

Canlı Derslerde İletişim Becerileri Ölçeğinin Geliştirilmesi

Development of Communication Skills Questionnaire in Live Lessons

Mustafa SÜTLÜOĞLU¹

Mareşal Fevzi Çakmak Ortaokulu, Millî Eğitim Bakanlığı, Erzurum, Türkiye



Muhammed AYHAN²

Yakutiye Mesleki ve Teknik Anadolu Lisesi, Millî Eğitim Bakanlığı, Erzurum, Türkiye



Muhammet Resul AYDIN³

Hilalkent 125. Yıl Ortaokulu, Millî Eğitim Bakanlığı, Erzurum, Türkiye



Öz

Bu çalışmada, uzaktan eğitim ortamında öğretmenlerin ve öğrencilerin iletişim becerilerini ölçmek için kullanılacak geçerli ve güvenilir bir ölçme aracı olan Canlı Derslerde İletişim Becerileri Anketi (CDİBA) geliştirilmiştir. Araştırma sonucunda, CDİBA'nın uzman ve öğrenci görüşlerine göre geçerli ve güvenilir bir ölçme aracı olduğu sonucuna ulaşılmıştır. Anket maddelerinin kapsam geçerlilik oranlarının (KGO) 0,65 ile 1,00 arasında değiştiği ve anketin genel kapsam geçerlilik indeksinin (KGİ) 0,84 olduğu görülmektedir. Bu değerler, anketin ölçmeyi amaçladığı alanı kapsayıcı ve geçerli olduğunu göstermektedir. Öğrencilerin anket maddelerine verdikleri cevaplar incelendiğinde, öğrencilerin büyük bir çoğunluğunun maddelerin çoğuna kesinlikle katılıyorum veya katılıyorum yanıtını verdiği görülmektedir. Bu durum, öğrencilerin canlı derslerde iletişim becerilerinin önemine ve bu becerilerin geliştirilmesi için yapılması gerekenlere ilişkin farkındalıklarının olduğunu göstermektedir. Böylelikle CDİBA'nın uzaktan eğitim ortamında öğretmenlerin ve öğrencilerin iletişim becerilerini ölçmek için kullanılacak geçerli ve güvenilir bir ölçme aracı olduğu ifade edilebilir.

Anahtar Kelimeler: Canlı dersler, etkili iletişim becerileri, öğrenci-öğretmen etkileşimi

Abstract

In this study, the Communication Skills in Live Lessons Questionnaire (CSLLQ), a valid and reliable measurement tool that can be used to measure the communication skills of teachers and students in distance education environment, was developed. As a result of the research, it was concluded that CSLLQ is a valid and reliable measurement tool according to expert and student opinions. The content validity ratios (CVR) of the questionnaire items ranged between 0.65 and 1.00 and the overall content validity index (CVI) of the questionnaire was 0.84. These values show that the questionnaire is comprehensive and valid in the area it aims to measure. When the students' responses to the questionnaire items are analysed, it is seen that the majority of the students strongly agree or agree with most of the items. This shows that students are aware of the importance of communication skills in live courses and what needs to be done to improve these skills. Thus, it can be stated that CSLLQ is a valid and reliable measurement tool that can be used to measure the communication skills of teachers and students in distance education environment.

Keywords: Live lectures, effective communication skills, student-teacher interaction

Sorumlu Yazar/Corresponding Author:

E-mail: mustafasutluoglu@gmail.com

Geliş Tarihi/Received 17.02.2024

Kabul Tarihi/Accepted 30.12.2024

Yayın Tarihi/ 31.12.2024

Publication Date

Cite this article

Sütlüoğlu, M., Ayhan, M., & Aydın, M.R. (2024). Development of communication skills questionnaire in live lessons. *The Journal of Open Learning and Distance Education (JOLDE)*, 3, 1-11.



Content of this journal is licensed under a Creative Commons Attribution-Noncommercial 4.0 International License.

Giriş

Eğitim, temelde bir iletişim etkinliğidir. Öğrenmede iletişim sonucunda alıcının davranışında bir değişikliğin oluşması olarak tanımlanabilir. Bu nedenle, öğrenmenin ve iletişimin ayrılamayacağını belirten Çilenti'ye göre, başarılı bir öğrenmenin temelinde etkili iletişim yatar. Bu bağlamda, yöneticilerin başarısı ile çalışanlarla kurdukları iletişimin niteliği arasında doğru bir orantı kurmak önemlidir.

Okullar, iletişim etkinliğinin merkezinde bulunan yerlerdir. Eğitimin sağlıklı bir şekilde gerçekleşmesi, özellikle öğretim elemanlarıyla öğrenciler, yöneticiler ve diğer çalışanlar arasındaki iletişimin etkili bir biçimde gerçekleşmesini gerektirir. Bu nedenle, okuldaki iş birliğinin engellenmesine neden olan iletişim engelleri varsa, bu engellerin tespit edilmesi ve ortadan kaldırılması önemlidir. Yöneticiler, öğretim elemanları ve diğer çalışanlar arasında, davranışlardan, kullanılan dilden ve statüden kaynaklanan iletişim engelleri bulunabilir. Bu engellerin ortadan kaldırılması, daha sağlıklı bir iletişim ortamının oluşturulmasına katkı sağlar (Bolat, 1996).

Öğretim programlarında yer alan temel bir beceri olan iletişim, sözlü ve sözsüz iletişim becerilerini etkili bir şekilde kullanma yeteneğini içermektedir. Bu beceri, konuşma, dinleme, okuma, yazma gibi sözel iletişim becerilerini, aynı zamanda vücut dili ve işaret dili gibi sözsüz iletişim unsurlarını etkili bir biçimde kullanmayı hedefler. Etkin iletişim becerileri, sadece konuşma ve dinleme yetenekleriyle sınırlı kalmaz, aynı zamanda sözsüz iletişim mesajlarını anlama, empati kurma, gerektiğinde uygun bir şekilde 'hayır' deme, girişken (atılgan) olma, olumlu bir biçimde geri bildirim verme, çatışma çözme ve uzlaşma gibi yetenekleri de içerir (Öğrenci Destek Programı, 2012).

