- 2- Mount Royal Üniversitesi, Akademik Gelişim Merkezi (Mount Royal Üniversitesi, 2012<sup>3</sup>)

<sup>2</sup> San Diego Devlet Üniversitesi (2012). Öğretim teknolojileri servisi. <http://its.sdsu.edu/> (Erişim Tarihi:10.04.2012)

- 3- La Trobe Üniversitesi, Öğrenme ve Öğretme Merkezi (La Trobe Üniversitesi, 2012<sup>4</sup>)
- 4- Eastern Illinois Üniversitesi, Akademik Teknoloji Destek Merkezi (Eastern Illinois Üniversitesi, 2012<sup>5</sup>)
- 5- Kaliforniya Devlet Üniversitesi, Öğretim Elemanı Gelişim Merkezi (Kaliforniya Devlet Üniversitesi, 2012<sup>6</sup>)
- 6- Eastern Connecticut Devlet Üniversitesi, Eğitimde Mükemmellik Merkezi (Eastern Connecticut Devlet Üniversitesi, 2012<sup>7</sup>)

Öğretim elemanlarına destek sağlayan üniversite örneklerini artırmak mümkündür. Ek-17’de öğretim elemanlarına destek sunan üniversitelerden örneklerin bulunduğu liste yer almaktadır. Özellikle Amerika Birleşik Devletleri’nde destek merkezi ya da birimi bulunan üniversitelerin sayısı oldukça fazladır (Dalhousie Üniversitesi, 2012<sup>8</sup>; Wake Forest Üniversitesi, 2012<sup>9</sup>). Üniversitelerdeki destek yapısıyla ilgili olarak da örnekler verilebilir. Örneğin, California Santa Cruz üniversitesi Bilgi Teknolojileri Servisi’nin Öğretim Elemanı Desteği bölümünde araştırma projeleri, araştırma kaynakları, teknik destek ve öğretim teknolojileri desteği gibi farklı destek hizmeti bulunmaktadır (Santa Cruz Üniversitesi, 2012<sup>10</sup>). Benzer şekilde Iowa Üniversitesi Bilgi Teknolojileri Servisi

---

<sup>3</sup> Mount Royal Üniversitesi (2012). Akademik gelişim merkezi. <http://www.mtroyal.ca/ProgramsCourses/FacultiesSchoolsCentres/TeachingLearning/Departments/AcademicDevelopmentCentre/index.htm> (Erişim Tarihi:10.04.2012)

<sup>4</sup> La Trobe Üniversitesi (2012). Öğrenme ve öğretme merkezi. <http://www.latrobe.edu.au/ctlc/about.html> (Erişim Tarihi:10.04.2012)

<sup>5</sup> Eastern Illinois Üniversitesi (2012). Akademik teknoloji destek merkezi. <http://eiu.edu/cats/home/> (Erişim Tarihi:12.08.2012)

<sup>6</sup> Kaliforniya Devlet Üniversitesi (2012). Öğretim elemanı gelişim merkezi. <http://fdc.fullerton.edu/> (Erişim Tarihi:07.08.2012)

<sup>7</sup> Eastern Connecticut Devlet Üniversitesi (2012). Eğitimde mükemmellik merkezi. <http://nutmeg.easternct.edu/cee/facultymentor.htm> (Erişim Tarihi:10.08.2012)

<sup>8</sup> Dalhousie Üniversitesi (2012). Eğitim geliştirme merkezleri. <http://learningandteaching.dal.ca/ids.html> (Erişim Tarihi:04.07.2012)

<sup>9</sup> Wake Forest Üniversitesi (2012). Öğrenme ve öğretme merkezi. <http://www.wfu.edu/tlc/resources/other-centers.php> (Erişim Tarihi: 02.08.2012)

<sup>10</sup> Santa Cruz Üniversitesi (2012). Bilgi teknolojileri servisi. <http://its.ucsc.edu/faculty/index.html> (Erişim Tarihi:12.08.2012)

öğretim elemanlarına öğrenme yönetim sistemlerinin kullanımı, öğretim tasarımı, sayısal medya araçlarının kullanımı, bilgisayar desteği gibi farklı alanlarda destek çalışmaları yürütmektedir (Iowa Üniversitesi, 2012<sup>11</sup>). Ontario Üniversitesi Teknoloji Enstitüsü Öğrenme ve Öğretme Merkezi seminer, oryantasyon, çoklu ortam tasarımı, yazılımların kullanımıyla ilgili eğitici videolar gibi destek hizmetleri sunmaktadır (Ontario Üniversitesi, 2012<sup>12</sup>).

Özellikle bilgi teknolojileri servisindeki kaynaklara erişim genel olarak bakıldığında, yalnızca üniversite personelinin kullanıcı adı ve parolalarıyla oturum açmaları hâlinde görülebilmektedir. Üniversitelerin destek sisteminde sundukları materyallerin genel erişime açık olmadığı söylenebilir. Bununla birlikte teknoloji tabanlı bazı destek hizmetlerinin öğretim elemanlarına belirli ücret karşılığında sağlandığı üniversiteler bulunmaktadır. Örnek olarak Georgetown Üniversitesi eğitim materyalleri olarak sayısal görüntü çizimleri, grafik, illüstrasyon ya da baskı materyali üretimi gibi farklı hizmetler için öğretim elemanlarından belirli bir maliyet talep etmektedir (Georgetown Üniversitesi, 2012<sup>13</sup>).

Öğretim elemanlarına çevrimiçi ortamlarla ilgili olarak verilen desteklerin genel anlamda kurumun öğrenme yönetim sistemiyle (Blackboard, Desire2Learn vb.) ilgili olduğu söylenebilir. Bu üniversitelerin özellikle çevrimiçi ortamların kullanımında yaygın olarak öğrenme yönetim sistemi yazılımlarına sahip olduğu söylenebilir. Bu anlamda verilen destekler bu sistemlerin kullanımı konusundadır. Benzer şekilde öğretim elemanlarının eğitim-öğretim çalışmalarında kullandıkları bazı yazılımların kullanımıyla ilgili eğitsel içeriklerle destekler sunulabilmektedir. Bunlara örnek olarak Ontario Üniversitesinde masaüstü yayıncılık (Microsoft Word vb.), sanalsınıf (Adobe Connect vb.), öğrenme yönetim sistemleri (Blackboard, WebCT vb.), çoklu ortam uygulamaları (Microsoft Powerpoint vb.), verimlilik araçları (Dropbox, Blog vb.),

---

<sup>11</sup> Iowa Üniversitesi (2012). Bilgi teknolojileri servisi. <http://its.uiowa.edu/instruction/> (Erişim Tarihi:10.08.2012)

<sup>12</sup> Ontario Üniversitesi (2012). Teknoloji enstitüsü: Öğrenme öğretme merkezi. <http://tlc.apa.uoit.ca/about/> (Erişim Tarihi:10.08.2012)

<sup>13</sup> Georgetown Üniversitesi (2012). Öğretim elemanı ve öğretim programı desteği. <http://www8.georgetown.edu/dml/facs/graphics/pricelist.html> (Erişim Tarihi:01.07.2012)

intihal kontrol yazılımları (Turnitin vb.) konularında destek sağlanabilmektedir (Ontario Üniversitesi, 2012). Öğrenme Yönetim Sistemi'yle (ÖYS) ilgili destek sağlayan üniversitelerden birkaçı şu şekilde sıralanabilir:

- 1- New York Teknoloji Enstitüsü, ÖYS Eğitim Kılavuzu (New York Teknoloji Enstitüsü, 2012<sup>14</sup>)
- 2- Florida National Üniversitesi, ÖYS Öğretim Elemanı Eğitim Kılavuzları (Florida National Üniversitesi, 2012<sup>15</sup>)
- 3- Missouri-Kansas City Üniversitesi, Öğretim Teknolojileri Servisi (Missouri Üniversitesi, 2012<sup>16</sup>)
- 4- Lindenwood Üniversitesi, ÖYS Öğretim Elemanı Eğitim Kılavuzları (Lindenwood Üniversitesi, 2012<sup>17</sup>)

Öğretim elemanlarına destek sağlanmasıyla ilgili yurtdışındaki örneklerin yanı sıra Türkiye'de Orta Doğu Teknik Üniversitesi Öğretim Teknolojileri Destek Ofisi örnek verilebilir. 2005 yılında kurulan bu destek ofisinde, öğretim elemanlarına kişisel web sayfası tasarımı, öğretim materyali geliştirme, ÖYS kullanımı gibi konularda destek sağlanmaktadır. Ayrıca belirli aralıklarla yapılan anketlerle öğretim elemanlarının ihtiyaçları belirlenerek bu ihtiyaçlara uygun seminerler düzenlenmektedir (Akteke-Öztürk vd., 2008; ODTÜ, 2012<sup>18</sup>). Benzer şekilde Boğaziçi üniversitesi ve Akdeniz üniversitelerindeki Eğitim Teknolojileri Araştırma ve Uygulama Merkezleri öğretim elemanlarına destekle ilgili olarak eğitim teknolojileri konusunda eğitim programları, konferanslar, kurslar, seminerler gibi etkinlikler gerçekleştirmektedirler (Boğaziçi

---

<sup>14</sup> New York Teknoloji Enstitüsü (2012). Öğrenme yönetim sistemi eğitim kılavuzu. [http://www.nyit.edu/nyit\\_online/blackboard\\_tutorials/](http://www.nyit.edu/nyit_online/blackboard_tutorials/) (Erişim Tarihi:04.07.2012)

<sup>15</sup> Florida National Üniversitesi, ÖYS öğretim elemanı eğitim kılavuzları. <http://www.fnu.edu/distance-learning/blackboard-faculty-tutorial/> (Erişim Tarihi:04.07.2012)

<sup>16</sup> Missouri Üniversitesi (2012). Öğretim teknolojileri servisi. <http://www.umkc.edu/ia/its/Blackboard/index.asp> (Erişim Tarihi:04.07.2012)

<sup>17</sup> Lindenwood Üniversitesi, ÖYS öğretim elemanı eğitim kılavuzları. <http://www.lindenwood.edu/technology/blackboard/facultyTutorials.html> (Erişim Tarihi:04.07.2012)

<sup>18</sup> ODTÜ (2012). Öğretim teknolojileri destek ofisi. <http://www.its.metu.edu.tr/> (Erişim Tarihi:04.07.2012)

Üniversitesi, 2012<sup>19</sup>; Akdeniz Üniversitesi, 2012<sup>20</sup>). Anadolu üniversitesi bünyesindeki Eğitim İletişimi ve Teknolojisi Araştırmaları Birimi, eğitim iletişimi ve teknolojisi uygulamaları gerçekleştirerek, akademik yaşamın gelişmesine katkı sağlayıcı etkinlikler düzenlemektedir. Akademik Gelişim Programı, Akademisyenler Tartışıyor Programı ve Anadolu'ya Uyum Programı bu etkinlikler arasında yer almaktadır (Anadolu Üniversitesi EİT, 2012<sup>21</sup>).

Marmara üniversitesi ve Anadolu üniversitesi bünyesindeki akademik gelişim birimleri, öğretim üyelerini desteklemek, profesyonel gelişimlerine katkı sağlamak ve akademik insan kaynağı niteliğini artırmak için etkinlikler tasarlanmaktadır (Marmara Üniversitesi, 2012<sup>22</sup>; Anadolu Üniversitesi Akademik Gelişim Birimi, 2012<sup>23</sup>).

#### 2.1.4. Uzaktan eğitimde destek teknolojileri

Uzaktan eğitim uygulamalarının teknolojiden bağımsız düşünülmemeyeceği söylenebilir. Teknoloji alanındaki gelişmeler uzaktan eğitimin farklı boyutlarında uygulamaya aktarılır. Özellikle öğretim elemanları ve öğrenenler arasındaki etkileşim önemli bir boyuttur. Uzaktan eğitimde destek teknolojilerini inceleyebilmek için teknolojiye ve uzaktan eğitimdeki kullanımına bakmak gerekecektir. Bu sayede öğretim elemanlarına sağlanacak destek yapısı içerisinde kullanılacak destek teknolojileri daha net görülebilecektir.

Teknoloji, iletişim alt yapısını oluşturan ortam (medya) ile birlikte düşünülmelidir. Bu nedenle eğitim teknolojisi kapsamına; içeriğin sunumunda kullanılan

---

<sup>19</sup> Boğaziçi Üniversitesi (2012). Eğitim teknolojileri araştırma ve uygulama merkezi. <http://www.boun.edu.tr/Default.aspx?SectionID=108> (Erişim Tarihi:04.07.2012)

<sup>20</sup> Akdeniz Üniversitesi (2012). Eğitim teknolojileri araştırma ve uygulama merkezi. <http://egitekaum.akdeniz.edu.tr/tr> (Erişim Tarihi:04.07.2012)

<sup>21</sup> Anadolu Üniversitesi EİT (2012). Eğitim iletişimi ve teknolojisi araştırmaları birimi. <http://eit.anadolu.edu.tr/modules/mypage/> (Erişim Tarihi:04.07.2012)

<sup>22</sup> Marmara Üniversitesi (2012). Akademik gelişim bilgi portalı. <http://akademikgelisim.marmara.edu.tr/anasayfa.php> (Erişim Tarihi:04.07.2012)

<sup>23</sup> Anadolu Üniversitesi Akademik Gelişim Birimi (2012). Akademik gelişim birimi. <http://agb.anadolu.edu.tr/index.html> (Erişim Tarihi:04.07.2012)

eşzamanlı/eşzamansız iletişim teknolojilerinin yanısıra bu teknolojilerin kullandığı ortam (yüz yüze, metin, ses, görüntü, bilgisayar) da girmektedir. Ortam, bilginin özel şekilde sunumunu içeren iletişim alt yapısı anlamına gelir. Aynı ortam içinde farklı sunum teknolojileri kullanılabilirdiğinden özellikle teknoloji seçiminde, kullanılan ortamların bilgiyi sunma ve organize etmedeki kendilerine ait özellikleri de dikkate alınmalıdır (Özkuş, 2002: 155-156).

Teknoloji, öğrenen ve öğretim elemanı arasındaki uzaklık kavramını ortadan kaldırmakta ve öğrenenlerin herhangi bir zamanda herhangi bir yerden eğitime erişim sağlayabilmesini sağlamaktadır. Yeni teknolojiler ortaya çıktıkça, öğretim tasarımcıları ve öğretim elemanları, gerçek bir öğrenme topluluğu oluşturmak, öğrenenler arasındaki etkileşim ve işbirliğini teşvik etmek için eşsiz fırsatlara sahip olurlar (Beldarrain, 2006). Teknolojinin işlevi, öğrenen ve öğretim elemanı arasındaki fiziksel uzaklığı gidermek ve uygun etkileşim ortamı oluşturmaktır. Öğretim elemanları, öğrenenler ile etkili öğrenme ortamı oluşturulmasında farklı teknolojileri kullanmak durumundadır. Bu noktada önemli olan etkileşimin sağlanabilmesidir.

Etkileşim, başarılı bir öğrenme deneyimi için gerekli bir bileşen olarak kabul edildiğinden beri, uzaktan eğitim uygulayıcıları ve araştırmacılar her zaman uzaktan bir dersin öğrenenler için ne kadar etkileşim sağlayabildiğiyle ilgilenmişlerdir. Uzaktan eğitim teknolojilerinin sınıflanmasındaki dört kare modeli, uzaktan eğitimi destekleyecek teknolojilerini tanımlamak için kullanılmıştır. Bu modelin bileşenleri şu şekildedir: (1) aynı zaman/aynı yer (2) farklı zaman/farklı yer (3) aynı zaman/farklı yer (4) aynı yer/farklı zaman (McIsaac ve Gunawardena, 1996). Bu yapının bileşenleri Coldeway'in (Schlosser ve Simonson, 2009: 44) uzaktan eğitimi tanımlayabilmek için kullandığı matrisin boyutlarıyla aynıdır. Benzer boyutlar kullanılan teknolojilerin sınıflandırılması için ele alınmaktadır.

Teknolojilerin sınıflandırılması öğretim elemanlarının uzaktan eğitimdeki uygulama alanlarında hangi teknolojileri ne zaman kullanabilecekleri konusunda yol göstericidir. Wallace'a (2005) göre bu yapı yer ve zaman boyutlarında uygun teknolojilerin belirlenmesine yardım eder. Özellikle öğretim elemanı ve öğrenen arasında kurulacak etkileşimde teknoloji ön plandadır. Uzaktan eğitim hizmetinden faydalanacak paydaş öğrenenlerdir. Dolayısıyla uzaktan eğitimin merkezinde öğrenenler bulunur. Ancak

öğretim elemanları öğrenenlere etkili uzaktan eğitim sunabilmek için farklı teknolojileri kullanmak durumunda kalabilir.

Bates (2005: 45-46), uzaktan eğitimdeki teknolojilerin sınıflandırılmasında iletişim yönü ve eşzaman durumuna göre bir sınıflama yapmaktadır. Bu sınıflamada öğretim elemanı ve öğrenen arasındaki iletişim tek yönlü ve çift yönlü olarak iki şekilde gruplanır. Ayrıca, eşzamanlı ve eşzamansız olarak teknolojilerin özelliklerine göre tekrar bir alt grup oluşturulmuştur.

Tablo 2.2. Uzaktan Eğitimde Teknoloji Sınıflaması

Tek Yönlü Uygulamalar			Çift Yönlü Uygulamalar	
Medya	Eşzamanlı	Eşzamansız	Eşzamanlı	Eşzamansız
Yüz yüze	Öğretim Üyeleri	Öğretmen Notları	Seminerler, Laboratuvarlar, Sınıflar	
Metin		Kitaplar, Ders Üniteleri, Destek Materyalleri		Posta, Faks, Mektup
Sesli	Radyo	Ses Kasetleri	Telefonla Danışmanlık, Sesli Konferans	
Görüntülü	Broadcast TV Kablo TV Uydu TV	Video Kasetler	Video Konferans	
Sayısal	Web-Casting PowerPoint	Web Siteleri, CD/DVD, e-Kitap, Veritabanları	Web-Konferans, Sohbet, MSN, Skype	e-Posta, Tartışma Forumları, Bloglar

**Kaynak:** Bates, 2005: 45-46.

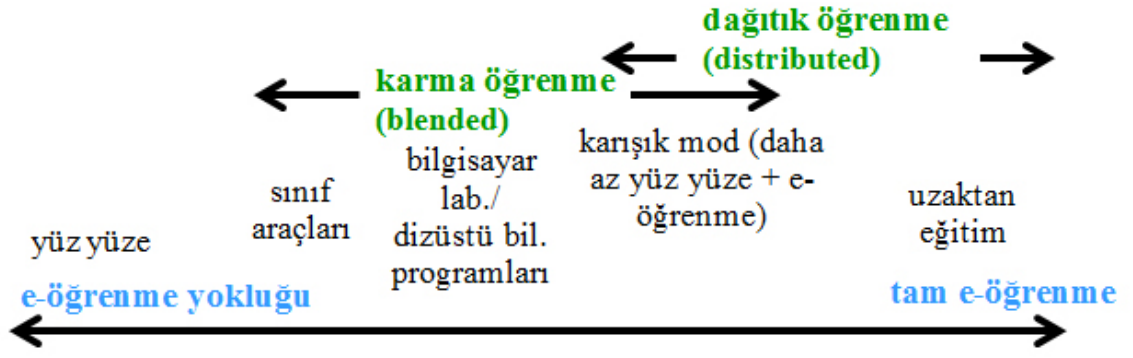
Eşzamanlı teknolojiler, gerçek zamanlı olarak öğretim elemanı ve öğrenenin aynı anda etkileşime geçtikleri yapılardır. Eşzamansız teknolojilerde herhangi bir farklı zaman diliminde etkileşime geçilir. Çevrimiçi öğretim elemanları öğrenenlerle eşzamanlı çift yönlü bir etkileşim kurabilmek için sanalsınıf yazılımları, web konferans araçları gibi teknolojileri kullanmak durumundadır. Benzer şekilde tek yönlü olarak öğretim elemanı notları öğrenene ulaştırılabilir.



Kurumlar, uzaktan eğitim sistemlerinde televizyon, uydu ya da interneti öğretim programlarını sunmak için kullanmaktadır. İnternet öğretim elemanları ve öğrenenler arasında eşzamanlı ya da eşzamansız ortamlar oluşturma açısından ön plandadır (Vernon vd., 2009). Sağladığı olanaklar bakımından internet; televizyon, uydu, radyo gibi teknolojiler arasında öne çıkmaktadır. Çift yönlü etkileşimin mümkün olması, öğrenenin öğrenme sürecine daha rahat katılımı, farklı öğrenme biçimlerine göre materyallerin üretilebilir ve yayınlanabilir olması internetin uzaktan eğitim uygulamalarındaki önemini artırmaktadır.

Vrasidas ve Zembylas'a (2003) göre farklı teknolojilerin uzaktan eğitimde kullanılması farklı iletişim yollarının oluşturulmasını sağlar. Basılı materyallerin kullanılması tek yönlü bir iletişim sağlarken, web konferans gibi yeni iletişim teknolojileriyle çift yönlü iletişim gerçekleştirilebilir. Öğretim elemanları için sağlanacak çevrimiçi desteğin kazandıracığı yeterlilikler çerçevesinde iletişimin sağlanması için farklı teknolojiler kullanılabilir. Çevrimiçi ortamların eğitim sisteminde kullanımının artmasına paralel olarak e-öğrenme kavramı ortaya çıkmıştır.

Uzaktan eğitimin uzun geçmişine göre kıyaslandığında e-öğrenme nispeten göreceli bir olgudur. E-öğrenme herhangi bir elektronik ortamlı öğrenmeyi kapsar (Panda ve Mishra, 2007). Çevrimiçi teknolojiler uzaktan eğitim uygulamaları açısından oldukça önemlidir. Mason'a (1998) göre Web'in ortaya çıkmasıyla eşzamanlı ve eşzamansız etkileşimin her ikisinde metin, ses ve videoların kaynaştırılması sağlanmaktadır. Farklı medyaların aynı anda sunulabilir olması öğrenme ortamlarının artmasına yol açmaktadır. Bates (2011: 24) uzaktan eğitim ve çevrimiçi öğrenmenin sınıflamasını Şekil 2.2.'de gösterildiği gibi ifade etmiştir.



Şekil 2.2. Çevrimiçi Öğrenmenin Farklı Biçimleri

**Kaynak:** Bates'den (2011: 24) uyarlanmıştır.

Teknoloji her zaman uzaktan eğitimi tanımlayıcı bir özellik olmuştur. Uzaktan eğitimdeki önemli gelişmeler teknolojilerdeki ilerlemelerle bağlantılıdır. Özellikle internet, farklı ortamları bir arada barındıran en güçlü eğitim teknolojisi (Bates, 2008). Zhao vd'ne (2009) göre, hızlı gelişen uzaktan eğitim için internet teknolojileri itici güçtür ve öğretim elemanları ve öğrenenlerin teknolojileri uzaktan eğitimde nasıl kullandıklarının incelenmesi gerekmektedir.

Öğretim elemanlarına destek sağlamak için kullanılacak teknolojilerin uzaktan eğitimde genel olarak kullanılan teknolojilerden farklı olmadığı söylenebilir. Değişim, destek sisteminin kullanıcılarında ortaya çıkmaktadır. Burada değişen olgu, etkileşime geçilen tarafın öğrenenler değil, öğretim elemanları olduğudur. Kurumun destek hizmeti sunan birim ya da merkezi açısından bakıldığında destek, bir öğrenme ortamı olarak düşünülürse, öğretim elemanları öğrenen rolünü üstlenmiş olacaklardır. Böylece öğretim elemanlarının uzaktan eğitimde üstlendikleri yeni bir rol ortaya çıkacaktır.

Çevrimiçi öğretim etkinliklerinde teknoloji kullanılmasının söz konusu olduğu durumlarda öğretim elemanlarının işbirliğine dayalı çalışmasının oldukça önemli olduğu ileri sürülebilir. Öğretim elemanlarının sorunlar hakkında birbirleriyle iletişime geçmeleri problemlerin çözüme yardımcı olacaktır (Palloff ve Pratt, 2001). Bu anlamda öğretim elemanlarına destek teknolojileri içerisinde çevrimiçi forum, web günlüğü gibi yapıların destek çalışmalarında etkili ortamlar olacağı söylenebilir. Öğretim elemanlarının karşılaştıkları sorunların paylaşıldığı kurum içi ağ yapısıyla çözümler

daha hızlı üretilebilecektir. Ballantyne'e (2008) göre elde edilecek öğrenme deneyimlerine göre uzaktan eğitimde kullanılacak teknolojilerde de farklılıklar olacaktır. Tartışma deneyimi için sanal sınıf ya da forum benzeri karşılıklı iletişime olanak veren teknolojiler seçilecektir.

Uzaktan eğitimde özellikle internet teknolojilerindeki gelişmeler öğretim elemanları tarafından dikkatli bir şekilde takip edilmelidir. Bu teknolojilerin eğitim öğretim çalışmalarına getireceği etkiye direnen geleneksel anlayışa sahip öğretim elemanları olacaktır (Zepke ve Leach, 2002). Eğitim teknolojilerinin getirdiği olanaklar etkili öğrenme ortamları oluşturulması için oldukça yenilikçi fırsatlar sunmaktadır. Bununla birlikte öğretim elemanlarının teknolojiye karşı olan olası olumsuz bakış açılarını değiştirmeleri gerekecektir. Boulton'a (2008) göre öğretim elemanlarının eğitim teknolojilerini yetersiz kullanımı, uzaktan eğitim sorunları ve başarısızlıklarının önemli bir nedenini oluşturmuştur. Öğretim elemanları için uzaktan eğitim destek sistemi bir teknolojik yapıyı oluşturmaktadır. Vogel ve Klassen (2001) değişimi fark eden ve teknolojiyi özümseyen, eğitim ortamlarındaki hızlı değişimle birlikte geleneksel öğretim yöntemlerini tekrar gözden geçirmek isteyen öğretim elemanlarının, teknolojinin kullanımını içeren yöntemlerle etkili üretimler yapabileceğini vurgulamaktadır.

Uzaktan eğitimde öğretim elemanlarına sağlanacak destek için kullanılacak farklı teknolojiler bulunmaktadır. Teknolojinin seçiminde destek hizmetinin kolay ulaştırılabilmesinin yanı sıra, öğretim elemanlarının ilgili teknolojileri etkili kullanabilmesi önem taşır. Destek sisteminde farklı etkileşim teknolojileriyle eşzamanlı ya da eşzamansız ortamların tasarımı gerçekleştirilebilir. Bu noktada öğretim elemanlarının gereksinimlerine uygun içeriklerin, etkinlikleri tasarlanması gerekecektir. Genel anlamda destek sağlamak için kullanılacak teknolojiler, öğretim elemanlarının destek taleplerine yanıt verebilir olmalıdır. Dolayısıyla destek için uygun teknolojileri takip etmek ve kullanmakla birlikte, öğretim elemanının uzaktan eğitimdeki rolü, görev ve sorumlulukları, karşılaştığı zorluklar ve desteğin önemi üzerinde durmak gerekecektir.

## 2.2. Uzaktan Eğitimde Çevrimiçi Öğretim Elemanı Desteği

Uzaktan eğitim sisteminde öğretim elemanı desteğini inceleyebilmek için öncelikle bu sistem içerisindeki alanları bütüncül olarak görmek gerekmektedir. Uzaktan eğitimde araştırma alanlarını Zawacki-Richter (2009) mikro (micro), orta (meso) ve makro (macro) olmak üzere sınıflandırmıştır. Orta sınıflama içerisinde Yönetim ve Organizasyon, Fayda ve Maliyet, Eğitim Teknolojisi, Yenilik ve Değişim, Uzmanlık Gelişimi ve *Öğretim Elemanı Desteği*, Öğrenen Desteği servisleriyle Kalite Güvence başlıkları yer almaktadır. Öğretim elemanı desteği sınıflama içerisinde yenilik ve değişimin önkoşulu olarak görülmektedir. Bu sınıflamaya göre öğretim elemanları kurumun uzaktan eğitim sistemi için en önemli kaynaklardır. Uzaktan eğitim, bilgi ve iletişim teknolojilerini yakından takip eden ve bu teknolojilerin birçoğunu kullanan bir sistemdir. Ayrıca, eğitim yaklaşımlarındaki paradigma değişimlerini de incelemektedir. Dolayısıyla, öğretim elemanlarının tüm bu değişim sürecinde kendilerini yenilemeleri ve değişime hazır olmaları gerekmektedir. Özellikle uzaktan eğitimde yeni bilgi ve iletişim teknikleri ve eğitsel yaklaşımların kullanımı konusunda öğretim elemanlarının yeterliklerinin üst düzeyde olması beklenmektedir. *Öğretim elemanlarının yeterlilikleri nelerdir ve nasıl geliştirilebilir?* soruları bu sınıflama içerisinde yer almaktadır.

Padgett ve Conceicao-Runlee'ne (2000: 325) göre, herhangi bir uzaktan eğitim çalışmasının başarılı olabilmesinde öğretim elemanı desteği önemlidir. Kurumlar uzaktan eğitim hizmetlerinde öğretim elemanlarıyla birlikte çalışmaktadırlar. Farklı görev ve sorumlulukların alınmasıyla programların sürdürülebilmesi sağlanmaktadır. Öğretim elemanlarına sağlanması gereken destek uzaktan eğitim sisteminin bütününe etkileyecektir. Bu nedenle öğretim elemanı desteği uzaktan eğitim uygulamalarının başarısı için öne çıkan bir yapıdır. Uzaktan eğitim hizmetini sunan tarafta olan öğretim elemanlarının sisteme sağlayacağı katkı, kurumlar açısından önemli olduğundan öğretim elemanlarına sunulacak desteğin tasarımı önem taşımaktadır.

Öğretim elemanı desteğinin incelenmesinde öğretim elemanlarının karşılaştıkları sorunların neler olduğu, uzaktan eğitim çalışmalarına katılmalarını engelleyen faktörler, değişen öğretim elemanı rolleri gibi boyutların kurumlar tarafından iyi analiz edilmesi gerekebilir. Bu noktada öğretim elemanı desteğinin incelenmesi için kurumların

öğretim elemanlarının gereksinimleri konusunda araştırma yapmaları gerekebilir. Mc Kenzie'ye (2000: 5) göre, kurumların yöneticileri öğretim elemanlarının uzaktan eğitim sürecine dâhil edilmesi için hangi etkenlerin cesaretlendirici olacağı ve ne tür bir destek gerektiği konusunda karar vermelidirler. *Öğretim elemanları neden uzaktan eğitim çalışmalarına katılmak istememektedir? Uzaktan eğitime katılımı artırıcı içsel ve dışsal motivasyon unsurları nelerdir?* gibi soruların çözüme kavuşturulması kaliteli bir destek hizmeti sunulması için ilk adımı oluşturacaktır. Öğretim elemanlarına kurumlar bir destek hizmeti sunmak için çaba göstereceklerse, hedef kitlenin beklentilerine uygun bir yapının oluşturulması kaçınılmaz olacaktır.

Kurumun öğretim elemanları için oluşturacağı destek hizmeti, öğretim elemanlarının farklı alanlarda bilgi ve deneyimlerini artırmalarına yardım edebilir. Mc Kenzie vd'ne (2000: 1) göre, çevrimiçi ders planlama ve üretim sürecinde teknoloji yeterliliklerini artırma fırsatının verilmesi, öğretim elemanlarını güdüleyen en güçlü faktördür. Öğretim elemanlarının uzaktan eğitim uygulamalarına dâhil olmasında güdülenme önemli bir noktadır. Öğretim elemanlarına destek sağlanması, ne tür teknolojilerin hangi ortamlarda kullanılacağıyla ilgili fırsatlar tanınması, öğretim elemanının yenilik ve değişimi takip edebilmesi açısından önem taşıyacaktır.

Chizmar ve Williams'a (2001) göre, öğretim elemanları için teknolojinin kullanımı önemli bir unsurdur. Öğretim elemanları öğrenme faaliyetlerinde kullanmak için teknoloji desteği istemektedirler. Özellikle değişen öğretim yaklaşımında, öğrenen merkezli bir öğrenme ortamının oluşturulmasında öğretim elemanlarının uygun teknoloji seçimi ve kullanımı konusunda destek gereksinimlerinin ortaya çıkacağı söylenebilir.

Howell vd'e (2004: 43) göre, eğitim kurumlarının birçoğu, uzaktan eğitimle ilgilenerek çaba sarf eden öğretim elemanlarına yeterince destek konusunda geride kalmışlardır. Uzaktan eğitim uygulamalarının farklı boyutlarının özel olarak ele alınamaması, öğretim elemanına desteğin öneminin anlaşılmasını yetersiz düzeyde bırakmıştır. Bununla birlikte, sorunların giderilmemesi ve kurumların destek çalışmalarının yetersizliği, öğretim elemanlarının uzaktan eğitim çalışmalarına katılımını engelleyen faktörler olarak ifade edilebilir.

Uzaktan eğitimin yaygınlaşmasıyla birlikte kurumlar ve öğretim elemanları açısından yeni gereksinimler ortaya çıkmıştır (Wang vd., 2009). Gelişen teknolojilerin yanı sıra eğitim anlayışındaki değişimlerin öğretim elemanları için bir uyum sürecini beraberinde getireceği söylenebilir. Öğretim elemanları bu değişim sürecinde özellikle uzaktan eğitim uygulama deneyimlerini artırıcı çalışmalar yapmak durumunda kalabilirler. Bu anlamda, öğretim elemanlarının gereksinimlerine yanıt verebilecek sürdürülebilir çevrimiçi destek hizmeti önem taşımaktadır.

Eğitim anlayışındaki değişimlerle birlikte öğretim elemanlarının çevrimiçi öğrenme süreçlerinde problem temelli öğrenme gibi farklı eğitsel stratejileri anlamaları gerekmektedir (Dennen, 2000: 329-330). Öğretici merkezli geleneksel öğretim anlayışının öğrenen merkezli olarak değişmesi, öğretim elemanlarının derslerinde farklı eğitsel stratejileri kullanmalarını gerektirebilir. Morey'e (2004) göre süreç odaklı öğretme yaklaşımından çıktı odaklı öğrenme yaklaşımına doğru bir değişim, öğretim yöntemlerine yeni bir bakışı gerekli kılmaktadır. Öğretim elemanları sadece bilgiyi aktaran değil, bilginin elde edilme yollarını gösteren bir kılavuz görevindedir. Öğretim anlayışındaki bu değişim içerisinde öğretim elemanlarının rollerinde de değişimlerin ortaya çıkabileceği söylenebilir. Bu noktada, öğretim elemanlarına destek sağlanması ele alınması gereken önemli bir noktayı oluşturmaktadır.

Öğretim elemanlarının uzaktan eğitim ortamlarında ders yürütebilmeleri için teknolojik ve eğitsel uzmanlıklara sahip olmaları gerekir. Bu anlamda kurumlar, kaliteli uzaktan eğitim çalışmaları için öğretim elemanlarına öğretim tasarım kaynakları, yönetsel süreçlerde kolaylık ve teknik destek şeklinde destek olmalıdır (Oblinger ve Hawkins, 2006: 14-15). Uzaktan eğitimin bir uygulama biçimi olan çevrimiçi öğrenmede, öğretim elemanlarının yeterliliklerini artırıcı destek gereksinimi olabilir. Çevrimiçi ortamlar, öğrenen ve öğretim elemanları arasındaki etkileşimi sağlamada çeşitli araçlar sunmakla birlikte içeriğin sunumunda da alt yapı sağlar. Öğretim elemanından ayrı noktalarda bulunan öğrenenler uygun teknolojilerle öğretim elemanlarıyla eşzamanlı ya da eşzamansız etkileşime geçebilirler. Uzaktan eğitim içeriklerinin oluşturulmasında kullanılacak yöntem ve teknikler, izlenecek öğretim stratejileri gibi konulardaki destek, uygun içerik üretimini kolaylaştıracaktır. Uzaktan eğitim uygulama süreçlerinde teknoloji ve eğitsel temelli sorunlar dışında da problemler ortaya çıkabilecektir. Etkili

bir çevrimiçi öğrenme ortamının sağlanmasında kurum öğretim elemanına uygun destek hizmeti sağlamalıdır (Anderson, 2008). Dolayısıyla, uzaktan eğitimde destek, kapsamlı olarak ele alınması gereken oldukça geniş bir konudur.

Öğretim elemanlarının bir bölümünün, öğrenenlerin uzaktan eğitim sisteminde yüz yüze eğitimdeki kadar öğrenemedikleri konusunda endişeleri bulunmaktadır. Bununla birlikte bu fikre karşı olan, uzaktan eğitimle öğretimin daha kolay olduğunu savunanlar da bulunmaktadır (Kariya, 2003). Bu noktada, öğretim elemanlarının uzaktan eğitime olan bakış açıları oldukça önemlidir. Öğretim elemanları arasındaki olası dirençlerin ortadan kaldırılması için çevrimiçi destek hizmeti önemli bir rol oynayabilir.

Kurum içerisinde yönetim olarak desteğin olmaması öğretim elemanlarının uzaktan eğitime katılmalarında istekli olmamalarına neden olmaktadır. Uzaktan eğitime geçişi engelleyici durumlar şu şekilde sıralanabilir: (1) Kurum tarafından sağlanan teknik destek yetersizliği (2) serbest zaman yetersizliği (3) öğretim elemanının iş yükü endişesi (4) malzeme giderleri için ödenek eksikliği (5) derslerin kalitesi hakkındaki endişeler (Schifter, 2000: 15-16). Uzaktan eğitimde destek gereksiniminde teknik desteğin alanyazında ilk sırada yer aldığı söylenebilir. İçeriklerin sunumundan öğrenen etkileşimlerine kadar uzaktan eğitim sisteminde teknoloji uygulamalarının yoğun olarak kullanılması, öğretim elemanlarının bu noktada destek gereksiniminin olduğunu göstermektedir. Bununla birlikte zaman sıkıntısı diğer bir problemdir. İçerik üretimi, öğrenen ödevlerinin değerlendirilmesi, eşzamanlı ya da eşzamansız etkileşim uygulamaları geleneksel eğitime göre daha fazla zaman alan çalışmalardır. Öğretim elemanlarının etkili uzaktan eğitim çalışmaları yürütebilmeleri için serbest zaman gereksinimleri bulunmaktadır. Porter'a (2003) göre, öğretim elemanlarının başarılı bir uzaktan eğitim çalışması yürütebilmesi için zaman, değişime olan direnç, teknik uzmanlık gibi alanlarda karşılaşılan sorunların kurum tarafından çözülmesi gerekmektedir.

Uzaktan eğitim çalışmalarında öğretim elemanlarının teşvik edilmesini Wolcott (2003) üç başlık altında toplamıştır. (1) Çalışma ortamının özellikleri (2) uzaktan eğitim çalışmalarına katılım için kurum tarafından öğretim elemanlarına sunulan teşvikler (3) içsel ödüller. Çalışma ortamının özellikleri içerisinde erişilebilir teknoloji eğitimi ve yardımı, uzaktan eğitime olan kurumsal ilgi ve iyi yapılandırılmış destek gibi bileşenler

bulunur. Katılım teşvikleri ise maaş artışı, promosyon veya serbest zaman sağlanması gibi bileşenleri içerir. Kişisel gelişim, kariyer gelişimi, kişisel çaba ve kişisel tatmin gibi bileşenler ise içsel ödüllerde yer alır. Uzaktan eğitimde öğretim elemanlarını motive eden faktörleri Gannon-Cook ve Ley ise (2004) şu şekilde sıralamaktadır: (1) Teknoloji kullanımı için kişisel motivasyon (2) yeni kitlelere erişim yeteneği (3) güçlü teknik ve idari desteğin varlığı.

Bu sınıflamalara göre öğretim elemanlarının uzaktan eğitim uygulamalarına katılım için teşvik edilmesinde destek önemli bir bileşendir. Uzaktan eğitim uygulamalarında öğretim elemanlarının sahip olması gereken teknolojilerin kurum tarafından sağlanabilir olması ve bu teknolojilerin kullanımıyla ilgili destek faaliyetleri, çalışma ortamının özellikleri içerisinde ele alınmaktadır. Bununla birlikte öğretim elemanının uzaktan eğitim çalışmalarına katılması ve kendini burada yalnız hissetmemesi diğer bir unsurdur. Kurumun uzaktan eğitime olumlu bakış açısı, oluşturduğu stratejik planlarda yer vermesi gibi faktörler, öğretim elemanı açısından kurumsal bir desteğin varlığının hissedilmesi bakımından önem taşır. Bununla birlikte kurumun uzaktan eğitime karşı olası olumsuz bakış açısı, öğretim elemanlarının uzaktan eğitim çalışmalarına katılımlarında motivasyonlarını olumsuz etkileyebilir.

Kurumlarda öğretim elemanlarına destek sağlayacak öğretim elemanı destek ofisleri ya da merkezleri, temel bilgisayar uzmanlıkları, öğretim deneyimleri gibi fırsatların kazanılmasına yardım eder (Chizmar ve Williams, 2001: 23). Bu bağlamda düşünüldüğünde, kurumların öğretim elemanlarının uzaktan eğitim çalışmalarını aksatmayacak şekilde sürdürülebilir bir destek sunmasında destekle ilgili birimlerin önemi ortaya çıkmaktadır. Bu merkezler ya da birimler, gereksinimlere uygun oluşturdukları destek etkinlikleriyle öğretim elemanlarına birincil noktadan ulaşma imkânına sahip olabilirler. Böyle bir yapı öğretim elemanları açısından da destek ihtiyacı olduğu zaman hangi birime yönelebileceğinin bilinmesi açısından önem taşımaktadır.

Howell vd. (2004: 39) uzaktan eğitimde öğretim elemanlarının başarılı olabilmeleri için sağlanması gereken destekle ilgili yedi strateji başlığı sunmuşlardır. Bu stratejiler şu şekilde sıralanabilir:



- 1- Fakültelerin ve yüksekokulların uzaktan eğitim ve teknoloji entegrasyonu faaliyetleri için daha fazla sorumluluk almalarını sağlamak,
- 2- Öğretim elemanlarına uzaktan eğitim programları ve faaliyetleri hakkında daha fazla bilgi sağlamak,
- 3- Geleneksel sınıflara teknolojinin dâhil edilerek kullanımı için öğretim elemanlarını teşvik etmek,
- 4- Uzaktan eğitim derslerine öğretim elemanlarının katılmaları için güçlü teşvikler sağlamak,
- 5- Uzaktan eğitimde öğretim elemanları için eğitim ve öğretim desteği geliştirmek.
- 6- Güçlü bir uzaktan eğitim öğretim elemanı topluluğu oluşturmak,
- 7- Daha fazla uzaktan eğitim bursu ve araştırmaları teşvik etmek.

Bu stratejilerden yola çıkılarak uzaktan eğitim uygulamalarının sadece öğretim elemanları açısından değil kurumun idari yapıları, fakülteleri açısından da iş yükünün oluşmasına neden olduğu söylenebilir. Yüz yüze eğitimdeki benzer çalışmaların uzaktan eğitim içinde tekrarlanması gerekebilir. Kurumun tüm birimlerinin sorumluluk almaları konusunda desteklenmesi ihtiyacı doğabilir. Diğer bir stratejiye göre öğretim elemanlarının kurumun uzaktan eğitim çalışmaları ya da olanakları hakkında bilgilendirilmesiyle ilgili desteklenmesi gerekmektedir (Howell vd., 2004: 39). Özellikle geleneksel yüz yüze eğitim çalışmalarının yanı sıra uzaktan eğitim çalışmaları yapan kurumlarda kurum içi bilgi eksiklikleri ortaya çıkabilmektedir.

Howell vd'nin (2004: 39) belirttiği diğer stratejiler genişletilerek şunlar söylenebilir: Teknolojinin öğretim elemanları tarafından eğitim çalışmalarında kullanımı anlamında, geleneksel sınıf eğitimlerinde kullanımı için destek gerekebilir. Farklı teknolojilerin kullanımından kazanılan deneyimler, öğretim elemanının teknoloji uzmanlık bilgisine katkı sağlayabilir. Kurumlar öğretim elemanlarının gereksinimlerini tespit ederek gerekli teşvikleri sunabilir. Bu noktada motivasyon unsurları, teknolojik destekler gibi farklı teşvik sistemleriyle öğretim elemanlarının uzaktan eğitim sistemine katılması sağlanabilir. Uzaktan eğitimde çaba gösteren öğretim elemanlarının eğitim çalışmalarına kurumsal destek önem taşır. Uzaktan eğitimle ilgili bir öğretim elemanı topluluğunun oluşturulması, çalışmalarının tanıtılması, hizmetlerin farklı birimler tarafından bilinmesi, kolay iletişim ağının oluşturulabilmesi açısından olumlu

yansıyabilir. Öğretim elemanları arasında özellikle uzaktan eğitimle ilgili etkileşimlerin sağlanmasında bu yapı destek hizmetine yardım edecektir. Deneyim paylaşımlarının doğmasına yol açarak farklı uygulamaların gerçekleştirilmesine temel olabilir. Benzer şekilde, uzaktan eğitimle ilgili araştırma yapmak isteyen öğretim elemanlarının araştırma burslarıyla teşvik edilmesi motivasyonu artırabilir.

Öğretim elemanlarının uzaktan eğitim için desteklenmesi kapsamlı ve iyi analiz edilmesi gereken bir alandır. Uzaktan eğitimde çevrimiçi öğretim elemanı desteğinin anlaşılabilmesi için öğretim elemanlarının karşılaştıkları sorunlar ve değişen rolleri incelenebilir.

### **2.2.1. Uzaktan eğitimde öğretim elemanının değişen rolü**

Öğrenme ve öğretme alanında değişimler olmuştur ve bu değişimler devam etmektedir. Bu değişim sadece teknolojik bir yeniliğin ürünü olmadığı gibi yüksek eğitimin yeni değerlerinin bir sonucu da değildir. Öğretim elemanlarının rolleri, konumları ve bakış açılarının, en iyi desteğin sağlanması açısından yeniden ele alınması gerekmektedir (Puzziferro ve Shelton, 2009). Uzaktan eğitim alanındaki gelişim sadece teknolojinin sunduğu olanakların artması değil, öğretim yöntem ve tekniklerinin de değişime uğraması şeklinde ifade edilebilir. Geleneksel yüz yüze eğitim anlayışında öğretim elemanları öğrenmenin merkezinde yer alır. Bu yaklaşımda öğrenenler ise pasif alıcı konumundadır. Aydın'a (2011: 63) göre açık ve uzaktan eğitim uygulamalarının yaygınlaşmasıyla birlikte farklı rollerde görev alan öğretim elemanlarının bu görevlerinde değişimler olmuştur. Bu değişimde en önemli unsur, geleneksel öğretici merkezli öğretimden uzaklaşarak öğrenen merkezli öğretimin benimsenmesidir.

Geleneksel yüz yüze kampüs eğitimi sürdüren kurumların aynı zamanda uzaktan eğitim çalışmaları yapmasını Moore ve Kearsley (2012: 4) ikili mod (dual-mode) olarak tanımlamaktadır. Buna göre kurumların idari yapıları ve öğretim elemanları, sınıf temelli eğitim odaklıdır. Bununla birlikte uzaktan eğitim çalışmalarını ise geleneksel eğitimleriyle birlikte sürdürürler. Özellikle öğretim elemanlarının geleneksel öğretim yöntemlerini kullanıyor olmaları, uzaktan eğitim uygulamalarında da benzer yöntem ve teknikleri kullanmak istemelerine neden olmaktadır. Öğretici merkezli yaklaşımın

öğrenen merkezli yaklaşıma geçiş sürecinde en önemli rolü üstlenen öğretim elemanlarının bu değişimi benimsemeleri gerekebilir. Bununla birlikte Dillenbourg (2008) öğretim elemanlarının bilgiyi aktaran değil, öğrenmeyi kolaylaştıran rolüne geçerken kenarda bırakılma endişesi olduğundan, teknoloji bilgileri olmasına rağmen ilgili teknolojileri kullanmadıklarını belirtmektedir.

Öğretim elemanlarının değişen eğitim anlayışında yeni rollerinde görev ve sorumluluklarının neler olacağını ifade edilmesi gerekebilir. Öğretim elemanlarına destek sağlanabilmesi için hangi rollerde ne tür bir destek gereksinimlerinin olduğunun anlaşılması önemlidir. Uzaktan eğitim sisteminin farklı bileşenlerinde görev yapan öğretim elemanları farklı roller üstleneceklerdir. Bu rollerin özelliklerinin, sorumluluklarının anlaşılması hem kurum hem de öğretim elemanı için önem taşır. Bu roller alanyazında farklı kategorilerde toplanmıştır.

Mason (1991) uzaktan eğitimde öğretim elemanı rolünü 1-idari, 2-sosyal ve 3-zihinsel olarak üç grupta toplamıştır. İdari rol; çalışma takvimi, amaçlar, yapılacak işler ve kuralların belirlenmesini gerektirir. İdari rolde dersin gereklilikleri, etkinliklerin hazırlanması ve uygulanması gibi dersin düzeninin sağlanmasında ortaya çıkan durumları belirtir. Sosyal rol daha çok öğrenen ile etkileşimi artırmada, olumlu tepkiler vermek, karşılama mesajı sunmak, samimi dostça bir yaklaşım gibi bileşenleri gerektirir. Burada önemli olan öğrenenle öğretim elemanı arasında kurulacak etkileşimi kuvvetlendirecek eylemlerdir. Öğreneni pasif dinleyici konumundan öğrenme sürecinin içine alan, ancak bunu yaparken arkadaşça söylemlerle iletişim kurulan roldür. Zihinsel rol ise en önemli olanıdır. Bu rol öğrenene soru sorma, yanıtlar üzerinde tartışma, tartışılan konular üzerinde odaklanma, görevleri açıklama, derste zihinsel bir ortam yaratma, tartışmaları yönlendirme, temalar belirleme, sentez yapma gibi bileşenleri gerektirir. Zihinsel rol, değişen öğretim yaklaşımının temel noktalarındandır. Öğrenen öğretimin merkezindedir ve dinleyici değil, aktif katılımcı rolünü üstlenir. Bu süreç öğrenenlere sorular sorarak, zihinsel becerilerinin gelişimine yardım ederek, farklı düşünceler üzerinde tartışmalar yürüterek uygulanır. Mason'ın (1991) bu çerçevesi çevrimiçi öğrenme ortamlarında görev alan öğretim elemanlarının çoklu rollerini anlamak için bir yapı sunar (Bonk ve Dennen, 2003). Öğretim elemanları öğrenenlerle etkileşime geçen en önemli uzaktan eğitim paydaşı olduğu için rollerin belirlenmesi

önem taşımaktadır. Rollerin sınıflandırılması öğretim elemanlarının görevlerinin belirlemesi açısından dikkate alınması gereken bir noktadır.

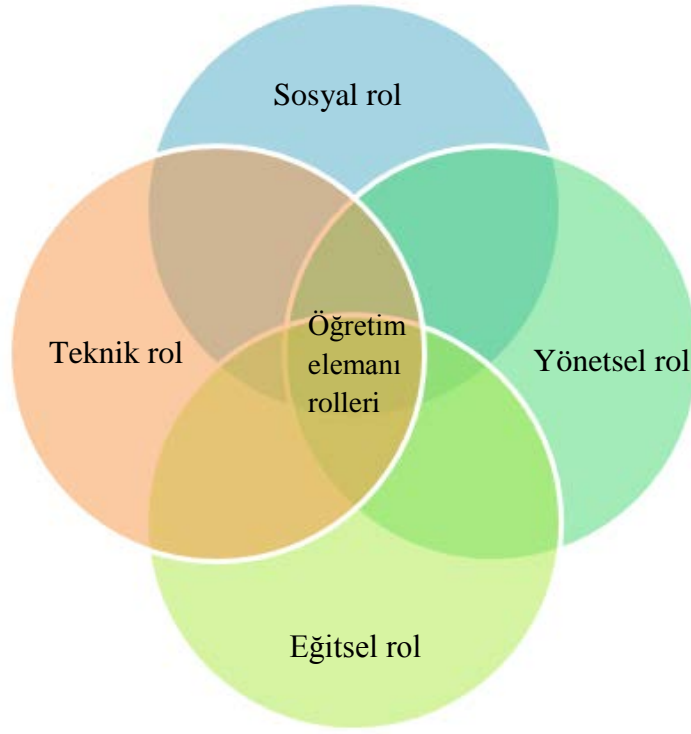
Uzaktan eğitim uygulamalarında öğretim elemanlarının rolleriyle ilgili çalışmalar kapsamında farklı sınıflamalar bulunmaktadır. Berge (2008) uzaktan eğitim ortamlarında öğretim elemanının üstlendiği rolleri Mason' un gruplarına benzer şekilde ancak daha ayrıntılı olarak Şekil 2.3.'te görüldüğü gibi **eğitsel, sosyal, yönetsel** ve **teknik** roller olarak ele almaktadır. Bu roller ayrıntılı olarak şu şekilde açıklanabilir (Berge, 2008):

**Eğitsel rol:** Öğretim elemanın üstlendiği en önemli roldür. Eğitim ortamlarında kolaylaştırıcı bir görevi vardır. Sorular sormak, yanıtlar almak, önemli kavramlar, ilkeler ve beceriler hakkında tartışmalar yürütmek bu rolün gerektirdikleridir. Bu rolde öğretim elemanı olabildiği kadar esnek olmalı, derse katılımı teşvik etmeli, tarafsız olmalıdır.

**Sosyal rol:** Öğrenme ortamlarında kişiler arası etkileşimi sağlama ve artırmayı gerektirir. Öğretim elemanı gruplar oluşturmalı, üyeler arasındaki kaynaştırmayı sağlamalı, üyelerin karşılıklı çalışmalarına destek olmalıdır. Bu başarılı bir öğrenme için oldukça önemlidir.

**Yönetsel rol:** Bu rol bir ders ya da program için yapılacakların belirlenmesini içerir. Bunlar çalışma takvimi, amaçlar, kurallar, tartışma zemini, usul ile ilgili konulardır. Öğretim elemanının dersin işleyişindeki etkileşimleri güçlü bir liderlikle yönetmesi başarı için vazgeçilmez koşuldur.

**Teknik rol:** Öğretim elemanları öğrenenler için yazılım ve donanımları kullanarak olabildiğince rahat bir öğrenme ortamı sağlamak durumundadırlar. Burada öğrenen başarılı bir öğrenme için gerekli olan ders sorumluluklarına, görevlerine, ödevlerine odaklanmalıdır.



Şekil 2.3. Öğretim Elemanı Rollerini

**Kaynak:**Berge'den (2008: 409) uyarlanmıştır.

Öğretim elemanları öğrenenin etkili ve başarılı bir öğrenme gerçekleştirmesinde yardımcı rolü üstlenmektedir. Teknik rolde, öğretim elemanı teknik destek birimi ya da kişisi değil, dersin öğretim sorumlusudur. Ortaya çıkan sorunların çözümü öğretim elemanının üstlendiği teknik rolden daha fazla olması durumunda teknik birim ya da kişi tarafından ele alınır. Bununla birlikte, öğrenenin karşılaştığı sorunu ilk iletebileceği kişi öğretim elemanıdır (Berge, 2008). Öğretim elemanlarının özellikle teknoloji uzmanlık alanında ortaya çıkan problemleri göz önüne alındığında, teknik rol kapsamında destek önem kazanmaktadır. Öğretim elemanlarının derslerini yürütecek, öğrenenlerle etkileşime geçebilecek ya da dersin gerektirdiği teknolojileri kullanabilecek kadar teknoloji bilgisine sahip olması beklenebilir. Ancak, bunun ötesinde uzaktan eğitim derslerinin yürütülmesi ya da süreç içerisinde öğretim elemanlarından teknik uzman gibi bir görev beklenmesi durumunda, sonucun olumsuz olacağı söylenebilir. Öğretim elemanlarının, öğrenenlerin sistemde etkileşimde ilk karşılaştıkları kişiler olması nedeniyle, ortaya çıkan teknik sorunlarda sorun çözücü

olarak görülmesi doğal bir durumdur. Ancak, burada sorunların çözümünde teknik rol ötesindeki sorunlar öğretim elemanının eğitim çalışmalarını aksatabilir. Bu noktada, destek birimleri öğretim elemanının sorunlarını çözecek yapılardır. Berge'ye (1995) göre eğitsel, sosyal, yönetsel ve teknik rollerin bir kişi tarafından üstlenilmesi gerekmez. Takımla öğretim çalışması benimsenerek bu destekler farklı kişiler tarafından sağlanabilir. Böyle bir yapı öğretim elemanlarının etkili çalışabilmesi için oldukça önemlidir. Her bir rolün sorumluluklarını yerine getirmeye çalışmak öğretim elemanı için iş yükünün artmasına neden olacaktır. Kurumlar bu noktada, iş yükü dağılımlarını düzenleyebilir. Aksi halde, farklı rollerin her biri için öğretim elemanlarının yeteri kadar zaman bulamayacağı ve uzaktan eğitim sisteminde etkili öğrenme ortamının oluşamayacağı söylenebilir.

Uzaktan eğitimde ders içeriği geliştirmek, dersi yürütmek, dönem arası ya da sonu değerlendirmeler yapmak ve bu süreçte farklı rollerin hepsini üstlenmek öğretim elemanları için oldukça zor bir süreç olabilir. Bu anlamda, geleneksel yüz yüze öğretimden farklı olarak, birçok görevle karşı karşıya kalınabilir. Öğrenenlerin derse katılımlarının teşvik edilmesi, grupların oluşturulması, dersin amaçlarının, kurallarının belirlenmesi, teknik hazırlıkların yapılması gibi birçok görevi yerine getirmek gerekebilir. Kurumlar ve destek birimleri öğretim elemanlarının uzaktan eğitim çalışmalarında üstlenecekleri rollerde iş yükü dağılımı ve destek hizmeti sunabilmelidirler. Bir uzaktan eğitim programında, öğrenenlerle eğitsel çalışma yapacak bir öğretim elemanının sadece bu role odaklanarak, öğrenenlerle etkileşime geçerek etkili bir öğrenme ortamı oluşturması sağlanabilir. Aksi durumlarda, eğitsel rol için görev alan öğretim elemanı donanım problemlerini gidermek durumunda kalabilir ve dersin etkililiği kaybolabilir.

Uzaktan eğitim, teknoloji alanındaki gelişmeleri yakından takip eden, uygun teknoloji seçimi gerektiren bir sistem olarak düşünülebilir. Bu nedenle, teknolojinin uzaktan eğitimde kullanımı ve uyum sürecinde, yükseköğretim kurumları ve öğretim elemanları eğitsel, sosyal, yönetsel ve teknik olarak farklı sorunlarla karşılaşabilirler. Değişim sürecinde öğretim elemanlarının sorumlu olduğu öğretme rolleri de değişim gösterecektir. Howell vd'ne (2004) göre, yükseköğretim kurumlarında uzaktan eğitime

olan ilginin artması ve teknolojinin uyumu öğretim elemanlarının rollerindeki değişimi de beraberinde getirmektedir.

Uzaktan eğitimdeki öğretim elemanı rollerinin anlaşılabilmesi için uzaktan eğitimin yapısı üzerine odaklanmak gerekebilir. Özellikle geleneksel eğitim anlayışına sahip öğretim elemanlarına uzaktan eğitimin özelliklerinin, uygulama yöntemlerinin, hedef kitlenin özelliklerinin vb. durumların açıklanması gerekebilir. Uzaktan eğitimin geleneksel eğitimden farklarının ortaya konamaması öğretim elemanlarının üstlenecekleri rollerin içeriklerini bilememelerine neden olabilir. Rollerin yapısının bilinmemesi, öğretim elemanları açısından uzaktan eğitime karşı bir direncin doğmasına neden olabilir. Bilinmezliklerin ortadan kaldırılarak öğretim elemanlarının değişen öğretim anlayışını ve üstlenecekleri rolleri tanımalarının, etkili uzaktan eğitim çalışmaları için oldukça önemli bir noktayı oluşturduğu söylenebilir.

Uzaktan eğitimde öğretim elemanının üstlendiği öğretici rolü, geleneksel yüz yüze sınıf rolünden farklıdır. Bu rol bir dersin konu uzmanlığı ve ders öğretici gibi geleneksel bir rolün ötesinde daha etkin, dersi kolaylaştırıcı eylem içeren özveriye sahip bir roldür (Turoff vd., 2009). Uzaktan eğitim sisteminde, öğretim elemanı fiziksel olarak ayrı noktalarda bulunan öğrenenlerle etkileşim içerisine girerek, öğrenenlerin yalnızlık duygusunu ortadan kaldırmak için çaba harcar. Geleneksel eğitimde öğrenen sınıf ortamında hazır bulunduğu için, öğretim elemanının uzaktan eğitimdeki etkileşim rolünün daha farklı olduğu söylenebilir. Salmon'a (2004) göre çevrimiçi öğretim, geleneksel sınıf öğretiminden farklı roller ve yeterlilikler gerektirir.

Öğretim elemanının yüz yüze eğitimde konu uzmanı olarak bilgiyi aktaran rolü, uzaktan eğitimde öğrenenin aktif katılımıyla ve öğrenen merkezli olarak sürdürülür. Bu süreçte öğretim elemanları bilgiyi aktaran değil, bilginin elde edilme yollarını gösteren rehber, yol gösterici rolündedir. Rohfeld ve Hiemstra'a (1995) göre, eğitsel bağlamda öğretim elemanının temel rolü etkin öğrenme için modeldir ve tartışmaları bir zemin üzerinde tutma, özel bilgi ve anlayışlarla katkı sunma, tartışma konuları ve ders bileşenleri arasındaki ilişkiyi koruma, grup ahengini koruma, bu rolün sorumluluklarındandır. Roberson ve Klotz'a (2002: 1-2) göre, öğretim elemanları kendi derslerini oluşturmakla ve yürütmekle sorumlu olmalarının yanı sıra içerik uzmanları tarafından geliştirilen farklı derslerde kolaylaştırıcı rolü üstlenerek görev alabilirler.

Yeni rolün sorumluluklarının geleneksel öğretim anlayışından oldukça farklı olduğu söylenebilir. Buna göre öğretim elemanı bilginin aktarılmasıyla sınırlı değildir. Bilgi aktarıcı rolüne göre çok daha fazla zaman ve çaba gerektiren bir durumdadır. Öğretim elemanlarının bu yeni rolde çok daha fazla deneyim sahibi olmaları gerekebilir. Bir tartışmanın sınıf içerisinde oluşturulması, yönetilmesi, konuyla ilgili bağlantılarının kurulması gibi çok fazla eğitsel ve yönetsel süreçler bulunmaktadır. Tüm bunların gerçekleştirilebilmesi için, öğretim elemanlarının, konu uzmanlık alanı dışında bilgi ve becerilere sahip olması gerekeceği söylenebilir. Bu anlamda, öğretim elemanlarının değişen rolleri ve bu rollerin sorumluluklarının neler olduğunu bilmeleri önem taşımaktadır. Bir rolün sorumluluğu net olarak anlaşılamazsa, öğrenen merkezli yeni yaklaşımda başarısızlıkların ortaya çıkacağı söylenebilir. Howell vd'ne (2004) göre, geleneksel yüz yüze eğitimde kullanılan öğretim tekniklerini uzaktan eğitim uygulamalarında aynen kullanmak yerine, öğretim elemanları, etkili bir öğretimin gerçekleşmesi için yeni beceriler geliştirmeleri gerektiğinin farkında olmalıdırlar.

Daha fazla işbirliğine dayalı ve etkileşimli öğrenme yaklaşımları, içeriğin birincil kaynak olarak aktarıldığı kara tahtada ders anlatım biçiminin yerini almaktadır. Bu öğrenme yaklaşımları e-kitaplar, web günlükleri, podcast, wiki gibi birçok e-öğrenme teknolojisiyle ve ders yönetim sistemleriyle desteklenmektedir (Kim ve Bonk, 2006). Özellikle çevrimiçi ortamlardaki çeşitlilik, öğrenenlere farklı öğrenme ortamları oluşturulmasını mümkün kılmaktadır. Web 2.0 araçları, mobil uygulamalar, tablet bilgisayarlar gibi farklı ortamlar öğrenenler için etkileşimli yapılar oluşturmada fırsatlar sunmaktadır. Geleneksel eğitimde tahtada ders anlatımı yerini video, resim, ses, animasyon vb. farklı türlerle zenginleştirilmiş etkileşimli içerik sunumlarına bırakmıştır. İnternet farklı içerik yapıları sunarken, gelişen hızlı içerik üretim yazılımları öğrenenler için etkileşimli içeriklerin tasarlanmasını mümkün kılmaktadır. Bu anlamda, çevrimiçi ortamların sağladığı olanakların çeşitlenerek arttığı söylenebilir. Shaw'a (2009) göre, çevrimiçi ortamda etkili bir öğrenmenin sağlanmasında, öğretim elemanları öğrenenlerle iletişim kurmak için çeşitli beceriler geliştirme ihtiyacı duyacaklardır.

Geleneksel yüz yüze eğitim ortamlarında öğretim elemanları, bir dersin öğretim tasarımıyla ilgili olarak tasarım, geliştirme, ulaştırma, danışmanlık ve değerlendirme adımlarında karar verici ve uygulayıcıdırlar. Bunun yanı sıra uzaktan eğitim ders



tasarım aşamalarında ise her bir bileşen için ilgili birim desteğiyle ortak geliştirme yapılır (Paulson, 2002). Uzaktan eğitimde çevrimiçi uygulamalarda öğretim elemanları içerik üretip yayımlayabilirler. Ancak, dersin kapsamına bağlı olarak içeriklerin zenginleştirilmesi ve uzaktan öğretim yöntem ve tekniklerine göre tasarlanması gerekebilir. Bu noktada, öğretim elemanları içerik üretim birimleri ya da merkezleriyle ortak çalışabilir. Dersin tasarımını öğretim elemanı yaparken, geliştirilmesini daha çok teknoloji uzmanlığı gerektiren uzaktan eğitim içerik üretim merkezleri ya da birimleri üstlenebilir. Bu bağlamda, uzaktan eğitim yapısı içerisinde öğretim elemanları farklı roller üstlenerek sürecin işleyişine katkı sağlarlar.

Dünya üzerindeki birçok eğitim kurumunda öğretim elemanları, eğitim-öğretim görevlerinin yanı sıra idari görevler, araştırma yapma sorumlulukları vb. gibi birçok görevi üstlenmek durumunda kalmışlardır. Burada değişmeyen temel unsur öğretim elemanlarının öğretme rolüdür. Uzaktan eğitimin gelişmesinde çevrimiçi dersler ve bilgisayar destekli öğrenme, öğretim elemanlarının rolleri için yeni bir boyut kazandırmıştır (Shaw, 2009). Özellikle Moore ve Kearsley'nin (2012: 4) ikili mod (dual-mode) olarak ifade ettiği kurumlarda öğretim elemanları hem örgün yüz yüze eğitim çalışmalarını yürütmekte, hem de kurumdaki uzaktan eğitim çalışmalarında görev almaktadırlar. Öğretim elemanlarının her iki sistem içerisinde görev almaları sorumluluklarının artmasına neden olmaktadır. Bununla birlikte, gelişen öğrenen merkezli öğretim modeli ve teknoloji uygulamaları, öğretim elemanlarının rollerinde değişimlere neden olmaktadır. Özellikle bilgisayar ve internet teknolojilerinin yaygınlaşmasıyla birlikte eğitim ortamlarında bu teknolojilerin kullanımının arttığı söylenebilir. Teknoloji uygulamalarının yoğun kullanıldığı bu rolde, öğretim elemanlarının, teknolojinin takip edilmesi, uygun araçların eğitim sistemlerine uyarlanması gibi konularda deneyim kazanmaları gerekebilir. Shaw'a (2009) göre, geleneksel yüz yüze eğitim biçiminde öğreten, içeriği etkili bir biçimde öğrenene iletmek için yüksek enerjili, dinamik bir rol üstlenir. Bununla birlikte, yeni nesil öğretim elemanlarının normal bir iş yükü olarak hem geleneksel, hem de çevrimiçi ders verebilmesi gerekecektir. Gerek yüz yüze geleneksel öğrenmede, gerekse çevrimiçi ortamda bulunan uzaktan öğrenen gruplar arasındaki iletişim ve etkileşimi sağlamada öğretim elemanlarının üstlenmesi gereken roller önem kazanmaktadır. Aydın (2005) çevrimiçi öğrenme ortamlarında görev yapan çevrimiçi danışmanların sahip olması

gereken yeterlilikleri şu şekilde sıralamaktadır: (1) teknoloji (2) iletişim (3) zaman (4) çevrimiçi-online eğitim (5) içerik.

Teknoloji odaklı ve yeterlilik temelli çalışmalarda, öğretim elemanlarının karmaşık iş yükleri özel parçalara ayrılarak uzmanlıklarına göre belirlenmelidir. Uzaktan eğitim çalışmalarında tüm eylemlerden sorumlu bir öğretim elemanı profili yerine, öğretim elemanlarının öğretim tasarımı çalışmaları ve kendi uzmanlık alanlarına göre ayrılmaları sağlanır. Farklı uzmanlık alanlarında öğretim elemanlarının üstlenecekleri roller netleşir (Paulson, 2002).

Çevrimiçi öğrenmede öğrenenlerle yüksek düzeyde etkileşim sağlamak için öğretim elemanı rolleri değişime gereksinim duyar. Öğrenme etkinliklerinde öğretim elemanlarının kontrolü bırakması ve öğrenene devretmesi gerekir. Öğretim elemanları için hazırlanacak bir eğitim programı böyle bir değişim sürecine yardım edebilir (Palloff ve Pratt, 2001).

### 2.2.2. Öğretim elemanlarının uzaktan eğitimde karşılaştığı engeller

Öğretim elemanları uzaktan eğitimin farklı sistem bileşenlerinde sorunlarla yüz yüze gelebilmektedirler. Bu sorunların tespiti ve çözümü, etkili uzaktan eğitim çalışmaları için önem taşımaktadır. Uzaktan eğitimde ortaya çıkan sorunların belirlenmesi ve sınıflandırılması çözüm üretimini kolaylaştıracaktır. Moore'a (1994) göre, sahip olunan birçok teknoloji olmasına karşılık, bunların nasıl kullanılacağıyla ilgili bir endişe vardır. Burada temel sorun kurumsal değişim, öğretim elemanlarının rollerindeki değişim ve yönetim yapısındaki değişim ile ilgilidir.

Uzaktan eğitimde ortaya çıkan engelleri ortaya koymak için yapılan ilk çalışmalar (Berge, 1998; Rockwell vd., 1999) küçük veya özel bir grup ya da program üzerinde olduğundan problemleri bütüncül görmede zorluklar oluşabilmekteydi. Bununla birlikte, yapılan çalışmalar ortaya çıkan sorunların gruplandırılmasına yardım etmiştir. Leggett ve Persichitte (1998) bu sorunları *zaman, erişim, kaynaklar, uzmanlık ve destek* olarak beş başlık altında toplamıştır. Dooley vd. (1999) ise benzer şekilde bu sorunları

*donanım ve destek yetersizliği, planlama zorlukları, program maliyetleri, öğretim kaygıları, eğitim ve teknik destek olarak sınıflamıştır.*

İnternetin gelişimiyle birlikte çevrimiçi ders potansiyeli de artmıştır. Uzaktan eğitimde çevrimiçi sınıflar oluşturmak için bilgisayar ortamı iletişim daha fazla tercih edilebilir hâle gelmeye başlamıştır. Çevrimiçi öğrenme ve öğretmede engeller; durumsal, fiziksel, psikolojik, pedagojik, teknik, sosyal ya da kültürel olarak ifade edilebilir ve bu bileşenler şu maddeleri içerir (Berge, 1998: 2).

- Yüz yüze olmayan öğretim
- Bilgisayarlar ile okulun hemen yer değiştirmesinden duyulan korku
- Geleneksel diploma alma değerinin yayılması
- Öğretim elemanı kültürü
- Çevrimiçi dersleri gerçekleştirmek için yetersiz zaman
- Bağımsız öğrenme becerilerini yitirmiş çok fazla uzaktan öğrenen ve yerel kütüphane
- Problem ve zorluklarda programları devam ettirebilmek için belirli uyum eksiklikleri
- Yüksek materyal maliyetleri
- Uzaktan eğitimin faydasını sorgulama
- Fon önceliği, politika önderliği ve ulusal program eksikliği
- Çevrimiçi ders iletişimi ve materyal/etkinlik düzenlemesi için artan zaman gereksinimi
- Daha fazla teknolojik avantaj, daha fazla hata
- Eğitsel olmayan önemlerin eğitsel önceliklerin önüne geçmesi
- Değişime direnç
- Teknolojik yardımcının yetersizliği

Sorunların belirlenebilmesi için bir çerçeve oluşturma çalışmaları kapsamında Gellman-Danley ve Fetzner (1998) *akademik, mali, coğrafi, yönetsel, personel politikası, hukuki ve öğrenen destek hizmeti* olarak yedi başlık belirlemiştir. Berge ve Mrozowski (1999) bu başlıklara *teknik ve kültür* başlıklarını ekleyerek toplam dokuz sorun sınıfı oluşturmuştur. Bu sınıflama ile ilgili alanyazın taraması yaparak kapsamlı bir içerik

analizi yapmışlardır. Sonrasında üretilen altmış dört sorunu temelde on başlık altında incelemiştir. Bu başlıkları Berge ve Muilenburg (2001) şu şekilde belirtmiştir: (1) İdari yapı (2) Örgütsel değişim (3) Teknolojik uzmanlık (4) Sosyal etkileşim ve kalite (5) Öğretim ödeneği ve zaman (6) Teknoloji tehdit algısı (7) Yasal sorunlar (8) Değerlendirme ve etkililik (9) Erişim (10) Öğrenen destek servisi.

Bu başlıklar altında yer alan sorunlar şu şekilde açıklanabilir (Berge ve Muilenburg, 2001; Cho ve Berge, 2002; Muilenburg ve Berge, 2001):

*İdari yapı:* Uzaktan eğitim programlarının yönetiminde en iyi örgütsel yapıya sahip olan kurumlarda dahi sorunlarla karşılaşılabilir. Kurum içerisindeki farklı bölümlerde mali konular, harç ücretleri, akademik takvim, gelir paylaşımı gibi konularda ortak bir payda da buluşmak önem taşır.

Berge ve Muilenburg'ın (2001) uzaktan eğitim sorunları sınıflamasında ilk başlık *İdari yapı* olarak ifade edilmiştir. Üniversiteler bünyelerinde enstitüler, fakülteler, yüksekokullar, meslek yüksekokulları gibi akademik birimlerin yanı sıra, idari ve mali işler, strateji geliştirme, öğrenci işleri gibi farklı idari birimleri de barındırabilirler.

Uzaktan eğitim uygulamalarının yürütülmesinin sadece eğitim-öğretim faaliyetleriyle sınırlı olmadığı söylenebilir. Öğrenenin sisteme kayıt edilmesi, harç ücretlerinin tahsisi, ders kayıt işlemleri, öğrenen takip sisteminin oluşturulması, diplomaların hazırlanması gibi oldukça kapsamlı süreçlerin her bir adımında farklı idari birimlerin görev aldığı görülebilir. Dolayısıyla idari yapılar arasında uzaktan eğitim uygulamalarının yönetiminde sorunların ortaya çıkabileceği söylenebilir.

*Örgütsel değişim:* İyi örgütsel yapılarda dahi ortak bir uzaktan eğitim vizyonu olmadan programların yürütülmeye çalışılması zor ve yavaş bir süreç olarak ortaya çıkar. Uzaktan eğitim çalışmaları yapan kurumlarda, stratejik bir plan dâhilinde kurumun vizyonu geliştirilmeli, bu süreç içerisinde uzaktan eğitim programlarını destekleyici bilgili kilit oyuncular yer almalıdır. Değişime direnç göstermek süreci olumsuz etkileyecektir.

Örgütsel değişim Berge ve Muilenburg'ın (2001) değindiği ikinci önemli uzaktan eğitim sorunudur. İdari yapıda olduğu gibi kurum içerisinde yer alan birimler ve kişiler

arasında ortak bir paydada buluşulmasının önemi vurgulanmaktadır. Kurumun stratejik planları içerisinde uzaktan eğitimle ilgili stratejik amaçlar belirlemesi ve bu amaçlar doğrultusunda ortaya konulacak hedeflerin net olarak ifade edilmesi bu başlık altında ele alınabilir. Örgütsel değişim başlığında önerilen süreci destekleyici bilgili kilit oyuncuların, kurum içerisindeki dirençlerin kırılması ve değişimin hızlanmasına yardım edeceği söylenebilir.

*Teknolojik uzmanlık:* Teknoloji her geçen gün hızla değişmekte ve gelişmektedir. Bu hızlı değişime öğretim elemanlarının uyum sağlaması gerekir. Ancak öğretim elemanlarının uzaktan eğitim ders tasarımı ve öğretimi noktasında bilgi ve deneyim eksiklikleri bulunmaktadır. Bununla birlikte uzaktan eğitim kurumları, öğretim elemanlarının gerekli ders materyali üretimine yardımcı olacak destek görevlisi sağlayamamaktadır. Ayrıca, öğretim elemanlarının uzaktan eğitimle ilgili eğitim ihtiyacını çözememektedir.

Teknolojik uzmanlık olarak Berge ve Muilenburg' in (2001) ifade ettiği sorunun, öğretim elemanlarının teknolojiyi benimsemeleri ve kullanmalarını ifade ettiği söylenebilir. Teknolojik gelişmeler hakkındaki farkındalığın yanı sıra bu teknolojilerin uzaktan eğitimde kullanımıyla ilgili sorunlar ortaya çıkabilir. Teknolojinin sürekli gelişmekte olduğu düşünüldüğünde öğretim elemanlarının uzaktan eğitim için uygun teknolojileri tanıması ve bunları kullanabilir olması gerektiği ileri sürülebilir.

Öğretim elemanları uzaktan eğitim derslerinde içeriğin oluşturulması, sunulması, öğrenenle olan etkileşimlerin gerçekleştirilmesi gibi birçok aşamada farklı teknolojik bilgi gerektiren durumlarla karşılaşabilirler. Dolayısıyla öğretim elemanlarının uzaktan eğitimin farklı bileşenlerinde teknolojik uzmanlığa sahip olmaları gerekebilir.

*Sosyal etkileşim ve kalite:* Uzaktan eğitimde etkileşim, geleneksel yüz yüze sınıf ortamından farklılıklar gösterdiğinden dolayı, öğrenenler ve öğretim elemanları, kişiler arası ilişkilerdeki eksiklikler açısından uzaktan eğitim uygulamalarında kendilerini izole edilmiş hissedebilirler. Bu sorunun uzaktan eğitim ders ve program kalitesi, öğrenme çıktılarının değerlendirilmesi açısından endişeye yol açtığı söylenebilir.

Öğretim elemanları yüz yüze eğitimde olduğu gibi çevrimiçi eğitimde de sorunlarla karşılaşabilirler. Çevrimiçi ortamda öğretim elemanları kendilerini kurumdan izole edilmiş hissedebilirler. Bu durumda desteklendiklerini hissetmek isterler. Eğer desteklenmediklerini hissederseniz sonuç olumsuz olabilir (Palloff ve Pratt, 2001).

Geleneksel yüz yüze eğitimde öğrenen-öğretim elemanı arasındaki etkileşim sınıf ortamında gerçekleşir. Uzaktan eğitimde etkileşim bu anlamda yüz yüze eğitimden farklılıklar barındırır. Uzaktan eğitimde etkileşimin sağlanması için eşzamanlı ya da eşzamansız iletişim ortamları kullanılabilir. Uzaktan eğitimde öğrenenin kurumdan ve dolayısıyla öğretim elemanından fiziksel olarak uzakta bulunduğu söylenebilir. Berge ve Muilenburg'e (2001) göre, uzaktan eğitimde bireyin izole edilmiş hissi sosyal etkileşim ve kalite anlamında sorun meydana getirebilir.

*Öğretim ödeneği ve zaman:* Uzaktan eğitim dersleri daha fazla zaman gerektirir. Bu bağlamda öğretim elemanlarının harcadıkları zaman ve emekte artış olabilir. Bu nedenlerden dolayı, öğretim elemanlarına ek ödenekler, serbest zamanlar ve teşvikler önemli sorunlar arasında yer alır (Simpson, 2010). Cavanaugh (2005) öğretim elemanlarının uzaktan eğitim için harcadıkları zamanın, geleneksel yüz yüze eğitim için harcadıkları zamanın iki katı olduğunu belirtmektedir. Bu durumu Berge ve Muilenburg (2001) öğretim ödeneği ve zaman problemi başlığında ele almaktadır.

Uzaktan eğitime uygun içeriklerin geliştirilmesinin ve yayınlanmasının, ayrıca öğrenenle olan etkileşimlerin sağlanmasının geleneksel eğitime göre zaman aldığı söylenebilir. Öğretim ödeneği anlamında ise Schifter (2002), uzaktan eğitim çalışmaları için öğretim elemanlarının ürettiği çevrimiçi dersler ile ilgili ödemelerde herhangi bir standardın olmadığını vurgulamaktadır.

Orr vd'ne (2009) göre kurumun öğretim elemanlarının çabalarının farkında olması, uzaktan eğitim çalışmalarının sürdürülebilir olmasında en önemli etkidir. Buna karşılık Türkiye'de 2012 yılı itibariyle uzaktan eğitim uygulamalarında öğretim elemanlarının öğretim ödenekleriyle ilgili sorunların bulunduğu söylenebilir. Yükseköğretim Kurulu, Uzaktan Yükseköğretim Yönetmeliği'ndeki (Yükseköğretim

Kurulu, 2012a<sup>24</sup>) mali esasların kapsamının dar olmasının, öğretim ödeneği sorunlarının yaşanmasına neden olduğu ileri sürülebilir. Mevcut yönetmeliğin kapsamının genel olarak içerik tasarımı, mali boyutlar, değerlendirme, bilişim alt yapısı vb. gibi başlıklarda yetersiz kaldığı söylenebilir. Bu durum öğretim elemanlarının uzaktan eğitim çabalarını olumsuz etkileyebilir.

*Teknoloji tehdit algısı:* Teknoloji korkusu her zaman engel olarak durmaktadır (Finney, 2004). Teknolojinin gelişmesine paralel olarak uzaktan eğitim teknolojilerinin kullanımındaki artışın öğretim elemanlarına olan ihtiyacı azaltacağından endişe duyanlar olabilir. Bu tehdit algısından dolayı öğretim elemanları yeterlilikleri hakkında korkuya kapılarak iş güvencelerinin tehdit altında olduğunu hissederler (Dooley ve Murphrey, 2000; Fox ve Helford, 1999). Öğretim elemanları teknolojinin ve çevrimiçi öğrenmenin geleneksel yüz yüze eğitim görevlerinin yerini alacağı konusunda endişeye sahiptirler (Maguire, 2005; Gold, 2001: 47-48).

Berge ve Muilenburg' in (2001) teknoloji tehdit algısı olarak bahsettiği bu sorun öğretim elemanlarının teknolojiyi kendilerinin yerini alacak bir tehlike olarak görmeleri şeklinde ifade edilebilir. Öğretim elemanları arasında ortaya çıkabilecek böyle bir tehdit algısı uzaktan eğitime olan direnci artırabilir ve uzaktan eğitim uygulamaları olumsuz sonuçlanabilir (Li, 2004).

İnternet üzerindeki e-ders malzemeleri, alıştırmalar, testler, deneme sınavları, çevrimiçi danışmanlık hizmetleri çevrimiçi öğrenmeye geçişte bir yol haritası konumundadır (Özkul ve Mutlu, 2006). Teknolojinin ilerlemesine bağlı olarak dizüstü bilgisayarların, tablet cihazların, mobil cihazların artmasıyla öğrenmenin esnek bir biçim aldığı söylenebilir. Bunun yanı sıra teknoloji, öğretim elemanları tarafından, öğretim elemanına olan talebin azalması şeklinde yorumlanabilir.

*Yasal sorunlar:* Uzaktan eğitim uygulamalarının sunumunda internetin kullanımının artması endişeleri de beraberinde getirmektedir (Fox ve Helford, 1999). Telif hakkı, adil

---

<sup>24</sup> Yükseköğretim Kurulu (2012a). Üniversitelerarası iletişim ve bilgi teknolojilerine dayalı uzaktan yükseköğretim yönetmeliği. <http://www.yok.gov.tr/content/view/480/183/lang,tr/> (Erişim Tarihi:10.01.2012)

kullanım ilkeleri, fikri mülkiyet hakları, virüsler ve bilgisayar korsanları temel sorunlar arasında yer almaktadır.

