

## UZAKTAN ÖĞRETİMDE KALİTE DUYARLILIĞI

Prof. Dr. Murat BARKAN\*  
Yrd. Doç. Dr. Deniz TAŞCI\*

### ÖZET

Dünya son on yılını giderek artan bir yoğunlukla “kalite” kavramıyla uğraşarak geçirdi. Bugünün tüm sektörlerinde tartışılan kalite kavramının yoğun ve yaygın olarak benimsenmesi için başvurulabilecek en etkili araçlardan biri eğitim olarak ortaya çıkmaktadır. Uzaktan eğitim büyük kapsamlı ve geniş katımlı kalite anlayışını sağlayacak en uygun modellerden biridir. “Uzaktan Öğretimde Kalite Duyarlılığı” başlıklı bu makalenin amacı da önemi de bu noktaya odaklanmıştır. Çalışmada öncelikle ve ağırlıklı olarak kalitenin verimlilik, etkililik ve üretkenlik kavramları ile doğrudan ve dolaylı bağlantıları belirlenirken bir yandan da genelde eğitim özelde de uzaktan eğitimde dikkate alınabilecek kalite göstergeleri üzerinde tartışılıyor. Çalışmanın bu konuda ulaşılabilecek en son noktayı bulup tartışmayı bitirmek gibi bir iddiasının olmadığını bu noktada belirtmeliyiz. En çok, bu konuda yapılan tartışmaların ortak noktasını bulmak ve bunlara değerlendirme ölçütlerini de ekleyerek hız kazandırmayı amaçlıyor olabilir.

### GİRİŞ

Bilim ve teknolojideki gelişmelere koşut olarak toplumsal yaşamda meydana gelen değişimler eğitime duyulan ihtiyacın önemini daha da artırmıştır. Son yıllarda çok sık olarak karşılaşılan yeni dünya düzeni, küreselleşme, dünyaya açılma, yeniden yapılanma, bilgi teknolojilerinde gelişme kavramları sanayi sonrası toplumunu ifade etmede kullanılan önemli tanımlardır. Bu kavramların temeline bakıldığında bilgi kavramının önemli bir belirleyiciliğe sahip olduğu görülmektedir.

Bilginin bu derece önem kazanması, bilginin üretildiği, dağıtıldığı kaynaklardan biri olan eğitim kurumlarının yapısını, işleyişini, yönetimini, programlarını kısacası eğitim örgütünün bütününe sorumluluklarını önemli ölçüde arttırmaktadır. Eğitim örgütleri toplumun iyileşmesine öncülük etme durumundadır.

---

\* Anadolu Üniversitesi, İletişim Bilimleri Fakültesi

Mevcut eğitim sistemi eleyici, bireyi sistem dışına iten, başarıdan çok başarısızlığı ölçmeye yönelik bir görünüm sergilemektedir (Taşcı, 1996). Eğitim sisteminin bireyin toplumun ihtiyaçlarına dönük, hayat ve öğrenmeyi sağlayan ve üründen çok süreçler üzerinde kaliteyi, verimliliği gözeten bir yapıda yeniden organize edilmesi gerekmektedir. Bu yeni organizasyonda iletişim olgusu ve yeni iletişim teknolojileri önemli bir yer tutmaktadır.

İnsanlar bu noktada çelişkili bir sonuca ulaşabilirler: “Güntümüzün geniş çaplı sorunlarının çözümü iletişimdir. Fakat iletişimin kendisi sorun olmaktadır.”

Öyleyse “Neden sorun yaratan olgunun kendisini sorunun çözümü için kullanmayalım?” düşüncesi ilgili çevrelerle tartışılmaya başlanmıştır.

Böylece, daha sonraları “uzaktan eğitim”le yer değiştirecek olan “mektupla öğretim” kavramı gündeme gelmiştir. İletişimin sorun çözme amacıyla uzaktan eğitimin bir seçenek olarak kullanılmasındaki ana fikir, bu yolla geniş tabanlı bir bilgi ve veri değişiminin sağlanmasıdır.

Yıllık yaklaşık %2 oranında artan genç nüfusuyla Türkiye hızla değişen bir toplumdur ve uzaktan eğitimden büyük faydalar beklemektedir. Üzerinde durulan tartışma konusunu ise “kalite” kavramı oluşturmaktadır.

## EĞİTİMDE KALİTE

Çeşitli sektörler ve eğitim açısından ürünün tanımlanmasında farklılıklar mevcuttur. Sanayi için ürün somut bir nesne iken eğitim için bu, hizmet anlamına gelir. Buna karşın sanayi ve eğitim sektörlerinin “kalite” tanımında benzerlikler görülmektedir. Kaliteyi öne çıkaran herhangi bir üretim faaliyeti şu noktalara önem vermelidir.