İletişim becerileri, Dalkılıç (2011) tarafından öğrenilebilir ve geliştirilebilir yetkinlikler olarak tanımlanmaktadır. Bu bağlamda, çeşitli eğitim programları, bireylere temel iletişim becerilerini kazandırmaya yönelik olarak tasarlanmıştır. İletişim becerilerinin değerlendirilmesine yönelik yapılan çalışmalar ve geliştirilen ölçekler incelendiğinde, bu becerilerin farklı boyutlarda ele alındığı gözlemlenmektedir. İletişim ilkeleri ve temel becerileri, kendini ifade etme, etkin dinleme, sözel olmayan iletişim ve iletişim kurmaya isteklilik olmak üzere dört faktörde boyutlandırılmıştır (Köksal ve Çöğmen, 2018).

Günümüz toplumlarında, bireylerin hem kendi ihtiyaçlarına akılcı çözümler üretebilen hem de sosyal ortamlarda sağlıklı ilişkiler kurabilen kişiler olabilmeleri için etkili iletişim becerilerine sahip olmaları son derece kritik bir öneme sahiptir. Bu bağlamda, Milli Eğitim Bakanlığı, 2005 yılında geliştirdiği öğretim programlarında "eleştirel düşünme, yaratıcı düşünme, araştırma-sorgulama, problem çözme ve etkili iletişim kurma" gibi becerilere ilk kez vurgu yapmıştır. Bu becerilere sahip öğrencilerin topluma kazandırılmasının öneminin anlaşılması ve bu becerilerin öğretim programlarında belirgin bir hedef olarak yer alması, araştırmacıları bu konularda daha fazla çalışmaya yönlendirmiştir (Köksal ve Çöğmen, 2018).

Canlı ders platformlarında öğretmen ve öğrencinin fiziksel olarak uzak olduğu durumlarda, iletişim becerileri önemli bir role sahiptir. Öğretmenlerin ders sürecinde etkili bir iletişim kurabilmeleri için gerekli bilgi ve beceriye sahip olmaları gereklidir. Bu platformlarda öğrencileri sürekli olarak etkin bir şekilde dahil etmek ve ders içinde iletişimi teşvik etmek için özel iletişim becerilerini kullanmak önemlidir. Etkili iletişim, canlı derste konuya hâkim olmayla başlar. Bu, istenilen sonuçları elde etmeyi ve düşüncelerin kabul görmesini sağlayan önemli bir unsurdur. Ardından, iletişim kazalarını önlemek amacıyla öğretmen, kendini açıkça ifade edebilmeli, dinleyenlerin dikkatini çekebilmeli, anlatılan konuların akılda kalmasını sağlayabilmeli ve anlamlı bir beden dilini kullanabilmelidir (Ata ve Arslan, 2020).

Bu çalışmada, günümüz eğitim sistemlerinin hızla değişen dinamikleri ve teknolojinin yaygın kullanımıyla birlikte canlı ders platformlarının giderek artan önemi ele alınacaktır. Bu platformlar, öğretmenlerin ve öğrencilerin fiziksel olarak uzak oldukları durumlarda dahi etkili iletişim kurmalarını gerektirmektedir. Ancak, bu etkili iletişim becerilerinin belirlenmesi ve geliştirilmesi için somut bir araç olan "Canlı Derslerde İletişim Becerileri Anketi"ne duyulan ihtiyaç giderek artmaktadır. Bu anketin geliştirilmesi, Milli Eğitim Bakanlığı'nın 2005 yılındaki öğretim programlarında vurguladığı eleştirel düşünme, yaratıcı düşünme, araştırma-sorgulama, problem çözme ve etkili iletişim kurma gibi becerilerin öneminin farkındalığıyla uyumlu bir adım olabilir. Bu çalışma, öğretmenlerin ve öğrencilerin canlı derslerdeki iletişim becerilerini değerlendirerek, eğitim sürecini daha etkili hale getirmeye yönelik stratejilerin belirlenmesine katkı sağlamayı amaçlamaktadır.

Araştırmanın Kuramsal Çerçevesi

Uzaktan Eğitim

Uzaktan eğitim, öğrencinin fiziksel olarak öğretmenden ayrı bir yerde bulunduğu ve öğrenme sürecine kendi başına, genellikle diğer materyallerle katıldığı bir öğrenme yöntemidir (Schlosser ve Anderson, 1994). Bu yöntem, geleneksel sınıf ortamlarından farklı olarak, öğrencilere coğrafi olarak uzak yerlerden erişim sağlar ve öğrenme materyallerine çevrimiçi olarak ulaşma imkânı tanır. Uzaktan eğitim, öğrencilerin eğitim süreci boyunca hedeflerine ulaşmak için fiziksel olarak öğretmenlerinden uzakta oldukları bir öğretim yöntemi olarak tanımlanabilir (Caruth ve Caruth, 2013).

Canlı Ders

Canlı ders terimi, uzaktan eğitimin bir biçimi olarak video konferans yöntemiyle gerçekleştirilen öğrenme sürecini ifade eder. Bu bağlamda, Picciano'nun (2002) belirttiği gibi, canlı dersler genellikle öğrencilerin fiziksel olarak sınıfta bulunmadığı, ancak öğretmenleriyle gerçek zamanlı olarak çevrimiçi bir ortamda etkileşimde buldukları bir öğretim modelini içerir. Canlı dersler, internet üzerinden iletişim teknolojilerinin kullanılması sayesinde öğrencilerin öğretmenleriyle görüntülü veya sesli olarak bağlantı kurmalarına olanak tanır.

Canlı dersler, video konferanslar yöntemiyle gerçekleştirildiğinde, ses ve görüntü eş zamanlı olarak iletilir. Bu, öğrencilerin ve öğretmenlerin sanal bir ortamda aynı anda bulunarak gerçekleştirdikleri öğrenme etkinliklerini içeren bir eş zamanlı (senkron) öğrenme şeklini temsil eder. Lim'in (2010) tanımına göre, eş zamanlı öğrenme, öğrenci ve öğretmenlerin aynı anda çevrimiçi bir platformda bulunarak, gerçek zamanlı olarak iletişim kurmalarını ve etkileşimde bulunmalarını içerir.