Çevrimiçi öğrenmede telif hakkı ve fikri mülkiyet hakları sorunlarının izinsiz içerik yayınlamada ortaya çıktığı söylenebilir. İnternet teknolojisine sahip olan kullanıcıların artmasına paralel olarak, internet aranılan her bilginin ulaşılabilirdiği bir sanal ortam olmuştur. Bu ortamda doğru bilgilerin yanı sıra hatalı ve yanlış bilgileri de bulmak mümkündür. İzinsiz olarak içeriklerin yayınlanması fikri mülkiyet haklarında ciddi problemlere neden olduğu söylenebilir. Berge ve Muilenburg (2001) bu sorunu yasal sorunlar başlığında ele almıştır.

Türkiye’de üretilen özgün içerikler ve eserlerle ilgili olarak Fikir ve Sanat Eserleri Kanunu (T.C. Adalet Bakanlığı, 2012<sup>25</sup>) bulunmaktadır. Özellikle çevrimiçi öğrenme ortamlarındaki telif hakkı, fikri mülkiyet hakkı gibi konularda kanunun kapsamının sınırlı olduğu söylenebilir. Öğretim elemanı eserleriyle ilgili internet üzerinde yapılan illegal işlemler, öğretim elemanlarının fikri mülkiyet hakları konusunda endişelerini artırabilir.

*Değerlendirme ve etkililik:* Uzaktan eğitim etkililiğini destekleyici araştırmaların eksikliğiyle ilgili bir endişe bulunmaktadır. Ayrıca, uzaktan eğitim dersleri ve programları için etkili değerlendirme yöntemlerindeki eksiklikler de sorunlar arasında yer almaktadır.

Berge ve Muilenburg (2001) uzaktan eğitimde değerlendirme yöntemlerinde eksiklikler bulunduğunu belirterek bunu değerlendirme ve etkililik sorunu olarak ele almaktadır. Uzaktan eğitim programlarında yürütülen derslerin ya da programın değerlendirilmesi, amaçlanan yeterliliklerin kazandırılması açısından ele alınabilir. Bir dersin öğrenme çıktılarının oluşturulması, programın ise program çıktılarının hazırlanması öğrenene kazandırılacak yeterlilikleri ifade edebilir. Uygulama düzeyinde yeterlilik kazandırılması düşünülen bir programda bilgi ya da kavrama düzeyinde sunulan ders içeriğinin uygun yeterliliği kazandıramayacağı söylenebilir.

<sup>25</sup> Türkiye Cumhuriyeti Adalet Bakanlığı (2012). Fikir ve sanat eserleri kanunu. <http://www.mevzuat.adalet.gov.tr/html/957.html> (Erişim Tarihi:13.01.2012)



Türkiye’de Ulusal Yeterlilikler Çerçevesi (Yükseköğretim Kurulu, 2012b<sup>26</sup>) ile üniversitelerin program ve ders bazında öğrenme çıktılarının belirlenmesi amaçlanmıştır. Böylelikle kazandırılmak istenen yeterlilikler için bir çerçeve oluşturulmuştur. Ulusal Yeterlilikler Çerçevesi; önlisans, lisans ya da lisanüstü düzeyindeki bir programın, öğrenene kazandıracığı yeterliliklerin neler olduğunu belirtmektedir. Uzaktan eğitimde bir programın ya da dersin değerlendirilmesinde, bu tür yeterlilik çerçeve yaklaşımları, değerlendirme ve etkililik anlamında uygun bir yapı sunabilir.

*Erişim:* Özellikle internet üzerinden sunulan derslere erişim konusunda öğrenenlerin sorunları olabilmektedir. Benzer şekilde öğretim elemanları da gerekli derslere ve donanımlara erişim sağlamada sorunlarla karşılaşmaktadırlar.

İnternetin sunduğu olanaklar çerçevesinde uzaktan eğitimde öğrenme ortamlarında çeşitliliğin olduğu söylenebilir. Ders içeriklerine, ödevlere, değerlendirme sonuçlarına web ya da mobil uygulamalarla ulaşılabilir. Özellikle uzaktan eğitim uygulamalarındaki platform çeşitliliği ve bağımsızlığı (öğrenen yönetim sistemi, içerik yönetim sistemi, e-danışmanlık sistemi, değerlendirme sistemi vb.), farklı platformların farklı donanım gereksinimleri, teknolojik altyapı sorunları vb. gibi nedenlerle öğretim elemanları ve öğrenenler bu ortamlara erişimde sıkıntılar yaşayabilir. Bu sorunları Berge ve Muilenburg (2001) erişim sorunu başlığında ele almaktadır.

*Öğrenen destek servisi:* Öğrenen kayıt işlemleri, parola ve şifre kartı, danışmanlık hizmetleri, çevrimiçi derslere erişim, kütüphane hizmetleri, mali destek (burs), uzaktan eğitim programlarında karşılaşılan önemli sorunlar arasında yer almaktadır.

Uzaktan eğitim uygulamalarının hedef kitesinin öğrenenler olduğu düşünülürse, etkili bir uzaktan eğitim çalışması yapabilmek için öğrenenlerin karşılaştıkları problemlerin ortadan kaldırılmasında öğrenen destek servisinin önemli bir rolde olduğu söylenebilir. Berge ve Muilenburg (2001) öğrenen destek servisini uzaktan eğitimdeki sorunlar arasında görmektedir. Tipple’a (2010) göre öğrenene sunulacak kapsamlı bir destek,

---

<sup>26</sup> Yükseköğretim Kurulu (2012b). Ulusal yeterlilikler çerçevesi. <http://tyyc.yok.gov.tr/> (Erişim tarihi:10.01.2012)

öğrenenin enerjisini dersler üzerinde yoğunlaştırmasına yol açar. Ancak yetersiz bir destek hizmetinde, öğretim elemanları öğrenen destek sistemine dönüşebilir.

Diploma, not bildirim belgesi (transkript), çevrimiçi ders erişim bilgileri, ders materyallerinin dağıtımı, öğrenen belgesi, kimlik kartı, adres değişikliği, kayıt silme, kayıt dondurma, harç ödemeleri vb. gibi birçok noktada öğrenenlerin sorunları olabilir. Sorunların çözümü ve uzaktan eğitim çalışmalarının sürdürülebilirliğinin, etkili bir öğrenen destek servisiyle mümkün olacağı söylenebilir.

Berge ve Muilenburg'in (2001) öğretim elemanlarının uzaktan eğitimde karşılaştığı sorunları sınıflamasına benzer şekilde, alanyazında bu sorunlar üzerine çalışmalar bulunmaktadır. Uzaktan eğitim uygulamalarının yükseköğretim kurumlarında öğrenme etkinliklerinde kullanımının artmasına paralel olarak öğretim elemanları uzaktan eğitim uygulamalarına geçişte ve devamında birtakım güçlüklerle karşılaşabilmektedirler. Uzaktan eğitimde öğretim elemanlarının karşılaştıkları sorunlar Green vd'ne (2009) göre yüz yüze eğitimle kıyaslandığında daha fazla zaman ve çaba gerektirmesi; yapılan çalışmaların maddi karşılığının yetersizliği; kurumsal desteğin yetersizliği; çevrimiçi deneyim eksikliği; çevrimiçi öğretim için yapılan çabaların tanınma eksikliği; yeterli teknoloji desteği eksikliği olarak sıralanabilir. Özellikle öğretim elemanlarının uzaktan eğitim çalışmaları için daha fazla zamana gereksinim duymaları ve bu konuda deneyim eksiklikleri önemli bir destek bileşeni olarak öne çıkmaktadır.

Yang ve Cornelious (2005) karşılaşılan engelleri daha genel sınıflayarak öğretim elemanlarının değişen rolleri ve sorumlulukları, teknoloji kullanımı, öğrenenlerle etkileşim, kişiler arası iletişimdeki değişim, çevrimiçi öğrenenlerin akademik usulsüzlükleri olarak belirtilmiştir. Simpson'a (2010) göre, değişen roller ve sorumlulukların yanı sıra öğretim elemanlarının uzaktan eğitim çalışmalarına katılmalarında ortaya çıkan fazla iş yükü dikkate alınması gereken önemli bir noktadır. Bates (2000), öğretim elemanlarının çevrimiçi ortama girdiklerinde, kendilerini kaybetmekten ve aşırı yük getireceğinden endişe duyduklarını belirtmiştir. Oluşan iş yüküne göre öğretim elemanları ödüllendirilmeli ve teşvik edilmelidir. İş yükünün artması, öğretim elemanlarının uzaktan eğitim uygulamaları için harcadıkları çabanın artmasına neden olacaktır.

Kurum, öğretim elemanlarının destek gereksinimlerini analiz ederek gerekli destek çözümlerini üretebilir olmalıdır. Bu bağlamda kurum ve öğretim elemanı arasındaki ilişki öne çıkar. Puzifferro (2005), öğretim elemanları ve kurum arasındaki ilişkinin güçlenebilmesinin sunulan hizmetlerdeki değerlendirme ve geri dönüt yapısına bağlı olduğunu vurgulamaktadır. Resmi veya gayri resmi geri bildirimler öğretim elemanlarına yardımcı olacaktır. Öğretim elemanları kurumun amaçlarını, önceliklerini ve onlardan beklentilerini açıkça öğrenmek isterler. Bu amaç doğrultusunda üstlendikleri görevlere göre ortaya çıkacak destek ihtiyacı netleşecektir. Kurumun beklentilerini ve amaçlarını açık bir biçimde ortaya koyması, uzaktan eğitim çalışmalarında öğretim elemanlarını destekleyici bir unsur olarak görülebilir.

McCarthy ve Samors'a (2009) göre, uzaktan eğitimde öğretim elemanına sağlanması gereken destek anlamında eğitim yöneticileri, hedef kitlenin güdülenmesini ve karakteristik özelliklerini anlamalı ve hedef kitleye ulaşmak ve ilgi çekebilmek için iletişim stratejilerini kullanmalıdırlar. Öğretim elemanlarının yetişkinler olduğu düşünüldüğünde yetişkin öğrenme gereksinimlerinin iyi analiz edilmesi gerekmektedir. Öğretim elemanlarının özellikle uzaktan eğitim uygulamalarında ortaya çıkan problemleri belirlenmeli ve bunlara uygun destek tasarımları yapılmalıdır. Bu noktada hazırlanacak destek yapısının bileşenlerinin hedef kitle olan öğretim elemanlarına uygun, yetişkin öğrenme ilkeleri çerçevesinde değerlendirilmesi uygun olacaktır. Hazırlanacak destek yapılarına öğretim elemanlarının çekilmesi diğer bir önemli boyuttur. Öğretim elemanları açısından bir destek yapısının var olduğu, içeriği, öğretim elemanına kazandıracakları net olarak ifade edilmeli ve çekici kılınmalıdır. Bu destek yapısının öğretim elemanlarının sorunlarının çözümü için hazırlandığı vurgulanmalıdır.

Öğretim elemanlarının entelektüel birikimleri bir öğretim kurumunun temel varlıklarıdır. Kurumlar öğretim elemanlarının karşılaştıkları sorunlara çözümler üretir. Kurumsal hedeflere ulaşmada tüm öğretim üyelerinin önemi açıktır (Gappa, 2008). Ancak uzaktan eğitim uygulamalarında kullanılan içerik üretim yazılımlarının öğretim elemanlarının görüşleri alınmadan belirlenmesi, uzaktan çevrimiçi yürütülecek ders ya da programların belirlenmesi sürecine dâhil olamamak, ders geliştirme ve üretiminde sorumluluk ve ders sahipliği sorunu, öğretim elemanlarının çevrimiçi ortama geçişte

gereksinim duyduğu eğitim desteği öğretim elemanlarının karşılaştığı diğer sorunlardır (Palloff ve Pratt, 2001).

Öğretim elemanlarının ders içeriği üretiminde kullanacakları araçların neler olacağı, dersin öğrenme çıktıları gibi temel noktaların netleştirilmesi gerekecektir. Bu açıdan bakıldığında, öğretim tasarımı ve ders üretimi alanlarında eğitim programlarına gereksinim duyulur. Öğretim elemanlarının bu gereksinimleri uzaktan eğitim çalışmaları hazırlanırken dikkate alınması gereken başlıklar arasında yer almaktadır. Moller vd'ne (2008) göre uzaktan eğitim uygulamalarında ders içeriği geliştirmek, sürdürülebilirlik, güncel tutmak, öğrenenle etkileşimi sağlamak geleneksel yüz yüze eğitime göre en azından ilk başlangıçta çok daha fazla zaman gerektirmektedir. Ayrıca öğretim elemanları öğrenen değerlendirmelerinin daha yavaş olacağından endişe duymaktadırlar. Huett vd. (2004) uzaktan eğitimde çevrimiçi ders içeriği üretiminin öğretim elemanları için önemli bir sorun olduğunu vurgulayarak öğrenenle yüz yüze gelerek sınıf ortamında yürüttükleri geleneksel eğitime göre çevrimiçi ortamda ders içeriği üretimi, güncellenmesi ve sürdürülebilmesinin daha zor olduğunu belirtmişlerdir.

Uzaktan eğitimde öğretim elemanları, öğrenen etkileşimi, ders içerik tasarımı, içerik sunumu, farklı ölçme ve değerlendirme teknikleri, yeni performans değerlendirme ve ödev türleri gibi öğretim ile ilgili konuları kapsayan sorunlarla karşılaşmaktadırlar. Ortaya çıkan sorunları aşabilmek için öğretim elemanlarının algılarını anlamak önemlidir. Öğretim elemanları için sorunlar sadece ders geliştirme, öğrenme sürecini kontrol etme, işbirliği ve fikri mülkiyet hakları değildir. Öğretim elemanlarının ayrıca eğitim, maaş, iş yükü, atama ve yükselme gibi endişeleri de vardır (Moller vd., 2008). Chizmar ve Williams'e (2001) göre, bu sorunların yanı sıra öğretim elemanları öğretim etkinliklerinin tasarlanması ve geliştirilmesi çalışmalarının ödüllendirilmesi konusunda destek beklemektedirler. Bu destek onlara güdülenme sağlamanın ötesinde yazılım, donanım, maaş, atama, yükselme ve serbest zaman gibi konuları kapsamalıdır.

### **2.2.3. Öğretim elemanlarının destek gereksinimleri**

Uzaktan eğitim sisteminde öğretim elemanlarının karşılaştığı sorunlara üretilecek çözümler, öğretim elemanlarının destek gereksinimlerinin belirlenmesinde temel

noktalardır. Öğretim elemanlarının destek gereksinimlerinin anlaşılabilmesi için uzaktan eğitimde karşılaşılan sorunların tespiti bu noktada önemli bir başlangıç sağlayacaktır. Bower'a (2001) göre yükseköğretim kurumları öğretim elemanlarından uzaktan eğitim çalışmalarına katılmalarını beklemektedir. Ancak öğretim elemanlarının karşılaştıkları güçlüklerle kurumsal destek ile çözüm üretilmelidir.

Kurumsal çözümlerin üretilebilmesi ve öğretim elemanlarının uzaktan eğitim sistemi içerisinde farklı rollerde görev alabilmesi sorunların çözümü ile mümkün olabilir. Kurumların, öğretim faaliyetlerinde en önemli paydaş olarak gördükleri öğretim elemanlarının uzaktan eğitim çalışmalarında yer almasını, farklı görev ve sorumlulukları paylaşmasını bekledikleri söylenebilir. Bununla birlikte uzaktan eğitimde öğretim elemanlarının karşılaştığı engeller bölümünde ayrıntılı olarak değinilen sorunlar uygun öğretim elemanı katılımını engellemektedir. Bu nedenle uzaktan eğitim sistemi içerisinde yer alan ya da yer alacak olan öğretim elemanlarının sistemle ilgili ortaya çıkan problemlerinin çözüme kavuşturulması öğretim elemanının sürece katılması açısından önemli bir aşama olarak görülebilir.

Geleneksel yüz yüze eğitimden uzaktan eğitime geçişte öğretim elemanlarının yeni yeterlilikler kazanmaları gerekir. Bu durum öğretim elemanları için teknolojiyle uyumlu yoğun ve sürekli bir eğitim ihtiyacıdır (Howell vd., 2004). Uzaktan eğitim çalışmaları yapan kurumların büyük bir bölümünün yüz yüze örgün eğitim çalışmalarını da yürüttükleri söylenebilir. Dolayısıyla uzaktan eğitim çalışmalarına katılacak öğretim elemanlarının geleneksel yüz yüze eğitim anlayışları ve deneyimleri bulunabilir. Bu nedenle, geleneksel yüz yüze eğitim çalışmalarından uzaktan eğitim çalışmalarına geçiş yapan, bu süreçte görev alan ya da alacak olan öğretim elemanlarının yeni kazanımlar elde etmesi gerekebilir.

Öğretim elemanları için oluşturulacak destek sisteminin, uzaktan eğitim standardının artması ve kalite düzeyinin yükselmesi açısından önem taşıdığı söylenebilir. Sunulacak destek hizmeti öğretim elemanlarıyla birlikte diğer paydaşları da etkileyebilir. Öğretim elemanı desteğinin olumlu yansımaları diğer bir önemli paydaş olan öğrenen tarafında da olumlu hissedilecektir. Destek hizmeti alan öğretim elemanı elde ettiği kazanımları öğrenene aktararak sistemin işleyişine katkı sağlayabilir. Mason'a (2003) göre öğretim elemanlarının kurumdan alacağı destek uzaktan eğitim çalışmalarında kalitenin

artmasını sağlayacaktır. Kalite ve kalite güvencesi noktasında öğretim elemanlarının kurumla, ders ve ders geliştiricilerle eğitim, destek, rehberlik, izlenme ve işbirliği ihtiyacı bulunur.

Öğretim elemanlarının uzaktan eğitimde karşılaştığı engeller bölümünde idari yapı altındaki sorunların çözümü kaliteli bir uzaktan eğitim sisteminin oluşturulmasını sağlayabilir. Öğretim elemanları uzaktan eğitim sisteminde farklı yapılarla iletişim içerisinde bulunabilirler. İdari yapılar, içerik üretim birimleri, değerlendirme birimleri vb. gibi bölümlerle sürekli bir bağlantı içerisinde bulunur. Dolayısıyla her birimle ya da uzaktan eğitim paydaşıyla olan işbirliğinden ortaya çıkacak sorumlulukların farklılaştığı söylenebilir.

Kurumlar çevrimiçi öğrenme için stratejik planlar yapmak durumundadır. Hangi programlar ya da dersler açılabilir, sektörün ne tür gereksinimleri var, bu başlıkların iyi araştırılması gerekir. Bu planlamaların yapılması sırasında karar alma süreçlerine öğretim elemanlarının da dâhil edilmesi gerekmektedir (Paloﬀ ve Pratt, 2001). Uzaktan eğitim sorunları bölümünde örgütsel değişim başlığında değinilen sorunlar arasında stratejik planlama bulunur. Stratejiler kurumun yapacağı uygulamaları etkileyecektir. Öğretim elemanlarının uzaktan eğitim stratejilerinin belirlenmesinde ortaya çıkacak karar alma süreçlerine dâhil edilmesi diğer önemli boyuttur. Ulukan'a (2008) göre öğretim elemanları, kurumun çevrimiçi öğrenmeyle ilgili olarak planlarının ve amaçlarının neler olduğunu bilmemektedirler.

Yönetim olarak alınan kararlar konusunda öğretim elemanlarının görüşleri, düşünceleri, beklentilerinin tespiti sürecin geliştirilmesinde katkı sağlayıcı bir unsur olarak görülebilir. Öğretim elemanları uzaktan eğitim sisteminde farklı rollerde görev alan bireyler olduğu düşünüldüğünde kurumun geliştireceği planlarda söz hakkının olması ve süreç içerisine katılması gerektiği söylenebilir.

Uzaktan eğitim çalışmaları yapabilmek için yeterli zamanın sağlanması, eğitim gereksinimlerine uygun hizmetlerin verilmesi, teknoloji desteğinin sağlanması konularında öğretim elemanlarının gereksinimleri bulunmaktadır. Bu gereksinimlere kurum tarafından uygun çözümlerin üretilmesi gerekmektedir (Schifter, 2009; Wolcott, 2003).

Zaman, öğretim elemanlarının sık karşılaştıkları sorunlar arasında öne çıkmaktadır. Öğretim elemanlarının örgün ders yükleri, idari görevleri, proje sahiplikleri, akademik yayın zorunlulukları gibi farklı birçok nedenlerden dolayı öğretim elemanlarının uzaktan eğitim uygulamaları için zaman problemi bulunabilir.

Uzaktan eğitim sisteminde görev alacak öğretim elemanları farklı alanlarda görev yapabileceği için destek gereksinimi farklılaşabilir. İçerik üretiminde, öğrenenle olan eşzamanlı ya da eşzamansız etkileşimde, değerlendirmede vb. yapılarda farklı kanallardan destek gereksinimi doğabilir. Johnson'a (2003) göre öğrenenlere öğretimi en uygun hâle getirebilmek için öğretim tasarımcılarının, programcılarının, ders yapımcılarının ve medya uzmanlarının öğretim elemanına destek olması gerekir.

Eğitimin başlangıcından bu yana eğitimde standart arayışları devam eden bir süreçtir. Uzaktan eğitimde geleneksel eğitimde kullanılan standartların dışına çıkılarak yeni standartların geliştirilmesi çalışmaları yapılmaktadır. Bunlardan Amerikan Öğretmenler Federasyonu (AFT) standartların anlaşılması ve uygulanması için bir çalışma yapmıştır. Bu çalışmada öğretim elemanlarının hakları ve sorumlulukları üzerinde yoğun bir şekilde odaklanılmıştır (Johnson, 2003). Öğretim elemanları uzaktan eğitim sisteminin sürdürülebilirliğinin önemli bir yapı taşı konumundadır. Öğretim elemanlarının sistem üzerindeki hakları, elde edecekleri kazanımlar, sorumluluklar gibi birçok konuda ortaya çıkacak belirsizliklerin çözümü için öğretim elemanlarının destek gereksinimleri bulunmaktadır. Bu tür sorunlar kurumsal boyutta ele alınarak çözümlenebilir. Öğretim elemanına verilecek görev ve sorumlulukların neler olacağı, öğretim elemanının öğretim ödeneği, yasal sorunların giderilmesi vb. konularla ilgili ortaya çıkan durumlar kurumun sağlaması gereken destek hizmeti içerisinde yer alacaktır.

Çevrimiçi öğrenme için oluşturulması gereken altyapı içerisinde öğretim elemanları, öğrenenler, yöneticiler, öğretim tasarımcıları, teknoloji koordinatörleri ve destek personelleri bulunur. Alt yapı çalışmalarında sadece teknolojik alt yapı yeterli olmaz. Bu yapı içerisinde yer alan öğretim elemanlarına sağlanması gereken eğitim önemli unsurlar arasındadır. Ayrıca, ders içeriği üretebilmek için öğretim elemanlarının yeterli vakitlerinin olması diğer önemli unsurdur (Palloff ve Pratt, 2001). Uzaktan eğitim uygulamaları tasarlanırken, bütün paydaşların göz önüne alınması önemli bir unsurdur. Özellikle öğretim elemanlarının sadece teknoloji olarak değil, eğitsel olarak da destek

gereksinimleri bulunabilir. Öğretim elemanlarının uygun yöntem ve teknikleri kullanarak içerik üretebilmeleri, öğrenenle etkileşime geçebilmeleri konusunda destek gereksinimleri doğabilir. Finney'e (2004) göre uzaktan eğitimde çevrimiçi içerik geliştirme çabası ve bu içeriklerin sunumu öğretim elemanları için teknoloji çerçevesinde bir uzmanlık gerektirir.

Uzaktan eğitimde öğrenenler yetişkin bireyler olduğundan hazırlanan programlarda yetişkin öğrenmesine uygun tasarımlar gerekebilir. Hardy ve Boaz'a (1997) göre öğretim elemanları yaptıkları uzaktan eğitim çalışmalarında yetişkin öğrenme ilkelerini dikkate almalıdır. Dolayısıyla öğretim elemanlarının gereksinimlerine uygun üretilecek çözümlerde yetişkin öğrenme ilkeleri ele alınabilir.

Öğretim elemanlarının gereksinimleri genel olarak karşılaşılan problemlerin çözümü çerçevesinde değerlendirilebilir. Uzaktan eğitim sisteminde temel amacın etkili bir öğrenme ortamı oluşturmak olduğu söylenebilir. Bu noktada, öğrenme ortamında ön planda görev alan kişiler öğretim elemanlarıdır. İçerik üretiminden danışmanlığa kadar farklı rollerde görevlerde ortaya farklı gereksinimler çıkabilir. Osika ve Camin'e (2002) göre, uzaktan eğitimde etkili öğrenme, öğrenen ve öğretim elemanı arasındaki olumlu etkileşime, eğitsel içeriğe, uygun ve güvenilir teknolojiye bağlıdır.

#### **2.2.4. Öğretim elemanına sağlanması gereken çevrimiçi desteğin önemi**

Uzaktan eğitimin önemli bir paydaşı olan öğretim elemanlarına sağlanması gereken destek, sistemin etkililiğinin ve sürdürülebilirliğinin uygulanmasında oldukça önemlidir. Uzaktan eğitim sisteminin yürütücüleri olarak öğretim elemanlarının deneyimlerinin güncel kalması ve desteklenmesi gerekmektedir. Green vd'ne (2009) göre kurumun öğretim elemanlarına sağladığı desteğin yetersizliği, öğretim elemanlarının çevrimiçi öğretim deneyim yetersizliği ve nitelikli teknoloji desteğinin yetersizliği, öğretim elemanları için uzaktan eğitim çalışmalarında cesaret kırıcı etkenlerdir.

Öğretim elemanlarına destek sağlanması uzaktan eğitimin farklı boyutlarında deneyim kazanımı için önem taşımaktadır. Shea (2007) yükseköğretimde kaliteli ve etkili uzaktan eğitim çalışmaları yapabilmeye öğretim elemanlarına sağlanması gereken



desteğin uzaktan eğitim çalışmalarına katılmada en önemli etken olduğunu vurgulamaktadır.

Uzaktan eğitim çalışmalarında destek alabilen öğretim elemanları karşılaştıkları problemlere daha rahat çözümler üretebilir ve farklı deneyimler kazanabilir. Öğretim elemanlarına sağlanması gereken destek, problem çözebilme ve deneyim kazanma anlamında önem taşımaktadır.

Johnson'a (2003) göre, etkili uzaktan eğitim çalışmaları için öğretim elemanlarına mutlaka destek hizmeti verilmelidir. Sağlanması gereken bu destek hizmeti sadece bir yer olmamalı, teknolojideki değişimlere ayak uydurarak sürekli güncellenen, değerlendirilen ve en çok arzu edileni 7/24 kullanılabilir bir yapıda olmasıdır.

Öğretim elemanlarına destek hizmeti farklı iletişim kanallarından ulaştırabilir. Kurumun destek sistemi, bir destek ofisinden öte sürekli yeni gereksinimlere uygun hizmet üreten bir şekilde olabilir. Öğretim elemanlarının destek gereksinimlerine hızlı yanıt verebilecek yapıda olması gerekecektir. Her an her yerden erişilebilir destek sistemi çevrimiçi olarak tasarlanabilir. Çevrimiçi destek sistemi her grup için ulaşılabilir bir yapı sunması açısından önemlidir. Yang ve Cornelious (2005), öğretim elemanlarına sunulacak çevrimiçi bir desteğin zaman içinde deneyim ve eğitim etkileşimleri sonucunda çeşitlenebileceğini vurgulamışlardır.

Keeton'a (2000: 137) göre, öğretim elemanlarının uzaktan eğitim çalışmalarına katılmalarında teknolojinin güvenilir olduğunu ve en az geleneksel yöntemler kadar eş değer olduğunu anlatmada kurumlar başarısız olmuşlardır. Yüksek eğitim kurumları bu noktadan bakıldığında öğretim elemanlarına yeterince destek sağlayamamışlardır. Sumrall (2002), kurumun öğretim elemanlarına sağladığı desteğin yetersizliğini öğretim elemanlarının uzaktan eğitim çalışmalarına katılmalarındaki engel olarak görmektedir. Bu anlamda öğretim elemanlarına sunulacak destek hizmeti farkındalık yaratmak, uzaktan eğitim sisteminden haberdar olmak, kurumun sahip olduğu uzaktan eğitim olanakları hakkında bilgi sahibi olmak gibi açılardan önem taşımaktadır.

Jones ve Moller'e (2003) göre öğretim elemanlarının uzaktan eğitim çalışmalarına katılım ve teşvikle ilgili tutumları herhangi bir uzaktan eğitim programının başarısını

etkileyen en önemli etkenlerdendir. Öğretim elemanı desteği olmadan uzaktan eğitim başarısı zayıf kalacaktır.

Öğretim elemanlarının uzaktan eğitim çalışmalarına katılmaları ve aldıkları rollere göre üstlendikleri görev ve sorumlulukları yerine getirmeleri için teşviğin önemli bir faktör olduğu söylenebilir. Uzaktan eğitimde, öğretim elemanlarının karşılaştıkları sorunlarda öğretim ödeneği ve zaman bölümünde ayrıntılı değinilen teşvik, kurumların dikkate alması gereken önemli bir noktayı oluşturur. İlgili yasal mevzuatlar çerçevesinde öğretim elemanlarının uzaktan eğitim hizmetleriyle ilgili gerekli öğretim ödeneklerinin verilebilmesi, sistemin sürdürülebilir olmasını sağlayabilir.

Öğretim elemanları alan uzmanlıkları çerçevesinde aldıkları görev ve sorumluluklara göre kurum tarafından çalışmaları izlenerek teşvik edilebilir. Teşvik sistemi proje, teknoloji, donanım, personel, serbest çalışma zamanı, ek öğretim ödenekleri gibi çeşitlendirilerek, uzaktan eğitim uygulamalarında öğretim elemanlarının katılımları sağlanabilir. Bu teşviklerin tasarlanmasında öğretim elemanlarına destek hizmeti sağlanmasının önemi ortaya çıkmaktadır.

Ders materyalleriyle eğitimden çevrimiçi ders sunumuna geçilmek istendiğinde eğer sınırlar belirgin değilse, öğretim elemanlarının rolleri de değişecektir. Bu durumda, üniversiteler bu süreç için uygun destek hizmeti sağlamak zorunda kalacaklardır (Aylward, 2003). Uzaktan eğitim uygulamalarında çevrimiçi ortamlar öğrenenlerle etkileşim oluşturmak ya da içeriklerin sunulmasında etkin olarak kullanılabilir. Bu noktada öğretim elemanlarına çevrimiçi deneyimlerin kazandırılması gerekebilir. Geleneksel eğitim ortamları için hazırlanan eğitim malzemelerinin uzaktan eğitim sistemi için yeniden gözden geçirilmesi, içerik üretim yazılımlarının kullanılması gibi konularda öğretim elemanlarının rollerinin değişim göstereceği söylenebilir. Sadece içeriğin oluşturulması değil, sunulması, öğrenene rehberlik edilmesi, değerlendirilmesi gibi farklı alanlarda çevrimiçi rollerin sorumlulukları ortaya çıkacaktır. Bu noktalarda öğretim elemanlarına uygun çevrimiçi destek sağlamanın önemi ortaya çıkmaktadır.

Öğretim elemanları uzaktan eğitim çalışmalarına geçmeden önce Teknoloji okuryazarlığı noktasında beceri gelişimine gereksinim duyarlar. Bu gereksinimde sadece teknolojinin kendisine değil öğrenme ve öğretme üzerine odaklanılmalıdır.

Öğretim elemanlarının mesleki gelişimleri ile ilgili olarak, yazılımların teknolojik olarak kullanımına değil, öğretim yöntemlerine önem verilmelidir. Öğretim elemanına verilmesi gereken destek bu açıdan hayati önem taşımaktadır. Dolayısıyla, kurum yöneticileri sağlıklı bir uzaktan eğitim programı yürütebilmek için bu durumu dikkate almalıdırlar (Paloﬀ ve Pratt, 2001).

Teknolojinin seçimi ve uzaktan eğitim çalışmalarında uygulanması anlamında destek sisteminin gereksinimlere yanıt verebilir yapıda olması gerektiği söylenebilir. Uzaktan eğitimin ilk yıllarında mektupla başlayan öğrenme süreci, internetin yaygınlaşması ile öğrenme ortamlarının çeşitlenmesine neden olmuştur. Tablet bilgisayarlar, internet erişimli cep telefonları, gelişen web ortamları farklı öğrenme ortamları sunabilir. Bu ortamlarda öğretim elemanlarının teknik boyutta destek gereksinimlerinin yanı sıra uygun öğretim yöntemleriyle ilgili eğitsel destek gereksinimleri önemli bir noktadır. Öğretim elemanlarına sunulacak desteğin sadece bir teknolojinin ne olduğu değil, etkili bir öğrenme için nasıl kullanılacağını da içermesi gerektiği söylenebilir.

Öğretim elemanlarının çevrimiçi öğrenme ortamlarında ortaya çıkan problemlerinin çözümü için destek sisteminin tasarımı önem taşımaktadır. Çevrimiçi bir destek sisteminin hedef kitlesini öğretim elemanları oluşturacaktır. Uzaktan eğitim uygulamalarının etkili biçimde sürdürülebilmesinde sunulacak bir çevrimiçi destek sistemi önemli bir rol oynayacaktır. Bu anlamda, çevrimiçi destek sisteminin tasarımı için öğretim elemanlarını ve çevrimiçi ortamdaki etkileşimleri göz önünde bulundurarak, bir tasarım çerçevesi oluşturulmasının gerekli olacağı söylenebilir.

### **2.3. Kuramsal Temeller**

Öğretim elemanları, sunulacak çevrimiçi bir destek sisteminin temel kullanıcıları olacaktır. Sistemden fayda elde edecek olan öğretim elemanlarının yetişkin bireyler olması, sahip oldukları deneyimlerin tasarıma aktarılması açısından önem taşımaktadır.

Çevrimiçi bir destek sistemi tasarımının kuramsal temeller üzerine kurulması, araştırmanın izleyeceği yol için uygun bakış açısı sağlayacaktır. Kuramların ilkeleri

doğrultusunda tasarım için gerekli olan verilerin elde edilmesinde bir çerçeve çizilmiş olacaktır. Bu anlamda, kuramsal çerçeve araştırmaya yol gösterecektir.

Araştırmanın kuramsal temeller bölümünde Yetişkin Öğrenme kuramı (Andragoji) ve Etkileşim ve İletişim kuramı ele alınmıştır. Kuramların özellikleri ve ilkeleri detaylı olarak incelenmiştir.

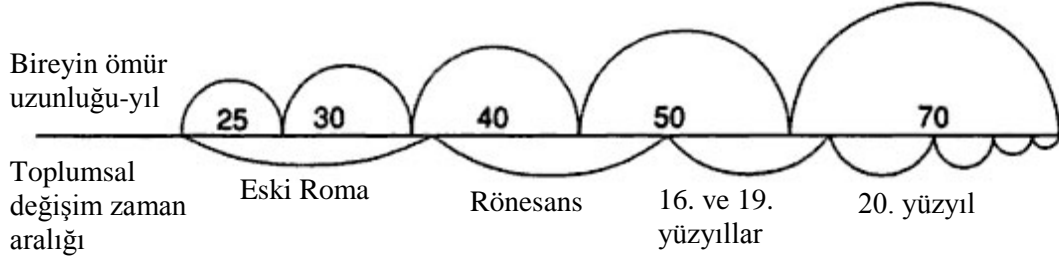
### 2.3.1. Andragoji

Andragoji, yetişkin eğitimi alanı içinde ve dışında en çok bilinen yetişkin öğrenme kuramıdır. Knowles tarafından 1968’de sunulan bu kuram, “yeni bir teknoloji” olarak adlandırılmış ve yetişkin öğrenmesinin, yetişkin öncesi dönem olan, okuldaki öğrenmeden ayırt edilmesi için tanımlanmıştır (Merriam, 2004). Yetişkinlerin öğrenmesinin çocukların öğrenme gereksiniminden farklı olduğunu vurgulamak için bu tanımlı kullanmıştır. Burada temel nokta öğrenme olgusudur.

Öğrenme konusundaki bilinenlerin büyük bir bölümü çocuklar ve hayvanların öğrenmesini inceleyen çalışmalara dayanır. Öğretme konusunda ise bilinenlerin birçoğu zorunlu devam koşulları altında çocuklara öğretmeyle ilgili deneyimlere dayanmaktadır. Pedagoji, çocuklara öğretme bilim ve sanatı anlamına gelir (Knowles, 1996a: 82). Öğrenme konusunda yapılan ilk çalışmaların zorunlu koşullar altında yapılması, çocukluk dönemindeki eğitim yaklaşımı yetişkinler için uygun olmayacaktır. Yetişkinlerde zamanla gelişen yaşantılardan elde edilen deneyimler bulunur. Bu deneyimler, yetişkin için yeni öğrenme yaşantılarında temel kaynak oluşturacaktır (Jarvis, 2004). Bu noktada, yetişkinler için farklı bir anlayış ile eğitim öğretim etkinlikleri düzenlenmesi gerekecektir.

Pedagojiyle ilgili olarak ortaya çıkan bir sorun, eğitimin amacının bilginin aktarılmasına dayalı olmasıdır. Kültürel değişimlerin ortaya çıktığı zaman aralığı bireylerin yaşam süresinden daha uzun olduğunda, eğitimi bilinenleri aktarma olarak tanımlamak işlevseldir (Knowles, 1996a: 83). Bireylerin öğrendiği bir bilginin yaşam boyu kullanılabilir olması bu bilginin sonraki kuşaklara aktarılması açısından anlam taşır. Bu bilgiler uzun süreler boyunca geçerliğini koruduğundan bilginin aktarılması işlevsel

olarak düşünülür. Bilgiyi elde eden birey bunu günlük yaşamına uygulayabilir ve sorunlarına çözüm üretebilir. Farklı kuşaklardan bireyler aynı bilgi aktarım sürecinde geçmelerine rağmen aralarında bilginin anlamlandırılmasında bir farklılık ortaya çıkmaz. Bunun nedeni, bilginin geçerliliğini koruması ve öğrenenin yaşantısında anlamlı bir yere sahip olmasıdır.



Şekil 2.4. Toplumsal Değişim Zaman Aralığı İle Bireysel Yaşam Süresi Arasındaki İlişki

**Kaynak:** Knowles'dan (1996a, 83) uyarlanmıştır.

Yirminci yüzyılda eğitimi bilinenlerin aktarılması süreci olarak tanımlamak artık işlevsel değildir. Eğitim, bilinmeyen keşfiyle ilgili yaşam boyu devam eden bir süreç olarak tanımlanmalıdır (Knowles, 1996a: 83). Bu yüzyılda bilgi artık bireyin yaşam süresince kullanacağı ve daha sonraki kuşaklara aktaracağı kadar uzun süre geçerli değildir. Bireyin yaşamında kullanacağı bilgiler çeşitlenmekle beraber çok çabuk geçersiz bir duruma düşebilmektedir. Bu bağlamda, bilginin aktarılması olarak görülen eğitim anlayışı işlevini yitirir. Geçersiz bir bilginin aktarılması bireyin yaşam sürecine aktarılamamasına neden olacak ve uygulanabilirliğini yitirecektir. Özellikle problemlerin çözümüne dayalı öğrenme gereksinimi bulunan yetişkinler için bu anlayış etkisiz bir öğrenme olacaktır. Bu yaklaşımla yapılan öğrenme etkinlikleri yetişkinler için yarar sağlamayacaktır. Bu nedenle, öğretim elemanlarını da kapsayacak şekilde yetişkinlere yönelik hazırlanan bir öğrenme etkinliğinin, güncel ve aynı zamanda sorunlara çözüm üretebilir bir yapıda olması gerektiği söylenebilir.

Andragoji'nin temel varsayımları bulunur, ancak bunlardan önce “yetişkin” sözcüğünün ne anlama geldiğinin ifade edilmesi gerekecektir. Knowles'a (1996b: 55) göre “yetişkin”in dört tanımı vardır. Bunlar şu şekilde sıralanabilir:

- 1- *Biyolojik* tanım: Biyolojik olarak üretebildiğimiz yaşa eriştiğimiz (ergenlik) zaman yetişkin olunur.
- 2- *Yasal* tanım: Yasaların oy kullanmaya, sürücü belgesi almaya, rıza olmaksızın evlenmeye ve benzeri şeylerin yapılabileceğine izin verdiği yaşa erişildiğinde yetişkin olunur.
- 3- *Toplumsal* tanım: Toplumsal olarak tam zamanlı çalışan, eş, anne/baba, oy kullanan yurttaş ve benzeri roller gibi yetişkin rolleri yerine getirilmeye başladığında yetişkin olunur.
- 4- *Psikolojik* tanım: Psikolojik olarak kişinin kendi yaşantısından sorumlu olma, özyönelimli olmaya ilişkin bir benlik kavramına erişildiği zaman yetişkin olunur.

Knowles'a (1996b) göre, yetişkinlerin öğrenme gereksinimlerini gidermek için yapılacak eğitsel düzenlemelerde yetişkinlerin öğrenme farklılıklarının bilinmesi önem taşır. Knowles, yetişkin eğitiminin çocukların eğitiminden farklılıklar barındırdığına işaret eder. Bu nedenle yetişkin eğitimi yerine andragoji terimini kullanır. Andragojik modelin yetişkin öğrenmesiyle ilgili varsayımları bulunmaktadır. Knowles bu varsayımları şu şekilde sıralamaktadır:

1-*Bilme gereksinimi*: Yetişkinler bir şeyi öğrenmeden önce onu neden öğrenmeleri gerektiğini bilmek isterler. Öğrenmekle elde edecekleri yararları ve getireceği olumsuzlukları iyice incelemek isterler.

2-*Öğrenenlerin benlik algısı*: Yetişkinler kendi yaşamları için sorumlu olma biçiminde bir benlik algısına sahiptirler. Bu benlik algısına ulaştıktan sonra başkalarının da onlara böyle davranmalarını beklerler. Başkalarının kendi isteklerini onlara dayattıklarını hissettiklerinde direnç gösterirler. Çoğu insanın psikolojik çatışma ile başa çıkma yolu, ona yol açan durumdan kaçmaktır.

3-*Öğrenenlerin yaşantılarının rolü*: Yetişkinler gençlerden hem daha büyük hem daha fazla nitelikteki bir yaşantı birikimine sahiptirler. Daha uzun yaşamış olmaları nedeniyle de gençken sahip olduklarından daha fazla deneyim biriktirmişler ve farklı türde bir yaşantıya sahip olmuşlardır.

*4-Öğrenmeye hazır olma:* Yetişkinler kendi yaşam durumlarıyla başa çıkabilmek için bilmeye ve yapabilmeye gereksinim duydukları şeyleri öğrenmeye hazır olurlar. Bu noktada hazır olma, bir gelişim döneminden sonrakine geçiş ile birlikte ortaya çıkan gelişim ödevleridir. Gelişim ödevleriyle aynı zamana rastlayacak öğrenme yaşantılarını zamanlamak oldukça önemlidir.

*5-Öğrenmeye yönelim:* Yetişkinlerin öğrenmeye yönelimleri konu merkezli değil, yaşam merkezli (görev ya da sorun merkezli) dir. Yetişkinler bir şeyi öğrenmenin yaşam durumlarında karşılaştıkları sorunlara çözüm anlamında yardımcı olacağını düşündüklerinde öğrenmeye güdülenirler. Yetişkinler yeni bilgi, beceri ve tutumları kendilerine gerçek yaşamda uygulama imkânı sunulduğunda en etkili şekilde öğrenirler.

*6-Güdülenme:* Yetişkinlerde içsel ve dışsal güdülenmeler olur. Dışsal güdülenmeler daha iyi iş, terfi, daha yüksek maaş olabildiği gibi, içsel güdülenmeler öz saygı, yaşam kalitesi, iş doyum arzusu vb. olabilir.

Çevrimiçi bir destek sisteminin kullanıcısı olan öğretim elemanları bu sistemden elde edecekleri yararları bilmek isteyeceklerdir. Yetişkin öğrenmesine göre bilme gereksinimi ilk aşamadır. Destek sistemi bu gereksinime uygun yanıt sunabilmelidir. Öğretim elemanları bu destek sisteminin kendileri açısından ne tür kazançlar sağlayacağı konusunda net bilgiler alamazlar ise sistem amacına ulaşmayacaktır. Destek sistemi, öğretim elemanlarının dirençlerini ortadan kaldıracak bir tasarımı benimsemelidir. Bu noktada öğretim elemanlarına dayatmacı, zorlayıcı bir yaklaşımdan kaçınılmalıdır.

Knowles'a (1996b: 57-58) göre yaşantı nicelik ve nitelik bakımından farkı yetişkin eğitimi için çeşitli sonuçlar doğurur. İlk olarak her yetişkin grubunda gençler grubundan daha fazla bireysel farklılık olacağı kesindir. Yetişkinler grubu öğrenme biçimi, güdülenme, gereksinimler, ilgiler ve hedefler bakımından daha heterojen olacaktır. Bu nedenle bireysel öğrenme stratejileri önem kazanır. İkincisi ise, birçok

öğrenme türünün yetişkinlerde kendilerinde var olmasıdır. Yetişkin eğitiminde deneysel teknikler diğer bir ifadeyle grup tartışması, benzetimler, problem çözme teknikleri, örnek olay yöntemi ve laboratuvar yöntemleri gibi tekniklere önem verilir.

Andragoji'de yetişkinlerin öğrenmeye hazır olmalarında belirli dönemlerin öğrenme etkinlikleri için uygun zamanlar olduğu ifade edilmektedir. Bu zamanların planlanması ve buna uygun destek hizmetlerinin sağlanması uygun öğrenme ortamının oluşturulması açısından önemlidir. Hazır olmanın gerçekleşmesi için beklemek gerekmeyecektir. Bu noktada, öğretim elemanlarının süreç içerisinde öğrenme yaşantısına hazır olmaları için farklı yöntem ve teknikler, teşvikler planlanabilir.

Destek sistemi bireylerin öğrenmeye yönelmeleri için sorunların çözümüne odaklı bir tasarımı benimseyebilir. Destek sisteminden elde edilecek kazanımlar öğretim elemanlarının gerçek yaşam etkinliklerinde uygulandığında etkili olacaktır. Sistemde yer alacak öğrenme etkinliklerinin uygulanabilir ve hayata geçirilebilir yapıda olması önem taşımaktadır. Destek sistemi genelinde öğretim elemanlarının güdülenmesi açısından, içsel ve dışsal etkenlerin iyi analiz edilmesi gerekecektir. Özellikle uzaktan eğitimde öğretim elemanlarının karşılaştıkları sorunların aşılması anlamında motivasyon unsurlarının kurum tarafından uygulamaya geçirilmesi gerekebilir.

Knowles andragoji çalışmalarında yetişkinlerin öğrenmeleriyle ilgili yaptığı çalışmalarda, bu alana katkı sağlayan Lindeman'ın çalışmalarından yararlanmışır. Yetişkinlerin öğrenmelerinin nasıl yapılandırılması gerektiği temel araştırma noktası olarak ele alınarak kuram çalışmaları devam ettirilmiştir.

Yetişkinlerin nasıl öğrendiğiyle ilgili araştırmalar yapan ve yetişkin öğrenme kuramına katkılar sağlayan Lindeman, modern yetişkin eğitimi kuramının temel taşlarını oluşturan çeşitli anahtar varsayımlar tanımlamıştır. Bu varsayımlar şu şekilde sıralanabilir (Knowles vd., 2005: 39-40):

- Yetişkinlerin yaşantı – deneyim (experience) gereksinimleri ve ilgileri öğrenmelerini tatmin ediyorsa öğrenmeye motive olurlar, bundan dolayı yetişkin öğrenme etkinliklerini hazırlama için bunlar uygun başlangıç noktalarıdır.



- Yetişkinlerin öğrenme yönelimi yaşam merkezlidir, bu nedenle yetişkinlerin öğrenmesini organize etmenin uygun birimleri konular değil, yaşam durumlarıdır.
- Yetişkinlerin öğrenmesi için en zengin kaynak yaşantıdır, bu nedenle yetişkin eğitimi yönteminin merkezinde yaşantıların çözümlenmesi-analizi vardır.
- Yetişkinler derin bir özyönelimli olma gereksinimine sahiptirler. Bu nedenle öğretim elemanının rolü, öğrenenlerle karşılıklı bir araştırma sürecine katılmaktır. Bilgisini öğrenenlere aktaran ve sonra onları değerlendiren olmamalıdır.
- Yaşın ilerlemesiyle birlikte insanlar arasındaki bireysel farklılıklar artar, bu nedenle yetişkin eğitiminde zaman, yer, öğrenme hızı ve biçimdeki farklılıklar için uygun önlemler alınmalıdır.

Yetişkinler farklı yaşantılara sahiptir. Her bir yaşantı, kendi içinde farklı problemleri barındırır. Bununla birlikte her bir yaşantı kendine özgü sorumlulukları beraberinde getirir. Günün değişen koşullarına göre yetişkinler farklı yaşantılara sahip olmak durumunda kalırlar. Özellikle uzaktan eğitim kapsamında düşünüldüğünde yetişkinlerin yaşantıları ve nasıl bir öğrenme gereksinimlerinin olduğu ayrıca önem kazanır. Öğretim elemanlarının uzaktan eğitim çalışmalarında nasıl bir destek gereksinimi duyacakları inceleme noktasını oluşturur.

Yetişkin eğitimi ve gereklilikleri üzerinde durulduğunda, bu eğitim için gerekli olan temel noktaların planlı, programlı ve sürekli olması olduğu görülür (Duman, 2000: 45). Bu açıdan, uzaktan eğitimde öğretim elemanlarına sağlanacak bir çevrimiçi destek yetişkin eğitimi kapsamına girecektir. Planlı, programlı bir öğrenme yaşantısı, öğretim elemanlarının gerçek yaşam problemlerine çözüm olabilecek bir yapıda olmalıdır.

Yetişkinlerin öğrenmesiyle ilgili olarak bireyin öğrenme gereksinimi yaşam odaklıdır. Yaşam problemlerine dayalı öğrenme çabaları bireyin yaşantısı boyunca devam eder. Yaşantıyla birlikte sürekli karşılaşılabilecek durumlara özgü öğrenmeler yaşam boyu öğrenme içerisinde düşünülebilir. Birey yaşam boyu sürekli değişen koşullara göre kendini uyum sürecinden geçirerek yaşantısını düzenler.

Yetişkinlerin eğitimi genel bir çerçeve olarak düşünülmeyle birlikte alanyazında andragoji önemli bir şekilde öne çıkmaktadır. Knowles'a (1996a: 83) göre, andragoji yetişkinlerin öğrenmesine yardım etme bilim ve sanatıdır.

Andragoji'nin temelinde yetişkin öğrenenlerin özellikleriyle ilgili oldukça önemli dört (4) varsayım vardır. Bu varsayımlar geleneksel pedagojinin dayandığı varsayımlardan farklılıklar barındırır. Bu varsayımlar şu şekilde sıralanabilir (Knowles, 1996a: 84):

1. Kişinin olgunlaşmasıyla birlikte benlik kavramı, bağımlı bir kişilikten kendini yönetebilen bir birey olmaya doğru ilerler,
2. Zamanla yaşantı birikimi artar ve bu öğrenme için bir kaynak hâlini alır,
3. Öğrenenin öğrenmeye hazır oluşu toplumsal rolleriyle ilgili görevlere yönelir,
4. Zaman kavramıyla birlikte bilginin uygulama süreci ertelenmez ve hemen uygulanır. Bununla ilişkili olarak bireyin öğrenme yönelimi konu merkezli olmaktan çok sorun merkezli olma şeklinde değişim gösterir.

Yetişkinlerin öğrenme gereksinimleri düşünüldüğünde böyle bir eğitimi gerekli kılan nedenler farklılıklar taşıyabilir. Özellikle yüksek eğitimde öğretim elemanlarının ve öğrenenlerin teknoloji noktasında destek gereksinimleri ortaya çıkabilir. Öğrenenlerin böyle bir eğitim gereksinimi ait olduğu çevresel nedenlerden de kaynaklanabilir. Bilgiye sahip olması toplumsal anlamda aidiyeti güçlendirir. Akranları arasında etkileşim ve iletişim için gerekli olan bilgiyi elde etmede yetişkinlerin destek gereksinimlerinin netleştiği söylenebilir. Bu açıdan bakıldığında yetişkinlerin kimler olduğu ve nasıl tanımlandığı hazırlanacak bir destek tasarımında ilk ele alınması gereken başlıklar arasındadır.

Yetişkinlere sunulacak eğitim çalışmaları çeşitli başlıklar altında incelenebilir. Bunlardan teknolojik nedenler yetişkin bireyin yeni bilgilere gereksinim duymasından kaynaklanır (Kurt, 2000: 21). İletişim teknolojilerindeki gelişmeler eğitim alanında öğrenen ve öğretene tarafların yeni bilgi ve becerileri kazanmasını gerekli kılmaktadır. Her iki tarafın teknolojik yeniliklere bağlı olarak değişim içinde olması kaçınılmaz bir durumdur. Özellikle öğretici taraf olan öğretim elemanlarının teknoloji konusundaki bilgi, beceri ve tutumlarını mesleki anlamda güncel tutmaları gerektiği söylenebilir. Sürekli değişen bu teknolojileri eğitim-öğretim faaliyetlerinde uygulayabilmek için

öğretim elemanlarına sürdürülebilir bir destek sunulabilmelidir. Bununla birlikte, öğretim elemanlarının eğitim-öğretim faaliyetlerinde uygun teknolojiler konusunda destek gereksinimleri ortaya çıkacaktır. Öğretim elemanlarının karşısına çıkacak olan engellerin aşılması için destek yapısının uygun öğrenme gereksinimlerine göre oluşturulması gerekecektir.

Knowles (1990), yetişkinlerin olgunlaştıkça eğitim gereksinimlerinin farkına varan özyönelimli bireyler hâline dönüştüklerini belirtir. Yetişkinlerde yaşam deneyimi oldukça önemlidir. Bu nedenle gerçek hayat problemlerine uygun eğitim gereksinimlerini karşılamak isterler. Bunun dışındaki alanlarda öğrenme çabası içine girmezler. Buna bağlı olarak, öğrenilen bilginin hemen uygulanabilir olması gerekir. Problemlerine çözüm olabilecek bir öğrenmenin çıktısını hemen almak isterler. Bu nedenlerden dolayı hazırlanacak bir destek sistemindeki eğitsel yapının öğretim elemanlarının karşılaştıkları problemlere çözüm üretebilir bir yapıda olması gerektiği söylenebilir.

Yetişkinlerin edindiği birçok bilgi zaman içinde geçerliliğini kaybeder. Bunun sonucu olarak bireylerin kendini yenilemesi gerekir (Ünlühisarcıklı, 2009: 88-89). Teknolojinin gelişmesine paralel olarak geleneksel öğretim yöntemlerinden farklı bir öğrenme-öğretme süreci ortaya çıkmaktadır. Bu süreçte öğrenen taraf sadece öğretim elemanlarının verdiği bilgiyi almanın ötesine geçmektedir. Sadece verilen bilgileri almaya çalışan, bilgi yüklemesi yapılan öğrenen, pasif bir öğrenme etkinliği içerisindedir. Ancak, kendi öğrenme yaşantısından sorumlu olan, öğretim elemanının verdiği bilgileri kendi yaşantısıyla yapılandıran birey, yapılandırmacı bir öğrenme eylemi gerçekleştirmektedir. Birey mevcut deneyimleriyle bilgiyi yapılandırır ve elde ettiği bilgiler arasında ilişki kurar. Bu bilgilerden yeni öğrenme yaşantıları oluşturabilmektedir. Bu noktada, öğretim elemanları artık bilgiyi aktaran bireyler olmaktan çıkıp öğrenenin bilgiyi yapılandırma sürecinde ona yol gösteren bir kılavuz ya da rehber rolünü üstlenirler. Öğretim elemanlarının öğretim süreci içerisinde üstlenecekleri roller farklılık gösterebilir. Bu anlamda, hangi rolün ne tür yeterliliklere sahip olması gerektiği konusunda destek gereksinimi ortaya çıkacaktır. Özellikle uzaktan eğitim uygulamalarında ortaya çıkan öğrenmede, çevrimiçi ortamlar yoğun

olarak kullanılmaktadır. Dolayısıyla öğretim elemanlarının çevrimiçi ortam teknolojileri kapsamında sürdürülebilir bir destek gereksinimi doğacaktır.

Öğretim elemanlarının uzaktan eğitimden beklentileri, eğitim teknolojilerinin türleri ve uzaktan eğitimde farklı teknolojilerin kullanımı, güncel teknoloji çeşitleri, teknoloji algısı, zamanın etkili kullanımı, çevrimiçi öğrenme ortamları ve türleri vb. konulardaki bilgi gereksinimleri, hazırlanacak bir destek programı için başlangıç maddelerini oluşturabilir.

Çevrimiçi bir destek sisteminin hedef kitlesi olan öğretim elemanları, yetişkin bireyler olarak ele alınarak, kuramsal temeller içerisinde Andragoji'nin temel ilkeleri açısından incelenmiştir. Her bir ilke öğretim elemanları açısından irdelenerek kuramsal matrisin ilk boyutunun oluşturulması sağlanmıştır. Andragoji kuramının (1) Bilme Gereksinimi, (2) Benlik Algısı, (3) Yaşantı, (4) Hazır Bulunuşluk, (5) Yönelim ve (6) Güdülenme olmak üzere, altı temel ilkesi öğretim elemanlarının çevrimiçi bir destek sistemi tasarımı için ele alınacak başlıkları oluşturmaktadır.

### **2.3.2. Etkileşim ve iletişim kuramı**

Holmberg, 1960'lardan itibaren uzaktan eğitimin geniş kapsamda bir tanımını yapmak ve kuram geliştirmek için çalışmalar yapmıştır. Uzaktan eğitimin tanımını yaparken kuramsal temelin olması gerektiğini belirtmiştir. Holmberg'in (1983: 115-116; 1989) çalışmalarında ortaya koyduğu kuramsal ilkeler şu şekilde sıralanabilir:

- 1- Öğrenme ve öğretme tarafları arasındaki kişisel ilişki duygusu (personal relation) çalışma memnuniyeti (study pleasure) ve güdülenmeyi destekler,
- 2- İyi yapılandırılmış kendi kendine öğrenme materyalleri ve uzaktan eğitimde çift yönlü iletişim ile bu tür duyguların gelişmesine yardım edilebilir,
- 3- Zihinsel memnuniyet (intellectual pleasure) ve çalışma güdülenmesi, çalışma hedeflerine ulaşılması ve uygun çalışma süreçleri ve yöntemleri kullanmak için yararlıdır,

4- Ortam, dil ve görüşme (conversation) alışkanlıkları birinci ilkeye göre kişisel ilişki duygusuna yardım eder,

5-Etkileşim biçimlerinde verilen ve alınan mesajlar göreceli olarak kolay anlaşılır ve hatırlanabilirdir,

6- Bu etkileşim kavramı, uzaktan eğitimde erişilebilir medyada kullanılmak üzere başarılı bir şekilde uyarlanabilir,

7- İster öğretim kurumu ister öğrenen tarafından sağlanmış olsun çalışmanın planlanması ve yönlendirilmesi açık ya da kapalı amaçlarla tanımlanan düzenlenmiş çalışma için zorunludur.

Holmberg kuram çalışmalarını ilerleyen yıllarda devam ettirerek geliştirmeye devam etmiştir. Holmberg'e (1983) göre, öğrenen ve öğretici tarafında sürekli bir etkileşim (constant interaction) vardır. Holmberg bu etkileşimi karşılıklı sohbet diğer bir deyişle görüşme (conversation) olarak ifade eder. Bu etkileşimi iki bölümde incelemektedir (Garrison, 2000: 7-8). Birincisi dersin yazarları, danışmanları, öğreticileri kapsayan destek yapısıyla olan gerçek (real) etkileşimdir. İkincisi ise öğrenen ve dersin materyalleriyle olan temsili (simulated) etkileşimdir. Bu etkileşimler öğrenmeyi kolaylaştırır ve bu özellik kaliteli bir uzaktan eğitimin yapısal özelliğidir.

Uzaktan eğitimin etkileşim boyutu incelendiğinde öğretim elemanlarının bu etkileşimi sağlayan taraflardan biri olduğu görülür. Bu nedenle, öğretim elemanlarının etkileşim noktasında gereksinimlerinin ortaya çıkabileceği göz ardı edilmemelidir. Özellikle çevrimiçi öğrenme ortamlarında, uzaktan eğitim uygulamalarında bu gereksinimlere yanıt verilebilir destek yapıları önem kazanacaktır.

Holmberg kuramında uzaktan eğitimde gerçek öğrenmenin bireysel bir eylem olduğunu vurgular (Holmberg, 1983). Öğrenmenin bireyin içselleştirme sürecinde elde edildiğini savunur. Holmberg'in kuramı bireysel öğrenmenin nasıl desteklenmesi ve kolaylaştırılması gerektiğini ortaya koyması açısından önem taşır. Bireysel öğrenmenin desteklenmesinde öğrenen ile etkileşime giren öğretim elemanları ön plana çıkar.

Holmberg' in kuramındaki ilkelerde belirttiği öğretim materyalleri ve çift yönlü iletişim eğitsel etkileşimin amaçlarına hizmet eder. Temsili ve gerçek etkileşim uzaktan eğitimde *yapılandırılmış didaktik görüşmeyi* (guided didactic conversation) oluşturur (Holmberg, 1983). Öğrenen tarafında temsili etkileşim uzaktan öğretim yöntemlerine göre hazırlanmış öğrenme materyalleri ve öğrenen arasında gerçekleşir. Kişiler arası gerçek bir etkileşim olmamakla birlikte bu temsili etkileşim sonrasında çift yönlü etkileşimin gerçekleşmesine yardım eder. Gerçek etkileşimde ise öğrenen ve öğretene taraflar arasında çift yönlü bir iletişim söz konusudur. Bu iletişim öğrenen taraf ve destek sunan taraf arasında gerçekleşir, diğer bir deyişle öğrenen ile diğer öğrenenler, danışmanlar, öğreticiler arasında ortaya çıkan etkileşimdir.

Holmberg uzaktan eğitim için tanımladığı kuramın bir iletişim kuramı olduğunu özellikle vurgular (Holmberg, 1985). Öğrenen ile öğretene arasında sürekli bir etkileşim bulunmaktadır. Ancak kuramının isimlendirmesinde *Etkileşim ve İletişim* başlığını kullanmamıştır. Bununla birlikte Keegan (1996) uzaktan eğitim kuramlarını üç başlık altında toplamıştır.

- 1-Bağımsızlık ve Özerklik,
- 2-Öğretimin Endüstrileşmesi,
- 3-Etkileşim ve İletişim.

Keegan (1996), Holmberg' in uzaktan eğitimle ilgili kuramını *etkileşim ve iletişim* başlığı altında ele almıştır. Benzer şekilde Simonson vd. (2006: 46) Holmberg' in kuramını açıklarken *Etkileşim ve İletişim Kuramı* başlığını kullanmışlardır. Alanyazında Holmberg' in kuramı *Etkileşim ve İletişim Kuramı* olarak yaygın bir kabul görmüştür.

Holmberg (1985), kuramının uzaktan eğitimde öğretim etkililiğiyle ilgili açıklayıcı bir değere sahip olduğunu belirtmektedir. Holmberg, kuramındaki yedi varsayımı şu şekilde sıralar:

- 1-Öğretimin merkezi, öğrenen ve öğretene taraflar arasındaki etkileşimdir. Önceden hazırlanmış derslerdeki konuların sunumu aracılığıyla temsili olduğu varsayılan bu etkileşim, öğrencilerin farklı görüşlerini, yaklaşımlarını ve

çözümleri dikkate alarak genellikle ders sürecindeki etkileşimin bir parçasını üstlenebilir.

2-Öğrenen ve öğreten taraflar arasındaki kişisel ilişki duygusu ve çalışmaya katılım hissi öğrenme memnuniyetine katkı sağlar.

3-Öğrenme memnuniyeti öğrenen güdülenmesini destekler.

4-Çalışmalarla ilgili karar alma süreçlerine katılım öğrenen güdülenmesi için uygundur.

5-Güçlü öğrenen güdülenmesi öğrenmeyi destekler.

6-Arkadaşça davranmak ve konulara erişimdeki kolaylık öğrenme memnuniyetine katkı sağlar, öğrenen güdülenmesini destekler ve böylece önceden hazırlanmış ders konularından öğrenmeyi kolaylaştırır.

7-Öğretimin etkililiği öğrenenin ne öğrendiğiyle kanıtlanır.

Yukarıda sıralanan bu varsayımlar uzaktan eğitim için gerekli öğretim ilkelerinin temelidir (Holmberg, 1986). Uzaktan eğitim, öğrenen güdülenmesini desteklemeli ve öğrenen memnuniyetini sağlamalıdır. Uzaktan eğitim çalışmaları, öğrenenin gereksinimlerini dikkate alarak, ders içeriğine erişimi kolaylaştırarak, öğreneni tartışmalara, etkinliklere ve karar alma süreçlerine katarak bireysel öğrenmeye uygun hâle getirmelidir. Holmberg kuramında öğretici tarafın rolünü önemseyerek etkili bir etkileşim kurulmasında öğretim elemanlarının üstlenecekleri sorumluluğun önemini belirtmiştir.

Holmberg kuramını tanımlarken uzaktan eğitimin yapısının nasıl olması gerektiğini de ifade etmektedir. Holmberg'e göre uzaktan eğitim öğrenen güdülenmesini, öğrenme memnuniyetini ve etkililiği desteklemelidir. Holmberg (1985: 10) kuramını şu şekilde formüle eder.

Uzaktan eğitim aşağıda belirtilen ilkelerin yerine getirilmesi durumunda öğrenen güdülenmesini destekler, öğrenme memnuniyetini ve etkililiği teşvik eder:

Tablo 2.3. *Güdülenme, Memnuniyet ve Etkililik İlişkisi*

<b>Güdülenme – Memnuniyet - Etkililik</b>				
1-Çalışmanın bireysel öğrenen ve onun gereksinimlerine uygun hâle getirilmesi hissi	2-Öğrenen ve uzaktan eğitim kurumu arasında yakınlık duygusu oluşturma	3-Ders içeriklerine erişimi kolaylaştırma	4-Etkinliklere, tartışmalara ve karar alma süreçlerine öğrenci ilgisinin çekilmesi	5-Gerçek ya da temsili etkileşimde yararlı olmak için öğrenenin gereksinimlerini karşılama

**Kaynak:** Holmberg'den (1985: 10) uyarlanmıştır.

Holmberg (1985:10) kuramını; *uzaktan eğitim için öğretim kuramı* (theory of teaching for distance education) başlığı altında formüle etmektedir. Metinsel olarak ifade edilmek istendiğinde kuram şu şekilde tanımlanabilir.

Uzaktan eğitim öğrenenin güdülenmesini destekler, öğrenme sürecini zevkli bir hâle getirir, dersleri öğrenenin kişisel gereksinimleriyle ilişkili bir hâle getirir, öğrenen ile uzaktan eğitim sağlayan kurum (dersin yazarları, danışmanları, öğreticileri vb. gibi destek yapısıyla) arasında karşılıklı bir duygu alış-verişinin yaşanmasını sağlar, dersin içeriğine erişimi kolaylaştırır, öğrenenlerin derse ilişkin faaliyetlere, tartışmalara ve karar alma sürecine katılımını artırır ve öğrenen ile kurum arasında hem gerçek hem de temsili bir iletişim oluşturulmasını mümkün kılar (Holmberg, 1985: 10).

Holmberg, kuramının etkin öğretim ile aidiyet ve işbirliği yaklaşımı arasında bir bağ kurduğunu; bununla birlikte bir iletişim ortamı üzerinde gerçek soru, cevap alış-verişinin yapılabildiğini, tartışma ortamları oluşturulabildiğini belirterek kuramının açıklayıcı bir değere sahip olduğunu vurgulamaktadır (Simonson vd., 2006: 46). Holmberg (1985: 11), kuramında eksik yönlerin olabileceğini de kabul etmektedir. Bununla birlikte kuramının uzaktan eğitimi açıklayıcı bir özelliği olduğunu belirtmektedir.



Etkileşim ve iletişim kuramı genel anlamda bireysel öğrenme üzerinde durmaktadır. Uzaktan eğitimde öğrenene destek sağlayanlar (kurum, danışmalar vb.) ve öğrenenler arasındaki iletişimin yapılandırılmış ve eğitsel bir biçimde olması gerektiğini belirtmektedir. Öğrenene destek sağlayanlar arasında öğretim elemanları da vardır. Öğretim elemanları öğrenmeyi kolaylaştırıcı olarak etkileşime girmektedirler.

Holmberg, kuramıyla ilgili çalışmalara devam etmiş önceki kuramsal çalışmasını revize ederek daha geniş ve kapsamlı kuram tanımını 1995 yılında yayınlamıştır. Genişlettiği kuram ilkelerini ise sekiz ana başlık altında toplamıştır (Holmberg, 1995: 4-5).

1. Uzaktan eğitim, yüz yüze eğitim alamayan ya da almak istemeyen bireysel öğrenenlere hizmet eder. Bu öğrenenler, yapıları bakımından heterojen bir özellik taşımaktadır.

Uzaktan eğitim öğrenenleri başkaları tarafından alınan eğitim yeri, eğitim-öğretim yılının çalışma bölümleri ve tatilleri, zaman çizelgeleri, giriş koşulları vb. ile ilgili kararlara bağlı kalmak zorunda bırakmayarak onlara bağımsızlık sunar. Bu şekilde uzaktan eğitim öğrenenlerin seçim özgürlüğünü ve bağımsızlığını teşvik eder.

2. Uzaktan eğitim bir yandan bireysel öğrenenler için özgürlükçü çalışma imkânı sağlayarak diğer taraftan ise mesleki eğitim imkânlarıyla topluma faydalar sağlar.

Uzaktan eğitim öğrenme fırsatları ve eşitliğe serbest erişim sağlamada yaşam boyu öğrenme ve tekrar için bir araçtır. Bu bakımdan uzaktan eğitim herkes tarafından erişilebilen eşit eğitim-öğretim fırsatları sunmaktadır.

3. Uzaktan eğitim bilişsel bilgi ve bilişsel becerilerin edinimini sağlamanın yanı sıra duyuşsal öğrenme ve bazı psikomotor öğrenmeleri de mümkün kılar. Uzaktan eğitim üst bilişsel yaklaşımlar için esin kaynağı olabilir.

4. Uzaktan eğitim, bireysel bir faaliyet olarak derin öğrenmeyi temel almaktadır. Öğrenme bitişik olmayan yollarla (non-contiguous means) desteklenir ve yönlendirilir. Öğrenme ve öğretme genellikle önceden hazırlanmış dersler temelindeki aracılı iletişime (mediated communication) dayanır. Böylece öğrenme birbirinden farklı kanallarla desteklenmektedir.

5. Uzaktan eğitim davranışçı, bilişsel, yapıcı ve diğer öğrenme modellerine açıktır. Uzaktan eğitim bir yandan iş bölümü, mekanik cihazların kullanımı, elektronik veri işleme ve kitle iletişim ile sanayileşmenin bir unsuru olmakla birlikte, diğer yandan paradoksal olarak, aracılı etkileşim (mediated interaction) yoluyla öğrenenler ve öğretim elemanları arasında bire-bir ilişki ve bireyselleşmeyi sağlamaktadır.

6. Kişisel ilişkiler, çalışma memnuniyeti, öğrenenler ve onları destekleyenler (dersin danışmanları, öğretmenleri vb.) arasında kurulan empati hissi uzaktan eğitimin merkezinde yer alan özelliklerdir. Empati ve aidiyet duygusu, öğrenme için öğrenenlerin güdülenmesini artırır ve öğrenmeyi olumlu bir şekilde etkiler. Bu sayede öğrenme süreci kolaylaşır. Karar alma sürecine dâhil edilmek, şeffaf olmak, problem odaklı öğrenme konularının etkileşimsel sunumu öğrenenlerin taşıdığı bu duyguları meydana getirir.

7. Uzaktan eğitim etkili bir öğretim yöntemi olmasına rağmen, yeni bilgidен ziyade kabul gören bilinen “gerçekleri” olduğu gibi aktarma riski taşımaktadır. Ancak, iyi yapılandırılır ve gerçekleştirilirse öğrenenlerin araştırma yapma, eleştirme ve kendi düşüncelerini ortaya koyma gibi aktivitelerle desteklenebilirler. Böylece kavramsal öğrenme, probleme dayalı öğrenme ve gerçek akademik hedeflere ulaşılmış olur.

8. Özetle, yukarıda belirtilen bu maddeler bir taraftan uzaktan eğitimin tanımını sunarken, diğer taraftan öğrenmeye yardım eden öğretme çabalarını ve öğrenme için uygun genel yaklaşımları tanımlayan açıklayıcı güce sahip hipotezlerden üretilmiş bir kuram ortaya konmuştur.

Etkileşim ve İletişim kuramını Holmberg (1997) oldukça geniş bir kapsamda ele almıştır. Kuramında iki temel unsurun 1) önceden hazırlanmış öğrenme materyalleri 2) öğrenen-öğreten arasındaki etkileşim olduğunu vurgular. Holmberg kuramında didaktik (didactic conversation) tanımı uzun süre kullandıktan sonra bu sıfatın otoriter bir yapısı olduğunu anlayarak pişman olmuş ve kendi yazdığına eleştiri getirmiştir (Holmberg, 1999). Kuramının özünün değişmediğini vurgulayarak, kuramını artık öğrenme-öğretme görüşmeleri (teaching learning conversations) olarak isimlendireceğini belirtmiştir.

Holmberg (2003) sekiz ana başlık altında topladığı kuramını öğrenme (learning), öğretme (teaching) ve yönetim (organization, administration) olarak sınıflandırır. Kuramının ilkelerini bu başlıklar altında toplayarak ifade etmiştir. Holmberg (2005) önceki çalışmaları üzerine kurduğu uzaktan eğitim kuramının test edilebilir varsayımlar üretme kapasitesine sahip olduğunu ve öğrenme, öğretme ve yönetim başlıklarını içerdiğini belirtmektedir.

Etkileşim ve İletişim kuramının ilkelerinin, çevrimiçi bir destek sisteminde etkileşimin oluşturulması anlamında açıklayıcı bir değere sahip olduğu söylenebilir. Bu bakımdan öğretim elemanlarının çevrimiçi destek sisteminin tasarımıyla ilgili görüşlerinde, Etkileşim ve İletişim kuramının öğrenme, öğretme ve yönetim boyutları ele alınmaktadır.

### 2.3.3. Kuramsal matris

Çalışmanın kuramsal boyutunda öğrenme ve iletişim kuramları temelinde çevrimiçi öğretim elemanı desteği tasarımı incelenmiştir. Öğrenme kuramı boyutunda Knowles'ın yetişkin öğrenme kuramı (Andragoji), iletişim kuramı boyutunda ise Holmberg'in Etkileşim ve İletişim kuramı ele alınarak yapılandırılmıştır. Her iki kuramın ilkeleri matrisin boyutlarını oluşturur. Bu anlamda matrisin birinci boyutu Andragoji'nin altı ilkesinden oluşur. Matrisin ikinci boyutu ise etkileşim ve iletişim kuramının üç ilkesinden meydana gelir.

Araştırma kapsamında matrisin oluşturulmasında yetişkin öğrenme boyutunda Andragoji'nin (1) Bilme gereksinimi (2) Benlik algısı (3) Yaşantı (4) Hazır bulunuşluk (5) Yönelim ve (6) Güdülenme ilkeleri ele alınmıştır. Öğretim elemanları çevrimiçi destek sisteminin kullanıcısı olabilecek temel hedef kitleyi temsil etmektedir. Dolayısıyla Andragoji kuramının bu ilkeleri öğretim elemanları açısından ele alınmıştır.

Öğretim elemanları çevrimiçi öğrenme ortamlarında etkileşim içerisine girebilirler. Moore ve Kearsley (2012: 132-133) çevrimiçi öğrenme ortamlarındaki etkileşimleri (1) öğrenen ile içerik arasındaki etkileşim (2) öğrenen ile öğretim elemanı arasındaki etkileşim ve (3) öğrenen ile diğer öğrenenler arasındaki etkileşim olmak üzere üç grupta

ifade etmektedir. Öğretim elemanlarının çevrimiçi bir destek sisteminde öğrenen taraf olmaları açısından bakıldığında her üç etkileşimin öğretim elemanları için gerçekleşeceği söylenebilir. Öğretim elemanları öğrenen rolü ile ilk olarak çevrimiçi destek sistemindeki içeriklerle, ikinci olarak destek hizmetini sunan tarafla ve son olarak sistemdeki diğer öğretim elemanlarıyla etkileşime girebilirler.

Etkileşim ve İletişim kuramının öğrenme, öğretme ve yönetim boyutları düşünüldüğünde çevrimiçi bir destek sisteminin tasarımı için oluşturulacak ikinci boyut ortaya çıkmaktadır. Birinci boyutta yer alan yetişkin öğrenme kuramı ile Etkileşim ve İletişim kuramı çalışmanın matrisini (Tablo 2.4.) oluşturmaktadır.

Tablo 2.4. Kuramsal Matris

Çevrimiçi ÖED	İletişim	<b>ETKİLEŞİM VE İLETİŞİM KURAMI</b>			
Öğrenme					
<b>ANDRAGOJİ</b>		<b>Öğrenme Süreci (Öğretim Elemanının Teknoloji Öğrenmesi)</b> Etkileşimli iletişim ortamlarında heterojen (bireyselleştirilmiş) öğrenme	<b>Öğretme Süreci</b> Etkileşimli iletişim ortamlarında çok yönlü öğretme	<b>Etkileşim ve İletişim Yönetimi</b> Öğrenen, öğreten ve içerik arasındaki etkileşim bağları	
	<b>Bilme Gereksinimi</b>	Öğrenme etkinliğinin olumlu/olumsuz getirilerinin farkında olma	Etkileşim için uzaktan eğitime uygun öğretme yöntemlerinin farkında olma	Empati hissi, aidiyet ve motivasyonun farkında olma	
	<b>Benlik Algısı</b>	Öğrenme sorumluluğunu almada kendini yönetme (özyönelimli olma)	Öğretme etkinliğinde kullanılacak uygun iletişim biçiminin seçim sorumluluğunu alma	Kendi kendinin farkında olarak etkileşime geçme	
	<b>Yaşantı</b>	Deneyim birikimine dayalı bireyselleştirilmiş öğrenme	Farklı gruplar için farklı öğretme yollarını kullanma	Deneyimler yardımıyla etkileşim kurabilme	
	<b>Hazır Bulunuşluk</b>	Teknolojiye dayalı öğrenme yaşantısına hazır olma	Öğretme etkinliklerinde teknoloji tabanlı etkileşim için hazır olma	İletişim yönetimine hazır olma	
	<b>Yönelim</b>	Öğrenmeyi gerçek yaşam etkinliklerine aktarma	Çevrimiçi probleme dayalı öğretimi kabullenme	Etkileşimli yapılarda iletişim kurmaya istekli olma	
	<b>Güdülenme</b>	İçsel / dışsal öğrenme isteklerini oluşturma	Etkileşimli öğretim teknolojilerini kullanma isteğini oluşturma	Etkileşimli yapılarda karşıdaki kişinin düşüncelerine saygılı olma	

Etkileşim ve İletişim kuramında yer alan öğrenme, öğretme ve yönetim boyutları çevrimiçi bir öğrenme ortamı açısından düşünüldüğünde bir süreci ifade etmektedir. Bu anlamda Etkileşim ve İletişim kuramının ilk boyutu olan öğrenme, öğretim elemanın teknolojiyi öğrenmesini kapsayan bir *Öğrenme Süreci* olarak tanımlanabilir. Öğretim elemanları, çevrimiçi destek sisteminde içerikle, destek ekibiyle ve diğer öğretim elemanlarıyla etkileşim sürecindeki çok yönlü bir öğretim içerisinde olacaklardır. Kuramın ikinci boyutu olan öğretme, öğretim elemanlarının çok yönlü etkileşimlerini kapsayan bir *Öğretme Süreci* olarak tanımlanabilir. Kuramın üçüncü boyutu olan yönetim, öğrenen, öğreten ve içeriklerle olan etkileşimlerin yönetimini kapsayan *Etkileşim ve İletişim Yönetimi* olarak ifade edilebilir.

Yetişkin öğrenme kuramının altı ilkesi ile Etkileşim ve İletişim kuramının üç ilkesinin ilişkilendirilmesinden on sekiz öge meydana gelmiştir. Bu ögeler çevrimiçi destek sisteminin tasarımında ele alınması gereken boyutları oluşturmaktadır. Tablo 2.4. kuramsal matrisin boyutlarını ve kesişim noktalarını göstermektedir.

Araştırmada oluşturulan kuramsal matrisin her bir gözesi çevrimiçi öğretim elemanı desteğinin tasarımıyla ilgili olarak uygun ifadelerle doldurulmuştur. Sonrasında her bir gözeden elde edilen maddeler bireysel görüşmeler için temel oluşturmuştur. Kuramsal matristen görüşme sorularının oluşturulmasına, araştırmanın yöntem bölümünde detaylı olarak değinilmiştir. Andragoji'nin temel ilkeleri yetişkinlerin öğrenmesiyle ilgili olarak temel oluştururken, Etkileşim ve İletişim kuramının ilkeleri çevrimiçi bir ortamdaki etkileşimin sağlanmasıyla ilgili temel oluşturmuştur.

### 3. Yöntem

Araştırmanın yöntem bölümü araştırma sürecinin ayrıntılı olarak açıklandığı Araştırma Modeli, Araştırma Deseni, Araştırmanın Geçerlik ve Güvenirliği, Araştırmanın Güçlü ve Sınırlı Yönleri olarak 4 (dört) ana başlık altında ele alınmıştır. Araştırmanın deseni ise 6 (altı) alt bölümden oluşmaktadır. Araştırma deseni;

1. Araştırma alanı,
2. Amaçlı örnekleme,
3. Araştırma katılımcıları,
4. Veri toplama araçları
5. Verilerin toplanması
6. Verilerin analizi,

olarak altı alt başlıkla sunulmaktadır.

#### 3.1. Araştırma Modeli

Nitel araştırma kavramı antropoloji, psikoloji, sosyoloji, dil bilim, siyasal bilimler, felsefe gibi farklı bakış açılarına sahip oldukça geniş bir kavramdır. (Patton, 2002: 131-133). McMillan'a (2004: 9-12, 256-257) göre nitel araştırmalar sözlü anlatılar ve gözlemlere dayanan anlamlar oluşturma üzerine odaklanır. Nitel araştırmalar doğal olarak ortaya çıkan durumları inceler.

Nitel araştırma kavramı farklı araştırma yaklaşımlarını içine alan genel bir kavramdır (McMillan, 2004: 257; Flick vd., 2004: 5). Nitel araştırma alanları biyografi (narrative), fenomenoloji (olgubilim-phenomenology), kuram oluşturma (grounded theory), etnografya (ethnography) ve durum çalışması (case study) şeklinde beş kategoride tanımlanabilir (Creswell, 2007: 9-10). Bu çalışma alanlarında nitel bulgular temel olarak 3 tür veri kaynağına dayanır. Bunlar (1) derinlemesine açık uçlu görüşmeler (2) doğrudan gözlem (3) yazılı dokümanlardır (Patton, 2002: 4). Nitel araştırmalarda bu tür analiz yöntemleri veya veri sağlamanın kullanımı, söz konusu görüngünün doğal ortamında gerçekçi bir şekilde derinlemesine anlaşılmasını sağlar (Denzin ve Lincoln,

2004). Araştırmacı nitel araştırma sürecinde doğal olarak meydana gelen görüngü üzerinde çalışmayı dener (Gay vd., 2006: 399).