- Kaliteli girdi
- Kaliteli üretim sürecinde üretim yapmak
- Teknoloji ve insan kaynağının kalitesine önem vermek
- Kaliteyi arayan müşterileri kaliteli ürünlerle tatmin etmek (Akgül, 1998).

Bu ortak noktaların yanı sıra, eğitim sürecinde kalite başka etmenlere de ihtiyaç duyar.

- Kayıt öncesi süreçlerde kalite
  - güvenilir bir gereksinim çözümlemesi
  - sunulan hizmetin tanıtımı ve duyurumu
  - yüksek kalite düzeyini hedefleyen öğrenciler.

- Eğitim süreçlerinde kalite ise;
  - yüksek düzeyde sorun çözme yeteneğine sahip bir program
  - bilimadamları ve uzmanlardan oluşan yüksek kaliteli bir öğretim kadrosu
  - etkili akademik danışmanlık
  - çekici öğretim materyalleri
  - çeşitlendirilmiş öğrenme olanakları
  - etkili ölçme ve değerlendirme yöntemleri ile elde edilebilir (Barkan, 1999).
- Mezuniyet sonrası sürecin kalitesi ise;
  - güvenilir bir yeterlilik belgesi ile
  - iş alanları ile bütünleşerek
  - mezuniyet sonrası izleme programları yoluyla elde edilebilir.

Uzaktan öğretime ilişkin yorumda bulunmak gerekirse:

- amaca uygun iletişim olanakları
- hizmetin verimliliği için yaygın ve etkin bir örgütlenmenin gerekli olduğu ileri sürülebilir.

## **ANADOLU ÜNİVERSİTESİ AÇIKÖĞRETİM FAKÜLTESİ'NİN KISA TARİHİ**

1980'lerin başında AÜ/AÖF bir yüksek öğretim programına yerleştirilmemiş öğrenciler için bir ümit ışığı olmuştu. Fakat kamuoyu başarısız mektupla yüksek öğretim, YAYKUR (Yaşam-Boyu Eğitim Kurumu) deneyimini henüz unutmamıştı.

AÜ/AÖF 1982 yılında yukarıda belirtilen soruna çözüm bulmak amacıyla kurulmuştur. Kuruluş aşamasında oldukça “niceliksel” bir amaç: “ortak eğitim programının toplumun programa ilgi duyan geniş kitlelerine iletişim araçları yardımıyla ulaştırılması” şeklinde saptanmıştır.

AÜ/AÖF'nin 1980'lerin başındaki kapasitesi yoğun talep nedeniyle %100 oranında kullanmak durumunda kalınmıştır.

Başlangıçta lisans diploması vermeyi amaçlayan iki öğretim programı mevcuttu: İktisat ve İşletme. Bu programlar uzaktan öğretimin ilkelerine ve talebe göre düzenlenmişlerdi.

Buna karşın 1990'ların ilk yarısında “başvuru ve kayıt” olarak tanımlanan talep, % 40-50 oranında artış göstermiştir. Daha önemli bir gösterge ise, bu yarım

kapasitenin bile ilk iki yılın tamamlanmasıyla % 25 oranında azaldığına işaret etmektedir.

Günümüzde farklı bilgi kaynaklarının hızla çoğalması sonucunda, çağdaş bir seçenek olan bu sisteme talep hızla düşmektedir.

AÜ/AÖF uzaktan öğretimin sağladığı avantajları değerlendirmiş ve “kaliteyi sağlamak” için gerekli parametrelerin neler olduğunu belirlemiştir.

Ancak “kalite” kavramına odaklanıldığında sorunların yer aldığı görülmüştür:

- Kuruluşun örgütleniş biçimi bireysel eğitim gereksinimini karşılamakta yetersiz kalmaktadır.
- Yüzyüze eğitim olanakları beklenen düzeyde değildir.
- Programların ulaştığı çeşitlilik talebi karşılayamamaktadır.
- Kalitenin uygulanabilmesi için gerekli olan vizyonda eksiklik söz konusudur.

Bu engellere karşın, uzaktan öğretimde kalitenin artırılması için gereken yapısal olanaklara sahiptir. Aşağıda AÜ/AÖF’de kalite çalışması yapılabilecek alanlar sıralanmaktadır.