İletişim

Zıllıoğlu'na (2007) göre iletişim, anlamları itibarıyla uzlaşmış simgeler yoluyla değişik zaman ve mekân boyutlarında gerçekleşen bilgi, düşünce ve duyguların aktarılması ve alışverişidir. Günlük yaşamda, iletişim kavramı farklı alanlarda çeşitli anlamlar kazanmıştır. Tam anlamıyla evrensel bir tanım yapmak zor olsa da bilim insanları bu konuda belirli bir perspektife işaret etmiştir. İletişim, sadece sözlü iletişimi değil, aynı zamanda sözsüz iletişimi de içermelidir. Yani, sadece kelimelerle değil, aynı zamanda beden dili, jest ve mimiklerle de gerçekleşen bir etkileşim sürecidir (Erkuş ve Günlü, 2009).

Öğrenme Ortamı

"Öğrenme ortamı" terimi genellikle eğitim ve öğretim bağlamında kullanılır ve bir kişinin bilgi, beceri veya davranışları kazanmak için bulunduğu fiziksel veya sanal ortamı ifade eder. Öğrencilerin öğrenme hedeflerine ulaşmalarını kolaylaştırmak için düzenlenmiş bir yapı oluşturur. Uzaktan eğitimde etkili bir öğrenme ortamı, öğrencilerin ve öğreticilerin çoklu medya becerilerine ve uygun uzaktan eğitim donanımına sahip olmalarıyla sağlanabilir. Hem öğrencilerin hem de öğreticilerin hem gerekli donanımları hem de internet altyapıları konusunda yeterli olmaları, eş zamanlı çevrimiçi eğitim için büyük bir öneme sahiptir. Bu, etkileşimli derslere katılım, içeriklere erişim ve etkili iletişim için kritik bir faktördür (Sarı, 2021).

Uzaktan Eğitim ve Canlı Ders Tarihçesi

Uzaktan eğitimin tarihsel gelişimine bakıldığında, 1860'lı yıllarda gazete veya mektup aracılığıyla başlayarak, 1910-1950'li yıllarda basılı materyallerle devam etmiş, 1950-1980'li yıllarda radyo, televizyon ve video eğitimi ile gelişim göstermiş, 1980-1995 yılları arasında özellikle bilgisayar destekli eğitime yönelmiş ve 1995'ten sonra ise daha yaygın olarak web tabanlı eğitimin benimsendiği görülmektedir (Kırık, 2014).

Türkiye'de ise uzaktan eğitim kavramı, 1923-1960 yılları arasında ilk kez kavramsal olarak incelenmiş. 1970'li yıllardan itibaren farklı girişim yöntemleriyle ortaöğretim düzeyinde uzaktan eğitim çalışmaları yapılmış, bu süreçte çeşitli deneyimler edinilmiş ve önemli ilerlemeler kaydedilmiştir (Bozkurt, 2017). Bu ilerleme sürecinde posta servisleri kitaplar radyo ve televizyon, gibi araç gereçler kullanılmış, sonrasında eğitimin kalitesi ve yöntemler sorgulanarak daha gelişen sistemler ortaya konulmuştur. Bu sistemlere en güzel örnekler Anadolu Üniversitesi'nin açık öğretim programları ve Milli Eğitim Bakanlığı'nın yürüttüğü açık lise olarak bilinen eğitim programıdır.

2019 yılı sonlarında dünyada başlayan COVID-19 salgını, kısa zaman sonra ülkemizde de görülünce alınan bazı kararların ardından, Milli Eğitim Bakanlığına bağlı okullar ve kurumlar Eğitim Bilişim Ağı (EBA) sistemi ile dersleri uzaktan eğitim sistemi ve canlı ders yöntemiyle işlemeye başlamıştır. Yüksek Öğretim Kurumuna bağlı tüm üniversiteler eğitimlerine uzaktan eğitimle devam etmiş ve canlı ders platformlarını kullanmışlardır. Ölçme ve değerlendirmelerini çevrimiçi sınavlar ile yapmışlardır. Salgın azalmaya başlaması ile tekrar yüz yüze eğitime geçilmeye başlanmıştır (Deniz, 2021).

İlgili Araştırmalar

Karagöz ve Kösterelioğlu (2008), çalışmasında Abant İzzet Baysal Üniversitesinde belirli bir örneklem seçerek seçmiş oldukları örneklem üzerinde öğretim elemanları ve öğrenciler arasındaki iletişim becerilerinde öğrenciler tarafından bakıldığında öğretim elemanlarından beklenen etkili iletişim becerilerini belirlemek için likert tipinde bir deneme ölçeği geliştirmişler ve analiz yapmışlardır.

Durukan ve Maden (2010), çalışmasında etkili iletişim kurulabilen bir eğitim öğretim öğretene-öğrenen etkileşimi ne kadar iyi olursa o derece etkin olacak, öğretene-öğrenen ilişkisi ne kadar iyi olursa öğrenme hedeflerine ulaşmada o kadar hızlı yol kat edileceğini belirtmiştir.

Uğurlu vd. (2013) çalışmasında nitel araştırma yöntemi kullanarak sınıf yönetiminde etkili olma konusunda öğretmen davranışları incelemiştir. Elçin ve Şahiner (2014), çalışmasında canlı derslerde iletişime yönelik birçok engelin olduğunu vurgulamış bu engellerin arasında öğretmen ve öğrencinin farklı mekânlarda olmasını, öğrencilerin kendi öğrenmelerinden sorumlu tutulmalarını, dikkat dağıtan faktörlerin olması ve buna bağlı olarak motivasyon sorununu, bunun yanında yalnızlık duygusu ve yüz yüze iletişimde bulunan sinerjiden yoksunluk olarak belirtmiştir.

Uzaktan eğitim yoluyla sunulan derslerde etkili iletişim ve etkili sınıf yönetimi konusunda çeşitli araştırmalar yapılmış ve araştırma sonuçlarına belirli kriterlere göre araştırma yapılması gerektiği sonucuna ulaşılmıştır (Şeker vd., 2022).

İnal ve Arslanbaş (2021), çalışmasında okul çağı öğrencileri ve üniversite çağındaki öğrencilerin okul derslerinde başarılı olmaları etkili iletişim kurabilme ve sağlıklı yaşam sürdürmelerinde etkili olduğunu belirtmiştir. Uzaktan eğitimde de başarılı ve sağlıklı yaşam sağlanması öğrencinin psikolojik yapısı göz önüne alındığında uzaktan eğitimde etkili iletişim kurulabilmesi için gerekli düzenlemelerin yapılması gerekmektedir.