Nitel araştırmanın amacı katılımcıların bakış açısından var olan durumun anlaşılmasıdır. Başka bir deyişle nitel araştırmalar, katılımcıların ifade ettiği şekliyle olay ve eylemlerin anlamı üzerine odaklanır (McMillan, 2004: 259). Yıldırım ve Şimşek'e (2008: 39) göre nitel araştırma; gözlem, görüşme ve doküman analizi gibi nitel veri toplama yöntemlerinin kullanıldığı, algıların ve olayların doğal ortamda gerçekçi ve bütüncül bir biçimde ortaya konmasına yönelik nitel bir sürecin izlendiği araştırma olarak tanımlanmaktadır.

Bu araştırma, uzaktan eğitimde öğretim elemanlarına sağlanması gereken çevrimiçi destekle ilgili olarak “neden” ve “nasıl” sorularına detaylı yanıtlar bulunması, uzmanların deneyimlerine dayalı olarak bilgi alınabilmesi ve olayların kendi doğal bağlamları içerisinde incelenebilmesi için nitel olarak desenlenmiştir. Nitel araştırma yaklaşımının tercih edilmesinin temel sebebi, uzaktan eğitimde öğretim elemanlarına sağlanacak bir destek sisteminin, bu destek hizmetinden yararlanacak olan bireylerden bağımsız düşünülemez olmasıdır.

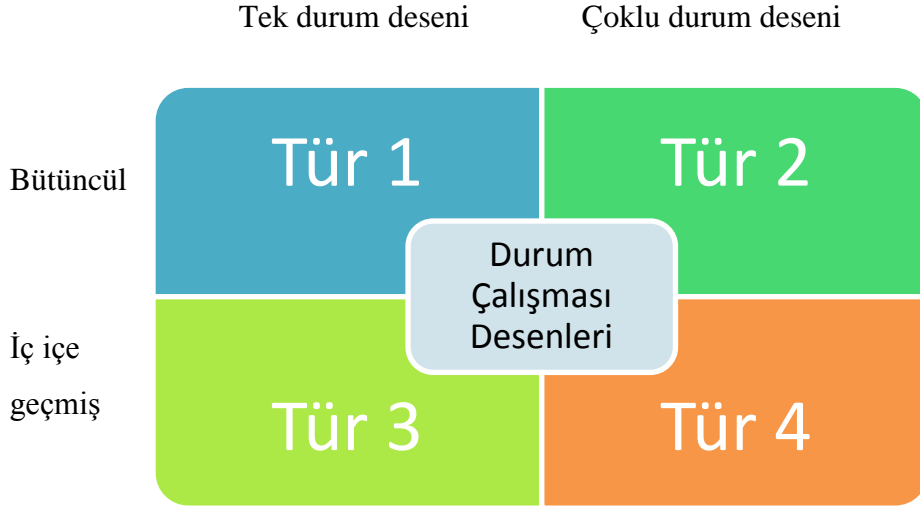
Araştırma modeli ise nitel araştırma türlerinden durum çalışması kapsamına girmektedir. Çevrimiçi öğretim elemanı desteği tasarımının incelenebilmesi için araştırma durum çalışması olarak tasarlanmıştır.

Durum çalışmaları görüngü (fenomen) ile bağlam arasındaki sınırların açık bir şekilde net olmadığı durumlarda, güncel bir görüngünün kendi gerçek yaşam bağlamında incelendiği araştırmalardır (Yin, 2003: 13). Durum çalışması bir ya da birden fazla olayın, programın, sosyal grubun, topluluğun bireylerin ya da diğer sınırlı sistemlerin derinlemesine analiz edilmesidir (McMillan, 2004: 271). Durum çalışması tek veya az sayıdaki doğal durumun sosyal görüngüsünü anlamayı amaçlayan bir araştırma stratejisidir. Durum çalışmalarının amacı, ayrıntılı bir örnek üzerinden açıklama sağlamak ya da belirli teorileri üretmek veya test etmektir (Bloor ve Wood, 2006: 27).

Yin'e (1994:38) göre dört tür durum çalışması deseni bulunmaktadır. Bu desenler şu şekilde sıralanabilir:



- 1- Bütüncül tek durum deseni
- 2- Bütüncül çoklu durum deseni
- 3- İç içe geçmiş tek durum deseni
- 4- İç içe geçmiş çoklu durum deseni

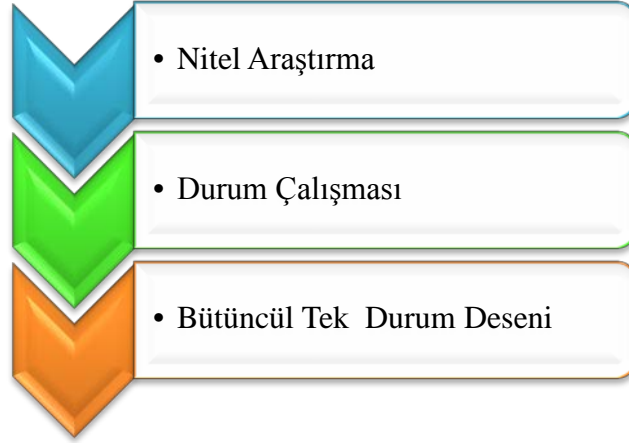


Şekil 3.1. Durum Çalışması Desenleri

**Kaynak:** Yin'den (1994:38) uyarlanmıştır.

Uzaktan eğitimde öğretim elemanı desteğinin derinlemesine analiz edilmesinde doğal ortamın bütüncül (holistic) bir bakış açısı çerçevesinde ele alınması gerekmektedir. Araştırma bu anlamda Yin (2003: 39-41)'in durum çalışması desenlerinden bütüncül tek durum (Type 1) desenine girmektedir. Bütüncül tek durum deseninde tek bir analiz birimi (bir birey, bir kurum, bir program, bir okul, vb.) bulunmaktadır. Bütüncül tek durum desenleri (1) iyi formüle edilmiş bir kuramın teyit edilmesi ya da çürütülmesinde (2) genel standartlara pek uymayan aşırı, aykırı veya kendine özgü durumlarda (3) daha önce hiç kimsenin çalışmadığı veya ulaşamadığı durumlarda kullanılmaktadır (Yıldırım ve Şimşek, 2008: 290-291). Bütüncül tek durum desenine göre bu araştırmada çevrimiçi bir öğretim elemanı destek sisteminin tasarımı derinlemesine incelenmiştir.

Araştırma sürecinde aşağıda gösterilen aşamalar takip edilerek araştırma modeli belirlenmiştir.



Şekil 3.2. Araştırma Süreci

### 3.2. Araştırma Deseni

Araştırmanın deseni dört aşamadan oluşmaktadır. Birinci aşamasını uzaktan eğitimde görev almış öğretim elemanlarıyla yapılan bireysel görüşmeler oluşturmaktadır. Anadolu Üniversitesi'nin açık ve uzaktan eğitim konusunda bilgi, deneyim, insan gücü, program sayısı, sınav organizasyonu gibi birçok alanda lider konumda olması öğretim elemanlarına çevrimiçi bir desteğin nasıl sağlanması gerektiği konusunda araştırma için en önemli temel kaynaktır. Bu nedenle araştırmanın ilk aşamasında Anadolu Üniversitesi'nden açık ve uzaktan eğitimde, çevrimiçi ders verme, uzaktan eğitim ders içeriği hazırlama, akademik danışmanlık, öğretim tasarımı, içerik geliştirme, ölçme ve değerlendirme gibi çeşitli bileşenlerde görev almış öğretim elemanları belirlenmiştir. Bireysel görüşmelerde kullanılmak üzere Yetişkin Öğrenme kuramı ve Etkileşim ve İletişim kuramı temelinde oluşturulan matristen üretilen görüşme soruları hazırlanmıştır. Temaların belirlenebilmesi ve katılımcıların birbirlerinden etkilenmemesi için uzman görüşleri birbirinden bağımsız yüz yüze görüşmeler şeklinde yapılmıştır.

Araştırmanın ikinci aşaması odak grup görüşmesidir. Bireysel görüşmelerden elde edilen bulgular ve alanyazın doğrultusunda araştırmanın ilk aşamasında görüşme yapılan uzmanlar ile odak grup görüşmesi düzenlenmiştir. Odak grup görüşmesiyle

maddeler üzerinde görüş birliği sağlanması, tema ve ana temaların belirlenmesi tamamlanmıştır.

Araştırmanın üçüncü aşaması ölçme aracı geliştirilmesidir. Alanyazın taramasından oluşturulan madde havuzu ile yüz yüze görüşmelerden elde edilen tema ve ana temalar, odak grup görüşmesinden elde edilen bilgiler ışığında bir anket geliştirilmiştir. Ölçme aracı araştırma yöntemi uzmanı, Türk dili uzmanı ve uzaktan eğitim alan uzmanlarına kontrol ettirilerek ön araştırmaya hazır hâle getirilmiştir. Ölçme aracı ön araştırma grubuna uygulanarak soruların geçerlik ve güvenilirliği sağlanmıştır.

Araştırmanın dördüncü ve son aşaması Anadolu Üniversitesi açık ve uzaktan eğitim sisteminin çeşitli bileşenlerinde görev almış öğretim elemanlarının tamamına anketin uygulanmasıdır. Öğretim elemanlarına hazırlanan ölçme aracı gönderilerek veriler toplanmıştır.

Tüm bu aşamalardan elde edilen bulgular, çevrimiçi öğretim elemanı destek sisteminin tasarımıyla ilgili olarak önemli ipuçları sağlamaktadır. Bu dört aşama, araştırma süreçlerinde altı (6) alt bölümde ele alınmıştır.

Araştırmanın deseni; araştırma alanı, amaçlı örnekleme, araştırma katılımcıları, veri toplama araçları, verilerin toplanması, verilerin analizi olmak üzere altı alt bölümden oluşmaktadır.

### **3.2.1. Araştırma alanı**

Bu araştırmanın alanı Türkiye’de açık ve uzaktan eğitim sisteminde 30 yılı açan deneyimiyle öncü rol oynayan Anadolu Üniversitesidir. Açık ve uzaktan eğitim konusunda Anadolu Üniversitesinin bilgi, deneyim, insan gücü, program sayısı, sınav organizasyonu gibi birçok alanda öncü konumda olması öğretim elemanlarına çevrimiçi bir desteğin nasıl sağlanması gerektiği konusunda araştırma için en önemli temel kaynaktır. Anadolu Üniversitesi açık ve uzaktan eğitim çalışmalarına kısaca aşağıdaki gibi değinilmiştir.

## Açıköğretim Fakültesi

6 Kasım 1981 yılında çıkan 2547 sayılı yükseköğretim kanununun 5. ve 12. maddeleri üniversitelere sürekli ve Açıköğretim yapma hakkı tanımıştır. Daha sonra 20 Temmuz 1982’de çıkartılan 41 sayılı Kanun Hükmünde Kararname ile bu görev Anadolu Üniversitesine verilmiştir. Anadolu Üniversitesi’nde Açıköğretim olarak bilinen Uzaktan Eğitim Sistemi; İktisat, İşletme ve Açıköğretim Fakültelerinde uygulanmaktadır. ÖSYM sınavları, ÖSYM üzerinden sınavsız geçişler, sınavsız dikey geçiş, lisans tamamlama, ikinci üniversite, kurumlarla yapılan protokoller ve yabancı uyruklu öğrencilerin kayıtlarıyla oldukça geniş bir alanda öğrenci kaydı yapılmaktadır. Anadolu Üniversitesi uzaktan eğitim sisteminde yurtiçinde 81 ilde 91 öğrenci bürosu, yurtdışında Köln ve Lefkoşe’de olmak üzere 2 öğrenci bürosu bulunmaktadır. Üniversitenin yurtdışı programları içerisinde Batı Avrupa programları ve Azerbaycan programları yer almaktadır. Azerbaycan’da Bakü ve Gence’de irtibat bürosu bulunmaktadır. Açıköğretim öğrencilerinin öğrenci kayıtları çevrimiçi ortamda yapılmaktadır. Öğrenci sınavları tüm illerde merkezi sınavla gerçekleştirilmektedir. Diğer üniversitelerin sağladığı editör, yazar, akademik danışman ve merkezi sınavlarda sınav görevlisi desteği sistemin diğer bileşenleri arasında yer alır.

Uzaktan eğitim sisteminde zengin öğrenme ortamları öğrencilere sunulmaktadır. Bu öğrenme ortamları uzaktan öğretim yöntemine uygun hazırlanan basılı ders malzemeleri, televizyon programları, merkezi sınavlar, online sınavlar, internete dayalı e-öğrenme uygulamaları, telekonferans, e-portfolio, e-ödev, eşzamanlı-eşzamansız danışmanlık, farklı bölgelerde yüz yüze akademik danışmanlık ve uygulama hizmetleridir. Uzaktan eğitim sisteminin tüm bileşenlerinde öğretim elemanları farklı rollerde görev almaktadırlar. Anadolu Üniversitesi’nin öğrenme ortamı çeşitliliği sistemde görev alan öğretim elemanlarının zengin deneyimler kazanmalarına yol açmaktadır (Anadolu Üniversitesi, 2012a<sup>27</sup>).

<sup>27</sup> Anadolu Üniversitesi (2012a). Açıköğretim sistemi. [http://www.anadolu.edu.tr/aos/aos\\_tanitim/aos.aspx](http://www.anadolu.edu.tr/aos/aos_tanitim/aos.aspx) (Erişim tarihi:14.01.2012)

### **e-Öğrenme Portalı**

Anadolu Üniversitesi Açıköğretim e-öğrenme portalı uzaktan eğitim yöntemiyle öğretim yapan İşletme, İktisat ve Açıköğretim Fakültesi öğrencilerine çeşitli yardımcı ders materyalleri sunmaktadır. Burada öğrenciler hazırlanan e-öğrenme içerikleriyle bireysel öğrenme çalışmalarına katkı sağlamaktadırlar. Portal üzerinde e-ders, e-alıştırma, e-kitap, e-televizyon, e-sınav, e-sesli kitap, e-destek ve eşzamanlı-eşzamansız e-danışmanlık hizmetleri sunulmaktadır. E-öğrenme hizmetleri kapsamında öğretim elemanları e-ders senaryo yazarlığı, e-ders senaryo editörlüğü, eşzamanlı ve eşzamansız danışmanlıklarda görev almaktadırlar (Anadolu Üniversitesi Açıköğretim e-Öğrenme Portalı, 2012<sup>28</sup>).

### **e-Sertifika Programları**

Anadolu Üniversitesi e-sertifika programları lise ve dengi bir diplomaya sahip herkesin yararlanabileceği uzaktan öğretim yöntemiyle derslerin internet üzerinden verildiği programlardır. Güz, bahar ve yaz dönemi olmak üzere yılda 3 kez düzenlenmektedir. Programda öğrencilere uzaktan öğretim yöntemine göre hazırlanmış ders kitapları gönderilmektedir. Bunun yanı sıra internet ortamında öğrencilerin erişebileceği e-alıştırma, e-ders, e-kitap, e-televizyon, eşzamanlı ve eşzamansız e-danışmanlık, e-sınav ve e-sesli kitap gibi çeşitli öğrenme ortamları sunulmaktadır. e-Sertifika programları çevrimiçi öğrenme ortamlarının hazırlanmasında öğretim elemanları program koordinatörlüğü, e-ders senaryo yazarlığı, e-ders senaryo editörlüğü, eşzamanlı ve eşzamansız danışmanlık gibi farklı görevler almaktadır. 2011 güz dönemi itibarıyla 33 e-Sertifika programı ve 7 Batı Avrupa e-Sertifika Programı sunulmaktadır (Anadolu Üniversitesi e-Sertifika, 2012<sup>29</sup>).

---

<sup>28</sup> Anadolu Üniversitesi Açıköğretim e-Öğrenme Portalı (2012). Anadolu üniversitesi açıköğretim fakültesi e-öğrenme hizmetleri portalı. <http://eogrenme.anadolu.edu.tr/Sayfalar/default.aspx> (Erişim tarihi:11.01.2012)

<sup>29</sup> Anadolu Üniversitesi e-Sertifika (2012). e-Sertifika programları. <http://e-sertifika.anadolu.edu.tr/Default.htm> (Erişim tarihi:09.01.2012)

## **Yunusemre Yeni Nesil Öğrenme Portalı**

Türkiye Bilimler Akademisi'nin 2007 yılında Açık Ders Malzemeleri Konsorsiyumu'nu oluşturmasıyla başlayan açık ders malzemeleri sürecine Anadolu Üniversitesi sahip olduğu zengin ders malzemeleriyle katkıda bulunmaktadır. Uzaktan öğretim yöntemine uygun hazırlanan ders malzemeleri Yunus Emre Yeni Nesil Öğrenme Portalı ile toplumun bütününe açılmıştır. Portal üzerinden farklı derse ait e-ders, e-kitap, e-sesli kitap, e-sınav, e-televizyon içeriklerine ücretsiz erişilebilmektedir (Yunus Emre Yeni Nesil Öğrenme Portalı, 2012<sup>30</sup>).

## **Uzaktan Eğitim Önlisans Programları**

Anadolu Üniversitesi'nin farklı alanlarda diplomaya yönelik olarak yürüttüğü uzaktan eğitim önlisans programları bulunmaktadır. Bu programlarda dersler internete dayalı olarak yürütülmektedir. 2011 güz yarıyılı itibariyle Bilgi Yönetimi, Coğrafi Bilgi Sistemleri, Eczane Hizmetleri, Gıda Kalite Kontrolü ve Analizi, Kimya Teknolojisi, Tıbbi ve Aromatik Bitkiler ile Tıbbi Laboratuvar Teknikleri Önlisans Programları sunulmaktadır. Öğrencilere dönem boyunca ödevler verilmekte bunun yanı sıra eşzamanlı akademik danışmanlık hizmeti sunulmaktadır. Öğrencilere ayrıca uzaktan öğretim yöntemine göre hazırlanmış basılı malzemeler gönderilmektedir. Programa özgü yazılım CD/DVD, bilgisayar yazılımı vb. içerikler öğrencilere gönderilmektedir (Anadolu Üniversitesi Açıköğretim Fakültesi Uzaktan Eğitim, 2012<sup>31</sup>).

## **İnternete Dayalı Tezsiz Yüksek Lisans Programları**

Anadolu Üniversitesi bünyesinde derslerin internet üzerinden yürütüldüğü tezsiz yüksek lisans programları bulunmaktadır. Anadolu Üniversitesi ile State University of New York (Anadolu-SUNY) ortak işbirliği çerçevesinde oluşturulan çift diploma olanağı sağlayan, etkileşimli dersler içeren bir e-MBA programı yürütülmektedir. Bunun yanı

---

<sup>30</sup> Yunus Emre Yeni Nesil Öğrenme Portalı (2012). Anadolu üniversitesi Yunus Emre yeni nesil öğrenme portalı. <http://yunusemre.anadolu.edu.tr/> (Erişim tarihi:14.01.2012)

<sup>31</sup> Anadolu Üniversitesi Açıköğretim Fakültesi Uzaktan Eğitim (2012). Uzaktan eğitim programları portalı. <http://ue.anadolu.edu.tr/Sayfalar/default.aspx> (Erişim tarihi:10.01.2012)

sıra Konaklama İşletmeciliği Tezsiz Yüksek Lisans Programı (e-Konaklama), Gelişimsel Yetersizlikleri Olan Çocukların Öğretmenliği II.Öğretim Tezsiz Yüksek Lisans Programı (e-GEYOP) ve Kurumsal İletişim II.Öğretim Tezsiz Yüksek Lisans Programları Anadolu Üniversitesi tarafından yürütülmektedir. Programların dersleri çevrimiçi ortamda sunulmaktadır.

### **Çevrimiçi Dersler**

Anadolu Üniversitesi gerek örgün eğitim gerekse uzaktan eğitim programlarına dönük çevrimiçi ders hizmeti sunmaktadır. Örgün bölümlerin derslerine destek amaçlı açılan çevrimiçi derslerle öğretim elemanlarına e-öğrenme donanım ve yazılım altyapısı sağlanmaktadır. Benzer şekilde derslerini internet üzerinden yürüten bazı önlisans, lisans ve tezsiz yüksek lisans programlarının dersleri çevrimiçi hizmetler bünyesinde yer almaktadır. Bununla birlikte öğretim elemanlarına yazılımların kullanımı, e-öğrenme içerik üretimi gibi alanlarda hizmetiçi eğitimler verilmektedir. Öğretim elemanları gerek uzaktan eğitim gerekse örgün programların derslerinde çevrimiçi dersleri kullanarak deneyimlerini zenginleştirebilmektedirler (Anadolu Üniversitesi Çevrimiçi Dersler, 2012<sup>32</sup>).

### **Anapod Ders Portalı**

Anadolu Üniversitesi örgün programlarında yürütülmekte olan derslerle ilgili ders materyalleri, ders anlatım videoları, etkinlikler Anapod ders portalıyla web üzerinden sunulmaktadır. Portal üzerinde Web 2.0 uygulaması olan Blog ile derslere ait sayfalarda içerikler görüntülenebilmektedir. Benzer şekilde portal üzerinde yer alan diğer Web 2.0 uygulaması Wiki ile öğretim elemanlarının derslerle ilgili açıklamalar yapabildiği sağlanmaktadır. Öğretim elemanları dersleriyle ilgili çeşitli öğrenme materyallerini ses ve video dosyası olarak sunucu bilgisayara aktararak yayınlatabilmektedirler (Anadolu Üniversitesi Anapod Ders Portalı, 2012<sup>33</sup>).

<sup>32</sup> Anadolu Üniversitesi Çevrimiçi Dersler (2012). Anadolu üniversitesi internet destekli eğitim sistemi. <http://cevrimici.anadolu.edu.tr/> (Erişim tarihi:14.01.2012)

<sup>33</sup> Anadolu Üniversitesi Anapod Ders Portalı (2012). Anadolu Üniversitesi podcast projesi anapod ders portalı. <http://anapod.anadolu.edu.tr/> (Erişim tarihi:13.07.2011)

Anadolu Üniversitesi açık ve uzaktan eğitimde birçok modelin uygulanmasını bir arada yürütebilen bir kurumdur. 1982 yılında başlayan Açıköğretim modeli, 2001 yılında uzaktan eğitim, 2007 yılında e-sertifika ve 2008 yılında açık ders malzemeleri modelleriyle sürekli gelişmiştir. Bu geniş bilgi birikimi ve öğretim elemanlarının uzaktan eğitim deneyimleri nedeniyle araştırma alanı olarak Anadolu Üniversitesi seçilmiştir.

### 3.2.2. Amaçlı örnekleme

Nitel araştırmada amaç genelleme yapmak değil, merkezi bir görünüş (fenomen) için derinlemesine araştırma geliştirmektir. Bu şekilde görünüşün en iyi şekilde anlaşılabilmesi için katılımcılar ve araştırma alanı amaçlı ve isteyerek seçilir. Nitel araştırmalarda katılımcılardan amaçlı örneklemin seçilmesi görünüşün en iyi şekilde anlaşılmasına yardımcı olur (Creswell, 2012: 205-206, Gay vd., 2006: 113-114). Nitel araştırmalardaki amaçlı örneklem araştırmanın katılımcılarını belirler. Bu katılımcılar araştırma sorusuyla ilgili en iyi bilgiyi sağlayan bireylerdir (McMillan, 2004: 113). Nitel araştırmada durum olarak seçilen insanlar, örgütler, toplumlar, kültürler, olaylar, kritik olaylar bilgi açısından zengin ve aydınlatıcı olarak kabul edilir. Bu durumlar bir görünüşün açıklanmasını sağlar. Bu aşamada amaçlı örnekleme, görünüşün aydınlatılmasında deneysel genellemeler dışında olgu ve olaylar hakkında fikir edinmeyi sağlar (Patton, 2002: 40, 230). Amaçlı örneklemede araştırmacı araştırma konusu hakkında bilgilendirici olacak bireyleri seçer (McMillan, 2004: 113).

Durum çalışmalarında genellikle birbirleriyle etkileşimde olan, aynı alanı paylaşan katılımcı bir grup tanımlanır. Bu grup aynı sınıftaki öğrenciler olabildiği gibi aynı bölümde çalışan öğretmenler de olabilir (McMillan, 2004: 272-273).

Bu tanımlar çerçevesinde amaçlı örneklem seçilirken Anadolu Üniversitesi'nin uzaktan eğitim deneyimindeki çeşitlilik ve zenginlikten dolayı katılımcıların belirlenmesinde bir ölçüt geliştirilmiştir. Açık ve uzaktan eğitimde çevrimiçi ders verme, uzaktan eğitim ders içeriği hazırlama, akademik danışmanlık, öğretim tasarımı, içerik geliştirme, ölçme ve değerlendirme gibi çeşitli bileşenler içerisinde bu görevler oluşturulmuştur. Buna



göre uzaktan eğitim sisteminde özellikle çevrimiçi ortamlarda gerçekleştirilen görevler listelenmiştir. Bu görevler aşağıdaki gibi sıralanabilir:

- E-ders senaryo editörlüğü
- E-ders senaryo yazarlığı
- Eşzamanlı danışmanlık
- Eşzamansız danışmanlık
- E-ders notu editörlüğü
- E-ders notu yazarlığı
- E-ders içerik üretimi
- Uzaktan eğitim sınav sorusu hazırlama
- Öğrenme yönetim sistemi üzerinde çevrimiçi ders yürütülmesi
- Uzaktan eğitim uygulama koordinatörlüğü
- Uzaktan eğitim program koordinatörlüğü

Bireysel görüşmelerde kapsamlı bilgilerin elde edilebilmesi için görüşme katılımcılarının bu görevlerden en az üç tanesinde yer almış olması koşulu geliştirilmiştir. Farklı alanlarda daha fazla deneyimi olan öğretim elemanları, çevrimiçi destek sisteminin tasarımıyla ilgili kapsamlı bilgiler sunabileceklerdir.

Belirlenen kategorilerde görev alan öğretim elemanlarının sayısının çok fazla olmasından dolayı, bu görevlerden en az üç tanesinde yer alanların seçilmesi şeklinde bir sınırlama yapılmıştır. Bu noktada farklı rollerde görev almış ve farklı fakültelerden katılımcıların seçilmesine karar verilmiştir. Araştırma katılımcılarının seçilmesinde izlenen yöntemlere “Araştırma Katılımcıları” başlığında detaylı olarak yer verilmiştir.

Araştırma sorularının anlaşılabilirliğini kontrol etmek ve araştırmacının bireysel görüşme deneyimini artırmak için ön araştırma görüşmelerine üç farklı fakülteden birer öğretim elemanı olmak üzere toplam üç öğretim elemanı katılmıştır. Temel çalışma için yapılacak görüşmelere yedi farklı fakülteden yedi öğretim elemanı katılmıştır.

Araştırmacının Anadolu Üniversitesi Bilgisayar Destekli Eğitim Biriminde görev yapıyor olması, görüşme yapılacak katılımcıların belirlenmesinde etkili olmuştur. Araştırmacının uzaktan eğitim uygulama koordinatörlüğü, e-ders içerik üretimi,

öğrenme yönetim sistemleri, eş zamanlı danışmanlık yazılım sorumluluğu deneyimleri ayrıca hizmetiçi eğitim seminerlerindeki eğitmen rolü, katılımcılarla iletişimin sağlanmasında ve gerekli izinlerin alınmasında güçlük yaşanmamasını sağlamıştır.

### 3.2.3. Araştırma katılımcıları

Araştırmanın katılımcılarını; ön araştırma katılımcıları, temel araştırma katılımcıları, odak grup görüşmesi katılımcıları ve anket katılımcıları oluşturmaktadır.

#### 3.2.3.1. Ön araştırma katılımcıları

Araştırmacı kuramsal matris üzerinden oluşturduğu soruların anlaşılabilirliği için bir ön (pilot) araştırma yapmıştır. Ön araştırma çalışması için amaçlı örnekleme yoluyla üç farklı fakülteden birer katılımcı belirlenmiş ve kendilerine *Ön Araştırma Katılım Çağrısı* (Ek-1) gönderilmiştir. Katılım çağrısı gönderilen öğretim elemanları aşağıdaki tabloda gösterilmiştir.

Tablo 3.1. *Ön Araştırma Katılım Çağrısına Yanıt Verenler*

Takma İsim	Fakülte	Unvanı	Tarih	Yanıt
Zehra	Eğitim	Doçent	04.07.2011	Olumlu
Salih	İletişim	Doçent	29.06.2011	Olumlu
Ahmet	Açıköğretim	Doçent	29.06.2011	Olumlu

Araştırmacı ön araştırma çalışması için olumlu yanıt veren öğretim elemanlarına telefonla ulaşarak araştırmanın amacından bahsetmiş, katılımcılara görüşmelerin 40-50 dakika sürebileceğini ve görüşmelerde ses kayıt cihazı kullanacağını bildirerek ön izin almıştır. Araştırmacı ayrıca katılımcıları kendilerine uygun gün ve saatlerde odalarını ziyaret ederek görüşme yapabileceğini bildirmiştir. Araştırmaya katılımın gönüllülük ilkesine dayalı olduğunu ve istedikleri herhangi bir an ayrılacaklarını belirtmiştir.

Araştırmacıyı veri toplama aşamasında gözlemlemek için bir nitel araştırma uzmanının ön araştırma görüşmelerinde gözlemci olarak bulunmasına karar verilmiştir. Ön araştırma çalışmasında araştırmacının deneyim kazanması ve derinlemesine veri toplaması için uygun yöntemlerin geliştirilmesine çalışılmıştır. Toplanan verilerin güvenilirliği açısından nitel araştırma uzmanının görüşleri önem taşımaktadır. Bu bölümle ilgili detaylı bilgi “Geçerlik ve Güvenirlik” bölümünde anlatılmıştır. Gözlemci sürece dâhil olmayıp yalnızca araştırmacının katılımcılarla olan görüşmelerini takip etmiştir.

### 3.2.3.2. Temel araştırma katılımcıları

Ön araştırma sonucunda bazı sorular üzerinde düzenlemeler yapılmış ve temel görüşmeler için son şekil verilmiştir. Soruların hazırlanmasından sonra katılımcıların belirlenmesi için ön araştırmada izlenen yol takip edilmiştir.

Farklı fakültelerde görev alan öğretim elemanlarının farklı deneyimlerinin olduğu düşünülerek her fakülteden en az bir katılımcı olacak şekilde yukarıda belirtilen rollerden en az üç rolü üstlenmiş öğretim elemanları arasından temel araştırma için katılımcılar belirlenmiştir. Buna uygun olarak görüşme yapılacak öğretim elemanlarının listesi oluşturulmuştur. Araştırmanın temel görüşmelerine yedi farklı fakülteden yedi öğretim elemanı belirlenmiştir.

Araştırma için belirlenen öğretim elemanlarına *Araştırma Katılım Çağrısı* (Ek-3) gönderilmiştir. Katılım çağrısı gönderilen öğretim elemanları aşağıdaki tabloda gösterilmiştir.

Tablo 3.2. Araştırma Katılım Çağrısına Yanıt Verenler

Takma İsim	Fakülte	Unvan	Tarih	Yanıt
Nisa	Eğitim	Doçent	19.07.2011	Olumlu
Can	İletişim	Doçent	05.07.2011	Olumlu

<b>Takma İsim</b>	<b>Fakülte</b>	<b>Unvan</b>	<b>Tarih</b>	<b>Yanıt</b>
Murat	Eczacılık	Doçent	11.07.2011	Olumlu
Erkan	İİBF	Yrd. Doçent	05.07.2011	Olumlu
Yeliz	Fen	Doçent	05.07.2011	Olumlu
Yasin	Mühendislik	Doçent	05.07.2011	Olumlu
Şebnem	Açıköğretim	Doçent	05.07.2011	Olumlu

Gerek ön araştırma çalışmasında, gerekse temel araştırma aşamasında üç fakültede (Hukuk, Edebiyat ve Güzel Sanatlar) öğretim elemanlarının belirtilen rollerden en az üçünü sağlayan katılımcı bulunamamıştır.

Araştırmacı temel görüşme için olumlu yanıt veren altı öğretim elemanına telefonla, bir öğretim elemanına ise yüz yüze şeklinde araştırmanın amacından bahsetmiş, katılımcılara görüşmelerin yaklaşık bir saat sürebileceğini ve görüşmelerde ses kayıt cihazı kullanılacağını bildirerek ön izin almıştır. Araştırmacı ayrıca katılımcılara kendilerine uygun gün ve saatlerde odalarında ya da uygun ortamda ziyaret ederek görüşme yapabileceğini bildirmiştir. Araştırmaya katılımın gönüllülük ilkesine dayalı olduğunu ve istedikleri herhangi bir an ayrılacaklarını belirtmiştir. Katılımcılara elde edilecek verilerin iki nitel araştırma uzmanı tarafından inceleneceği bunun dışında gizli kalacağı, kimliklerinin saklı tutulacağı ve hiçbir şekilde paylaşılmayacağı bildirilmiştir.

Araştırmada ön araştırma görüşmeleri sonrasında bir katılımcının vermiş olduğu bilgilerin yoğunluğu nedeniyle bu katılımcının temel katılımcılar arasında yer almasına karar verilmiştir. Buna göre temel araştırmaya katılan yedi (7) farklı fakülten sekiz (8) katılımcı aşağıdaki tabloda gösterilmiştir.

*Tablo 3.3. Temel Araştırma Katılımcıları*

<b>Takma İsim</b>	<b>Fakülte</b>
Nisa	Eğitim
Can	İletişim
Murat	Eczacılık
Erkan	İİBF
Yeliz	Fen
Yasin	Mühendislik
Şebnem	Açıköğretim
Zehra	Eğitim

### **3.2.3.3. Odak grup araştırma katılımcıları**

Araştırmanın deseninde yer alan odak grup görüşmesinin amacı bireysel görüşmelerin analizinde ortaya çıkan tema ve ana temalar üzerinde görüş birliğinin sağlanmasıdır. Bu amaç doğrultusunda bireysel görüşmelere katılan öğretim elemanları odak grup görüşmesine davet edilmiştir. Temel görüşme yapılan öğretim elemanlarının (Tablo 3.3) tamamı odak grup görüşmesine olumlu yanıt vermişlerdir. Odak grup görüşmesi için Anadolu Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü jüri odasının tahsis edilmesi sağlanmıştır. Odak grup görüşmesinin yapılacağı günün öncesi bir katılımcı şehir dışına çıkmak durumunda olduğunu komisyon toplantısına katılması gerektiğini ifade ederek odak grup görüşmesine katılmayacağını araştırmacıya bildirmiştir. Odak grup görüşmesinin yapıldığı günün sabahı başka bir katılımcı ani sağlık problemlerinden dolayı katılmayacağını araştırmacıya bildirmiştir. Böylece bireysel görüşmelere katılan iki öğretim elemanı odak grup görüşmelerine katılamamıştır. Diğer öğretim elemanları

odak grup görüşmesine katılmışlardır. Odak grup görüşmesi katılımcıları aşağıdaki tabloda gösterilmiştir.

*Tablo 3.4. Odak Grup Görüşmesi Katılımcıları*

<b>Takma İsim</b>	<b>Fakülte</b>
Nisa	Eğitim
Erkan	İİBF
Yeliz	Fen
Yasin	Mühendislik
Şebnem	Açıköğretim
Zehra	Eğitim

#### **3.2.3.4. Anket katılımcıları**

Bu araştırma Anadolu Üniversitesi bağlamında bir durum çalışması olarak desenlendiği için araştırmanın anket katılımcıları Anadolu Üniversitesi öğretim elemanları içerisinde seçilmiştir. Anadolu Üniversitesi'nde 2011 yıl sonu itibariyle 1853 akademik personel bulunmaktadır (Anadolu Üniversitesi, 2012b<sup>34</sup>). Tüm öğretim elemanları içerisinde uzaktan eğitimde en az bir rolde görev almış öğretim elemanları belirlenmiştir. Bu aşamada e-ders senaryo editörlüğü, e-ders senaryo yazarlığı, eşzamanlı danışmanlık, eşzamansız danışmanlık, e-ders notu editörlüğü, e-ders notu yazarlığı, e-ders içerik üretimi, uzaktan eğitim sınav sorusu hazırlama, öğrenme yönetim sistemi üzerinde çevrimiçi ders yürütülmesi, uzaktan eğitim uygulama koordinatörlüğü ve uzaktan eğitim program koordinatörlüğü gibi görevlerin en az birinde yer alan öğretim elemanlarının listesi oluşturulmuştur. Tüm öğretim

<sup>34</sup> Anadolu Üniversitesi (2012b). Personel sayıları. [http://www.anadolu.edu.tr/universitemiz/sayilarlaau/personel\\_sayilari.aspx](http://www.anadolu.edu.tr/universitemiz/sayilarlaau/personel_sayilari.aspx) (Erişim tarihi:10.01.2012)

elemanlarının Anadolu Üniversitesi e-posta adresleri üniversite web sitesinden alınarak listeye eklenmiştir. Benzer kayıtların tekrarları listeden çıkarılarak son şekli verilmiştir. Anket katılımcıları listesinde 402 öğretim elemanı belirlenmiştir. Belirlenen öğretim elemanları çalışmanın evrenini oluşturmaktadır.

Çalışma evrenini temsil edecek örneklemin belirlenmesinde güven aralığı %95, hata payı %5 ve yanıt dağılımı %50 olarak belirlenmiştir. Bu oranlarla 402 kişilik araştırma evrenini temsil edecek örneklem büyüklüğü 197 olarak hesaplanmıştır. Örneklem hesaplamasında istatistik internet sitesinden (Ek-5) yararlanılmış ayrıca bir istatistik uzmanı tarafından kontrol edilmiştir. Çevrimiçi olarak hazırlanan anket maddeleri boş bırakıldığında katılımcılara uyarı vererek gerekli alanların zorunlu olduğunu hatırlatacak şekilde tasarlanmıştır. Böylece katılımcılar ankette veri kaybına ya da iptale neden olacak ihtimallerden arındırılmıştır. Çevrimiçi (online) ve yüz yüze anketlerin incelenmesinde, iptal edilmesi gereken herhangi bir ankete rastlanmamıştır. Ankete çevrimiçi 219, yüz yüze 10 olmak üzere 219 öğretim elemanı katılmıştır.

Anketin ilk bölümü katılımcıların kişisel bilgilerinden oluşmaktadır. Ankete katılan öğretim elemanlarının kişisel bilgilerine ait bilgiler Tablo 3.5.'te verilmiştir.

*Tablo 3.5. Öğretim Elemanlarının Kişisel Bilgileri*

<b>Akademik Unvan</b>	<b>Yüzde</b>	<b>Sayı</b>
Prof.Dr.	15,7%	36
Doç.Dr.	20,1%	46
Yrd.Doç.Dr.	26,2%	60
Öğr.Gör.Dr.	7,0%	16
Arş.Gör.Dr.	2,6%	6
Uzm.Dr.	0,4%	1
Okt.Dr.	0,4%	1
Öğr.Gör.	18,3%	42
Arş.Gör.	5,2%	12

<b>Akademik Unvan</b>	<b>Yüzde</b>	<b>Sayı</b>
Okutman	3,5%	8
Uzman	0,4%	1
<b>Cinsiyet</b>		
Kadın	45,9%	105
Erkek	54,1%	124
<b>Yaş</b>		
20-30	5,2 %	12
31-40	43,7 %	100
41-50	38,9 %	89
51-60	8,3 %	19
61-70	3,9 %	9
<b>Mesleki Kıdem</b>		
1-10	19,7 %	45
11-20	52,4 %	120
21-30	21,4 %	49
31-40	5,2 %	12
41-50	1,3 %	3

İlgili tablo öğretim elemanlarının kişisel bilgilerinde akademik Unvanlarına göre incelendiğinde %15,7'si Prof.Dr., %20,1'si Doç.Dr., %26,2'si Yrd.Doç.Dr., %7,0'si Öğr.Gör.Dr., %2,6'sı Arş.Gör.Dr., % 0,4'ü Uzm.Dr., % 0,4'ü Okt.Dr., %18,3'ü Öğr.Gör., %5,2'si Arş.Gör., %3,5'i Okutman ve % 0,4'ü Uzmandır. Öğretim elemanları cinsiyet açısından incelendiğinde katılımcıların % 45,9'u kadın, %54,1'i ise erkektir.

Katılımcıların yaş dağılımları incelendiğinde %5,2'si 20-30 yaş, %43,7'si 31-44 yaş, %38,9'u 41-50 yaş, %8,3'ü 51-60 yaş ve %3,9'u 61-70 yaş aralığında görülmektedir. Öğretim elemanlarının mesleki kıdemlerine bakıldığında %19,7'si 1-10 yıl, %52,4'ü



11-20 yıl, % 21,4'ü 21-30 yıl, %5,2'si 31-40 yıl ve %1,3'ü 41-50 yıl aralığında bulunmaktadır.

Ankete katılan ve katılmayan öğretim elemanları arasındaki oranın belirlenmesi için Tablo 3.6. hazırlanmıştır.

*Tablo 3.6. Ankete Katılım Oranları*

<b>Unvan</b>	<b>Ankete Katılan</b>	<b>Yüzde</b>	<b>Ankete Katılmayan</b>	<b>Yüzde</b>
Prof.Dr.	36	8,74 %	50	12,14 %
Doç.Dr.	46	11,17 %	33	8,01 %
Yrd.Doç.Dr.	60	14,56 %	58	14,08 %
Öğr.Gör.(Dr.)	58	14,08 %	25	6,07 %
Araş.Gör.(Dr.)	18	4,37 %	14	3,40 %
Uzman, Okutman (Dr.)	11	2,67 %	3	0,73 %
<b>Toplam</b>	<b>229</b>	<b>55,58 %</b>	<b>183</b>	<b>44,42 %</b>

#### **3.2.4. Veri toplama araçları**

Araştırmada veri toplamada nitel ve nicel araçlar karma olarak kullanılmıştır. Nitel veri toplama araçları; kuramsal matris tabanlı görüşme soruları, odak grup görüşme soruları ve dokümanlardan oluşmaktadır. Nicel veri toplama aracı ise; araştırmacı tarafından bireysel görüşmeler, odak grup görüşmesi ve alanyazın taraması sonrasında geliştirilen ankettir. Veri toplama araçlarıyla ilgili detaylı bilgiler iki farklı grupta nitel ve nicel ölçme araçları başlıklarında açıklanmıştır.

### 3.2.4.1. Nitel ölçme araçları

Nitel ölçme araçları bölümünde kuramsal matris temelli görüşme soruları, odak grup görüşme soruları ve dokümanlarla ilgili detaylı bilgiler yer almaktadır.

#### 3.2.4.1.1. Görüşme soruları

Bireysel görüşme sorularının üretilmesinde Yetişkin Öğrenme (Andragoji) kuramıyla Etkileşim ve İletişim kuramı, Çevrimiçi Öğretim Elemanı Desteği ortak paydasında çapraz tablo olarak düzenlenmiştir (Tablo 2.4.). Sorular oluşturulurken kuramların temelinde çevrimiçi bir öğretim elemanı destek sisteminin nasıl tasarlanacağı üzerine odaklanılmıştır. Araştırmanın problemini uzaktan eğitimde öğretim elemanlarına, çevrimiçi ortamda sağlanacak bir destek sistemi oluşturduğu için öğretim elemanlarıyla birinci aşamada görüşmelerin bireysel yapılması kararlaştırılmıştır. Tasarlanacak çevrimiçi bir destek sisteminde öğretim elemanlarının neler görmek isteyeceği, sistemden beklentileri araştırılmıştır. Bu yaklaşımla destek sisteminin bileşenlerinin neler olması gerektiği ortaya konmaya çalışılmıştır. Tablo 2.4.'de yer alan her bir hücre için her iki kuramın ortak paydaları bulunmuştur. Matris üzerinde düzenlemeler yapılarak son şekli verilmiş ve soru üretilebilir bir yapıya getirilmiştir. Yetişkin öğrenme kuramının 6, etkileşim ve iletişim kuramının 3 başlığının çaprazlanmasından oluşan 18 soru hazırlanmıştır. Hazırlanan görüşme sorularının anlam, dil ve kapsam bakımından araştırmaya uygunluğunu kontrol etmek üzere iki nitel araştırma uzmanından oluşan danışma kuruluna sunulmuştur. Araştırma sorularının kuramsal dili olması ve istenilen verilerin toplanabilmesi için soruların günlük konuşma diline uygun anlaşılır cümle kalıpları ile kullanılması önerilmiştir. Yıldırım ve Şimşek'e (2008: 141) göre görüşme sorularının günlük dilde ifade edilmesi görüşmenin daha rahat geçmesine ve görüşmecinin görüşülen birey ile daha etkili bir iletişim kurmasına yardımcı olmaktadır. Bu kapsamda ortaya çıkan öneriler doğrultusunda sorulara son şekli verilmiş ön araştırma görüşmeleri için hazır hâle getirilmiştir.

Soruların anlaşılabilirliğinin belirlenmesi ve araştırmacının nitel veri toplama deneyiminin artırılması için temel görüşmeler öncesinde ön araştırma görüşmeleri

düzenlenmiştir. Ön araştırma görüşmeleri sonrasında gerekli görülen noktalarda sorular gözden geçirilerek temel görüşmelerde kullanılmak üzere son şekli verilmiştir (Ek-6). Görüşmelerde sorulara “evet” ya da “hayır” türünde gelecek cevapların engellenmesi amacıyla sorular “neden” ve “nasıl” şeklinde sorulmuştur. Ayrıca araştırmacı bu gibi bir durumda katılımcılara sorularla ilgili görüşme anında ortaya çıkan koşullara uygun ek sorular yöneltmiştir. Gerekli durumlarda katılımcılardan cevaplarını detaylandırmalarını istemiştir. Ayrıca katılımcının verdiği herhangi bir cevapta araştırmacının sormadığı sorunun cevabı yer almışsa araştırmacı o soruyu sormamıştır.

Araştırmacı gerek ön araştırma görüşmelerinde gerekse temel bireysel görüşmelerde katılımcılarla randevu gün ve saatinde bir araya gelmiştir. Görüşme öncesinde katılımcılarla sohbet ortamı oluşturulmuş ve araştırmanın amacından bahsedilmiştir. Araştırmada temel araştırma katılım bilgi formundaki (Ek-7) bilgiler okunmuş katılımcılardan da okuyarak imzalamaları istenmiştir. Ayrıca bu formlardan bir kopyası katılımcılara verilmiştir. Bazı katılımcılar araştırmacının sorduğu sorulara araştırmacının ne düşündüğünü sormuşlardır. Bu durumda araştırmacı katılımcıyı yönlendirmemek için cevap vermemiş, katılımcıların ne düşündüklerinin araştırma için daha önemli olduğunu hatırlatmıştır. Araştırmanın sorularında anlaşılmayan biraz daha detaylı sorulmasının istendiği durumlar oluşmuş burada araştırmacı katılımcıyı yönlendirmeden soruyu detaylandırmaya çalışmıştır. Detaylandırılan sorular anlaşılmış katılımcının cevap vereceği şekilde ise geribildirim alınmıştır. Ancak bazı katılımcılar detaylandırılan ve kendilerince anlaşıldığı bildirilen bazı sorulara bu konuda fikirlerinin olmadığını ve cevap vermeyeceklerini söylemişlerdir.

#### 3.2.4.1.2. Odak grup görüşme soruları

Odak grup görüşme sorularının hazırlanmasında bireysel görüşmelerden ortaya çıkan temalar Değerlendirme, İletişim, Pedagoji, Tasarım, Teknoloji ve Yönetim olmak üzere altı başlıkta toplanarak *Odak Grup Görüşme Soru Sınıflama Matrisi* (Ek-8) üretilmiştir. Bu matrisin üretilmesinin amacı, bireysel görüşme katılımcılarından elde edilen verilerin analizi sonucunda ortaya çıkan temaların yoğun başlıklar içermesidir. Odak grup görüşmesindeki amaç; bireysel görüşmeler sonrasındaki temalar bağlamında çıkan

soruların kullanılması, verilerin sağlamlasının yapılması ve ortak paydaların tespit edilmesidir. Bu noktada odak grup için yeni bir matrisin oluşturulmasına karar verilmiştir.

Odak grup soru sınıflama matrisi üretilirken aşağıdaki adımlar izlenmiştir.

- 1- Bireysel görüşme tema soru kalıpları her soru için (6x3) Değerlendirme, İletişim, Pedagoji, Tasarım, Teknoloji ve Yönetim kategorilerine ayrılmıştır.
- 2- Değerlendirme, İletişim, Pedagoji, Tasarım, Teknoloji ve Yönetim kategorilerindeki soruların bir listesi oluşturulmuştur. Aynı kategori içindeki sorularda tekrarlar giderilmiştir.
- 3- Listelenen sorular matristeki Değerlendirme, İletişim, Pedagoji, Tasarım, Teknoloji ve Yönetim gözelerine eklenmiştir.
- 4-Odak grup matrisindeki sorular 6 kategoride çaprazlanarak tekrar incelenmiş benzer soru kalıpları birleştirilmiş, tekrarlar giderilmiştir.

Her soru grubu için ayrı matris tabloları oluşturularak odak grup görüşme soru sınıflama matrisinin üretimi tamamlanmıştır. Hazırlanan odak grup görüşme soruları anlam, dil ve kapsam bakımından araştırmaya uygunluğunu kontrol etmek üzere iki nitel araştırma uzmanından oluşan danışma kuruluna sunulmuştur. Odak grup görüşmesi için ortaya çıkan sorular temalar üzerinde fikir birliği sağlamaya ve “neden” ve “nasıl” sorularına cevap aramaya yönelik olduğundan, katılımcılara odak grup görüşmesine başlarken soruların dağıtılması önerilmiştir. Öneriler doğrultusunda sorulara son şekli verilmiş odak grup görüşmesi için hazır hâle getirilmiştir (Ek-9).

Odak grup görüşmesi belirlenen gün ve saatte gerçekleştirilmiştir. Araştırmacı odak grup görüşmesine başlamadan önce daha önce tanışmayan katılımcıları birbirine tanıştırmış ve bilgiler vermiştir. Araştırmacı sohbet ortamı oluşturarak odak grup görüşmesi öncesi soruları katılımcılara dağıtmıştır. Bu sırada araştırmanın amacı ve odak grup görüşmesi hakkında açıklayıcı bilgi vermiştir. Araştırmacı odak grup görüşmesine başlamış ve gerektiğinde ek sorular yöneltmiştir. Katılımcıların verdiği herhangi bir cevapta araştırmacının henüz sormadığı odak grup görüşme sorusunun

cevabı varsa araştırmacı o soruyu sormamıştır. Odak grup görüşme sorularında detaylandırılması istenilen yerlerde sorular araştırmacı tarafından yönlendirmeden kaçınılarak detaylandırılmıştır.

#### *3.2.4.1.3. Dokümanlar*

Araştırmacının nceki yıllarda vermiş olduğu hizmetiçi eğitim çalışmalarında ğretim elemanlarının sorularından oluşturduğu günlükler, oryantasyon belgeleri, sıkça sorulan sorular belgeleri, hizmetiçi eğitim notları, uzaktan eğitim web siteleri, akademik danışmanlar listeleri, e-ders hazırlama yönergeleri, açık ve uzaktan eğitim program kılavuzları araştırma için diğer veri kaynaklarıdır. Buradan elde edilen bilgiler diğer veri toplama tekniklerinde araştırmacıya yol göstermiş ve bakış açısı sağlamıştır.

#### *3.2.4.2. Nicel lme araçları*

Araştırmada nicel lme aracı olarak geliştirilen anket kullanılmıştır. Bu anket nitel verilere yardımcı veri toplama aracıdır.

##### *3.2.4.2.1. Anketin hazırlanması*

Bireysel görüşmelerden elde edilen temalar ve odak grup görüşmesi için geliştirilen matris tabanında ortaya çıkan temalardan anket soruları oluşturulmaya başlanmıştır. Öncelikle anket iki bölüme ayrılmıştır. İlk bölümde; demografik özellikler ve ğretim elemanlarının uzaktan eğitimde hangi rolleri aldıkları ile ilgili soruların yer alması planlanmıştır. İkinci bölümde ise; likert tipinde 38 soru ve çoktan seçmeli 5 soru belirlenmiştir.

Kapsam geçerliliği bağlamında, hazırlanan anket soruları önce 2 nicel araştırma uzmanı tarafından kontrol edilmiştir. Gelen bildirimlerden sonra likert tipinde 29 soru ve çoktan seçmeli 3 soruya dönüştürülmesine karar verilmiştir. Hazırlanan sorular uzaktan eğitim sisteminde görev almış 6 farklı ğretim elemanına araştırmacı tarafından uygulanmıştır. Araştırmacı ankete verilen yanıtlarda katılımcıların yanında kalarak anketle ilgili

katılımcılardan gelen geri bildirimleri ankete son şeklini vermek için not almıştır. Son olarak sorular bir ölçme değerlendirme uzmanı tarafından kontrol edilerek görüşleri alınmıştır. Araştırmacı tüm bu geri bildirimler çerçevesinde iki nicel araştırma uzmanıyla farklı zamanlarda bir araya gelerek anket tekrar kontrol edilmiştir. Kapsam geçerliliği çerçevesinde, anket formu 2'si nicel araştırma uzmanı, 6'sı uzaktan eğitim sisteminde görev almış, 1'i ölçme ve değerlendirme uzmanı toplam 9 öğretim elemanın görüşüne sunulmuştur. Gelen öneri ve geri bildirimler doğrultusunda gerekli düzeltmeler sonrasında ankette likert tipinde 27 soru ve çoktan seçmeli 2 soruya yer verilmiştir.

Yapı geçerliliğinin sağlanmasıyla ilgili olarak ölçme aracının kullanılan amaç için uygun olup olmadığına karar vermek için çalışma yapılmıştır. Bu noktada hazırlanan ankette yer alan soruları araştırma sorununu kapsamı, yanıtlayanlar tarafından anlaşılır olması ve maddelerin net ifade edilmesi için uzaktan eğitim sisteminde görev almış 6 öğretim elemanı tarafından kontrol edilmiştir. Güncellenen anket formu son olarak tez danışmanının ve izleme jürisinde bulunan öğretim elemanlarının görüşlerine sunulmuştur. Geri bildirimler doğrultusunda düzenlemeler yapılarak ankete son şekli verilmiştir. Hazırlanan anket formu Ek-10 da verilmiştir.

Anket formu (1) Kişisel bilgiler ve (2) Öğretim elemanı görüşleri olmak üzere iki bölümden oluşmaktadır. Kişisel bilgiler bölümünde öğretim elemanlarının unvan, yaş, akademik birim, cinsiyet, mesleki kıdem ve uzaktan eğitim sisteminde aldıkları rollere ilişkin sorular bulunmaktadır. İkinci bölümde beşli likert formunda 27 soru ve çoktan seçmeli 2 soru olmak üzere toplam 29 soru bulunmaktadır.

### **3.2.5. Verilerin toplanması**

Araştırmada nitel veri toplama bölümünde ön bireysel görüşmeler, temel bireysel görüşmeler, odak grup görüşmesi ve dokümanlar, nicel verilerin toplanmasında ise geliştirilen anket hakkında bilgiler verilmiştir. Araştırmanın geçerlik ve güvenilirliğinin sağlanması için farklı veri toplama araçlarıyla farklı türden veriler toplanarak veri sağlaması (triangulation) sağlanmıştır.

### **3.2.5.1. Nitel verilerin toplanması**

Nitel verilerin toplanması başlığı altında; araştırmanın nitel verilerini oluşturan ön bireysel görüşmeler, temel bireysel görüşmeler, odak grup görüşmesi ve dokümanlara ilişkin verilerin toplanmasıyla ilgili bilgiler bulunmaktadır.

#### **3.2.5.1.1. Ön araştırma bireysel görüşmelerine ilişkin verilerin toplanması**

Araştırmanın ön bireysel görüşmelerinde temel nitel veri toplama tekniklerinden biri olan görüşme tekniği kullanılmıştır. Patton'a (2002: 340-341) göre görüşmenin amacı bireyin bakış açısını anlamaktır. Bireyin bakış açısıyla zihninde neler olduğunu öğrenmek için görüşme yöntemi kullanılır.

Görüşme bireylerin deneyimlerine, tutumlarına, görüşlerine, şikayetlerine, duygularına ve inançlarına ilişkin bilgi elde etmede oldukça etkili bir yöntemdir (Yıldırım ve Şimşek, 2008: 119). Görüşme daha fazla bilgi derinliği ve zenginliği sağlayan bir yöntemdir. Görüşmelerde araştırmacı sözel olmayan dönütleri ve davranışları gözlemleyerek verilen yanıtları açıklığa kavuşturmak için ek sorular yöneltebilir (McMillan, 2004: 167). Patton (2002: 342) görüşme türlerini informal sohbet, genel görüşme formu yaklaşımı ve standartlaştırılmış açık uçlu görüşme olmak üzere 3 farklı şekilde sınıflamıştır. McMillan'a (2004: 168) göre görüşmeler yapılandırılmış, yarı-yapılandırılmış ve yapılandırılmamış olmak üzere 3 kategoride sınıflanabilir.

Görüşme yönteminin üstün yönleri; araştırmacılar için büyük ölçüde esneklik sağlaması, durumla ilgili veri toplamada yüksek yanıt oranı, karşı tarafın sözel olmayan davranışlarıyla ilgili bilgiler toplanması, etkili bir görüşme için araştırmacının ortam üzerindeki kontrolü, soruların sırası üzerindeki esneklik, verilen yanıtlara göre anlık geri bildirimler ve yeni sorular, verilerin doğrudan bireyin kendisinden alınması sayesinde yüksek veri geçerliliği, görüşme yanıt oranının yüksek olması ve derinlemesine bilgi elde edilebilmesi olarak sıralanabilir (Yıldırım ve Şimşek, 2008: 123-125).

Eğitim araştırmalarında en çok kullanılan görüşme tekniği yarı-yapılandırılmış görüşmelerdir (McMillan, 2004: 168). Yarı-yapılandırılmış görüşme bir dizi önceden hazırlanmış açık uçlu soruların kullanıldığı, yanıtla ra göre geribildirim esnekliği bulunan bir nitel veri toplama stratejisidir (Given, 2008: 810; McMillan, 2004: 168). Yarı-yapılandırılmış görüşme önceden yazılmış ve belirli bir sıraya konmuş sorulardan oluşur ve her katılımcıya aynı tarzda ve sırada sorulur (Patton, 2002: 342).

Bu araştırmanın n araştırma görüşmelerinde ve temel bireysel görüşmelerinde yarı-yapılandırılmış görüşme tekniği kullanılmıştır. n araştırma görüşmelerinde araştırmacı yarı-yapılandırılmış kuramsal matris temelli açık uçlu sorularla veri toplamıştır. Araştırmacı soruları sırayla sormuş, görüşme anında ortaya çıkan koşullara uygun derinlemesine bilgi alabilmek için ek sorular yöneltmiştir. Gerekli gördüğü durumlarda katılımcılardan cevaplarını detaylandırmalarını istemiştir. Katılımcıların verdiği yanıtla ra göre bir birini tamamlayacak sorularda yer değişikliği yapmış, tekrardan kaçınmıştır. Ayrıca katılımcının verdiği cevapta araştırmacının sormadığı sorunun cevabı yer almışsa araştırmacı o soruyu sormamıştır. Soruların sırayla sorulması ve açık uçlu standart soruların cevaplanması verilerin temalar bağlamında analiz edilmesinde araştırmacıya kolaylık sağlamıştır.

Araştırmacının katılım çağrısına olumlu yanıt veren üç farklı faklten dğretim elemanıyla Haziran-Temmuz 2011 tarihleri arasında görüşmeler yapılmıştır. Görüşme tarihleri Tablo 3.7’de gösterilmiştir. Görüşmelerin ortalaması 41’:33" dir.

*Tablo 3.7. n Araştırma Görüşme Tarihleri*

<b>Takma İsim</b>	<b>Fakülte</b>	<b>Tarih</b>	<b>Saat</b>	<b>Görüşme süresi</b>
Zehra	Eğitim	29.06.2011	11:00	46’:10"
Salih	İletişim	01.07.2011	15:30	35’:09"
Ahmet	Açıköğretim	06.07.2011	12:00	43’:20"



Araştırmacı ön görüşme katılımcılarına araştırma için randevu alırken araştırmacıyla birlikte bir gözlemcinin de geleceği ancak veri toplama sürecine dâhil olmayacağını bildirmiştir. Benzer şekilde görüşmelerden elde edilecek verilerin araştırmacı dışında iki nitel araştırma uzmanı tarafından inceleneceği açıklanmıştır. Katılımcılara kimliklerinin saklı tutulacağı ve hiçbir şekilde paylaşılmayacağı araştırmadan istedikleri anda ayrılacakları bildirilmiştir.

Araştırmacı, ön araştırma görüşmelerinin yapılacağı günlerde, katılımcıları tekrar arayarak görüşme için uygun olduklarını teyit etmiş daha sonra her katılımcının odasına gözlemciyle birlikte giderek görüşmeleri tamamlamıştır. Araştırmacı görüşmeler öncesinde araştırmayla ilgili tekrar bilgilendirme yapmış sohbet ortamı oluşturmuştur. Katılımcılara araştırma süreciyle ilgili bilgiler bulunan ve katılımcıların haklarını açıklayan “*Ön Araştırma Bilgilendirme ve Sözleşme Formu*” nu (Ek-2) vermiştir. Ön araştırma görüşmelerinin tamamında araştırmacı buradaki bilgileri katılımcılara okumuş ve kendilerinin de okumasını istemiştir. Formlardan bir adet kendilerine bir adet imzalayarak araştırmacıya vermelerini istemiştir. Görüşmelerde katılımcılara gerçek isimleri yerine kullanılmasını istedikleri bir takma ismin olup olmadığı sorulmuştur. Bu çerçevede takma isim bildirenlere bu isimler, bildirmeyenlere ise araştırmacı tarafından belirlenen takma isimler verilmiştir. Görüşmeler katılımcılardan alınan izinle veri kaybını önlemek için ses kayıt cihazı ile kayıt altına alınmıştır.

Araştırmanın bazı sorularında katılımcılar soruları daha iyi anlamak için sorular yöneltmiş, araştırmacı yönlendirme yapmadan açıklık getirmiştir. Detaylandırılan sorular anlaşılabilir, katılımcının cevap vereceği şekilde ise geribildirim alınmıştır. Ön görüşmelerde cevaplanmayan soru bulunmamaktadır. Ön görüşmelerin analizi sonucunda katılımcıların tekrar soru sorma ihtiyacına girdikleri sorular tespit edilerek düzenlemeler yapılmıştır.

Her görüşme sonrasında gözlemci araştırmacıyla değerlendirmeler yapmış düzeltme ve öneriler sunmuştur. Yapılan ön araştırma görüşmelerinden bir tanesi yoğun ve önemli veriler içerdiği için temel görüşmelere dâhil edilmiş ve bu katılımcıya araştırma sürecinde bir odak grup görüşmesinin yapılacağı ve daha sonra çağrıda bulunulacağı bildirilerek katılımları için istek yapılmıştır.

### 3.2.5.1.2. Temel araştırma bireysel görüşmelerine ilişkin verilerin toplanması

Araştırmanın temel bireysel görüşmelerinde ön görüşmelerde olduğu gibi nitel veri toplama tekniklerinden biri olan görüşme tekniği kullanılmıştır. Görüşmeler yarı-yapılandırılmış sorular çerçevesinde gerçekleştirilmiştir.

Temel bireysel görüşmelerde araştırmacı ön görüşmeler sonrasında gözden geçirilmiş yarı-yapılandırılmış kuramsal matris temelli açık uçlu sorularla veri toplamıştır.

Araştırmacı soruları sırayla sormuş, “neden” ve “nasıl” sorularıyla derinlemesine bilgi almayı amaçlayan ek sorular sormuştur. Ayrıca katılımcıların verdiği cevaplarda geçen alanlarına ya da deneyimlerine özgü kelime kalıpları kullandıklarını görmüş bunların ne anlama geldiklerini sorarak detaylandırmalarını istemiştir.

Araştırmacının katılım çağrısına olumlu yanıt veren yedi farklı fakülteden öğretim elemanı ile Temmuz 2011 içerisinde görüşmeleri tamamlamıştır. Görüşme tarihleri Tablo 3.8’de gösterilmiştir. Görüşmelerin ortalaması 47':29" dir.

Tablo 3.8. Temel Araştırma Görüşme Tarihleri

Takma İsim	Fakülte	Tarih	Saat	Görüşme süresi
Nisa	Eğitim	19.07.2011	18:30	50':00"
Can	İletişim	13.07.2011	11:00	54':55"
Murat	Eczacılık	12.07.2011	11:00	40':15"
Erkan	İİBF	08.07.2011	12:00	43':52"
Yeliz	Fen	07.07.2011	16:30	41':29"
Yasin	Mühendislik	07.07.2011	13:00	54':34"
Şebnem	Açıköğretim	06.07.2011	15:00	47':19"

Araştırmacı temel görüşme için olumlu yanıt veren farklı fakültelerden uygun kriterlere göre seçilen altı öğretim elemanına telefonla ulaşarak, bir öğretim elemanına ise randevuyla odasına giderek araştırmanın amacından bahsederek kısa bir bilgilendirme yapmıştır. Araştırmacı ayrıca katılımcılara kendilerine uygun gün ve saatte ortak belirlenecek uygun bir ortamda görüşme yapabileceğini bildirmiştir. Katılımcılara görüşmelerde veri kaybını önlemek için ses kayıt cihazı kullanacağını bildirerek ön izin almıştır.

Araştırmacı ön araştırma sürecinde izlediği adımları temel araştırmada da takip etmiştir. Bu anlamda araştırmacı temel görüşmelerin yapılacağı randevu alınan gün ve öncesindeki gün katılımcıları tekrar arayarak görüşme için uygun olduklarını teyit etmiştir. Görüşmelerden altısı katılımcıların odalarında, bir görüşme ise araştırmacının odasında yapılmıştır. Araştırmacı görüşmeler öncesinde araştırmayla ilgili tekrar bilgilendirme yapmıştır. Ayrıca görüşme sorularına geçmeden önce katılımcılara araştırma süreciyle ilgili bilgiler bulunan ve katılımcıların haklarını açıklayan “*Araştırma Bilgilendirme ve Sözleşme Formu*” nu (Ek-4) vermiştir. Temel araştırma görüşmelerin tamamında ön araştırma sürecinde olduğu gibi, araştırmacı buradaki bilgileri katılımcılara okumuş ve kendilerinin de okumasını istemiştir. Formlardan bir adet kendilerinde kalmasını bir adette imzalayarak araştırmacıya vermelerini istemiştir. Görüşmelerde katılımcılara gerçek isimleri yerine kullanılmasını istedikleri bir takma ismin olup olmadığı sorulmuştur. Bu çerçevede takma isim bildirenlere bu isimler, bildirmeyenlere ise araştırmacı tarafından belirlenen takma isimler verilmiştir. Görüşmeler katılımcılardan alınan izinle veri kaybını önlemek için ses kayıt cihazı ile kayıt altına alınmıştır. Araştırmacı görüşmelerden elde edilecek verilerin araştırmacı dışında iki nitel araştırma uzmanı tarafından inceleneceği açıklamıştır. Kimliklerinin saklı tutulacağı ve hiçbir şekilde paylaşılmayacağı araştırmadan istedikleri anda ayrılacakları bildirilmiştir.

Temel görüşmeler süresince bazı katılımcılar soruları daha iyi anlamak için araştırmacıya sorular yöneltmiştir. Araştırmacı katılımcıyı yönlendirmeden soruyu detaylandırmaya çalışmıştır. Detaylandırılan sorular anlaşılabilir ve katılımcının cevap vereceği şekilde ise geribildirim alınmıştır. Ancak, bazı katılımcılar detaylandırılan ve kendilerince anlaşıldığı bildirilen bazı sorulara bu konuda fikirlerinin olmadığını ve

cevap veremeyeceklerini söylemişlerdir. Bu sorular analiz sürecinde boş (Cevap Verilmedi) olarak kodlanmıştır.

Araştırmanın temel görüşmelerinde katılımcıların büyük bir bölümü geliştirilecek bir destek sistemine gönüllü olarak katılmak istediklerini ve her zaman destekleyeceklerini bildirmişlerdir. Ayrıca özellikle fen bilimleri alanındaki katılımcılar nitel araştırma yöntemi ve görüşme tekniğinin ilginç ve oldukça zevkli bulduklarını ifade etmişlerdir. Her bir görüşmenin sonunda katılımcılara temel görüşmelerin analizi sonrasında bir odak grup görüşmesinin yapılacağı bildirilerek katılmaları için istek yapılmıştır. Bütün araştırma katılımcıları odak grup için belirlenecek herhangi bir tarihte uygun olmaları durumunda katılacaklarını bildirmişlerdir.

#### 3.2.5.1.3. Odak grup görüşmesine ilişkin verilerin toplanması

Temel görüşmelere katılan sekiz katılımcı odak grup görüşmesine katılım için olumlu cevap vermişlerdir. Odak grup görüşmesi davetine yanıt veren öğretim elemanları Tablo 3.9.'da gösterilmiştir.

Tablo 3.9. Odak Grup Çağrısına Yanıt Veren Öğretim Elemanları

Takma İsim	Fakülte	Unvan	Tarih	Yanıt
Nisa	Eğitim	Doçent	19.07.2011	Olumlu
Can	İletişim	Doçent	13.07.2011	Olumlu
Murat	Eczacılık	Doçent	12.07.2011	Olumlu
Erkan	İİBF	Yrd. Doçent	08.07.2011	Olumlu
Yeliz	Fen	Doçent	07.07.2011	Olumlu
Yasin	Mühendislik	Doçent	07.07.2011	Olumlu
Şebnem	Açıköğretim	Doçent	06.07.2011	Olumlu

Takma İsim	Fakülte	Unvan	Tarih	Yanıt
Zehra	Eğitim	Doçent	29.06.2011	Olumlu

Araştırmacı odak grup görüşmesi için katılımcıların uygun gün ve saatlerini belirlemek için “*Odak Grup Görüşme Çizelgesi*” ni (Ek-11) hazırlamıştır. Telefonla ya da yüz yüze görüşerek tüm katılımcılara ulaşarak haftalık ders çizelgelerine göre uygun zaman aralıklarını almıştır. Alınan bilgiler odak grup çizelgesine kaydedilmiştir. Odak grup görüşmesinin temel araştırmaya katılan tüm öğretim elemanlarıyla eksiksiz yapılması amaçlanmıştır. Bu amaç doğrultusunda ortak bir tarih ve gün belirlemek için çaba harcanmıştır. Odak grup için uygun günün belirlenmeye çalışıldığı tarihlerde bir katılımcının uluslar arası konferansa katılım için yurtdışına çıkması gerekmiştir. Odak grubun eksiksiz toplanabilmesi için bu katılımcının yurda dönmesi beklenmiştir. Öğretim elemanının yurda dönmesinden sonra katılımcılarla tekrar iletişime geçilerek uygun gün ve saatler kontrol edilmiştir. Çizelgeye göre tüm öğretim elemanlarının bir araya getirilmesi mümkün gözükmemiştir. Ancak üniversite genelinde tek ara sınav yapan fakültelerdeki öğretim elemanları sınav haftasında ders yüklerinin olmadığını ve bu hafta içerisindeki bir günde odak grup görüşmesi olursa katılabileceklerini ifade etmişlerdir. Buna göre tüm öğretim elemanlarıyla tekrar iletişime geçilerek odak grup görüşme çizelgesi güncellenmiştir. İki öğretim elemanı sınav haftasından bağımsız olarak lisansüstü derslerinin olduğunu ancak odak grup görüşmesine katılacağını, diğer bir katılımcı ise şehir dışı görevinin olduğunu ancak belirtilen tarihte şehir dışına çıkmama ihtimali olduğunu belirterek odak grup görüşmesine katılacağını bildirmişlerdir. Böylece tüm katılımcılar için 02.11.2011 tarihi üzerinde anlaşma sağlanmıştır. Bir katılımcı odak grup görüşme günü şehir dışından dönüş yolunda olduğu için odak grup görüşmesine katılabileceği saatin en erken öğle saatleri olması gerektiğini bildirmiştir. En yüksek katılımı sağlamak, diğer katılımcıların zamanlarını almamak ve uygun saatte toplanabilmek için saat 13:00 belirlenmiştir. Araştırmacı bundan sonra toplantı yeri olarak Anadolu Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü jüri odasının tahsis edilmesini sağlamıştır. Tüm katılımcılara odak grup yeri ve saatini mail yoluyla (Ek-12) bildirmiştir. Ayrıca görüşmenin yapılacağı günün öncesinde telefon ile hatırlatma yapmıştır.

Araştırmacı, odak grubun eksiksiz toplanmasını sağlamak için çaba göstermiştir. Ancak, odak grup görüşmesinin yapılacağı günün öncesi bir katılımcı araştırmacıyı telefon ile arayarak zorunlu bir komisyon toplantısına katılması için şehir dışına çıkmak durumunda olduğunu ifade ederek odak grup görüşmesine katılamayacağını bildirmiştir.

Odak grup görüşmesinin yapıldığı günün sabahı başka bir katılımcı ani sağlık problemlerinden dolayı katılamayacağını araştırmacıya telefonla bildirmiştir. Böylece bireysel görüşmelere katılan iki öğretim elemanı odak grup görüşmelerine zorunlu sebeplerden dolayı katılamamıştır. Diğer altı öğretim elemanı odak grup görüşmesine katılmışlardır.

Odak grup görüşmesi için hazırlıklar tamamlanmış ortamdaki seslerin kaydedilebilmesi için beş ayrı ses kayıt cihazı hazırlanmıştır. Böylece ortamda farklı konumlardaki katılımcıların tüm seslerinin kaydedilmesi sağlanmıştır.

Odak grup görüşmesi 02.11.2011 tarihinde saat 13:00 da Anadolu Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü jüri odasında altı katılımcı, araştırmacı ve tez danışmanın katılımıyla toplanmıştır. Temel araştırmaya katılan öğretim elemanları araştırmanın diğer katılımcılarının sayısı ve kimlikleri hakkında odak grup görüşmesinde haberdar olmuşlardır. Araştırmacı daha önce tanışmayan katılımcıları birbirine tanıştırmış fakülteleri, bölümleri ve araştırma alanları hakkında kısa bilgiler vermiştir. Araştırmacı odak grup görüşmesi öncesi soruları katılımcılara dağıtarak araştırmanın amacı ve odak grup görüşmesi hakkında açıklayıcı bilgi vermiştir. Araştırmada veri kaybını önlemek için ses kaydı için tekrar izin istemiş ve görüşmeye başlamıştır. Araştırmacı odak grup görüşme sorularını yöneltmiş ve gerektiğinde ek sorular yöneltmiştir. Katılımcıların verdikleri cevaplarda araştırmacının henüz sormadığı sorunun cevabı varsa araştırmacı o soruyu sormamıştır. Katılımcıları yönlendirmemek için soruların soruluşunda herhangi bir sıra izlenmemiştir. Ortaya çıkan başlıklarda ilgili sorular yöneltilerek araştırmacı kendisindeki soru çizelgesinde işaretleme yaparak hangi soruların sorulup sorulmadığını görüşme süresince takip etmiştir. Odak grup görüşme sorularında detaylandırılması istenilen durumlarda yönlendirmeden kaçınılarak araştırmacı tarafından detaylandırılmıştır.

Araştırmacı odak grup sorularının tamamının cevaplandığında kendisinin başka sorusu olmadığını belirterek, katılımcılara eklemek istediklerinin olup olmadığını sorarak görüşmeyi sonlandırmıştır.

#### 3.2.5.1.4. Dokümanlar

Programların web siteleri üzerinden kılavuzlar, akademik danışmanların saatleri, eşzamanlı ve eşzamansız danışmanlık bilgilerine ulaşılmıştır. Bununla birlikte araştırmacının kendi hazırladığı belgeler arşiv olarak değerlendirilmiştir.

#### 3.2.5.2. Nicel verilerin toplanması

Bütüncül tek durum deseni olarak desenlenen bu durum çalışmasında çalışmanın temel verileri bireysel görüşmeler, odak grup görüşmeleri ve dokümanlardır. Yin'e (2003: 13-15) göre durum çalışmaları nitel araştırma türü olmasına karşın hem nitel hem nicel yöntemler bir arada kullanılabilir. Bu nedenle çalışmada bireysel görüşmeler ve odak grup görüşmesinden elde edilen bilgiler çerçevesinde bir anket geliştirilmiştir. Hazırlanan anket sorularının çevrimiçi (online) ortama taşınması için çalışma yapılmıştır. BAP projesi bağlamında yıllık kullanım hakkı bulunan <https://www.surveymonkey.com> çevrimiçi anket sunucusu üzerine sorular aktarılmıştır. Hazırlanan ankete web bağlantısı verilerek süreç tamamlanmıştır. Çevrimiçi ortama aktarılan anket öncelikli olarak tez danışmanı ve izleme jürisi üyelerinin mail adreslerine gönderilerek test edilmiştir.

Anket çevrimiçi (online) olarak hazırlandığı için katılımı artırmak ve örneklem sayısına ulaşmak için ankete katılım çağırısı evreni temsil eden 402 öğretim elemanının tamamının e-posta adreslerine gönderilmiştir (Ek-16). Çevrimiçi ankete katılımları belirlemek ve gönderemeyen öğretim elemanlarına tekrar ulaşabilmek için Ad-Soyad bilgisi istenmiştir. Bu bilginin istatistiksel analizlerde kullanılmayacağı belirtilmiştir. Anket için tüm öğretim elemanlarına katılım maili gönderildikten bir hafta sonra katılım oranını artırmak için ankete katılmayan öğretim elemanlarına ikinci hatırlatma maili gönderilmiştir. Bu mailden bir hafta sonra ankete katılacağını daha önce araştırmacıya

bildiren öğretim elemanlarına tekrar mail gönderilmiştir. Araştırmacı bu sürece paralel olarak yüz yüze anket dağıtımını da yaparak katılım oranını artırmıştır. Anketin yayında kaldığı veri toplama süresince çevrimiçi (online) olarak 219, yüz yüze 10 olmak üzere toplam 229 öğretim elemanı katılmıştır.

### **3.2.6. Verilerin analizi**

Araştırmada nitel ve nicel ölçme araçlarıyla karma veri toplandığı için verilerin analizi nitel ve nicel olarak iki başlık altında ele alınmıştır. Nitel verilerin analizinde bireysel görüşmeler, odak grup görüşmesi ve doküman analizi bulunmaktadır. Nicel verilerin analizi bölümünde ise anket analizi bulunmaktadır.

#### **3.2.6.1. Nitel verilerin analizi**

Nitel verilerin analizi bölümünde temel bireysel görüşmeler, odak grup görüşmesi ve doküman analiziyle ilgili detaylı bilgiler bulunmaktadır.

##### **3.2.6.1.1. Temel bireysel görüşmelerin analizi**

Bireysel görüşmelerin analizinde şu adımlar izlenmiştir.

###### **1- Görüşmelerin yazılı doküman hâline getirilmesi (transcript)**

Bu aşamada katılımcılarla yapılan görüşmeler bilgisayar ortamına aktarılmıştır. Bu süreçte araştırmacı tüm ses kayıtlarını kendisi aktarmıştır. Araştırmacı katılımcıların vermiş olduğu yanıtlar konusunda detaylı bilgi sahibi olmuş verilerin sınıflandırma sürecinde kolaylık sağlayacak kazanımlar elde etmiştir. Araştırmacı bu süreçte şu şekilde bir yol izlemiştir. Bilgisayara aktarılacak ses kaydı baştan sona kadar araştırmacı tarafından dinlenmiştir. Sonrasında araştırmacının oluşturduğu kişi, zaman, konuşma metni başlıklarının bulunduğu görüşme kayıt belgesine (Ek-13) metin biçiminde aktarılmıştır. Ses kayıtlarında geçen bütün söylenenler aynen olduğu gibi kişi, konuşma zamanı ve diyaloglar başlıklarında metin biçimine dönüştürülmüştür.



Tüm ses kayıtlarında aynı yöntem izlenmiştir. Her bir ses kaydı için ayrı metin dosyaları oluşturulmuştur. Temel bireysel görüşmeler öncesinde aynı analiz adımı ön araştırma görüşmeleri içinde yapılmıştır.

Tüm ses kayıtlarının ayrı ayrı bilgisayara aktarımı tamamlandıktan sonra ses kayıtlarıyla yazılı dökümleri arasında tutarlılığın sağlanması için tüm kayıtlar önce araştırmacı tarafından daha sonra iki nitel araştırma uzmanı tarafından gözden geçirilmiştir. Tutarlılık çalışmasında önce araştırmacı yazılı dökümleriyle eşzamanlı olarak ses kayıtlarını dinlemiş düzenlenmesi gereken yerleri not alarak ilgili güncellemeleri yapmıştır. Yazılı dökümler daha sonra iki uzmana birbirinden bağımsız olarak verilmiş ve eşzamanlı olarak dinlemeleri gerekli gördükleri yerlere not almaları istenmiştir. Son aşamada her iki uzmanın aldığı notlar araştırmacı ve uzmanlar tarafından birlikte gözden geçirilerek yazılı dökümler üzerinde uzlaşma sağlanmıştır.

## 2- Her soru için kodlama yapılarak kod anahtarının oluşturulması

Verilerin bilgisayar ortamına aktarılmasından sonra verilerin kodlanmasında 6x3 kuramsal matrisin birincil bölümüne dayalı olarak kodlar 6 bölümde ele alınmıştır. Her bölüm 3 soruyu içermektedir. Böylece kuramsal matrisin yatay bileşenleri dikey bileşenleriyle bütünleşik olarak ele alınmıştır. Kodlama yapılırken Tablo 3.10.'da belirtildiği gibi sınıflanmıştır.

Tablo 3.10. Kuramsal Tabanlı Kod Anahtarlarının Oluşturulması

<b>Andragoji Kuramı</b>			
<i>Etkileşim ve İletişim Kuramı</i>			
<b>Kod-1</b>	<i>Soru - 1</i>	<i>Soru - 2</i>	<i>Soru - 3</i>
<b>Kod-2</b>	<i>Soru - 4</i>	<i>Soru - 5</i>	<i>Soru - 6</i>
<b>Kod-3</b>	<i>Soru - 7</i>	<i>Soru - 8</i>	<i>Soru - 9</i>

<b>Kod-4</b>	<i>Soru - 10</i>	<i>Soru - 11</i>	<i>Soru - 12</i>
<b>Kod-5</b>	<i>Soru - 13</i>	<i>Soru - 14</i>	<i>Soru - 15</i>
<b>Kod-6</b>	<i>Soru - 16</i>	<i>Soru - 17</i>	<i>Soru - 18</i>

Araştırmacı verilerin yoğunluğu nedeniyle kodlamada şöyle bir yol izlemiştir. Öncelikli olarak görüşme metinlerinin tamamının dökümünü almış ve dosyalara bölmüştür. Kodlamaların yapılmasında yatay bir yol izleyerek birinci soru için birinci katılımcının verdiği yanıtı analiz ederek kodlar işaretlenmiştir (Ek-14). Daha sonra yine birinci soru için sonraki katılımcının verdiği yanıtlar analiz edilerek kodlar belirlenmiştir. Bu süreç yatayda her katılımcının birinci soru için verdiği yanıtların incelenmesiyle sonuçlanmıştır. Bu şekilde kodların işaretlenmesiyle verinin anlamlı parçaları seçilmiş araştırma soruları dışında kalan bölümleri analiz dışı bırakılmıştır. Bu süreçte 6 yatay başlıkta 8 katılımcı için 3 dikey başlıkta 6x8x3 toplamda 144 kez tekrarlanmıştır. Bu noktada elde edilen kodların sınıflanarak saklanması verilerin analizinde ve değerlendirilmesinde oldukça önem kazanmıştır.

Kodlanan verilerin bilgisayar ortamına aktarılmasında ve sınıflanmasında şöyle bir yol izlenmiştir. Kod-1'den Kod-6'ya kadar bilgisayarda her kod için bir klasör oluşturulmuştur. Araştırmanın temel bireysel görüşmelerine katılan öğretim elemanlarının her bir soru için verdiği yanıtlar için Kod-1-KA01.docx şeklinde isimlendirilen kod dosyaları oluşturulmuştur. Birinci kod klasöründe sekiz katılımcının altı temel başlıktaki sorulara verdiği yanıtlar ayrı ayrı oluşturulmuştur. Bunun sonucunda 6 kod klasöründe sekiz katılımcı için 8'er kod dosyasından 6x8 toplamda 48 adet kodlama dosyası oluşturulmuştur.