## **UZAKTAN ÖĞRETİM KAVRAMINDAKİ DEĞİŞİM**

Yapılan çalışmalar geniş yığınları “uzaktan öğretim”le ve “geleneksel eğitim programları” içinde eğitmenin gerçek talebi yansıtmadığını göstermiştir.

Diğer taraftan, potansiyel yüksek öğrenim öğrencilerinin eğitim kalitesinin geleneksel üniversitelerle aynı olması durumunda, uzaktan öğretimi tercih edecekleri saptanmıştır. Öğrencilerin beklenti düzeylerine ilişkin bir diğer bulgu ise, yüzyüze eğitim oranlarının yükseltilmesi ve yerel eğitim ortamlarında yüzyüze eğitim olanaklarının artırılması isteklerinin saptanması olmuştur.

Bu analiz AÜ/AÖF’nin programlarında bir dönüşüm gereğine işaret etmektedir.

Bu önemli saptamaya kadar bir tabu olarak, öğrencilerin başka bir seçenekleri olmadığı için AÜ/AÖF’yi tercih ettiklerine inanılmaktaydı. Uzun yıllar boyunca AÜ/AÖF bir eğitim kurumu olarak kendisini “ikinci şans eğitim kurumu” olarak kabul etmiştir.

Bu nedenle AÜ/AÖF’nin stratejileri, “AÜ/AÖF’nin geleneksel üniversitelerle rekabet etme olanağı yoktur” görüşü üzerinde yapılandırılmıştır.

Yalnızca geleneksel üniversitelerin “öğrenci merkezli öğrenim” olanağını sağlayabileceği görüşü geçerliliğini yitirmeye başlamıştır.

Şu gerçek anlaşılmıştır ki yüksek öğrenimi, öğrenciyi parası, zamanı ve fiziksel olanakları kısıtlı “öğrenen birey” olarak tanımlayan görüşler giderek daha fazla kabul görecektir.

AÜ/AÖF’de program stratejileri “öğrenen birey” anlayışına dayandırılabilirdiğinde geleneksel üniversitelerle rekabet edebilir.

Fakat bu rekabete hazır olmak için bir takım koşullar gerektiği anlaşılmıştır. “AÜ/AÖF öğrencilere nasıl daha iyi bireysel öğrenme olanakları sağlayabilir?” Bu soru cevap beklemektedir.

AÜ/AÖF’nin sahip olduğu ders programları ve teknik altyapısı gözönüne alındığında, AÜ/AÖF’nin en az geleneksel üniversiteler kadar iyi bir program ve eğitim olanağı sunabileceği anlaşılmaktadır.

Çözümleme sonuçlarına bakıldığında, sorunların avantaja dönüştürülmesi temelinde bir strateji ile hedefler yenilenebilir.

Saptanan yeni hedefler:

- Öğretim malzemelerinin kalitesi iyileştirilmelidir.
- Sınıf içi örgün eğitim olanakları artırılmalıdır.
- Öğrenim merkezlerindeki öğrenci sayısı, geleneksel üniversitelerin sınıf mevcutlarından daha az olmalıdır.
- Yüzyüze eğitimin oranı, geleneksel üniversitelerdeki orandan daha yüksek olmalıdır.
- Sınıflarda ileri teknolojiyen yararlanılmalıdır.
- Öğrencilerin öğrenim merkezlerine ulaşımını kolaylaştırılmalıdır.

## **ERİŞİMİN KOLAYLAŞTIRILMASI VE ÇEKİCİ HALE GETİRİLMESİ**

Elde edilen veriler değerlendirildiğinde açıköğretim programlarına olan talebin yeterli olmadığı görülmektedir. Bununla birlikte eğitimden beklentiler artmaktadır. Potansiyelinin ise daha fazla olduğu düşünülmektedir. Belirlenen kalite beklentileri karşılanmadan AÜ/AÖF’nin ulusal yükseköğrenim pazarındaki payını artırması mümkün görülmemektedir.

Bu nedenle AÖF programları aşağıdaki etkenlere göre sınıflanmalıdır.

- modeller (uzaktan öğretim, açık öğretim, mektupla öğretim).
- düzeyler (ilk, orta, lise, lisans, lisans üstü).

- yöntem seçenekleri (uzaktan öğretim destekli, ders temelli).
- akademik alanlar (mümkün ve gerekli olan her alanda).
- geleceğe yönelik vaatler (sertifika, diploma, yükseköğrenim derecesi, mesleki yeterlilik).
- ulaştırma sistemleri (yüzyüze iletişim, sınav organizasyonu, multi-medya, akademik ve öğrenci danışmanlıkları).