Sarı (2021), çalışmasında uzaktan eğitimin etkili olmasını, katılımcıların bireysel sorumluluklarına dikkat ederek yüz yüze eğitimdeymiş hissiyatıyla psikolojik ve fiziksel olarak hazır olmaları gerektiğine ve iletişimi sesli ve görüntülü olarak yapmalarına bağlamıştır. Kulaklıkları mikrofona kullanmanın konsantrasyonu artıracak ve motivasyonu azaltacak dışsal faktörleri ise azaltacağını vurgulamıştır.

İlgili alan yazın tarandığında daha önce yapılan çalışmalar şöyle özetlenebilir. Pilanci (2020) çalışmasında; bilgiye ve iletişim teknolojilerine dayalı açık ve uzaktan öğrenme ortamları, öğretene ve öğrenenlere önemli sorumluluklar yüklediğinden bahsetmiştir. Çiftçi (2021) çalışmasında; 21. yüzyılda öğrenmenin bir iletişim sürecine dönüştüğünü ve iletişim süreçlerinin tasarlanması gerektiğini vurgulamıştır. Kumtepe vd. (2021) çalışmalarında; uzaktan eğitimde öğrenen-öğrenen ve öğrenen-öğretene arasında etkileşimin artması üzerinde durmuştur.

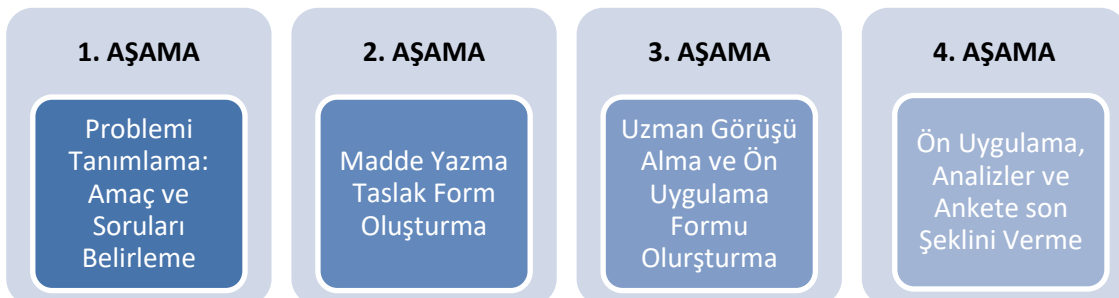
Araştırmanın Amacı

Bu çalışmanın amacı, uzaktan eğitim ortamında öğretmenlerin ve öğrencilerin iletişim becerilerini ölçmek için kullanılacak geçerli ve güvenilir bir ölçme aracı olan Canlı Derslerde İletişim Becerileri Anketi (CDİBA) geliştirilmiştir.

YÖNTEM

Anketin Geliştirilmesi

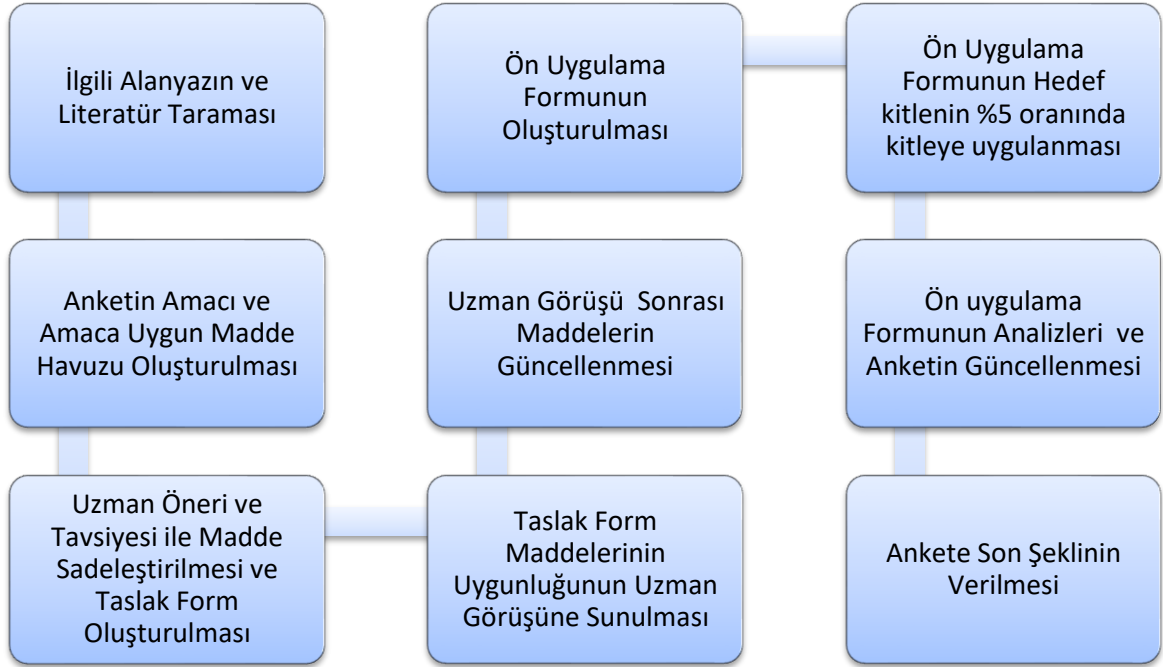
Bu çalışmada; canlı derslerde öğrenci-öğretene etkileşimini etkileyen faktörleri belirlemek amacıyla bir anket hazırlanmıştır. Araştırma bulgularını elde etmek için geliştirilen “Canlı derslerde iletişim becerileri anketi” formu kullanılmıştır. Bu anket formunun hazırlanması ve geliştirilmesinde Büyüköztürk’ün (2005) ön gördüğü süreçten yararlanılmıştır.



Şekil 1: Anket Geliştirme Süreci (Büyüköztürk, 2005)

Veri Toplama Aracı olan “Canlı derslerde iletişim becerileri anketi” formunu Büyüköztürk’ün (2005)

öngördüğü, Şekil 1’de gösterilen süreç aşamalarının dikkate alınması ile süreci daha detaylı olarak gösterebilmek adına aşağıdaki Şekil 2 tasarlanarak süreç aşamalarının basamakları detaylı gösterilmiştir.