Oluşturulan kodların tutarlılıklarının sağlanması için kod dökümleri önce araştırmacı tarafından sonra iki nitel araştırma uzmanı tarafından kontrol edilmiştir. Bu süreçte önce araştırmacı görüşme metinleri ve kodları her soru için tek tek gözden geçirerek gerekli düzenlemeleri yapmıştır. Daha sonra araştırmacı bireysel görüşme dökümleriyle bunlardan ortaya çıkan kodların dökümlerini iki nitel araştırma uzmanına birbirinden bağımsız olarak vermiş ve incelemelerini isteyerek gerekli gördükleri yerlere not

almalarını istenmiştir. Daha sonra her iki uzmanın aldığı notlar araştırmacı ve uzmanlar tarafından birlikte gözden geçirilerek kodlar üzerinde uzlaşma sağlanmıştır.

### *3-Kodlardan temalar oluşturulması, cümle yapılarının düzenlenmesi*

Her bir soru için oluşturulan kodlama tabloları daha sonra uygun cümle yapılarına aktarılmak üzere tekrar incelenmiştir. Kodların temalara aktarılmasında yine yatay bir yol izlenmiştir. Birinci soru için birinci katılımcının verdiği kodlar temalara dönüştürülmüştür. Temaların oluşturulmasında her soru için her katılımcının temaları ayrı ayrı oluşturulmuş benzer temalar aynı isimle belirtilmiştir. Birinci soru için bireysel görüşmeye katılan sekiz katılımcının yer aldığı tema tablosu tamamlanmıştır. Böylece kodların oluşturduğu anlamlardan üretilen temaların bir bütünlük sağlaması amaçlanmıştır. Bu süreçte kuram temelli 6x3 matriste yer alan 18 soruya karşılık 18 farklı tema tablosu oluşturulması gerekmektedir. Birinci soru için yapılan adımlar 18 soru için tekrarlanmıştır. Bu süreç 18 soru ve 8 katılımcı için 18x8 toplamda 144 kez tekrarlanmıştır. Ayrıca temalarda bütünlük ve tutarlılık sağlanması için, her soru için temalar diğer tema dosyalarıyla çaprazlanarak kontrol edilmiştir. Böylece temalarda ortak isimlendirmeler kullanılması sağlanmıştır.

Belirlenen temaların bilgisayara aktarılmasında her soru için bir tema dosyası oluşturulmuştur. Her bir soru için temalar Tema01.docx şeklinde isimlendirilerek tema dosyaları oluşturulmuştur. Kuramsal matriste 18 soru olduğundan toplamda 18 tema dosyası (Ek-15) oluşturulmuştur.

Oluşturulan temaların tutarlılığının sağlanması için kod bölümünde yapılan işlemler aynen tekrarlanmıştır. Tema dökümleri önce araştırmacı tarafından sonra iki nitel araştırma uzmanı tarafından kontrol edilmiştir. Önce araştırmacı tarafından kod metinleri ve temalar her soru için tek tek gözden geçirilerek gerekli düzenlemeler yapılmıştır. Sonraki aşamada araştırmacı 18 farklı kod belgesinin dökümleriyle bunlardan ortaya çıkan 18 ayrı tema belgesinin dökümlerini iki nitel araştırma uzmanına birbirinden bağımsız olarak vermiş ve incelemelerini isteyerek gerekli gördükleri yerlere not almaları istenmiştir. Temalar üzerinde her iki uzmanın aldığı notlar araştırmacı ve uzmanlar tarafından birlikte gözden geçirilerek temalar üzerinde uzlaşma sağlanmıştır. Analizler sonucunda 534 farklı tema belirlenmiştir.

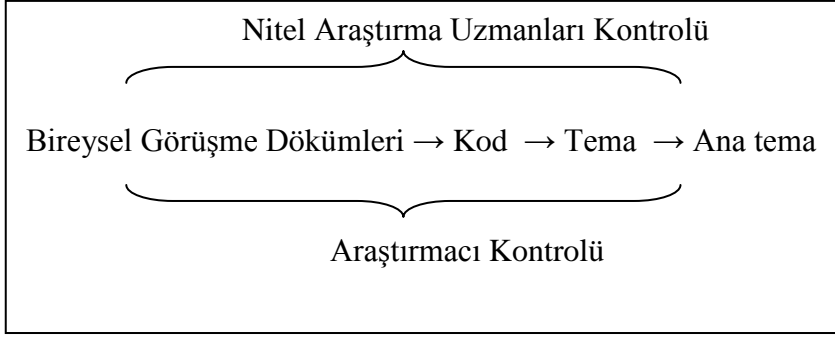
#### *4- Temalardan ana temaların ortaya çıkarılması ve ortak ana temalar belirlenmesi*

Her soru için temaların belirlenmesinden sonra temaların ortak başlıklar altında toplanması için bir üst kategori olarak ana temalar oluşturulmuştur. Bu aşamada araştırmacı her soru için oluşturulan tema dosyaları üzerinde her katılımcının verdiği yanıtlara karşılık gelen temalardan ana temalar oluşturmuştur. Birinci soru için sekiz katılımcının her birinin verdiği yanıtların ana temaları belirlenmiştir. Birinci soru için yapılan adımlar toplamda 18 soruda her katılımcı için tekrarlanmıştır.

Temalar ile ana temaların paralel olarak aynı anda görülebilmesi ve değerlendirilebilmesi için kuram temelli 6x3 matriste yer alan 18 soruya karşılık oluşturulan 18 farklı tema tablosunda Tema sütunu yanına Ana Tema sütunu eklenerek ana temalar buraya eklenmiştir. Bu süreç 18 soru ve 8 katılımcı için 18x8 toplamda 144 kez tekrarlanmıştır. Ana temalarda bütünlük ve tutarlılık sağlanması için her soru için ana temalar diğer ana tema dosyalarıyla çaprazlanarak kontrol edilmiştir. Böylece ana temalarda ortak isimlendirmeler kullanılması sağlanmıştır. Temaların oluşturulmasında farklı sorularda farklı katılımcılar aynı ana temada birleşebilmişlerdir.

Ana temaların tutarlılığının sağlanması için temalarda yapılan işlemler tekrarlanmıştır. Temaların ve ana temaların birlikte yer aldığı 18 ayrı belgenin dökümleri önce araştırmacı tarafından sonra iki nitel araştırma uzmanı tarafından kontrol edilmiştir. Uzmanlara gönderilmeden önce araştırmacı tarafından temalar ve ana temalar her soru için tek tek gözden geçirilerek gerekli düzenlemeler yapılmıştır. Sonraki aşamada araştırmacı temaların ve ana temaların birlikte yer aldığı belgelerin dökümlerini iki nitel araştırma uzmanına birbirinden bağımsız olarak vermiş ve incelemelerini isteyerek gerekli gördükleri yerlere not almaları istenmiştir. Temalarla ana temaların uzmanlar tarafından kontrol edilmesinden sonra her iki uzmanın aldığı notlar araştırmacı ve uzmanlar tarafından birlikte gözden geçirilerek ana temalar üzerinde uzlaşma sağlanmıştır. Analizler sonucunda 125 farklı ana tema belirlenmiştir.

Ana temalar üzerinde uzlaşmanın sağlanmasından sonra temel bireysel görüşmelerin analizleri tamamlanmıştır. Bireysel görüşmelerin analizi Şekil 3.3.'te gösterilmektedir.



Şekil 3.3. Bireysel Görüşme Analiz Süreci

#### 3.2.6.1.2. Odak grup görüşmesinin analizi

Odak grup görüşmesinin analizinde bireysel görüşmelerde yapılan benzer aşamalar bu bölüm için tekrarlanmıştır. Öncelikli olarak odak grup görüşmesinin yazılı doküman hâline getirilmesi (transcript) tamamlanmıştır. Bu süreçte bilgisayara aktarılacak ses kayıtları baştan sona kadar araştırmacı tarafından dinlenmiştir. Sonrasında araştırmacının oluşturduğu kayıt belgesine metin biçiminde aktarılmıştır. Ses kayıtlarında geçen bütün söylenenler aynen olduğu gibi kişi, konuşma zamanı ve diyaloglar başlıklarında metin biçimine dönüştürülmüştür.

Odak grup görüşmesinin bilgisayara aktarımı tamamlandıktan sonra ses kayıtlarıyla yazılı döküm arasında tutarlılığın sağlanması için kayıtlar önce araştırmacı tarafından daha sonra iki nitel araştırma uzmanı tarafından gözden geçirilmiştir. Tutarlılık çalışmasında önce araştırmacı yazılı dökümleriyle eşzamanlı olarak ses kayıtlarını dinlemiş düzenlenmesi gereken yerleri not olarak ilgili güncellemeleri yapmıştır. Yazılı dökümler daha sonra iki uzmana birbirinden bağımsız olarak verilmiştir. Son aşamada araştırmacı ve uzmanlar tarafından birlikte gözden geçirilerek yazılı döküm üzerinde uzlaşma sağlanmıştır.

Görüşmenin bilgisayar ortamına aktarılmasından sonra elde edilen verilerin kodlanmasında Değerlendirme, İletişim, Pedagoji, Tasarım, Teknoloji ve Yönetim başlıkları kullanılmıştır. Bireysel görüşmelerden elde edilen temalar ve ana temalar üzerinde odak grup görüşmesinden ortaya çıkan temalar birleştirilmiştir. Bu yöntemle bireysel görüşmelerden elde edilen veriler üzerinde uzlaşma sağlanmıştır.

### 3.2.6.1.3. Doküman analizi

Araştırmacının önceki yıllarda vermiş olduğu hizmetiçi eğitim çalışmalarında öğretim elemanlarının sorularından oluşturduğu günlükler, oryantasyon belgeleri, sıkça sorulan sorular belgeleri, hizmetiçi eğitim notları, uzaktan eğitim web siteleri, akademik danışmanlar listeleri, e-ders hazırlama yönergeleri, açık ve uzaktan eğitim program kılavuzları incelenerek elde edilen bilgiler bireysel görüşmeler, odak grup görüşmesi ve anketin hazırlanmasında yol göstermiştir.

### 3.2.6.2. Nicel verilerin analizi

Araştırmanın nicel bölümünden elde edilen verilerin çözümlenmesinde Microsoft Office Excel 2010 ve SPSS 20.0, programlarından yararlanılmıştır. Sonuçların yorumlanmasında anlamlılık düzeyi  $\alpha=0.05$  olarak kabul edilmiştir. Verilerin çözümlenmesinde betimsel istatistiklerden; frekans dağılımı, yüzde, aritmetik ortalama ve standart sapma kullanılmıştır. İleri düzey istatistiksel çözümlenmeler için bağımsız örneklem t-testi, korelasyon ve tek yönlü varyans analizleri uygulanmıştır.

Ankette yer alan her madde için frekans, yüzde ve normal dağılım oranları hesaplanmıştır. Parametrik olan t-testi ve Anova için maddelerin normal dağılım gösterip göstermediği incelenmiştir. Testler sonucu maddelerin normal dağılım gösterdiği belirlenmiştir. Tüm veri tablosunda kayıp veri olup olmadığı incelenmiştir.

Ankette yer alan 5'li likert tipi 27 madde ve çoktan seçmeli 2 madde olmak üzere 29 maddenin akademik unvan, mesleki kıdem, yaş, cinsiyet ve uzaktan eğitim rollerine göre farklılaşma gösterip göstermediğine bakmak için iki düzeyi olan değişkenler için bağımsız örneklem t-testi (independent sample t test), ikiden fazla düzeyi olan değişkenler için tek yönlü varyans analizi (one-way ANOVA) uygulanmıştır. Benzer şekilde değişkenlerin ortalamalarını karşılaştırmak için korelasyon uygulanmıştır.

İstatistik analizlerinin daha güçlü sonuçlar verebilmesi için yeterince katılımcı sayısına sahip olmayan değişken gruplarının birleştirilmesi yoluna gidilmiştir. Bunun sonucunda akademik unvan, mesleki kıdem, yaş, cinsiyet ve uzaktan eğitim rollerinde

gruplandırma yapılmasına karar verilmiştir. Bu sayede karşılaştırma yapılacak gruplarda birbirine yakın sayıda katılımcı olması sağlanmıştır. Akademik unvan Prof.Dr., Doç.Dr., Yrd.Doç.Dr. ve diğer akademik personel olmak üzere 4 grupta toplanmıştır. Öğretim elemanlarının mesleki kıdemleri, yaşları ve üstlendikleri rol sayıları oranlı (ratio) olarak toplanmıştır. Bu değişkenlerin gruplanarak diğer değişkenlerle ilişkilerinin analizinin yapılabilmesi aşamasında her gruba benzer sayıda verinin yer almasını sağlamak için veriler sıralı (ordinal) olarak yeniden kodlanmıştır.

Öğretim elemanlarının mesleki kıdemleri betimsel istatistik sonuçları yorumlanarak 1-11 yıl, 12-16 yıl, 17-22 yıl ve 23 yıl üzeri olmak üzere 4 grupta toplanmıştır. Öğretim elemanlarının yaş verilerinin dağılımları incelenerek 26-36 yaş, 37-41 yaş, 42-46 yaş ve 47 yaş üzeri olmak üzere 4 grupta toplanmıştır. Öğretim elemanlarına kişisel bilgilerde uzaktan eğitimde aldıkları roller sorulmuştur. Maddelerin yorumlanmasında alınan rollere göre bir farkın oluşup oluşmadığının incelenebilmesi için rollerin toplamı yeni bir değer olarak hesaplanmıştır. Rol toplamlarının dağılımlarına bakılarak 1-3 rol, 4-5 rol ve 6 rol üzeri olmak üzere 3 grupta toplanmıştır.

Anketin güvenilirlik hesaplanmasında 29 madde için Cronbach's Alpha değeri .927 olarak bulunmuştur. Bu sonuca göre maddeler güvenilir bir düzeyi göstermektedir.

### **3.3. Araştırmanın Geçerlik ve Güvenirliği**

Nitel araştırmalarda araştırma güvenilirliği (trustworthiness) kavramı geçerlik (validity) ve güvenilirliği (reliability) içine alan genel bir kavramdır. Araştırmanın güvenilirliğiyle ilgili olarak inanırılık (credibility), gerçeklik (authenticity), aktarılabirlik (transferability), tutarlılık (dependability) ve doğrulanabilirlik (confirmability) terimleri kullanılır (Creswell, 2007: 202-203; Denzin ve Lincoln, 2004: 24; Patton, 2002: 546).

Nitel araştırmalarda verilerin toplanması ve analizinde bulgu ve yorumların doğruluğu sağlanmalıdır. Geçerlik, veri sağlama (triangulation) gibi farklı yöntemlerle verilerin doğruluğunun ve inanırılığının belirlenmesidir. Nitel araştırmalarda verilerin doğruluğunu artırmak için farklı veri kaynakları arasında veri sağlama yapılır. Sağlama

(triangulation) birden fazla ve farklı birey, veri türü, veri toplama yöntemi, kuram ve araştırmacıdan tamamlayıcı veri elde etme sürecidir (Creswell, 2012: 208-209,259).

Geçerlik (validation), nitel araştırmalarda bulguların doğruluğunu değerlendirmek için bir girişimdir ve nitel araştırmanın ayrı bir gücüdür. Geçerlik bir süreci vurgulamaktadır. (Creswell, 2007: 206-207). Sosyal bilimlerde bir araştırmanın kalitesini artırmak için araştırma güvenilirliği, inanırlık, doğrulanabilirlik ve veri tutarlılığı testleri kullanılır. Durum çalışmalarında bu testlerin kullanımı yapı geçerliği, iç geçerlik, dış geçerlik ve güvenilirlik başlıkları altında ele alınabilir (Yin, 2003).

Creswell'e (2007: 207-209) göre, nitel araştırmalarda belirli bakış açıları ve koşulların ede edilmesi yeterli değildir, bunlar uygulamada strateji ve tekniğe dönüşür. Nitel araştırmacılar tarafından geçerlik için sıkça kullanılan sekiz stratejiyi şu şekilde sıralar: (1) Çalışmanın dikkat çekici yönü, amacı ve odak noktasıyla ilgili karar alınabilmesi (2) veri sağlamlasının yapılması (3) araştırma süreci dışından hakem desteği (4) araştırmanın ilerleyen aşamalarında ortaya çıkabilen olumsuz durumlarda hipotezlerin değiştirilerek geliştirilmesi (5) araştırmacının yanlılığının netleştirilmesi (6) bulgu ve yorumların inanırlığını artırmada katılımcı denetimi (odak grup) (7) transfer edilebilir bilgi için zengin ve detaylı anlatım (8) süreci izlemek ve doğruluğunu değerlendirmek için harici bir denetleyici danışman. Bu bağlamda uzaktan eğitimde öğretim elemanı desteği ve çevrimiçi bir destek sisteminin önemi açıkça ifade edilmiştir. Farklı yöntem ve tekniklerle veri çeşitliliği sağlanmıştır. Veri çeşitliliğini artırmak için bireysel görüşmeler, odak grup görüşmesi, dokümanlar ve anket ile veri toplanmıştır. Araştırmacının süreç içerisindeki rolü net olarak ortaya konmuştur. Bireysel görüşmelerden çıkan bilgilerin inanırlığını artırmak için bireysel görüşmelere katılan öğretim elemanlarıyla odak grup görüşmesi düzenlenmiş ve temalar üzerinde görüş birliği sağlanmıştır. Elde edilen bilgilerin aktarılabilirliği için tüm süreç en detaylı bir şekilde anlatılmıştır. Araştırma sürecinde araştırmanın desenlenmesinden değerlendirilmesine kadar bir uzman tarafından denetlenerek izlenmiştir.

Verilerin analiz sürecinde bir veya birden fazla uzmanın çalışıyor olması, birbirinden bağımsız kodlama şemalarının oluşturulması, bunların karşılıklı olarak kontrol edilmesi, benzerlik ve farklılıkların ortaya çıkarılmasına yardım eder. Aynı veri setini iki farklı uzmanın incelemesinden önemli bir analitik veri sağlama bakışı ortaya çıkar. (Patton,



2002: 464; Yin, 2003). Araştırmanın bireysel görüşme dökümleri, temalar, ana temalar, odak grup görüşme soruları iki nitel araştırma uzmanı tarafından birbirinden bağımsız olarak çapraz şekilde kontrol edilmiştir. Kontrollerden sonra bir araya gelinerek analizler üzerinde fikir birliği sağlanmıştır.

Nitel araştırmalarda güvenilirlik çeşitli şekillerde ele alınabilir. Araştırma alanından bilgilerin elde edilme sürecinde ve sonrasında kayıtların metin biçimine dönüşümünde kaliteli bir ses kayıt cihazının kullanılması güvenilirliği artırır. Kodlamaların yapılması, araştırma alanı dışından uzmanlarla çalışılması, bilgisayar programlarının verilerin kayıt ve analizinde kullanımı güvenilirliği artıran diğer unsurlardır (Creswell, 2007: 209-210). Bu araştırmada nitel bulguların geçerliğini ve güvenilirliğini sağlamak için şu önlemler alınmıştır:

1. Verilerin toplanmasında farklı araçlar ve yöntemler kullanılarak veri sağlanması yapılmıştır.
2. Araştırma bir öğrenme ve bir iletişim kuramı temelinde yürütülmüş, görüşme soruları bu iki kuramın çaprazlanmasıyla oluşturulmuştur.
3. Bireysel görüşmeler öncesinde soruların geçerliğini doğrulamak için ön görüşmeler gerçekleştirilmiştir.
4. Araştırmada ön bireysel ve temel bireysel görüşme katılımcılarının seçiminde kategori sistemiyle amaçlı örnekleme yapılmıştır.
5. Ön görüşmelerde geçerliğin artırılması için bir gözlemci tarafından denetlenmiştir.
6. Araştırmanın nitel veri toplama boyutunda veri kaybını önlemek için ses kayıt cihazı kullanılmıştır. Tüm ses kayıtları olduğu gibi sayısallaştırılmış, tüm görüşme kayıtları iki uzman tarafından kontrol edilerek onay alınmıştır.
7. Veri toplama araçları, katılımcılar ve verilerin analiz aşamaları detaylı olarak açıklanmıştır.
8. Kuramsal temelli araştırma matrisi oluşturulmasında uzman görüşü alınmıştır.
9. Bireysel görüşme soruları ve odak grup görüşme soruları iki nitel araştırma uzmanı tarafından kontrol edilmiştir.
10. Bireysel görüşmelerin ve odak grup görüşmesinin analizinde iki uzman tarafından bağımsız olarak çapraz şekilde kontrol yapılmıştır.

11. Tüm veriler arşivlenerek veri kaybı önlenmiştir. Bireysel görüşmeler, odak grup görüşmesi, dokümanlar, anket verileri farklı alanlarda yedeklenerek arşivlenmiştir.
12. Bireysel görüşmeler, odak grup görüşmesi ve anketten elde edilen veri analizleri ayrı ayrı sınıflanarak dosyalanmıştır.
13. Farklı yöntemlerle toplanan veriler kendi aralarında ve alanyazın ile çaprazlanarak kontrol edilmiştir.
14. Araştırmada örneklem seçimi detaylı olarak açıklanmıştır.
15. Temalar ve ana temalar her bir matris gözesi için çaprazlanarak kontrol edilmiştir.
16. Araştırmanın desenlenmesi, verilerin toplanması ve değerlendirilmesinde uzman görüşleri alınmış ve izleme çalışmaları yapılmıştır.
17. Anket sorularının oluşturulmasında iki nicel araştırma uzmanı ve bir ölçme değerlendirme uzmanından görüş alınmıştır.
18. Anket sorularının yapı ve kapsam geçerliğini artırmak için ön uygulama yapılmıştır.
19. Kapsam geçerliliği için, hazırlanan anket soruları 2'si nicel araştırma uzmanı, 6'sı uzaktan eğitim sisteminde görev almış, 1'i ölçme ve değerlendirme uzmanı toplam 9 öğretim elemanın görüşüne sunulularak ön araştırma çalışması yürütülmüştür.
20. Yapı geçerliliği çerçevesinde hazırlanan anket soruları, uzaktan eğitim sisteminde görev almış 6 öğretim elemanı tarafından kontrol edilmiştir.

#### **3.4. Araştırmacının Yeterlikleri ve Rolü**

Araştırmacı e-öğrenme projelerinde içerik tasarımı ve geliştirilmesi aşamalarında görev almıştır ve yürütülen projelerde bu görevi devam etmektedir. Uzaktan eğitim programlarında ders yapım sorumlusu olarak çalışmalarına devam etmektedir. İlgili programlarda içerik tasarımı, geliştirilmesi ve uygulanması görevlerinde yer almıştır.

Uzaktan eğitim derslerinde yapım sorumlusu, programların akademik organizasyonu ve uygulanmasında ise program akademik koordinatörü görevlerini yürütmektedir.

Bununla birlikte mobil tablet bilgisayarlar için etkileşimli kitap tasarımı görevini yürütmektedir.

Araştırmacı, uzaktan eğitim ders içerikleri üretiminin yanı sıra uzaktan eğitim programlarının öğrencilerine, ders yardımcılara, öğretim üyelerine eğitsel, yönetsel ve teknik destek sağlamaktadır. Bununla birlikte öğretim elemanlarına çevrimiçi öğrenme ortamlarıyla ilgili hizmet içi eğitim çalışmalarını yürütmektedir. Uzaktan eğitim programlarının sanal akademik danışmanlık odalarının (sınıfların) tasarımı, öğrenci, moderatör ve danışmanların derslere atanması, yetkilendirme işlemlerini yürütmektedir.

Öğrenme yönetim sistemlerinin kurulumu ve bu sistemlerin etkin kullanımı konusunda öğretim elemanlarına bilgilendirmeler yapmaktadır. Üniversite bünyesinde sunulan çevrimiçi derslerde öğretim elemanlarına ÖYS üzerinde ders açmakta, eğitsel, yönetsel ve teknik destek anlamında hizmet içi eğitimler vermektedir. Aynı zamanda örgün derslere destek olarak tasarlanan ya da uzaktan öğretim programlarında kullanılan sanal akademik danışmanlık odalarının (sınıfların) oluşturulması ve yürütülmesin de öğretim elemanlarına destek vermektedir.

Açık ve uzaktan öğrenme, çevrimiçi öğrenme, eğitim yazılımlarında tasarım, üretim ve uygulama, öğrenme yönetim sistemleri, sanal sınıf uygulamaları, çevrimiçi öğrenmede destek hizmetleri araştırmacının çalışma alanlarını oluşturmaktadır.

Araştırmacının çevrimiçi ortamlarda farklı görevlerde yer alması ve öğretim elemanlarına destek konusundaki deneyimi, araştırmanın yürütülmesinde araştırmacının yeterlikleri açısından önem taşımaktadır.

Araştırmacı, araştırma süresince verilerin toplanması, analiz edilmesi, yorumlanması ve raporlaştırılması aşamalarında araştırma yöntemi uzmanlarının görüşlerine başvurmuştur. Verileri kaynağından doğrudan elde ederek araştırmanın geçerlik ve güvenilirliğinin sağlanmasında gerekli önlemleri almıştır. Araştırmanın her aşamasında uzman görüşleriyle süreç kontrol edilmiştir. Nitel verilerin analizinde nitel araştırma yöntemi uzmanlarına, nicel verilerin analizinde ise nicel araştırma yöntemi uzmanlarının görüşlerine başvurulmuştur. Araştırmada izlenen her adım açık bir biçimde başlıklar ve alt başlıklar şeklinde detaylı olarak anlatılmıştır.

### 3.5. Araştırmanın Güçlü ve Sınırlı Yönleri

Bu araştırma nitel bir durum çalışması olarak desenlenmiştir. Öğretim elemanı desteği kendi doğal bağlamı içerisinde incelenecek şekilde araştırma tasarımı gerçekleştirilmiştir. Çevrimiçi bir öğretim elemanı desteği tasarımı için zengin bilgiler sağlayacak katılımcılar amaçlı örnekleme yoluyla belirlenmiştir. Katılımcıların belirlenmesinde rol tabanlı deneyim esas alınmıştır. Bu katılımcıların seçilmesinin nedeni; farklı roller üstlenmiş katılımcıların deneyimlerinin, araştırma sorununu farklı bakış açılarından ele alarak derinlemesine incelenmesinin sağlanacağı düşüncesidir. Araştırmada farklı veri toplama yöntem ve teknikleriyle sağlama yapılmıştır. Doküman analizi araştırmacıya yol gösterici fikirler sağlamıştır. Araştırmada bireysel görüşmeleri sonrasında odak grup görüşmesi yapılarak bulgular üzerinde farklı bakış açıları ortaya çıkarılmıştır. Ayrıca doküman analiziyle farklı veri kaynaklarından elde edilen bilgiler yol gösterici olmuştur. Alanyazın taraması, ön bireysel görüşmeler, temel bireysel görüşmeler ve odak grup görüşmesinin analizinden ortaya çıkan madde havuzundan oluşturulan anketin uygulanması elde edilen verilerin çeşitliliğini sağlayarak araştırmanın yöntemini güçlü kılmaktadır.

Araştırma iki kuramın temelinde yürütülmüştür. Bu kuramlar araştırmaya bakış açısı sağlamıştır. Kuramlar temelinde geliştirilen matristen bireysel görüşme soruları oluşturulmuştur. Kuramsal bir matris araştırmanın hangi açıdan ele alınacağına dair fikir vermiş, yöntemi güçlü kılmıştır.

Kuramlar çaprazlanarak her bir gözeeye uygun anlamlar belirlenmiştir. Görüşme soruları çevrimiçi öğretim elemanı desteği boyutunda ele alınmıştır. Katılımcılar uzaktan eğitim sisteminde farklı rollerde görev alanlar arasında amaçlı örnekleme yoluyla seçilmiştir. Odak grup görüşmesi bireysel görüşmeye katılan uzmanlarla gerçekleştirilmiştir. Anket uzaktan eğitim sisteminde görev alanmış öğretim elemanlarına uygulanmıştır.

Süreç boyunca araştırma bir denetçi uzman tarafından kontrol edilerek izlenmiştir. Araştırmanın desenlenmesinde uygun nitel yaklaşımların belirlenmesinde görüşler alınarak yöntem üzerinde fikir birliği sağlanmıştır.

Ön araştırma görüşmelerinde gözlemci desteği araştırmacıya yön göstermiş, verilerin uygun yöntemle toplanması için öneriler alınmıştır. Öneriler doğrultusunda temel sorular güncellenmiştir. Böylece soruların harici bir gözlemci tarafından uygunluğunun kontrol edilmesi sağlanmıştır.

Verilerin analizinde iki uzmanın birbirinden bağımsız kontroller yapmasıyla veriler üzerinde uzlaşma sağlanmıştır. Çapraz kontroller ile elde edilen tema ve ana temalar kontrol edilmiştir.

Bu araştırma bir durum çalışması olarak ele alındığından Anadolu Üniversitesi bağlamında sınırlıdır. Araştırmanın kuramsal temeli Andragoji kuramı ile Etkileşim ve İletişim kuramıyla sınırlıdır. Görüşme soruları, bu kuramların çaprazlanmasıyla elde edilen sorularla sınırlıdır. Amaçlı örnekleme yoluyla seçilen katılımcılar Anadolu Üniversitesi Açık ve Uzaktan Eğitim Sistemi'nde en az bir rolde görev almış öğretim elemanlarıyla sınırlıdır. Araştırma süresince elde edilen veriler bireysel görüşmeler, odak grup görüşmesi, doküman analizi ve anket yoluyla toplanan verilerle sınırlıdır.

## 4. Bulgular ve Yorum

Bu araştırmanın temel amacı, uzaktan eğitimde öğretim elemanlarına yönelik çevrimiçi bir destek sisteminin tasarımının nasıl olacağını ortaya çıkarmaktır. Araştırmada öğretim elemanlarının çevrimiçi bir destek sistemi tasarımına yönelik bakış açıları Yetişkin Öğrenme kuramı (Andragoji) ve Etkileşim ve İletişim kuramı çerçevesinde ele alınmıştır. Kuramsal matris (Tablo 2.4.) kapsamında çalışmanın amaçlarına ilişkin sonuçlar sırayla ifade edilmiştir. Katılımcıların öğretim elemanlarına yönelik çevrimiçi bir destek sistemi tasarımıyla ilgili görüşleri ele alınmıştır. Bireysel görüşmeler ve odak grup görüşmesinden elde edilen veriler katılımcıların ifadeleriyle alıntılar yapılarak desteklenmiş, anketin SPSS ile analizleri eklenerek yorumlanmıştır. Bireysel görüşme sorularının odak grup ve ankete karşılık gelen soru maddeleri için oluşturulan Ek-18'deki karşılaştırmalı tablo yardımıyla bulgular aynı başlık altında verilmiştir.

Elde edilen bulgular Andragoji kuramının;

- 1-Bilme Gereksinimi,
- 2-Benlik Algısı,
- 3-Yaşantı,
- 4-Hazır Bulunuşluk,
- 5-Yönelim,
- 6-Güdülenme boyutlarıyla,

Etkileşim ve İletişim kuramının;

- 1-Öğrenme Süreci,
- 2-Öğretme Süreci,
- 3-Etkileşim ve İletişim Yönetimi,

boyutları ele alınarak ifade edilmiştir.

Araştırma süresince bireysel görüşmeler, odak grup görüşmesi ve anketten elde edilen verilerin analizi sonucunda ortaya çıkan bulgular, kuramsal temel çerçevesinde oluşturulan araştırma soruları altında bir arada verilerek yorumlanmıştır.

#### 4.1. Öğrenme Etkinliğinin Olumlu/Olumsuz Getirilerinin Farkında Olma

Öğretim elemanlarıyla yapılan görüşmelerde çevrimiçi bir destek sisteminin olumlu ya da olumsuz getirilerinin nasıl vurgulanacağı sorulmuştur. Katılımcılar çevrimiçi bir destek sisteminin kendileri açısından farkındalık yaratması ve artı değer taşıması gerektiğini ifade etmişlerdir. Katılımcılara göre tasarlanacak bir destek sisteminde kullanıcılara yönelik yol haritası bulunmalıdır. Yönerge, kullanım kılavuzu, sıkça sorulan sorular bulunmalıdır. Destek sistemi, öğretim elemanına vereceği desteğin sonucunda elde edeceği ürünü ya da çıktıyı açıkça göstermelidir. Sistemi kullananlar bu sisteme girdiklerinde elde edecekleri çıktıyı net olarak bilmelidirler.

**Şebnem:** Öğrenme getirisi olarak baktığımızda makro açıdan bu sistem bence bir getirdir. Teknoloji kullanmaya direnen ya da yüz yüze sınıflarından çıkmak istemeyen öğretim üyelerinin en azından teknoloji ile tanışması yeni ortamları öğrenme ortamlarını gerek informal ya da formal anlamda entegre etmeyi bir gereklilik olmasını düşündürmeniz bile, bu şeyin önemli getirilerinden biri. Biliyorsunuz teknolojiyi çok etkin kullanan ve yaşamı nerdeyse kendisi olan bir insanım. Ama yine de bire bir alandaki yenilikleri izlemek meslektaşlarımdan benzer ya da farklı derslerde ne tür çalışmalar yaptığını görmek, bu tamamıyla denetlemek anlamında değil, kendimi geliştirmek anlamında yalnız olmadığımı hissetmek, bu açıdan mutlaka bana bir takım artıları olacaktır.

**Can:** Her şeyden önce bu tür sistemler ve bu tür sistemlerin yapabilecekleri konusunda hocaların bir bilgisi yok. Tesadüflerle ya da kendi networkleriyle öğreniyorlar. Bilmeyebiliyorlar ya da kendisine nasıl çözüm sağlayabileceğini bu tür sistemlerin bilmeyebiliyorlar. Dolayısıyla sizin tasarlayacağınız bu sistemin öncelikle özellikle uzaktan öğretimi kullanan hocaların kazanacakları artılar ne olacak onu anlatmaya yönelik bir yönü kesinlikle olmalı. Sistemi hiç kullanmayan, ürünü hiç kullanmayan, rakiplerin ürünlerini kullananlar diye ürünü biraz tanıyanlar gibi, dolayısıyla öncelikle onlara ulaşılmalı. Farkındalık yaratmak ürünün özellikleri konusunda onları bilgilendirmek ve ondan sonra işte artıları eksileri

konusunda onları ikna etmek, bence bu destek oluşumunun en temel birincil görevi bu olmalı diye düşünüyorum.

Sıkça sorulan soruların yer alması odak grup görüşmesinde de vurgulanmıştır.

**Yasin:** Sık sorulan çok okumak lazım, sistemi ne kadar komplike hâle getirirsek bir çok iletişim o zaman işin içinden çıkılmaz hâle geliyor bi zaman sonra.

Bireysel görüşmelerdeki bu sonuçları ankette yer alan soruların sonuçları desteklemektedir. Ankette yer alan 18. soru “Destek sisteminin kullanımına ilişkin yönerge yer almalı” ifadesine % 94,3 *Katılıyorum* ve *Kesinlikle Katılıyorum* sonucu çıkmıştır. Benzer şekilde ankette yer alan 19. soru “Sıkça karşılaşılan sorunların çözümleri yer almalı” ifadesine % 96,5 *Katılıyorum* ve *Kesinlikle Katılıyorum* sonucu çıkmıştır.

Çevrimiçi bir destek sisteminde katılımcılar arasında desteğin yüz yüze ve karma yürütülmesi konusunda farklı görüşler yer almaktadır. Katılımcıların bir bölümü desteğin çevrimiçi (online) olarak tasarlanması gerektiğini ve yüz yüze bölümüne gerek olmadığını ifade etmişlerdir. Buna karşın desteğin yüz yüze bölümünün olması ancak bunun en az düzeyde yer alması gerektiğini belirten katılımcılar bulunmaktadır. Ayrıca böyle bir destek sisteminin kullanılmasından önce öğretim elemanlarına oryantasyon benzeri bir bilgilendirme yapılması gerektiği vurgulanmıştır.

**Yasin:** Oryantasyon olabilir, başka ne olabilir? Simülasyon yapılabilir. Hocalar iki saat sanal sınıf oluşturabilir, öğrenciler o sisteme bağlanabilir, orada ortaya çıkan arızalar hocalara anlatılabilir. Ama kesinlikle face-to-face bir şey lazım. Başlangıçta hizmetiçi eğitim kesinlikle lazım, 10 dk da olabilir ,2 saatte veya 4 saat bu lazım. Yüz yüze kısmı kesinlikle olsun.

**Şebnem:** Ben artık şu tartışmanın yapılmasını istemiyorum. Yüz yüze de olsun. Hayır olabildiğince artık kişilerin özellikle öğretim üyelerinin çevrimiçi öğrenme ortamlarında etkileşmeyi ve öğrenmeyi öğrenmeleri ve bu ortamları etkili olarak kullanmaları gerekiyor. Ne gerek var, 7/24 güzel de yüz yüze olsun denilecektir.



Çevrimiçi destek sisteminin tasarımında yüz yüze bölümün bulunması gerektiği odak grup görüşmesinde de katılımcılar tarafından vurgulanmıştır.

**Ahmet:** Fasilalı olarak, bir hizmet için insanları toplayıp bilgi verme, eğitim demeyeyim ben buna bilgi verme. Aynı zamanda insanların birbirini tanıma yani yüz yüze tanıma fırsatı sağlama evet bence de o yararlı olacaktır.

**Yeliz:** Sisteme direkt böyle bir şey yaparsanız görüşme, orada çok bir randıman alamazsınız bence. Önce insanları bir araya getirin mesela tanışması lazım. Önce bu sistemin içerisinde kimler var? Sistemin neresinde bulunuyorlar? Bu sisteme nerden katkı veriyorlar? Bunu bir kere görmemiz lazım, bilmemiz lazım.

Desteğin oranı konusunda ankette yer alan “Oluşturulacak destek sistemi tasarımı nasıl olmalı?” sorusuna %73,4 oranında “Çevrimiçi (Online) ve Yüz yüze (karma tasarım)” sonucu çıkmıştır. Öğretim elemanlarının destek sistemi tasarımında karma bir yapıyı görmek istedikleri söylenebilir.

Destek sisteminin içeriği öğretim elemanları açısından probleme dayalı çözümler sunmalıdır. Sistemde yer alacak içerikler anlaşılır düzeyde sade olmalı, temel sorunlara değinilmelidir. İçerikler kullanıcıların düzeylerine göre sınıflandırılmalıdır. Başlangıç, orta ve üst düzey şeklinde yer alacak içeriklerde seviyelere göre farklı anlatımlar yer almalıdır.

**Zehra:** Alacağımız yardımla derslerimizi daha iyi hâle getireceksek evet böyle bir şey olmalı ve çok kendini güncelleyen bir sistem olmalı. Sürekli bakımı güncellenmesi yapılmalı ve hemen sistem bu yeni haliyle kullanıcılara açık olmalı bekletilmeden.

İçeriklerin sınıflandırılması, farklı düzeydeki kullanıcılara göre düzenlenmesi gerektiği katılımcılar tarafından odak grup görüşmesinde de ifade edilmiştir.

**Yeliz:** Farklı kullanıcılar var herhâlde. Farklı kullanıcılara göre bir kere sınıflandırılması gerekiyor. Eş zamanlı için farklı olması lazım, e-

danışmanlık için, WebCT için başka olması lazım. Yani ilk önce bir sınıflandırma olması gerekiyor.

**Ahmet:** Bu işe yeni başlıyorum. Sıkça sorulan sorular farklı olacak. Bu işte şu adıma geçtim. Buranın da sıkça sorulan soruları farklı olacak. Ders sırasında nelerle karşılaştım veya karşılaşabilirim? Sıkça sorulan soruları farklı olacak.

Destek tamamen çevrimiçi (online) ya da karma yöntemle yapılıyor olsa bile desteği sunacak kişi/birim net olarak ifade edilmelidir. Bu nokta öğretim elemanları açısından önemle vurgulanmıştır. Öğretim elemanları, karşısındaki destek sunan tarafın kim olduğunu açıkça bilmek istemektedirler. Ayrıca böyle bir destek sisteminin sürdürülebilir ve güncel olabilmesi için bir ekip tarafından yürütülmesi gerektiği ifade edilmiştir. Destek sunacak kişi/birim öğretim elemanlarına sağlanacak destek hizmetlerinin merkezi olmalı, tüm öğretim elemanları destek ihtiyacında danışacakları yerin bu merkez olduğunu bilmelidirler.

**Zehra:** İlgili kim? Merci kim? Sorunu kim çözecek? Arayışları var hâlâ da zaman zaman devam ediyor. Bu arayışlarımız belki de böyle bir sistem oluşturulurken bunu yönetecek bir grubun oluşturulması ya da bir organizasyona gidilmesi gerekiyor.

Çevrimiçi desteği sunacak yapının birim olması odak grup görüşmesinde de ifade edilmiştir.

**Ahmet:** Sanki birime ihtiyaç var. Birim ortaya çıkıyor. Ama birim işlemleri bitirince otomatik olarak hocaya da bir uyarının telefonla gitmesi ya da destek sistemi üzerinden gitmesi olabilir. Birim ortaya çıkıyor gibi.

**Şebnem:** Biz her birimiz bir birim gibi çalışmak zorunda kalıyoruz. Ben kendim altı yıldır bu şekilde dersleri yürütüyorum. Birçok değişik şekillerde ama gittikçe tabi kendimiz birim gibi iş görmeye başladık. Bu hiç doğru bir şey değil. Bir hoca olarak böyle birim gibi öğrenci işleri gibi, enstitü müdürlüğü gibi çalışmanın hiçbir anlamı yok ama çalışıyoruz şu anda.

Mesela şöyle bir odası olsa birimin, ben gelip mesela orada video üretmeyi istiyorsam öğrensem, destek alsam.

Ankette yer alan 22. soru “Sistem güncel olmalı” şeklindedir. Bu soruya katılımcıların % 95,2’si *Katılıyorum* ve *Kesinlikle Katılıyorum* şeklinde görüş bildirmişlerdir. Bu noktada sistemin güncellenebilir yapısı önem taşımaktadır. Güncelliğin yanı sıra ekip yapısıyla ilgili olarak anketin 27. sorusunda “Destek hizmetinin yürütülmesinden sorumlu bir birim olmalı” ifadesine % 91,7 *Katılıyorum* ve *Kesinlikle Katılıyorum* sonucu çıkmıştır.

Çevrimiçi bir destek sisteminin tasarımı öğretim elemanlarını bu sistemi kullanmaya ikna edebilmelidir. Öğretim elemanı sistemde kendini güvende hissetmelidir. Destek sisteminde öğretim elemanlarının yalnız olmadığı ve değerli olduğu vurgulanmalıdır. Destek sisteminde öğretim elemanı karşılaştığı probleme kolayca çözüm buluyorsa, kendisinin desteklendiğini hissedecektir. Bu his, yaptığı uzaktan eğitim çalışmalarında sorunla karşılaştığında başvuracağı bir yer olduğu düşüncesini doğuracak ve güven hissi pekişecektir. Kurumun kendisi için böyle bir desteği sunmuş olması ayrıca kurumsal aidiyetini artırıcı bir faktör olarak ele alınmaktadır. Buna karşın bazı öğretim elemanlarının uzaktan eğitime ya da e-öğrenmeye karşı olumsuz bakışlarının kırılması gerekmektedir. Öğretim elemanlarının bu dirençlerinin kırılması için teknik ve pedagojik destek almalıdırlar. Bireysel görüşmelerde ortaya çıkan bu sonuçlara ankette yer alan 9. soruda “Destek sisteminin tasarımında öğretim elemanlarının çevrimiçi (online) öğrenmeye dirençleri göz önünde bulundurulmalı” maddesiyle yanıt aranmıştır. Katılımcıların % 83,8’i bu maddeye *Katılıyorum* ve *Kesinlikle Katılıyorum* şeklinde görüş bildirmişlerdir. Direnç destek sistemi tasarımında ele alınması gereken önemli bir madde olarak durmaktadır.

Öğretim elemanları destek sisteminin faydalarını, ne kazanacağını, sistemden nasıl verimli yararlanacağını bilmelidir. Sistem bu faydaları net olarak ifade edebilmelidir. Desteğin hazırlanması ve getirilerinin ifade edilmesinin yanı sıra katılımcılara göre öğretim elemanlarına düşen bazı görevler bulunmaktadır. Uzaktan eğitim sisteminde yer alan öğretim elemanları teknolojiyi yakından takip edebilmelidirler. Ayrıca temel bilgi teknolojileri yeterliliklerini sürekli geliştirmelidirler. Bu noktada öğretim elemanları öğrenmeyi öğrenmeli ve hazırlanacak bu sisteme entegre olabilmelidirler. Öğretim

elemanlarının destek sistemini kullanması ve bunun sürekliliğinin sağlanması için öğretim elemanlarının uzaktan eğitim sistemlerine alışık hâle getirilmesi gerekmektedir.

**Şebnem:** Bizim eğer biraz daha internet tabanlı derslerimizi yoğunlaştırmak istiyorsak ya da uygulamaları yaygınlaştırmak istiyorsak öğretim üyelerimizi ya da elemanlarımızı bu tür sistemler için çalışmaya alışkın hâle getirmemiz gerekiyor. Bu tür bir çevrimiçi destek sistemine gereksinim var. O nedenle o insanların yeni bilgilerle donanması için olması gerekiyor. Öğretim üyesinin de bu sisteme entegre olması gerekiyor.

Ankette yer alan 10. soru “Destek sisteminin faydaları anlaşılır bir biçimde ifade edilmeli” şeklindedir. Bu soruya, katılımcıların verdiği yanıtlara göre % 92,6 *Katılıyorum* ve *Kesinlikle Katılıyorum* sonucu çıkmıştır.

Öğretim elemanlarının sistemden beklentilerine uygun çözümlerin neler olacağı ve hangi sorulara çözüm üretileceği odak grup görüşmesinde de vurgulanmıştır.

**Nisa:** Bu sistemi nasıl kuracak? Nasıl kullanacak? Ne yapacak? Okuyacak hoca, eğer böyle bir dersi yürütüyorsa okuyacak, dinleyecek. Nasılsa bir powerpoint hazırlıyorsunuz. Ben bu powerpointin içinde nasıl bağlantı kurarım? Sistemime nasıl aktarırım? Hatta dersimi nasıl açarım? Biz bu işler için sizden medet umuyoruz her dönem. Öğrenci WebCT’ye nasıl kaydedilir? Öğrenci derslere nasıl atanır? Oradan başlıyor bizim sorunumuz. Ben bunlar için daha öncede önerdiğimi zannediyorum. Baştan başlayarak yeni başlayan bir hocaya sunacağımız modül mü olur? Bütün mü olur? Nasıl olur? Bilmiyorum ama sistem nedir? Nasıl kullanacağım? İşte üç şekilde, üç öğrenme stiline hitap edecek şekilde ben bir öğretim programı bekliyorum.

Katılımcıların böyle bir sistemin getirilerinin farkında olabilmesi için sistemin varlığından haberdar olabilmesi gerekmektedir. Bunun için sistemi tanıtan toplantılar yapılmalı, öğretim elemanları detaylı olarak bilgilendirilmelidir. Destek sisteminin sağlayacağı çözümler açıkça gösterilmelidir.

**Erkan:** İlkönce bir açıklama olması gerekiyor. Böyle bir online sistemden haberdar olmaları gerekiyor. Bir şekilde tanıtım yapılması gerekiyor. Yol

haritası hazırlanması gerekiyor, ya da ne bileyim menü sistemiyle gösterilmesi gerekiyor ki ben bunları bileyim.

Destek sistemi oluşturulurken dikkat edilmesi gereken bir diğer paydaş ise öğrenenlerdir. Hazırlanacak destek sisteminden fayda sağlayacak grup öğretim elemanlarıdır. Ancak uzaktan eğitim sisteminde öğrenenler merkezde yer alan önemli bir paydaştır. Öğretim elemanları buradan elde ettikleri bilgilerle öğrenene daha etkili öğretim faaliyetleri gerçekleştirebileceklerdir. Dolayısıyla öğretim elemanlarına sağlanacak bir destek sistemi öğrenciler içinde fayda sağlayacaktır. Ancak bu sistemin sadece öğretim elemanları için olan bölümüne karşın öğrenen destek sisteminin de kurumun uzaktan eğitim çalışmaları içerisinde yer alması ve öğretim elemanı destek sistemiyle, öğrenen destek sistemi arasında bağ kurulması gerekmektedir.

**Yasin:** Öğrencinin de iyi öğrenmesi lazım. Dolayısıyla öğrenciye de bir destek sağlamak gerekiyor.

#### **4.2. Etkileşim İçin Uzaktan Eğitime Uygun Öğretme Yöntemlerinin Farkında Olma**

Uzaktan eğitim sistemi içerisinde yer alan öğretim elemanları yetişkin bireylerdir. Dolayısıyla hazırlanacak bir destek sistemi yetişkin öğrenmesine göre tasarlanmalıdır. Bu çerçevede öğretim elemanlarının destek sistemiyle etkileşiminde tasarımı yapan kişi ya da ekibin ne tür öğretme yöntemlerini benimsemeleri gerektiği araştırılmıştır.

Katılımcılara göre hazırlanacak destek sisteminin çözüm odaklı olduğu vurgulanmalıdır. Çözüme erişim hızlı ve kolay olmalıdır. Bununla birlikte sistem esnek yapıda tasarlanmalıdır. İlgili birimin ya da merkezin tek görevi bu destek sistemi olmalıdır. Desteğin tek bir noktadan verildiği hem vurgulanmalı hem de öğretim elemanları tarafından bilinmelidir.

**Şebnem:** Şimdi böyle bir ortamda bir kere esnek bir sistem olması gerekir. Şimdi artık Web2.0, Web 3.0'lardan söz ediyoruz. Serbest konuşma ortamlarının olabileceği yerler olabilir. İnfomal konuşmaların, yapılandırılmış konuşmaların yapılacağı alanlar olabilir. Bu hizmeti

vereceklerin bir birim halinde, ya da bir ekip halinde olması ve başka işle uğraşmaması gerekebilir. Buradaki ekibin sırf işi bu olmalı.

Ekip yapısıyla ilgili olarak anketin 27. sorusunda yer alan “Destek hizmetinin yürütülmesinden sorumlu bir birim olmalı” ifadesine katılımcıların % 91,7’si *Katılıyorum* ve *Kesinlikle Katılıyorum* şeklinde görüş bildirmişlerdir. Bireysel görüşmelerde yer alan 4.1. Öğrenme Etkinliğinin Olumlu/Olumsuz Getirilerinin Farkında Olma başlığı altında da bu bulgu vurgulanmıştır.

Öğretim elemanlarının yetişkin öğrenenler olduğu göz önünde bulundurularak içerikle olan etkileşim için eğlenerek öğrenme temelli içerikler tasarlanmalıdır. İçeriklerin oluşturulma aşamasında analiz süreci detaylı olarak yapılmalıdır. Kolaydan zora doğru bir anlatım benimsenmeli bununla birlikte çok fazla okuma gerektiren içerikler yerine daha görsel içerikler yer almalıdır. İçeriklerde görsel olarak video, ses, animasyonlara yer verilmesi görsel öğrenmeyi artıran bir yapıdır. Metne dayalı içerikler öğretim elemanları tarafından uygun görülmemiştir.

**Yasin:** Mesela şimdi biz okuryazarlıkta hocaların çok işi var. Çok uzun metinleri okuyamazlar, ha baktığı zaman çok az metin olsun karikatürist bir ortamda olmayacak ama az bir metin. Böyle her şeyi detaylı yazarsan oraya ne biz onu okuyabiliriz. Bir kere okursun artık ikincide, üçüncüde insan yorulur. Bunları çok basit hâle getirmek lazım. Daha görsel olacak, sorun çok net yazılmış olacak, cevabı çok net yazılmış olacak.

**Şebnem:** Biz okumayı çok seven millet değiliz. Biz öğretim üyesiyiz çok okuyoruz topluma göre, ama zaman sınırı ve okuma alışkanlıklarımızın yine de çok yeterli olmaması nedeniyle ben derim ki tek tabanlı etkileşimler yanında sözel mesela Skype’da olduğu gibi öyle belki bir bileşeni olabilir. Sesli görüntülü konuşabileceğim bu tür ortamlar yapılandırılabilir.

Anketin 12. sorusunda yer alan “Sistemde desteğe yönelik hazırlanan içerikler zorluk düzeyine göre (Temel, Orta, Üst Düzey) sıralanmalı” ifadesine katılımcıların % 75,5’i *Katılıyorum* ve *Kesinlikle Katılıyorum* şeklinde görüş bildirmiştir.

Destek sisteminde yer alan içeriklerin öğretim tasarımı iyi yapılmalı, öğretim elemanı içeriği anlamak için tekrar bir desteğe ihtiyaç duymamalıdır. Bu durumda sistem kısır döngüye girecek ve destek anlamsız ya da geçersiz bir hal alacaktır. Sistem içerisinde yer alacak bir arama motoru sayesinde kullanıcılarla sistem etkileşimi gerçekleşecek ve aradığı bilgiye ulaşacaktır. Bu noktada dikkat edilmesi gereken ise önemli anahtar kelimelerin, etiketlerin tanımlanması ve arama motorunun kapsamlı hazırlanmasıdır. Aradığını sistemde bulamayan öğretim elemanı sistemle etkileşime geçememiş olacağı için farklı destek yapılarına (telefon vb.) yönelecektir. Sistem öğretim elemanına telefon desteği gibi ikincil destek kapılarına ihtiyaç bırakmayacak yapıda olmalıdır.

**Erkan:** Bir arama motoru olması gerekiyor diye düşünüyorum. Arama motorunda çok geniş verilmesi gerekiyor bana bir ipucu olarak, ya da bir destek olarak. Bence o ipuçları birçok şeyi çözecektir.

**Nisa:** Bir yerden destek vermek tabiki biz çok alışkınız yani yüz yüze telefona gerek kalmamalı.

Sistem kullanıcı etkileşiminde kullanılan dil oldukça önemlidir. Öğretim elemanlarının farklı disiplinlerden (sosyal, fen, sağlık vb.) uzaktan eğitim sistemine katıldıkları düşünüldüğünde, teknik terimlerden arınmış ve herkes tarafından anlaşılabilir bir dil kullanılması gerekmektedir.

**Yeliz:** Aslında öyle bir şey yapmalısınız ki, dili öyle kullanmalısınız ki, hem onların hoşuna gideceği onları mutlu edeceği bir şekilde hem de onlara kısa sürede öğreteceği bir dil olması lazım.

**Nisa:** Mümkün olduğu kadar kısa mümkün olduğu kadar görsel. Mümkün olduğu kadar çok soruyu gerektirmeyecek şekilde. Mesela teknik terimleri çoğu anlamayabiliyor insanlar, mümkün olduğu kadar kısa, iyi analiz edilmiş ve görsel desteği olacak şekilde.

Farklı disiplinlerin çevrimiçi sistem tasarımında ele alınması odak grup görüşmesinde de belirtilmiştir.

**Ahmet:** Disiplinler arasında farklı teknolojilere de ihtiyaç var. Buradan da çok güzel bir şekilde mesela bir grafik doküman kamerası bizde çok ihtiyaç olmayabilir. Sosyal bilimler alanında, eğitim bilimleri alanında. Ama sizde vazgeçilmez bir unsur olarak anlattığınızda ortaya çıkıyor. O zaman disiplinler arasında da farklı teknolojik desteklerde sağlanmalı.

Kullanılacak dil ile ilgili olarak anketin 13. sorusunda yer alan “İçeriklerde kullanılan dil anlaşılabilir olmalı” ifadesine katılımcıların % 97,8’i *Katılıyorum* ve *Kesinlikle Katılıyorum* şeklinde görüş bildirmiştir.

Sistem öğretim elemanlarına uzaktan eğitim deneyimlerini artırmada yardımcı olacak yapılar, etkinlikler sunmalıdır. Bununla birlikte öğretim elemanı bu destek sisteminin kendisine fayda sağlayacağını bilmelidir. Bu bilinç öğretim elemanına değerli olduğu hissini verecektir. Ancak hazırlanacak destek sistemi öğretim elemanları açısından ek bir iş yükü olarak algılanmamalı ve destek tarafı böyle hissettirmemelidir. Buna yönelik uygun öğretim etkinlikleri planlanmalıdır. Destek sistemi ek bir külfet değil aksine güvence veren, çözüm üreten bir yerdir vurgusu yapılmalıdır. Destek sistemi tasarlanırken, öğretim elemanları düşünülerek olabildiğince sade tasarlanmalıdır.

**Murat:** Bu konuda ben öyle tahmin ediyorum ki hocalarımızın çoğunun, yani bu konuda online eğitim konusunda çok da fazla deneyimleri yok.

**Can:** Gerçekten sunduğu eğitimin kalitesini arttırmak istiyorsa öğretim üyesi hocamızın bir şekilde önüne fırsat geçtiğinde dahasını istiyor. Dolayısıyla önce bir tanıtmak bana göre ama tanıtmada çok çarpıcı olmalı. Yani ne kadar çözüm odaklı bir sistem olduğunu ortaya koyabilmeli ki hoca kendisine katma değer yaratacağını görüp gelsin.

Deneyimle ilgili olarak anketin 4. sorusunda yer alan “Destek sistemi, öğretim elemanlarının uzaktan eğitim deneyimlerini artırmaya yardımcı olmalı” ifadesine % 94,8 *Katılıyorum* ve *Kesinlikle Katılıyorum* şeklinde görüş bildirilmiştir.

Öğretim elemanları uzaktan eğitim sisteminde öğrenenin sorumlulukları ya da öğrenenin uzaktan eğitim sistemi içerisindeki yapmak zorunda oldukları işlerden



haberdar olmalıdırlar. Öğretim elemanları öğrenen tarafında uzaktan eğitim sistemini empati yaparak görmeye çalışmalıdırlar.

Katılımcılardan bazıları böyle bir destek sistemine katılımı artırmak için resmi üst yazının kullanılması gerektiği görüşünü dile getirmişlerdir. Buradaki amacın uzaktan eğitim sistemi içerisinde görev ve sorumluluklarını yerine getirmeyen ya da getiremeyen öğretim elemanlarının, sistemdeki problemlerine çözüm olacak bir yapıyı (çevrimiçi destek sistemini) kullanmaya yöneltmek olduğunu ifade etmektedirler.

**Yeliz:** Artık eğitim almayı pek sevmiyoruz, yani böyle toplantılar yapalım, şeyler yapalım da hocaları bilgilendirelim bilinçlendirelim dediğinizde onlara katılmak ve onlara vakit ayırmakta sıkıntı yaşıyoruz. Herhâlde psikolojik bir yapı, yeter artık diyorsun. Hep bir şeyler öğrenmek zorundasın. Nasıl çözülebilir? Nasıl yapılabilir? Şimdi iki türlü yapılabilir. Bir zorlamayla bunu yapacaksınız diyeceksiniz. Yönetimden bir şekilde resmi bir yazıyla yapılması gerekir. Çünkü sonuçta bulacağınız her yol size uygun olanı bulacaksınız. Her yolda hocalarla bir orta yol bulunacaktır ve o çözüm bulunacaktır.

#### 4.3. Empati Hissi, Aidiyet ve Motivasyonun Farkında Olma

Çevrimiçi destek sisteminin tasarımında empati, aidiyet ve motivasyonun nasıl vurgulanması gerektiği, böyle bir sistemin bu durumları nasıl etkileyeceği katılımcılara sorulmuştur. Katılımcılar böyle bir destek sisteminin öğretim elemanlarına güven duygusu vermesi gerektiğini belirtmişlerdir. Sorunlarla karşılaştığında çözüm bulacağı bir ortam, öğretim elemanlarına güven hissi verecektir. Ortaya çıkan bu güven duygusunun motivasyonu artıran önemli bir faktör olduğu vurgulanmıştır. Bu destek sisteminden yararlandığında başarı elde edileceğinin vurgulanması gerekmektedir. Destek sisteminde sorun yaşamayacağını bilmelidir. Ayrıca kullanıcılar adım adım başardıklarını görebilmelidirler. Başarı ve sorunların üstesinden gelmek, motivasyonu ve bu sisteme olan aidiyeti artıracaktır.

**Erkan:** Kendilerini güvende hissedeceklerini zannediyorum, yani sonuçta yeni bir şey yapıyorsunuz, yeni bir şey yaptıysanız genelde bir stres de beraberinde getiriyor.

Katılımcılara göre sistemde geri bildirim yapısı mutlaka bulunmalıdır. Ara değerlendirmeler, dönem sonu değerlendirmeleriyle öğretim elemanlarından alınacak geri bildirimler motivasyonu artıracaktır. Motivasyonun sağlanmasında diğer unsurlardan biride kullanım kolaylığıdır. Karmaşık, kullanıcı dostu olmayan bir tasarım çekiciliği düşürecek, motivasyonun kırılmasına neden olacaktır. Destek sisteminde yer alan anlatımlar, yönlendirmeler adım adım net olarak ifade edilmelidir. Sistemin kolaylaştırıcı bir yapısı olduğu vurgulanmalıdır. Bunun için destek sisteminin öğretim elemanlarına tanıtılması ve bunun etkili ve çarpıcı bir şekilde yapılması gerekmektedir.

Yönlendirmeler ve yol gösterici yapılarla ilgili olarak anketin 18. sorunda yer alan “Destek sisteminin kullanımına ilişkin yönerge yer almalı” ifadesinde % 94,3 *Katılıyorum* ve *Kesinlikle Katılıyorum* sonucu çıkmıştır. Geri bildirimle ilgili olarak anketin 20. sorusunda yer alan “Kullanıcı olarak öğretim elemanlarına geri bildirim verilmeli” ifadesinde % 95,6 *Katılıyorum* ve *Kesinlikle Katılıyorum* görüşü bildirilmiştir.

**Murat:** Her dönemin sonunda değerlendirme koyabilirsiniz. Mesela güz dönemi bitti ondan sonra bu konuda bir anket gibi soru hazırlayıp, bir de en sonunda öneriler eleştiriler konup, bu şekilde veri toplamak mesela bir rota çizmek daha iyi olur. Sıkıntı yaşadığımız yerleri belirleriz. İşte ihtiyaç olan bazı şeyler varsa bunlar belirlenir böylede bir değerlendirme yapılabilir.

**Can:** Belki arada biz sistemi kullanma esnasında ara kontroller yapılabilir. Mesela herhangi bir sorun yaşıyor mu? Şöyle açıklayayım WebCT’yi kullanırken mesela dönem boyunca yaşadığım sorunlar güncel ve taze iken sana söyleyebileceklerimle, yaz döneminde söyleyeceklerim çok farklılaşır. Yani sistemle ilgili aktarmak istediğiniz herhangi bir şey var mı diye bir geri bildirim alacak bir mekanizma belki olabilir.

Sistemin değerlendirilmesi anlamında geri bildirimler alınması, odak grup görüşmesinde katılımcılar tarafından ifade edilmiştir.

**Yasin:** Dönem sonunda onlarla ilgili analizleri yapabilirsin, toplantılar olabilir.

**Zehra:** Dönem sonu deneyimler paylaşılabilir. Sorunları mesela, sorun odaklı bir yeriniz olur. Süreç devam ederken, sorun havuzundan da geri bildirim çıkabilir, geri bildirimde destek bir şeyler çıkabilir.

Sistemin kuralları yer almalıdır. Sistemden faydalanmaya çalışan öğretim elemanları için kullanım sözleşmesi benzeri yapıyla kurallar net ifade edilmelidir. Kullanıcılar hangi adımları yaptığında ne sonuç alacağını görebilmelidirler.

**Şebnem:** Bence yapmanız gereken kurallarınızı çok net koymanız. İşte kuralları getirirseniz ne olur biliyor musunuz? Başta bir kere elersiniz gerçekten bu sisteme istekli ve kaliteli olanlar gelir.

Bu noktada anketin 11. sorusunda yer alan “Destek sisteminin kullanım kuralları ve koşulları olmalı” ifadesinde katılımcıların verdikleri yanıtta göre % 86,9 *Katılıyorum* ve *Kesinlikle Katılıyorum* sonucu ortaya çıkmıştır.

Kullanıcıların sistemde kalmasını sağlayacak motivasyonu artıracak yapıların başında içeriğin tasarımı yer almaktadır. İçerikler sade, kolay anlaşılır, görsel açıdan zengin olursa kullanıcıların sistemden yararlanma oranı artacaktır. Bu yapıyla desteğe olan aidiyet yükselecektir. İçeriklerle ilgili olarak anketin 14. sorusu olan “İçerikler ilgi çekici olmalı” maddesine katılımcıların % 94,3’ü *Katılıyorum* ve *Kesinlikle Katılıyorum* şeklinde görüş bildirmişlerdir.

Destek sistemi içerisinde iletişim araçlarının yer alması öğretim elemanları arasındaki ve destek tarafıyla olan etkileşimi artıracaktır. Bununla birlikte destek sistemi özelleştirilebilir bir yapıda olmalıdır. Kullanıcılar sisteme eriştikten sonra kendilerine göre özelleştirebilmelidirler. Uygun modülleri kendi sayfalarına ekleyebilmeli ya da çıkarabilmelidirler. Her kullanıcının farklı öğrenme gereksinimleri olduğu düşünülerek kullanıcılara özelleştirilebilir alanlar sunulmalıdır. Sistem içerisinde arşiv yapısı yer

almalı, sistem anahtar kelimelerle kolay bulunabilir yapıda tasarlanmalıdır. İçeriklerde “Ne nedir?” yapısında bilgi paketleri yer almalı, etkili ve kısa olarak içerikler tasarlanmalıdır.

**Can:** Etkileşimli eğitimlerle, bilgilendirme, Ne? Nedir? paketleriyle olabilir. Pratik ama bunu (1) Çok güzel anlatacaksınız (2) Mutlaka görsel olacak bu, ben görsel öğrenmeye daha yatkınım.

**Zehra:** Çekici bir sistem olsun. Bir akademisyen için çekicilik neyse onların oraya konulmasında, yani ben bir taraftan da mesela öyle olmalı ki oradaki ders veren kişilerle etkileşime girmeliyim. Arkadaş olmam şart değil, sorunları paylaşmalıyım, birlikte bir ekip ruhuyla uygun kişilerle birlikte hareket edip yeni bir şeyler ortaya çıkarabilmeliyim.

Destek sisteminin özelleştirilebilir yapısıyla ilgili olarak anketin 7. sorusunda yer alan “Destek sistemi kullanıcılar için özelleştirilebilir bir yapıda olmalı” ifadesine katılımcıların % 76’sı *Katılıyorum* ve *Kesinlikle Katılıyorum* şeklinde görüş bildirmiştir.

Kullanıcıların aidiyetinin sistem üzerinde sağlanabilmesi için uzaktan eğitimde görev yapan öğretim elemanlarıyla ilgili ihtiyaç analizleri yapılmalıdır. Belirlenen ihtiyaçlar kategoriler şeklinde düzenlenerek öncelik yoğunluğuna göre destek sisteminde çözümler yer almalıdır.

Destek sisteminin tasarımında yer alması düşünülen bütün bu durumların yanı sıra katılımcıların belirttikleri önemli bir nokta ise öğretim elemanı sorumluluklarıdır. Teknolojinin sürekli hayatımızda farklı alanlarda yer edinmesine paralel olarak öğretim elemanlarının kişisel gelişimlerini artırması gerekmektedir. Bu nedenle öğretim elemanları araştırmacı bir kişilikle sürekli gelişim halinde olmalı ve uzaktan eğitim faaliyetlerinde bilinçli davranışlar sergilemelidir.

**Murat:** Uzaktan eğitim olsun ister örgün eğitim olsun hocanın kendini işini sevmesine bağlı. Aslında eğitim ister örgün olsun ister uzaktan eğitim olsun hocaların bir namusudur. Yani hoca işine ne kadar iyi sarılırsa yani bizim birinci görevimiz eğitim. Onun için uzaktan olsun örgün eğitim olsun, bu

şey biraz hocaya bağlı. Hoca tamam ben bu işi gönülden yapıyorum derse, zaten ikisinde de verimli olur.

**Yeliz:** Hoca bazında bir kere şeye inanması lazım. İnsanların bu yaptıkları için ciddiyetine inanması lazım. Bunu da yapacağınız toplantılarla bir şekilde vermek lazım.

Katılımcılara göre empati, aidiyet ve motivasyonun sağlanmasında kurumsal destek önemli bir noktadır. Kurum uzaktan eğitimde destek çalışmalarına destek vermeli ve bu durum, politika ve stratejilerinde yer almalıdır. Öğretim elemanlarının uzaktan eğitimde karşılaştıkları motivasyon kırıcı unsurlar kurum tarafından ortadan kaldırılmalıdır. Destek sistemi bu eylemi destekleyici tarafta yer almalıdır. Destekten faydalanan öğretim elemanları teşvik edilmeli, ödül sistemine yer verilmelidir. Destek sisteminin kullanımının teşvik edilmesi çalışmalarında, ek ders ücreti olarak hesaplanması, akademik yükseltmelere yansıtılması ya da maddi destek sağlanması gibi çözümler üretilmelidir. Bununla birlikte uzaktan eğitime karşı olan dirençlerin kırılması için çalışmalar yapılmalıdır. Uzaktan eğitimin değil, uzaktan eğitim adı altında yapılan yöntem hatalarının bu dirence neden olduğu vurgulanmalıdır.

**Şebnem:** Kurumun çok ciddi olarak buna eğilmesi, politikalarında yer alması, makro düzeyde önemli. Şu yüzden, çünkü hâlâ çevrimiçi öğrenmenin bir öğrenme olmadığını savunan hocaların sayısı çok fazla.

Kurumsal anlamda aidiyeti sağlamasıyla ilgili olarak odak grup görüşmesinde de katılımcılardan benzer görüşler ortaya çıkmıştır.

**Yeliz:** Ben Anadolu Üniversitesi'ne dışardan geldim. Bu konuma 10 yıl oldu geleli yaklaşık. Ama dışardan geldiğimde Açıköğretim benim için neyse, A fakültesine geldiğimde, burada yaşadığım süre içerisinde şu işler olmadan öncesine kadar, Açıköğretim'de bir şeyler yapılıyor, ediliyor. Sınavlarda Açıköğretim ile ilgili bize bir şeyler soruyorlar. Gidiyoruz büroya, ben Açıköğretim Anadolu Üniversitesi hiç bilmiyorum diyordum. Şimdi bu işlerin içine girince de yani çalışma şeyleri içerisine girince, daha Açıköğretim sistemi içinde olduğumu hissettim. Şunu demek istiyorum yani

kurumsallaşmalı. Bu Anadolu Üniversitesi'ndeki bütün birimlerin sadece Açıköğretim çatısı altında olanların değil, bence diğerlerinin de bu şeyin içerisinde olduğunu hissetmesi lazım. Evet, bunu verebilmek lazım. Dediğim gibi eğer ben bu yazarlık editörlükleri, bu e-dersler şunlar olmasaydı Ankara Üniversitesi'ndeki bir hoca ne hissediyorsa Anadolu Üniversitesi A fakültesindeki bir hoca olarak aynı durumdaydı. Farklı değildi. Bunun sağlanabilmesinin yollarının aranması lazım.

**Zehra:** Ben bir örnek vermek istiyorum Finlandiya'da bir üniversitede öğretmen yetiştirmede derslerin %30'u çevrimiçi yapılacak diye bir ilke benimsenmiş ve öylede yapılıyor. Bu oldukça zorluyor hocaları ve bu yüzde en az % 30 değil nerdeyse %50 olmuş durumda. Bir standart konulmuş yani belli oranda derslerin o fakültelerde çevrimiçi okutulması şeklinde. Lisans dersleri bunlar, yüksek lisans, doktora değil. Mesela yönetim tabi bu çok yüksek o yüzden, ama yönetim böyle bir şeyi benimseyebilir. Bir ilke kanalı alır ve kanun kanalıyla da harekete geçirebilirler. Bu tabi uygulamada katılımı da artıracaktır size olan yani bu tür bir sisteme olan ilgiyi ve talebi.

Anketin 23. sorusunda yer alan “Destek sisteminin kullanımı akademik yükseltmelere yansıtılmalı” ifadesine katılımcılar % 67,2 oranında *Katılıyorum* ve *Kesinlikle Katılıyorum* şeklinde yanıt vermişlerdir. Kurum politikalarında destek sisteminin yer almasıyla ilgili olarak ankette yer alan 24. sorudaki “Destek sistemi kurumun stratejik planlarında yer almalı” maddesine katılımcıların % 79,9'u *Katılıyorum* ve *Kesinlikle Katılıyorum* şeklinde görüş bildirmiştir.

Kurumsal stratejiler ve politikalarda çevrimiçi bir desteğin önemi odak grup görüşmesinde dile getirilmiştir.

**Zehra:** Kurum politikasına dönüşmesi lazım yani ne yapılırsa bir üst şekilde. Bizim bireysel çabalarımız tamam. Biz kendimizi de geliştiriyoruz, ayrıca yeni şeyler öğreniyoruz ya da hoşumuza gitti devam ediyoruz. Ama bu benim tercihim olmaktan da çıkmalı. Kurumda beni ayrıca çok ciddi şekilde desteklemeli.

**Şebnem:** Mesela demokrasi kavramını anlatacaksınız zor şeydir gerçekten. Farklı desteklerin verilmesi ve izlenmesi lazım. Sürdürülebilir olması lazım, sistemi kuranında inanması lazım bırakmaması lazım. Mesela bu yükseltmelerde puanlamalarda bir ödül olarak yer almalı. Üniversite için belki bilemiyorum etkiler mi? Etkilemez mi?

Dirençle ilgili görüşlere anketin 9. sorunda yer alan “Destek sisteminin tasarımında öğretim elemanlarının çevrimiçi (online) öğrenmeye dirençleri göz önünde bulundurulmalı” maddesiyle yanıt aranmıştır. Katılımcıların % 83,8’i bu maddeye *Katılıyorum* ve *Kesinlikle Katılıyorum* şeklinde görüş bildirmişlerdir. Bireysel görüşmelerde yer alan 4.1. Öğrenme Etkinliğinin Olumlu/Olumsuz Getirilerinin Farkında Olma başlığı altında da bu bulgu ortaya çıkmıştır.

Öğretim elemanlarının yetişkin bireyler olduğu göz önüne alındığında bilme gereksinimi iyi değerlendirilmelidir. Kullanıcılar bu sistemi kullandıklarında ne kazanacaklarını, nasıl bir fayda göreceklerini bilmelidir. Öğretim elemanları destek sistemini kullandıklarında uzaktan eğitim çalışmalarında neyi kolaylaştıracağını görebilmelidirler.

**Yeliz:** Şimdi bu destek işinde şöyle olabilir. Yine bir iş çıktı, yine bir şey öğrenmem gerekiyor, ha yine bir şeye dikkat etmem gerekiyor. Ya da böyle bir ön şeyde bu olacaktır. Muhakkak onu yıkacak şekilde duyurulanız yani hocalar şunu anlamalı. Bizler şunu anlamalıyız, bu sistem benim işimi kolaylaştıracak diyebilmeli. Bunu ilk başta çok güzel bir şekilde anlatabilmelisiniz.

Sistemin getirileriyle ilgili olarak anketin 10. sorusunda yer alan “Destek sisteminin faydaları anlaşılır bir biçimde ifade edilmeli” ifadesine katılımcıların % 92,6’sı *Katılıyorum* ve *Kesinlikle Katılıyorum* şeklinde görüş bildirmişlerdir. Bu anket maddesi de 4.1. Öğrenme Etkinliğinin Olumlu/Olumsuz Getirilerinin Farkında Olma başlığı altında da bu bulgu vurgulanmaktadır.

#### 4.4. Öğrenme Sorumluluğunu Almada Kendini Yönetme (Özyönelimli Olma)

Katılımcılara destek sisteminde öğrenme sorumluluğunu nasıl alacakları, öz yönelimin nasıl sağlanması gerektiği araştırılmıştır. Bu açıdan bakıldığında vurgulanan ilk ve önemli bir unsur sorunla karşılaşılmasıdır. Kullanıcılar bir problemle karşılaşınca buraya yönelirler. Bu yaklaşımla kullanıcılara sunulacak çözümler hızlı ve zaman kaybı yaşatmayan yapıda olmalıdır. Destek, mevcut uzaktan eğitim çalışmalarını yavaşlatacak yapıda olmamalıdır. Çözüme ulaşılması güven artışına neden olacak ve yönelimi artıracaktır. Benzer şekilde öğrenme içerikleri öğretim elemanları için eğlenerek öğrenme temelli olmalı, dolayısıyla çekici bir yapıda olmalıdır. Problem odaklı yönelimin bulunmasına karşın, destek sistemi içerisinde yer alacak bilgi paketleri destek ihtiyacı olmadan da kullanıcıların buraya yönelmelerini sağlayan bir unsurdur.

**Yasin:** Benim ihtiyacım var dolayısıyla, ama benim ihtiyacım yoksa bu benim için bir anlam ifade etmez. Desteğe değil, önce bu online sistemden, online eğitimden zevk alması lazım. Onu aldıktan sonra buna zaten kendisi ihtiyaç duyacaktır.

**Erkan:** İnsanlarımız genelde problemle karşılaşınca ancak çözüme yönelirler. Sorun çıkmadığı sürece onu sorun olarak da kabul etmezler. O sorun olduğu zaman da arayışa geçeceklerdir. Eğer ki sizin sisteminiz buna yanıt verirse anında yanıt verirse de buna güvenip devam edeceklerdir.

Hazırlanacak sistem öğretim elemanlarını buraya çekmek istiyorsa güncel, yaşayan bir sistem olarak tasarlanmalıdır. Otomatik cevap sistemi yer almalı, gerçek kişiye gerek kalmadan robot sistemle etkileşime girerek çözüme ulaşılmalıdır.

**Erkan:** Hantal bir sistem olmaması lazım. Bence pratik olması lazım. Sorun çıktığı zaman çözülmesi gerekiyor. Destek sisteminde bir Messenger sistemi oluşması lazım. Ben sorumu sorduğum zaman otomatik olarak o soruyu mesela bulup bana bir şekilde yazması da olabilir. Yani karşı tarafta bir kişinin olması gerekmiyor. Robot bir sistemle ben sorumu yazdım, onun anahtar kelimelerinden benim önüme “Şunu da yaptınız mı?” gibi bir ya da



birkaç seçenekli bir soru çıkarabilmesi gerekiyor. Ya da doğrudan yanıtı yazması gerekiyor.

İletişim ortamıyla ilgili olarak anketin sonunda yer alan çoktan seçmeli soruda “Destek sistemiyle öğretim elemanları arasındaki iletişim nasıl olmalı?” ifadesine katılımcılar % 87,8 gibi büyük bir oranla “Bazen otomatik sistemle, bazen canlı kişiyle” seçeneğini işaretlemişlerdir.

Kullanıcılar için farklı bölümlerde yer alacak yönergeler hangi soruna nasıl bir çözümün yer aldığını gösteren yapılardır. Yönergeler açıklayıcı ve yol gösterici yapıda hazırlanmalıdır. Sistem aktif olmalı bültenler, duyurular yer almalıdır. Sistem içerisinde anlık ileti sistemi yer alabilir. Anlık iletiyle sistem üzerinde yer alan diğer öğretim elemanlarıyla ya da destek tarafıyla iletişime geçilebilir. Destek sisteminde iletişim araçlarının yer almasının anlamlı olmadığını belirten kullanıcılara göre böyle bir yapı sistem için olmazsa olmaz bir boyut değildir. Önem sırasında geri sıralarda yer almaktadır.

**Zehra:** Öğrenme sorumluluğu çok farklı bir boyut. Yani öğrenme sorumluluğu benim sistem içerisinde tutunmamla ilişkili, yani sistemle ne kadar etkileşime gireceğimle ilişkili ve gruplarla yani gerekirse grupla etkileşime, bireylerle etkileşime girmemle alakalı. Ama yetişkin öğrenenlerde zaten büyük bir ihtimalle ben öyle hayal ediyorum öğrenme sorumluluğu vardır, diye düşünüyorum.

Sistemde yer alması düşünülen kurallarla ilgili olarak odak grup görüşmesinde bu kuralların sınırları, disiplinlere göre farklılıkları gibi konularda görüşler ortaya çıkmıştır.

**Yeliz:** Sistemin kurallarını iki türlü düşünmemiz lazım. Bence bir sözel ağırlıklı gruplar, yani çünkü bizim kafamızda düşündüğünüz zaman uymayız. Onları de bize uymaz, bunlar da normal. O zaman madem farklı gruplar var, açılar var, kuralları da getirirken o grupların düşüncelerini dikkate alarak koymamız lazım.

**Nisa:** Online programı tamamlamak, onun sonundaki bir değerlendirme bile, bir sertifika belge verilebilir, katılım belgesi. Yani o online olabilir bilmiyorum, o yüz yüze olmasa da olur ziyarı yok. Onun iyi hazırlanması önemli.

Sistemin yol gösterici yapısıyla ilgili olarak anketin 11. sorusunda yer alan “Destek sisteminin kullanım kuralları ve koşulları olmalı” ifadesine katılımcıların % 86,9’u *Katılıyorum* ve *Kesinlikle Katılıyorum* şeklinde görüş bildirmişlerdir. Bu anket maddesi bireysel görüşmelerdeki 4.3. Empati Hissi, Aidiyet ve Motivasyonun Farkında Olma başlığında da vurgulanmıştır. Yönergelerle ilgili olarak 4.1. Öğrenme Etkinliğinin Olumlu/Olumsuz Getirilerinin Farkında Olma başlığı altında vurgulanan 18. soru yer almaktadır. Anketin 18. sorunda yer alan “Destek sisteminin kullanımına ilişkin yönerge yer almalı” ifadesine % 94,3 *Katılıyorum* ve *Kesinlikle Katılıyorum* şeklinde görüş bildirilmiştir.

Sistem içerisinde sunulacak yapıların modüler halde olması kullanıcılar açısından önem taşır. Her kullanıcı kendi seviyesini bildiğinden sonraki erişimde kaldığı noktadan devam edebilir. Sistemde bu anlamda sade ve kolay anlaşılabilir bir modül yapısı yer almalıdır. Destek sistemi üzerinde deneme (demo) alanlarının oluşturulması öğretim elemanlarının yaparak öğrenmesi açısından önemlidir. Öğrenilen bilgilerin deneme alanında test edilmesi ve çıktının görülmesi bu alana yönelimi artıran unsurlardan olacaktır.

**Nisa:** Çalışma modülleri hazırlayabilirsiniz. Y yaparak öğrensin, şimdi şu modülü okursanız bunu yapabileceksiniz. Demo gibi bir program gene sizin liderliğinizde olsun.

Uygulama alanıyla ilgili olarak anketin 17. Sorusunda yer alan “Öğretim elemanlarının kendilerinin deneme yapabileceği uygulama (demo) alanı olmalı” ifadesinde % 91,7 *Katılıyorum* ve *Kesinlikle Katılıyorum* sonucu çıkmıştır.

Aidiyet ve motivasyonu sağlayan unsurların özyönelimi sağladığı belirtilmiştir. Motivasyonda olduğu gibi bir teşvik sisteminin olması ve ödül yapısı kullanıcıların yönelimini artıracaktır. Öğretim elemanlarının uzaktan eğitim faaliyetlerine ya da diğer

öğretim faaliyetlerine akademik kaygılar engel olmamalıdır. Akademik yükseltmelerdeki zorluklar ya da benzeri engeller uzaktan eğitim çalışmaları için zorlaştırıcı unsurlar olarak vurgulanmıştır.

**Yasin:** Akademik yükseltmeler çok zor insanlar çok çalışmak zorunda. Bu yaptığımız çalışmaların bizim akademik yükselmemizle hiçbir alakası yok.

Akademik yükseltmelerle ilgili olarak anketin 23. sorusunda yer alan “Destek sisteminin kullanımı akademik yükseltmelere yansıtılmalı” ifadesine katılımcıların % 67,2’si *Katılıyorum* ve *Kesinlikle Katılıyorum* şeklinde yanıt vermişlerdir. Bu madde 4.3. Empati Hissi, Aidiyet ve Motivasyonun Farkında Olma başlığında da vurgulanmıştır.

Öğretim elemanlarını özyönelimini sağlamak için destek sisteminin sorun çözücü bir ortam olduğunun vurgulanması gerektiği ifade edilmiştir. Sistemin amaçlarının net ifade edilmesi ve getirilerin vurgulanması önemli noktalardır. Destek sistemi içerisinde birimlere özel çözümler üretilebilmelidir. Sisteme talep oluşturulması gerekmektedir. Uzaktan eğitim çalışmalarında destek sistemine yönlendirmeler gibi çözümlerle, talep oluşturulmalıdır. Ayrıca yüz yüze etkinlikler, tanıtım ve değerlendirme toplantıları düzenlenerek dikkat çekilmesi sağlanmalıdır.