## SINAVLAR

Yüksek öğrenim sisteminde giriş sınavı, girilmek istenen programdan bağımsız ve zorunludur.

Bu zorunluluk AÜ/AÖF'nin 16 ön lisans ve 2 lisans programına kayıt yaptırabilmek için geçerlidir.

Buna karşılık ilahiyat önlisans ve öğretmenlere yönelik lisans tamamlama programları (2 yıl önlisans ve 2 yıl lisans derecesi) için giriş sınavı engelini gidermek için çabalar yoğunlaştırılmıştır.

AÜ/AÖF içindeki yeni tanımıyla uzaktan öğretim AÖF'ün kapasitesinin, geleneksel üniversitelerden daha yüksek tutulmasına yardımcı olabilecektir.

Bir programa başlamadan önce gerçekleştirilmesi gereken aşamalar;

- program seçimi
- başvurunun danışman yardımıyla yapılması
- kayıt ve öğrenim harcının ödenmesi
- kayıt yapılması

AÖF ailesinin öğrenci bireyi olmak isteyen herkes, ana AÖF merkezinden ve yerel bürolardan destek alabilir.

AÜ/AÖF öğrencinin tercihlerine göre şekillendirilebilecek bir ders programı sunulmalıdır. Öğrenciler bir programa kayıt yaptırmaya değil, “derse” kayıt olmaya yönlendirilmelidir.

AÜ/AÖF'ye kayıt yaptırmak isteyen her öğrenci, gerek duyulması halinde, temel derslere kayıt yaptırabilmelidir. Ayrıca öğrenciler bir “sertifika” programına yönlendirecek diğer derslere de kayıt yaptırabilmelidirler.

Programı tamamlama veya yeterlilik değerlendirme sınavları, öğrenci daha üst bir akademik programa devam etmek istemedikçe zorunlu olmamalıdır. Sınavlar AÖF tarafından ayrıca sunulan bir hizmet olarak düzenlenmelidir.

Bazı derslere ve sertifika programlarına dahil olduktan sonra, önlisans (diploma) programlarına devam edebilme olanağı öğrencilere sağlanmalıdır.

Önlisans programları, kimi destek dersleriyle pekiştirilmiş birkaç sertifika programının biraraya getirilmesinden oluşmalıdır. Zaman sınırlamaları ortadan kaldırılmalıdır.

## **ÖĞRENMENİN MALİYETİNİN AZALTILMASI**

AÜ/AÖF'nin stratejileri öğrenim maliyetlerini düşürmek, buna karşın kaynakları geliştirmek üzerine kurulmalıdır.

Yeniden yapılanma yakın bir zamanda pazarlama, üretim ve teknolojik altyapı yatırımlarının hızlanması ve yoğunlaşmasıyla kendisini gerçekleştirebilecektir.

Diğer yandan, proje temelinde uygulanabilirlik analizinden sonra insan kaynaklarını geliştirme harcamalarından kaçınılmamalıdır. Bu ilke AÜ/AÖF yönetim vizyonu içinde yer almalıdır.

Tarafsız performans değerlendirmeleri geliştirilmiş ölçekler yardımıyla gerçekleştirilmelidir. Bu değerlendirmelerde performansının yetersiz olduğu saptanan çalışanlar, hizmetiçi ile uyum programlarına yönlendirilmelidir. Böylece hizmetiçi eğitimin, değişim ve yeniden yapılanma programına hizmet etmesi sağlanmış olabilir. Değişim ve yeniden yapılanma programlarına tüm organizasyonlarda ihtiyaç duyulur.

## **PROGRAMLARDAKİ ÖĞRENCİ SAYISI AZALTILMALIDIR**

AÜ/AÖF 600.000 öğrencisiyle "mega üniversite" niteliğindedir (Daniel, 1998). Kalite önlemleri gündeme geldiğinde bu bir avantaj olabilir. Fakat bu büyük öğrenci sayısı kalite sorununu gündeme getirmektedir.

Başlangıçtaki kaygı, nüfusunun %60'ının genç olduğu ve genç nüfusun yıllık %2 artış gösterdiği bir toplumda artan eğitim ihtiyacını karşılamak olarak görülmüştür. Bu durum büyük sayıları eğitime hedefini kaliteye göre öncelikle hale getirmiştir. Ancak bu öncelikler değişmektedir. Bireyin doyumunu temel alan, küçük gruplarla gerçekleştirilebilen bu nedenle kaliteyi sayının önüne çıkartan hizmet örgütlenmesi yapılmalıdır.