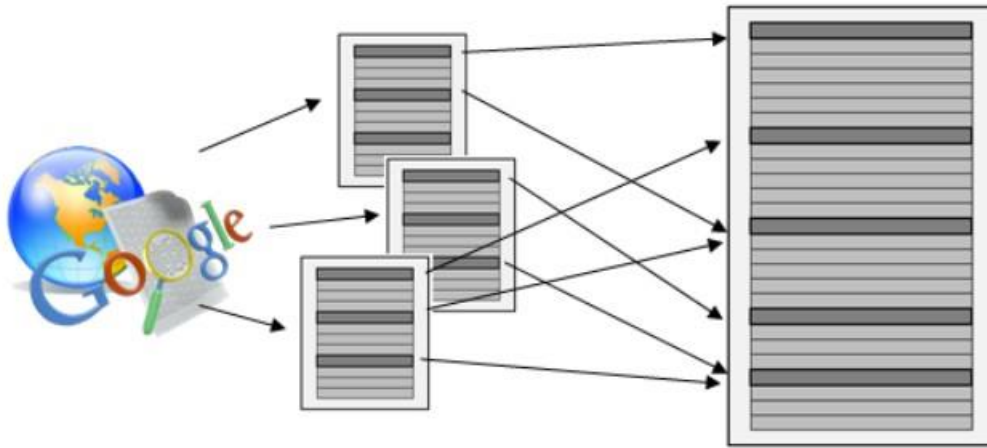


Şekil 2: Anket Geliştirme Süreci Detay Basamakları

1.Aşama: Problemi Tanımlama

Araştırma bulgularını elde etmek için “Canlı derslerde iletişim becerileri anketi” formu tarafımızca geliştirilmiş ve kullanılmıştır. Bu form; canlı derslerde öğrenci-öğretmen etkileşimini etkileyen faktörleri belirlemek için hazırlanmıştır. Bu anket formunun oluşturulması için ilk olarak ilgili alan yazın taraması ve anket geliştirme süreci ile ilgili geniş literatür taraması yapılmıştır. Uygulanacak anketin amacı belirlenmiş ve bu anketin amacına uygun maddeler (soru ifadeleri grubu) belirlenmiştir.

2. Aşama: Madde Yazma



Şekil 3: Madde Havuzu Oluşturma Süreci (Kaban, 2013)

Madde havuzu oluşturma süreci Şekil 3’te gösterildiği gibi geniş literatür taraması ile gerçekleştirilmiştir. 34 Maddelik bir soru havuzu oluşturulmuş olup, oluşturulan maddeler uzman tavsiyeleri ve önerileri ile gerekli düzenleme ve sadeleştirme işlemleri yapılarak 22 maddeye düşürülmüştür. Araştırmacılar ve dil bilgisi uzmanları tarafından gözden geçirilen maddeler, dil ve anlam bilgisi, açık ve anlaşılır olma, biçim ile mantıksal sıralama açısından incelenmiştir. Bu aşamada yazım hataları düzeltilmiş, anlam bozukluğu olan

maddelerde düzeltmeler yapılmış ve soru sıralamalarında değişiklikler gerçekleştirilmiştir. Sadeleştirme, düzenleme ve güncelleme çalışması neticesinde uzman görüşüne sunulmaya hazır, 22 maddeden oluşan bir taslak form elde edilmiştir.

3. Aşama: Uzman Görüşü Alma ve Ön Uygulama Formu Oluşturma

Uzman görüşü almak amacıyla oluşturulan 22 maddelik taslak form uzmanların görüşüne sunulmuştur. Bu aşamada eğitim bilimleri enstitüsünde ilgili alanda ders veren uzman ve yüksek lisans yapan uzmanlardan 23 uzmanın bu maddeler üzerinde görüşlerini bildirmeleri istenmiştir. Uzmanlardan maddeler üzerinde görüş bildirirken her bir maddeye "Uygun değil", "Uygun" seçeneklerinden birini girmeleri istenmiştir. Uzmanlardan ayrıca çıkarılmasını istedikleri maddeler için açıklama alanını doldurmaları istenmiştir. Çıkarılma nedeni olarak veya "uygun değil" seçeneğinin işaretlenmesi durumunda açıklama ismi verilen bu alan için uzmanlardan görüş istenmiştir.

4. Aşama: Ön uygulama ve verilerin analizi

Bu aşamada önceden belirlenen ortaokul ve lise kademelerinde bulunan toplam 60 öğrenciye ön uygulama formu uygulanmıştır. Uygulama, ailelerin gözetiminde, internet bağlantısı kullanılarak ev ortamında gerçekleştirilmiştir. Anket yanıtlama süresi 10-20 dakika arasında değişkenlik göstermiştir. Ön uygulama sonucunda anketten nicel veriler elde edilmekte ve verilerin analizinde her madde için ayrı ayrı oranlamalar ve hesaplamalar yapılmaktadır. (Keser & Kavuk, 2015).

Bulgular

Uzman Değerlendirme Formunun Analizi

Canlı derslerde iletişim becerileri anketinin kullanılabilirliğine ilişkin uzman görüşlerin frekans dağılımları incelendiğinde anket maddelerinin bir madde hariç tamamının "Kullanılabilir" görüşüne sahip olduğu görülmektedir. Büyüköztürk vd. (2010), uzman görüşlerini belirlemede "uygun/uygun değil" formatının kullanıldığı durumlarda, her bir sorunun geçerli olduğu noktasındaki uyuşma düzeylerinin %90-100 aralığında olmasını beklediklerini belirtmişlerdir. Ayrıca, uzmanların %70-80 oranında uyuşma gösterdikleri maddelerin eleştirilere göre düzeltilerek ölçekte tutulabileceğini ifade etmişlerdir. Anketin uzman görüşleri analizleri, öncelikle uyuşma oranları hesaplanarak değerlendirilmiştir. Anket maddelerinin %92,10'luk bir oran ile kullanılabilir olduğu görüşü ortaya çıkmaktadır. En düşük değere sahip olan 6,8,10. maddeleri uzmanlar tarafından %82 oranında kullanılabilir bulunmuş ve uzmanlar bazı maddelerde düzeltme yapılması için açıklama bırakmışlardır. %87 kullanılabilir bulunan 3. Soruya ve düzeltme yapılması için açıklama bırakılan tüm maddelere yapılan yorumlar ışığında yeniden düzenleme yapılmıştır, 10 ve 15. sorular benzer olduğu için 10. soru anketten çıkarılmıştır. Bu maddelerin dışında kalan maddeleri kullanılabilir bulan katılımcıların yüzdeleri 91,3 ile 100 arasında değişmektedir. Bu sonuç, uzaktan eğitim uzmanlarının büyük bir çoğunluğu, alan yazın temel alınarak belirlenen Canlı Derslerde İletişim Becerileri Anketi'ni ülkemiz uzaktan eğitim uygulamaları için kullanılabilir olduğunu düşünmektedir, şeklinde yorumlanabilir.