**Yeliz:** Açıklayıcı şekilde onları verebilirseniz, insanların dikkatini, biz hocaların dikkatini çekecek şekilde isterseniz sizin için destek programları da hazırladık. İşte şunlar oralara da gidin, uyarıları koyarsanız insanlar orada fark etmeye başlarsa, hele bir iki de kullanır da bir kaç şeyin çözümüne de kavuşmuş olursa, o çok hızlı bir şekilde gelişir bence oturur güzel de olur.

**Can:** Birimlerde tanıtım yapabilirsiniz. Her birime özel düzenlemeler yapabilirsiniz, çok meşakkatli olabilir. Her birimde olduğu için her birimde onlara özel çözümlerle anlatımlarla onları ikna etmek daha kolay olur. Bir kez insanlara ulaşmanız gerekiyor. Ulaştığımız zaman kendinizi iyi anlatırsanız onun arkası gelir.

Çevrimiçi destek sisteminin tasarımıyla ilgili olarak özellikle yüz yüze etkinlikler katılımcılar tarafından vurgulanmıştır. Anketin çoktan seçmeli sorularından “Oluşturulacak destek sistemi tasarımı nasıl olmalı?” ifadesine katılımcılar % 73,4 oranında “Çevrimiçi (Online) ve Yüz yüze (karma tasarım)” seçeneğini belirtmişlerdir. Bulgular ve yorumlar altındaki 4.1. Öğrenme Etkinliğinin Olumlu/Olumsuz Getirilerinin Farkında Olma başlığında da bu bulgu vurgulanmıştır. Öğretim elemanlarının yüz yüze etkileşimi benimsedikleri söylenebilir.

#### **4.5. Öğretme Etkinliğinde Kullanılacak Uygun İletişim Biçiminin Seçim Sorumluluğunu Alma**

Destek sisteminde kullanılacak iletişim biçimiyle ilgili yapılan araştırmada katılımcılar böyle bir destek sistemi çevrimiçi (online) olarak sunulacak olsa bile sistemin mutlaka yüz yüze bölümünün olması gerektiğini vurgulamışlardır. Destek bir bütün olarak düşünülmeli yalnızca çevrimiçi olarak sınırlandırılmamalı görüşü ortaya çıkmıştır. Desteğin bir ekip/birim tarafından verilmesinde yüz yüze desteğin önemli bir yeri olduğu vurgulanmıştır. Sistem tamamen çevrimiçi değil karma bir tasarımla hem yüz yüze, hem çevrimiçi (online) olarak sunulmalıdır. Buna karşın öğretim elemanlarının yüz yüze hizmetiçi eğitim oranlarının azaltılarak çevrimiçi ortama yönlendirilmesi gerektiği ifade edilmektedir.

**Nisa:** Destek sistemini başlangıçta online yapmayın bence sistemi görün.

Tasarımın yapısıyla ilgili olarak ankette yer alan “Oluşturulacak destek sistemi tasarımı nasıl olmalı?” ifadesine katılımcılar % 73,4 oranında “Çevrimiçi (Online) ve Yüz yüze (karma tasarım)” seçeneğini belirtmişlerdir. Bu bulgu 4.1. Öğrenme Etkinliğinin Olumlu/Olumsuz Getirilerinin Farkında Olma ve 4.4. Öğrenme Sorumluluğunu Almada Kendini Yönetme (Özyönelimli Olma) başlıklarında da vurgulanmıştır.

Verilecek destek türüyle ilgili olarak odak grup görüşmesinde teknik, pedagojik ve yönetsel desteğin sunulması gerektiği ifade edilmiştir.

**Nisa:** Bir öğrenci işleriyle ilgili, öğrencilerin derse girişleri ve dersin başlamasıyla ilgili hazırlıklara ilgili birimlerin devreye sokulması gerekir.

Bir diğeri de işte teknik alt yapının olmadığı yerlerde materyal üretemiyorsunuz. Sıkıntınız var mutlaka bir pedagojik destek dediğimiz destekte bir şekilde sağlanmalı. Sorunum çıktığı zamanda o ofisten, o yardımı almalıyım.

**Ahmet:** Biz telefon açıp sormayalım ama ben destek sistemine girdiğimde sistem bana böyle bir destek de versin.

Anketin 27. sorusu ekip yapısıyla ilgilidir. “Destek hizmetinin yürütülmesinden sorumlu bir birim olmalı” ifadesine % 91,7 *Katılıyorum* ve *Kesinlikle Katılıyorum* sonucu ortaya çıkmıştır. Bu bulgu 4.1. Öğrenme Etkinliğinin Olumlu/Olumsuz Getirilerinin Farkında Olma ve 4.2. Etkileşim İçin Uzaktan Eğitime Uygun Öğretme Yöntemlerinin Farkında Olma başlıklarında da ortaya çıkmıştır.

Öğretim elemanlarının sistem üzerinden destek almaları ve bu desteğin tek noktadan verilmesi önemlidir. Bu yaklaşımla kullanıcılar farklı sorunlar için farklı iletişim kanalları aramak zorunda kalmazlar. Tek noktadan iletişim en uygun yöntemdir. Sistem öğretim elemanlarına güncellemeler hakkında bilgiler ulaştırılmalıdır. Haberdar edilmek öğretim elemanı ve sistem ile iletişimin bir yoludur. Bununla birlikte destek ekibinden yüz yüze destek alınması talepleri için destek sisteminde bir bölüm yer almalıdır.

**Yasin:** Bu yardımın biraz kurumsal olması lazım, yani hocadan hocaya değil de sizden bize.

**Murat:** Birbirimizin şeylerini görebilelim, onda bir sakınca yok. Ama birbirimizden fikir alıp verme yerine, o zaman sizden, yani tek noktadan fikir alıp vermek daha mantıklı olacak gibi geliyor bana. Yani homojenlik açısından bir standart tutturma açısından.

Öğretim elemanlarının bilgilendirilmeleriyle ilgili olarak anketin 20. sorusunda yer alan “Kullanıcı olarak öğretim elemanlarına geri bildirim verilmeli” ifadesinde % 95,6 *Katılıyorum* ve *Kesinlikle Katılıyorum* ve 21. soruda yer alan “Öğretim elemanları destek sisteminin geliştirilmesine yönelik geri bildirim sunabilmeli” ifadesinde % 94,4 *Katılıyorum* ve *Kesinlikle Katılıyorum* sonucu ortaya çıkmıştır. 20. soruda çıkan sonuç

4.3. Empati Hissi, Aidiyet ve Motivasyonun Farkında Olma başlığında da ortaya çıkmıştır.

Sistemde iletişimle ilgili olarak katılımcılardan iki farklı açıdan farklı görüşler bildirilmiştir. İlk görüşe göre sistem üzerinde farklı iletişim kanalları yer almalıdır. Web 2.0 araçlarıyla (Facebook, Twitter vb.) bütünleşik bir sistem olmalıdır. Eşzamanlı (senkron) ve eşzamansız (asenkron) bölümler yer almalıdır. Duyurular, e-posta alanları bulunmalıdır. Kullanıcılar arasında çalışma grupları oluşturulabilmeli, oluşturulan ekipler arasında farklı alanlarda iletişimler sağlanmalıdır. Bu görüşün aksine ikinci bir görüş ise diğer öğretim elemanlarıyla iletişim ortamı olmamalıdır. Böyle bir ortam hatalı bilgi paylaşımlarına neden olabilir. Yanlış çözüm önerileri sorunları daha karmaşık hâle getirebilir. Bunun için iletişim yalnızca destek tarafıyla sağlanmalı, böylece hatalı bilgi paylaşımlarının önüne geçilmelidir.

**Yasin:** Hocalar kendi aralarında ne görüşecek ben zannetmiyorum. Bence hocaların kendi aralarında görüşmesi ihtiyaç zannetmiyorum. Öyle bir sisteme gerek yok. Hocaların arasında sistemle ilgili bağlantısı olmaması lazım.

**Şebnem:** İletişimi senkron ve asenkron sistemleri ya da karma sistemleri bir kere entegre etmeniz lazım ve bu sistemlerinde çalışması lazım. Gerçekten amaç sistemi iyileştirmek ve geliştirmek. ICQ, MSN tabanlı bilmiyorum mesela MSN'i belki entegre edebilirsiniz. Facebook'u çok etkili kullanıyorum ve Facebook'dan gerçekten çok şey öğrendiğimi de biliyorum ne anlamda? Eğitim teknolojileri, uzaktan eğitim anlamında.

**Murat:** Diğer hocalarla iletişime geçmenin faydası da olabilir. Benim görüşüme göre sakıncası da olabilir. Mesela şöyle diyelim ki ben bir uygulama yapıyorum ve benim uygulamam yanlış. Bir öğretim üyesi arkadaşımda benimle iletişime geçti. Ben ona böyle kendim yanlış bildiğim için o bilgiyi öyle gönderirim, o da o zaman o yolda ilerleyecektir.

**Yeliz:** Çok fazla talep olacağını zannetmiyorum. Başarılı olacağına pek inanmıyorum. Bunun başarılı olma şansı yok, bence yürümez, yani sistemle

İlgili problem olur. Çünkü bizim uzmanlık alanımız değil. Ona cevap alırsın ama kendi içimizde ki bir problemi ortaklaşa orada dile getirip çözüm bekleme olacağını zannetmiyorum.

İletişim ortamı oluşturulmasıyla ilgili farklı araçların çevrimiçi destek sisteminde yer alması odak grup görüşmesinde de katılımcılar tarafından ifade edilmiştir.

**Şebnem:** Ben mutlaka bir e-posta sisteminin olmasını isterim. Orada da kolaylıkla girip yazabileceğim bir e-postanın olmasını isterim. Rahatlıkla o sistemin içinde olan hocalarla görüşebilmek için.

**Erkan:** G-mail sisteminin içinde herhâlde şu anda Messenger gibi çalışan bir sistem var. Dilediğiniz an eğer ki eş zamanlı bir danışmanlık yapıyorsanız anında öğrenci size bir şey soruyor. Sizin de bir şekilde anında cevap vermeniz gerekiyor. Ama tıkanıyorsunuz zaman direkt ben telefona sarılıyordum. Araştırmacıyı doğrudan arıyordum ve ondan bilgi alıp ondan sonra oraya aktarıyordum. Ama ben erken geldim, onun işi varsa, sistemi açamadıysa o zaman başka problemlerle karşılaşmaya başlıyordum. Başka birilerini aramaya başlıyordum. Belki oraya yazdığınız anahtar kelimelerle belki size yardımcı olacak, karşı tarafta birisi olmadan da bunu cevaplayacak bir sistem olması gerekiyor diye düşünüyorum.

**Zehra:** Benim aklımda iki türlü sorun geliyor iletişimle ilgili. Bir anında iletişim. Yani dersteyiz, sanal sınıf ya da benzeri başka bir yerdeyiz, öğrenciyle etkileşim halindeyiz ve kriz çıkıyor. O kriz anında ne yapacağız? Bence bana gerekli olan en fazla bu ve bunla ilgili sorunların çözümünün anında bulunması gerekiyor. Yoksa sanal sınıf iptal oluyor ya da biraz bekliyorlar bir şeyler oluyor ve bitiyor. Bir anlık ve gerçekten hemen yardım alınacak bir sistem tasarlanabilir. Bir de sürekli olan bir bilgilerimiz olur orada saklanır. Böyle çok kritik iletişim kurmamız gereken şeylere hemen görebileceğimiz elimizin o kullandığımız ekranın bir yerinde bulunmasında yarar var diye düşünüyorum. Ama diğer türlü sorunlar da daha okunabilir, bilgi depolanabilir, sıkça sorulan sorular bulunabilir , onları

belki iki kategoriye ayırmak gerekebilir diye düşünüyorum çünkü öyle deneyimlerimiz var.

İletişim ortamlarıyla ilgili olarak anketin ilk sorusundaki “Destek sisteminde bireylerarası iletişim ortamı (MSN, Skype gibi) yer almalı” ifadesinde % 49,8 *Katılıyorum* sonucu ortaya çıkmıştır. Anketin 2. sorusunda yer alan “Sistem Web 2.0 (Facebook, Twitter, Blog vb.) araçlarıyla bütünleşik olmalı” ifadesine katılımcılar % 69 *Katılıyorum* ve *Kesinlikle Katılıyorum* şeklinde görüş bildirmiştir.

Öğretim elemanlarının içerikle olan etkileşimi vurgulanan diğer bir yapıdır. Her öğretim elemanının farklı öğrenme biçimi olduğu göz önüne alınmalıdır. Kişiler yaparak, izleyerek vb. farklı biçimlerde öğrenme etkinlikleri gerçekleştirirler. Destek sisteminin tasarımında kullanıcı-içerik etkileşimi ele alınmalıdır. Bunun için farklı öğrenme biçimlerine göre farklı içerikler tasarlanmalıdır.

**Zehra:** Tek tür etkinlik yetmeyebilir, yani biz bireylerin öğrenme stilleri varsa işte görseller olabilir, yazılı dokümanlar olabilir, sesli dokümanlar olabilir, veya onların zaman zaman küçücük de olsa gruplarla bir araya gelme ihtiyacı olanlar varsa onlarla bu tür şeylerle öğrenme içi sistem içinde öğrenmelerini sürdürmelerini sağlayabilirsiniz.

**Yasin:** Okumaya yönelik biz hocalar okumayı sevmiyoruz. İşin açıkçası yani zor işi değil de kolay işi seviyoruz.

Öğrenme biçimiyle ilgili olarak odak grup görüşmesinde katılımcılar, öğretim elemanlarının yetişkinler olarak okumaya dayalı değil daha çok görsel ve işitsel içerikleri tercih ettiklerini belirtmişlerdir.

**Nisa:** O anlamda öğrenme stilleri önemli. Siz okumayabilirsiniz yani görsel olarak görsel öğrenme değil de işitsel öğreniyorsunuzdur. O sıkça sorulan soruların seslendirilmiş kısmı da olabilir. Butona bastığında sesli dinleyebilir. Sonuçta sorunuz neyse ona ilişkin bir başlık var. O başlığı seçeceksiniz, bu işitsel dinlenebilir radyo gibi. Görsel olarak okumak isteyen okuyabilir.



Öğrenme biçimleriyle ilgili olarak anketin 16. sorusu “İçerikler, öğrenme biçimleri (yaparak, izleyerek vb.) göz önünde bulundurularak tasarlanmalı” şeklindedir. Bu soruya katılımcılar % 93,4 *Katılıyorum* ve *Kesinlikle Katılıyorum* şeklinde görüş bildirmişlerdir. Bu noktada farklı disiplinlerde yer alan öğretim elemanlarıyla ilgili olarak anketin 8. sorusu olan “Farklı disiplinler için farklı destek içerikleri yer almalı” ifadesine % 90 *Katılıyorum* ve *Kesinlikle Katılıyorum* sonucu çıkmıştır.

Katılımcıların destek sistemi üzerindeki öğretim faaliyetlerinde iletişimle ilgili vurguladıkları diğer bir unsur ise destek tarafının kullandığı dildir. Destek sunan taraf tüm destek faaliyetlerinde yapıcı tavır ve tutum sergilemelidir. Destek sisteminde öğretim elemanları bilgi edinen, bu nedenle öğrenen konumundadırlar. Ancak destek sistemi öğretim elemanlarına karşı bunu hissettiren bir duruş sergilememeli, işveren konumunda olmamalıdır. Kullanıcılar destek sisteminde denetlenmediklerini hissetmeli rahat bir öğrenme ortamı oluşturulmalıdır. Ayrıca öğretim elemanları uzaktan eğitimde edindikleri deneyimleri sisteme aktararak öğretim etkinliklerinin çeşitlenmesine katkı sağlayarak destek sistemiyle etkileşim içinde olabilmelidirler.

**Zehra:** Sizin tarafınızın son derece yapıcı tutumlar ve tavırlar sergilemesi lazım. Bu çok önemli bir şey yani işveren pozisyonuna girdiği zaman o ilişki sürmez.

Destek sisteminde görev alacakların üstlenecekleri tavır ve tutum odak grup görüşmesinde ele alınmıştır.

**Şebnem:** Bunları yaparsanız sizin yenilikçi ve açık fikirli olmanız lazım. Cesur olması lazım. Siz klasik hoca modunda kalırsanız bu sistem yine işlemez, sizin lider olabilmeniz lazım. Ben gidip başka yerden duymamalıyım, görmeliyim.

Öğretim elemanlarının deneyimleriyle ilgili olarak anketin 5. sorusu “Öğretim elemanları farklı uygulama deneyimlerini sistemde paylaşabilmeli” şeklindedir. Bu soruya katılımcılar % 91,3 *Katılıyorum* ve *Kesinlikle Katılıyorum* şeklinde görüş bildirilmiştir.

#### 4.6. Kendi Kendinin Farkında Olarak Etkileşime Geçme

Katılımcılara göre öğretim elemanlarının destek sistemine dâhil olarak etkileşim içerisinde olması için destek sisteminin öğretim elemanları için bir değeri olmalıdır. Öğretim elemanları sistem üzerinde sorunlarla karşılaşmamalı sistemin getirilerinin farkında olmalıdır. Sistemin kolay kullanılabilir olması atıl bölümlerin olmaması kullanıcıyı sisteme dâhil olmaya teşvik edecektir. Destek sisteminde anında geri bildirim yapısı kullanıcıların sistem üzerindeki etkileşimini ön plana çıkaracaktır.

**Yeliz:** Problemlerle karşılaştıkça, karşılaştığı problemi çözdükçe yani insanlar oradan problemlerini çözmeye başladığını hissederse akıllarına gelecek. İş her zaman oraya başvurmak olur, yani sizin kurmak istediğiniz sistem o zaman daha iyi olur, yürür. Farkındalığın ancak eksikliklerini fark ettikçe çözümü de orada buldukça olabileceğini düşünüyorum.

**Can:** Kendi kendine o bana zor geliyor açıkçası. İşin içine teknoloji girecek, teknoloji insanların hayatında değişikliklere yol açacak, değişiklikler dirençle her zaman karşılaşacak. Ne getirecek? Ne götürecektir? Bilmiyor çünkü yani sistem kendini anlatmalı.

Geri bildirimle ilgili olarak anketin 20. sorusunda yer alan “Kullanıcı olarak öğretim elemanlarına geri bildirim verilmeli” ifadesinde % 95,6 *Katılıyorum* ve *Kesinlikle Katılıyorum* sonucu ortaya çıkmıştır. Bu bulgu 4.3. Empati Hissi, Aidiyet ve Motivasyonun Farkında Olma ve 4.5. Öğretme Etkinliğinde Kullanılacak Uygun İletişim Biçiminin Seçim Sorumluluğunu Alma başlıklarında da vurgulanmıştır.

Öğretim elemanlarının sistemde etkileşim sürecine dâhil olmasında katılımcıların belirttiği önemli bir nokta ise, alınan desteğin öğrenciye yansıtılabilmesidir. Destekten elde edilen bilgi öğrenenle etkileşimde kullanılabilir. Destek sistemi her ne kadar öğretim elemanları için tasarlanmış olsa da öğrenenler de fayda görebilmelidirler. Öğretim elemanlarının destek sisteminden kazandıkları bilgi ve deneyimleri yansıtacağı hedef kitle öğrenciler olmaktadır. Dolayısıyla öğrenenler, uzaktan eğitim sistemi içerisinde önemli bir paydaş olduğundan destek sistemi tasarımı yapılırken göz ardı edilmemelidir.

**Yasin:** Öğrenciler bundan bir kere maksimum fayda alacak. Tabi ben şimdi buradan aldığım desteği öğrenciye yansıtacağım, öğrenci de buradan fayda gördüğünü hissedecek, talep olacak. Bende tekrar buradan bir şey talep edeceğim.

**Nisa:** Öğrendiğiniz şeyi öğrencinizle etkileşmek için kullanacaksınız. Öğrencinize sahip olduğunuz bilgi ve beceriyi aktarmak için kullanacaksınız yani asıl ödül orada.

Destek sisteminde öğretim elemanlarının sürece dâhil olması bekleniyorsa sistem tasarımından önce fayda / maliyet analizlerinin yapılması gereklidir. Analizler uzaktan eğitimde destek sisteminde yer alacak tüm paydaşlar için yapılmalıdır. Öğretim elemanlarına uzaktan eğitim çalışmalarında destek sağlayacak çevrimiçi sistemin olması yanında, özel durumlar için yardımcı personel desteği kurum tarafından sağlanabilir olmalıdır. Destek sisteminde öğretim elemanlarından kendi kendine öğrenme etkinliklerinin yapılması beklentisine karşın bu sistem içerisinde yalnız bırakılmamalıdır. Sistemin oluşturulması, öğretim elemanlarının kullanımına açılması çevrimiçi bir destek sisteminin kurulduğu ve işlevsel olacağı anlamını taşımayacaktır. Destek sisteminin sürdürülebilir olması öğretim elemanlarının sisteme uyum sağlaması, etkileşimde bulunması için sistem öğretim elemanını dışlayacak bir yapıda kurulmamalıdır. Sistemin kurulmasından sonra öğretim elemanlarıyla iletişim sürdürülmeli, gelecek geri bildirimlere göre yapı güncellenebilmelidir. Böyle bir yapıda tasarlanacak destek sistemi canlı bir yapıya sahip olacak ve öğretim elemanları sistemde etkileşime girebilir bir yapı bulabileceklerdir.

**Yasin:** İktisaden temelini kurmanız lazım fayda-maliyet analizini yapmanız lazım, ondan sonra bu sistem çalışır başka türlü çalışmaz.

**Murat:** Direkt o merkeze bir şekilde ama telefonla, ama e-posta yoluyla, şöyle bir sıkıntı var sizin de burada anında cevap verecek bir şeyiniz olması lazım. Bir yerde öğrenciyle yüz yüze görüşüyoruz bence orada ikinci bir şey daha olması lazım, mesela sizden birisinin de orada hazır olması lazım.

Destek sisteminde öğretim elemanlarının sürece dâhil olmaları ve etkileşimleriyle ilgili olarak, sistemin kendini iyi tanıtmayı gerektiği ifade edilmiştir. Gerekliliklere göre sistem içerisinde kurallar yer almalıdır. Uzaktan eğitimdeki sorunların birincil çözüm noktasının destek sistemi olduğu hissedilmelidir. Kurallarla ilgili olarak anketin 11. sorusunda yer alan “Destek sisteminin kullanım kuralları ve koşulları olmalı” ifadesine katılımcıların % 86,9’u *Katılıyorum* ve *Kesinlikle Katılıyorum* şeklinde görüş bildirmişlerdir. Bu bulgu 4.3. Empati Hissi, Aidiyet ve Motivasyonun Farkında Olma ve 4.4. Öğrenme Sorumluluğunu Almada Kendini Yönetme (Özyönelimli Olma) başlığında da ortaya çıkmıştır.

Katılımcılara göre, uzaktan eğitim çalışmalarında kurumun öğretim elemanlarından beklentisi üst seviyelerdedir. Ancak hem örgün eğitim hem uzaktan eğitim veren kurumlardaki öğretim elemanlarının iş yüklerinin göz önünde bulundurulması gerekmektedir. Öğretim elemanlarının eğitim-öğretim faaliyetleri yanında idari sorumluluklar vb. gibi ek yük getiren ve zaman alıcı iş yükleri bulunmaktadır. Tüm bunlar öğretim elemanlarının performanslarını etkilemektedir. Bu anlamda destek önemli bir yardımcı olacaktır. Ancak unutulmaması gereken nokta öğretim elemanlarının teşvik edilmesi, isteklerinin dikkate alınmasıdır. Bununla birlikte destek sistemi içerisinde örnek olaylar yer almalıdır. Kullanıcılar için karşılaştırma yapabilecekler iyi / kötü örnek uygulamalar farkındalığı artıracaktır. Farklı alanlarda farklı örnek olaylar, kendi kendine sisteme erişerek içerikle ve sistemle olan etkileşimi artıracaktır.

**Şebnem:** Biz kendi kendimizi takdir etmeyen ya da takdir etmeyi bilmeyen bir milletiz. Siz o yüzden bence başarısızlar yerine gerçekten başarılı olan, gerçekten emek verip çaba sarf eden hocaları, bir şekilde bu gönül vermiş burada da çalışıyor. Mesela onları bir şekilde lanse edebilirsiniz. Orada gösterebilirsiniz. Onun ötesinde dünyadan bir iyi bir kötü örneği alabilirsiniz. Örnek olaylar koyup bir dakikalık, 30 saniyelik çok zamanını almayacak. Facebook’ta görüyorsunuz çok etkili böyle bu tür sosyal reklamlar oluyor. Mesela o tür şeyleri ekleyebilirsiniz ve böyle böyle kişilerin farkında olmasını, bazı konularda ve belli şeylerde özellikle online

sistemlerde çok ciddi sorumlulukların alınması ve bunların üstlenmesi gerektiğinin altını vurgulayabilirsiniz.

**Nisa:** Karşılıklı etkileşimli onlarda çok iyi seçilmeli. Çok pratik yapılacak, olanlar seçilmeli yani hocayı motive etmeli, ben bilgisayarın başında bir şey yapabiliyorum. Bununla öğrencimle daha iyi etkileşebilirim, bununla anlatmak istediklerimi ya da öğrencime sunmak istediklerimi daha iyi sunabilirim, bunu oluşturmanız lazım. Yoksa çoğu kişi bu uzaktan öğretim nasıl yapılmış, öğreneyim demeyebilir çünkü çok yoğun çalışıyoruz.

Öğretim elemanlarının vurguladığı bir diğer nokta ise uzaktan eğitim çalışmalarında neyi ne zaman yapacaklarının net olarak bulunamamasıdır. Özellikle çevrimiçi ortamlarda hangi adımda ne tür bir uygulama yapılacağı net ve örneklerle ifade edilmesi gerekmektedir. Sistemde yer alacak içerikler buna göre seçilmeli ve tasarlanmalıdır. Sistemin yüz yüze bölümünün olması gerektiği katılımcılar tarafından ifade edilmiştir. Yüz yüze eğitimde kullanılacak içerikler amaca uygun ve etkili seçilmelidir. Bu içeriklerin seçilmesinde ihtiyaç analizleri yapılabilir. Öğretim elemanlarının uzaktan eğitim sisteminde genel telif haklarıyla ilgili bilgilendirici bölümler yer almalıdır. Uzaktan eğitim çalışmalarının farklı disiplinleri bir araya getirebilen esnek yapısı sayesinde farklı alanlar birlikte çalışabilmektedir. Bu kapsamda öğretim elemanları için destek sisteminde çok kültürlülük hakkında bilgiler yer almalıdır.

**Şebnem:** Çok üzerinde durmanız gereken, çevrimiçi öğrenme ortamlarında ki çok önemlidir, insanlar hep teknoloji zanneder. Mesela çok kültürlü olmak ne demek, bizim hocalarımıza siz bu eğitimi de vermelisiniz.

**Can:** Telif sorunları vs. gibi nedenlerle de insan çekiniyor.

**Zehra:** Dönem başlarında veya dönem ortalarında bir yerlerde uygun bir zamanda onu göreceksiniz. Sistemi kurduğunuz da zaten nereye koyacağınızı, ama bir yüz yüze kısmının da olması gerekiyor. Gördüğüm kişiyle karşılaşmak da tabii artışı olabilir o sistem için. Sistemde etkin olarak katılmam için ya da kendi kendine öğrenen birey olabilmem için.

İçeriklerin farklı disiplinler bağlamında ele alınmasıyla ilgili olarak anketin 8. sorusu “Farklı disiplinler için farklı destek içerikleri yer almalı” şeklindedir. Bu soruya katılımcılar % 90 *Katılıyorum* ve *Kesinlikle Katılıyorum* şeklinde görüş bildirmişlerdir. Bu bulgu 4.5. Öğretme Etkinliğinde Kullanılacak Uygun İletişim Biçiminin Seçim Sorumluluğunu Alma başlığında da ortaya çıkmaktadır. Ayrıca içeriklerle ilgili “İçerikler ilgi çekici olmalı” şeklindeki 14. anket sorusuna % 94,3 *Katılıyorum* ve *Kesinlikle Katılıyorum* yanıtı verilmiştir. Bu bulgu 4.3. Empati Hissi, Aidiyet ve Motivasyonun Farkında Olma başlığında da ortaya çıkmıştır.

Sistemin getirilerinin belirtilmesiyle ilgili olarak anketin 10. sorusu olan “Destek sisteminin faydaları anlaşılır bir biçimde ifade edilmeli” maddesinde % 92,6 *Katılıyorum* ve *Kesinlikle Katılıyorum* sonucu ortaya çıkmıştır. Bu anket maddesi 4.1. Öğrenme Etkinliğinin Olumlu/Olumsuz Getirilerinin Farkında Olma ve 4.3. Empati Hissi, Aidiyet ve Motivasyonun Farkında Olma başlığında da ortaya çıkmıştır.

Katılımcılardan gelen bir diğer yanıt ise; destek sisteminden yararlanacak öğretim elemanı, sistem içerisinde yer almak istiyorsa, uzaktan eğitim çalışmaları için bu destek sistemi ön koşul olmalıdır şeklindedir. Kurum içerisinde yürütülecek bir uzaktan eğitim çalışmasında öğretim elemanları bu destek sisteminin ilgili modüllerinden belirli bir aşamayı tamamlayarak başarılı olmalıdırlar. Uzaktan eğitim sistemine girişte bu tür bir önkoşul, öğretim elemanlarının nelerle karşılaşacağı ve sorumlulukları hakkında bilgi edinmeyi kolaylaştıracak ve önemli bir deneyim kazanımı sağlayacaktır.

**Nisa:** On modüllük eğitimi almayan uzaktan öğretim dersi açmasın. Uzaktan öğretim dersi okutmak isteyenler bu on modüllük programı tamamlamış olmalı dersiniz, uzaktan öğretim derslerinin de bir promosyonu. Neden uzaktan öğretim dersi? Bir tanede ben hazırlayım on modül şunu da alıvereyim, diyen hoca çıkacaktır. Uzaktan öğretim sisteminde ama uzaktan öğretim dersi okutacak her hocaya bu koşul konursa onu öğrenecektir.

Destek sisteminin bir ön koşul olmasıyla ilgili “Uzaktan eğitimle ders yürütülmesi için destek sisteminin kullanımı önkoşul olmalı” maddesi anketin 26. sorusunu oluşturmaktadır. Bu anket maddesinde katılım oranları diğer anket maddelerinden

farklılık taşımaktadır. Genel olarak bakıldığında anket sorularına *Katılıyorum* ya da *Kesinlikle Katılıyorum* şeklinde verilen yanıtların oranları oldukça yüksek iken bu soruda oran oldukça düşük çıkmıştır. Bu soruya verilen oranlar % 4,4 Kesinlikle Katılmıyorum, % 16,2 Katılmıyorum, % 23,6 Fikrim Yok, % 38,9 *Katılıyorum* ve % 17 *Kesinlikle Katılıyorum* şeklindedir. Bu oranlara göre öğretim elemanlarının destek sistemini bir ön koşul olarak görmek istemeleri diğer anket maddelerine oranla düşük düzeyde kalmıştır.

#### 4.7. Deneyim Birikimine Dayalı Bireyselleştirilmiş Öğrenme

Çevrimiçi destek sisteminden yararlanacak öğretim elemanları yetişkin bireylerdir. Bu nedenle tasarımda yetişkin gereksinimleri ve deneyimleri dikkate alınmalıdır. Katılımcılara deneyimlerine dayalı olarak her bir öğretim elemanının bireysel öğrenmesine göre bu ortamın nasıl tasarlanabileceği sorulmuştur. Bu çerçevede gelen ilk yanıtlar iki grupta ele alınabilir. İlk olarak; farklı disiplinlere göre farklı tasarımların yapılması gerektiğidir. Bununla ötesinde bir fakülte'deki bir bölümün gereksinimiyle aynı fakülte'de farklı bir bölümün gereksinimlerinin benzeşmeyeceği düşünülebilir. Dolayısıyla sistemin farklı tasarımları olmalıdır. Bununla birlikte sistem içerisinde farklı sunuş yolları benimsenmelidir. Etkinlikler çeşitlendirilerek farklı öğrenme biçimlerine göre oluşturulmalıdır. Destek sistemi içerisinde benimsenecek öğretim yöntemi de bu anlamda farklı olmalıdır. İkinci yaklaşım ise; farklı bir tasarıma gerek olmadığı düşüncesidir. Bu düşüncüyü belirten katılımcılar öğretim elemanları arasında yapılacak ihtiyaç analizinde ortaya çıkan temel problemlerin çözümlerine dayalı bir tasarımın ortak bir yapıda toplanması gerektiğini ifade etmişlerdir. Böyle bir yapı düşünülmez ise sistem karmaşık hâle gelecektir. Sistemin karmaşık hâle gelmesi öğretim elemanını aidiyet, motivasyon, hazır bulunuşluk, yönelim gibi farklı açılardan olumsuz etkileyecektir. Ancak öğretim elemanlarından gelen çok özel taleplere göre ayrı çözümlerin üretilmesi düşünülebilir.

**Yasin:** Bence tasarlamanıza gerek yok. Çünkü bizim sadece konularımız farklı ana konsept aynı öğrettiğimiz şeyler farklı, ama sistem aynı,

dolayısıyla ona ben çok gerek olduğunu düşünmüyorum. Ama çok spesifik ihtiyaçlar olursa onu bilemem.

**Yeliz:** Genel yapacağınızda zorlanırsınız gibi geliyor. Şunu biliyorum yani girdiğim toplantılarda farklı disiplinlerden insanlarla bir araya geldiğimizde aynı dili kullanmakta zorlanıyoruz. Birimleri kendi içerisinde ayrı ayrı düşünürseniz, bir çözüm bulabilirsiniz, işin içinden çıkabilirsiniz. Mesela fen, fencilerin kendi içerisinde öğrenme sistemini oturtturmanız çok zor, olmaz. Ama bir fenci, bir edebiyatçı, bir fenci işte mesela mühendislik fakültesiyle aynı dili konuşabiliriz. Öğrenme şekillerimiz aynı olabilir, aynı zemin üzerinden hareket edebilirsiniz ama hiçbir zaman bir edebiyatla eğitim fakültesiyle bizi aynı durumda öğretme imkanınız yok. Ayrı ayrı yaparsanız olur. Ama bir çatı altında aynı sistemi vereyim, dersiniz bu imkânsız.

**Murat:** Tasarlanabilir mesela orada da bir kaç alternatif sunulabilir.

Farklı disiplinler için tasarım ile ilgili sonuç 4.5. Öğretme Etkinliğinde Kullanılacak Uygun İletişim Biçiminin Seçim Sorumluluğunu Alma ve 4.6. Kendi Kendinin Farkında Olarak Etkileşime Geçme başlıklarında da ortaya çıkmıştır. Buna göre anketin 8. sorusunda yer alan “Farklı disiplinler için farklı destek içerikleri yer almalı” ifadesinde % 90 *Katılıyorum* ve *Kesinlikle Katılıyorum* sonucu ortaya çıkmıştır.

Öğretim elemanlarının bireysel deneyimleri göz önüne alındığında hazırlanacak destek sisteminin bireyselleştirilebilir olması vurgulanmıştır. Bu bireysellik öğretim elemanlarına esneklik sağlamalıdır. Sisteme dâhil olabilmeli, eklemeler ya da kendine göre tasarım değişiklikleri yapabilmelidir. Esnek olarak tasarlanmasına karşın sistem öğrenen bir yapıda olmalıdır. Kullanıcıların tepkilerini, sistem içerisindeki hareketlerini kaydedip algoritmalarla farklı deneyimler sunabilecek bir yapıda olmalıdır.

**Şebnem:** Öyle bir sistem tasarlayın ki bir kere hoca her yerde her zaman bu sisteme bir şekilde erişebilsin. Biliyorsunuz ulaşılabilir biraz mobilin bir üst versiyonu olan bir sistem. Sadece bilgisayar değil çok farklı ortamlarda da hocaya erişme olanağı sağlayabilirsiniz. Belki bu bir bireyselleştirme



sağlayabilir. Onun ötesinde çok genel şey vardır. Çoklu ortamlarla sunmak. Yani sadece tek yazıyla değil görsel, işitsel. İşte senkron, asenkron bunların da ölçülüp bunu nasıl belirleyebilirsiniz? Tabii sisteme gelenler zaten kendilerini belli ederler. O yüzden yaşayan ve esnek bir sistem olmalıdır. Bu öğrenen bir sistem olmalıdır. Belki başlarda böyle belirsizlikler olabilir, ama zamanla insanlar belli edecektir kendisini.

Sistemin özelleştirilebilir yapısıyla ilgili olarak ankette yer alan “Destek sistemi kullanıcılar için özelleştirilebilir bir yapıda olmalı” ifadesi 7. soruyu oluşturmaktadır. 3.3. Empati Hissi, Aidiyet ve Motivasyonun Farkında Olma başlığında da ortaya çıkan bu sonuçta katılımcılar % 76 oranında *Katılıyorum* ve *Kesinlikle Katılıyorum* görüşü bildirmişlerdir.

Öğretim elemanlarının sistemi kullanacak bireyler olduğu düşünüldüğünde hazırlanacak destek sistemi mutlaka belirli örneklem seçimiyle öğretim elemanlarına test aşaması şeklinde açılmalıdır. Destek sisteminin tamamen hizmete açılmasından önce, özellikle uzaktan eğitim deneyimi olan öğretim elemanlarının geri bildirimleri, tasarıma önemli katkılar sağlayacaktır.

Bu ortamda sunulacak içerikler rahat öğrenilebilir, görsel olarak zengin yapıda olmalıdır. Etkinlikler geniş bir yelpazede sunulmalıdır. Özellikle uzaktan eğitim deneyimleri olan öğretim elemanlarının sorunları, örnek sorunlar ve çözümler bölümünde yer almalıdır. Bu yaklaşımlarda direnç gösteren öğretim elemanlarının bu dirençleri kırılabilir.

**Zehra:** Etkinlikleri çeşitlendirmek gerekiyor, yani ne kadar çok çeşitlendirebilerseniz etkinliklerinizi ya da çeşitli biçimlerde sunarsanız, aynı zamanda sunuş yolunuz farklılaşabilirse, o zaman kendi kendine okuyan bireyler haline getirmeniz son derece kolaydır. Ama direnç de var, yani bu dirençleri de zaman içinde kıramayabiliyor. Dirençli kişilerle de yüz yüze görüşeceksiniz.

Öğretim elemanlarının dirençlerinin kırılması konusunda yapılması gereken ve öğretim elemanının üstlenmesi gereken rol odak grup görüşmesinde ele alınmıştır.

**Yasin:** O direnci kırmak aslında çok zor değil. Çünkü burada bir first come first go dur. Yani önce bu işi yapan onu götürecektir. Dolayısıyla bizim bu işlere girmemizin en büyük nedenlerinden biri demeyeyim ama bir tehdit var. Yani bunu siz yapmazsanız başka biri yapacak. Eğer hoca bunu yapmazsa başka bir yerdeki başka bir hoca yapacak. Ya bu üniversitede ya başka üniversitede, dolayısıyla böyle bir tehdit var yakın zamanda. Bence onu göğüslemesi için bu sistemi öğrenmesi lazım veya ona girmesi lazım.

Destek, sistem olarak düşünülerek yalnızca bir web ortamı olarak ele alınmamalıdır. Öğretim elemanlarının deneyimlerinin yüz yüze paylaşılabilmesi etkinlikler planlanmalıdır. Bu etkinlikler sözü edilen destek ekibi tarafından küçük gruplar halinde düzenlenebilir. Aynı uzaktan eğitim ortamında belirli bir dönemde görev alan öğretim elemanlarının yüz yüze bir araya getirileceği etkinliklerle deneyim paylaşımı sağlanmalıdır.

**Can:** Belki böyle meraklı öğrenmek isteyen ama bireyselce özen görmek isteyenleri küçük gruplar şeklinde bir araya getirebilirsiniz.

Sistemin karma tasarımıyla ilgili olarak 4.1. Öğrenme Etkinliğinin Olumlu/Olumsuz Getirilerinin Farkında Olma, 4.4. Öğrenme Sorumluluğunu Almada Kendini Yönetme (Özyönelimli Olma) ve 4.5. Öğretme Etkinliğinde Kullanılacak Uygun İletişim Biçiminin Seçim Sorumluluğunu Alma başlıklarındaki sonuç bu başlıkta da ortaya çıkmaktadır. Ankette yer alan çoktan seçmeli sorunun “Oluşturulacak destek sistemi tasarımı nasıl olmalı?” ifadesine katılımcıların yanıtları % 73,4 oranında “Çevrimiçi (Online) ve Yüz yüze (karma tasarım)” seçeneğinde yoğunlaşmaktadır.

#### **4.8. Farklı Gruplar İçin Farklı Öğretme Yollarını Kullanma**

Öğretim elemanlarına hazırlanacak bir destek sisteminde farklı öğretme yollarının nasıl yapılandırılabilmesi sorulmuştur. Destek sisteminin öğrenme ortamı, öğretim elemanlarının öğrenen konumunda olduğu bu noktada destek tasarımında farklı öğretme yollarının benimsenmesi nasıl sağlanabilir sorusuna cevap aranmıştır. Katılımcılardan gelen yanıtlarda bir önceki bireysel öğrenme ortamının tasarımında olduğu gibi farklı

görüşler ortaya çıkmıştır. Bu görüşlerden ilki; destek sistemi tasarımında tek bir öğretim yönteminin benimsenmesi ve bu şekilde ilerlenmesidir. Tek bir yöntemin belirlenmesi sistem içerisinde üretilecek içeriklerin yapısı anlamında, hem de sistemin daha fazla karmaşık bir yapıya dönmemesi anlamında önemlidir. Dolayısıyla farklı öğretim yöntemleri kullanıcılar açısından bir engel olarak görülmektedir. Buna karşın diğer bir görüş ise farklı öğretim yollarının benimsenmesidir. Bu yaklaşımı benimseyen katılımcılara göre her öğretim elemanının farklı gereksinimleri bulunmaktadır. Dolayısıyla aynı sorunun çözümünde farklı öğretim yolları öğretim elemanlarına sunulabilmelidir. Kullanıcılar kendilerine uygun olanı seçebilmeli ve sorunlarına çözüm bulabilmelidirler. Aksi takdirde öğretim elemanlarına esneklik sağlanmamış, soruna çözüm değil bir anlamda dayatmacı bir yaklaşım sergilenmiş olacaktır.

**Yasin:** Bence gerek yok. Ama çok spesifik bazı hocaların, bölümlerin bölüm olarak olabilir. Belki gerekebilir farklı destekler onlara vermeniz gerekebilir.

**Erkan:** Bence çok karışık olur. Standart bir yöntemle herkesin en basit düzeyde tek bir yöntem.

**Yeliz:** Şöyle disiplinleri düşünürsen, disiplinleri ayrı ayrı ele almanız lazım. Tabi çapına bağlı, yani ne kadar genişleteceğinize bağlı mesela öğretmek istediğiniz ya da varmak istediğiniz noktaya bağlı. Kapsayacak şekilde bir yol izleyebilirsin o ayrı konu. Ama sen altlara doğru gideceksen, daha spesifik konulara gideceksen, daha spesifik şeyler öğretmeye başlıyorum dersen, o zaman zorlanırsın. O zamanda ayrı bir öğretme sistemi uygulamanız gerekebilir her bir şey için.

Tasarıma ilişkin ankette yer alan 8. soru ifadesindeki “Farklı disiplinler için farklı destek içerikleri yer almalı” maddesine katılımcılar % 90 *Katılıyorum* ve *Kesinlikle Katılıyorum* yanıtı vermişlerdir. İçeriklerin farklı disiplinler için tasarımı konusundaki bu sonuç 4.5. Öğretme Etkinliğinde Kullanılacak Uygun İletişim Biçiminin Seçim Sorumluluğunu Alma, 4.6. Kendi Kendinin Farkında Olarak Etkileşime Geçme ve 4.7. Deneyim Birikimine Dayalı Bireyselleştirilmiş Öğrenme başlıklarında da vurgulanmıştır.

Çevrimiçi bir destek sisteminde yer alacak içeriklerin farklı tasarımları odak grup görüşmesinde vurgulanmıştır.

**Nisa:** Aynı içeriğin farklı öğrenme stillerine göre tasarımı yapılabilir, diye düşünüyorum.

**Şebnem:** İçeriğin çok yoğun olmaması lazım tabii hepimiz çok meşgulüz. Ben mesela iki satır okurum, 3. satırdan sonra sıkılıyorum. Kendim bulmaya çalışıyorum çünkü daha kolay buluyorum.

Öğretim elemanları için farklı öğretim yolları belirlenmesinde kullanılacak bir tasarım ise; destek sisteminin modüler yapıda olmasıdır. Buna göre içerikler farklı tasarımları da barındıran modüller halinde paketlenerek aşama aşama kullanıcılara sunulmalıdır. Her bir modül içerisindeki içerikler öğretim tasarımı açısından ele alınmalıdır. İlgili aşamada nelerin öğretileceği, hangi etkinliklerin yapılacağı, kullanıcıların o modülü tamamladıktan sonra elde edeceği kazanımlar açıkça görülebilmelidir. Kullanıcılar bu sayede hangi aşamada nelerin öğretileceğini bilerek sisteme dâhil olabileceklerdir. Neyi, hangi yöntemlerle, hangi etkinliklerle öğreneceğini bilecek olan öğretim elemanları için sistem daha verimli olacaktır. Burada destek sisteminin tasarımında her kullanıcının ilerlemelerinin takip edilmesi, hata yapılan yerlerin tespit edilmesi gerekmektedir. Kullanıcıların sistemde hangi modülün hangi aşamasında yığılma yaşadığı tespit edilerek sorunlar anında giderilmelidir. Modüler halde tasarlanmış sisteme dâhil olan öğretim elemanları belirli düzeye geldiklerinde sisteme girdiğinde hiç bilgisi olmayanla sınırlı bilgisi olan kullanıcılar eşit düzeye getirilmiş olacaktır. Bu noktalarda belirli aşamaları geçemeyen sıkıntı yaşayan öğretim elemanlarına bireysel yüz yüze destekte dâhil ek özel destekler sağlanmalıdır. Hazırlanacak bu yapıyla farklı gruplar için farklı yöntemlerde kullanılabilir. Burada dikkat edilmesi gereken nokta, destek sistemi tasarlanırken gerekenden fazla bilgi sunumundan kaçınmaktır. Öğrenme çıktılarının net olarak belirlenmesi ve en kısa, hızlı ve etkili yöntemin benimsenmesi gerekmektedir. Böylece farklı öğretim yöntemleriyle zenginleştirilmiş etkinliklerle destek sistemi öğretim elemanlarına sunulmalıdır.

**Erkan:** İnsanların öğrenmesinde şekilciliğin ya da grafiklerin ya da görüntünün çok önemli olduğunu düşünüyorum. Yarım sayfalık bir

yönergeye baktım, şöyle bir okudum anlamadım. Ama onun yerine bana oradaki ekranı göstermiş, oraya sadece kırmızı olarak buraya nokta koy demiş, bende o noktayı oraya açtım ayarlarından noktayı koydum bitti. Detay olmalı, ama basite indirmeli derken görselleri biraz daha fazla olmalı diye düşünüyorum. Çünkü bilgisayar ortamında bir şeyler yapacağız, sizin destek sisteminiz de bu, ben bir şeyleri görerek yapıyorum. O sorunu nasıl hallettiğinizi de görmek isterim.

**Nisa:** Eğer bilişsel düzeyleri çok fark etmiyorsa, uzaktan öğretim yoluyla öğrenebileceklerse, ama şu olabilir mesela ilerlemeyen hocalar olabilir. Diyelim ki siz sunuyorsunuz ama bir türlü ilerleme kaydetmiyor. Belli bir yerin ötesine hocaya bireysel destek hizmeti sunarsınız.

İçeriklerin sınıflanmasıyla ilgili olarak anketin 12. sorusunda yer alan “Sistemde desteğe yönelik hazırlanan içerikler zorluk düzeyine göre (Temel, Orta, Üst Düzey) sıralanmalı” ifadesinde % 75,5 *Katılıyorum* ve *Kesinlikle Katılıyorum* sonucu ortaya çıkmıştır. Bu bulgu 4.2. Etkileşim İçin Uzaktan Eğitime Uygun Öğretme Yöntemlerinin Farkında Olma başlığında da vurgulanmıştır.

Katılımcıların vurguladıkları diğer bir nokta ise; öğretim elemanlarının öğrenme gereksinimleri ya da ilgileridir. Her ne kadar farklı öğretim yolları ve etkinlikler çeşitlendirilse de öğretim elemanlarının gereksinimleri kurum tarafından netleştirilmelidir. Destek gereksinimi olduğunun bilinmesine karşın uzaktan eğitim uygulamalarına katılmak istemeyen öğretim elemanlarına karşı farklı kurumsal çözümler aranmalıdır. Destek sistemi, uzaktan eğitim çalışmalarını gerçekleştirmek için çaba harcayan ve zorluklarla karşılaşan öğretim elemanlarına olduğu kadar uzaktan eğitim sisteminde ilk defa yer alacaklara da yol gösterici bir yapıdadır.

**Şebnem:** Herkes farklı öğrenir. Bir kere şeye bakmanız lazım. Bizim hocalarımız nasıl öğreniyor. Öğrenmek istiyor mu? İlk önce kendilerine sorabilirsiniz. O sistemde var olduklarını ve önemsendiklerini görmeliler.

**Can:** Sonuçta herkesin bilgi birikimi aynı değil. Herkesin karşılaştığı sorunlar aynı olmayacak. Herkesin öğrenmek istediği aynı olmayacak.

Alana özel düzenlemeler gerekebilecek veya çok spesifik yani ileri düzey diyebileceğimiz uygulamalar talep edenler olacak.

Öğretim elemanlarındaki dirençle ilgili olarak anketin 9. sorusunda yer alan yer alan “Destek sisteminin tasarımında öğretim elemanlarının çevrimiçi (online) öğrenmeye dirençleri göz önünde bulundurulmalı” ifadesinde % 83,8 *Katılıyorum* ve *Kesinlikle Katılıyorum* sonucu ortaya çıkmıştır. Bu bulgu 4.1. Öğrenme Etkinliğinin Olumlu/Olumsuz Getirilerinin Farkında Olma ve 4.3. Empati Hissi, Aidiyet ve Motivasyonun Farkında Olma başlıklarında da vurgulanmıştır.

#### 4.9. Deneyimler Yardımıyla Etkileşim Kurabilme

Öğretim elemanlarının destek sistemiyle etkileşim bağı kurarak, var olan deneyimleriyle sisteme katkıda bulunmak isteyip istemedikleri araştırılmıştır. Bu bağlamda öğretim elemanlarına göre destek sistemi kullanıcılara deneyim kazandıracak bir yapıda olmalıdır. Kullanıcılar uzaktan eğitim çalışmalarını yürütürken bu çalışmalarını destekleyecek bir yapının olduğunu hissetmek istemektedirler. Öğretim elemanlarının karşılaştıkları sorunların çözümüyle elde edecekleri deneyimler, uzaktan eğitim çalışmalarında konuya hâkimiyeti artıracaktır. Bu durum öğretim elemanlarının aidiyet duygusunu olumlu yönde etkileyecektir. Deneyimler göz önüne alındığında sistemin geliştirilmesi ve sürdürülmesinde süreç boyunca her aşamada öğretim elemanlarının görüşleri alınmalıdır. Böyle bir durum sonrasında öğretim elemanları sistemin her aşamasında katkıda bulunmaktan çekinmeyeceklerdir. Öğretim elemanlarının deneyimleri çerçevesinde, çevrimiçi destek sistemine sunacakları geri bildirimlerin sistem için önemli katkılar sağlayacağı katılımcılar tarafından vurgulanmıştır.

**Şebnem:** Sistemde var olduklarını ve önemsendiklerini görmeliler. Hissettirin bence dediğim gibi ödüller çok önemlidir güdülenme. Kendilerine sorabilirsiniz.

**Yeliz:** Hocalar kendi işlerini kolaylaştıracak her şeyi ister. İstememe direnme insanı yapısından kaynaklanan direnme şeyinin olacağını zannetmiyorum yer almak isteyeceklerdir.

**Can:** Bu duyarlılığınızın göstergesi olacak sonuçta yani evet bu sistemle uğraşmak zorundayım. Ama bu sistem konusunda bana destek veren birileri var ve deneyimin zenginleşmesi için uğraşiyor. O zaman zaten daha çok aidiyet hissedecek o sisteme. Çünkü sorun olarak algıladığı birçok şey ortadan kalkmaya başlıyor daha hâkimi oluyor sistemin. Daha kullanıcı dostu çözümler ortaya çıkıyor. Kendini de geliştirmiş olduğu için, yani ortamın kralı sonuçta hâkimi. Dolayısıyla bence aidiyet daha yüksek olur.

Öğretim elemanlarının deneyimleriyle ilgili olarak ankette yer alan 4. soru ifadesi “Destek sistemi, öğretim elemanlarının uzaktan eğitim deneyimlerini artırmaya yardımcı olmalı” şeklindedir. Bu soruda % 94,8 *Katılıyorum* ve *Kesinlikle Katılıyorum* sonucu ortaya çıkmıştır. Bu bulgu 4.2. Etkileşim İçin Uzaktan Eğitime Uygun Öğretim Yöntemlerinin Farkında Olma başlığında da ortaya çıkmıştır.

Destek sistemi öğretim elemanlarına, hazırlanacak bu yapıya katkı sağlayabileceklerini hissettirebilmelidir. Buna göre yapılacak tasarımda kullanıcılar kendilerinin de sistemle etkileşime geçebileceklerini ve katkı sağlayacaklarını görebilmelidirler. Bu anlamda yapılacak katkılarda öğretim elemanları öncelikli olarak bu sistemin uzun dönemli bir yatırım olduğunu düşünerek hareket etmelidir. Öncelikleri arasında finansal vb. boyutlarla ilgilenmek olmamalıdır. Ancak öğretim elemanlarının yaptığı katkıların sistem tarafından performans, ödül vb. kurumsal desteklerle incelenmesi gerektiği de vurgulanan diğer bir boyuttur.

**Şebnem:** Performansa yansımaları, yani performans olarak kabul edilmesi. Çünkü bizim artık performans sergilememiz gerekiyor. Yani şunu şunu yaparsanız, şu kadar. Onun çok net üniversite tarafından belirlenmesi gerekiyor. Bunun yanında uzaktan eğitim ve çevrimiçi öğrenmeye olumsuz görüşleri olan hocaların bir şekilde eğitilip entegre edilmeye çalışılması, ama bu sistem içerisinde çalışan hocalarında sistem içinde kalmaları için yaptıklarının, mesela şu hocanın işte şu dersini izler misiniz? Farklı bir yöntemle öğrencilere farklı şekilde ulaştı ve etkili oldu.

Sistemde öğretim elemanlarının etkileşim kurması, katkı sağlaması isteniyorsa sistemin sağlıklı etkileşim yapıları kurması gerektiği katılımcılar tarafından ifade edilmiştir. Bu

anlamda öğretim elemanlarıyla değerlendirme toplantıları, geri bildirim alma yapısı sorunsuz çalışmalıdır. Ayrıca elde edilen geri bildirimler destek sistemi tasarım ekibi için bir veritabanı olarak incelenmeli ve sorunlara anlık değil kalıcı çözümler üretilmelidir. Bu yapıların hayata geçirilmesi durumunda öğretim elemanları hem sistem üzerinde etkileşim kuracak hem de deneyimlerini artırarak sisteme katkı sağlayacaklardır.

**Erkan:** Sorununuz çözüldü mü? Evet / hayır kısmında hayır dediğimiz zaman “Neden çözülmedi?” diye de büyük ihtimal ya siz soracaksınız ya bilgisayar bize bir şekilde soracak. Yani neresinde takıldınız da “Hayır” oldu. O “Hayır”ı araştırmaya başlarken benimle iletişime geçmek durumundasınız bir şekilde. Bir şekilde ya siz bize soracaksınız ya da bakacaksınız. “Evet gerçekten burası karışık olmuş. Bunun içinin içinden çıkılması biraz zor gözüküyor. Ne yapalım, burayı tekrar soralım danışalım, yeniden düzenleyelim şeklinde, güncelleyelim.” Şeklinde olsa gerek diye düşünüyorum.

**Nisa:** Dönüt almak isterim. Bir öneri olabilir dönüt veriyor bana. Ne yapıyor? Bana hatamı düzelttiriyor. Aslında bir hata düzeltilmesi oradaki. Dolayısıyla dönüt almak isterim, tabiki aksi takdirde başardığımı sadece sisteme yüklediğimde görmemeliyim.

Deneyimlerin artırılmasında geri bildirimle ilgili olarak anketin 20. sorusunda yer alan “Kullanıcı olarak öğretim elemanlarına geri bildirim verilmeli” maddesinde % 95,6 oranında *Katılıyorum* ve *Kesinlikle Katılıyorum* sonucu ortaya çıkmıştır. Bu bulgu 4.3. Empati Hissi, Aidiyet ve Motivasyonun Farkında Olma, 4.5.Öğretme Etkinliğinde Kullanılacak Uygun İletişim Biçiminin Seçim Sorumluluğunu Alma ve 4.6. Kendi Kendinin Farkında Olarak Etkileşime Geçme başlıklarında da ortaya çıkmıştır.

Kullanıcıların sistemde deneyimleriyle katkıda bulunmalarında kullanılan arayüzün önemi katılımcılar tarafından tekrar vurgulanmıştır. Kullanıcı dostu olması, aradığı içeriğe hızlı erişebilmesi, sorunun çözülüp çözülmediğiyle ilgili kullanıcı puanlama seçenekleri, sıkça sorulan sorular bölümleri, kişiselleştirilebilir yapıda olması deneyim paylaşımında da öne çıkan diğer boyutlardır.



**Yasin:** Sıkça sorulan sorular, sıkça karşılaşılan problemler koyabilirsiniz. Kesinlikle çok faydalı olur. Sade olması lazım.

**Zehra:** Açık olmasını, akıllı olmasını o yüzden çok arzu ederim sistemin. Çünkü genelde bizde alışkanlık bir şeyi geliştirilir o forma orada üzerine giyindirilir orada kalır. O çok sıkıcı ve rahatsız edici bir şeydir ki, sistem de biter bir süre sonra. Yani sürekli bakımıyla ilgili şeyleri yaparken kişilerin de müdahale edebileceği alanlara konulara açık olacaksınız. Ayrı bir tasarım olmasında yarar var. Bunlar çünkü gelişmeye açık sistemler değil. Şu andaki kullandığımız sistemler kapalı sistemler, yani bir kere alıyorsunuz, o orada size sürekli aynı şeyi üretiyor.

Arayüz tasarımıyla ilgili olarak anketin 6. sorusunda yer alan “Arayüz, destek sistemi tasarımında önemli bir unsur olmalı” ifadesine katılımcılar, % 81,2 oranında *Katılıyorum* ve *Kesinlikle Katılıyorum* şeklinde görüş bildirmişlerdir.

#### **4.10. Teknolojiye Dayalı Öğrenme Yaşantısına Hazır Olma**

Katılımcılara öğretim elemanlarının teknolojiye hazır bulunuşlukları ve bunun gerçekleştirilmesi için yapılması gerekenler sorulmuştur. Bu noktada öğretim elemanları teknolojinin getirdiği zorunlu koşullara uyum sağlamalıdır. Bu uyum sürecinde öğretim elemanları teknolojiyi daha verimli kullanma çabasını göstermelidirler. Bunun için zaman harcamaktan kaçınmamalıdır. Bu açıdan bakıldığında destek sistemi öğretim elemanlarının bu gereksinimlerine cevap verebilir yapıda olmalıdır. Kullanıcılara yeni teknolojiler tanıtılmalıdır. Öğretim elemanlarının bu yeni teknolojilerin hepsini kullanmasının ötesinde, bilme gereksinimi giderilebilmelidir. Öğretim elemanları yeni gelişen teknolojiler hakkında destek sistemi aracılığıyla farkındalık düzeylerini artırabilmelidir. Öğretim elemanları temel bilgi teknolojileri seviyesinin üstüne çıkabilmelidirler.

**Erkan:** Bence tamamıyla isteğe bağlı, diye düşünüyorum. Hazıroluşluk ve merakla bağlı birazcık da. Merak etmesi gerekiyor, artık sistemin ona bir şeyler vereceğine inanması gerekiyor.

**Murat:** Burada mesela öyle hocalarımız var ki bilgisayarı sadece günlük gazetelere bakıp onun dışında bilgisayardan yararlanmıyor. Yani bir de kayıt döneminde öğrencisi varsa, danışmanı olduğu öğrenciler onların kayıtları ile ilgili şey yapıyor. Onun dışında artık teknoloji öyle ki bilgi parmağımızın ucunda.

Öğretim elemanları, teknoloji açısından sadece uzaktan eğitim uygulamalarında değil, verimliliklerini artırmak için gerektiğinde eğitim almalıdırlar. Bu eğitimlerin verilmesinde öğretim elemanlarının teknolojiyi kullanma düzeyi belirlenmelidir. Bu düzeyin belirlenmesinde destek tarafı aktif görev almalıdır. Teknoloji açısından gelişmeleri sadece izleyenler, çok çabuk benimseyenler, yakın çevresindeki arkadaşlarıyla bu teknolojileri paylaşanlar gibi farklı düzeyler tespit edilebilmelidir. Öğretim elemanlarının teknoloji kapsamında alacağı destek ve eğitimler kendileri için yük olarak görülmemelidir. Böyle bir desteğin kendilerinin gelişimi açısından önemli olduğu bilinmelidir. Bunun tersi yaklaşımlarda destek tarafının yapmış olacağı her türlü destek çabası olumsuz sonuçlanacaktır. Bu noktada destek tarafının hazır bulunuşluk bağlamındaki çabalarının, öğretim elemanlarının dirençleri nedeniyle sonuçsuz kalacağı katılımcılar tarafından vurgulanmıştır.

**Murat:** Mesela ben daha fazla, daha iyi, daha verimli kullanabilmek için eğitim de almayı isterim.

**Şebnem:** Yeni entegrasyonlar, yeni teknoloji kullanımları varsa çevrimiçi ortamda bunların eğitimini vermelisiniz. Yüz yüze almayın, niye almayın biliyor musunuz? Yüz yüze aldığımız zaman insanlar sizden hep yüz yüze isteyeceklerdir. Yani biraz denize atıp yüzme bilmeyenin yüzmesini öğrenmek gibi.

**Can:** Bence bir profil çalışmasıyla ayırabilirsiniz. Teknoloji yatkınlık düzeylerini ortaya koyacak ya da işte bilginlik düzeylerini ortaya koyacak, bir şey yapıp, yoğun kullananlar, az kullananlar, teknoloji özürülüler gibi mesela. Çok temel faydalar, özellikle hedef kitleyle buluşacak şekilde ayarlanırsa, mesela yeni adım atanlar, yol kat etmiş olanlar, kaşifler gibi. Bir tanesi zaten keşfetmiş dahasını istiyor. Şimdi onunla yeni adım atanlar, yeni

yürümeye çalışanlarınsa kesinlikle farklı olacak. Böyle yani az, orta, yüksek gibi 3 bölüm.

Yaş ve motivasyon odak grup görüşmesinde bir direnç sebebi olarak vurgulanmaktadır.

**Yeliz:** Yaşça daha büyük hocalar var. Bizden kendim için söylüyorum, kendi yaşlılarım da var. Büyük olanlar daha zorlanıyor, yaşlılarımız olanlar biraz zorlanıyor, genç olanlar daha iyi. Şimdi o genç arkadaşlara bilgisayar, daha gençken öğrenmiş diyelim. Arkadaşlara bir şeyi öğretirken bu falan ya da bu yolda yol almak istediği zaman çok kolay yol alırsın. Onları çok daha kolay motive edersin. Çok daha kolay kabulleniyorlar hani yaş ilerledikçe hocalara onu kabul ettirmek biraz zor oluyor.

**Şebnem:** Hakikaten o çok önemli direnç kırma eyleminde olması gerekiyor.

Uzaktan eğitim, e-öğrenme uygulamaları ya da teknolojiye karşı olan dirençlerin kırılmasında katılımcıların vurguladıkları bir nokta yaşla ilgili olan durumdur. Katılımcılara göre teknolojiyle çok ilerleyen yaşlarda tanışmış olan öğretim elemanları bu teknolojileri kullanma konusunda oldukça fazla direnç göstermektedirler. Bu dirençlerin farklı sebepleri olmakla birlikte böylesi bir yaklaşımın uzaktan eğitim uygulamalarına karşı olumsuz bir etkisi olacaktır. Direncin yaşla birlikte doğru orantılı olarak arttığı vurgulanmıştır. Hazır bulunuşluğu olmayan bireylere destek tarafı hazır bulunuşluk sağlamaya çalışmamalı, düşüncesi katılımcılar tarafından belirtilmiştir. Buna neden olarak vurgulanan nokta ise böyle bir hazır bulunuşluğun bireysel temelli öğrenme isteğine bağlı olduğudur. Öğrenme isteği olan bireyde bu durum zaten var olacağı için sunulacak destek gerçekten hedefine ulaşacaktır. Ancak öğrenme isteği olmayan birey dışarıdan gelecek olan uyarılara zaten kapalı olacaktır. Sonuçta destek hedefine ulaşamayacaktır. Yaşa bağlı olarak direnci artmasına karşın, genç olarak nitelenen öğretim elemanlarında bu direncin çok az olacağı ya da hiç olmayacağı vurgulanmıştır. Yeni nesil olarak tanımlanan bu kitlenin teknolojiye daha rahat uyum sağlayabileceği ve teknolojiyle bütünleşik olarak yürütülen uygulamalara daha hızlı katılabileceği ifade edilmiştir.

**Erkan:** Bu tamamıyla isteğe bağlı bir şey herhâlde. Arz talep meselesi, eğer ki karşı taraf buna hazır olmak istemiyorum diye bir direnme yaşıyor ise, siz ne yaparsanız yapın buna çözüm bulacağınızı zannetmiyorum. Külfet olarak görüyor. Saatim çok değerli ben bunu burada niye harcayım, çünkü o benim zamanımı harcıyor ve bu daha değerli diyor, ve kapatıyor sistemi. Siz kapanmış bir sistemi hiç kullanmayan bir adama hazır oluşunu, olmayışını, direnişini, ne yaparsanız yapın, ona destek zaten sağlayamayacaksınız ki, çünkü öğrenmek istemiyor.

**Yeliz:** Yeni jenerasyonu ele alacak olursak onlar daha bu işe güzel bakarlar ve daha teknoloji diye bahsettiğimiz o konuda daha iyi olurlar ve başarılı olurlar, daha çabuk kaparlar. Ama mesela işin gerçeği var, yani doğru konuşmak gerekirse belli bir yaşı bulmuş hocalarımızda bilgisayar kullanma ya da interneti kullanma, teknolojiyi kullanmada sıkıntıları var. Bunu görüyoruz hepimiz, farkındayız. Onlarda biraz belki sıkıntı olabilir ama yeni jenerasyonda olacağını zannetmiyorum.

**Nisa:** Kişiler olumsuz tutum geliştirmişse de çok fazla yapacak bir şey yok. Yani onların o tutumlarını kırmanın yolu böyle bu tür dersleri çoğaltmanın sonucunda kendilerinin bir şey elde edeceğini bilmiş olmaları.

Öğretim elemanlarının dirençleri farklı başlıklarda ortaya çıkan bir sonuç olarak yer almaktadır. Anketin 9. sorusu “Destek sisteminin tasarımında öğretim elemanlarının çevrimiçi (online) öğrenmeye dirençleri göz önünde bulundurulmalı” şeklindedir. Bu soruda % 83,8 *Katılıyorum* ve *Kesinlikle Katılıyorum* sonucu ortaya çıkmıştır. Bu bulgu 4.1. Öğrenme Etkinliğinin Olumlu/Olumsuz Getirilerinin Farkında Olma, 4.3. Empati Hissi, Aidiyet ve Motivasyonun Farkında Olma ve 4.8. Farklı Gruplar İçin Farklı Öğretim Yollarını Kullanma başlıklarında da vurgulanmıştır.

Yaş ile ilgili direnç konusunda katılımcıların bu görüşlerine karşın, araştırmada 402 kişiye çevrimiçi ortamda gönderilen ankete ilk hafta katılanların %56’sını Profesör unvanına sahip öğretim elemanları oluşturmaktadır. Bu oranla Profesör unvanına sahip anket katılımcıları 1. sırada yer almışlardır. Bu noktada öğretim elemanlarının yaşlarıyla ilgili dirençlerinin olmasına karşın çevrimiçi uygulamalara karşı direnç

göstermeyen, bu tür uygulamalarda yer almak isteyen öğretim elemanları göz ardı edilmemelidir.

Öğretim elemanlarının sorumlulukları bağlamında katılımcılardan Yasin “sosyal memuriyet düzeni” tanımlanmasını kullanarak bunun ötesine geçilmesi gerektiğini ifade etmiştir. Sosyal memuriyet düzeni; geçimini sağlayacak kadar maddi kazanç getirebilen bilgi sahibi olan bireyin bunun ötesine geçmek istememesidir. Bu noktada birey kendi yaşam standardını oluşturmuş, bilgisi sayesinde elde ettiği maddi kazanç ile bu yaşamı sürdürebilir konumdadır. Ancak bu noktadan sonra herhangi bir yeniliğe ya da çabaya girmek istememektedir. Bu, öğretim elemanları açısından oldukça tehlikeli bir noktadır. Bu tür bir yaklaşımla körelme başlayacak ve çağın gerisinde kalınacaktır. Bu fikre sahip öğretim elemanlarının isteği ya da hazır bulunuşluğu da olmayacaktır.

**Yasin:** Teknolojiye akademisyenler kendini adapte ediyor mu? Bu yaşla çok alakalı. Mesela insanın kendisine kaynak yaratmayla ilgili yetenekleriyle kaynak yaratabiliyorsa, insanlar yeni şeyler öğrenmek istiyor. Yani geçinebiliyorsa, ev araba alabiliyorsa, işte sosyal ihtiyaçlarını karşılıyorsa, artık öğrenmiyor. Bu zaten bizim en büyük sıkıntılarımızdan bir tanesi, bu sosyal memuriyet düzeni. Yani şu anda çalıştığın ortam, garanti iş. Şuana kadar öğrendiklerin senin bundan sonra hayatının sonuna kadar maaş almaya yeterli gözüküyor. Artık öğrenmiyorsun.

Sistemin tasarımında katılımcılara göre dikkat edilmesi gereken bir nokta ise; özellikle teknoloji boyutunda öğretim elemanları arasında istekli olanların tespit edilmesidir. Bu grup tüm destek çalışmalarında öncü konumda olacaktır. Sonrasında genişletilecek destek çalışmalarında kurulacak ekiplerde ekip başı rolünü üstlenebilecek kişilerdir. Böyle bir destek çalışmasında mutlaka istekli, hevesli, araştırmacı ruhlu kişiler belirlenerek bu gruba öncü eğitimler verilmelidir. Teknoloji hazır bulunuşluğu üst seviyede olan bu grup öncü ekip olarak yetiştirilmeli ve her fakülte içerisinde bu gruplardan bireyler yer almalıdır. Desteğin yüz yüze olacak bölümlerinde koordinasyonun sağlanmasında ve eğitimlerin verilmesinde ilk görev alacaklar bu kişiler olmalıdır.

Destek sisteminin bu aşamada yapması gereken, öğretim elemanlarında istek uyandırmaktır. Sistemin iyi tanıtılması ve öğretim elemanının yalnız olmadığının vurgulanması önemlidir. Öğretim elemanlarına sistemden elde edecekleri kazanımlar gösterilmelidir. Ancak böyle bir stratejide kurumsal destek oldukça önemlidir. Kurumun destek sisteminin ve öğretim elemanlarının çabalarını desteklemesi gerekmektedir.

**Şebnem:** Bilgisayar başına oturduğumda benim hiçbir zaman yalnız olmadığımı hissetmem lazım işte sizin 7/24 de orada olduğunuzu bir şekilde ara yüz tasarımında bana hissettirmelisiniz.

**Zehra:** Üniversitenin tabi buna çok sahip çıkması önemli. Kurumsal anlamda sahip çıkması önemli çünkü üniversite buna sahip çıkabilirse ve önemli olduğuna vurgu ve atıfta bulunabilirse ki böyle atıflar var zaten, o zaman insanlar daha bir istek duyarak gelirler. Önce isteklendirmek gerekiyor onları bu sisteme katılmak adına.

Öğretim elemanlarının kurumsal olarak desteklenmesiyle ilgili anketin 24. sorusunda yer alan “Destek sistemi kurumun stratejik planlarında yer almalı” ifadesinde % 79,9 *Katılıyorum* ve *Kesinlikle Katılıyorum* sonucu ortaya çıkmıştır. Bu bulgu 4.3. Empati Hissi, Aidiyet ve Motivasyonun Farkında Olma başlığında da ortaya çıkmıştır.

Katılımcıların vurguladığı ve bu sisteme olan yönelimi etkileyecek diğer bir bulgu ise destek sistemi tasarımı yapılırken bu bilginin tüm öğretim elemanlarına duyurulmasıdır. Bu şekilde öğretim elemanlarında ön bilgi oluşturulmuş olacaktır. Bir anlamda uzaktan eğitim deneyimi elde etmek veya geliştirmek isteyenler için hazır bulunuşluk ortamı sağlanacaktır. Kurumun öğretim elemanlarının yanında olduğu, onların uzaktan eğitim sorunlarına çözüm için böyle bir yapıyı kurmaya hazırlandığı bilgisi olumlu etki yaratacaktır.

#### **4.11. Öğretme Etkinliklerinde Teknoloji Tabanlı Etkileşim İçin Hazır Olma**

Destek sisteminde teknoloji tabanlı bir etkileşim için öğretim elemanlarının hazır bulunuşluklarının nasıl sağlanabileceği araştırılmıştır.

Katılımcılara göre bu durum; öğretim elemanlarının ve destek sisteminden sorumlu olanların yapması gerekenler olarak iki bölümde incelenebilir. Öğretim elemanları açısından bakıldığında sorumluluklar ön plana çıkmaktadır. Diğer sorularda ortaya çıkan bazı bulgular burada da geçerlidir. Böyle bir destekten fayda görmek isteyen birey öncelikli olarak teknolojiyi sevmeli ve öğrenmeyi istemelidir. Dolayısıyla öğrenme çabası için bir vakit ayırmalıdır. Öğretim elemanları bu tür çabaları kendileri için yük olarak görmeye başarlarsa sonuç olumsuz olacaktır. Sorumluluklar ile ilgili diğer bir nokta ise öğretim elemanlarının yaptıkları çalışmaları yalnızca akademik yükseltme aracı olarak görmemeleri gerektiğidir. Elde edilecek deneyimlerin öğretim elemanları için zaten önemli bir ayrıcalık yaratacağı ve diğer akademik üyeler arasında bir adım öne çıkaracağı düşünülmelidir. Öğretim elemanları arasında yaş bu tür uygulamalar için bir direnç göstergesi olmamalıdır. Uzaktan eğitim uygulamaları açısından önder kabul edilebilecek Profesör unvanına sahip öğretim elemanları yol gösterici olmalıdır. Bu öğretim elemanları ekiplerine ve yardımcılara örnek olarak deneyimlerinin aktarmalı ve öncülük etmelidirler.

**Yeliz:** Bu yeni jenerasyonda işe yarar. Hocam bu iş olacak, yapılacak, başka yolu yok diyecekseniz, eski jenerasyonda işe yarar. Eski jenerasyona bunu hocam işte olur, iyi olur, falan dersiniz yapma şansınız yok. Hocam var ismini vermeyeceğim, çokta yaşlı biri değildir yani ama maillerini bile şu an ki yanındaki asistan çocuklar, maillerini atıp yolluyor. Şimdi bu durumdaki bir hocaya sen bu teknolojiyi nasıl sevdirebilirsin ki? Yani içinden gelecek yapacak, o da ona vakit harcamak istemiyor.

Öğretim elemanlarının dirençleri öne çıkan önemli bulgular arasında yer almaktadır. Dirençle ilgili sonuçlar 4.1. Öğrenme Etkinliğinin Olumlu/Olumsuz Getirilerinin Farkında Olma, 4.3. Empati Hissi, Aidiyet ve Motivasyonun Farkında Olma, 4.8. Farklı Gruplar İçin Farklı Öğretme Yollarını Kullanma ve 4.10. Teknolojiye Dayalı Öğrenme Yaşantısına Hazır Olma başlıklarında vurgulanmıştır. Anketin 9. sorusunda yer alan “Destek sisteminin tasarımında öğretim elemanlarının çevrimiçi (online) öğrenmeye dirençleri göz önünde bulundurulmalı” ifadesine katılımcılar % 83,8 oranında *Katılıyorum* ve *Kesinlikle Katılıyorum* görüşü bildirmişlerdir.

Öğretim elemanlarının uzaktan eğitim sistemine karşı olan olumsuz bakış açıları sistemde uygulama yapan öğretim elemanlarını olumsuz etkilemektedir. Özellikle yöneticilerin bu noktada öğretim elemanlarının yaptığı çalışmalara destek olmaları beklenmektedir. Uzaktan eğitim çalışmalarının değersiz ya da yüz yüze ile kıyaslanarak daha az değerli hissettirilmesi öğretim elemanları açısından sıkıntı oluşturmaktadır.

**Zehra:** Mesela ben şöyle bir şey yaşıyorum. Çok net söyleyeyim, yaşadığım bir sorun 15 saat uzaktan çevrimiçi dersim var. Dersi hâlâ buradaki bir yönetici ders olarak saymıyor. Bu bakış açısında olan bir kişinin direncini kıramazsınız. Bu tür derslere karşı tavırların değişmesi gerekiyor. O yüzden bakışlar maalesef olumlu değil. Yani bu çevrimiçi derslere ben kendi çevremden gördüğüm kadarıyla öyle bir durum söz konusu. Öncelikle kurumsal olarak bunun bir dillendirilmesi ve doğru şekilde açıklanması gerekiyor. İnsanların o algılarının değişmesi gerekiyor. Aksi taktirde hâlâ bu tür problemler yaşanacaktır.

Destek tarafının yapması gereken, öğretim elemanlarına sistemin ne tür çözümler sağladığının gösterilmesidir. Sistem üzerinden kullanıcının elde edeceği temel faydalar açıklanmalıdır. Böylece öğretim elemanları destek sistemi hakkında doğru ve detaylı bilgilendirilmiş olacaktır. Bu noktada katılımcılar destek sisteminin yapısı hakkında farklı görüşler belirtmişlerdir. Destek sistemi çevrimiçi (online) olarak tasarlanmalı görüşündeki katılımcılar, sistemde yüz yüze bölümlerin olmaması gerektiğini ifade etmişlerdir. Zaten uzaktan eğitim çalışmalarıyla ilgilenmek isteyen öğretim elemanlarının böyle bir sistemin çevrimiçi olarak görmek isteyeceklerini vurgulamışlardır. Ayrıca genel anlamda öğretim elemanlarının, özellikle de uzaktan eğitim çalışmalarına katılanların zaten hazır bulunuşluklarının olduğunu açıklamışlardır. Buna karşın katılımcıların bir bölümü hazırlanacak destek sisteminin tamamen çevrimiçi değil belirli oranda yüz yüze olacak şekilde karma tasarlanması gerektiğini ifade etmişlerdir. Buradaki amaç tamamen çevrimiçi yapıldığında öğretim elemanlarının kendilerini izole edilmiş hissetmelerine neden olacak iletişim sorunlarının ortaya çıkacak olması, bununla birlikte öğretim elemanlarının belirli durumlarda yüz yüze desteği tercih edebilecekleri belirtilmiştir. Bu noktada vurgulanan, özellikle destek



sisteminden yeni yararlanacak olanlara ve uzaktan eğitim çalışmalarına yeni katılacak olanlara, belirli oranlarda, ilk aşamalarda yüz yüze desteğin sağlanması gerektiğidir.

**Şebnem:** Bana kalırsa online verilmesinden yanayım. Ama belki yüz yüze olmasında şöyle yarar olabilir. Orada hep bir araya gelirsiniz, hem onlar birbirlerini görür, biz yine de sonuçta Akdeniz insanıyız, yani görmeyi seviyoruz.

Öğretim elemanlarının sistemden elde edecekleri faydalarla ilgili olarak anketin 10. sorusu “Destek sisteminin faydaları anlaşılır bir biçimde ifade edilmeli” şeklindedir. Bu soruda % 92,6 *Katılıyorum* ve *Kesinlikle Katılıyorum* sonucu ortaya çıkmıştır. Bu anket maddesi 4.1. Öğrenme Etkinliğinin Olumlu/Olumsuz Getirilerinin Farkında Olma ve 4.3. Empati Hissi, Aidiyet ve Motivasyonun Farkında Olma ve 4.6. Kendi Kendinin Farkında Olarak Etkileşime Geçme başlıklarında da ortaya çıkmıştır.

Çevrimiçi öğrenmeye karşı olan olumsuz bakışların kırılabilmesi için çevrimiçi destek sisteminin örneklerle etkili tanıtımlar yapması gerektiği odak grup görüşmesinde vurgulanmıştır.

**Yeliz:** Hocanın kafasında bazı soru işaretleri olabilir ufak tefek. Ben başta bir Kimya şeyinin Açıköğretim sistemi içerisinde verilebileceğini, öğretilemeyeceğini düşünüyordum, söyledim. Editör olarak görevlendirildim sonra işimizi de güzel yaptık. Sonra sistemin içerisinde faydalı olduğunu gördüm. Çünkü öğrencilerden gelen döngüyle öğrencilerimizin çoğu hemen hemen hepsi çalışan kişiler ve bunlara ihtiyacı olduğunu gördüm. Ama ben sonra tabii sisteme girdikçe, araştırdıkça internetten yurt dışında, İngiltere’de bu sistemler zaten bu şekilde yürütülüyormuş. Onları da gördük yani daha doğrusu bunları bilmiyorduk. Bunları bir şekilde hocalara, biraz ilgisi az olan hocalara bu örnekler tanıtımlar yapılabilir, çok önemli.

Çevrimiçi destek sisteminin tasarımında yüz yüze bölümün olmasıyla ilgili olarak ankette yer alan çoktan seçmeli sorunun “Oluşturulacak destek sistemi tasarımı nasıl olmalı?” ifadesine katılımcılar % 73,4 oranında “Çevrimiçi (Online) ve Yüz yüze

(karma tasarım)” yanıtı vermişlerdir. Sistemin karma tasarımıyla ilgili bu sonuç 4.1.Öğrenme Etkinliğinin Olumlu/Olumsuz Getirilerinin Farkında Olma, 4.4. Öğrenme Sorumluluğunu Almada Kendini Yönetme (Özyönelimli Olma), 4.5. Öğretme Etkinliğinde Kullanılacak Uygun İletişim Biçiminin Seçim Sorumluluğunu Alma ve 4.7. Deneyim Birikimine Dayalı Bireyselleştirilmiş Öğrenme başlıklarında da ortaya çıkmaktadır.

Öğretim elemanlarının hazır bulunuşluklarının artırılmasında destek sistemi özellikle içeriklerin hazırlanması ve sunulmasında uygun tasarımı benimsemek durumundadır. Temel düzeyden üst düzeylere doğru ilerleyen görsel ağırlıklı içerik tasarımı benimsenmelidir. Ayrıca hazırlanan içerikler teknik terimlerden arındırılarak anlaşılır bir dille ifade edilmelidir. Ancak burada destek sistemi tasarımını yapan birim ya da ekip, detaylı bilgi vermek isterken bunu karmaşık hale getirip zorlaştırmamaya dikkat etmelidir. Sistem ne kadar karmaşık olursa öğretim elemanlarının sistemden elde edeceği kazanım da o derece az olacaktır. Bu durum öğretim elemanlarının hem destek sistemine, hem de uzaktan eğitim çalışmalarına olan hazır bulunuşluklarını olumsuz etkileyecektir. Destek sistemi kullanım aşamasında öğretim elemanlarıyla eğitimler planlanmalı bu eğitimlerde neyi, nerede ve nasıl kullanacağı açıkça belirtilmelidir.