Yüzyüze eğitime olan talebin arttığı düşünüldüğünde, program veya ders başına düşen öğrenci sayısını azaltmanın bir zorunluluk olduğu görülmektedir.

## PAZARLAMA AÜ/AÖF İÇİN BİR ZORUNLULUKTUR

Devlet tarafından geliştirilen projelerin AÜ/AÖF açısından işlevsel bir öneme sahip olduğu yadsınamaz.

1990'ların sonlarında anlaşılmıştır ki, devlet tarafından geliştirilen projeler sınırlı bir avantaja sahiptir. Ayrıca devletten proje beklemek Fakültenin üretim gücünü ve yaratıcı dinamiği etkisiz ve işlevsiz hale getirebilmektedir. AÖF'nin deneyimli bir kadroya sahip olduğu ise bir gerçektir. Ayrıca AÖF teknolojik altyapı kurmayı başarmıştır. Yukarıdaki görüşlerden hareketle AÜ/AÖF devletten hiç proje almamalıdır gibi bir sonuca ulaşılması yanlış olacaktır. Burada vurgulanmak istenen yargı, AÜ/AÖF'nin yalnızca devletten gelecek projelerle yetinmemesi gerektiğidir.

AÜ/AÖF'nin bugüne kadar olan çalışmaları göstermiştir ki, gerek fakülte içindeki gerekse üniversitenin diğer birimlerindeki dinamiklerin harekete geçirilmesiyle daha büyük fırsatlar yakalanabilir. Bunun için hedef kitlenin tanımlanması ve doğru seçilmiş üretim süreçleriyle ve sunum biçimleriyle talebin karşılanması yeterli olacaktır. Mevcut talebin karşılanması, tanınması ve yeni taleplerin yaratılması için, "Danışmanlık ve Rehberlik" sisteminin sağlayacağı avantajlar kullanılmalıdır.

## SONUÇ

Tıpkı 1980'lerin başında olduğu gibi, 1990'ların sonunda AÜ/AÖF yine önemli bir karar arifesindedir. Üniversite sisteminin kapisında bekleyen büyük kalabalık, bu buluşla eritilmiştir. Bu büyük buluş günün mevcut iletişim araçları yardımıyla geniş kitlelerin eğitim ihtiyaçlarının karşılanmasıydı. Burada programın kalite beklentileri ikinci planda idi.

Fakat bu buluş bugün yeni yapısal düzenlemelere gerek duymaktadır.

Toplumun öncelikleri değişmiştir. Artık kalite ön plandadır. Bugün birey kitlenin önünde ve baskın konumdadır.

Kamuoyunun gösterdiği tepkilerden AÜ/AÖF'nin kaliteye öncelik vermesi zorunluluğu ortaya çıkmıştır.

Bu öncelik değişim sürecinin sürekli hale getirilmesini gerektirmektedir. Kalite pahalı bir iştir, dolayısıyla bu tür çalışmalar için ciddi miktarda kaynak ayırımı sözkonusu olmalıdır.



Ayrıca Fakülte öğrenci kalitesinin artırılması sağlanmalıdır. Öğrenci kalitesinin artırılmasında önemli etkenlerden birisi olan “üniversite havasını” öğrencilerin mutlaka soluması gereklidir. Öğrencinin kendisini üniversiteye ait, onun bir parçası olarak görüp algılaması gereklidir.

Tüm bu çalışmalar sırasında şu nokta özellikle gözardı edilmemelidir. Üniversite, girdisi insan, çıktısı insan olan bir sistemdir. Yani hizmet doğrudan insandan insanadır. Bu nedenle uzaktan eğitimde özellikle etkileşim olgusunun sağlanmasına çalışılmalıdır.

## **YARARLANILAN KAYNAKLAR**

- Akgül, M. K. (1998). “Toplam Kalite Yaklaşımı İçinde Sürekli Yenilenen Eğitim Sistemleri Nasıl Kurulur?”. **Standart: Ekonomik ve Teknik Dergi**. 443.
- Barkan, M. (1999, April). “The Winds of Change in AU/OEF: Anadolu University Open Education Faculty in Changing Turkey”. Distance Education & The Role of Information & Communication Technology Conference. Al-Quds Open University, Amman/JORDAN.
- Daniel, J. S. (1998). **Mega; Universities and Knowledge Media: Technology Strategies for Higher Education**. London: Kogan Page.
- Taşcı, D. (1995). “Toplam Kalite Yönetimi ve Eğitimde Kalite”. 4. Ulusal Kalite Kongresi Kal-Der, İstanbul.