Tablo 1. Anket Maddelerinin Kullanılabilirlik Durumu Dağılımları

Kullanılabilirlik Durumu	Anket Maddeleri
Kullanılabilir	1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8, 9, 11, 12, 13, 14, 15, 16, 17, 18, 19, 20, 21, 22
Kullanılamaz	10

Kapsam geçerlilik oranlarının hesaplanması ve tablo oluşturulması

Anketin Kapsam Geçerlik Oranı (KGO), Lawshe (1975) tekniği ile uzmanların görüşleri kullanılarak hesaplanmıştır. KGO' nun hesaplanmasında kullanılan formül şu şekildedir:

$$KGO = \frac{NG}{N/2} - 1$$

Burada, NG "Uygun" seçeneğini işaretleyen uzmanların sayısını, N ise toplam uzman sayısını ifade etmektedir (Acar et al., 2020).

Maddelerin her biri için belirlenen Kapsam Geçerlik Oranları (KGO) hesaplandıktan sonra, anketin genelinde Kapsam Geçerlilik İndeksleri (KGİ) hesaplanmıştır. KGİ, $\alpha=0,05$ düzeyinde anlamlı olan ve nihai formda yer alacak maddelerin toplam KGO ortalamalarıyla elde edilmekte; eğer ölçülmek istenen nitelik birden fazla boyutta ele alınıyorsa, KGİ'nin her boyut için ayrı hesaplanması gerekmektedir (Yurdugül, 2005).

Tablo 2: $\alpha=0.05$ anlamlılık düzeyinde KGO'ların minimum değerleri

Uzman Sayısı	Min. Değer	Uzman Sayısı	Min. Değer	Uzman Sayısı	Min. Değer	Uzman Sayısı	Min. Değer
5	0.99	9	0.75	13	0.54	25	0.37
6	0.99	10	0.62	14	0.51	30	0.33
7	0.99	11	0.59	15	0.49	35	0.31
8	0.78	12	0.56	20	0.42	40+	0.29

Veneziano ve Hooper (1997) tarafından tablolatırılmıştır (Tablo 2).

Bu araştırmada 23 uzmanın değerlendirmesiyle gerçekleştirilmiş olsa da, Kapsam Geçerlik Oranları (KGO) ve Kapsam Geçerlilik İndeksleri (KGI) için $\alpha=0.05$ anlamlılık düzeyindeki minimum kabul edilen değer 0.42 olarak belirlenmiştir.

Tablo 3: Uzman Görüşlerinin Uyuşma Oran ve Kapsam Geçerlikleri

Madde No	Uygun	Uygun Değil	Uyuşma Oranı	KGO	Yapılan Değişiklikler ve Güncellemeler
M 1	21	2	% 91,3	0,83	Madde, Uzman görüş ve yorumları dikkate alınarak yeniden düzenlenmiştir.
M 2	21	2	% 91,3	0,83	Madde, Uzman görüş ve yorumları dikkate alınarak yeniden düzenlenmiştir.
M 3	20	3	% 86,9	0,74	Madde, Uzman görüş ve yorumları dikkate alınarak yeniden düzenlenmiştir.
M 4	22	1	% 95,7	0,91	Madde, Uzman görüş ve yorumları dikkate alınarak yeniden düzenlenmiştir.
M 5	21	2	% 91,3	0,83	Madde, Uzman görüş ve yorumları dikkate alınarak yeniden düzenlenmiştir.
M 6	19	4	% 82,6	0,65	Madde, Uzman görüş ve yorumları dikkate alınarak yeniden düzenlenmiştir.
M 7	21	2	% 91,3	0,83	Madde, Uzman görüş ve yorumları dikkate alınarak yeniden düzenlenmiştir.
M 8	19	4	% 82,6	0,65	Madde, Uzman görüş ve yorumları dikkate alınarak yeniden düzenlenmiştir.
M 9	21	2	% 91,3	0,83	Madde, Uzman görüş ve yorumları dikkate alınarak yeniden düzenlenmiştir.
M 10	19	4	% 82,6	0,65	Madde, Anketten Çıkarılmıştır. (Madde 15 ile benzer bulunmuştur.)
M 11	21	2	% 91,3	0,83	Madde, Uzman yorumu bulunmadığı için aynen kabul edilmiştir.
M 12	22	1	% 95,7	0,91	Madde, Uzman yorumu bulunmadığı için aynen kabul edilmiştir.
M 13	22	1	% 95,7	0,91	Madde, Uzman yorumu bulunmadığı için aynen kabul edilmiştir.
M 14	21	1	% 91,3	0,83	Madde, Uzman yorumu bulunmadığı için aynen kabul edilmiştir.
M 15	21	1	% 91,3	0,83	Madde, Uzman görüş ve yorumları dikkate alınarak yeniden düzenlenmiştir.
M 16	22	1	% 95,7	0,91	Madde, Uzman yorumu bulunmadığı için aynen kabul edilmiştir.
M 17	23	0	% 100	1,00	Madde, Uzman yorumu bulunmadığı için aynen kabul edilmiştir.
M 18	22	1	% 95,7	0,91	Madde, Uzman yorumu bulunmadığı için aynen kabul edilmiştir.
M 19	22	1	% 95,7	0,91	Madde, Uzman yorumu bulunmadığı için aynen kabul edilmiştir.

M 20	21	2	% 91,3	0,83	Madde, Uzman görüş ve yorumları dikkate alınarak yeniden düzenlenmiştir.
M 21	23	0	% 100	1,00	Madde, Uzman yorumu bulunmadığı için aynen kabul edilmiştir.
M 22	22	1	% 95,7	0,91	Madde, Uzman yorumu bulunmadığı için aynen kabul edilmiştir.