İçeriklerin hazırlanması ve sunulmasıyla ilgili olarak anketin 12. sorusunda yer alan “Sistemde desteğe yönelik hazırlanan içerikler zorluk düzeyine göre (Temel, Orta, Üst Düzey) sıralanmalı” ifadesine katılımcıların % 75,5’i *Katılıyorum* ve *Kesinlikle Katılıyorum* yanıtı vermişlerdir. Bu bulgu 4.2. Etkileşim İçin Uzaktan Eğitime Uygun Öğretme Yöntemlerinin Farkında Olma ve 4.8. Farklı Gruplar İçin Farklı Öğretme Yollarını Kullanma başlıklarında da vurgulanmıştır. İçeriklerde kullanılan dil ile ilgili olarak anketin 13. sorusunda yer alan “İçeriklerde kullanılan dil anlaşılabilir olmalı” ifadesine katılımcıların 97,8’i *Katılıyorum* ve *Kesinlikle Katılıyorum* şeklinde görüş bildirmiştir. Bu bulgu 4.2. Etkileşim İçin Uzaktan Eğitime Uygun Öğretme Yöntemlerinin Farkında Olma başlığında da ortaya çıkmaktadır.

Öğretim elemanlarına öğrendiği bilgileri uygulayacağı deneme (demo, uygulama) alanlarının olması özyönelim açısından olumlu olarak ifade edilmişti. Benzer şekilde öğretim elemanları uygulama alanları yardımıyla kendi kendine bir durumun nasıl yapıldığını öğrenebilmelidir.

**Şebnem:** Deneme alanları, kendilerinin ders için değil de sadece deneme alanı. Mesela her hocaya bir yer de ayırabilirsiniz orada kendini test etmesi, müsvedde kağıt gibi bir yer.

Çevrimiçi destek sistemindeki uygulama alanıyla ilgili olarak anketin 17. sorusunda yer alan “Öğretim elemanlarının kendilerinin deneme yapabileceği uygulama (demo) alanı olmalı” ifadesine katılımcıların % 91,7’si *Katılıyorum* ve *Kesinlikle Katılıyorum* yanıtı vermişlerdir. Öğretim elemanlarının uzaktan eğitim sistemlerinin kullanımı konusunda öğrendikleri bilgileri deneyime dönüştürecek fırsatları aradıkları söylenebilir. Çevrimiçi oluşturulacak bir destek sistemi bu anlamda öğretim elemanlarına test alanları sunabilir bir yapıda tasarlanmalıdır.

Destek sistemini yürüten ekip tarafından verilmesi düşünülen eğitimler bireyselleştirilmiş veya gruplara özgü olarak tasarlanabilir. Yeni başlayanlar, belli bir düzeyde olanlar ve ileri düzeydeki kullanıcıların farklı gereksinimleri olacağı için destek ekibi eğitimlerin içeriklerini bu gruplara göre şekillendirerek sunmalıdır. Detay bilgilerin yer aldığı bir eğitim yeni başlayanlar için uygun olmayacaktır. Buna karşın başlangıç düzeyindeki bilgiler ise ayrıntı bilgiler bekleyen kullanıcılar için etkili olmayacaktır. Dolayısıyla hem destek sistemi içerisinde kullanılacak yapı için hem de sistemin yüz yüze bölümü tasarımı için öncelikli olarak öğretim elemanlarının teknoloji yatkınlıklarının belirlenmesi gerekmektedir. Bunun için hazırlanacak eğitimler sınıflandırılarak sunulmalıdır. Katılımcılara göre çevrimiçi destek sisteminde yer alacak içerikler ve eğitimler sertifikalandırılmalıdır. Öğretim elemanları aşamaları sırayla tamamlamalı ve sertifika almalıdır. Alınan her sertifika, öğretim elemanlarını uzaktan eğitim uygulamalarında bir basamak üste taşımaktadır. Özellikle kurumun uzaktan eğitim uygulamalarında yer almak isteyen öğretim elemanları öncelikle bu destek sisteminde yer alan eğitimlerden geçmeli ve sertifika almaya hak kazanmalıdır. Bu aşamayı geçen öğretim elemanları uzaktan eğitim sisteminde görevlendirilmelidir. Aksi durumlarda sistemin işleyişinde sıkıntıların yaşanması kaçınılmazdır.

**Erkan:** İçeriği bence görsel olmalı. Çünkü okumayı sevmeyen bir milletiz. Ne kadar akademisyen de olsak kültürümüzde de var yani işimize gelen kısmı okumak istiyoruz. Fazla bilgiyi okumak istemiyoruz yani ben durup dururken orada bir şeyler okumak istemiyorum.

**Murat:** Kapsamlı olması lazım. Eğer net verirsek mesela eğer aşağıdaki sorularda şıkların yanlış olduğunu düşünürseniz sizin için en doğru olanı işaretleyiniz geçiniz gibi. Sınav sisteminde yani orada da çok ekstrem bir şeyle karşılaşabilir. O kadar detaya girmeye gerek yok ana hatlarıyla. Çünkü bu sefer detayda işin özünü de kaçırmış olabiliriz. Yani milyonda bir karşılaşacak bir durumu da oraya yazmamızın bir alemi yok. Ana hatlarıyla sistemin verimli işleyebilmesi için nasıl hareket edilmesi gerekiyor? Nasıl uygulama yapılması gerekiyor? En azından bunların olması lazım.

**Can:** Komplike olmadığını göstererek. Sistem kim için? Yeni başlayanlar için. Yani burada mutlaka şey yapılması gerekiyor, kullanıcıların özelliklerine göre kitleler olarak düşünülmesi gerekiyor. Hazır bulunuşluk istiyorsunuz, hiç kullanmayan biri için bu ürkütücü gelebilir. Bunun tamamen daha sade, daha açık, daha anlaşılır, daha kullanışlı dostu uygulamalarla sağlarken, öbür tarafta bir teknoloji kurdu için dahası dahası diyen zaten sisteme entegre olmuş. Ama böyle teknolojik yeniliklere aç birisi için tamamen farklı bir şey gerekir.

Çevrimiçi bir destek sisteminin kullanımının uzaktan eğitim uygulamaları için bir başlangıç olarak ele alınması ve zorunlu tutulmasıyla ilgili olarak hazırlanan anketin 25. sorusu “Öğretim elemanlarının destek sistemini kullanması zorunlu olmalı” şeklindedir. Bu soruya verilen oranlar % 9,6 Kesinlikle Katılmıyorum, % 32,3 Katılmıyorum, % 27,5 Fikrim Yok, % 20,5 *Katılıyorum* ve % 10 *Kesinlikle Katılıyorum* şeklindedir. Anketin genelindeki maddelere katılımcıların büyük oranda olumlu yanıt verdikleri söylenebilir. Bu madde de ise bu durumun tersi meydana gelmiştir. Bu oranlara göre öğretim elemanlarının destek sisteminin zorunlu olmasını istemedikleri görülmektedir.

Katılımcıların vurguladığı bir nokta, öğretim elemanları arasında dirençlerin olmasına karşın birçok öğretim elemanının teknoloji tabanlı uygulamalara karşı zaten hazır olduklarıdır. Bununla birlikte kuruma düşen görev öğretim elemanları arasındaki dirençlerin kırılma noktalarını tespit etmek ve çözmektir. Ancak katılımcıların bir bölümüne göre, özellikle uzaktan eğitim uygulamalarında ortaya çıkabilecek sorunların önceden önlenmesi için kurum resmi görevlendirmeler ile destek sisteminin kullanımını istemelidir. Böyle bir aşama, zorunlu bir yönelim sağlamakla birlikte

kaçınılmaz durumlarda çözüm olabilmektedir. Buna karşın katılımcılar tarafından vurgulanan diğer bir nokta ise dirençli olan, hazır bulunuşluğu olmayan öğretim elemanlarına karşı çözüm aranmaması gerektiğidir.

**Yeliz:** Bu hocalara nasıl yaptırırız bunu? Bana tek bir yolu var resmi yazı. Yani rektör altına imza atacak. Diyecek ki bu iş olacak diyecek, başka yolu yok yani bence.

**Zehra:** Dirençle uğraşmanız gerekecek. Direnç nasıl kırılacak? O bir soru işareti. Ama kırılır, yani her direncin bir kırılma noktası vardır. Orayı arayacaksınız yılmadan.

**Nisa:** Bu üniversite hocalara sağladığı teknolojiyle aslında bu üniversitedeki hocaların büyük bir bölümü bu tür sistemlere kısmen hazırlar, diye düşünüyorum. Bu üniversitede teknoloji yaygın olduğu için herkesin ulaşabildiği rahat ulaşabildiği girebildiği bir bilgisayarı olduğu için.

Destek sisteminde öğretim elemanlarının hazır bulunuşluklarını sağlamak için yapılan çalışmalarda dikkat edilmesi gereken önemli bir nokta ise; öğretim elemanlarına desteğin sürekliliğinin sınırlı olduğunun vurgulanmasıdır. Sürekli bir destek öğretim elemanları arasında teslimiyet duygusunun doğmasına neden olacaktır. Sistemde zaten sürekli desteğin yer alması öğrenmeden kaçınılmasına neden olabilir. Bu hem destek sistemi açısından hem öğretim elemanı açısından tehlikeli bir durum olarak ifade edilmiştir.

**Can:** Teknolojinin onlara sağlayacağını anlatırken bir tehlike belki şu olabilir. O da sizler için sürekli danışabileceği bir merci olduğunda veya işte sorun çözücü olduğunda kişiler teslimiyeti severler. Öğrenmektense aynı sorunda aynı süreci yaşatmayı tercih edebilirler. Şimdi böyle biri varken “Benim yerime karar verecek süreci kolaylaştıracak birisi var niye kendimi yorayım ki?” diyorum çoğu zaman. Aynı şekilde sistemde de her sistemle ilgili sorunla karşılaştığında sistemin sorumluları var hâllerderler. Bunu o noktaya gelmeden içselleştirilmesi lazım.

#### 4.12. İletişim Yönetimine Hazır Olma

Öğretim elemanlarının hazır bulunuşlukları iletişim yönetimi açısından araştırılmıştır. Katılımcılara göre hazırlanacak bir destek sisteminde iletişim farklı boyutlarda düşünülebilir. Destek sisteminin sorumlularıyla sistemi kullanan öğretim elemanları arasındaki iletişim olabildiği gibi sistem üzerinde öğretim elemanları arasında da bir iletişim olabilir. Özellikle sistemde öğretim elemanları arasındaki iletişim konusunda iki farklı görüş bulunmaktadır. İletişim sorumluluğunu alma bölümünde ifade edilen görüşler bu bölümde de geçerlidir. Bu görüşteki katılımcılara göre öğretim elemanları arasında iletişim yapıları olmamalıdır. İletişim tek bir noktadan diğer bir anlamda destek tarafında olmalı ve yönetilmelidir. Bu noktada canlı bir kişiyle iletişime gerek kalmamalıdır. Buna karşın diğer bir görüş ise öğretim elemanları arasında da iletişim ortamları olmalıdır.

**Yasin:** Sistem zaten bireysellik üzerine kurulu. Yani biz altta bir grubu düşünün tek kaynaktan besleneceğiz. Tek kaynaktan çok kolay beslenebilir. Oradaki arayüzleri, işte hocaları oraya koyarsan iş bence karışır birbirine, daha kompleks hâle gelir. Ama hocalar kendi ek deneyimlerini sisteme yüklesinler, diğerleri oradan interaktif olarak ondan faydalansın.

**Erkan:** Sizle iletişim kurabileceği şeyler olması lazım. Tereddüt yaşadığı, bakarken de “Ya ben şurayı pek anlayamadım, şöyle bir durum var ne yapabilirim?” diyerek sormak ayıp değil öğrenmemek ayıp biliyorsunuz bunu da çok rahat size sorması lazım.

**Yeliz:** Soruma cevap verebilecek bir durum oluşturulabilirse insan olmak zorun da değil. Burada önemli olan çözmek. İlla ki insan da olacak diye bir şey yok, yani benim karşıma güzel ses, yumuşak iyi cevap veren bir canlı bir şey olması gerekmiyor. Bence sadece o problemi çözecek bir sistem olması yeterli.

**Nisa:** Sizle olabilir yani siz belki belli zamanlar koyarak şu saatlerde senkron görüşmeye bağlanabilirsiniz, dersiniz, sadece onunla sınırlarsınız. Asenkronda zaten yazar sorar hoca, siz yanıtlarsınız veya hocaların forum

sitesi olabilir belki sistemi kullananlar arası bir etkileşim. Mesela diyelim ki Ayşe Hoca da bağlanıyor bende bağlanıyorum. “Ayşe Hoca şöyle bir şey yaptım, senin hiç deneyimin var mı?” diye ona sorabilmeliyim. Kesinlikle olmalı ve orada sistemi, mesela o dönem içinde ya da daha önce kimlerin kullandığı yazılı olmalı, oradan tıkladığınızda onun ismine mail gönderebilmeli herkes.

Destek sisteminde iletişim ortamlarıyla ilgili olarak anketin 1. sorusunda yer alan “Destek sisteminde bireylerarası iletişim ortamı (MSN, Skype gibi) yer almalı” ifadesine katılımcıların % 83’ü *Katılıyorum* ve *Kesinlikle Katılıyorum* şeklinde görüş bildirmişlerdir. Bu bulgu 4.5. Öğretme Etkinliğinde Kullanılacak Uygun İletişim Biçiminin Seçim Sorumluluğunu Alma başlığında da vurgulanmaktadır.

İletişimde destek tarafındaki iletişim kişisiyle ilgili olarak hazırlanan çoktan seçmeli soruda, “Destek sistemiyle öğretim elemanları arasındaki iletişim nasıl olmalı?” ifadesine katılımcıların % 87,8’i “Bazen otomatik sistemle, bazen canlı kişiyle” yanıtını vermişlerdir. Bu bulgu 4.4. Öğrenme Sorumluluğunu Almada Kendini Yönetme (Özyönelimli Olma) başlığında da ortaya çıkmaktadır.

Öğretim elemanlarının deneyimlerinin paylaşımıyla ilgili olarak ankette yer alan 5. sorudaki “Öğretim elemanları farklı uygulama deneyimlerini sistemde paylaşabilmeli” ifadesinde % 91,3 *Katılıyorum* ve *Kesinlikle Katılıyorum* sonucu ortaya çıkmıştır. Bu bulgu 4.5. Öğretme Etkinliğinde Kullanılacak Uygun İletişim Biçiminin Seçim Sorumluluğunu Alma başlığında da ortaya çıkmaktadır.

Sistemin kurallarının olması ve bunların uygulanabilir olması, destek sisteminde kullanıcılarla destek sistemi arasında ortaya çıkabilecek yönetsel bir süreci ifade eder. Sistemde kuralların net olarak ifade edilmesi gerekmektedir. Bu kuralların ihlalinde öğretim elemanları açısından yaptırımlar yer almalıdır. Bu sürecin yönetiminde katılımcılara göre moderatör yapısıyla bu iletişim süreci yönetilebilir. Öğretim elemanlarının destek sistemiyle iletişim kuracağı bir bölüm sistem üzerinde yer almalıdır. Öğretim elemanlarının iletişim gereksinimlerine cevap verebilmek ve bu iletişim sürecini sürdürebilmek için destek tarafının ekip yapısında olması

vurgulanmıştır. Özellikle yeni başlayanlar için bu iletişim yönetimi en üst düzeyde tutularak destek sağlanmalıdır.

**Şebnem:** Tabi yönetsel yapının kuralları olmalı. Sonuçta burası bir üniversite ortamı, onun dışına çıkmaz zaten öğretim üyesi olduğu için. Nasıl konuşacağını bilir, ama oranın demokratik bir ortam, esnek bir ortam ve dönüşümcü bir ortam olduğunu hissetmeli hocalar. Kuralları, ilkeleri koymak ve koyduğunuz kadar da uygulamanız çok önemli, bunlar net olmalı. Yaptırımlar olmalı, yani olumlu ve olumsuz anlamda o yaptırımları da izlemelisiniz o nedenle yani sizin bir ekip olmanız, iyi bir ekip olmanız gerekiyor.

**Can:** Bunu bir ağ gibi görüp, bir moderatör aracılığıyla yönetmek bir tercih olabilir, ikili ilişkilerde izine dayalı bir yapı sağlanabilir.

Ekip yapısıyla ilgili olarak, odak grup görüşmesinde bu ekibin uzmanlıkları ve görevlerinin zorluğu ifade edilmiştir.

**Yeliz:** Ben biliyorum ki böyle bir merkezi, destek birimini kurmak ve onu yürütmek çok çok zor. Kolay bir iş değil. Doğru adamları bulacaksınız, sistematik çalışacak, işini bilecek. Sürekliliği olacak, üniversite bunlara kadro sağlayacak. Bunların hepsi bir bütün, bunların biri eksik kalırsa bu olmaz zaten.

**Ahmet:** Aslında tabi bir online destek sistemi kuracaksınız bunun sürdürülebilirliği, devamlılığı diye konuştuğumuzda bunu arkadan devamlı geliştirecek bir birim, zaman içinde kendini yenileyen kendini geliştiren bir birim, isteklere doğru cevap verebilen bir birim, bakımını doğru yapabilen bir birim için burada söylediklerinizin arkada bir iş gücü gerekiyor.

Destek sisteminin kurallarının olması ve uygulanmasıyla ilgili olarak anketin 11. sorusunda yer alan “Destek sisteminin kullanım kuralları ve koşulları olmalı” ifadesine katılımcıların % 86,9’u *Katılıyorum* ve *Kesinlikle Katılıyorum* yanıtı vermişlerdir. Bu bulgu 4.3. Empati Hissi, Aidiyet ve Motivasyonun Farkında Olma, 4.4. Öğrenme



Sorumluluğunu Almada Kendini Yönetme (Özyönelimli Olma) ve 4.6. Kendi Kendinin Farkında Olarak Etkileşime Geçme başlıklarında da ortaya çıkmıştır.

Destek hizmeti verecek yapının ekip ya da birim olmasıyla ilgili olarak anketin 27. sorusu hazırlanmıştır. Bu sorudaki “Destek hizmetinin yürütülmesinden sorumlu bir birim olmalı” ifadesinde katılımcıların % 91,7’si *Katılıyorum* ve *Kesinlikle Katılıyorum* yanıtı vermişlerdir. Bu bulgu 4.1. Öğrenme Etkinliğinin Olumlu/Olumsuz Getirilerinin Farkında Olma, 4.2. Etkileşim İçin Uzaktan Eğitime Uygun Öğretme Yöntemlerinin Farkında Olma ve 4.5. Öğretme Etkinliğinde Kullanılacak Uygun İletişim Biçiminin Seçim Sorumluluğunu Alma başlıklarında da ortaya çıkmıştır.

Öğretim elemanlarının iletişim yönetimi süreciyle ilgili olarak belirtilen diğer bir nokta ise; sorumluluk dağıtımı yapılmasıdır. Destek sisteminde öğretim elemanlarına farklı rollerde farklı sorumluluklar verilmelidir. Böylece üstlenilen her rolde ortaya çıkacak sorunların çözümlenmesinde iletişim yönetiminin ele alınması sağlanabilecektir.

**Zehra:** Sorumluluklar yani hocalardan bazılarına bu tür sorumluluklar, rolleri paylaşma sorumlulukları paylaşma biçiminde.

Sistemde iletişim yönetimi için, özellikle öğretim elemanlarının sistemin kullanımıyla ilgili görüşleri alınmalıdır. Eğitim dönemi başında ve sonunda sistem sorumluları ve öğretim elemanları bir araya gelmelidirler. Bu sürecin yönetimini destek ekibi ayarlamalıdır. Bu şekilde gerekli durumlarda ara toplantılarda düzenlenmelidir.

#### **4.13. Öğrenmeyi Gerçek Yaşam Etkinliklerine Aktarma**

Öğretim elemanları yetişkinler olarak ele alındığında bireylerin bir takım yaşantılarının bulunduğu, bu yaşantıların destek sistemine aktarılması ve bununla birlikte destek sisteminden elde edilecek bilgilerin deneyimlere aktarılması araştırılmıştır. Bu noktada katılımcılara göre öğretim elemanları destek sisteminden elde edecekleri bilgileri aşama aşama uygulayarak gerçek yaşam etkinliklerine aktarmalıdır. Bunun sonucunda son paydaş olarak öğrenen fayda sağlamalıdır. Öğrenenler, her ne kadar destek sistemiyle doğrudan bağlantılı olmasalar bile, öğretim elemanlarının deneyimlerinin yansıtılmasında fayda sağlayacak paydaşlar olarak düşünülmelidir.

Katılımcılara göre; öğrenmenin deneyime dönüşebilmesinde destek sisteminin görevi yardımcı araç olmaktır. Destek sisteminde öğretim elemanları kendi kendine öğrenme etkinlikleri gerçekleştirebilmelidir. Bu etkinlikler tamamen çevrimiçi değil karma bir yapıda olmalıdır. Öğretim elemanlarına uzaktan eğitim çalışmalarında daha fazla sorumluluk verilmelidir. Hazırlanan destek sistemiyle daha fazla deneyim kazandırmak amaçlandığından daha fazla sorumluluk almaları sağlanmalıdır. Eğer bu sağlanmazsa elde edilecek bilgi deneyime dönüşmeyecek yaşama aktarılamayacaktır.

**Yasin:** Zaten zekâ olarak hoca milleti uzaktan eğitim sistemini bakarak %60 oranında kullanır hiç destek almadan. Sadece bize lazım olan işte %20 de sizden bir ön destek. %10-15 de sistemden destek alacağız. Bu sistemden %100 destek alarak eğer bunu yaparsak zaten yani öyle bir hoca kitlesi yok. Kesinlikle kurulan sistemi kendi başına kullanabilir zaten o zekâsı var. Siz %15 diyelim %60 hocanın kendi zekâsı da sistemi çözer. Bakarak %20 sizin hizmetiçi eğitimden destek alır %20 de kalan sistemi kullanırken ortaya çıkan arızaları çözmek içinde sizden. Yoksa siz eğer %100 destek online, işte bu şey gibi bankaların çağrı merkezleri gibi bir sistem düşünüyorsanız zaten bu sistem işlemez. Yani kesinlikle olmaz.

**Erkan:** Kendi kendime araştırarak da öğrenebilirim bu bir yol. İki yardım isteyebilirim. Kendi kendine öğrenenler herhâlde azınlıkta diye düşünüyorum. Oturayım orasını karıştırayım burasını karıştırayım olmuyor. Genelde kolay yola devam ediyoruz, soruyoruz bunu birilerine, yani ya sistemi kapattıktan sonra sizlere tekrar dönüyoruz bunu nasıl yapacağız diyoruz.

Destek sisteminde yer alan içeriklerin uygulanabilir olmasıyla ilgili olarak anketin 15. sorusunda yer alan “İçerikler uygulanabilir olmalı” ifadesine katılımcılar %95,2 oranında *Katılıyorum* ve *Kesinlikle Katılıyorum* şeklinde görüş bildirmişlerdir. Elde edilen deneyimlerin artırılması konusunda anketin 4. sorusunda yer alan “Destek sistemi, öğretim elemanlarının uzaktan eğitim deneyimlerini artırmaya yardımcı olmalı” ifadesine katılımcıların %94,8’i *Katılıyorum* ve *Kesinlikle Katılıyorum* yanıtı vermişlerdir. Bu bulgu 4.2. Etkileşim İçin Uzaktan Eğitime Uygun Öğretme Yöntemlerinin Farkında Olma ve 4.9. Deneyimler Yardımıyla Etkileşim Kurabilme

başlıklarında da ortaya çıkmıştır. Deneyimlerin sistem üzerinden paylaşımıyla ilgili olarak ankette yer alan 5. soru “Öğretim elemanları farklı uygulama deneyimlerini sistemde paylaşabilmeli” şeklindedir. Bu soruya katılımcıların % 91,3’ü *Katılıyorum* ve *Kesinlikle Katılıyorum* yanıtı vermişlerdir. Bu bulgu 4.5.Öğretme Etkinliğinde Kullanılacak Uygun İletişim Biçiminin Seçim Sorumluluğunu Alma ve 4.12. İletişim Yönetimine Hazır Olma başlıklarında da ortaya çıkmaktadır.

Desteğin tasarımında esneklikler sağlanmalıdır. Öğretim elemanlarının deneyimleri ve yaşantıları farklı olacağından tasarımda özelleşmelidir. Bir grup önce kendi kendine öğrenme etkinlikleriyle belirli bir noktaya geldikten sonra yüz yüze destek talebinde bulunurken, farklı bir grup ilk önce yüz yüze destek daha sonra çevrimiçi destek yapısını benimseyebilecektir. Bu farklı yapıların öğretim elemanlarına sunulması öğrenme etkinliklerinin yaşama aktarılmasında oldukça önemli rol oynayacaktır.

Katılımcılara göre destek sisteminde hazırlanacak içerikler konusunda farklı görüşler bulunmaktadır. Bu noktada her disipline göre farklı içerik tasarımlarının yapılması gerektiği görüşüne karşılık, ortak sorunlarda aynı çözümlerin yer alması gerektiği ifade edilmiştir.

**Yeliz:** Sıkça sorulan sorunlar, karşılaşılan problemler bankası oluşturabilirsiniz. O banka içerisinde birikim oluşan ortak olanları ayırabilirsiniz, farklı disiplinli olanları ayırabilirsiniz ve onlara tek tek çözümü, kendi bünyesi içerisinde başlatırsanız o kendi içerisinde zenginleşecektir zaten. Tahmin ediyorum da problemler çoğunun ortak olacaktır, aynı şeyler çıkacaktır. Yani farklı dille söyleyeceklerdir ama problemin çözümü aynı olacaktır.

Farklı disiplinler için içerik tasarımı konusunda anketin 8. sorusunda yer alan “Farklı disiplinler için farklı destek içerikleri yer almalı” ifadesinde % 90 *Katılıyorum* ve *Kesinlikle Katılıyorum* sonucu ortaya çıkmıştır. Farklı disiplinler için tasarım konusundaki bu bulgu 4.5. Öğretme Etkinliğinde Kullanılacak Uygun İletişim Biçiminin Seçim Sorumluluğunu Alma, 4.6. Kendi Kendinin Farkında Olarak Etkileşime Geçme, 4.7. Deneyim Birikimine Dayalı Bireyselleştirilmiş Öğrenme ve

4.8.Farklı Gruplar İçin Farklı Öğretme Yollarını Kullanma başlıklarında da ortaya çıkmıştır.

Katılımcılara göre; öğretim elemanlarının yetişkinler olması önemli bir noktadır. Yetişkin bireyler elde edecekleri kazanımları bilerek, bir alana bu açıdan yönelirler. Yetişkinler daha çok çözüm odaklıdır. Dolayısıyla elde edilmiş birçok deneyimleri var olduğundan bu sistemden ne tür kazanımlar elde edecekleri önemlidir. Katılımcılara göre kazanımların bilinmesi, etkinliklerin gerçek yaşama aktarılmasında öncülük edecek oldukça önemli bir faktördür. Bu anlamda destek sistemi kazanımları net olarak ifade etmeli ve bunu yaparken öğretim elemanlarını ikna edebilmelidir. Öğretim elemanları eğer bu tür kazanımların kendileri için bir getirisi olduğuna inanmazlar ise sonuç olumsuz olacaktır.

**Can:** Şimdi hep kazanımlar esas burada ne kazanacağını bilirse işte o zaman alıp gerçek yaşama taşır. Yani siz o yüzden sistemin ikna ediciliği çok önemli, ne kadar sade, anlaşılır kolay olursa.

Öğretim elemanlarının sistemden elde edecekleri kazanımların belirtilmesiyle ilgili olarak anketin 10. sorusu “Destek sisteminin faydaları anlaşılır bir biçimde ifade edilmeli” şeklindedir. Bu soruya katılımcıların % 92,6’sı *Katılıyorum* ve *Kesinlikle Katılıyorum* görüşü bildirmişlerdir. Bu bulgu 4.1. Öğrenme Etkinliğinin Olumlu/Olumsuz Getirilerinin Farkında Olma, 4.3. Empati Hissi, Aidiyet ve Motivasyonun Farkında Olma ve 4.11. Öğretme Etkinliklerinde Teknoloji Tabanlı Etkileşim İçin Hazır Olma başlıklarında da ortaya çıkmıştır.

Destek sisteminde öğretim elemanlarının deneyimlerini paylaşabileceği alan oluşturulmalıdır. Farklı konu başlıklarında oluşturulacak deneyim paylaşım alanı diğer sistem kullanıcılarına yol gösterici olacaktır. Aynı uzaktan eğitim programının aynı öğrenen grubunda farklı sorunlar çıkabilir. Bu sorunların ortak çözümünde deneyimler oldukça önemlidir. Bu anlamda hazırlanacak bir deneyim paylaşım alanı bu soruna çözüm ortamı sağlayacaktır.

**Zehra:** Paylaşım alanı açabilirsiniz. Yani bir deneyim paylaşım alanı açılmaz mı? Açılır, orada öyle bir şey olabilir. Deneyimleri, sorun değil

ama buradaki belki sorunla deneyim birbirine karıştırılmamalı. Bir noktada karışıyor çünkü deneyimleri paylaşma diye bir yer açılmalı belki olabilir.

Öğretim elemanlarından beklenen deneyim aktarımında, destek sisteminin kendisi ön plandadır. Öğretim elemanları sistemi rahatça kullanmalı ki, deneyim kazansınlar ve bunu yaşama aktarabilsinler. Bu nedenle sistemin kullanımı açısından tasarım ilkelerine oldukça dikkat edilmesi gerekmektedir. Sistem tasarımında kullanıcıların yetişkinler olduğu unutulmamalıdır. Anlaşılır dil, sadelik, güncel olması gibi daha önce ortaya çıkan ve değinilen unsurlar bu başlıkta da vurgulanmıştır.

Sistemin güncelliğiyle ilgili olarak anketin 22. sorusunda yer alan “Sistem güncel olmalı” ifadesine katılımcıların % 95,2’si *Katılıyorum* ve *Kesinlikle Katılıyorum* şeklinde görüş bildirmişlerdir. Bu bulgu 4.1. Öğrenme Etkinliğinin Olumlu/Olumsuz Getirilerinin Farkında Olma başlığında da ortaya çıkmaktadır.

Destek sistemi, öğretim elemanlarından deneyimlerini paylaşmasını bekliorsa bunun için öncelikli olarak bir veri toplama çalışması yapılmalıdır. Bunun için; karşılaşılan problemlerin ve bunların çözümünde öğretim elemanlarının şimdiye kadar izlediği yolların neler olduğunun araştırılması gerekmektedir. Tüm bu sorular çerçevesinde ortaya bir bilgi bankası çıkacaktır. Hazırlanan bu bilgi bankası destek sisteminden yararlanması düşünülen geniş kitle için hazırlanacak içeriklerde önemli veriler sunacaktır.

**Şebnem:** Gerçekten çok dolu dolu yaşantısı olanlar var. Bunları hikâyelerini anlattırırınız, yani gidin benle konuştuğunuz gibi konuşun. Videoya alın, dramatisasyon yapın ve oraya koyun. Yani insanlar görsünler, mesela şöyle bir sorun var mesela işte sınıfta çok konuşan bir çocuk. Orada da konuşup dağıtabilir ilgiyi yani bununla nasıl başa çıkacaksınız ya da mesela iyi bir öğrenciyi nasıl orada güdüleyeceksiniz. İşte başarıyı nasıl sürdüreceksiniz, ilgiyi nasıl sağlayacaksınız gibi ufak ufak böyle videolar çok uzun olmayan, bence bir dakikayı falan geçmesin çünkü izlemez hocalar.

**Yeliz:** Önce ne tür problemler var onu bilmeniz gerekir. Yani belki zaman içerisinde şu ana kadar yaşadığımız şeyleri bir araya getirebilirsiniz, nelerle

karşılaştığınız. Artı işte bizlerin yaşadıklarını sonuçta sizlerle çözüyoruz, biz yani size aktarıyoruz sizde bir birikim olmuş olabilir ya da böyle bir program düşünüyoruz yapılması ve uygulanacak diye yola çıktığımızda. Bunu yine örneğin Açıköğretim sisteminde bizim e-ders sisteminde soru hazırlama sisteminde böyle bir şeyin hazırlığının yapıldığını bir şekilde duyurabilirsiniz ve bir şey biriktirebilirsiniz sıkça sorulan sorunlar.

**Nisa:** Ne tür problemlerin çıktığına ilişkin şu ana kadar birikimleriniz var. Bir kere önce o çıkan problemleri alt alta yazıp onları bir temalandırmanız gerekiyor. Sizin elinizde zaten o problemler yok mu? İşte o problemler nelerse ve siz onlar nasıl çözülebilcekse onları modüllerinize yerleştirin. Benim de kullanan hocalarla etkileşimimi online sağladınız mı? “Alo Şebnem Hoca sen şunu nasıl çözdün?” deyip gereksiz bir yerde aramaktansa oraya yazarım. Şebnem Hoca da bana der ki “Modül 6 da onun çözüm önerisi var.”

Bilgi bankasının oluşturulmasıyla ilgili olarak anketin 19. sorusunda yer alan “Sıkça karşılaşılan sorunların çözümleri yer almalı” ifadesine katılımcıların % 96,5 *Katılıyorum* ve *Kesinlikle Katılıyorum* şeklinde görüş bildirmişlerdir. Bu bulgu 4.1. Öğrenme Etkinliğinin Olumlu/Olumsuz Getirilerinin Farkında Olma başlığında da vurgulanmaktadır.

Öğretim elemanlarının deneyimleri açısından özellikle verilecek hizmetiçi eğitimlere katılması gerektiği belirtilmiştir. Bilgi düzeyinden bağımsız olarak öğretim elemanlarının bu tür eğitim çalışmalarına katılması, kendi başına bir deneyim olarak düşünülmelidir. Böyle bir yaklaşımda sorun yaşamayan bir öğretim elemanı dahi uzaktan eğitim sisteminde yer alan farklı alanlarda ya da sorumluluklarda ortaya çıkan problemleri ve çözümleri görme fırsatı elde etmiş olacaktır. Çevrimiçi ortamda e-öğrenme içeriği hazırlamış ancak eşzamanlı danışmanlık deneyimi olmayan bir öğretim elemanı bu açıdan sistemi görmüş olacaktır.

Destek sisteminde öğretim elemanlarına sunulabilecek en önemli yapılar; neleri yapabileceklerinin gösterildiği bölümler olacaktır. Özellikle uzaktan eğitim çalışmalarına katılmak isteyen ancak nereden başlayacağını, hangi sistemi nerede

kullanacağını bilmeyen öğretim elemanları için yol gösterici olacaktır. Kurumun böyle imkânları sunduğundan haberdar olacak ve uygulamaya geçerek doğrudan yaşam etkinliklerine aktaracaktır. Kurum içinde farklı fakülteler ya da farklı disiplinlerdeki öğretim elemanlarının yapılan uzaktan eğitim çalışmaları hakkında detaylı bilgi sahibi olması bu sistem üzerinden sağlanabilir. Ayrıca uzatan eğitimle ilgili olan kaynaklar (insan, araç-gereç, yazılım kaynakları vb.) hakkında bilgi sahibi olmak için destek sistemi önemli bir araçtır. Birçok öğretim elemanı kurumun sahip olduğu olanaklar hakkında bilgi sahibi olamayabilir, yenilikleri takip edemeyebilir. Bu noktada destek sistemi bu farkındalığın yaratılmasını sağlayacak önemli bir yapıdır. Sonraki aşamada ise kullanıcılar sistem üzerinden elde ettikleri bilgileri deneyime dönüştürebileceklerdir.

**Şebnem:** Bir kere neyi nerden bulacağımı bilemiyorum, arayamıyorum. Sözcükleri yani yapılandırmanız görsel olmalı. Çünkü okumayız biz. Ben hakikaten onu arayana kadar, daha çok kendimi Google da buluyorum. Yazdığım zaman şey yapabiliyorum belki öyle bir search engine, kolayca içinde bulunabilecek, bunlar hep kolaylaştıracaklar.

#### 4.14. Çevrimiçi Probleme Dayalı Öğretimi Kabulme

Yetişkinlerin probleme dayalı öğrenme yönelimleri ele alındığında destek sisteminin benimsemesi gereken yöntem araştırılmıştır. Katılımcılara göre çevrimiçi destek ortamında öğretim elemanları sistemden farklı alanlarda öğrenmeler gerçekleştireceklerdir. Destek sistemi, öğretim elemanlarına geri bildirim vermelidir. Kullanıcıların belirli süre kullanımları sonunda geri bildirim istenmeli öğretim elemanlarından veri toplanmalıdır. Ancak bu veriler uzaktan eğitim faaliyetleri devam ederken, öğretim elemanları sürekli sistemle etkileşim halinde iken yapılmalıdır. Uzaktan eğitim uygulamalarında ortaya çıkan sorunlar ve destek sisteminin kullanımıyla ilgili bilgiler daha derinlemesine elde edilebilir. Buna karşın dönemin sonlandığı, uzaktan eğitim çalışmalarına ara verildiği zamanlarda yapılacak geri bildirim taleplerinden verim elde edilemeyecektir.

**Murat:** Sistemin belli bir iskeleti var, belli bir misyonu var, bunlar artık onun süslemesi olacak ya da ne diyelim rötuşu olacak, diyelim. Mesela bu tip sorularla ne kadar sık karşılaşıyoruz, sık karşılaşıldığı zaman işte onlar üzerinde daha çok durularak, hem siz hem hoca hatta gerekirse öğrenci görüşü de alınarak o konuda biraz daha en iyisini, ne yapabiliriz diye böyle bir yol izlemek gerekebilir. Ben bir iki şey göndermiş söylemişim, öbür hocam başka şeyler söylemiş, hepimizin ortak söylediği şey varsa, demek ki o birinci sırada bizim çözmemiz gereken problem.

Öğretim elemanlarına sistemin geri bildirim sunmasıyla ilgili olarak anketin 20. sorusu “Kullanıcı olarak öğretim elemanlarına geri bildirim verilmeli” şeklindedir. Bu soruya katılımcıların % 95,6’sı *Katılıyorum* ve *Kesinlikle Katılıyorum* şeklinde görüş bildirmişlerdir. Bu bulgu 4.3. Empati Hissi, Aidiyet ve Motivasyonun Farkında Olma, 4.5. Öğretme Etkinliğinde Kullanılacak Uygun İletişim Biçiminin Seçim Sorumluluğunu Alma, 4.6. Kendi Kendinin Farkında Olarak Etkileşime Geçme ve 4.9. Deneyimler Yardımıyla Etkileşim Kurabilme başlıklarında da ortaya çıkmıştır.

Destek sisteminde öğretim elemanlarının çevrimiçi bir öğretimi kabullenmesi bekleniyorsa sistem üzerinde örnek olay yapılarının kurulması gerekmektedir. Bu tür yapılar hangi durumda ne tür bir sorunla karşılaşılacağı ve nasıl çözüleceğiyle ilgili önemli bilgiler verecektir. Eşzamanlı danışmanlık deneyimi olan bir öğretim elemanı için, eşzamansız danışmanlık deneyimiyle ilgili verilecek bir örnek olay konu hakkında daha net bilgi almasına yardım edecektir. Kullanıcılar açısından böyle bir destek sistemi, öğrenme sorunlarına çözüm üreten bir ortam olduğunun kabullenilmesini kolaylaştıracaktır. Öğretim elemanlarının sıkça karşılaştıkları durumların belirlenmesi ve bunların sınıflandırılarak örnek olaylar halinde sunulması gereklidir. Bununla birlikte sıkça karşılaşılmayan olaylar içinde sistemde yer ayrılmalı, katılımcıların öğrenmesi sağlanmalıdır. Bu noktada hazırlanacak örnek olaylarda dikkat edilmesi gereken nokta; çözümlerin kullanıcılar için tatminkâr olmasıdır. Çözüm olarak sunulan yapı, farklı alternatifler üretmemeli kesin sonuç ortaya koymalıdır. Dolayısıyla hazırlanacak olan çözümlerde olasılıkların her biri ifade edilerek açıklanmalıdır. Aynı problemin çözümü için farklı platformlarda örnek olaylar hazırlanmalıdır. Farklı öğretim elemanlarının, farklı teknolojik donanımlarla yaşadığı aynı problemin çözümünü yaparken birden fazla



olasılık için ayrı çözüm dosyaları üretilebilmelidir. Bu farklılıklar yazılımsal (İE,Chrome vb.) olabildiği gibi donanımsalda (Mac,PC, Mobil vb.) olabilir. Dolayısıyla vurgulanan nokta; destek sistemindeki çevrimiçi öğretim yöntemi bireysel öğrenmeye hizmet edecek bir yapıda olması gerektiğidir. Kullanıcıların yetişkinler olduğu göz önüne alınmalı, farklı öğrenme biçimlerine göre farklı tasarımlar ortaya konmalıdır.

**Şebnem:** Sorunları tanımlatırsınız ilk önce ya da siz yapay sorunlar yani alanyazın tararsınız. Alanyazını bu tür ortamlarda karşılaşılan sorunların neler olduğunu ortaya koyarsınız. Bizim sistemde bu nasıl çözülür? İşte hocalarla birlikte yanıtlayıp bunların videoları olabilir orada. Bunlarla ilgili makaleler olabilir. Kişilere işte yeniden sorulabilir, çünkü herkes öğretim üyesi olduğu için yani bir şekilde bilim insanı olduğu, size zaten bilimsel yanıtlar verecektir dönüşleri bilimsel olacaktır.

**Zehra:** Öğrenme stillerini ben çok önemsiyorum. Yani bunu da verin başka başka yöntemleri de tartışmayı da, yani seçenekli olarak sunmakta yarar var, diye düşünüyorum. Çünkü ben birinden hoşlanmıyorsam ona devam etmek zorunda ya da benim yatkınlığım yoksa, kimisi bir soru sorarsınız her şeyi anlatır, açıklar bütün açıklığıyla ortaya kor. Diğeri anlatamaz, diğeri bir şekil çizerek bunu açıklamaya çalışır. Dolayısıyla kişilerin özelliklerini dikkate almazsanız zaten işte mademki bireysel öğrenmeden söz ediyorsunuz, o zaman bireylerin o özelliklerini, sistem içinde var olmasını sağlamak zorundasınız. Yani eğer sistem bunu ihtiyaç bunu karşılamazsa bireyler çokta talepkâr olmaz, sistemi kullanma yönünden içinde bulunma yönünden.

Destek sisteminde öğretim elemanlarının öğrenme biçimleriyle ilgili olarak anketin 16. sorusunda yer alan “İçerikler, öğrenme biçimleri (yaparak, izleyerek vb.) göz önünde bulundurularak tasarlanmalı” ifadesine katılımcıların % 93,4’ü *Katılıyorum* ve *Kesinlikle Katılıyorum* şeklinde görüş bildirmişlerdir. Bu bulgu 4.5. Öğretme Etkinliğinde Kullanılacak Uygun İletişim Biçiminin Seçim Sorumluluğunu Alma başlığında da ortaya çıkmıştır.

Katılımcıların vurguladıkları önemli bir nokta ise örnek olay yapılarının sayısıdır. Sistemde çok fazla örnek olayın yer alması sistemi karmaşık hâle getirebilir. Temel düzeyde belirli bir aşamaya geçmeyi sağlayacak etkinlikler şeklinde düzenlenmelidir. Hazırlanacak örnek olaylar öğretim elemanlarının deneyimlerine dayalı olarak hazırlanmalıdır. Gerçekten yaşanan bir problem ve bunun çözüm yolu gösterilmelidir.

**Yasin:** Ne olabilir 20 tane olsun, yani 150 tane, 500 tane, 1 milyon tane oluyorsa zaten o sistemde bir hata vardır. Aynı örnek olaylar olabilir ama bu sınırlı olmak zorunda, üretsün sınırlı sayıda, yani üretsün gerçek örnek olaylar üretsün.

**Nisa:** İllâ soruna dayalı olmamalı, hep sorun üzerinden gittik ya da olabilirse şöyle bir şeyde olabilir. Mesela anlatıyoruz ben şöyle bir şey yaptım, diyoruz. Birbirimizle konuşurken bak ben şöyle bir şey hazırladım, şöyle bir şey yaptım, öğrenciler bundan çok memnun kaldı diyoruz. Mesela sizin destek sistemi ve bu sistemi kullanan hocalardan bu tür örnek olayları da toplayabilirsiniz. İlla sorun olmaz da hoca orada şöyle bir şey yapmıştır ve ondan yararlanmış. Bunları zaman zaman size de anlatıyoruz onları oraya koyabilirsiniz. Hocalardan onları toplayabilirsiniz ya da gelip size anlatanlardan toplayabilirsiniz.

Aşama aşama ilerleyerek etkinliklerin tasarımıyla ilgili olarak anketin 12. sorusunda yer alan “Sistemde desteğe yönelik hazırlanan içerikler zorluk düzeyine göre (Temel, Orta, Üst Düzey) sıralanmalı” ifadesine katılımcıların % 75,5’i *Katılıyorum* ve *Kesinlikle Katılıyorum* şeklinde görüş bildirmişlerdir. Bu bulgu 4.2. Etkileşim İçin Uzaktan Eğitime Uygun Öğretme Yöntemlerinin Farkında Olma, 4.8. Farklı Gruplar İçin Farklı Öğretme Yollarını Kullanma ve 4.11. Öğretme Etkinliklerinde Teknoloji Tabanlı Etkileşim İçin Hazır Olma başlıklarında da ortaya çıkmıştır.

Çevrimiçi destek sisteminin tasarlanmasında benimsenmesi gereken yaklaşım bu sistemin yalnızca sorun çözüm merkezi olmadığıdır. Destek sistemi aynı zamanda uzaktan eğitim çalışmalarında yol gösterici bir kılavuzdur. Eğer destek sistemi sadece ortaya çıkan problemlerin çözümüne odaklanırsa etkili olmayacaktır. Öğretim

elemanlarına, uzaktan eğitimin her basamağında izlenmesi gereken yollarla ilgili farklı alternatifler üretebilmesi ve bunlar arasında katılımcılara seçme şansı bırakarak yol göstermesi gerekmektedir. Aksi halde ortaya çıkan bir sorununa çözüm bulan bir öğretim elemanı için sistemin görevi bitmiş olacaktır. Bu, zamanla destek sisteminin önemini yitirmesine neden olacaktır. Eğer öğretim elemanları sistemi çevrimiçi bir öğrenme ortamı olarak kabullenecekler ise, tasarım yol gösterici bir kılavuz çizgisinde yapılmalıdır. Bunun için sistemde sadece örnek olaylar değil, görsel etkinlikler, uzaktan eğitim ve teknoloji haberleri, yol haritaları, yeni teknolojiler ve uygulama alanları gibi farklı bölümleri bulunmalı ve güncel bir yapısı olmalıdır.

**Yeliz:** Durumlar konulabilir ama o yeterli değil. Bence sistem içerisinde hocaların sık sık size telefon açıp sorular sorduğu şeyler vardır, onları belirlersiniz. İnsanlara yol haritası koyarak doğru yolda yürümelerini sağlayabilirsiniz. Yani yalpalamadan, yalpaladığı yerde destek verip yolun bu tarafta olduğunu bir ok işaretiyle göstermek gibi bir şey yapabilirsiniz. Ama bunlar dediğim gibi olabilir, ayrıca bir de sizin aklınıza gelmeyen o ana kadar karşılaşmadığınız, ummadığınız sorular olabilecektir. Hocaların onlar içinde ayrı bir şey olabilir sistemde yeri olabilir sorunlar için.

#### **4.15. Etkileşimli Yapılarda İletişim Kurmaya İstekli Olma**

Öğretim elemanlarının çevrimiçi ortamlarda etkileşim için istek oluşturulması noktasında destek sisteminin tasarımında yapılacak adımlar araştırılmıştır. Bu noktada birden fazla boyutta etkileşim için, istekliliğin oluşmasının sağlanabileceği katılımcılar tarafından ifade edilmiştir. Öğretim elemanlarının birer yetişkin olduğu, teknolojiyle doğanlar değil teknolojiye uyum sağlayamaya çalışanlar olarak düşünülmesi gerektiği belirtilmiştir. Bu noktadan hareketle öğretim elemanlarının geleneksel ve yenilikçi diğer bir tanımlamayla modern ve post modern yanlarının iyi belirlenmesi gerekmektedir. Katılımcılara göre; yetişkin öğretim elemanlarının bu özellikleri destek sisteminin çevrimiçi olarak hazırlanmasında mutlaka yüz yüze bölümünün olması gerektiğini göstermektedir. Dolayısıyla destek sistemi karma bir tasarıma sahip olmalıdır. Belirli aralıklarla bir araya gelmek, etkileşim istekliliğinin artmasına neden olacaktır. Öğretim

elemanlarının alışık olduğu iletişimin yüz yüze olmasından dolayı destek sisteminde yüz yüze etkileşimin olmasını isteyecekleri belirtilmiştir. İletişim kurma istekliliğinin artmasında sistem tasarımının bu çerçevede ele alınması gerektiği vurgulanmıştır.

**Yasin:** Sürekli online, sürekli online da biliyorsun arada bir offline, 10 kere diyelim online bir kere offline. Yani sosyal kontağı human touch'ı kaçırmaman lazım. İşin ruhunu, yani ruhunda insan olduğunu kaçırdığın an artık bu işi kontrol edemezsin. Sistem seni yönetir, ondan sonra zevk almaz bir 5-10 sene içinde sistem kendini kaybeder. Biraz geleneksel tarafımız var biraz da post modern tarafımız var. Bu sistemde ikisini bir arada senin yakalaman lazım. Yani kuracağın sistem sırf post modern üzerine kurarsan hocalarla sıkıntı yaşarsın yani. Hayata geçirilebilir, kullanışlı, geliştirilebilir olması lazım.

**Murat:** Belki iki seçeneği olabilir. “Yüz yüze mi, online mı? tercih ediyorsunuz?” diyerek, sonra ilk şeyde de mesela hocalara söylenebilir. Bu yüz yüze eğitimin tamamen online'a dönmesi daha pratik olması açısından, diye söylenip, mesela bir iki tane yüz yüze eğitim yaptıktan sonra artık bunu online yapacağımızı hocalara deklare edersek, hoca da artık sistemden kendini dışlayacak ya da o sisteme adapte olacak.

**Şebnem:** Bu etkileşimi arttıracak, yani sistem de hem sizinle hem diğerleriyle, hem ortamla olacak olan etkileşimleri sağlayacak olan o temel araçları çok karmaşıktır olmasına gerek yok. İşte sesli, yazılı ya da görsel araçların ve hepsinin entegrasyonu olan böyle bir sistemleri bütünleşik sistemleri yapılandırmanız, ama işe de koşmanız gerekir.

Çevrimiçi destek sisteminin oluşturulmasında yüz yüze bölümün olması sıklıkla vurgulanan bir sonuç olarak ortaya çıkmaktadır. Ankette yer alan çoktan seçmeli soruda yer alan “Oluşturulacak destek sistemi tasarımı nasıl olmalı?” ifadesine katılımcılar % 73,4 oranında “Çevrimiçi (Online) ve Yüz yüze (karma tasarım)” yanıtı vermişlerdir. Bu bulgu 4.1.Öğrenme Etkinliğinin Olumlu/Olumsuz Getirilerinin Farkında Olma, 4.4. Öğrenme Sorumluluğunu Almada Kendini Yönetme (Özyönelimli Olma), 4.5. Öğretme Etkinliğinde Kullanılacak Uygun İletişim Biçiminin Seçim Sorumluluğunu Alma, 4.7.

Deneyim Birikimine Dayalı Bireyselleştirilmiş Öğrenme ve 4.11. Öğretme Etkinliklerinde Teknoloji Tabanlı Etkileşim İçin Hazır Olma başlıklarında da ortaya çıkmaktadır.

İletişim ortamlarının sistemde yer alması konusunda anketin 1. sorusunda yer alan “Destek sisteminde bireylerarası iletişim ortamı (MSN, Skype gibi) yer almalı” ifadesinde % 83 *Katılıyorum* ve *Kesinlikle Katılıyorum* sonucu ortaya çıkmıştır. Bu bulgu 4.5. Öğretme Etkinliğinde Kullanılacak Uygun İletişim Biçiminin Seçim Sorumluluğunu Alma ve 4.12. İletişim Yönetimine Hazır Olma başlıklarında da ortaya çıkmıştır.

Destek sisteminin içerisinde yer alacak iletişim yapısıyla ilgili olarak katılımcılar çok farklı iletişim araçlarının yer almasının istekliliği artıracığını belirtmiştir. Yer alacak araçların kullanımının kolay olması, teknik dilden arındırılması gerekmektedir. Araçların çeşitliliğinin yanı sıra işlevselliği ve kullanım kolaylığı yetişkinler için önemlidir. Hazırlanan arayüz, iletişim kurmaya fırsat tanıyan bir tasarıma sahip olmalıdır. Kullanıcılar kendi görmek istediklerini seçebilmeli, özelleştirebilmelidirler. Bu bağlamda sistemde yer alacak içeriklerde bu tasarıma uygun olmalıdır. Etkinlikler kısa ve etkili tasarlanmalıdır. İçerikler metin, ses, video gibi farklı türlerle zenginleştirilmelidir. Görsel öğrenmenin yetişkinlerde daha kalıcı etki yaptığı ve daha çok görsel içeriklerin yer alması gerektiği katılımcılar tarafından ifade edilmiştir. Uzun metinlerle anlatılacak bir yapının, görsellerle daha kısa ve etkili olması sağlanmalıdır.

**Yasin:** Minimum etkinlik tasarlamalısınız. Çok etkin, çok kısa, yani kısa süreli yani bu yaştan sonra bu işi yapan hocalara 50 dakikalık, 60 dakikalık interaktif çalışmalar pek fayda etmez. Sıkılır yani 20 dakikalık olacak kısa kısa.

**Şebnem:** Çok karmaşık olmayan, ama temel tüm araçlar olmalı. Mesela ben şöyle bir şey olsun isterim bir günlük tutabileceğim bir yer olsun orada. Wiki gibi karmaşık değil bakın Wiki’ler karmaşıktır ve çoğu insan da çok sevmez. Bizim Türklere uygun değil orası. Ama mesela şöyle bir Notepad gibi orada bir şey olsa, mesela ben notlarımı alabilsem orada.

Sistemin arayüzü ve içeriklerin tasarımı odak grup görüşmesinde de tartışılmıştır.

**Ahmet:** Hem görsel olarak, hem işitsel olarak, hem uygulama nasıl yapılır onu görerek.

**Yasin:** Hocalar aşırı yoğun, yani benim gördüğüm o. Herkes aşırı yoğun, yani makale, ders, araştırma şu bu projeler. Dolayısıyla sistem sizin dediğiniz gibi bize çok hızlı, akıllı, kolay, user friendly neyse.

**Yeliz:** Bir program mesela hizmet içi eğitim sırasında böyle bir şey yapılmış olsa ve bunlar da bize verilmiş olsa, ya da sizin o yardımların içinde olmuş olsa. Ben takıldığım zaman en baştan tekrar oraya “Aaa ben şurada takılmışım.” deyip o kısmı tekrar alsam.

Destek sisteminin arayüz tasarımıyla ilgili olarak ankette yer alan 6. soru “Arayüz, destek sistemi tasarımında önemli bir unsur olmalı” şeklindedir. Bu soruda % 81,2 *Katılıyorum* ve *Kesinlikle Katılıyorum* sonucu çıkmıştır. Bu bulgu 4.9. Deneyimler Yardımıyla Etkileşim Kurabilme başlığında da belirtilmiştir. Kullanıcılar açısından sistemin özelleştirilebilmesiyle ilgili olarak 7. soruda yer alan “Destek sistemi kullanıcılar için özelleştirilebilir bir yapıda olmalı” ifadesi hazırlanmıştır. Bu soruya anket katılımcılarının % 76’sı *Katılıyorum* ve *Kesinlikle Katılıyorum* şeklinde görüş bildirmiştir. Ortaya çıkan bu sonuç 3.3. Empati Hissi, Aidiyet ve Motivasyonun Farkında Olma ve 4.7. Deneyim Birikimine Dayalı Bireyselleştirilmiş Öğrenme başlığında da vurgulanmıştır. Sistemde yer alacak içeriklerde kullanılacak dil ile ilgili olarak anketin 13. sorusunda yer alan “İçeriklerde kullanılan dil anlaşılabilir olmalı” ifadesine katılımcıların 97,8’i *Katılıyorum* ve *Kesinlikle Katılıyorum* şeklinde görüş bildirmiştir. Bu bulgu 4.2. Etkileşim İçin Uzaktan Eğitime Uygun Öğretme Yöntemlerinin Farkında Olma ve 4.11. Öğretme Etkinliklerinde Teknoloji Tabanlı Etkileşim İçin Hazır Olma başlıklarında da ortaya çıkmaktadır.

Öğretim elemanlarının istekli olması için destek sisteminin her aşamasında isteklilik yaratacak bir tasarım yapılmalıdır. Destek sistemini tasarlayanlar ve kurum tarafından sistemin çekiciliği artırılmalıdır. Sistem öğretim elemanlarına farkındalık yaratmalıdır. Bu noktada dikkat edilmesi gereken; destek sistemi öğretim elemanlarını öğrenci gibi

düşünmemelidir. Yetişkin öğretim elemanları her ne kadar destek sisteminde öğrenen konumunda olsalar da bunu hissetmek istemeyeceklerdir. Bununla birlikte sistemden yararlanan öğretim elemanları kendilerini destek açısından güvende hissetmelidirler. Öğretim elemanları açısından böyle bir güvence; sistemde değerli ve özgür olduğu, beklentilerine cevap veren bir yapının var olduğu hissini verecektir.

**Yasin:** Bizi tekrar öğrenci pozisyonuna sokarsanız insanlar sıkılır bundan. Kesinlikle farklı olacak.

**Şebnem:** O ortamda benim değerli olduğumu hissetmek isterim. İşte buda nedir? Yaptıklarımın sizin ilgileniyor olmanız, ben bir sorduğumda ya da yardım istediğimde gerçekten sizin orada olup bana içten yanıt verdiğinizi görmek isterim. Bizim sistem zaten küçük bir sistem. Ama yani şunu orada gerçekten özgür olduğunu oranın gerçekten bir tartışma ve şey ortam olduğunu ve orada yargılanmadığını hissederse hoca bence kendi olacaktır. Bundan da zevk alması lazım, kişinin bununda en başında yargılanmadığını, yönlendirilmediğini, eleştirel olumsuz anlamda eleştirilmediğini hissetmesi lazım. Yani o sistem içinde gerçekten değerli ve yaptığı katkıların da sizler için önemli olduğunu hissederseniz, bence hiç sorun kalmaz.

**Yeliz:** Üniversite öğrencileri gibi düşünemiyoruz. İnsanlara gerektiğinde hocalar şeyi sever, yani bire bir ilişki kurmayı, konuşmayı, diyalog kurmayı sever.

**Can:** Öncelikle sisteme çekmek zorundasınız. Sisteme çekmek için farkındalık yaratmak da böyle bir sistem varmış. Ne işe yarıyormuş? Ne yaparmış? Ne yapamazmış? Yani sistemin kendini anlatması için atacağınız adımlar farklıdır. Sistemin içerisinde ilerlerken atacağınız adımlar farklıdır. Sistemin kendini güzel anlatması, ikna edici bir şekilde güzel anlatması. Çok karmaşık, çok teknolojik olmaması gerekiyor. Bana göre kompleks karmaşık bir şey olarak görebiliyor insanlar bu tür uygulamaları. Beni kurtaracak birileri var, bak bu çok güzel bir güvence.

Öğretim elemanlarının ihtiyaçlarına cevap veremeyen bir destek sisteminde istekliliğin olması düşünülemez. Öğretim elemanlarının sorunlarının, ihtiyaçlarının, beklentilerinin tespit edilmesi gerekmektedir. Elde edilecek verilere göre hazırlanacak etkinlikler sistemi güçlü kılacaktır. Etkinliklerde eğlenerek öğrenme temelinde hazırlanacak içerikler istek uyandıracaktır.

**Yasin:** Eğlenerek öğrenme, yani bak çocukken de eğlenerek öğrenme yetişkinde de eğlenerek öğrenme. Ortası için bir şey diyemem ortaokul, lise, üniversite için ama bu iki yaştan yani ilişki grupta eğlenerek öğrenme bence çok önemli.

**Zehra:** Başlarken beklentiler ihtiyaçlar sorgulanabilir, onlar dönüştürülür etkinliklere diye düşünüyorum. İhtiyaç bazlı giderseniz “Kişinin ihtiyaçları, beklentileri, hatta sisteme yönelik algısı nedir? Ne olmalıdır?” ı sorarsanız bu etkileşimleri sağlamak daha kolay olur gibi geliyor bana.

İçeriklerle ilgili olarak anketin 14. sorusunda yer alan “İçerikler ilgi çekici olmalı” ifadesinde % 94,3 *Katılıyorum* ve *Kesinlikle Katılıyorum* sonucu ortaya çıkmıştır. Bu bulgu 4.3. Empati Hissi, Aidiyet ve Motivasyonun Farkında Olma ve 4.6. Kendi Kendinin Farkında Olarak Etkileşime Geçme başlığında da ortaya çıkmıştır.

Katılımcıların vurguladıkları diğer bir boyut ise iletişim kurma isteğinin aitlik hissine bağlı olduğudur. Uzaktan eğitim çalışmalarına katılmak istemeyen, aitlik hissi taşımayan öğretim elemanları sistem dışında tutulmalıdır. Zaten uzaktan eğitimle ilgili isteği olmayan bireye karşı yapılacak uygulamalar dayatma, zorlama olarak algılanacak ve sonuç olumsuz olacaktır. Aitlik hissi taşımayan bir bireyin istekli iletişim kurması, etkileşime geçmesi, sorumluluk üstlenmesi beklenmemelidir.

**Murat:** Zorla ya da angarya görüp, bu işi yapıyorsa o zaman verim olmaz. Çok fazla sisteme kendini ait hissetmiyorsa, çok zorlamanın bir âlemi yok. Çünkü faydası olacağını zannetmiyorum.



#### 4.16. İçsel / Dışsal Öğrenme İsteklerini Oluşturma

Öğretim elemanlarının içsel ve dışsal güdülenmeleriyle ilgili olarak destek sisteminin neler yapabileceği araştırılmıştır. Katılımcılara göre içsel faktörler bireysel olarak farklılık göstermekle birlikte, dışsal faktörler kurumun desteği, öğrenci geri bildirimleri, destek sisteminin tasarımındaki detaylar olarak sıralanabilir. Bu faktörleri iki grup halinde içsel ve dışsal olarak ele almak mümkündür.

Katılımcılara göre içsel faktörler daha çok kullanıcı temelli ve içten gelen, destek sisteminin çok fazla müdahale edemeyeceği bir alandır. Kullanıcıların destek sisteminden yararlanmak istemesi, içsel bir öğrenme isteğidir. İçsel faktörlerde uzaktan eğitim çalışmalarına karşı olan dirençler etkilidir. Öğrenmek istemeyenlere karşı içsel öğrenme güdüsü oluşturmak oldukça güç olacaktır. Katılımcılara göre böyle bir çözüm arayışına girmek gerekli değildir. Bununla birlikte destek sisteminden yararlanmaya çalışan öğretim elemanları sistem üzerinde zorluklarla karşılaştıklarında hemen pes etmemeli, sistemin sorun çözücü bir ortam olduğunu hatırlamalıdır. Ortaya çıkan problemin üstesinden gelmek için içsel motivasyonları bulunmalıdır. Öğretim elemanları destek sistemiyle değerli olduklarını hissetmelidirler. Bu içsel motivasyonu artıran önemli bir faktördür. Sistem öğretim elemanlarına güven duygusu vermelidir.

**Şebnem:** Sistemin gerçekten kendisine yararlı olduğuna inanıyorsa, o sistemde kendisinin yararlı bir birey olduğuna inanıyorsa, yaptığı işin gerçekten gerek sizler, gerek yönetim tarafından değerli olduğu hissettiriliyorsa.

**Yeliz:** Sistemdeki kolay ve zor olan yönler var. Hoca bazında bir grup var ki söylediğimiz zor insanlar. Yani yaşça büyük, daha bilgisayarı doğru dürüst kullanamayan, teknolojiyi dahi oturtturamayan. Teknolojiden uzak, şimdi bu insanla hitap etmek istiyorsun, bu insan grubuyla iş yapmak istiyorsunuz zor taraf bu. Bir de kolay tarafı var. Şimdi kolay tarafı motive etmek zor bir şey değil kolay, yani teknolojinin içinde, işin içinde. Biliyor iş daha hızlı yürüyecek, seri yürüyecek.

Direnç ve öğretim elemanı tutumları odak grup görüşmesinde de ele alınmıştır.

**Yeliz:** Hoca ben bunu yapmayacağım diye karar vermiş, inatlaşmışsa o zaten o kararını vermiş, onu çeviremezsin.

İçsel faktörlerde vurgulanan dirençle ilgili sonuçlar bu başlıkta da ortaya çıkmıştır. Ankettin 9. sorunda yer alan “Destek sisteminin tasarımında öğretim elemanlarının çevrimiçi (online) öğrenmeye dirençleri göz önünde bulundurulmalı” ifadesine katılımcıların % 83,8’i *Katılıyorum* ve *Kesinlikle Katılıyorum* şeklinde görüş bildirmişlerdir. Bu bulgu 4.1. Öğrenme Etkinliğinin Olumlu/Olumsuz Getirilerinin Farkında Olma, 4.3. Empati Hissi, Aidiyet ve Motivasyonun Farkında Olma, 4.8. Farklı Gruplar İçin Farklı Öğretme Yollarını Kullanma ve 4.10. Teknolojiye Dayalı Öğrenme Yaşantısına Hazır Olma ve 4.11. Öğretme Etkinliklerinde Teknoloji Tabanlı Etkileşim İçin Hazır Olma başlıklarında da vurgulanmıştır.

İçsel faktörlere göre daha çok dışsal faktörlerin olduğu katılımcılar tarafından ifade edilmiştir. Dışsal faktörlerden ilki sistemin kurum tarafından cazip olmasının sağlanmasıdır. Kurum sistemi cazip ve çekici kılmalıdır. Destek sisteminin kullanımı öğretim elemanlarının akademik yükseltmelerine yansıtılabilmelidir. Alınan hizmetiçi ya da çevrimiçi dersler öğretim elemanının ders yüküne eklenebilmelidir. Benzer şekilde kurum, sisteme katkı sağlayan öğretim elemanlarını ödüllendirmelidir. Sistemin çekici kılınması, ödüllendirmeler önemli motivasyon araçlarıdır. Örnek başarı hikâyelerine sistemde yer verilmesi gerekir.

**Murat:** Mesela örnek başarılı uygulamaları, yani bu sisteme katkısı olanlar. İşte şey yapanlar gibi koyabilirsiniz, bu online eğitim sistemiyle ilgili şu şu katkılarından dolayı. Mesela “Bu dönemin, güz döneminin başarılı hocası seçilmiştir. Teşekkür ederiz gibi.” bu şekil de şeylerde olabilir.

**Şebnem:** Aferin bak yaptığın zor bir iş ve takdir ediyoruz. Bunu belki motamot söylemeseniz bile yansıtıldığında yükseltmelerinde, performansında, teknoloji desteğinde. Şu olabilir mesela, diyelim ki sizin 6 saat dersiniz varsa o ders ücreti arttırılıp daha az saat yüz yüze dersleriniz azaltılabilir. Yani daha verimli olabilmeniz için hocalara sorulabilir. İşte siz orayı böyle çekici kıldığımız da basit etkileşime paylaşıma açık. Ama hocanın da orada, bir nasıl diyeyim öğrenen olmasının yanında o sistemi de

yapılandırılan bir varlık olduğunu hissetmesi, katkı sağlayan olduğunu hissetmesi, onun iç ve dış güdülenmesini sağlayacaktır, diye düşünüyorum.

**Zehra:** Kurum tabiki çekici hâle getirmeli. Bu işi cazip hâle getirmeli, söylemleri bu doğrultuda olmalı.

**Nisa:** Dıştan “Aferin sana.” demeye gerek yok. Ama dışsal motivasyon şöyle olabilir. Uzaktan öğretim dersi açmak bir koşula, bir destek program hizmeti alma koşuluna bağlanırsa, tabiki o zaman ders açmak için bu programı kullanmaya motive olmuş pek çok hoca olacaktır.

Çevrimiçi destek sisteminde ödül yapısıyla ilgili olarak farklı başlıklarda dile getirilen performans ve akademik yükseltmeler odak grup görüşmesinde de vurgulanmıştır.

**Yeliz:** Bizde bu işi yani ileriye dönük konuşuyorsak, 4-5 yıl sonrasını konuşuyoruz. Geriye dönük döngüleri alabilmek adına konuşuyoruz. Atama kriterlerinde ya da ödüllendirme sistemleri içerisinde bunları, atamada olabilir. O da bir ödüldür. Çünkü neden dersiniz diyelim ki A bölümünde 2 kişi var atanacak. Birisinin bu tür etkileri var, çalışması var ve bu sistem içerisinde yer alacak. A fakültesine de bu sistemde bir yere getirecek ederse bu arkadaşımızın seçilmesi yerinde olur.

Sistemin çekici kılınması ve kurum tarafından desteklenmesiyle ilgili olarak, akademik yükseltmelere yansıtılması maddesi oluşturulmuştur. Anketteki 23. soruda yer alan “Destek sisteminin kullanımı akademik yükseltmelere yansıtılmalı” ifadesine katılımcıların % 67,2’si *Katılıyorum* ve *Kesinlikle Katılıyorum* şeklinde yanıt vermişlerdir. Bu bulgu 4.3. Empati Hissi, Aidiyet ve Motivasyonun Farkında Olma ve 4.4. Öğrenme Sorumluluğunu Almada Kendini Yönetme (Özyönelimli Olma) başlıklarında da ortaya çıkmıştır. Kurumun öğretim elemanlarını desteklemesi, akademik yükseltmelerde destek sisteminin kullanımının yansıtılması ve kurum politikalarıyla ilgili olarak anketin 24. maddesi hazırlanmıştır. “Destek sistemi kurumun stratejik planlarında yer almalı” maddesinde katılımcıların % 79,9’u *Katılıyorum* ve *Kesinlikle Katılıyorum* şeklinde görüş bildirmişlerdir. Bu bulgu 4.3. Empati Hissi,

Aidiyet ve Motivasyonun Farkında Olma ve 4.10. Teknolojiye Dayalı Öğrenme Yaşantısına Hazır Olma başlıklarında da ortaya çıkmıştır.

Dışsal faktörler arasında destek sisteminin tasarımı yer almaktadır. Özellikle kullanıcıların yetişkin öğretim elemanları olduğu unutulmamalıdır. Dolayısıyla sistemin getirileri net olarak ifade edilmelidir. Öğretim elemanları sistemin yararlı olduğuna ve fayda sağlayacağına inanmalıdır. Sistemin kullanıcı dostu olmasına ve farklı öğretim etkinliklerinin geniş bir araç yelpazesinde sunulmasına olanak tanınması gerekir. Öğretim elemanları kullanıcı dostu bir tasarımla, sistemin karmaşık ve kompleks olmadığını hissetmelidirler. Destek sistemi sürekli güncel bilgiyi sunabilmelidir. Dinamik bir yapıyla tasarlanması ve güncel olması öğretim elemanlarının sisteme olan bakışını etkileyecektir. Sistemin tasarımı ihtiyaç temelli olmalıdır. Öğretim elemanları sorunlarına duydukları çözüm ihtiyacını bu noktada giderebilmelidirler. Bu bağlamda destek sisteminin yalnızca bir web ortamı olmadığı bütün bir ekip işi olduğu unutulmamalıdır. Dolayısıyla öğretim elemanına sorunlarına çözüm sunacak birilerinin var olduğu hissettirilmelidir. Destek sisteminin karma tasarlanması bunun için en uygun yoldur.

**Yeliz:** Bunun getirisi varsa eğer, kolay yani ne getirecek ona? Doçent olurken bir puan getirecek, bir sistemin içerisinde yer alıyorsa, maddi anlamda bir sistemin içinde yer alıyorsa, motive olmasında bir zorluğu yok.

**Can:** Güvende hissetmesi kendini, kullanıcı dostu olmak bahsettik onun ötesinde kişi ürkmemeli, korkmamalı veya herhangi bir şey olduğunda kendini güvende hissedebilmeli. Yani bu işi çözümlenecek mekanizmalar uzmanlar var, diyebilmeli. Yani bir yerinde takılıp kaldığı zaman hemen terk etmeye hazır insan. Teknoloji ya da bilmediği bir şeyle uğraşırken çok kolay vazgeçebiliyor. Dolayısıyla o şeyi kırmak lazım, bunun kompleks olmadığını korkulacak bir şey olmadığını, ürkütmemek gerekiyor.

**Zehra:** Bizim öğrenci, öğrenen olduğumuz durumda aslında motivasyon için çok şey aramanızda gerekmiyor. İhtiyaç temelli olması, etkinlik temelli, etkinliğin çok geniş yelpazede sunulması farklı araçlarla sunulması.

Yetişkin bireyler olarak öğretim elemanlarının sistemden elde edecekleri getiri farklı başlıklarda ortaya çıkmaktadır. Bu noktada anketin 10. sorunda yer alan “Destek sisteminin faydaları anlaşılır bir biçimde ifade edilmeli” ifadesinde % 92,6 *Katılıyorum* ve *Kesinlikle Katılıyorum* sonucu ortaya çıkmıştır. Bu bulgu 4.1. Öğrenme Etkinliğinin Olumlu/Olumsuz Getirilerinin Farkında Olma, 4.3. Empati Hissi, Aidiyet ve Motivasyonun Farkında Olma, 4.11. Öğretme Etkinliklerinde Teknoloji Tabanlı Etkileşim İçin Hazır Olma ve 4.13. Öğrenmeyi Gerçek Yaşam Etkinliklerine Aktarma başlıklarında da ortaya çıkmıştır. Sistemin kullanımı ve güncelliğiyle ilgili olarak anketin 22. sorusunda yer alan “Sistem güncel olmalı” ifadesine katılımcıların % 95,2’si *Katılıyorum* ve *Kesinlikle Katılıyorum* şeklinde görüş bildirmişlerdir. Bu bulgu 4.1. Öğrenme Etkinliğinin Olumlu/Olumsuz Getirilerinin Farkında Olma ve 4.13. Öğrenmeyi Gerçek Yaşam Etkinliklerine Aktarma başlıklarında da ortaya çıkmaktadır. Hazırlanacak destek sisteminin bir ekip tarafından yürütülmesiyle ilgili olarak anketin 27. sorusu “Destek hizmetinin yürütülmesinden sorumlu bir birim olmalı” şeklindedir. Bu soruda % 91,7 *Katılıyorum* ve *Kesinlikle Katılıyorum* sonucu çıkmıştır. Bu bulgu 4.1. Öğrenme Etkinliğinin Olumlu/Olumsuz Getirilerinin Farkında Olma, 4.2. Etkileşim İçin Uzaktan Eğitime Uygun Öğretme Yöntemlerinin Farkında Olma, 4.5. Öğretme Etkinliğinde Kullanılacak Uygun İletişim Biçiminin Seçim Sorumluluğunu Alma ve 4.12. İletişim Yönetimine Hazır Olma başlıklarında da ortaya çıkmıştır.

Destek sisteminin tasarımında izlenecek karma tasarımda yer alan yüz yüze bölümü katılımcılara göre önemli bir dışsal motivasyon aracıdır. Öğretim elemanlarıyla destek sistemi ekibinin bir araya gelmesi, yüze yüze etkileşimde bulunması doğrudan dışsal bir faktördür. Farklı zamanlarda tasarlanacak bir araya gelme etkinlikleri öğretim elemanları arasında deneyim paylaşımına yol açacak olumlu bir motivasyon aracıdır.

**Yasin:** Çok ruhsuz sistemler çalışmıyor. İşe yaramıyor çünkü buradan siz insan tarafını tamamen çıkarıyorsunuz. Yani insan böyle bir makina değil, yani biz şu anda bunu atlıyoruz. Dediğim gibi offline-online, 10 kere offline online sistemde bize buradan bilgi aktaracaksan 2 kere offline aktarman lazım, bir araya gelmemiz lazım. Sosyal social gathering’dir. Yani insanların bir araya gelmesi lazım, orada konuşması lazım. İşte yenilip

içilmesi lazım. Kendi deneyimlerini, ahbablıkların kurulması lazım. İnsan faktörünü kaybettiğin an bu sistem çalışmaz.

**Zehra:** Sosyal etkileşime girebilmeleri, yüz yüze kısmi etkileşimler olabilmeleri bunlar zaten motivasyonu da doğrudan artıran önlemler olacaktır. Yani burada bir motivasyon eğer sistemi böyle kurarsanız çok büyük bir motivasyon sorunu olacağını düşünmüyorum.

Çevrimiçi destek sisteminin karma tasarımı bu başlıkta da vurgulanmıştır. Anketteki “Oluşturulacak destek sistemi tasarımı nasıl olmalı?” sorusuna katılımcıların % 73,4’ü “Çevrimiçi (Online) ve Yüz yüze (karma tasarım)” yanıtı vermişlerdir. Bu bulgu 4.1.Öğrenme Etkinliğinin Olumlu/Olumsuz Getirilerinin Farkında Olma, 4.4. Öğrenme Sorumluluğunu Almada Kendini Yönetme (Özyönelimli Olma), 4.5. Öğretme Etkinliğinde Kullanılacak Uygun İletişim Biçiminin Seçim Sorumluluğunu Alma, 4.7. Deneyim Birikimine Dayalı Bireyselleştirilmiş Öğrenme, 4.11.Öğretme Etkinliklerinde Teknoloji Tabanlı Etkileşim İçin Hazır Olma ve 4.15. Etkileşimli Yapılarda İletişim Kurmaya İstekli Olma başlıklarında da vurgulanmıştır.

Katılımcıların dışsal motivasyonla ilgili olarak belirttikleri diğer bir faktör ise öğrencilerdir. Hazırlanan uzaktan eğitim çalışmalarından yararlanacak olan son paydaş öğrenenlerdir. Öğretim elemanlarının etkileşime girdiği temel grup öğrenenlerdir. Öğretim elemanlarına hazırlanacak çevrimiçi bir destekten dolayı olarak yararlanacak olan grup öğrenenler olmaktadır. Öğrenenlerin uzaktan eğitim çalışmalarında öğretim elemanlarına verdiği dönütler dışsal bir motivasyon faktörüdür. Destek sisteminden öğrenilen bilgilerin, deneyimlerin aktarıldığı alan öğrenen boyutunda değerlendirilmelidir. Öğrenenlerden gelen dönütler önce öğretim elemanı, sonra destek sistemi açısından değerlendirilmelidir.

**Nisa:** Hoca uzaktan öğretim dersi açmışsa ve o uzaktan öğretim dersine de daha çok şey yapmak isteyecektir. Dolayısıyla hep dışsal bir motivasyon sağlar yani orada öğrenciden gelen dönüt dışsal motivasyonu sağlar.

#### 4.17. Etkileşimli Öğretim Teknolojilerini Kullanma İsteğini Oluşturma

Çevrimiçi destek sisteminin etkileşimli bir ortam olarak ele alındığında, öğretim elemanlarının kullanma isteğini nasıl artıracakları araştırılmıştır. Katılımcılara göre; destek sisteminde öğretim elemanları öğrenme sonuçlarını görebilmelidir. Destek sisteminde yer alacak etkinlikler sonucunda ortaya çıkacak ürün gösterilmelidir. Yapılacak işlem sonucunda ortaya çıkacak yapının görülebilmesi öğrenme sürecine girecek olan öğretim elemanı açısından isteğin artırılmasında önemli bir faktördür. Özellikle sistemden elde edilecek kazanımlarla uygulamaya geçildiğinde, katılımcıların sistemde gördükleriyle kendi yaptıkları uygulama sonuçlarının benzerlik ya da farklılıklarını görebilmeleri bu isteğin artırılmasında önemlidir.

**Can:** Ürünü görmeden biz ürüne ilişkin parçaları üretiyoruz. Dolayısıyla o zamanda ürüne yönelik bir motivasyon olmuyor. Bu şey gibi çok güzel bir işte Ferrari'nin üretilmesinde herkes bir parçayı yapıyor. Ama ne ürettiğini bilmeden yaptığında, ne heyecanı kalıyor işin, ne motivasyonu kalıyor. Ama tamamen ortaya çıkacak şekli bildiğinizde düşünebilirdim. Ürünün tamamını gösterdiğiniz de insanlara yaratacağı ifadeyi gösteriyorsunuz. Bu nedenle pazarlamada ürün dediğimiz şey fiziksel özellikler toplamı değil, ürün yararlar demetidir, derim çok da güzel bir tanımlamadır. Yoksa fiziksel özellikleri açıklarsınız şu şudur, şu şudur. Ama benim için o kadar destek sistemi için böyle bir şey olursa, etkileşime açık kendimi daha korkmadan güvende hissedebileceğim, rahatlıkla sorabileceğim düzenlemeler yapabileceğim kesinlikle.

Öğretim elemanlarının uzaktan eğitim uygulamaları kapsamında, kurum tarafından cesaretlendirilmesi gerektiği vurgulanan diğer bir boyuttur. Özellikle öğretim elemanlarının istekliliklerinin artması için farklı teşvik yapılarının kurulması gerektiği belirtilmiştir. Bu teşvik yapıları öğretim elemanlarının kaygılarını giderecek yapıda olmalıdır. Katılımcıların etkileşimli bir ortam olan destek sistemini kullanma isteği için diğer başlıklarda da ortaya çıkan güven hissini verilmesi gerekmektedir. Destek sisteminde katılımcılar rahat bir ortamda etkileşime geçebilmelidirler.

**Zehra:** Bilgi ve beceri ile ilgili kaygıları var bir kere kaygılarını gidermeniz gerekiyor. Dolayısıyla bilgilendirilmesi gerekiyor, cesaretlendirmek gerekiyor yani bilgi cesaret bunların hep belki de teşvik, bir teşvik de gerekiyor çünkü tek başına bunlar tek tek yetmiyor.

Öğretim elemanlarının istekliliklerinde vurgulanan bir nokta ise; öğretim elemanlarının destek sistemini kullanarak uzaktan eğitim sistemine bir katkı sağladıklarının hissettirilmesidir. Destek sisteminden elde edilecek kazanımların uygulamaya aktarılmasıyla deneyimler paylaşılmış olacaktır. Bu noktada öğretim elemanlarından beklenenler net olarak ortaya konmalıdır. Uzaktan eğitim sisteminde destek yapısında yer alan içeriklerin hangi uzaktan eğitim bileşenine denk geldiği, öğretim elemanlarından nasıl bir uygulama beklendiği açık bir biçimde ifade edilmelidir. Uzaktan eğitim sisteminde içerik tasarımı, ölçme ve değerlendirme, yönetim vb. birçok alan bulunmaktadır. Bu yapılarda hangi bileşende hangi destek içeriğinin uygulanacağıyla ilgili yol gösterici kılavuzlar yer almalıdır.

**Zehra:** Nasıl işlerini yapacaklar onu da ortaya koyamazsanız tek başına öğrenmeyle iş bitmiyor. Yani bu aslında seninki bir hocaların öğrenmesiyle ilgili bir sonuç üretmeli. Sonraki görevine bu nasıl yansıyor? İşini yaparken performansını gösterirken hoca olduğu zaman bu bilgileri nasıl kullanacağı çok önemli motivasyon unsuru. Neyi transfer edecek? Ne kadarını kullanabilecek? Nerede işine yarayacak? Yani bunların cevabını bulamazsa bu eğitimler sırasında ve sonrasında bunun uygulamaya konulduğunda ki sonuçları da öngörmek gerekiyor. Planlamak gerekiyor sadece eğitim vermekle bu iş bitmiyor. İlkokuldaki çocukta soruyor “Bu ne işime yarayacak?” diye. Ben de soruyorum. Ne işime yarayacak? En önemli soru. Ne işime yarar bu benim?

Deneyimle ilgili ankette yer alan 4. soru “Destek sistemi, öğretim elemanlarının uzaktan eğitim deneyimlerini artırmaya yardımcı olmalı” şeklindedir. Bu soruda % 94,8 *Katılıyorum* ve *Kesinlikle Katılıyorum* sonucu ortaya çıkmıştır. Bu bulgu 4.2. Etkileşim İçin Uzaktan Eğitime Uygun Öğretme Yöntemlerinin Farkında Olma, 4.9. Deneyimler Yardımıyla Etkileşim Kurabilme ve 4.13. Öğrenmeyi Gerçek Yaşam Etkinliklerine Aktarma başlıklarında da ortaya çıkmıştır.



Sistemin kullanımı açısından esnek bir yapı olarak ele alındığında sisteme öğretim elemanlarının katkı sağlaması beklenmelidir. Tüm içeriklerin ve yapının tek merkezden yürütülmesi yönetsel açıdan uygundur. Öğretim elemanlarının deneyimlerinin uygulamaya aktarılabilmesi ve diğer öğretim elemanlarıyla paylaşılabilmesi için, öğrenmenin gerçek yaşam etkinliklerine aktarılması bölümünde de ortaya çıkan deneyim aktarım bölümü benzeri bir yapının sistem üzerinde bulunması gerekmektedir. Ancak bunun uygulanabilir olabilmesi için destek sisteminin kurallarının bulunması gerekmektedir. Kullanıcı sözleşmesi benzeri yapılarla yönetsel bir çerçeve oluşturulabilir.

Destek sisteminin kurallarıyla ilgili olarak anketin 11. sorusunda yer alan “Destek sisteminin kullanım kuralları ve koşulları olmalı” ifadesine katılımcılar % 86,9 oranında *Katılıyorum* ve *Kesinlikle Katılıyorum* şeklinde görüş bildirmişlerdir. Bu bulgu 4.3. Empati Hissi, Aidiyet ve Motivasyonun Farkında Olma, 4.4. Öğrenme Sorumluluğunu Almada Kendini Yönetme (Özyönelimli Olma), 4.6. Kendi Kendinin Farkında Olarak Etkileşime Geçme ve 4.12. İletişim Yönetimine Hazır Olma başlıklarında da ortaya çıkmıştır.

Katılımcılara göre; hazırlanacak sistemin kolay ulaşılabilir olması isteklilik açısından oldukça önemlidir. Uzaktan eğitimin her bileşeninde destek sistemine yönlendirici bölümlerin bulunması gerekir. Kullanıcılar tek bir tıkla destek sistemine ulaşabilmelidir. Öğretim elemanları destek sistemine girdiklerinde kuşku veya endişeye kapılmamalıdır. Destek sisteminin tasarımı bu hisleri engelleyici yapıda olmalıdır. Sistemin öğretim elemanının problemini çözebilmesi gerekmektedir. Buna karşın sistemin kendisi sorun çözmek yerine, sorun üreten bir yapıda olursa katılımcıların sistemle olan etkileşimi ve kullanma isteği kaybolacaktır. Sistem kullanıcının problemlerine, beklentilerine cevap verebilirse kullanıcılar sistemden yararlanmak için tekrar geleceklerdir. Bu noktada sistemin kurum tarafından çekici kılınması ve tanıtımının yapılması istekliliğin artırılması açısından önemlidir.

**Erkan:** İhtiyacım olduğu sürece çalınacak bir kapı olarak düşünürüm ben onu. Şöyle düşünebilirsiniz, öğretmen-öğrenci ilişkisinde, öğrenci öğretmene sorusunu sorduğu zaman eğer yanıt alıyorsa ikinci soruyu da sormaya cesaretlenir. Bilmediği sürece sorar destek sisteminde, ben destek

alamıyorsam oraya oradaki kapıyı kapatırım. Farklı kanallar bulmaya başlarım.

**Murat:** Kolay ulaşılabilir ve uygulaması basit olursa bir tuş kadar yakın deniyor ya, yani hoca sisteme girebilirse o kadar çabuk ve problemsiz girebilirse, sanki daha çok bağlanabilir sisteme. Ne kadar basit ve pratik olursa hoca sistemi o kadar da benimseyecektir, diye düşünüyorum.

Öğretim elemanlarının kullanma istekliliği anlamında, sistemin güncel ve sürdürülebilir bir yapıda olmasının önemi katılımcılar tarafından vurgulanmıştır. Sistemde güncelliğin korunması, verimlilik için öğretim elemanlarının görüşlerinin alınması gerekmektedir. Destek sistemi belirli aralıklarda incelenerek sistemin analizleri yapılmalıdır.

**Yasin:** Sistemi takip ederek sonuçlarını alman veya kurduğun sistemin başarısını arttırmak için analizleri verileri toplayıp, onların analizini yapman lazım.

Güncellikle ilgili olarak anketin 22. sorusunda yer alan “Sistem güncel olmalı” ifadesine katılımcılar % 95,2 oranında *Katılıyorum* ve *Kesinlikle Katılıyorum* şeklinde görüş bildirmişlerdir. Bu bulgu 4.1. Öğrenme Etkinliğinin Olumlu/Olumsuz Getirilerinin Farkında Olma, 4.13. Öğrenmeyi Gerçek Yaşam Etkinliklerine Aktarma ve 4.16. İçsel / Dışsal Öğrenme İsteklerini Oluşturma başlıklarında da ortaya çıkmaktadır.

Katılımcılara göre öğretim elemanları tamamen kendi kendine öğrenmeye bırakılmamalıdır. Yetişkin bireyler olarak ele alındığında, destek sisteminin kullanımının ve istekliliğin sağlanmasında, öğretim elemanının her an yanında bir destek olduğu vurgulanmalıdır.

#### **4.18. Etkileşimli Yapılarda Karşıdaki Kişinin Düşüncelerine Saygılı Olma**

Destek sisteminde karşı tarafın düşüncülerine saygılı olmanın geliştirilebilme durumu katılımcılara sorulmuştur. Verilen yanıtlara göre eğer sistem üzerinde böyle bir düşüncenin oluşması bekleniyorsa farklı disiplinleri bir araya getirecek etkinliklerin tasarlanması gerekmektedir. Disiplinler arası farklılıklar göz önüne alınmalı ve

hazırlanacak etkinliklerde bu durum ön planda olmalıdır. Bununla birlikte destek sistemde kullanıcılara çok kültürlülükle ilgili içerikler sunulmalıdır. Kullanıcıların empati yapması karşı tarafın düşüncelerini anlaması bekleniyorsa örnek olaylara, durumlara dayalı görsel içerikler üretilerek sistem üzerinde sunulmalıdır. Destek sistemini yalnızca bilgi barındıran bir veritabanı olarak düşünülmemelidir. Sistemi hazırlayanlar arasında psikologların yer aldığı, yetişkin öğrenmesine yönelik uygulamalara yön verecek uzmanların bulunduğu büyük bir yapı olarak düşünülmelidir.

**Şebnem:** Empatinin nasıl yapılması gerektiğini öğretmek gerekiyor bence. Ben derim ki case'ler yani özel case'ler özellikle çok kültürlülük adına. Bir modelleme oluşturmanız gerekiyor artı orada empati üzerine belki psikologlarla belki sosyologlar ya da PDR'cilerle birlikte çalışarak oraya ufak case'ler işte mesela şöyle oldu bu neden oldu. Diğerrinin gözüyle bakmak, haklı haksız problematik özellikli durumlar. Hepimiz de tıkanıp kalıyoruz bazen. Mesela benim elimde bu tür videolar olsa böyle bir case'le izlemem yasal olarak, eğitsel olarak, iletişimsel olarak mesela beni çok rahatlatır.

Disiplinler arası farkların gözetilmesiyle ilgili olarak ankette yer alan 8. soru "Farklı disiplinler için farklı destek içerikleri yer almalı" şeklindedir. Bu soruya katılımcıların % 90'ı *Katılıyorum* ve *Kesinlikle Katılıyorum* yanıtı vermişlerdir. Bu bulgu 4.5. Öğretme Etkinliğinde Kullanılacak Uygun İletişim Biçiminin Seçim Sorumluluğunu Alma, 4.6. Kendi Kendinin Farkında Olarak Etkileşime Geçme, 4.7. Deneyim Birikimine Dayalı Bireyselleştirilmiş Öğrenme, 4.8. Farklı Gruplar İçin Farklı Öğretme Yollarını Kullanma ve 4.13. Öğrenmeyi Gerçek Yaşam Etkinliklerine Aktarma başlıklarında da ortaya çıkmıştır.

Destek sisteminden sorumlu ekip öğretim elemanlarıyla birlikte tasarım yapmalıdır. Öğretim elemanları sistemde aktif görev almalıdırlar. Destek sistemini hazırlayanlar sisteme öğretim elemanı gözüyle bakabilmelidirler. Öğretim elemanlarının uzaktan eğitim uygulamalarında ne kadar zorlandıklarını ve yalnız kaldıklarını bilmelidirler. Bu bakış açısıyla karşılıklı empati hissi, daha uygulanabilir bir tasarıma yol açacaktır. Yetersiz ve etkisiz hizmetiçi eğitimlerin öğretim elemanlarına fayda sağlamadığı bilinmelidir. Dolayısıyla destek tarafının hazırlayacağı tasarım öğretim elemanını

rahatlatacak bir yapıda olmalıdır. Bununla birlikte destek sistemindeki görevli kişilere ek iş yükleri çıkarmayacak yapıda olmalıdır. Öğretim elemanı ve destek arasındaki bu karşılıklı düşünce yapısının yanı sıra öğrenen gözüyle sisteme bakılması gerekmektedir. Katılımcılara göre sistemden fayda elde edecek paydaş öğrenenlerdir. Öğrenenlerin olmadığı bir uzaktan eğitim sistemi ve dolayısıyla destek sistemi de düşünülemez. Öğrenenlerin ilgisi dikkate alınmalıdır. Ancak bu araştırma da ele alınan doğrudan öğretim elemanı desteğidir. Öğrenenlere yönelik, kurumun uzaktan eğitim çalışmalarında bir öğrenen destek sisteminin bulunması gerekir.

**Murat:** Bu işi karşılıklı bizim yapmamız lazım. Destek sisteminin organizasyonunu düzenlemesini yapan sizsiniz. Derste aktif olarak rol alacak hocalarla beraber kafa kafaya verilip sistemi en verimli nasıl getirebiliriz? Mesela sizin uygulamalarınızdan hocaların sıkıntı çektiği yerler de olabilecektir. Bunu hocalar dile getirecek ya da hocaların uygulamalarından dolayı sizin sıkıntı yaşadığımız şeyler olacak. Sizde onlara diyeceksiniz ki şunları şunları şöyle yapalım gibi karşılıklı şeylerle yani bunda ne siz ne hoca alınmaya gerek yok. Sonuçta amacımız ortak zaten bu işi en verimli nasıl yapabiliriz? Böyle bir şeyle bir yol çizileceğine ben inanıyorum.

**Can:** Şu önerim olabilir, biraz da öğrenci perspektifinden de belki böyle çalışmalara bakmak gerekebilir. Sistemin kullanıcı dostu olması için ve artı hocaları çekebilmek adına bir de o açıdan bakılması gerektiğini düşünüyorum. Çünkü şöyle bir şey hocanın kullanması için motivasyonu arttıran bir faktördür öğrencinin ilgisi. Özellikle dışsal bir faktör olarak öğrencinin kullanımını cazip kılan, zorlaştıran faktörler de netleştirilirse sistemin aktif işleyişi açısından bir motivatör olacaktır. Onların da teknoloji yatkınlığını attırmak için bir fırsat olduğunu düşünüyorum. Bizi de farklılaştırıcı bir şey, onları da farklılaştırıcı bir şey öğrenmeleri gerek. O açıdan da bakıp, o gibi çeldirici ya da güçlendiricileri de görüp sistemi tasarlamak lazım.

Hazırlanacak destek sisteminin bütünleşik yapısıyla ilgili olarak anketin 3. sorusunda yer alan “Kurumda yer alan diğer yönetim sistemleriyle (personel, öğrenci, kütüphane

vb.) entegre olmalı” ifadesine katılımcıların % 88,6’sı *Katılıyorum* ve *Kesinlikle Katılıyorum* şeklinde görüş bildirmişlerdir.

Odak grup görüşmesinde de öğrenme yönetim sistemiyle kurumun diğer sistemleri arasındaki bağlantıların kurulması konusu ele alınmıştır.

**Şebnem:** Şunu sevmiyorum, her sene ben kendi kendime WebCT açacaksam mutlaka çocuklarla özellikle iletişim olması lazım. Ama bizim üniversitenin öyle bir sistemi olsa ki, yani kayıt olduğunda onlarda çok kolay yazılabilecek programlar. WebCT’ye, Adobe Connect’e buradan atamalarını yapsalar. Biz bir de onlarla uğraşmasak çok kolaylaştırır. Çünkü yok o password’ümü aldım, o password’ümü unuttum. Ben isterim ki sistemin böyle bir yapısı olsun. Çocuk kaydını yaptırdığı anda keşke kaydetse, hazır gelse. WebCT bilmem ne şifreleriniz bunlar, bunlarla bağlanacaksınız.

**Zehra:** Hocalar teknik sorun yaşadığı anda öğrenciler de yaşıyor. O yüzden bu doğrudan çok da ayırlamayacak gibi geliyor.

Katılımcıların bir bölümü, özellikle empati hissi taşımayan öğretim elemanlarına yönelik, destek sisteminin herhangi bir çaba harcamaması gerektiğini ifade etmişlerdir. Destek sisteminden yararlansın ya da yararlanmasın böyle bir düşüncesi olmayan kişilere karşı geliştirilecek bir çabanın gereksiz olduğu belirtilmiştir. Ayrıca sistemde yer alacak katılımcı sayısının artması karşılıklı düşünme gereksinimini ortadan kaldıracaktır. Bunun nedeni sayının fazla olması böyle bir his taşımayı zor kılacaktır.

**Yasin:** Herkesin empati kurması mümkün değil, yani karıştır 80 tane hoca şimdi herkes orada nasıl etkileşecek.

**Can:** Kimisi bunu anlamakta güçlük çekecektir, yani hayır efendim benim böyle bir sorun var çözülmesi lazım, bu sistem için şöyle demiştiniz ama olmuyor. Bunlar bana göre sistemin şanından olabilecek şeyler açıkçası, yani her sistemde karşılaşılabilecek sorunlar açıkçası.

Destek sisteminden sorumlu tarafın yapması gerekenler yanında öğretim elemanlarına düşen sorumluluklarda katılımcılar tarafından ifade edilmiştir. Her ne kadar öğretim elemanlarının iş yükleri fazla olsa da uzaktan eğitim çalışmaları da bu iş yüklerinden biridir. Dolayısıyla öğretim elemanları üzerlerine düşen görevleri yerine getirmeliler. Bu çalışmalarını iş yükü olarak görmemelidirler. Bu noktada öğretim elemanları kendi kendine öğrenme gayreti içerisinde olmalıdır. Destek sistemini tasarlayan ve geliştirenlerin gayretlerini görebilmelidir. Ancak bu beklentilerin gerçekleşebilmesi için destek sistemi tasarım ekibinin ön planda olması gerektiği katılımcılar tarafından ifade edilmiştir. Buna göre destek tarafı, sistemin öğretim elemanları açısından farkındalık yaratacağını vurgulamalıdır. Dolayısıyla destek sistemine öğretim elemanları çekilmelidir. Destek sistemi üzerinde işlem yapmayan, yararlanmayan bir öğretim elemanının yapılan işleri benimsemesi, empati kurması beklenemez. Sistem öğretim elemanları üzerinde merak duygusu uyandırmalıdır. Öğretim elemanlarının uzaktan eğitim sorunlarının çözümüyle bir ekibin ilgilendiği vurgulanmalıdır. Çözüm üreten yerin destek sistemi olduğu söylenmelidir. Destek ekibinin gayretleri, çabaları açıkça belirtilmelidir. Bununla birlikte diğer başlıklarda ortaya çıktığı gibi sistemde uyulması gereken kurullar bulunmalıdır. Ancak burada kurulların nedenleri ifade edilmelidir. Sistemde yer alan kullanıcı, kurulları okuduğunda gerekçelerini görmeli ve nedenini anlamalıdır. Kurulların nedenleriyle birlikte ortaya konması, bir kullanıcının diğer kullanıcıların gözüyle olaya bakmasına yardım edecektir.

**Yasin:** İnsan kendisini orada hissedecek başına bir aksilik geldiği zaman yardım alacağını bilecek, minimum çalışma maksimum getiri. Getiri nedir? Hem maddi, hem sosyal, hem manevi. Yani hocanın akademik olarak kendini tatmin etmesi lazım.

**Can:** İnsanları rahatsız etmeyecek şekilde sistemin taraflarının aslında çözümler üretmek için nasıl cânı gönülden çalıştıklarını, emek harcadıklarını anlatacak ama didaktik bir şekilde lütfen kurullara uyunuz, herkes görevini yapıyor, gibi.

**Nisa:** Böyle bir sistemi iyi kurgulanırsa o zaman sizin vaktinizi daha fazla çalmadan kendi kendime öğrenebilirim ama böyle bir sistem yok. Yüz yüze iletişim her zaman mümkün olmuyor, telefonla iletişim her zaman mümkün

olmuyor ben mesai saatleri içinde sizi arayacağım böyle destek program varsa ben alır bunu akşam evime götürür kafasını gözünü yara yarada olsa devam ederim. Öğrenmeye çalışırım dolayısıyla bu sistemin öyle bir faydası da olur. Bir romanı okurken de eğer sonucu önceden biliyorsanız çok ilerlemek istemiyorsunuz ama bir merak doğurması için ben bunu tamamladım ya da tamamlayamadım ya da nasıl bir sonuç çıkacak acaba diye merak uyandırması lazım. Sistemi öyle kurarsanız biraz işiniz kolaylaşır diye düşünüyorum. Ama dümdüz anlatan bir sistemse hiç işe yaramaz yani sadece bilgi desteği verecekseniz vermeyin, işe yaramaz kimse açıp okumaz.

Çevrimiçi destek sisteminde uyulması gereken kurallarla ilgili olarak anketin 11. sorusunda yer alan “Destek sisteminin kullanım kuralları ve koşulları olmalı” ifadesine katılımcıların % 86,9’u *Katılıyorum* ve *Kesinlikle Katılıyorum* şeklinde görüş bildirmişlerdir. Bu bulgu 4.3. Empati Hissi, Aidiyet ve Motivasyonun Farkında Olma, 4.4. Öğrenme Sorumluluğunu Almada Kendini Yönetme (Özyönelimli Olma), 4.6. Kendi Kendinin Farkında Olarak Etkileşime Geçme, 4.12. İletişim Yönetimine Hazır Olma ve 4.17. Etkileşimli Öğretim Teknolojilerini Kullanma İsteğini Oluşturma başlıklarında da ortaya çıkmıştır.

Bireysel görüşmeler, odak grup görüşmesi ve anket verilerinden elde edilen bulgular araştırmanın amaçları doğrultusunda oluşturulan başlıklar altında bir arada verilmiştir. Bununla birlikte ankette yer alan maddelerin aralarındaki ilişkiler ve değişkenlere göre farkları olup oluşmadığı araştırılmıştır. Bu analiz bulgularına aşağıdaki başlıkta detaylı olarak değinilmiştir.

#### **4.19. Diğer Bulgular ve Yorumlar**

Bu bölümde; ankette yer alan maddelerin kişisel bilgilerde yer alan akademik unvan, mesleki kıdem, yaş, cinsiyet ve uzaktan eğitim rollerine göre farklılaşma gösterip göstermediğine bakılmıştır. Ayrıca anket maddeleriyle değişkenler arasında ilişkinin olup olmadığına bakmak için korelasyon uygulanmıştır. Öncelikli olarak iki gruptan

oluşan cinsiyet ele alınmıştır. Daha sonra diğer değişkenler gruplar halinde ele alınarak incelenmiştir.

Öğretim elemanlarının çevrimiçi (online) bir destek sistemi tasarımıyla ilgili maddelere verdikleri yanıtlara ait sonuçlar frekans ve yüzde şeklinde Tablo 4.1.'de verilmiştir.

*Tablo 4.1. Anket Maddeleri İstatistiksel Değerleri*

	Kesinlikle Katılmıyorum		Katılmıyorum		Fikrim Yok		Katılıyorum		Kesinlikle Katılıyorum	
	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%
1-Destek sisteminde bireylerarası iletişim ortamı (MSN, Skype gibi) yer almalı	3	1,3	21	9,2	15	6,6	114	49,8	76	33,2
2-Sistem Web 2.0 (Facebook, Twitter, Blog vb.) araçlarıyla bütünleşik olmalı	3	1,3	28	12,2	40	17,5	92	40,2	66	28,8
3-Kurumda yer alan diğer yönetim sistemleriyle (personel, öğrenci, kütüphane vb.) entegre olmalı	4	1,7	5	2,2	17	7,4	113	49,3	90	39,3
4-Destek sistemi, öğretim elemanlarının uzaktan eğitim deneyimlerini arttırmaya yardımcı olmalı	3	1,3	4	1,7	5	2,2	95	41,5	122	53,3
5-Öğretim elemanları farklı uygulama deneyimlerini sistemde paylaşabilmeli	4	1,7	2	0,9	14	6,1	116	50,7	93	40,6
6-Arayüz, destek sistemi tasarımında önemli bir unsur olmalı	1	0,4	2	0,9	40	17,5	95	41,5	91	39,7
7-Destek sistemi kullanıcılar için özelleştirilebilir bir yapıda olmalı	2	0,9	11	4,8	42	18,3	98	42,8	76	33,2
8-Farklı disiplinler için farklı destek içerikleri yer almalı	3	1,3	4	1,7	16	7,0	98	42,8	108	47,2
9-Destek sisteminin tasarımında öğretim elemanlarının çevrimiçi (online) öğrenmeye dirençleri göz önünde bulundurulmalı	1	0,4	15	6,6	21	9,2	104	45,4	88	38,4
10-Destek sisteminin faydaları anlaşılır bir biçimde ifade edilmeli	2	0,9	4	1,7	11	4,8	103	45,0	109	47,6



	Kesinlikle Katılmıyorum		Katılmıyorum		Fikrim Yok		Katılıyorum		Kesinlikle Katılıyorum	
	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%
11-Destek sisteminin kullanım kuralları ve koşulları olmalı	4	1,7	7	3,1	19	8,3	88	38,4	111	48,5
12-Sistemde desteğe yönelik hazırlanan içerikler zorluk düzeyine göre (Temel, Orta, Üst Düzey) sıralanmalı	2	0,9	24	10,5	30	13,1	96	41,9	77	33,6
13-İçeriklerde kullanılan dil anlaşılabilir olmalı	4	1,7	1	0,4	0	0,0	55	24,0	169	73,8
14-İçerikler ilgi çekici olmalı	3	1,3	6	2,6	4	1,7	84	36,7	132	57,6
15-İçerikler uygulanabilir olmalı	3	1,3	4	1,7	4	1,7	74	32,3	144	62,9
16-İçerikler, öğrenme biçimleri (yaparak, izleyerek vb.) göz önünde bulundurularak tasarlanmalı	2	0,9	4	1,7	9	3,9	82	35,8	132	57,6
17-Öğretim elemanlarının kendilerinin deneme yapabileceği uygulama (demo)alanı olmalı	2	0,9	6	2,6	11	4,8	91	39,7	119	52,0
18-Destek sisteminin kullanımına ilişkin yönerge yer almalı	4	1,7	3	1,3	6	2,6	84	36,7	132	57,6
19-Sıkça karşılaşılan sorunların çözümleri yer almalı	2	0,9	4	1,7	2	0,9	79	34,5	142	62,0
20-Kullanıcı olarak öğretim elemanlarına geri bildirim verilmeli	3	1,3	2	0,9	5	2,2	94	41,0	125	54,6
21-Öğretim elemanları destek sisteminin geliştirilmesine yönelik geri bildirim sunabilmeli	2	0,9	3	1,3	8	3,5	97	42,4	119	52,0
22-Sistem güncel olmalı	3	1,3	1	0,4	7	3,1	74	32,3	144	62,9
23-Destek sisteminin kullanımı akademik yükseltmelere yansıtılmalı	12	5,2	29	12,7	34	14,8	74	32,3	80	34,9
24-Destek sistemi kurumun stratejik planlarında yer almalı	2	0,9	15	6,6	29	12,7	110	48,0	73	31,9
25-Öğretim elemanlarının destek sistemini kullanması zorunlu olmalı	22	9,6	74	32,3	63	27,5	47	20,5	23	10,0

	Kesinlikle Katılmıyorum		Katılmıyorum		Fikrim Yok		Katılıyorum		Kesinlikle Katılıyorum	
	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%
26-Uzaktan eğitimle ders yürütülmesi için destek sisteminin kullanımı önkoşul olmalı	10	4,4	37	16,2	54	23,6	89	38,9	39	17,0
27-Destek hizmetinin yürütülmesinden sorumlu bir birim olmalı	3	1,3	4	1,7	12	5,2	91	39,7	119	52,0

### 1- Oluşturulacak destek sistemi tasarımı nasıl olmalı?

	n	%
Tamamen çevrimiçi (online)	61	26,6
Çevrimiçi (Online) ve Yüz yüze (karma tasarım)	168	73,4
Diğer (lütfen belirtin)	7	

### 2- Destek sistemiyle öğretim elemanları arasındaki iletişim nasıl olmalı?

	n	%
Otomatik-robot sistemle	13	5,7
Canlı kişiyle	15	6,6
Bazen otomatik sistemle, bazen canlı kişiyle	201	87,8
Diğer (lütfen belirtin)	2	

\*n:Frekans, %:Yüzde

Anket maddelerine verilen yanıtlarda cinsiyete göre bir fark olup olmadığına bakmak için bağımsız örneklem t-testi (independent sample t test) uygulanmıştır. 29 madde için yapılan teste göre ankette yer alan 8.soru “Farklı disiplinler için farklı destek içerikleri yer almalı” maddesinde kadınlar ( $\bar{X}=4.45$ ,  $s=0.78$ ) ve erkekler ( $\bar{X}=4.22$ ,  $s=0.78$ ) arasında istatistiksel olarak anlamlı bir fark ( $t=2.13$ ,  $p < .05$ ) ortaya çıkmıştır.

Ankette yer alan 26.soru “Uzaktan eğitimle ders yürütülmesi için destek sisteminin kullanımı önkoşul olmalı” maddesinde cinsiyete göre kadınlar ( $\bar{X}=3.64$ ,  $s=1.02$ )

erkekler ( $\bar{X}=3.35$ ,  $s=1.13$ ) arasında anlamlı bir fark ( $t=2.04$ ,  $p < .04$ ) oluşmuştur. Diğer maddelerde cinsiyete göre herhangi bir anlamlı fark ortaya çıkmamıştır.

Akademik unvan Prof.Dr., Doç.Dr., Yrd.Doç.Dr. ve diğer akademik personel olmak üzere 4 grupta toplanmıştır. Verilen yanıtlarda akademik unvana göre bir farkın olup olmadığına bakmak için unvanın ikiden fazla düzeyi olduğundan tek yönlü varyans analizi (one-way ANOVA) uygulanmıştır. Elde edilen sonuçlara göre anket maddeleriyle unvan değişkeni arasında bir fark oluşmamıştır.

Öğretim elemanlarının mesleki kıdemleri betimsel istatistik sonuçları yorumlanarak 1-11 yıl, 12-16 yıl, 17-22 yıl ve 23 yıl üzeri olmak üzere 4 grupta toplanmıştır. Akademik kıdemlerin maddelere göre farklılaşmasına bakmak için tek yönlü varyans analizi (ANOVA) uygulanmıştır. 14.soru “İçerikler ilgi çekici olmalı” maddesinde 4 grup için kıdem yılına göre verilen yanıtlar arasında  $p < .05$  düzeyinde anlamlı bir fark [ $F(3, 225) = 3.11$ ,  $p = .03$ ] oluşmuştur. Bu maddede 12-16 yıl ( $\bar{X}=4.21$ ,  $s=1.06$ ) ve 17-22 yıl ( $\bar{X}=4.61$ ,  $s=0.57$ ) kıdeme sahip öğretim elemanları arasında anlamlı bir fark oluşmuştur.

Benzer şekilde 18.soru “Destek sisteminin kullanımına ilişkin yönerge yer almalı” maddesinde  $p < .05$  düzeyinde anlamlı bir fark [ $F(3, 225) = 3.18$ ,  $p = .02$ ] olduğu belirlenmiştir. Bu maddede 1-11 yıl ( $\bar{X}=4.64$ ,  $s=0.48$ ) ve 12-16 yıl ( $\bar{X}=4.25$ ,  $s=1.04$ ) kıdeme sahip öğretim elemanları arasında istatistiksel olarak anlamlı bir fark oluşmuştur.

Bir diğer fark ise 19. soru “Sıkça karşılaşılan sorunların çözümleri yer almalı” maddesinde  $p < .05$  düzeyinde anlamlı bir fark [ $F(3, 225) = 4.99$ ,  $p = .02$ ] olduğu sonucu bulunmuştur. 1-11 yıl ( $\bar{X}=4.71$ ,  $s=0.45$ ) ve 12-16 yıl ( $\bar{X}=4.32$ ,  $s=0.89$ ) kıdeme sahip öğretim elemanları arasında anlamlı bir fark gözlenmiştir.

Akademik kıdeme göre son fark ise 21. soru “Öğretim elemanları destek sisteminin geliştirilmesine yönelik geri bildirim sunabilmeli” maddesinde  $p < .05$  düzeyinde anlamlı bir fark [ $F(3, 225) = 4.68$ ,  $p = .003$ ] oluşmuştur. Bu maddede 1-11 yıl ( $\bar{X}=4.57$ ,  $s=0.50$ ) ve 12-16 yıl ( $\bar{X}=4.17$ ,  $s=0.89$ ) kıdeme sahip öğretim elemanları arasında anlamlı bir fark oluşmuştur. Aynı soruda 12-16 ( $\bar{X}=4.17$ ,  $s=0.89$ ) yıl ile 17-22 ( $\bar{X}=4.58$ ,  $s=0.61$ ) yıl kıdeme sahip öğretim elemanları arasında da anlamlı fark olduğu bulunmuştur.

Öğretim elemanlarının yaş verilerinin dağılımları incelenerek 26-36 yaş, 37-41 yaş, 42-46 yaş ve 47 yaş üzeri olmak üzere 4 grupta toplanmıştır. Öğretim elemanlarının yaşlarına göre farklılaşma olup olmadığını incelemek için tek yönlü varyans analizi uygulanmıştır. Elde edilen sonuçlara göre 8.soru “Farklı disiplinler için farklı destek içerikleri yer almalı” maddesinde  $p < .05$  düzeyinde anlamlı bir fark [ $F(3, 225) = 4.43, p = .005$ ] oluşmuştur. Bu maddede 26-36 yaş ( $\bar{X}=4.51, s=0.62$ ) ve 47 yaş ( $\bar{X}=4.02, s=1.05$ ) üzeri öğretim elemanları arasında istatistiksel olarak anlamlı bir fark oluşmuştur. Bu durumda öğretim elemanlarından yaşı ileride olan grubun bu maddeye yoğun katılım gösterdiği söylenebilir. Yaş olarak daha genç olan öğretim elemanları ise bu maddeye daha az katılım göstermişlerdir. Bu sonuca göre yaşı ileride olan öğretim elemanlarının disiplinlerine göre farklı içeriklerin hazırlanması gerektiği düşünülebilir.

Yaşa göre ortaya çıkan diğer bir fark ise 14.sorudadır. Bu soruda yer alan “İçerikler ilgi çekici olmalı” ifadesinde  $p < .05$  düzeyinde anlamlı bir fark [ $F(3, 225) = 2.25, p = .08$ ] ortaya çıkmıştır. Bu maddede 26-36 yaş ( $\bar{X}=4.29, s=0.90$ ) ve 37-41 yaş ( $\bar{X}=4.65, s=0.51$ ) grubundaki öğretim elemanları arasında anlamlı bir fark oluşmuştur. Ortaya çıkan son fark [ $F(3, 225) = 2.77, p = .04$ ] ise 26.soru “Uzaktan eğitimle ders yürütülmesi için destek sisteminin kullanımı önkoşul olmalı” maddesindedir. Bu maddede 26-36 yaş ( $\bar{X}=3.16, s=1.08$ ) ve 42-46 yaş ( $\bar{X}=3.70, s=1.08$ ) grubundaki öğretim elemanları arasında istatistiksel olarak anlamlı bir fark vardır.

Öğretim elemanlarının rol toplamlarının dağılımlarına bakılarak 1-3 rol, 4-5 rol ve 6 rol üzeri olmak üzere 3 grupta toplanmıştır. Elde edilen sonuçlara göre 23.soru “Destek sisteminin kullanımı akademik yükseltmelere yansıtılmalı” maddesinde  $p < .05$  düzeyinde anlamlı bir fark [ $F(2, 226) = 3.85, p = .02$ ] olduğu belirlenmiştir. Bu maddede 1-2 rol ( $\bar{X}=3.59, s=1.36$ ) ve 6’dan fazla rol ( $\bar{X}=4.19, s=0.80$ ) alan öğretim elemanları arasında anlamlı bir fark oluşmuştur. Öğretim elemanlarının aldıkları rollerin sayısı arttıkça bu maddeye katılım oranları da artmaktadır. Bu bulgulara göre öğretim elemanlarının uzaktan eğitim sisteminde üstlendikleri görevlerin akademik yükseltmelerde ele alınması gerektiği sonucuna ulaşılmıştır. Özellikle görev sayısı yüksek olan öğretim elemanlarının bu görevlerin bireysel olarak yansımalarını akademik yükseltmelerde görmek istedikleri sonucu ortaya çıkmaktadır.

Ankette yer alan maddelerin değişkenlerle ilişkisinin olup olmadığı varsa bu ilişkinin yönünü incelemek için korelasyon analizi yapılmıştır. Korelasyon yalnızca sürekli verilere uygulanan bir istatistiksel analiz yöntemidir. Bu edenle mesleki kıdem, yaş, ve uzaktan eğitim rolleri toplamı için bu analiz yöntemi uygulanmıştır.

Elde edilen sonuçlara göre 8.soru “Farklı disiplinler için farklı destek içerikleri yer almalı” maddesinde mesleki kıdeme göre bir ilişki bulunmaktadır. Pearson korelasyon değerlerine ( $r = -.161$ ;  $p < .05$ ) göre 8.soru maddesiyle mesleki kıdem arasında negatif yönde anlamlı bir ilişki bulunmuştur. Mesleki kıdem yılı arttıkça soruya verilen yanıt ters orantılı olarak azalmaktadır. Bu sonuca göre öğretim elemanlarının mesleki kıdemleri arttıkça farklı disiplinler için farklı destek içerikleri görme konusunda daha az istekli oldukları sonucu çıkarılabilir. Bununla birlikte kıdem yılı ve yaşın doğru orantılı olduğu düşünülürse, yaş değişkenine yapılan Anova testinde ise 8.soruda yaş grupları arasında fark bulunmuş, yaşı ileride olan öğretim elemanları daha yoğun katılım göstermişlerdir. Yaş ve kıdem yılı açısından 8.soruya verilen yanıt farklılık göstermektedir.

Mesleki kıdemle ilgili olarak 26.soruda istatistiksel olarak anlamlı bir fark belirlenmiştir. “Uzaktan eğitimle ders yürütülmesi için destek sisteminin kullanımı önkoşul olmalı” maddesinde mesleki kıdem yılı ile ilişki bulunmaktadır. Analiz tablosunda Pearson korelasyon değerlerine ( $r = .136$ ;  $p < .05$ ) göre mesleki kıdem yılı ile 26.soru maddesi arasında olumlu yönde bir ilişki bulunmaktadır. Ancak bu ilişki .1 gibi oldukça düşük bir düzeydedir. Mesleki kıdem yılının artmasına paralel olarak 26.soruya katılım oranının arttığı söylenebilir.

Anket maddelerinin yaş ile olan ilişkisi için korelasyon analizi uygulanmıştır. Analiz sonuçlarına göre 8.soru “Farklı disiplinler için farklı destek içerikleri yer almalı” maddesinde yaş değişkeniyle bir ilişki bulunmaktadır. Pearson korelasyon değerlerine ( $r = -.212$ ;  $p < .01$ ) göre 8.soru maddesiyle yaş arasında negatif yönde anlamlı bir ilişki bulunmaktadır. Yaş arttıkça soruya verilen yanıt ters orantılı olarak azalmaktadır. Bu sonuca göre öğretim elemanlarının yaşları arttıkça farklı disiplinler için farklı destek içerikleri yer almalı fikrine bakış negatif yönde değişmektedir. Ancak yaş değişkenine yapılan Anova testinde ise 8.soruda yaş grupları arasında fark bulunmuş, yaşı ileride

olan öğretim elemanları daha yoğun katılım göstermişlerdir. Yaş ve kıdem yılı açısından 8.soruya verilen yanıt farklılık göstermektedir.

Korelasyon sonucu ortaya çıkan diğer ilişki ise 16.sorudadır. “İçerikler, öğrenme biçimleri (yaparak, izleyerek vb.) göz önünde bulundurularak tasarlanmalı” soru maddesiyle yaş arasında ilişki bulunmaktadır. Pearson korelasyon değerlerine ( $r = -.151$ ;  $p < .05$ ) göre 16. soru maddesiyle yaş arasında negatif yönde anlamlı bir ilişkinin olduğu sonucuna ulaşılmıştır. Bu sonuca göre öğretim elemanlarının yaşları arttıkça öğrenme biçimlerine göre tasarım düşüncesi negatif yönde değişmektedir.

Maddelerle yaş değişkeni arasında diğer ilişki ise 25.sorudadır. “Öğretim elemanlarının destek sistemini kullanması zorunlu olmalı” soru maddesiyle yaş arasında ilişki gözlemlenmiştir. Pearson korelasyon değerlerine ( $r = .136$ ;  $p < .05$ ) göre yaş ile 2.soru arasında pozitif yönde anlamlı bir ilişki bulunmaktadır. Yaş ilerledikçe öğretim elemanlarının bu maddeye verdikleri destekte artmaktadır.

Korelasyon analizi sonucunda ortaya çıkan son ilişki ise 26.sorudadır. “Uzaktan eğitimle ders yürütülmesi için destek sisteminin kullanımı önkoşul olmalı” maddesiyle yaş arasında ilişki bulunmaktadır. Analiz tablosunda Pearson korelasyon değerleri ( $r = .148$ ;  $p < .05$ ) incelendiğinde yaş ile 26.soru maddesi arasında olumlu yönde bir ilişki bulunduğu ortaya çıkmaktadır. İleri yaşlara sahip öğretim elemanları, uzaktan eğitim sisteminde görev almak isteyenler için destek sistemi kullanımının ön koşul olmasına olumlu bakmaktadırlar. Destek sisteminin kullanımı, uzaktan eğitim sisteminde görev almak için önemli bir basamak olarak görülmektedir.

Ankette yer alan maddelerin kıdem yılı ve yaşa göre ilişkilerinin analizinden sonra yapılan diğer analiz ise, öğretim elemanlarının rollerine göre ilişkinin olup olmadığıdır. Maddeler ve rol ilişkisinde öncelikli olarak öğretim elemanlarının rol sayılarının belirlenmesi gerekmektedir. Maddelerin yorumlanmasında alınan rollere göre bir ilişkinin oluşup oluşmadığının incelenebilmesi için rollerin toplamı yeni bir değer olarak hesaplanmıştır. Anket maddeleriyle rol toplamları arasında yapılan analiz sonucuna göre; 23.soru “Destek sisteminin kullanımı akademik yükseltmelere yansıtılmalı” maddesiyle yaş arasında bir ilişki söz etmek mümkündür. Analiz tablosunda Pearson korelasyon değerlerine ( $r = .198$ ;  $p < .01$ ) göre öğretim

elemanlarının yaşlarının artmasına paralel olarak destek sisteminin kullanımını akademik yükseltmelerde görmek istedikleri sonucu çıkarılabilir.

## 5. Sonuç ve Öneriler

Bu bölümde, araştırmanın sonucu ve elde edilen bilgiler ışığında kurumlara, uygulayıcılara ve araştırmacılara yönelik öneriler yer almaktadır.

### 5.1. Sonuç

Bu araştırmanın temel amacı, uzaktan eğitimde öğretim elemanlarına yönelik çevrimiçi bir destek sisteminin tasarımının nasıl olacağını ortaya çıkarmaktır. Bu amaç çerçevesinde Andragoji Kuramı ile Etkileşim ve İletişim Kuramı'ndan yararlanılmıştır. Andragoji Kuramı'nın bilme gereksinimi, benlik algısı, yaşantı, hazır bulunuşluk, yönelim ve güdülenme boyutlarıyla Etkileşim ve İletişim Kuramı'nın öğrenme süreci, öğretme süreci ile etkileşim ve iletişim yönetimi boyutları ele alınarak kuramsal bir matris oluşturulmuştur. Araştırmada aşağıdaki araştırma sorularına yanıt aranmıştır:

1. Öğrenme süreci boyutunda; Bilme Gereksinimi, Benlik Algısı, Yaşantı, Hazır Bulunuşluk, Yönelim ve Güdülenmeyle ilgili tasarım bileşenleri hakkında öğretim elemanlarının görüşleri nelerdir?
2. Öğretme süreci boyutunda; Bilme Gereksinimi, Benlik Algısı, Yaşantı, Hazır Bulunuşluk, Yönelim ve Güdülenmeyle ilgili tasarım bileşenleri hakkında öğretim elemanlarının görüşleri nelerdir?
3. Etkileşim ve iletişim yönetimi boyutunda; Bilme Gereksinimi, Benlik Algısı, Yaşantı, Hazır Bulunuşluk, Yönelim ve Güdülenmeyle ilgili tasarım bileşenleri hakkında öğretim elemanlarının görüşleri nelerdir?

Kuramsal matristen oluşturulan görüşme sorularıyla yarı-yapılandırılmış bireysel görüşmeler gerçekleştirilmiştir. Bireysel görüşmelerden elde edilen tema ve ana temalar ve alanyazın taraması sonrasında odak grup görüşme soruları hazırlanarak odak grup görüşmesi gerçekleştirilmiştir. Bireysel görüşmeler, odak grup görüşmesi ve alanyazın taramasından elde edilen bilgilerle anket geliştirilmiştir. Çevrimiçi öğrenme



ortamlarında deneyimi olan öğretim elemanlarına anket uygulanarak veri toplanmıştır. Araştırmada bireysel görüşmeler, odak grup görüşmesi ve anketten elde edilen bulgulardan çıkan sonuçlar bu bölümde detaylı olarak açıklanmıştır.

Öğretim elemanlarının çevrimiçi destek sisteminden kendileri için ne tür bir kazanç sağlayacakları konusunda bilme gereksinimleri bulunduğu ortaya çıkmıştır. Öğretim elemanları bu sistemden ne kazanacakları, ne elde edecekleri gibi konularda ayrıntılı, açık ve net bilgi sahibi olmak istemektedirler. Ayrıca, çevrimiçi olarak tasarlanırsa bile öğretim elemanlarına yönelik destek sisteminin mutlaka yüz yüze etkinliklerle de desteklenmesi gerektiği belirtilmiştir. Öğretim elemanları, kendilerinin birer yetişkin bireyler olduklarını belirtmişler ve bu nedenle tamamen çevrimiçi destek hizmeti yerine, belirli aralıklarla yüz yüze etkinliklerin de tasarlanması gerektiğini savunmuşlardır. Bununla birlikte, yüz yüze etkinliğin destek sistemindeki oranı konusunda herhangi bir görüş birliği sağlanamadığı gözlenmiştir. Genel sonuca göre, öğretim elemanları için tasarlanacak bir çevrimiçi destek sistemi, yüz yüze etkinlikleri de kapsayacak şekilde karma uzaktan eğitim modeline göre düzenlenmelidir.

Öğretim elemanları, çevrimiçi destek hizmeti alacaklarsa; bu hizmetten sorumlu birim ve(ya) kişi(lerin)nin kimler olduğunu bilmek istemektedirler. Diğer bir söyleyişle, destek sisteminin varlığından öğretim elemanlarının haberdar edilmesi konusunda bilme gereksinimi olduğu vurgulanmıştır. Bir çevrimiçi destek sisteminin, kurum içerisinde tanıtılmasının ve duyurulmasının önemi vurgulanmıştır. Böylece, öğretim elemanlarının herhangi bir çevrimiçi destek sisteminde kendilerini güven içinde hissedecekleri sonucu ortaya çıkmıştır. Öğretim elemanlarının uzaktan eğitim ortamlarında karşılaştıkları sorunların kurum tarafından çözülmesi gerektiği vurgulanmıştır. Kısacası, çevrimiçi bir destek sistemine kurum tarafından sahip çıkılarak, öneminin vurgulanması gerektiği sonucu ortaya çıkmıştır. Öğretim elemanlarının çevrimiçi destek sisteminin yararlı olduğuna inandırılması gerekmektedir.

Sorunların anında çözümü, öğretim elemanlarının güdülenmesini ve güvenini olumlu etkilemektedir. Bu güven hissinin öğretim elemanın aidiyetini artırdığı da belirtilmiştir.

Yetişkinler olarak ele alındığında öğretim elemanlarının yaşantıları oldukça önemlidir. Dolayısıyla yetişkinler için destek sisteminde problem çözümüne dayalı bir yaklaşımın

benimsenmesi gerektiği belirtilmiştir. Bu bağlamda, içerikler tasarlanırken görsel oranının yoğun ve problem odaklı etkinliklerin olması gerektiği ortaya çıkmıştır. Diğer bir sonuç ise; destek hizmeti verecek ekibin kullanacağı dilin teknolojik terimlerden arındırılmış olması zorunluluğudur; çünkü öğretim elemanları çevrimiçi destek sisteminde kendilerini birer öğrenen gibi hissetmek istememektedirler. Öğretim elemanlarının içerikler boyutunda ifade ettikleri bir nokta ise öğrenme biçimleridir. Öğretim elemanlarının farklı öğrenme biçimlerine sahip olacağının göz önüne alınması ve içeriklerin bu anlamda çeşitlendirilmesi gerektiği vurgulanmıştır. Öğretim elemanlarının sistemde öğrenen taraf olmalarına karşılık, çevrimiçi destek sisteminin kullanıcılara öğrenen hissi vermemesi gerektiği sonucu ortaya çıkmıştır.

Yukarıdaki açıklamalar çerçevesinde, destek sisteminin öğretim elemanlarına kişiselleştirilebilir bir ortam sunması gerektiği belirtilmiştir. Destek sistemine olan aidiyetin ve güdülenmenin artmasında teşvik yapısının önemi vurgulanmıştır.

Çevrimiçi bir destek sistemine öğretim elemanlarının güdülenmesiyle ilgili sonuçlar içsel ve dışsal olarak iki kategoride ifade edilebilir. İçsel güdülenmenin sağlanmasında öğretim elemanlarının dirençlerinin önemli bir noktayı oluşturduğu ortaya çıkmıştır. Diğer bir nokta ise; öğretim elemanlarının sistemde değerli oldukları hissisin verilebilmesidir. Destek sisteminde güven duygusunun oluşturulabilmesinin, içsel güdülenme anlamındaki önemi ortaya çıkmıştır. Dışsal güdülenmenin oluşturulmasında ise öğretim elemanlarının iş yüklerinin dikkate alınması gerektiği ifade edilmiştir. Kurumsal anlamda çevrimiçi öğrenme uygulamalarında öğretim elemanlarına teşvik verilmesinin güdülenmeyi artıracığı belirtilmiştir.

Öğretim elemanlarının özellikle uzaktan eğitim uygulamalarındaki çalışmalarının yeteri kadar teşvik edilmediği sonucu ortaya çıkmıştır. Yetişkin öğrenenler olarak öğretim elemanları, uzaktan eğitim uygulamalarında görev aldıklarında ödül, teşvik vb. yapılarla desteklenmek istediklerini ifade etmişlerdir.

Öğretim elemanları için etkili ve verimli bir çevrimiçi destek sisteminin kurulabilmesi için öncelikle gereksinim analizi yapılması gerektiği sonucu da vurgulanmıştır. Öğretim elemanlarının uzaktan eğitim uygulamalarındaki gereksinimlerinin belirlenmesi için kurumsal anlamda geniş bir gereksinim analizi çalışmasının yapılması gerektiği ifade

edilmiştir. Özellikle öğretim elemanlarının ilgilerinin ortaya çıkarılmasında bu gereksinim analizinin önemi vurgulanmıştır.

Öğretim elemanlarının bir çevrimiçi destek sistemine yönelim göstermesi için, sistemin güncel ve yol gösterici olması gerektiği sonucu ortaya çıkmıştır. Çevrimiçi uygulamalarda öğretim elemanlarının farklı konularda bilme gereksinimlerinin olduğu ifade edilmiştir. Katılımcılara göre çevrimiçi bir destek sistemine yönelimin oluşabilmesi için öğretim elemanları bu gereksinim ifade edilmelidir. Ayrıca, öğretim elemanlarının deneyim kazanabilmeleri için, deneme alanları ve benzeri uygulama faaliyetleri gerçekleştirebilecekleri alanların bulunması istenmiştir.

Çevrimiçi destek sistemine katılımda, öğretim elemanlarının iş yüklerinin öne çıkan engellerden biri olduğu vurgulanmıştır. Bu sorunun giderilmesinde, kurumun gerekli düzenlemeleri yapmasının önemi ortaya çıkmıştır.

Öğretim elemanlarının çevrimiçi bir destek sistemindeki iletişim ortamıyla ilgili olarak iki farklı görüşe sahip oldukları ortaya çıkmıştır. İlk görüşü savunanlara göre çevrimiçi bir destek sisteminde herhangi bir iletişim ortamının olmasına gerek yoktur. Bu görüşe göre, kullanıcılar gereksinimlerine uygun içeriğe ulaşarak sorunlarını çözebilirlerse destek sistemi amacına ulaşmıştır. Diğer görüşe göre ise; çevrimiçi destek sisteminde iletişim ortamları oluşturulmalıdır. Öğretim elemanları sistemdeki diğer öğretim elemanlarıyla ya da destek ekibiyle etkileşime geçebilmelidir. Bu anlamda gerekli eşzamanlı ya da eşzamansız iletişim ortamları oluşturulmalıdır. Ancak, her iki tasarım biçiminde de öğretim elemanlarına göre, çevrimiçi bir destek sisteminin oluşturulmasıyla, kullanıcıların yalnız bırakılmaması gerektiği vurgulanmıştır. Destek sunan tarafın, öğretim elemanlarıyla sürekli etkileşim içerisinde olması gerektiği sonucu ortaya çıkmıştır.

Farklı disiplinlerdeki öğretim elemanlarının gereksinimlerine göre farklı tasarımların yapılması gerektiği ifade edilmiştir. Benzer şekilde, uygulanması gereken öğretim yönteminde de ortak bir payda oluşmamıştır. Farklı disiplinler için farklı öğretim yöntemlerinin kullanılmasını isteyen katılımcılar olduğu gibi, aynı öğretim yönteminin benimsenmesini isteyen katılımcılar da bulunmaktadır.

Çevrimiçi bir destek sisteminin öğretim elemanlarına, uzaktan eğitim uygulamalarında deneyim kazandırabilecek bir yapıda olması gerektiği sonucu ortaya çıkmıştır. Bununla birlikte öğretim elemanlarının mevcut uzaktan eğitim deneyimlerini, çevrimiçi destek sistemine aktarabilmeleri gerektiği ifade edilmiştir.

Sistemin sürdürülebilirliği anlamında öğretim elemanlarından geri bildirim alacak yapıların destek sisteminde yer alması gerektiği belirtilmiştir. Öğretim elemanlarının destek sistemine katılımı anlamında geri bildirim yapısının oluşturulması ve belirli aralıklarla yapılan toplantıların önemli katkılar sağlayacağı sonucu ortaya çıkmıştır.

Ortaya çıkan diğer bir sonuca göre çevrimiçi destek sistemi, öğretim elemanlarının uzaktan eğitim uygulamaları konusunda hâkimiyetlerini artıracaktır. Bu hâkimiyet öğretim elemanının aidiyet duygusunu da güçlendirecektir.

Öğretim elemanlarının teknolojiyi bilme, farkında olma anlamında destek gereksinimlerinin olduğu vurgulanmıştır. Bu anlamda çevrimiçi bir destek sisteminin öğretim elemanlarının farkındalık düzeyinin artırılmasına katkı sağlaması gerektiği sonucu ortaya çıkmıştır. Farkındalığın artırılmasında yapılacak ilk işin teknoloji bilgi düzeylerinin belirlenmesi olduğu ifade edilmiştir.

Öğretim elemanlarının sorumlulukları kapsamında, çevrimiçi destek sisteminin kullanımının bir yük olarak görülmemesi gerektiği ifade edilmiştir. Bu yaklaşımın bir direnç oluşturduğu sonucu ortaya çıkmıştır. Ortaya çıkan dirençler anlamında, yaşın önemli bir direnç nedeni olduğu vurgulanmıştır.

Diğer önemli bir direnç ise çevrimiçi öğrenmeye olan olumsuz bakış açısıdır. Katılımcılara göre bu noktada yöneticilerin de aralarında bulunduğu uzaktan eğitim ve çevrimiçi öğrenmeye karşı dirence sahip öğretim elemanları bulunmaktadır. Bu noktada sorunun çözüm merkezinin çevrimiçi destek sistemi değil kurum yönetimi olduğu vurgulanmıştır. Kurum yönetiminin, öğretim elemanı dirençlerinin ortadan kaldırılmasını sağlaması gerektiği sonucu ortaya çıkmıştır.

Dirençlerin kırılmasında iki farklı yöntem ortaya çıkmıştır. İlk yaklaşıma göre, direnç gösteren öğretim elemanları için herhangi bir çaba harcamaya gerek yoktur. Zaten bu bireylerin hazır bulunuşluğundan söz edilemez. İkinci yaklaşımda ise, istekli olanların

çabaları desteklenmeli, diğerleri için istek uyandıracak etkinlikler tasarlanmalıdır. Ancak zorunlu olarak yönelim sağlanması da kurum tarafından gerçekleştirilebilir görüşü ortaya çıkmıştır. Çevrimiçi destek sisteminden faydalanacak farklı gruplar olduğu düşünülerek gruplara özgü eğitimlerin planlanması gerektiği ifade edilmiştir. Sistem içerisinde öncü kişilerin seçilerek diğer bireylere yol gösterici olmaları gerektiği vurgulanmıştır.

Ortaya çıkan diğer bir sonuç ise; ne kadar destek hizmetinin alınması gerektiği konusundadır. Desteğin sürekli olmasına karşılık, sınırsız bir desteğin teslimiyet getirebileceği, bu durumun ise öğrenmeden kaçışa neden olabileceği sonucu çıkmıştır.

Çevrimiçi destek sisteminin paydaşları arasındaki iletişim ve etkileşimin sağlanması anlamında değerlendirme toplantıları ve yüz yüze etkinliklerin önemi ifade edilmiştir. Sistemin işlevselliği ve sürdürülebilirliği açısından program değerlendirme yaklaşımlarının benimsenmesi sonucu ortaya çıkmıştır.

Öğretim elemanlarının çevrimiçi destek sisteminde deneyim kazanmaları için sorumluluk almalarının sağlanması gerektiği belirtilmiştir. Öğretim elemanlarının elde edeceği kazanımların net ifade edilmesi gerektiği vurgulanmıştır. Bu nedenle, farklı yaşantılara sahip kullanıcılar dikkate alınarak esnek bir tasarımın benimsenmesi gerektiği ortaya çıkmıştır. Bu noktada iki farklı sonuç olarak; gruplara özgü farklı içeriklerin tasarlanması gerektiği sonucunun yanı sıra, tüm içeriklerin ortak bir tasarım etrafında toplanması gerektiği sonucu ortaya çıkmıştır. Bu yaklaşımla içeriklerin tasarımı konusunda ortak bir paydanın oluşmadığı görülmüştür.

Çevrimiçi destek sisteminde kapsamlı bir destek için farklı türden sorunların çözümlerinin yer alması gerektiği ifade edilmiştir. Veritabanı yapısı oluşturularak, bilgi bankası biçiminde tasarlanması gerektiği belirtilmiştir. Böylece, çevrimiçi destek sisteminin öğretim elemanları için yol gösterici yapısının önemi ifade edilmiştir. Yalnızca sorun çözücü değil, yol gösterici olması gerektiği sonucu doğmuştur. Karşılaşılan problemlerin çözümünde yol gösterici olması açısından, çevrimiçi destek sisteminde örnek olayların yer alması gerektiği sonucu ortaya çıkmıştır. Ayrıca bu örnek olaylar, öğretim elemanlarının açık ve uzaktan öğrenmede neler yapabilecekleriyle ilgili fikirler oluşturulması açısından önemli görülmektedir.

Yönelimin gerçekleşmesi anlamında yalnızca içeriklerin değil arayüz tasarımının da dikkate alınması gerektiği belirtilmiştir. Kullanıcı dostu bir arayüz tasarımı vurgulanmıştır. Özellikle, çevrimiçi destek sisteminin kolay ulaşılabilir şekilde tasarlanması gerektiği belirtilmiştir. Bu anlamda esnek tasarım ilkelerinin benimsenmesi ön plana çıkmıştır.

Çevrimiçi destek sistemi kazanım temelli olarak tasarlanmalı fikri vurgulanmıştır. Herhangi bir etkinlik sonucu elde edilecek kazanımlar bilinmelidir. Öğretim elemanları bu kazanımın ve ortaya çıkacak ürünün ne olduğunu bilmek istemektedirler. Böylece, öğretim elemanlarının cesaretlendirilmesinin güven duygularını artıracığı; bunun ise etkileşime olumlu katkılar sağlayacağı vurgulanmıştır.

Son olarak, sistemin kullanıcıları arasında bir empati duygusu oluşturmak için farklı disiplinleri bir arada tutabilen etkinliklerin tasarlanması gerektiği ifade edilmiştir. Bununla birlikte, sistemin kullanım kurallarının bulunması ve yaptırımların olması gerektiği ifade edilmiştir.

## 5.2. Öneriler

Araştırmadan elde verilen veriler doğrultusunda geliştirilen öneriler, bu bölümde “kurumlara”, “uygulamaya” ve “araştırmacılara” yönelik öneriler şeklinde sunulmuştur.

### 5.2.1. Kurumlara yönelik öneriler

- Kurum, öğretim elemanlarının uzaktan eğitimdeki gereksinimlerine göre kapsamlı bir gereksinim analizi yapmalı ve öncelik alanlarını belirleyerek stratejiler oluşturmalıdır.
- Çevrimiçi oluşturulacak destek hizmeti, bir birim ya da merkez tarafından, bu işle görevli uzman ekiple yürütülmelidir.
- Uzaktan eğitimde görev alacak öğretim elemanlarına süreç başında oryantasyon, hizmet içi eğitim vb. etkinlikler çevrimiçi destek sistemi üzerinden uygulanmalıdır.

- Öğretim elemanlarının uzaktan eğitimde kullanacağı teknolojilerin seçiminde kullanıcı dostu sistemler ön planda olmalıdır. Bu noktada seçilen teknolojilerin (öğrenme yönetim sistemi, sanal sınıf vb.) öğrenenler tarafından da kullanılacağı düşünülerek, yalnızca öğretim elemanları için değil öğrenenler içinde kullanıcı dostu sistemler tercih edilmelidir.
- Öğretim elemanlarının uzaktan eğitim çalışmalarında kullanabileceği yazılım ve donanım olanakları öğretim elemanlarına duyurulmalıdır.
- Kurum, yalnızca uzaktan eğitim sisteminde görev alan değil, diğer tüm öğretim elemanlarına yönelik uzaktan eğitimle ilgili farkındalık çalışmaları yapmalıdır.
- Çevrimiçi öğrenme ortamlarının kullanımı konusunda öğretim elemanlarına deneyim kazandırılmalıdır. Teknolojinin geleceği ve eğitimdeki yansımaları hakkında öğrenenlerden önce öğretim elemanları hazır olmalıdır.
- Öğretim elemanlarının uzaktan eğitim veya çevrimiçi öğrenmeye yönelik olası dirençlerinin ortadan kaldırılması için kurum tarafından etkili ve sürdürülebilir çözümler üretilmelidir.
- Uzaktan eğitim uygulamalarında kurumun etkili ve sürdürülebilir bir teşvik yapısı olmalıdır.

### 5.2.2. Uygulamaya yönelik öneriler

- Çevrimiçi destek sistemi, öğretim elemanlarına nelerin kazandırılması gerektiği konusuna odaklanarak, kazanım temelli bir biçimde oluşturulmalıdır.
- Destek sisteminin tasarımından sonra uygulama aşamasında öğretim elemanlarıyla sürekli değerlendirmeler yapılmalıdır.
- Uygulamada geri bildirimler alınarak, program değerlendirme çalışmaları yapılmalıdır.
- Çevrimiçi destek sisteminde yer alacak içerikler, öğretim elemanlarının gereksinimlerine uygun seçilmelidir.
- Yetişkin öğrenme ilkeleri dikkate alınarak probleme dayalı öğrenme etkinlikleri planlanmalıdır.

- Dirençlerin yok edilmesi ve teknolojinin kabul edilmesi süreçlerinde çevrimiçi destek sisteminde topluluk liderlerinin belirlenmesi ve deneyim paylaşımı, öğretim elemanlarına yardımcı olabilir.
- Öğretim elemanlarının teknik kaygıları giderilerek eğitsel etkinliklere odaklanmaları sağlanmalıdır.
- Farklı öğrenme hızlarına ya da deneyimlere sahip öğretim elemanları için gruplar oluşturularak öğrenme etkinlikleri yürütülmelidir.
- Çevrimiçi destek sisteminde öğretim elemanlarının bireysel öğrenmelerine hizmet edecek ses, video, metin vb. gibi farklı içerik türleri yer almalıdır.
- Çevrimiçi öğrenme ortamlarında öğretim elemanlarının üstlenecekleri roller ve sorumluluklar net biçimde ifade edilmelidir.

### 5.2.3. Araştırmacılara yönelik öneriler

- Öğretim elemanlarına yönelik olan destek hizmetinin eğitsel, sosyal, yönetsel ve teknik açılardan ayrı ayrı incelendiği daha kapsamlı araştırmalar alana katkı sağlayabilir.
- Uzaktan eğitimde öğrenen gereksinimleri ve öğretim elemanı gereksinimlerinin karşılaştırılacağı çalışmalar, ortak noktaların bulunması açısından ele alınabilir.
- Öğretim elemanları için tasarlanacak bir çevrimiçi destek sisteminin etkililiği konusunda, nicel araştırma yöntemine göre yapılandırılan farklı araştırmalar desenlenebilir.
- Çevrimiçi bir öğretim elemanı destek sisteminin oluşturulması sonrasında, sistemin etkililik, verimlilik, çekicilik ve sürdürülebilirlik anlamında değerlendirilmesi ayrı araştırma konuları olarak ele alınabilir.

Sonuç olarak, yukarıda belirtilen öneriler doğrultusunda, öğretim elemanları, araştırmacılar ve profesyoneller tarafından yapılacak olan çalışmalar, iki önemli konu açısından önemli olacaktır. İlk olarak, yapılan bu çalışmalar tezde ele alınan konunun ayrıntılarının daha detaylı bir şekilde ortaya çıkarılmasını sağlayacaktır. İkinci olarak, bu çalışmaların paylaşılmasıyla beraber kişilerin konu hakkındaki bilgi birikimlerinin artması da sağlanacaktır. Bu sayede, araştırma konusunun bütün yönlerinin insanlığın bilgi dağarcığına eklenmesi ve uygulamalarda etkin olarak kullanılması da mümkün olacaktır.



## Ekler Listesi

	<b><u>Sayfa No</u></b>
<b>Ek - 1</b> Ön Araştırma Katılım Çağrısı .....	234
<b>Ek - 2</b> Ön Araştırma Bilgilendirme ve Sözleşme Formu .....	235
<b>Ek - 3</b> Araştırma Katılım Çağrısı .....	236
<b>Ek - 4</b> Araştırma Bilgilendirme ve Sözleşme Formu .....	237
<b>Ek - 5</b> Örneklem Büyüklüğü Hesaplanması .....	238
<b>Ek - 6</b> Görüşme Soruları .....	239
<b>Ek - 7</b> Araştırma Bilgilendirme ve Sözleşme Formu .....	241
<b>Ek - 8</b> Odak Grup Görüşmesi Soru Sınıflama Matrisi .....	242
<b>Ek - 9</b> Odak Grup Görüşme Soruları .....	243
<b>Ek - 10</b> Araştırma Anket Formu .....	245
<b>Ek - 11</b> Odak Grup Görüşme Çizelgesi .....	249
<b>Ek - 12</b> Odak Grup Görüşme Bilgisi .....	250
<b>Ek - 13</b> Görüşme Kayıt Belgesi .....	251
<b>Ek - 14</b> Görüşme Kodlamaları .....	252
<b>Ek - 15</b> Tema ve Ana Temaların Belirlenmesi .....	253
<b>Ek - 16</b> Anket Katılım Çağrısı .....	256
<b>Ek - 17</b> Öğretim Elemanı Desteği Sunan Üniversiteler .....	257
<b>Ek - 18</b> Bireysel Görüşme, Odak Grup Görüşmesi ve Anket Sorularının Sınıflaması .....	277

## EK-1

### Ön Araştırma (Pilot) Katılım Çağrısı

29 Haziran 2011

Değerli öğretim elemanı,

Anadolu Üniversitesi Açıköğretim Fakültesi Bilgisayar Destekli Eğitim biriminde öğretim görevlisi ve Anadolu Üniversitesi Uzaktan Eğitim Anabilim Dalı doktora öğrencisiyim. Doktora tezim kapsamında, *öğretim elemanlarına yönelik çevrimiçi bir destek sistemi tasarımıyla* ilgili bir çalışma yapmaktayım.

Bu çalışma Doç. Dr. T. Volkan YÜZER tarafından yürütülmekte ve Anadolu Üniversitesi Bilimsel Araştırma Projeleri Komisyonunca kabul edilen 1103E058 nolu proje kapsamında desteklenmektedir.

Anadolu Üniversitesi uzaktan eğitim sisteminde farklı rollerde görev almış öğretim elemanlarının görüş ve deneyimleri, bu çalışma için önem taşımaktadır. Bu bağlamda, araştırmanın geçerlik ve güvenilirlik çalışmalarında sizden destek olmanızı istiyorum. Katkılarınız için teşekkürler.

Saygılarımla.

Öğr.Gör.M.Recep OKUR

Tel: 3350580/2431

e-Posta:mrecepokur@anadolu.edu.tr

Doç.Dr.T.Volkan YÜZER

Tel:3350580/2437

e-Posta:vyuzer@anadolu.edu.tr

## EK-2

### Ön Araştırma Bilgilendirme ve Sözleşme Formu

Değerli Hocam,

Anadolu Üniversitesi Açıköğretim Fakültesi Bilgisayar Destekli Eğitim biriminde öğretim görevlisiyim ve Anadolu Üniversitesi Uzaktan Eğitim Anabilim Dalı doktora öğrencisiyim. Doktora tezim kapsamında *öğretim elemanlarına yönelik çevrimiçi bir destek sistemi tasarımıyla* ilgili bir çalışma yapmaktayım. Bu kapsamda görüş ve önerilerinizin gönüllülük ilkesine dayalı olarak araştırmama önemli katkılar sağlayacağını düşünüyorum.

Bu çalışmanın danışmanlığını Doç.Dr.T.Volkan YÜZER yapmaktadır. Ayrıca bu çalışma Anadolu Üniversitesi Bilimsel Araştırma Projeleri Komisyonunca kabul edilen 1103E058 nolu proje kapsamında desteklenmektedir.

Araştırmamda veri kaybını önlemek ve verilerin geçerliğini ve güvenilirliğini sağlamak için görüşmeyi ses kayıt cihazıyla kayıt altına almak istiyorum. Ses kayıtlarınız sadece bilimsel veri olarak kullanılacak ve benden başka iki uzman tarafından dinlenilecektir. Araştırmada gerçek isminiz kullanılmayacaktır. Araştırmadan dilediğiniz bir anda özgür iradenizle ayrılabilirsiniz. Araştırmama gösterdiğiniz ilgi ve bana ayırdığınız zaman için teşekkür ederim.

Öğr.Gör. M.Recep OKUR

Tel: 3350580/2431

e-Posta:mrecepokur@anadolu.edu.tr

Aşağıda imzası olan ben ..... açıklamaları okuyup anlayarak bu araştırmaya gönüllü olarak katılıyorum.

Tarih:

İmza:

### EK-3

#### Araştırma Katılım Çağrısı

05 Temmuz 2011

Değerli öğretim elemanı,

Anadolu Üniversitesi Açıköğretim Fakültesi Bilgisayar Destekli Eğitim biriminde öğretim görevlisi ve Anadolu Üniversitesi Uzaktan Eğitim Anabilim Dalı doktora öğrencisiyim. Doktora tezim kapsamında, *öğretim elemanlarına yönelik çevrimiçi bir destek sistemi tasarımıyla* ilgili bir çalışma yapmaktayım.

Bu çalışma Doç. Dr. T. Volkan YÜZER tarafından yürütülmekte ve Anadolu Üniversitesi Bilimsel Araştırma Projeleri Komisyonunca kabul edilen 1103E058 nolu proje kapsamında desteklenmektedir.

Anadolu Üniversitesi uzaktan eğitim sisteminde farklı rollerde görev almış öğretim elemanlarının görüş ve deneyimleri, bu çalışma için önem taşımaktadır. Araştırmanın bu adımında bireysel görüşme yapılacaktır. Araştırmaya katılan öğretim elemanlarıyla sonraki aşamada odak grup görüşmesi düzenlenecektir. Bu bağlamda, çalışmaya destek olmanızı istiyorum. Katkılarınız için teşekkürler.

Saygılarımla.

Öğr.Gör.M.Recep OKUR

Tel: 3350580/2431

e-Posta:mrecepokur@anadolu.edu.tr

Doç.Dr.T.Volkan YÜZER

Tel:3350580/2437

e-Posta:vyuzer@anadolu.edu.tr

## EK-4

### Araştırma Bilgilendirme ve Sözleşme Formu

Değerli Hocam,

Anadolu Üniversitesi Açıköğretim Fakültesi Bilgisayar Destekli Eğitim biriminde öğretim görevlisiyim ve Anadolu Üniversitesi Uzaktan Eğitim Anabilim Dalı doktora öğrencisiyim. Doktora tezim kapsamında *öğretim elemanlarına yönelik çevrimiçi bir destek sistemi tasarımıyla* ilgili bir çalışma yapmaktayım. Bu kapsamda görüş ve önerilerinizin gönüllülük ilkesine dayalı olarak araştırmama önemli katkılar sağlayacağını düşünüyorum.

Bu çalışmanın danışmanlığını Doç.Dr.T.Volkan YÜZER yapmaktadır. Ayrıca bu çalışma Anadolu Üniversitesi Bilimsel Araştırma Projeleri Komisyonunca kabul edilen 1103E058 nolu proje kapsamında desteklenmektedir.

Araştırmamda veri kaybını önlemek ve verilerin geçerliğini ve güvenilirliğini sağlamak için görüşmeyi ses kayıt cihazıyla kayıt altına almak istiyorum. Ses kayıtlarınız sadece bilimsel veri olarak kullanılacak ve benden başka iki uzman tarafından dinlenilecektir. Araştırmada gerçek isminiz kullanılmayacaktır. Araştırmadan dilediğiniz bir anda özgür iradenizle ayrılabilirsiniz. Araştırmama gösterdiğiniz ilgi ve bana ayırdığınız zaman için teşekkür ederim.

Öğr.Gör. M.Recep OKUR

Tel: 3350580/2431

e-Posta:mrecepokur@anadolu.edu.tr

Aşağıda imzası olan ben ..... açıklamaları okuyup anlayarak bu araştırmaya gönüllü olarak katılıyorum.

Tarih:

İmza:

## EK-5

### Örneklem Büyüklüğü Hesaplaması

Sample Size Calculator by i x
www.raosoft.com/samplesize.html

## Sample size calculator

What margin of error can you accept? <small>5% is a common choice</small>	<input style="width: 100%;" type="text" value="5"/> %	The margin of error is the amount of error that you can tolerate. If 90% of respondents answer yes, while 10% answer no, you may be able to tolerate a larger amount of error than if the respondents are split 50-50 or 45-55. Lower margin of error requires a larger sample size.
What confidence level do you need? <small>Typical choices are 90%, 95%, or 99%</small>	<input style="width: 100%;" type="text" value="95"/> %	The confidence level is the amount of uncertainty you can tolerate. Suppose that you have 20 yes-no questions in your survey. With a confidence level of 95%, you would expect that for one of the questions (1 in 20), the percentage of people who answer yes would be more than the margin of error away from the true answer. The true answer is the percentage you would get if you exhaustively interviewed everyone. Higher confidence level requires a larger sample size.
What is the population size? <small>If you don't know, use 20000</small>	<input style="width: 100%;" type="text" value="402"/>	How many people are there to choose your random sample from? The sample size doesn't change much for populations larger than 20,000.
What is the response distribution? <small>Leave this as 50%</small>	<input style="width: 100%;" type="text" value="50"/> %	For each question, what do you expect the results will be? If the sample is skewed highly one way or the other, the population probably is, too. If you don't know, use 50%, which gives the largest sample size. See below under <b>More information</b> if this is confusing.
Your recommended sample size is	<b>197</b>	This is the minimum recommended size of your survey. If you create a sample of this many people and get responses from everyone, you're more likely to get a correct answer than you would from a large sample where only a small percentage of the sample responds to your survey.

Online surveys with **Vovici** have completion rates of 66%!

Alternate scenarios

With a sample size of	<input style="width: 100%;" type="text" value="100"/>	<input style="width: 100%;" type="text" value="200"/>	<input style="width: 100%;" type="text" value="300"/>	With a confidence level of	<input style="width: 100%;" type="text" value="90"/>	<input style="width: 100%;" type="text" value="95"/>	<input style="width: 100%;" type="text" value="99"/>
Your margin of error would be	8.50%	4.92%	2.85%	Your sample size would need to be	162	197	251

Save effort, save time. Conduct your survey online with **Vovici**.

More information

If 50% of all the people in a population of 20000 people drink coffee in the morning, and if you were repeat the survey of 377 people ("Did you drink coffee this morning?") many times, then 95% of the time, your survey would find that between 45% and 55% of the people in your sample answered "Yes". The remaining 5% of the time, or for 1 in 20 survey questions, you would expect the survey response to be more than the margin of error away from the true answer. When you survey a sample of the population, you don't know that you've found the correct answer, but you do know that there's a 95% chance that you're within the margin of error of the correct answer.  
 Try changing your sample size and watch what happens to the *alternate scenarios*. That tells you what happens if you don't use the recommended sample size, and how M.O.E and confidence level (that 95%) are related.  
 To learn more if you're a beginner, read [Basic Statistics: A Modern Approach](#) and [The Cartoon Guide to Statistics](#). Otherwise, look at the [more advanced books](#).

In terms of the numbers you selected above, the sample size  $n$  and margin of error  $E$  are given by

$$x = Z(c/100)^2 r(100-r)$$

$$n = N x / ((N-1)E^2 + x)$$

$$E = \text{Sqrt}[(N-n)x / n(N-1)]$$

where  $N$  is the population size,  $r$  is the fraction of responses that you are interested in, and  $Z(c/100)$  is the critical value for the confidence level  $c$ .

If you'd like to see how we perform the calculation, view the page source. This calculation is based on the Normal distribution, and assumes you have more than about 30 samples.

About **Response distribution**: If you ask a random sample of 10 people if they like donuts, and 9 of them say, "Yes", then the prediction that you make about the general population is different than it would be if 5 had said, "Yes", and 5 had said, "No". Setting the response distribution to 50% is the most conservative assumption. So just leave it at 50% unless you know what you're doing. The sample size calculator computes the critical value for the normal distribution. Wikipedia has good articles on statistics.

How do you like this web page?  Good as-is  Could be even better

© 2004 by [Raosoft, Inc.](#) Please download and reuse this web page!  
[Questions? Please let us know.](#)

ANADOLU ÜNİVERSİTESİ

238

## EK-6

### Görüşme Soruları

Bugün ....., saat ..... ile görüşme yapmak üzere ..... ofisindeyim.

Uzaktan eğitimde farklı rollerde görev alan öğretim elemanlarının deneyimleri bizim için önemli bir kaynak. Hocam, *öğretim elemanlarına yönelik çevrimiçi bir destek sistemi tasarımıyla ilgili görüşlerinizi almak istiyorum.*

- 1.1.Öğrenme etkinliğinin getirileri nasıl fark edilir?
- 1.2.Etkileşim için uzaktan eğitime uygun öğretim yöntemleri nasıl fark edilir?
- 1.3.Empati hissi, aidiyet ve motivasyon nasıl fark edilir?
  
- 2.1.Öğrenme sorumluluğunu almada nasıl özyönelimli olunur?
- 2.2.Öğretim etkinliğinde kullanılacak uygun iletişim biçiminin seçim sorumluluğu nasıl alınır?
- 2.3.Kendi kendinin farkında olarak etkileşime nasıl geçilir?
  
- 3.1.Deneyime dayalı bireyselleştirilmiş öğrenme nasıl gerçekleştirilir?
- 3.2.Farklı gruplar için farklı öğretim yolları nasıl kullanılır?
- 3.3.Deneyimler yardımıyla etkileşim nasıl yapılandırılır?
  
- 4.1.Kişisel olarak teknolojiye dayalı öğrenme yaşantısına nasıl hazır olunur?
- 4.2.Öğretim etkinliklerinde teknoloji tabanlı etkileşime hazır olmak için nasıl bir çalışma yapılır?
- 4.3.İletişim yönetimine nasıl hazır olunur?
  
- 5.1.Öğrenme gerçek yaşam etkinliklerine nasıl aktarılır?
- 5.2.Çevrimiçi probleme dayalı öğretim nasıl kabullenilir?
- 5.3.Etkileşimli yapılarda iletişim kurmaya istekli olma nasıl sağlanır?

- 6.1.İçsel ya da dışsal öğrenme istekleri nasıl oluşturulur?
- 6.2.Etkileşimli öğretim teknolojilerini kullanma isteği nasıl oluşturulabilir?
- 6.3.Etkileşimli yapılarda karşıdaki kişinin düşüncelerine saygılı olma nasıl sağlanır?



## EK-7

### Araştırma Bilgilendirme ve Sözleşme Formu

Değerli Hocam,

Anadolu Üniversitesi Açıköğretim Fakültesi Bilgisayar Destekli Eğitim biriminde öğretim görevlisiyim ve Anadolu Üniversitesi Uzaktan Eğitim Anabilim Dalı doktora öğrencisiyim. Doktora tezim kapsamında *öğretim elemanlarına yönelik çevrimiçi bir destek sistemi tasarımıyla* ilgili bir çalışma yapmaktayım. Bu kapsamda görüş ve önerilerinizin gönüllülük ilkesine dayalı olarak araştırmama önemli katkılar sağlayacağını düşünüyorum.

Bu çalışmanın danışmanlığını Doç.Dr.T.Volkan YÜZER yapmaktadır. Ayrıca bu çalışma Anadolu Üniversitesi Bilimsel Araştırma Projeleri Komisyonunca kabul edilen 1103E058 nolu proje kapsamında desteklenmektedir.

Araştırmamda veri kaybını önlemek ve verilerin geçerliğini ve güvenilirliğini sağlamak için görüşmeyi ses kayıt cihazıyla kayıt altına almak istiyorum. Ses kayıtlarınız sadece bilimsel veri olarak kullanılacak ve benden başka iki uzman tarafından dinlenilecektir. Araştırmada gerçek isminiz kullanılmayacaktır. Araştırmadan dilediğiniz bir anda özgür iradenizle ayrılabilirsiniz. Araştırmama gösterdiğiniz ilgi ve bana ayırdığınız zaman için teşekkür ederim.

Öğr.Gör. M.Recep OKUR

Tel: 3350580/2431

e-Posta:mrecepokur@anadolu.edu.tr

Aşağıda imzası olan ben ..... açıklamaları okuyup anlayarak bu araştırmaya gönüllü olarak katılıyorum.

Tarih:

İmza:

**EK-8****Odak Grup Görüşmesi Soru Sınıflama Matrisi**

	<b>Soru 1.1.</b>	<b>Soru 1.2.</b>	<b>Soru 1.3.</b>
<b>Değerlendirme</b>			
<b>İletişim</b>			
<b>Pedagoji</b>	Öğretim elemanının değerli olduğu ve güvende olduğu nasıl hissettirilir?	Katma değer nasıl yaratılır?	Öğretim elemanlarının ne kazanacağını nasıl vurgulamalıyız?
<b>Tasarım</b>	Öğretim elemanlarının sisteme entegre edilmesi için nasıl bir çalışma yapılır?	Eğlenceli, sade ve görsel tasarım nasıl olmalı?	
<b>Teknoloji</b>			
<b>Yönetim</b>	Destek oranı ve seviyesi nasıl ayarlanmalı?	Destek tarafının yapısı nasıl olmalı? Kurumun rolü ne olmalı?	Destek tarafının rolü ne olmalı? Önyargılar nasıl yıkılır?

## EK-9

### Odak Grup Görüşmesi Soruları

#### 1- İletişim

- a. Ne tür iletişim araçları olmalı?
- b. Diğer öğretim elemanlarıyla iletişim ortamı nasıl olmalı?

#### 2- Pedagoji

- a. Öğretim elemanının değerli ve güvende olduğu nasıl hissettirilir?
- b. Öğretim elemanının sistemden kazanımları nasıl vurgulanmalı?
- c. Sistemi cazip hale getirmede kurumun rolü nedir?
- d. Kullanılan dil nasıl olmalı? Desteğin tavır ve tutumu nasıl olmalı?
- e. Desteğin hazır bulunuşluğu olmayan, direnç gösteren, aitlik hissetmeyen öğretim elemanlarına karşı tavır ve tutumu nasıl olmalı?
- f. Çevrimiçi (online) eğitime karşı olan olumsuz bakış nasıl kırılır? İkna nasıl sağlanmalı? Kurumun rolü ne olmalı?
- g. Öğretim elemanları nasıl cesaretlendirilir? Teşvik, ödül yapısı nasıl olmalı?
- h. Sistemden öğrenilen bilgiler deneyime nasıl dönüşmeli?

#### 3- Tasarım

- a. Öğretim elemanlarının sisteme entegre edilmesi için nasıl bir çalışma yapılır?
- b. Eğlenceli, sade ve görsel tasarım nasıl yapılır?
- c. İçerik ve arayüz nasıl olmalı?
- d. Öğrenme biçimine göre nasıl içerik tasarlanmalı? Bireysel farklar nasıl dikkate alınmalı?
- e. Probleme dayalı etkinlikler dışında ne tür içerikler tasarlanmalı?
- f. Özel gereksinimler için nasıl bir tasarım yapılmalı?
- g. Sistemin sürdürülebilir olması için olmazsa olmaz noktalar nelerdir?
- h. Mevcut uzaktan eğitim sistemlerinden farkı ne olmalı? Nasıl bir yapısı olmalı?
- i. Öğretim elemanlarından nasıl bir kendi kendine öğrenme yaklaşımı beklenmeli?

#### 4- Teknoloji

- a. Öğretim elemanlarının teknolojiye bakış açısı nasıl olmalı?

#### 5- Yönetim

- a. Destek oranı ve yapısı nasıl olmalı (online-yüzyüze)?
- b. Sistemde ne tür kurallar olmalı? Kuralların uygulanması nasıl sağlanmalı?
- c. Desteğin yönetsel yapısı nasıl olmalı?
- d. Öğretim elemanlarının uzaktan eğitimde zorlandıkları nasıl vurgulanmalı?

#### 6- Değerlendirme

- a. Değerlendirme için neler yapılmalı?
- b. Geri bildirim kim tarafından nasıl verilmeli?
- c. Ara değerlendirmeler nasıl yapılmalı?
- d. Öğretim elemanlarının hangi aşamalarda görüşleri alınmalı? Neden? Nasıl?

## EK-10

### ÇEVİRİMİÇİ (ONLINE) DESTEK SİSTEMİ TASARIMINA İLİŞKİN ÖĞRETİM ELEMANLARINA YÖNELİK ARAŞTIRMA ANKETİ

Değerli Öğretim Elemanı,

Bu anket doktora tezi kapsamında, uzaktan eğitim sisteminde öğretim elemanlarına yönelik çevrimiçi (online) bir destek sistemi tasarımına ilişkin gerekli verileri toplamak üzere hazırlanmıştır. Bu çalışma Anadolu Üniversitesi Bilimsel Araştırma Projeleri kapsamında desteklenmektedir.