Tablo 3'te uzmanlardan alınan dönütler doğrultusunda her madde için hesaplanan uyuma ve KGO değerleri verilmiştir. Anket maddelerinin KGO değerleri incelendiğinde üç maddenin KGO değerinin 0.65; bir maddenin KGO değerinin 0.74; dokuz maddenin KGO değerinin 0,83; yedi maddenin KGO değerinin 0.91 olduğu ve iki maddenin KGO değerinin ise 1,00 olduğu görülmüştür. Kapsam Geçerlilik İndeksi (KGİ) anket formunun tek bölümlü olması sebebiyle bütün forma göre hesaplanmış ve 0,84 olarak belirlenmiştir. Uzmanların önerilerde bulunduğu maddelerde ilgili düzenlemeler yapılmıştır. Çalışmada her madde için en düşük kapsam geçerlik oranı 0.42 kabul edilmiş ve yapılan hesaplamalarda en düşük oran ise 0,65 olduğu görülmüştür. Bu sebeple bir maddenin başka bir madde ile benzer olması sebebiyle çıkarılmasının dışında bütün maddeler ya aynen ya da düzenleme yapılarak kabul edilmiştir.

4. Aşama: Ön uygulama ve verilerin analizi

Ön uygulama anketinin analiz tablosu (Tablo 4) incelendiğinde öğrencilerin büyük bir genelinen maddelere kesinlikle katılıyorum yanıtını veya katılıyorum yanıtını verdiği gözlemlenmiştir. Kesinlikle Katılıyorum ve Katılıyorum yanıtları oranının toplamına bakacak olursak yüzde 75 oranının altına hiçbir maddede düşmediği görülecektir. Hatta bu oranın bazı maddelerde ise yüzde 90 düzeylerinde ve daha yüksek düzeyler olan yüzde 94 seviyelerine kadar yükseldiği de gözlemlenecektir. Kesinlikle Katılmıyorum yanıtının hiçbir madde de yüzde yedi seviyelerine ulaşmadığı, Katılmıyorum yanıtının ise yüzde sekiz düzeyini geçemediği gözlemlenecektir. Kesinlikle Katılmıyorum ve Katılmıyorum yanıtlarının toplam oranına bakıldığında en yüksek yüzde 12 düzeyinde kaldığı, bazı maddelerde ise yüzde iki seviyesine kadar düştüğü gözlemlenecektir. Öğrencilerin Kararsızım yanıtının yüzde 17-20 seviyelerine kadar yükselen 4,10,14 ve 17. maddeler tekrar gözden geçirilerek, maddelerin anlaşılmasında yaşanacak güçlük içerip içermediği kontrol edilmiş ve Ön Uygulama Formunda gerekli değişiklik yapılarak Ankete son şekli verilmiştir.

Tablo 4: Ön Uygulama Anket Taslak Formu ve Analiz Tablosu

Anket Cevaplama Yönergesi						
Soruları dikkatlice okuyun ve kendi düşüncelerinizi ve deneyimlerinizi yansıtabilecek şekilde cevaplayın.						
Soruların yanıtları için lütfen aşağıdaki ölçeği kullanın:						
1 = Kesinlikle katılmıyorum, 2 = Katılmıyorum, 3 = Kararsızım, 4 = Katılıyorum, 5 = Kesinlikle katılıyorum						
Soruları boş bırakmamaya özen gösterin.						
Soru	Ön Uygulama Anket Taslak Formu Maddeleri	1	2	3	4	5
1	Canlı derse girişte güler yüzlü bir şekilde selamlama yapılmalıdır.	%6	%6	%1	%32	%55
2	Canlı derste öğretmenin mikrofon ses düzeyi dersi rahatlıkla takip edebilecek seviyede olmalıdır.	%3	%5	%2	%40	%50
3	Canlı derslerde konuyu daha iyi anlamaya yardımcı olmak için ekran paylaşımı aktif olmalı ve ekran paylaşım öğeleri canlı ders boyunca düzenlenebilir olmalıdır.	%5	%3	%10	%40	%42
4	Canlı derslerde ekran tasarımında yazı boyutu, renkler, görsellerin uygun kullanımı etkili iletişimi destekler.	%3	%6	%17	%40	%34
5	Öğretmenler yüz yüze derslerde olduğu gibi canlı ders sırasında da öğrencilere isimleriyle hitap etmelidir.	%5	%1	%2	%35	%57
6	Canlı derse daha çekici hale getirmek için öğretmen mimikleri ve ses tonu etkili kullanılmalıdır.	%5	%4	%12	%40	%39
7	Öğretmenler, canlı derslerde dinamik ve enerjik	%3	%1	%8	%39	%49

	olmalıdırlar.					
8	Canlı derslerde öğretmenin konuyla ilgili örnekler verirken açık ve anlaşılabilir bir dil kullanması iletişim güçlendirir.	%3	%2	%6	%29	%60
9	Canlı derslerde gerekli durumlarda kamera ve kulaklıklılı mikrofon kullanılarak iletişimin kalitesi artırılmalıdır.	%3	%8	%13	%43	%33
10	Öğretmen, öğrencilerin canlı derse katılımını teşvik ederek özendirilmiştir.	%1	%1	%17	%33	%48
11	Canlı derste öğrencilere söz hakkı verilmelidir.	%6	%0	%4	%23	%67
12	Canlı derslerde öğrencilere konuyla ilgili sorular sorularak etkileşim sağlanmalıdır.	%6	%1	%7	%38	%48
13	Canlı derste öğretmen öğrencilerin sorularına anlayışlı ve etkili bir şekilde cevap vermelidir.	%3	%3	%2	%33	%59
14	Canlı derslerde öğretmen öğrencilere geri bildirim vermeli ve bu geri bildirimler öğrenciyi desteklemelidir.	%3	%3	%20	%41	%33
15	Canlı derslerde öğrencilere konuşma ve ifade yeteneklerini geliştirmeleri için fırsatlar tanınmalıdır.	%3	%2	%6	%38	%51
16	Canlı ders sırasında öğrenciler arasında etkileşim ve işbirliği teşvik edilmelidir.	%3	%7	%13	%41	%36
17	Canlı derslerde öğrencilere açık uçlu sorular sorularak etkileşim sağlanmalıdır.	%1	%7	%17	%38	%37
18	Canlı derste öğretmen farklı düşünce ve yorumlara yer vermelidir.	%4	%8	%5	%35	%48
19	Canlı derslerde öğrencilere konuyu anladıklarını kontrol etmek adına sorular sorulmalıdır.	%4	%3	%13	%26	%54
20	Canlı dersin sonunda özet bir konuşma yapılmalıdır.	%6	%4	%8	%31	%51
21	Canlı dersin kapanışında yapılacak güler yüzlü selam ile olumlu bir izlenim bırakılmalıdır.	%6	%2	%5	%28	%59

Sonuç ve Öneriler

Bu çalışma sonucunda, "Canlı Derslerde İletişim Becerileri Anketi" adını taşıyan geçerli ve güvenilir bir anket geliştirilmiştir. Bu anket, iletişim becerileri konusunda açık ve uzaktan öğrenme ortamlarında öğrenci-öğretmen etkileşimini değerlendirmeyi, sanal ortam faktörlerini, uzaklık hissini oluşturan etmenleri ve öğretmenlerin etkili iletişim becerilerini kullanmalarını engelleyen zorlukları belirlemeyi amaçlamaktadır. Ayrıca, etkili iletişim becerilerinin öğrenci katılımını ve öğrenme deneyimini nasıl etkilediğini belirlemeye yönelik hedeflere odaklanmaktadır.