Ankette yer alan sorular uzaktan eğitim sistemindeki deneyimlerinize dayalıdır. Elde edilen bilgiler çevrimiçi (online) ortamda sizlere sunulacak bir destek sisteminin tasarımı ve geliştirilmesi konusunda önemli katkılar sağlayacaktır. Kişisel bilgileriniz tarafımızca saklanacak ve 3.kişilerle kesinlikle paylaşılmayacaktır.

Anket iki bölümden oluşmaktadır ve 10 dakikada tamamlanacak yapıdadır. İlk bölümde kişisel bilgileriniz ve uzaktan eğitim sistemindeki üstlendiğiniz farklı rollere ilişkin bilgiler yer almaktadır. İkinci bölümde ise çevrimiçi (online) bir destek sistemi tasarımıyla ilgili bilgiler yer almaktadır. Uzaktan eğitimde ortaya çıkan destek ihtiyacınıza ve deneyimlerinize göre soruları cevaplamanız istenmektedir.

Ankete ayırdığınız zamandan ve sağladığınız katkılardan dolayı teşekkür ederiz.

Tez Danışmanı: Doç.Dr.T.Volkan YÜZER

Öğr.Gör.M.Recep OKUR

**Adres:** Anadolu Üniversitesi

Açıköğretim Fakültesi BDE Kat:7 No:728

**Tel:**0 (222) 3350580/2431

**Mobil:**0505 4563145

**e-Posta:**mrecepokur@anadolu.edu.tr

## 1- KİŞİSEL BİLGİLER

Akademik Unvanınız:

Yaşınız:

Bağlı bulunduğunuz akademik birim:

Cinsiyetiniz: Kadın  Erkek

Adınız-Soyadınız:

Mesleki Kıdeminiz (Yıl):

Uzaktan Eğitim Sisteminde aldığımız rol (ler) ne(ler)dir? (Birden fazla seçenek işaretleyebilirsiniz)

- |   |   |
|---|---|
| <input type="checkbox"/> E-ders senaryo editörlüğü                                | <input type="checkbox"/> E-ders içerik üretimi    |
| <input type="checkbox"/> Eşzamanlı danışmanlık                                    | <input type="checkbox"/> Eşzamansız danışmanlık   |
| <input type="checkbox"/> Uzaktan eğitim uygulama koordinatörlüğü                  | <input type="checkbox"/> E-ders notu editörlüğü   |
| <input type="checkbox"/> Uzaktan eğitim program koordinatörlüğü                   | <input type="checkbox"/> E-ders notu yazarlığı    |
| <input type="checkbox"/> Uzaktan eğitim sınav sorusu hazırlama                    | <input type="checkbox"/> E-ders senaryo yazarlığı |
| <input type="checkbox"/> Öğrenme yönetim sisteminde çevrimiçi (online) ders verme |   |

(WebCT,Blackboard, Moodle vb.)

Diğer: (Lütfen belirtiniz)

## 2-ÖĞRETİM ELEMANI GÖRÜŞLERİ

Bu bölümde öğretim elemanlarına yönelik çevrimiçi (online) bir destek sistemi tasarımıyla ilgili ifadeler bulunmaktadır. Uzaktan eğitim sisteminde üstlendiğiniz roller kapsamında, çevrimiçi (online) bir destek sistemiyle ilgili görüşünüzü en uygun seçeneği (X) işaretleyerek belirtiniz. Kutucuklara ilişkin rakamlar şu anlama gelmektedir.

1=Kesinlikle Katılmıyorum    2=Katılmıyorum    3=Kararsızım    4=Katılıyorum  
5=Kesinlikle Katılıyorum

İfadeler	Katılma Düzeyiniz				
	1	2	3	4	5
1 Destek sisteminde bireylerarası iletişim ortamı (msn, skype gibi) yer almalı					
2 Sistem Web 2.0 (Facebook, Twitter, Blog vb.) araçlarıyla					

İfadeler	Katılma Düzeyiniz				
	1	2	3	4	5
bütünleşik olmalı					
<b>3</b> Kurumda yer alan diğer yönetim sistemleriyle (personel, öğrenci, kütüphane vb.) entegre olmalı					
<b>4</b> Destek sistemi, öğretim elemanlarının uzaktan eğitim deneyimlerini artırmaya yardımcı olmalı					
<b>5</b> Öğretim elemanları farklı uygulama deneyimlerini sistemde paylaşabilmeli					
<b>6</b> Arayüz, destek sistemi tasarımında önemli bir unsur olmalı					
<b>7</b> Destek sistemi kullanıcılar için özelleştirilebilir bir yapıda olmalı					
<b>8</b> Farklı disiplinler için farklı destek içerikleri yer almalı					
<b>9</b> Destek sisteminin tasarımında öğretim elemanlarının çevrimiçi (online) öğrenmeye dirençleri göz önünde bulundurulmalı					
<b>10</b> Destek sisteminin faydaları anlaşılır bir biçimde ifade edilmeli					
<b>11</b> Destek sisteminin kullanım kuralları ve koşulları olmalı					
<b>12</b> Sistemde desteğe yönelik hazırlanan içerikler zorluk düzeyine göre (Temel, Orta, Üst Düzey) sıralanmalı					
<b>13</b> İçeriklerde kullanılan dil anlaşılabilir olmalı					
<b>14</b> İçerikler ilgi çekici olmalı					
<b>15</b> İçerikler uygulanabilir olmalı					
<b>16</b> İçerikler, öğrenme biçimleri (yaparak, izleyerek vb.) göz önünde bulundurularak tasarlanmalı					
<b>17</b> Öğretim elemanlarının kendilerinin deneme yapabileceği uygulama (demo) alanı olmalı					
<b>18</b> Destek sisteminin kullanımına ilişkin yönerge yer almalı					
<b>19</b> Sıkça karşılaşılan sorunların çözümleri yer almalı					
<b>20</b> Kullanıcı olarak öğretim elemanlarına geri bildirim verilmeli					
<b>21</b> Öğretim elemanları destek sisteminin geliştirilmesine yönelik geri bildirim sunabilmeli					

İfadeler	Katılma Düzeyiniz				
	1	2	3	4	5
22	Sistem güncel olmalı				
23	Destek sisteminin kullanımı akademik yükseltmelere yansıtılmalı				
24	Destek sistemi kurumun stratejik planlarında yer almalı				
25	Öğretim elemanlarının destek sistemini kullanması zorunlu olmalı				
26	Uzaktan eğitimle ders yürütülmesi için destek sisteminin kullanımı önkoşul olmalı				
27	Destek hizmetinin yürütülmesinden sorumlu bir birim olmalı				

1- Oluşturulacak destek sistemi tasarımı nasıl olmalı?

- a. Tamamen çevrimiçi (online)
- b. Çevrimiçi (Online) ve Yüz yüze (karma tasarım)
- c. Diğer (lütfen belirtiniz) .....

2- Destek sistemiyle öğretim elemanları arasındaki iletişim nasıl olmalı?

- a. Otomatik-robot sistemle
- b. Canlı kişiyle
- c. Bazen otomatik sistemle, bazen canlı kişiyle
- d. Diğer (lütfen belirtiniz) .....



EK-11

Odak Grup Görüşme Çizelgesi

	Katılımcı 1		Katılımcı 2		Katılımcı 3		Katılımcı 4	
	Sabah	Öğlen	Sabah	Öğlen	Sabah	Öğlen	Sabah	Öğlen
Pazartesi	Uygun	Uygun	Uygun	Uygun	Uygun	Uygun	13 e kadar	Dolu
Salı	Uygun	Uygun	12 ye kadar	Dolu	Dolu	Dolu	Dolu	Dolu
Çarşamba	Şehir Dışı Görevi		12 ye kadar	Dolu	11 den sonra	Uygun	Dolu	Dolu
Perşembe	Uygun	Uygun	14 e kadar	Dolu	11-12 arası	Uygun	Dolu	Uygun
Cuma	Uygun	Uygun	Şehir Dışı Görevi		Uygun	Dolu	Uygun	Dolu

	Katılımcı 5		Katılımcı 6		Katılımcı 7		Katılımcı 8	
	Sabah	Öğlen	Sabah	Öğlen	Sabah	Öğlen	Sabah	Öğlen
Pazartesi	Dolu	Dolu	Dolu	Dolu	Uygun	Dolu	Dolu	Uygun
Salı	Dolu	Dolu	Dolu	Dolu	Dolu	Dolu	Uygun	Uygun
Çarşamba	Dolu	Dolu	Uygun	Uygun	Dolu	Dolu	Uygun	Uygun
Perşembe	Dolu	Dolu	Uygun	Uygun	Dolu	Dolu	Dolu	Uygun
Cuma	Dolu	Dolu	Uygun	Uygun	Dolu	Dolu	Uygun	Dolu

## EK-12

### Odak Grup Görüşme Bilgisi

Muhammet Recep OKUR

Kime:

28 Ekim 2011 Cuma 09:22

Hocam merhaba, daha öncesinde size telefonla bilgi verdiğim tezim kapsamında düzenleyeceğim odak grup görüşmesiyle ilgili bilgileri sunmak istiyorum. Odak grubun yapılacağı günün öncesi tekrar hatırlatma yapacağım. Katılımınız için şimdiden teşekkür ederim.

**Tarih: 02 Kasım 2011 Çarşamba**

**Saat:13:30**

**Yer:Sosyal Bilimler Enstitüsü Tez Jüri Odası**

Öğr.Gör.M.Recep OKUR

Mobil:05\*5\*\*\*3\*4\*

Tel: 3350580/2431

e-Posta:mrecepokur@anadolu.edu.tr

Doç.Dr.T.Volkan YÜZER

[Tel:3350580/2437](tel:3350580/2437)

e-Posta:vyuzer@anadolu.edu.tr



## EK-14

### Görüşme Kodlamaları

SORU	KODLAR
<b>Soru1.1:</b> Öğrenme etkinliğinin getirileri nasıl fark edilir?	Sürekli destek sağlayacaksın diye bişey yok İlk dönem gerçekten destek almak gerekli 3-4 saatlik programı tanıtıcı ders verilebilir Sanal ortamda sorunlar kaçınılmaz Öğrenciye de destek sağlanmalı Öğrencinin de uze sistemini iyi bilmesi gerek Uze kolay değil Destegin yüz yüze kısmı kesinlikle olsun 3 hafta boyunca hoca ders anlatırken yanında destek birisi olsun Manueli olmalı Sıkça sorulan sorular-sıkça karşılaşılan problemler olmalı 20 problemin en kolay çözüm yolu Bire bir yardım imkansız hale gelecek-işe yarar Başta oryantasyon ve simülasyonla anlatım Yüz yüze kesinlikle gerekli Minimum destek almalıyız İçerik karışık olmamalı- sade
<b>Soru1.2:</b> Etkileşim için uzaktan eğitime uygun öğretim yöntemleri nasıl fark edilir?	Hocalar uzun metinleri okuyamazlar Karikatürist olmalı çok az metin İnsanlar yorulur Görsel ve cevabı çok net olmalı
<b>Soru1.3:</b> Empati hissi, aidiyet ve motivasyon nasıl fark edilir?	Sistemi nasıl kullanacağına dair- Manuel / Checklist olmalı Çok kolay kullanılabilir olmamız gerek Adım adım ne yapacağımız net olmalı Embesil sistem diyebiliriz Hocalar zihnini zekasını çok parçaya bölmek zorunda kalıyorlar

EK-15

**Tema ve Ana Temaların Belirlenmesi**

<b>Soru1.1: Öğrenme etkinliğinin getirileri nasıl fark edilir?</b>		
	<b>TEMA</b>	<b>ANA TEMA</b>
<b>Katılımcı 1</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>-UZE ye başlamadan önce yüz yüze destek alınmalı</li> <li>-Öğrenciye de destek sağlanmalı</li> <li>-Sıkça sorulan sorular olmalı (SSS)</li> <li>-Kullanım kılavuzu olmalı</li> <li>-İçerik sade olmalı</li> <li>-Destek seviyesi minimum olmalı</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>-Karma tasarım (online+yüzyüze)</li> <li>-Öğrenen desteği</li> <li>-Ara yüz tasarımı</li> <li>-İçerik tasarımı</li> <li>-Yol haritası</li> <li>-SSS</li> </ul>
<b>Katılımcı 2</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>-Sistemin varlığından haberdar olunabilmeli</li> <li>-ÖE ne kazanacağını bilmeli</li> <li>-Sade olmalı</li> <li>-Akıllı sistem olmalı</li> <li>-Bunları biliyor musunuz bölümü olmalı</li> <li>-Yol haritası olmalı</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>-Sistemin tanıtımı</li> <li>-Sistemin getirileri/kazanımlar</li> <li>-Tasarım</li> <li>-İpuçları</li> <li>-Yol haritası</li> </ul>
<b>Katılımcı 3</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>-Öğrencide bilgilendirilmeli</li> <li>-ÖE buradan nasıl verimli yararlanabileceğini bilmeli</li> <li>-Problemin nasıl çözüleceği vurgulanmalı</li> <li>-ÖE-Öğrenci-UZE üçgeni</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>-Öğrenen desteği</li> <li>-Sistemin getirileri/kazanımlar</li> <li>-Yol haritası</li> <li>-UZE paydaşlar arası ilişkinin önemi</li> </ul>
<b>Katılımcı 4</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>-Öğretim elemanları UZE sistemlerine alışık hale getirilmeli</li> <li>-Öğretim elemanları sisteme entegre olmalı</li> <li>-Öğretim elemanları öğrenmeyi öğrenebilmeli</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>-UZE deneyimini artırmak</li> <li>-Öğretim elemanı desteğinin önemi</li> <li>-Tamamen online</li> <li>-TBT hazır bulunuşluğu</li> <li>-Sistemin getirileri/kazanımlar</li> <li>-Aidiyet</li> </ul>

<b>Soru1.1: Öğrenme etkinliğinin getirileri nasıl fark edilir?</b>		
	<ul style="list-style-type: none"> <li>-Online eğitimde teknik ve pedagojik destek olmalı</li> <li>-Yüz yüze kısmı olmamalı</li> <li>-Mail kullanacak kadar TBT bilmeli</li> <li>-UZE de çaba gösterenler ödüllendirilmeli</li> <li>-Yalnız olmadığı, değerli olduğunu hissetmeli</li> <li>-Teknolojiye karşı olan dirençler kırılmalı</li> </ul>	-Direnç
<b>Katılımcı 5</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>-ÖE Destek almalı</li> <li>-ÖE Teknolojiyi takip edebilmeli</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>-Öğretim elemanı desteğinin önemi</li> <li>-Güncel olma</li> </ul>
<b>Katılımcı 6</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>-UZE sistemleri konusunda ÖE detaylı bilgilendirilmeli</li> <li>-UZE sistemlerinin sağlayacağı çözümler gösterilmeli</li> <li>-Öğrenme destek merkezinden olmalı</li> <li>-ÖE ne kazanacağını bilmeli</li> <li>-Mevcut kullananlar geliştirmeye yardım etmeli</li> <li>-Tanıtım toplantıları yapılmalı</li> <li>-Gruplara bölünmeli (başlangıç, orta,üst düzey)</li> <li>-Farkındalık yaratmalı</li> <li>-İkna edebilmeli</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>-Sistemin tanıtımı</li> <li>-Tek noktadan destek</li> <li>-Sistemin getirileri/kazanımlar</li> <li>-Mevcut deneyimlerin önemi</li> <li>-Karma tasarım (online+yüzyüze)</li> <li>-İçerik tasarımı (sınıflandırma)</li> <li>-Farkındalık</li> </ul>
<b>Katılımcı 7</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>-Temel sorunlara değinmeli</li> <li>-İlgili destek kim net olmalı</li> <li>-Sistem bir ekip tarafından yönetilmeli</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>-Sık karşılaşılan problemler</li> <li>-Tek noktadan destek</li> <li>-Yönetmel yapı (ekip)</li> <li>-Aidiyet</li> </ul>

<b>Soru1.1: Öğrenme etkinliğinin getirileri nasıl fark edilir?</b>		
	<ul style="list-style-type: none"><li>-ÖE kendini güvende hissetmeli</li><li>-Artı değer katmalı</li><li>-Akıllı, güncel sistem olmalı</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>-Sistemin getirileri/kazanımlar</li><li>-Tasarım</li></ul>
<b>Katılımcı 8</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>-ÖE sistemi kullanmalı</li><li>-Bölümler (aşama) olmalı</li><li>-Yeniler için temel düzey olmalı</li><li>-Telif hakkında bilgi olmalı</li><li>-Yapılan işlemin sonucunu görebilmeli</li><li>-Bir yönerge olmalı</li><li>-İstek sağlamalı</li><li>-Korkutucu olmamalı</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>-UZE deneyimini artırmak</li><li>-Tasarım (sınıflandırma)</li><li>-İçerik tasarımı</li><li>-Yol haritası</li><li>-Sistemin getirileri/kazanımlar</li></ul>

**EK-16**  
**Anket Katılım Çağrısı**

Öğretim Elemanı Destek Sistemi Araştırma Çalışması

Muhammet Recep OKUR

Kime:

26 Ocak 2012 Perşembe 11:57

Sayın Hocam,

Anadolu Üniversitesi Bilimsel Araştırma Projeleri kapsamında desteklenen doktora tezi kapsamında bir anket hazırlanmıştır. Bu ankette uzaktan eğitim sisteminde öğretim elemanlarına yönelik çevrimiçi (online) bir destek sistemi tasarımına ilişkin sorular bulunmaktadır. Sizlerden uzaktan eğitim sistemindeki deneyimlerinize dayalı olarak katkı beklemekteyiz.

Aşağıdaki bağlantıdan anketi yanıtlayabilirsiniz. Ankete ayırdığınız zamandan ve sağladığınız katkılardan dolayı teşekkür ederiz.

<https://www.surveymonkey.com/s/recepokur>

Tez Danışmanı: Doç.Dr.T.Volkan YÜZER

-----

Öğr.Gör.M.Recep OKUR

Anadolu Üniv. AÖF BDE



## EK-17

## Öğretim Elemanı Desteği Sunan Üniversiteler

Üniversite	Merkez Adı	Eyalet / Ülke
Abilene Christian University	Adams Center for Teaching Excellence	Texas
American University	Center for Teaching, Research, and Learning	District of Columbia
Appalachian State University	Hubbard Center for Faculty Development	North Carolina
Arizona State University	Center for Learning and Teaching Excellence	Arizona
Armstrong Atlantic State University	Faculty Development	Georgia
Auburn University	Biggio Center for the Enhancement of Teaching and Learning	United States
Augsburg College	Center for Teaching and Learning	Minnesota
Augsburg College	Center for Teaching & Learning	United States
Austin Community College	Professional Development and Evaluation Programs Office	Texas
Azusa Pacific University	Office of Faculty Development	California
Belmont University	Teaching Center	Tennessee
Bemidji State University	Center for Professional Development	Minnesota
Bemidji State University	Center for Professional Development	United States
Bentley College	Center for Excellence in Teaching	Massachusetts
Bloomsburg University	Teaching & Learning Enhancement Center	Pennsylvania
Boston College	Center for International Higher Education	Utah
Bowling Green State University	Center for Teaching and Learning	Ohio
Bradley University	Office of Teaching Excellence & Faculty Development	Illinois
Brigham Young University	Faculty Center	Utah

Üniversite	Merkez Adı	Eyalet / Ülke
Brigham Young University, Hawaii	Educational Outreach	Hawaii
British Columbia Institute of Technology	Learning and Teaching Centre	Canada
Brock University	Centre for Teaching Learning & Educational Technologies	Canada
Brown University	Harriet W. Sheridan Center for Teaching & Learning	Rhode Island
California Lutheran University	Teaching and Learning Center	California
California Polytechnic State University	Center for Teaching & Learning	California
California Polytechnic State University	Faculty Instructional Development Office	California
California State University	Institute for Teaching & Learning	California
California State University, Bakersfield	Faculty Teaching & Learning Center	California
California State University, Chico	Center for Excellence in Learning and Teaching	California
California State University, Dominguez Hills	Faculty Development Center	California
California State University, East Bay	Office of Faculty Development and Faculty Center for Excellence in Teaching	California
California State University, Fullerton	Faculty Development Center	California
California State University, Long Beach	Faculty Center for Professional Development	California
California State University, Los Angeles	Center for Effective Teaching & Learning	California
California State University, Northridge	Faculty Development	California
California State University, Northridge	Learning Resource Center	California
California State University, Pomona	Faculty Center for Professional Development	California
California State University, Sacramento	Center for Teaching & Learning	California
California State	Teaching Resource Center	California

<b>Üniversite</b>	<b>Merkez Adı</b>	<b>Eyalet / Ülke</b>
University, San Bernardino		
California State University, San Marcos	Faculty Center	California
Cameron University	Academic Research Support Center	Oklahoma
Canisius College	Center for Teaching Excellence	New York
Carleton College	Perlman Center for Learning & Teaching	Minnesota
Carleton University	Educational Development Centre	Canada
Carnegie Mellon University	Eberly Center for Teaching Excellence	Pennsylvania
Case Western Reserve University	University Center for Innovation in Teaching & Education	Ohio
Central Washington University	Center for Teaching and Learning	Washington
Chicago Area	Chicago Area Faculty Development Network	Illinois
City College of the City University of New York	Center for Excellence in Teaching and Learning	New York
Clemson University	Office of Teaching Effectiveness and Innovation	South Carolina
Cleveland State University	The Center for Teaching Excellence	Ohio
College of Charleston	The Center for Faculty Development	South Carolina
College of DuPage	Teaching and Learning Center	Illinois
College of Lake County	Professional Development Center	Illinois
Colorado State University	The Institute for Teaching and Learning	Colorado
Columbia University	Institute for Learning Technologies	New York
Community College of Southern Nevada	Center for Academic and Professional Excellence	Nevada
Concordia University	Centre for Teaching and Learning Services	Canada
Concordia University Portland	Center for Excellence in Learning and Teaching (CELT)	Oregon

<b>Üniversite</b>	<b>Merkez Adı</b>	<b>Eyalet / Ülke</b>
Connecticut College	Joy Shechtman Mankoff Center for Teaching & Learning	Connecticut
Cornell University	Center for Teaching Excellence	New York
Creighton University	Academic Development and Technology Center	Nebraska
Dalhousie University	Centre for Learning & Teaching	Canada
Del Mar College	Faculty Development	Texas
Duke University	Center for Instructional Technology	North Carolina
Duquesne University	Center for Teaching Excellence	Pennsylvania
Eastern Connecticut State University	Center for Educational Excellence	Connecticut
Eastern Michigan University	Bruce K. Nelson Faculty Development Center	Michigan
Eastern New Mexico University	Center for Teaching Excellence	New Jersey
Eastern Washington University	Office of Undergraduate Studies Faculty Support/ Teaching & Learning Center	Washington
Embry Riddle Aeronautical University	Educational Technology	Florida
Emory University	Center for Faculty Development and Excellence	Georgia
Emporia State University	Assessment and Teaching Enhancement Center	Kansas
Evergreen State College	Washington Center for Improving the Quality of Undergraduate Education	Washington
Fairmont State University	Center for Teaching Excellence	West Virginia
Ferris State University	Faculty Center for Teaching and Learning	Michigan
Florida Atlantic University	Office of Institutional Effectiveness and Analysis	Florida
Florida International University	Center for the Advancement of Teaching	Florida
Florida State University	FSU Online Course Development and Faculty Development	Florida
Fort Hays State University	Center for Teaching Excellence	Kansas

<b>Üniversite</b>	<b>Merkez Adı</b>	<b>Eyalet / Ülke</b>
	and Learning Technologies	
George Mason University	Division of Instructional & Technology Support Services	Virginia
George Washington University	Teaching and Learning Collaborative	District of Columbia
Georgetown University	Center for New Designs in Learning & Scholarship	District of Columbia
Georgia Institute of Technology	Center for the Enhancement of Teaching & Learning	Georgia
Georgia Perimeter College	Center for Teaching & Learning	Georgia
Georgia Southern University	Center for Teaching, Learning, & Scholarship/	Georgia
Georgia Southern University	Center for Excellence in Teaching	Georgia
Georgia State University	Center for Instructional Innovation	Georgia
Grand Valley State University	Robert & Mary Pew Faculty Teaching & Learning Center	Michigan
Hampton University	Center for Teaching Excellence	Virginia
Harvard University	Derek Bok Center for Teaching and Learning	Massachusetts
Hofstra University	Center for Teaching and Scholarly Excellence	New York
Hong Kong Polytechnic University	The Educational Development Resource Centre	Hong Kong
Honolulu Community College	Faculty Development Center	Hawaii
Honolulu Community College	Faculty Development	United States
Howard University	Center for Excellence in Teaching, Learning and Assessment	District of Columbia
Humboldt State University	Center for Excellence in Learning and Teaching	California
Idaho State University	Student Success Center	Idaho
Illinois State University	Center for Teaching, Learning & Technology	Illinois
Illinois Wesleyan University	Andrew W. Mellon Center for Faculty & Curriculum Development	Illinois

<b>Üniversite</b>	<b>Merkez Adı</b>	<b>Eyalet / Ülke</b>
Indiana State University	Center for Instruction, Research and Technology	Indiana
Indiana University at South Bend	University Center for Excellence in Teaching (UCET)	Indiana
Indiana University Northwest	Center for Excellence in Teaching & Learning	United States
Indiana University of Pennsylvania	Center for Teaching Excellence	Pennsylvania
Indiana University, Bloomington	Center for Innovative Teaching and Learning	Indiana
Indiana University, Kelly School of Business	Instructional Consulting	Indiana
Indiana University, South Bend	University Center for Excellence in Teaching	Indiana
Indiana University-Purdue University Fort Wayne	Center for the Enhancement of Learning & Teaching	Indiana
Indiana University-Purdue University Indianapolis	The Center for Teaching and Learning	Indiana
Iowa State University	Center for Excellence in Learning & Teaching	Iowa
Iowa State University	Center For Teaching Excellence	Iowa
Ithaca College	Center for Faculty Excellence	New York
Ithaca College	Faculty Development Program	NY
John Brown University	Teaching and Learning Center	Arkansas
Johns Hopkins University	Center for Educational Resources	Maryland
Kansas State University	Center for the Advancement of Teaching & Learning	Kansas
Kansas State University	IDEA Center	Kansas
Kean University	Center for Professional Development	New Jersey
Kennesaw State University	Center for Excellence in Teaching & Learning	Georgia
Kent State University	Faculty Professional Development Center	Ohio
Kettering University	Center for Excellence in Teaching and Learning	Michigan
Knox College	Knox Faculty Development Program	Illinois

<b>Üniversite</b>	<b>Merkez Adı</b>	<b>Eyalet / Ülke</b>
Kutztown University	Center for the Enhancement of Teaching	Pennsylvania
La Salle University	Teaching & Learning Center	Pennsylvania
LaGuardia Community College/CUNY	LaGuardia Center for Teaching and Learning	United States
Lansing Community College	Center for Teaching Excellence	Michigan
LaTrobe University	Academic Development Unit	Australia
Lehigh University	Faculty Development	Pennsylvania
Lincoln University	Teaching and Learning Services	New Zealand
Louisiana State University	Centers for Excellence in Learning & Teaching	Louisiana
Louisiana State University	Center for Faculty Development	United States
Macalester College	Jan Serie Center for Scholarship and Teaching	Minnesota
Macalester College	Center for Scholarship and Teaching	United States
Macquarrie University	Centre for Professional Development	Australia
Mankato State University	Center for Excellence in Teaching & Learning	United States
Maricopa Community Colleges	Maricopa Center for Learning & Instruction	Arizona
Marshall University	Center for Instructional Technology	West Virginia
Massachusetts Institute of Technology	Teaching & Learning Laboratory	Massachusetts
McGill University	Teaching and Learning Services	Canada
Memorial University of Newfoundland	Instructional Development Office	Canada
Mesa Community College	Center for Teaching & Learning	Arizona
Metropolitan State College of Denver	Center for Faculty Development	Colorado
Miami University, Ohio	Center for the Enhancement of Learning, Teaching, and University Assessment	Ohio
Michigan State University	Teaching Assistant Program	Michigan
Michigan Tech University	Center for Teaching, Learning,	Michigan

<b>Üniversite</b>	<b>Merkez Adı</b>	<b>Eyalet / Ülke</b>
	& Faculty Development	
Middle Tennessee State University	Learning, Teaching and Innovative Technologies Center	Tennessee
Middlebury College	Center for Teaching, Learning and Research	Vermont
Minnesota State College and University	Center for Teaching and Learning	Minnesota
Minnesota State Colleges & Universities	Faculty Development	Minnesota
Minnesota State University, Mankato	Center for Excellence in Teaching and Learning	Minnesota
Mississippi State University	Center for Teaching and Learning	Mississippi
Missouri Western State College	Instructional Media Center	Missouri
Monash University	Centre for Learning & Teaching Support	Australia
Montclair State University	Research Academy for University Learning	New Jersey
Mount Allison University	Purdy Crawford Teaching Centre	Canada
Mount Royal College	Academic Development Center	Canada
Mount Saint Vincent University	Teaching and Learning Centre	Canada
Muhlenberg College	Faculty Center for Teaching	Pennsylvania
Murdoch University	Teaching and Learning Centre	Australia
New Mexico State University	Teaching Academy	New Mexico
New York University	The Glenda Garvey Teaching Academy	New York
North Carolina State University	Office of Faculty Development	North Carolina
Northeast Louisiana University	Teaching & Learning Resource Center	Louisiana
Northeastern Illinois University	Center for Teaching and Learning	Illinois
Northeastern State University	Center for Teaching and Learning	Oklahoma
Northeastern University	Center for Innovation and Excellence in Teaching and	Massachusetts



<b>Üniversite</b>	<b>Merkez Adı</b>	<b>Eyalet / Ülke</b>
	Learning	
Northern Arizona University	Faculty Development Program	Arizona
Northern Illinois University	Faculty Development & Instructional Design Center	Illinois
Northern Virginia Community College, Loudoun	Center for Teaching Excellence	Virginia
Northwestern University	Preparing Future Faculty	Illinois
Northwestern University	Searle Center for Teaching Excellence	Illinois
Occidental College	Center for Teaching Excellence	California
Ohio State University	University Center for the Advancement of Teaching	Ohio
Ohio State University	University Center for the Advancement of Teaching	United States
Ohio University	The Center for Teaching and Learning	Ohio
Otterbein College	Center for Teaching and Learning	Ohio
Oxford Brookes University	Oxford Centre for Staff and Learning Development	England
Penn State	Center for Excellence in Learning and Teaching	United States
Pennsylvania State University	Schreyer Institute for Teaching Excellence	Pennsylvania
Portland State University	Center for Academic Excellence	Oregon
Princeton University	McGraw Center for Teaching & Learning	New Jersey
Providence College	Center for Teaching Excellence	Rhode Island
Purdue University	Center for Instructional Excellence	Indiana
Queen's University	Centre for Teaching and Learning	Canada
Queensland University of Technology	Teaching & Learning Support Services	Australia
Radford University	Center for Innovative Teaching and Learning	Virginia
Radford University	Faculty Development Center	United States
Rensselaer Polytechnic	The Anderson Center for	New York

<b>Üniversite</b>	<b>Merkez Adı</b>	<b>Eyalet / Ülke</b>
Institute	Innovation in Undergraduate Education	
Rice University	Center for Technology in Teaching and Learning	Texas
Rider University	Teaching and Learning Center	New Jersey
Rockhurst University	Center for Excellence in Teaching & Learning	Missouri
Rollins College	Christian A. Johnson Institute for Effective Teaching	Florida
Rowan University	Faculty Center for Excellence in Teaching and Learning	New Jersey
Royal Roads University	Centre for Teaching and Educational Technologies	Canada
Rutgers' University Teaching Assistant Project	Teaching Assistant Project	New Jersey
Rutgers University, New Brunswick	Center for Teaching Advancement and Assessment Research	New Jersey
Ryerson University	The Learning & Teaching Office	Canada
Saint Louis University	Reinert Center for Teaching Excellence	Missouri
Saint Mary's College of California	Office for Faculty Development	California
Saint Mary's University	Office of Instructional Development	Canada
Salisbury State University	Office of Instructional Design and Delivery	Maryland
Samford University	Center for Teaching, Learning and Scholarship	Alabama
San Francisco State University	Center for Teaching and Faculty Development	California
San Jose State University	Center for Faculty Development	California
Santa Clara University	Faculty Development Program	California
Seattle Pacific University	Instructional Technology Services	Washington
Seton Hall University	Teaching, Learning, & Technology Center	New Jersey
Simon Fraser University	Learning and Instructional Development Centre	Canada

<b>Üniversite</b>	<b>Merkez Adı</b>	<b>Eyalet / Ülke</b>
Singapore Polytechnic	Department of Education and Staff Development	Singapore
Southeast Missouri State University	Center for Scholarship in Teaching and Learning	Missouri
Southeastern Louisiana University	Center for Faculty Excellence	Louisiana
Southern Adventist University	Teaching Materials Center	Tennessee
Southern Illinois University, Edwardsville	Excellence in Learning & Teaching Initiative	Illinois
Southern Methodist University	Center for Teaching Excellence	Texas
Southern Polytechnic State University	Center for Teaching Excellence	Georgia
Southwest Texas State University	Academic Development and Assessment	Texas
St. Cloud State University	Center for Excellence in Teaching and Learning	Minnesota
St. Edward's University	Center for Teaching Excellence	Texas
St. Lawrence University	Center for Teaching and Learning	New York
St. Norbert College	The Office of Faculty Development	Wisconsin
St. Olaf College	Center for Innovation in the Liberal Arts	Minnesota
Stanford University	Center for Teaching & Learning	California
State University of New York, Albany	Institute for Teaching, Learning and Academic Leadership	New York
State University of New York, Binghamton	Center for Learning & Teaching	New York
State University of New York, Buffalo	Teaching and Learning Center	New York
State University of New York, Oswego	Center for Excellence in Learning & Teaching	New York
Stockton College	Institute for Faculty Development	New Jersey
SUNY-Oneonta	Teaching, Learning and Technology Center	New York

<b>Üniversite</b>	<b>Merkez Adı</b>	<b>Eyalet / Ülke</b>
SUNY-Oswego	Center for Excellence in Learning and Teaching (CELT)	New York
Syracuse University	Office of Institutional Research and Assessment	New York
Temple University	Teaching Academy	Pennsylvania
Temple University	ATTIC Home Page: Awareness of Teaching and Teaching Improvement Center	Pennsylvania
Temple University	Teaching and Learning Center	Pennsylvania
Texas A&M University	Center for Teaching Excellence	Texas
Texas Christian University	Center for Instructional Services	Texas
Texas Tech University	Teaching, Learning, & Professional Development Center	Texas
Thomas Jefferson University	Center for Faculty Development	Pennsylvania
Thompson Rivers University	Centre for Teaching and Learning	Canada
Towson University	Center for Instructional Advancement & Technology	Maryland
Tufts University	Center for the Enhancement of Learning and Teaching	Massachusetts
Tulane University	Innovative Learning Center	Louisiana
Tulane University	Lilly Program	Louisiana
Union University	Center for Faculty Development	Tennessee
United States Military Academy	Center for Faculty Excellence	New York
United States Naval Academy	Teaching and Learning Center	Maryland
Universite catholique de Louvain	Institut de pedagogie universitaire et des multimedias	Belgique
University at Albany-SUNY	Institute for Teaching, Learning and Academic Leadership	New York
University at Buffalo State University of New York	Teaching and Learning Center	United States
University of Alabama	Center for Academic Access	Alabama
University of Alabama	Center for Teaching and Learning	Alabama

<b>Üniversite</b>	<b>Merkez Adı</b>	<b>Eyalet / Ülke</b>
University of Alaska, Anchorage	Faculty Technology Center	Alaska
University of Alberta	University Teaching Services	Canada
University of Arizona	Office of Instruction and Assessment	Arizona
University of Arkansas, Fayetteville	Wally Cordes Teaching & Faculty Support Center	Arkansas
University of Arkansas-Little Rock	Center for Applied Studies in Education	Arkansas
University of Auckland	Centre for Professional Development	New Zealand
University of British Columbia	Centre for Teaching Learning and Technology	Canada
University of California	Teaching Resources Center	Davis
University of California	Instructional Resources Center	Irvine
University of California, Berkeley	Office of Educational Development	California
University of California, Davis	Center for Excellence in Teaching	California
University of California, Irvine	Teaching, Learning, & Technology Center	California
University of California, Los Angeles	Office of Instructional Development	California
University of California, San Diego	Center for Teaching Development	California
University of California, Santa Barbara	Instructional Development	California
University of California, Santa Cruz	Center for Teaching and Learning	California
University of Central Arkansas	Instructional Development Center	Arkansas
University of Central Florida	Faculty Center for Teaching & Learning	Florida
University of Chicago	Center for Teaching & Learning	Illinois
University of Cincinnati	Center for the Enhancement of Teaching and Learning	Ohio
University of Colorado	Faculty Teaching Excellence Program	Boulder
University of Colorado, Boulder	Faculty Teaching Excellence Program	Colorado

<b>Üniversite</b>	<b>Merkez Adı</b>	<b>Eyalet / Ülke</b>
University of Colorado, Denver	Rethinking Medical Education	Colorado
University of Connecticut	Institute for Teaching & Learning	Connecticut
University of Dayton	Ryan C. Harris Learning Teaching Center	Ohio
University of Delaware	Center for Teaching and Learning	Delaware
University of Denver	Office of Teaching & Learning	Colorado
University of Denver	Center for Teaching and Learning	United States
University of Florida	Office of the Provost for Teacher-Scholar Development	Florida
University of Georgia	Center for Teaching and Learning	Georgia
University of Georgia	Office of Instructional Support & Development	United States
University of Guelph	Teaching Support Services	Canada
University of Hartford	The Faculty Center for Learning Development	Connecticut
University of Hawaii	Center for Instructional Support	Hawaii
University of Hull	Center For Teaching and Learning Support	United Kingdom
University of Illinois	Center for Teaching Excellence	United States
University of Illinois, Chicago	Council for Excellence in Teaching & Learning	Illinois
University of Illinois, Chicago	Teaching and Learning Center	Illinois
University of Illinois, Springfield	Center for Teaching and Learning	Illinois
University of Illinois, Urbana-Champaign	Center for Teaching Excellence	Illinois
University of Iowa	Center for Teaching	Iowa
University of Iowa	Center for Teaching	United States
University of Kansas	Center for Teaching Excellence	Kansas
University of Kentucky	Teaching and Academic Support Center	Kentucky
University of Louisiana, Monroe	Teaching & Learning Resource Center	Louisiana
University of Louisville	The Delphi Center for	Kentucky



Üniversite	Merkez Adı	Eyalet / Ülke
	Teaching and Learning	
University of Maine	Center for Excellence in Teaching and Assessment	Maine
University of Maine	Center for Teaching Excellence	United States
University of Manitoba	University Teaching Services	Canada
University of Maryland University College	Center for Teaching & Learning	United States
University of Maryland, Baltimore County	Faculty Development Center	Maryland
University of Maryland, College Park	Center for Teaching Excellence	Maryland
University of Massachusetts, Amherst	Center for Teaching & Faculty Development	Massachusetts
University of Massachusetts, Lowell	Faculty Development Center	Massachusetts
University of Melbourne	Centre For The Study of Higher Education (CSHE)	Australia
University of Miami	Instructional Advancement Center	Florida
University of Michigan	Center for Research on Learning and Teaching	Michigan
University of Minnesota	Center for Teaching and Learning	Minnesota
University of Minnesota, Duluth	Instructional Development Service	Minnesota
University of Minnesota, Morris	Faculty Center for Learning and Teaching	Minnesota
University of Missouri-Kansas City	Faculty Center for Excellence in Teaching (FaCET)	Missouri
University of Montana-Missoula	Center for Teaching Excellence	United States
University of Nebraska, Lincoln	University Association for Administrative Development	Nebraska
University of Nebraska, Omaha	Center for Faculty Development	Nebraska
University of New Brunswick	Centre for Enhanced Teaching and Learning	Canada
University of New Hampshire	Center for Excellence in Teaching and Learning	New Hampshire
University of North Carolina at Asheville	Center for Teaching and Learning	United States
University of North	The Center for Teaching and	United States

<b>Üniversite</b>	<b>Merkez Adı</b>	<b>Eyalet / Ülke</b>
Carolina at Chapel Hill	Learning	
University of North Carolina, Asheville	Center for Teaching and Learning	North Carolina
University of North Carolina, Chapel Hill	Center for Teaching & Learning	North Carolina
University of North Carolina, Greensboro	University Teaching & Learning Center	North Carolina
University of North Carolina, Pembroke	Teaching and Learning Center	North Carolina
University of North Carolina, Wilmington	Center for Teaching Excellence	North Carolina
University of North Dakota	Office of Instructional Development	North Dakota
University of North Florida	Office of Faculty Enhancement	Florida
University of Northern Iowa	Center for the Enhancement of Teaching	Iowa
University of Notre Dame	Kaneb Center for Teaching & Learning	Indiana
University of Oklahoma	Learning and Teaching	Oklahoma
University of Oregon	Teaching Effectiveness Program	Oregon
University of Ottawa	Centre for Mediated Teaching in Learning	Canada
University of Ottawa	Centre for University Teaching	Canada
University of Pennsylvania	Center for Teaching & Learning	Pennsylvania
University of Pittsburgh	Center for Instructional Development & Distance Education	Pennsylvania
University of Pittsburgh	Center for Instructional Development & Distance Education	United States
University of Prince Edward Island	Webster Centre for Teaching and Learning	Canada
University of Queensland	Teaching and Educational Development Institute	Australia
University of San Diego	Center for Educational Excellence	California
University of Saskatchewan	The Gwenna Moss Teaching and Learning Centre	Canada
University of South	Center for 21st Century	Florida



<b>Üniversite</b>	<b>Merkez Adı</b>	<b>Eyalet / Ülke</b>
Florida	Teaching Excellence	
University of Southern California	Center for Excellence in Teaching	California
University of Southern Maine	Center for Teaching (the Center has been closed, but materials relevant to teaching are still available on the site)	Maine
University of Southern Mississippi	Learning Enhancement Center	Mississippi
University of Sydney	Institute for Teaching and Learning	Australia
University of Technology	Institute for Interactive Media & Learning	Australia / Sydney
University of Tennessee, Chattanooga	Grayson H. Walker Teaching Resource Center	Tennessee
University of Texas, Austin	Center for Teaching and Learning	Texas
University of Texas, El Paso	Center for Excellence in Teaching and Learning	Texas
University of Texas, San Antonio	Teaching and Learning Center	Texas
University of the Sciences in Philadelphia	Teaching and Learning Center	Pennsylvania
University of Utah	Center for Teaching & Learning Excellence	Utah
University of Vermont	Center for Teaching & Learning	Vermont
University of Vermont	Center for Teaching and Learning	United States
University of Victoria	Learning and Teaching Center	Canada
University of Virginia	Teaching Resource Center	Virginia
University of Washington	Center for Instructional Development and Research	Washington
University of Washington	Office of Educational Assessment	Washington
University of Waterloo	Centre for Teaching Excellence	Canada
University of Western Australia	Centre For Staff Development	Australia
University of Western Ontario	Teaching Support Centre	Canada
University of Winnipeg	Centre for Innovation in Teaching and Learning	Canada

<b>Üniversite</b>	<b>Merkez Adı</b>	<b>Eyalet / Ülke</b>
University of Wisconsin System	Office of Professional and Instructional Development	Wisconsin
University of Wisconsin, Eau Claire	Center for Excellence in Teaching and Learning	Wisconsin
University of Wisconsin, Madison	Engineering Learning Center	Wisconsin
University of Wisconsin, Madison	Teaching Academy	Wisconsin
University of Wisconsin, Milwaukee	Center for Instructional & Professional Development	Wisconsin
University of Wisconsin, Oshkosh	Office of Grants & Faculty Development	Wisconsin
University of Wisconsin, River Falls	Faculty and Academic Staff Development	Wisconsin
University of Wisconsin, Superior	Center for Excellence in Teaching and Learning	Wisconsin
University of Wisconsin, Whitewater	LEARN Center	Wisconsin
University of Wyoming	Ellbogen Center for Teaching and Learning	Wyoming
University of Wyoming	Center for Teaching & Learning	United States
USAF Academy	Center for Educational Excellence	Colorado
Utah Valley State College	Faculty Center	Utah
Vanderbilt University	Center for Teaching	Tennessee
Vanderbilt University	The Center for Teaching	United States
Virginia Commonwealth University	Center for Teaching Excellence	Virginia
Virginia Community College System	Office of Professional Development	Virginia
Virginia Tech	Center for Instructional Development and Educational Research	Virginia
Wabash College	Wabash Center for Teaching and Learning in Theology and Religion	Indiana
Wake Forest University	Teaching and Learning Center	North Carolina
Washington & Jefferson College	Center for Learning & Teaching	United States
Washington State	Office of Assessment of	Washington

<b>Üniversite</b>	<b>Merkez Adı</b>	<b>Eyalet / Ülke</b>
University	Teaching and Learning	
Washington State University	Center for Teaching Learning & Technology	United States
Washington University in St. Louis	The Teaching Center	Missouri
Wayne State University	Office for Teaching and Learning	Michigan
Weber State University	Teaching and Learning Forum	Utah
Wellesley College	Pforzheimer Learning and Teaching Center	Massachusetts
Western Carolina University	Myron L. Coulter Faculty Commons for Excellence in Teaching & Learning	North Carolina
Western Carolina University	Coulter Faculty Center for Excellence in Teaching & Learning	United States
Western Illinois University	Center for Innovation in Teaching and Research	Illinois
Western Kentucky University	Faculty Center for Excellence in Teaching (FACET)	Kentucky
Western Kentucky University	Center for Teaching & Learning	United States
Western Michigan University	Office of Faculty Development	Michigan
Western Michigan University	Center for Teaching & Learning	United States
Western Washington University	Center for Instructional Innovation & Assessment	Washington
Wichita State University	Office for Faculty Development and Student Success	Kansas
Wilfrid Laurier University	Instructional Development	Canada
William Paterson University	Center for Teaching Excellence	New Jersey
Worcester Polytechnic Institute	Morgan Teaching and Learning Center	Massachusetts
Wright State University	Center for Teaching and Learning	Ohio
Wright State University	Center for Teaching and Learning	United States
Xavier University	The Vineyard	Ohio
Xavier University of	Center for the Advancement of	Louisiana

<b>Üniversite</b>	<b>Merkez Adı</b>	<b>Eyalet / Ülke</b>
Louisiana	Teaching	
Yale University	Office of Teaching Fellow Preparation & Development	Connecticut
York University	Centre for the Support of Teaching	Canada

## EK-18

### Bireysel Görüşme, Odak Grup Görüşmesi ve Anket Sorularının Sınıflaması

Bireysel görüşme soruları	Odak grup görüşmesi soruları	Anket soruları
Soru 1.1.	2a, 3a, 5a	9, 10, 18, 19, 22, 27, Çoktan Seçmeli 01
Soru 1.2.	2b, 2f, 3b, 5c	4, 12, 13, 27
Soru 1.3.	2b, 2e, 2f	7, 9, 10, 11, 14, 18, 20, 23, 24
Soru 2.1.	2d, 2f, 2g, 3c, 6a	11, 17, 18, 23, Çoktan Seçmeli 01, Çoktan Seçmeli 02
Soru 2.2.	1b, 2d, 2f, 3d, 5a	1, 2, 5, 8, 14, 16, 20, 21, 27, Çoktan Seçmeli 01
Soru 2.3.	2f, 3g, 5b	8, 10, 11, 14, 20, 26, Çoktan Seçmeli 01
Soru 3.1.	2e, 2f, 3d	7, 8, Çoktan Seçmeli 01
Soru 3.2.	3f, 6b, 6c	8, 9, 12
Soru 3.3.	3h, 6d	4, 6, 20
Soru 4.1.	2c, 2e, 3a, 3d, 4a, 5d	9, 24
Soru 4.2.	2f, 3c, 5a	9, 10, 12, 13, 17, 25, Çoktan Seçmeli 01
Soru 4.3.	1a, 1b, 5b, 6d	1, 5, 11, 27, Çoktan Seçmeli 02
Soru 5.1.	2h, 3i	4, 5, 8, 10, 15, 19, 22
Soru 5.2.	3e, 6a, 6b	12, 16, 20
Soru 5.3.	1a, 3d, 3e, 5c	1, 6, 7, 13, 14, Çoktan Seçmeli 01
Soru 6.1.	2b, 2c, 2g, 5a	9, 10, 23, 24, 27, Çoktan Seçmeli 01
Soru 6.2.	2g	4, 11, 22
Soru 6.3.	1b, 3g, 5d	3, 8, 11

## Kaynakça

- Akteke-Öztürk, B., Arı, F., Kubuş, O., Gürbüz, T. ve Çağltay, K. (2008). Öğretim teknolojileri destek ofisleri ve üniversitedeki roller. *Akademik Bilişim 2008*, Çanakkale: Onsekiz Mart Üniversitesi, ss.297-302.
- Akdeniz Üniversitesi (2012). Eğitim teknolojileri araştırma ve uygulama merkezi. <http://egitekaum.akdeniz.edu.tr/tr> (Erişim Tarihi:04.07.2012)
- Ally, M. (2004). Foundations of educational theory for online learning. *Theory and practice of online learning*. (Ed: T. Anderson ve F. Elloumi). Athabasca: Athabasca University, ss. 3-31.
- Anadolu Üniversitesi (2012a). Açıköğretim sistemi. [http://www.anadolu.edu.tr/aos/aos\\_tanitim/aos.aspx](http://www.anadolu.edu.tr/aos/aos_tanitim/aos.aspx) (Erişim tarihi:14.01.2012)
- Anadolu Üniversitesi (2012b). Personel sayıları. [http://www.anadolu.edu.tr/universitemiz/sayilarlaau/personel\\_sayilari.aspx](http://www.anadolu.edu.tr/universitemiz/sayilarlaau/personel_sayilari.aspx) (Erişim tarihi:10.01.2012)
- Anadolu Üniversitesi Açıköğretim e-Öğrenme Portalı (2012). Anadolu üniversitesi açıköğretim fakültesi e-öğrenme hizmetleri portalı. <http://eogrenme.anadolu.edu.tr/Sayfalar/default.aspx> (Erişim tarihi:11.01.2012)
- Anadolu Üniversitesi Açıköğretim Fakültesi Uzaktan Eğitim (2012). Uzaktan eğitim programları portalı. <http://ue.anadolu.edu.tr/Sayfalar/default.aspx> (Erişim tarihi:10.01.2012)
- Anadolu Üniversitesi Akademik Gelişim Birimi (2012). Akademik gelişim birimi. <http://agb.anadolu.edu.tr/index.html> (Erişim Tarihi:04.07.2012)
- Anadolu Üniversitesi Anapod Ders Portalı (2012). Anadolu Üniversitesi podcast projesi anapod ders portalı. <http://anapod.anadolu.edu.tr/> (Erişim tarihi:13.07.2011)

- Anadolu Üniversitesi Çevrimiçi Dersler (2012). Anadolu üniversitesi internet destekli eğitim sistemi. <http://cevrimici.anadolu.edu.tr/> (Erişim tarihi:14.01.2012)
- Anadolu Üniversitesi EİT (2012). Eğitim iletişimi ve teknolojisi araştırmaları birimi. <http://eit.anadolu.edu.tr/modules/mypage/> (Erişim Tarihi:04.07.2012)
- Anadolu Üniversitesi e-Sertifika (2012). e-Sertifika programları. <http://e-sertifika.anadolu.edu.tr/Default.htm> (Erişim tarihi:09.01.2012)
- Anderson, T. (2008). *Theory and practice of online learning* (Second Edition). Athabasca: AU Press.
- Anderson, T. ve Elloumi F. (2004). *Theory and practice of online learning*. Athabasca: AU Press.
- Aydın, C. H. (2005). Turkish mentors' perception of roles, competencies and resources for online teaching. *Turkish Online Journal of Distance Education-TOJDE*, 6(3), 58-80.
- Aydın, C. H. (2011). Açık ve uzaktan öğrenme: Öğrenci adaylarının bakış açısı. Ankara:Pegem.
- Aylward, L. (2003). Constructivism or confucianism? We have the technology, now what shall we do with it? *Rethinking learner support in distance education change and continuity in an international context* (Ed: A. Tait ve R. Mills). London: RoutledgeFalmer, ss. 3-13.
- Baker, J. D. ve Schihl, R. J. (2009). Faculty support systems. *Encyclopedia of distance learning* (Second Edition). (Ed: P. Rogers, G. Berg, J. Boettcher, C. Howard, L. Justice ve K. Schenk). Hershey-Newyork: Information Sience References, ss. 1022-1026).
- Ballantyne, N. (2008). Multimedia learning and social work education. *Social Work Education*, 27(6), 613-622.

- Barker, P., Schaik, P. V. ve Famakinwa, O. (2007). Building electronic performance support systems for first-year university students. *Innovations in Education and Teaching International*, 44 (3), 243-255.
- Bates, A. W. (Tony). (2000). Managing technological change: Strategies for college and university leaders. San Francisco, Calif: Jossey-Bass.
- Bates, A. W. (Tony). (2005). *Technology, e-learning and distance education* (Second edition). New York: Routledge.
- Bates, T. (2008). Transforming distance education through new technologies. *The International Handbook of Distance Education*. (Ed: T. Evans, M. Haughey, ve D. Murphy). Hershey: Emerald Press, 217-235.
- Bates, T. (2011). Understanding web 2.0 and its implications for e-learning. *Web 2.0-Based E-Learning: Applying Social Informatics for Tertiary Teaching*. (Ed: M. J.W. Lee ve C. McLoughlin). Bingley: Information Science Reference, 21-42.
- Beldarrain, Y. (2006). Distance education trends: Integrating new technologies to foster student interaction and collaboration. *Distance Education*, 27(2), 139-135.
- Berge, Z. L. (1995). Facilitating computer conferencing: Recommendations from the field. *Educational Technology*, 35 (1), 22-30.
- Berge, Z. L. (1998). Barriers to online teaching in post-secondary institutions: Can policy changes fix it? *Online Journal of Distance Learning Administration*, 1 (2), 1-10. <http://www.westga.edu/~distance/ojdla/> (Erişim tarihi: 13.12.2010)
- Berge, Z. L. (2008). Changing instructor's roles in virtual worlds. *The Quarterly Review of Distance Education*, 9 (4), 407-414.
- Berge, Z. L. ve Mrozowski, S. E. (1999). Barriers to online teaching in elementary, secondary, and teacher education. *Canadian Journal of Educational Communication*, 27 (2), 59-72.



- Berge, Z. L. ve Muilenburg, L. (2001). Obstacles faced at various stages of capability regarding distance education in institutions of higher learning. *TechTrends*, 46 (4), 40-45.
- Bloor, M. ve Wood, F. (2006). *Keywords in qualitative methods: A vocabulary of research concepts*. London: Sage Publications.
- Boğaziçi Üniversitesi (2012). Eğitim teknolojileri araştırma ve uygulama merkezi. <http://www.boun.edu.tr/Default.aspx?SectionID=108> (Erişim Tarihi:04.07.2012)
- Bonk, C. J. ve Dennen, V. (2003). Frameworks for research, design, benchmarks, training, and pedagogy in web-based distance education. *Handbook of distance education*. (Ed: M. G. Moore ve W. G. Anderson). Mahwah, New Jersey: Lawrence Erlbaum Associates, ss. 331-348.
- Boulton, H. (2008). Managing e-learning: What are the real implications for schools? *The Electronic Journal of e-Learning*, 6(1), 11-18. <http://www.ejel.org/volume6/issue1/p11> (Erişim tarihi: 23.04.2010)
- Bower, B. L. (2001). Distance education: Facing the faculty challenge. *Online Journal of Distance Learning Administration*, 4 (2), 1-5. <http://www.westga.edu/~distance/ojdla/> (Erişim tarihi: 27.07.2010)
- Brindley, J. E., Zawacki, O. ve Roberts, J. (2003). Support services for online faculty: The provider's and the users' perspectives. *Reflections on teaching and learning in an online master program – A case study*. (Ed: U. Bernath ve E. Rubin). Oldenburg: Bibliotheks- und Informationssystem der Universität Oldenburg, ss. 137-165.
- Carliner, S. (2004). *An overview of online learning* (Second Edition). Amherst: HRD Press.
- Cavanaugh, J. (2005). Teaching online - a time comparison. *Online Journal of Distance Learning Administration*, 8 (1), 1-5. <http://www.westga.edu/~distance/ojdla/> (Erişim tarihi: 11.08.2010)

- Chizmar, J. F. ve Williams, D. B. (2001). What do faculty want? *Educause Quarterly* 24 (1), 18-24. <http://www.educause.edu/eq> (Erişim tarihi: 20.11.2010)
- Cho, S. K. ve Berge, Z. L. (2002). Overcoming barriers to distance training and education. *Education at a Distance USDLA Journal*, 16 (1), 1-10, [http://www.usdla.org/html/journal/JAN02\\_Issue/article01.html](http://www.usdla.org/html/journal/JAN02_Issue/article01.html) (Erişim tarihi: 02.03.2011)
- Creswell, J. W. (2007). *Qualitative inquiry and research design: Choosing among five approaches* (2nd ed.). Thousand Oaks: Sage Publications.
- Creswell, J. W. (2012). *Educational research: Planning, conducting, and evaluating quantitative and qualitative research* (4th ed.). Boston: Pearson Education.
- Dalhousie Üniversitesi (2012). Eğitim geliştirme merkezleri. <http://learningandteaching.dal.ca/ids.html> (Erişim Tarihi:04.07.2012)
- Dennen, V. P. (2000). Task structuring for on-line problem based learning: A case study. *Educational Technology and Society*, 3(3), 329–336
- Denzin, N.K. ve Lincoln, Y.S. (2004). *The Sage handbook of qualitative research* (3rd. edition). Thousand Oaks: Sage Publications.
- Dillenbourg, P. (2008). Integrating technologies into educational ecosystems. *Distance Education*, 29 (2), 127-140.
- Dooley, L. M., Metcalf, T. ve Martinez, A. (1999). A study of the adoption of computer technology by teachers. *Educational Technology & Society* , 2 (4), 107-110.
- Dooley, K.E. ve Murphrey, T.P. (2000). How the perspectives of administrators, faculty and support units impact the rate of distance education adoption. *Online Journal of Distance Learning Administration*, 3 (4), 1-8. <http://www.westga.edu/~distance/ojdla/winter34/dooley34.html> (Erişim tarihi: 07.08.2012)

- Duman, A. (2000). *Yetişkinler Eğitimi*. Ankara: Ütopya.
- Eastern Connecticut Devlet Üniversitesi (2012). Eğitimde mükemmellik merkezi. <http://nutmeg.easternct.edu/cee/facultymmentor.htm> (Erişim Tarihi:10.08.2012)
- Eastern Illinois Üniversitesi (2012). Akademik teknoloji destek merkezi. <http://eiu.edu/cats/home/> (Erişim Tarihi:12.08.2012)
- Finney, R. Z. (2004). Reaping the whirlwind: Challenges for professors in the era of distance education. *Phi Kappa Phi Forum*, 84 (4), 41-43.
- Flick, U., Kardorff, E. ve Steinke, I. (2004). *A Companion to qualitative research*. London: Sage Publications.
- Florida National Üniversitesi, ÖYS öğretim elemanı eğitim kılavuzları. <http://www.fnu.edu/distance-learning/blackboard-faculty-tutorial/> (Erişim Tarihi:04.07.2012)
- Foley, M. (2003). The global development learning network: A world bank initiative in distance learning for development. *Handbook of distance education*. (Ed: M. G. Moore ve W. G. Anderson). Mahwah, New Jersey: Lawrence Erlbaum Associates, ss. 829-843.
- Fox, M. ve Helford, P. (1999). Advancing the boundaries of higher education in Arizona using the World Wide Web. *Interactive Learning Environments*, 7 (2-3), 155-174.
- Gannon-Cook, R. ve Ley, K. (2004). What's driving faculty participation in distance education? 27. (AECT) *Eğitimsel İletişimler ve Teknoloji Derneği Yıllık Toplantısı*'nda sunulan bildiri. <http://www.eric.ed.gov/PDFS/ED485097.pdf> (Erişim tarihi: 11.05.2011)
- Gappa, J. M. (2008). Today's majority: Faculty outside the tenure system. *Change*, 40 (4), 50-54.

- Garrison, R. (2000). Theoretical challenges for distance education in the 21st century: A shift from structural to transactional issues. *International Review of Research in Open and Distance Learning*, 1 (1), 1-17.
- Gay, L. R., Mills, G. E. ve Airasian, P. (2006). *Educational research: Competencies for analysis and applications* (8th ed). Upper Saddle River, NJ: Pearson Merrill Prentice Hall.
- Gellman-Danley, B. ve Fetzner, M. J. (1998). Asking the really tough questions: Policy issues for distance learning. *Online Journal of Distance Learning Administration*, 1 (1), 1-5. <http://www.westga.edu/~distance/ojdla/> (Erişim tarihi: 17.08.2011)
- Georgetown Üniversitesi (2012). Öğretim elemanı ve öğretim programı desteği. <http://www8.georgetown.edu/dml/facs/graphics/pricelist.html> (Erişim Tarihi:01.07.2012)
- Given, L. M. (2008). *The Sage encyclopedia of qualitative research methods*. Thousand Oaks: Sage Publications.
- Gold, S. (2001). A constructivist approach to online training for online teachers. *JALN- Journal of Asynchronous Learning Networks*, 5 (1), 35-57.
- Green, T., Alejandro, J. ve Brown, A. H. (2009). The retention of experienced faculty in online distance education programs: Understanding actors that impact their involvement. *International Review of Research in Open and Distance Learning*, 10 (3), 1-15. <http://www.irrodl.org/index.php/irrodl> (Erişim tarihi: 15.08.2010)
- Hardy, D. ve Boaz, M. (1997). Learner development: Beyond the technology. *Teaching and learning at a distance: What it takes to effectively design, deliver, and evaluate programs*. (Ed: T. E. Crys). San Francisco: Jossey-Bass Publishers, ss. 41-48.

- Holmberg, B. (1983). Guided didactic conversation in distance education. *Distance education: International perspectives*. (Ed: D. Sewart, D. Keegan ve B. Holmberg). London: Croom Helm, ss. 114-122.
- Holmberg, B. (1985). *The feasibility of a theory of teaching for distance education and a proposed theory*. Hagen: FernUniversität.
- Holmberg, B. (1986). *Growth and structure of distance education*. London: Croom Helm.
- Holmberg, B. (1989). *Theory and practice of distance education*. London: Routledge.
- Holmberg, B. (1995). The sephere of distance-education theory revisited. Hagen: FernUniversität.
- Holmberg, B. (1997). Distance-education theory again. *Open Learning: The Journal of Open and Distance Learning*, 12 (1), 31-39.
- Holmberg, B. (1999). The Conversational Approach to Distance Education. *The Journal of Open and Distance Learning*, 14 (3), 58-60.
- Holmberg, B. (2003). A theory of distance education based on empathy. *Handbook of distance education*. (Ed: M. G. Moore ve W. G. Anderson). Mahwah, New Jersey: Lawrence Erlbaum Associates, ss. 79-86.
- Holmberg, B. (2005). *The evolution, principles and practices of distance education*. Oldenburg : Bibliotheks- und Informationssystem der Universität Oldenburg.
- Howell, S. L., Saba, F., Lindsay, N. K. ve Williams, P. B. (2004). Seven strategies for enabling faculty success in distance education. *Internet and Higher Education*, 7 (1), 33-49.
- Huett, J., Moller, L. ve Young, J. I. (2004). Building support for online courses from faculty and students. *The Quarterly Review of Distance Education*, 5 (4), 253-264.

- Iowa Üniversitesi (2012). Bilgi teknolojileri servisi. <http://its.uiowa.edu/instruction/> (Erişim Tarihi:10.08.2012)
- Jarvis, P. (2004). *Adult education and lifelong learning: Theory and practice* (3rd edition). London: RoutledgeFalmer.
- Johansen, R., Martin, A., Mittman, R., ve Saffo, P. (1991). *Leading business teams: How teams can use technology and group process tools to enhance performance*. MA: Addison-Wesley Publishing Company.
- Johnson, J. L. (2003). *Distance education: The complete guide to design, delivery, and improvement*. New York: Teachers College Press.
- Jones, A. E. ve Moller, L. (2003). A comparison of continuing education and resident faculty attitudes towards using distance education in a higher education institution in Pennsylvania. *College and University Media Review*, 9 (1), 11-38.
- Kaliforniya Devlet Üniversitesi (2012). Öğretim elemanı gelişim merkezi. <http://fdc.fullerton.edu/> (Erişim Tarihi:07.08.2012)
- Kariya, S. (2003). Online education expands and evolves. *IEEE Spectrum*, 40(5), 49–51.
- Keegan, D. (1996). *Foundations of distance education* (Third Edition). London: Routledge.
- Keeton, C. L. (2000). Institutional structures that influence faculty to participate in distance education. Yayınlanmamış Doktora Tezi. USA: East Carolina University.
- Kelly, P.ve Mills, R. (2007). The ethical dimensions of learner support. *Open Learning*, 22(2), 149-157.
- Khan, B. H. (1997). *Web-based instruction*. New Jersey: Englewood Cliffs.

- Kim, K. J. ve Bonk, C. J. (2006). The future of online teaching and learning in higher education: The survey says.... *Educause Quarterly*, 29 (4), 22-30. <http://www.educause.edu/eq> (Erişim tarihi: 15.02.2011)
- Knowles, M. (1990). *The adult learner: A neglected species* (Fourth Edition). Houston: Gulf Publishing Company.
- Knowles, M. (1996a). Andragogy: An emerging technology for adult learning. *Boundaries of adult learning*. (Ed: R. Edwards, A. Hanson, ve P. Raggatt). New York: Routledge, ss. 82-98.
- Knowles, M. (1996b). *Yetişkin öğrenenler: Göz ardı edilen bir kesim*. (Çev: S. Ayhan) Ankara: Ankara Üniversitesi Basımevi.
- Knowles, M., Holton III, E. F. ve Swanson, R. A. (2005). *The adult learner: The definitive classic in adult education and human resource development*. Burlington: Elsevier.
- Kurt, İ. (2000). *Yetişkin eğitimi*. Ankara: Nobel.
- La Trobe Üniversitesi (2012). Öğrenme ve öğretme merkezi. <http://www.latrobe.edu.au/ctlc/about.html> (Erişim Tarihi:10.04.2012)
- Lee, J. Y. (2003). Current status of learner support in distance education: Emerging issues and directions for future research. *Asia Pacific Education Review*, 4(2), 181-188.
- Leggett, W. P. ve Persichitte, K. A. (1998). Blood, sweat and tears: 50 years of technology implementations obstacles. *Techtrends*, 43 (3), 33-36.
- Lentell, H. (2003). The importance of the tutor in open and distance learning. *Rethinking learner support in distance education change and continuity in an international context* (Ed: A. Tait ve R. Mills). London: RoutledgeFalmer, ss. 64-75.

Li, Y. (2004). Faculty perceptions about attributes and barriers impacting diffusion of web-based distance education (WBDE) at the china agricultural university. Yayınlanmamış Doktora Tezi. Texas: Texas A&M University.

Lindenwood Üniversitesi, ÖYS öğretim elemanı eğitim kılavuzları. <http://www.lindenwood.edu/technology/blackboard/facultyTutorial.s.html> (Erişim Tarihi:04.07.2012)

Maguire, L. L. (2005). Literature review – Faculty participation in online distance education: Barriers and motivators. *Online Journal of Distance Learning Administration*, 8 (1), 1-14. <http://www.westga.edu/~distance/ojdla/> (Erişim tarihi: 19.07.2012)

Marmara Üniversitesi (2012). Akademik gelişim bilgi portalı. <http://akademikgelisim.marmara.edu.tr/anasayfa.php> (Erişim Tarihi:04.07.2012)

Mason, R. (1991). Moderating educational computer conferencing. *Deosnews*, 1 (19), 3-6. <http://home.nki.no/morten/index.php/english-menu/online-journals/deosnews.html> (Erişim Tarihi: 14.05.2012)

Mason, R. (1998). *Globalising education: Trends and applications*. London: Routledge

Mason, R. (2003). On-line learning and supporting students: New possibilities. *Rethinking learner support in distance education: Change and continuity in distance education*. (Ed: A. Tait ve R. Mills). London: RoutledgeFalmer, ss. 90-101.

Mc Kenzie, B. K., Mims, N., Bennett, E. ve Waugh, M. (2000). Needs, concerns and practices of online instructors. *Online Journal of Distance Learning Administration*, 3 (3), 1-6. <http://www.westga.edu/~distance/ojdla/> (Erişim tarihi: 19.08.2010)

McCarthy, S. A. ve Samors, R. J. (2009). *Online learning as a strategic asset. Volume 1: A resource for campus leaders*. New York: Association of Public and Land-grant Universities.



- McIsaac, M.S. ve Gunawardena, C.N. (1996). Distance Education. Handbook of research for educational communications and technology: A project of the association for educational communications and technology. (Ed: D.H. Jonassen). New York: Simon & Schuster Macmillan, ss. 403-437.
- McLoughlin, C. (2002). Learner support in distance and networked learning environments: ten dimensions for successful design. *Distance Education*, 23(2), 149-162.
- McMillan, J. H. (2004). *Educational research: Fundamentals for the consumer* (Fourth edition). Boston: Pearson Education.
- Merriam, S. B. (2004). The changing landscape of adult learning theory. *Review of adult learning and literacy*. (Ed: B. G. J. Comings). Mahwah, NJ: Lawrence Erlbaum Associates, Cilt 4, ss. 199-220.
- Missouri Üniversitesi (2012). Öğretim teknolojileri servisi. <http://www.umkc.edu/ia/its/Blackboard/index.asp> (Erişim Tarihi:04.07.2012)
- Moller, L., Foshay, W. R. ve Huett, J. (2008). The evolution of distance education: Implications for instructional design on the potential of the web. *TechTrends*, 52 (4), 66-70.
- Moore, M. G. (1994). Administrative barriers to adoption of distance education. *The American Journal of Distance*, 8 (3), 1-4.
- Moore, M. G. ve Kearsley, G. (2012). *Distance education a system view of online learning* (Third Edition). Belmont: Wadsworth.
- Morey, A. I. (2004). Globalization and the emergence of for-profit higher education. *Higher Education*, 48 (1), 131-150.
- Mount Royal Üniversitesi (2012). Akademik gelişim merkezi. <http://www.mtroyal.ca/ProgramsCourses/FacultiesSchoolsCentres/Te>

[achingLearning/Departments/AcademicDevelopmentCentre/index.htm](http://achingLearning/Departments/AcademicDevelopmentCentre/index.htm) (Erişim Tarihi:10.04.2012)

Muilenburg, L. ve Berge, Z. L. (2001). Barriers to distance education: A factor-analytic study. *The American Journal of Distance Education*, 15 (2), 7-22.

New York Teknoloji Enstitüsü (2012). Öğrenme yönetim sistemi eğitim kılavuzu. [http://www.nyit.edu/nyit\\_online/blackboard\\_tutorials/](http://www.nyit.edu/nyit_online/blackboard_tutorials/) (Erişim Tarihi:04.07.2012)

Oblinger, D. G. ve B. L. Hawkins (2006). The myth about online course development: A faculty member can individually develop and deliver an effective online course. *Educause Review*, 41 (1), 14-15. <http://net.educause.edu/ir/library/pdf/ERM0617.pdf> (Erişim tarihi: 11.08.2011)

ODTÜ (2012). Öğretim teknolojileri destek ofisi. <http://www.its.metu.edu.tr/> (Erişim Tarihi:04.07.2012)

Ontario Üniversitesi (2012). Teknoloji enstitüsü: Öğrenme öğretme merkezi. <http://tlc.apa.uoit.ca/about/> (Erişim Tarihi:10.08.2012)

Orr, R., Williams, M. R. ve Pennington, K. (2009). Institutional efforts to support faculty in online teaching. *Innovative Higher Education*, 34 (4), 257-268.

Osika, E. R. ve Camin, D. (2002). Concentric model for evaluating Internet-based distance learning programs. *18th Annual Conference on Distance Teaching and Learning*. Madison: University of Wisconsin, ss.281-286.

Özkul, A. E. (2002). Uzaktan eğitimde teknoloji seçimi. *The Turkish Online Journal of Educational Technology*, 3(3), 155-164.

Özkul A. E. ve Mutlu, M. E. (2006). A road map proposal for transition to large scale e-learning in open universities: Case of Anadolu University open education system. *2nd International Open and Distance Learning (IODL) Symposium*. Eskişehir: Anadolu Üniversitesi, ss. 671-686.

- Padgett, D. L. ve Conceicao-Runlee, S. (2000). Designing a faculty development program on technology: If you build it, will they come? *Journal of Social Work Education*, 36(2), 325–334.
- Palloff, R. M. ve Pratt, K. (2001). *Lessons from the Cyberspace Classroom: The Realities of Online Teaching*. San Francisco: Jossey Bass.
- Panda, S. ve Mishra, S. (2007). E-Learning in a mega open university: Faculty attitude, barriers and motivators. *Educational Media International*, 44(4), 323–338.
- Patton, M. Q. (2002). *Qualitative research & Evaluation methods* (3rd edition). Thousand Oaks: Sage Publications.
- Paulson, K. (2002). Reconfiguring faculty roles for virtual settings. *The Journal of Higher Education*, 73 (1), 123-140.
- Pennels, J. (2003). Challenges in adjusting to new technology in supporting learners in developing countries. *Rethinking learner support in distance education change and continuity in an international context* (Ed: A. Tait ve R. Mills). London: RoutledgeFalmer, ss. 155-167.
- Porter, R. (2003). Internet-based distance educators address major distance education barriers in large postsecondary institutions. Yayınlanmamış Doktora Tezi. St. Louis: Saint Louis University.
- Puzziferro, M. (2005). Managing virtual adjunct faculty: Applying the seven principles of good practice. *Online Journal of Distance Learning Administration*, 7 (2), 1-4. <http://www.westga.edu/~distance/ojdla/> (Erişim tarihi: 19.05.2010)
- Puzziferro, M. ve Shelton, K. (2009). Supporting online faculty - revisiting the seven principles (A few years later). *Online Journal of Distance Learning Administration*, 12 (3), 1-4. <http://www.westga.edu/~distance/ojdla/> (Erişim tarihi: 01.09.2010)
- Roberson, T. J. ve Klotz, J. (2002). How can instructors and administrators fill the missing link in online instruction? *Online Journal of Distance Learning*

*Administration*, 5 (4), 1-2. <http://www.westga.edu/~distance/ojdla/> (Erişim tarihi: 02.08.2011)

Rockwell, S. K., Schauer, J., Fritz, S. M., ve Marx, D. B. (1999). Incentives and obstacles influencing higher education faculty and administrators to teach via distance. *Online Journal of Distance Learning Administration*, 2 (4), 1-7. <http://www.westga.edu/~distance/ojdla/> (Erişim tarihi: 17.08.2010)

Rohfeld, R. W. ve Hiemstra, R. (1995). Moderating discussions in the electronic classroom. *Computer mediated communication and the online classroom*. (Ed:Z. L. Berge ve M. P. Collins). Cresskill, N.J: Hampton Press, ss. 91-104.

Saba, F. (2007). A systems approach in theory building. *Handbook of distance education*. (Ed: M. G. Moore ve W. G. Anderson). Mahwah, New Jersey: Lawrence Erlbaum Associates, ss. 43-55.

Salmon, G. (2004). *E-moderating: The key to teaching and learning online* (Second Edition). London:RoutledgeFalmer.

San Diego Devlet Üniversitesi (2012). Öğretim teknolojileri servisi. <http://its.sdsu.edu/> (Erişim Tarihi:10.04.2012)

Santa Cruz Üniversitesi (2012). Bilgi teknolojileri servisi. <http://its.ucsc.edu/faculty/index.html> (Erişim Tarihi:12.08.2012)

Schifter, C. (2000). Faculty participation in asynchronous learning networks: A case study of motivating and inhibiting factors. *JALN-Journal of Asynchronous Learning Networks*, 4 (1), 15-22.

Schifter, C. (2002). Perception differences about participating in distance education. *Online Journal of Distance Learning Administration*, 5 (1), 1-4. <http://www.westga.edu/~distance/ojdla/> (Erişim tarihi: 14.11.2011)

Schifter, C. C. (2009). Faculty participation in distance education programs. *Encyclopedia of distance learning* (Second Edition). (Ed:P. Rogers, G. Berg, J.

Boettcher, C. Howard, L. Justice ve K. Schenk). Hershey-New York: Information Science Reference, ss. 1016-1021.

Schlosser, L. A. ve Simonson, M. (2009). *Distance education: Definition and glossary of terms* (3rd edition). USA: Information Age Publishing.

Schnitzer, M. ve Crosby, L. S. (2003). Recruitment and development of online adjunct instructors. *Online Journal of Distance Learning Administration*, 6 (2), 1-5. <http://www.westga.edu/~distance/ojdla/> (Erişim tarihi: 12.05.2010)

Shaw, G. (2009). The changing role of faculty. *Encyclopedia of distance learning* (Second Edition). (Ed: P. Rogers, G. Berg, J. Boettcher, C. Howard, L. Justice ve K. Schenk). Hershey-New York: Information Science Reference, ss. 266-272.

Shea, P. (2007). Bridges and barriers to teaching online college courses: A study of experienced online faculty in thirty-six colleges. *Journal of Asynchronous Learning Networks*, 11 (2), 73-128.

Simonson, M., Smaldino, S., Albright, M. ve Zvacek, S. (2006). *Teaching and learning at a distance: Foundations of distance education* (3rd edition). New Jersey: Pearson.

Simpson, C. M. (2010). Examining the relationship between institutional mission and faculty reward for teaching via distance. *Online Journal of Distance Learning Administration*, 8 (1), 1-9. <http://www.westga.edu/~distance/ojdla/> (Erişim tarihi: 16.08.2010)

Simpson, O. (2002). *Supporting students in online, open and distance learning*. London: Kogan Page.

Singh, H. (2003). Building effective blended learning programs. *Issue of Educational Technology*, 43(6), 51-54.

- Sumrall, J. G. (2002). Factors which influence faculty attitudes and perceptions of distance education in analytical subject areas. Yayınlanmamış Doktora Tezi. Louisiana: Louisiana State University.
- Surry, D. W. ve Ensminger, D. C. (2009). Supporting the implementation of online learning. *Encyclopedia of distance learning* (Second Edition). (Ed:P. Rogers, G. Berg, J. Boettcher, C. Howard, L. Justice ve K. Schenk). Hershey-Newyork: Information Sience References, ss. 1994-1999.
- Tait, A. (2003). Management of services to student. *Planning & management in distance education*. (Ed:S. Panda). London and Sterling: Kogan Page, ss. 153-169.
- Tipple, R. (2010). Effective leadership of online adjunct faculty. *Online Journal of Distance Learning Administration*, 13 (1), 1-14. <http://www.westga.edu/~distance/ojdla/> (Erişim tarihi: 18.07.2010)
- Turoff, M., Howard, C. ve Discenza, R. (2009). Innovation and technology for 21st century education. *Encyclopedia of distance learning* (Second Edition). (Ed:P. Rogers, G. Berg, J. Boettcher, C. Howard, L. Justice ve K. Schenk). Hershey-Newyork: Information Sience References, ss. 1189-1196.
- Türk Dil Kurumu (2012). Sistem. <http://tdkterim.gov.tr/bts/> (Erişim Tarihi:09.04.2012)
- Türkiye Cumhuriyeti Adalet Bakanlığı (2012). Fikir ve sanat eserleri kanunu. <http://www.mevzuat.adalet.gov.tr/html/957.html> (Erişim Tarihi:13.01.2012)
- Ulukan, C. (2008). Re-evaluation of e-transformation efforts in Anadolu University open and distance education system. *On the Horizon... Rays of Change. (AECT) Convention*'da sunulan bildiri. Orlando: Miami-ABD.
- Ünlühisarcıklı, Ö. (2009). Yetişkin eğitimini gerektiren nedenler. *Yetişkin Eğitimi*. (Ed: A. Yıldız ve M. Uysal). İstanbul: Kalkedon, ss. 88-89.

- Vernon, R., Pittman-Munice, P., Valtaiaiii, H., Adicins, L. F. ve Pierce, D. (2009). Distance education programs in social work: Current and emerging trends. *Journal of Social Work Education*, 45(2), 263-275.
- Vogel, D. ve Klassen, J. (2001). Technology-supported learning: status, issues and trends. *Journal of Computer Assisted Learning*, 17(1), 104-114.
- Vrasidas, C. ve Zembylas, M. (2003). The nature of technology mediated interaction in globalized distance education. *International Journal of Training and Development*, 7 (4), 271-286.
- Wallace, P. (2005). Distance education for gifted students: leveraging technology to expand academic options. *High Ability Studies*, 16(1), 77-86.
- Wang, H., L. Gould ve D. King (2009). Positioning faculty support as a strategy in assuring quality online education. *Innovate*, 5 (6), 1-6. [http://www.innovateonline.info/pdf/vol5\\_issue6/Positioning\\_Faculty\\_Support\\_as\\_a\\_Strategy\\_in\\_Assuring\\_Quality\\_Online\\_Education.pdf](http://www.innovateonline.info/pdf/vol5_issue6/Positioning_Faculty_Support_as_a_Strategy_in_Assuring_Quality_Online_Education.pdf) (Erişim tarihi:03.08.2009)
- Wolcott, L. L. (2003). Dynamics of faculty participation in distance education: Motivations, incentives, and rewards. *Handbook of distance education*. (Ed:M. G. Moore ve W. G. Anderson). Mahwah, New Jersey: Lawrence Erlbaum Associates, ss. 549-565.
- Yang, Y. ve Cornelious, L. F. (2005). Preparing instructors for quality online instruction. *Online Journal of Distance Learning Administration*, 8 (1), 1-8. <http://www.westga.edu/~distance/ojdla/> (Erişim tarihi: 11.08.2010)
- Yıldırım, A. ve şimşek, H. (2008). *Sosyal bilimlerde nitel araştırma yöntemleri* (6. Baskı). Ankara: Seçkin Yayıncılık.
- Yin, R. K. (1994). *Case study research: Design and methods* (2nd edition). Hershey: PA: Sage Publications.

- Yin, R. K. (2003). *Case study research: Design and methods* (3rd edition). Thousand Oaks: Sage Publications.
- Yükseköğretim Kurulu (2012a). Üniversitelerarası iletişim ve bilgi teknolojilerine dayalı uzaktan yükseköğretim yönetmeliği. <http://www.yok.gov.tr/content/view/480/183/lang.tr/> (Erişim Tarihi:10.01.2012)
- Yükseköğretim Kurulu (2012b). Ulusal yeterlilikler çerçevesi. <http://tyyc.yok.gov.tr/> (Erişim tarihi:10.01.2012)
- Wake Forest Üniversitesi (2012). Öğrenme ve öğretme merkezi. <http://www.wfu.edu/tlc/resources/other-centers.php> (Erişim Tarihi: 02.08.2012)
- Yunus Emre Yeni Nesil Öğrenme Portalı (2012). Anadolu üniversitesi Yunus Emre yeni nesil öğrenme portalı. <http://yunusemre.anadolu.edu.tr/> (Erişim tarihi:14.01.2012)
- Zawacki-Richter, O. (2004). The growing importance of support for learners and faculty in online distance education. *Learner support in open, distance and online learning environments*. (Ed: J. E. Brindley, C. Walti ve O. Zawacki-Richter). Oldenburg: Bibliotheks- und Informationssystem der Universität Oldenburg, ss. 51-62.
- Zawacki-Richter, O. (2009). Research areas in distance education: A delphi study. *International Review of Research in Open and Distance Learning*, 10 (3), 7-14. <http://www.irrodl.org/index.php/irrodl> (Erişim tarihi: 16.10.2010)
- Zepke, N.ve Leach, L. (2002). Appropriate pedagogy and technology in a cross-cultural distance education context. *Teaching in Higher Education*, 7(3), 309-321.
- Zhao, J. J., Alexander, M. W., Perreault, H., Waldman, L. ve Truell, A. D. (2009). Faculty and student use of technologies, user productivity, and user preference in distance education, *Journal of Education for Business*, 84(4), 206-212.