Bu anketin geliştirilmesiyle birlikte, gelecekte yapılacak araştırmalarda, belirlenen iletişim becerileri doğrultusunda canlı derslere yönelik iletişim becerisi çalışmalarının yapılması önerilmektedir. Bu çalışmalar, öğretmenlerin etkili iletişim stratejilerini geliştirmelerine ve öğrencilerin daha etkili bir öğrenme deneyimi yaşamalarına yardımcı olabilir. Ayrıca, kendi durumlarını değerlendiren kurum veya öğreticilerin, eksikliklerini gidermek için yükseköğrenim kurumları veya Millî Eğitim Bakanlığı (MEB) ile iş birliği yapmaları teşvik edilmelidir. Bu iş birlikleri, öğretmenlerin ve öğrencilerin iletişim becerilerini güçlendirmek için eğitim programları ve kaynaklar sağlayabilir.

Millî Eğitim Bakanlığı ve bağlı birimlerin ise canlı ders paydaşlarına yönelik iletişim becerileri eğitimleri düzenlemeleri önerilmektedir. Bu eğitimler, öğretmenlerin ve öğrencilerin sanal ortamlarda etkili iletişim kurmalarına ve öğrenme süreçlerini daha verimli hale getirmelerine yardımcı olabilir. Ayrıca, bu eğitimler aracılığıyla, iletişim becerilerinin önemi vurgulanarak, daha pozitif ve işbirlikçi bir öğrenme ortamı oluşturulabilir. Bu şekilde, canlı derslerin kalitesi artırılabilir ve öğrencilerin öğrenme deneyimleri olumlu yönde etkilenebilir.

Bilgilendirilmiş Onam: Çalışmadaki katılımcılardan onam alınmıştır.

Hakem Değerlendirmesi: Dış bağımsız.

Yazar Katkıları: Tüm yazarların her bir bölümde eşit katkısı olmuştur.

Çıkar Çatışması: Yazarlar, çıkar çatışması olmadığını beyan etmiştir.

Finansal Destek: Yazarlar, bu çalışma için finansal destek almadığını beyan etmiştir.

Informed Consent: Consent was obtained from participants in this study

Peer-review: Externally peer-reviewed.

Author Contributions: All authors contributed equally to each chapter.

Conflict of Interest: The authors have no conflicts of interest to declare.

Financial Disclosure: The authors declared that this study has received no financial support.

KAYNAKLAR

- Ata, A., & Arslan, M. (2020). Canlı derslerde iletişim becerileri. Karaman, S., & Kurşun, E. (Ed.), *Uzaktan öğretimde canlı ders uygulama ilkeleri ve örnekleri*. İçinde (ss 48-57). Atatürk Üniversitesi Yayınları, Erzurum.
- Bolat, S. (1996). Eğitim örgütlerinde iletişim: HÜ Eğitim Fakültesi uygulaması. *Hacettepe Üniversitesi Eğitim Fakültesi Dergisi*, 12(12).
- Bozkurt, A. (2017). Türkiye’de uzaktan eğitimin dünü, bugünü ve yarını. *Açıköğretim Uygulamaları ve Araştırmaları Dergisi*, 3(2), 85-124.
- Büyüköztürk, Ş. (2005). Anket geliştirme. *Türk Eğitim Bilimleri Dergisi*, 3(2), 133-151. <https://dergipark.org.tr/tr/download/article-file/256394>
- Büyüköztürk, Ş., Kılıç-Çakmak, E., Akgün, Ö.E., Karadeniz, Ş. ve Demirel, F. (2010). *Bilimsel araştırma yöntemleri*. (7. Baskı). Ankara: PegemA
- Caruth, G. D., & Caruth, D. L. (2013). Understanding resistance to change: A challenge for universities, *Turkish Online Journal of Distance Education*, 14(2), 12-21
- Çalışkan, N., & Yeşil, R. (2005). Eğitim sürecinde öğretmenin beden dili. *Ahi Evran Üniversitesi Kırşehir Eğitim Fakültesi Dergisi*, 6(1), 199-207.
- Çiftçi, G. T. (2021). Dijital iletişim teknolojileri bağlamında açık ve uzaktan öğrenmenin kapsamı. *Açıköğretim Uygulamaları ve Araştırmaları Dergisi*, 7(1), 1-23.
- Demir, Ü. (2015). Üniversite öğrencilerinin eğitsel yazılım ekran tasarımı seçimlerinin değerlendirilmesi. *Mersin Üniversitesi Eğitim Fakültesi Dergisi*, 11(1).
- Deniz, T. (2021). *Farklı görsel programlarla tasarlanan kodlama eğitiminin ortaokul öğrencilerinin akademik başarı ile kodlamaya karşı tutum ve öz-yeterliklerine etkisi* (Tez No. 675166)[Yüksek Lisans tezi, Necmettin Erbakan Üniversitesi-Konya]. Yükseköğretim Kurulu Ulusal Tez Merkezi.
- Durukan, E., & Maden, S. (2010). Türkçe öğretmenlerinin iletişim becerileri üzerine bir araştırma. *Sosyal Bilimler Araştırmaları Dergisi*, 5(1), 59-74.
- Elcin, Ş. & Şahiner, D. S. (2014). Uzaktan eğitimde iletişimsel engeller. *Sosyal ve Beşeri Bilimler Dergisi*, 6(1), 21-33 .
- Erkuş, A., & Günlü, E. (2009). İletişim tarzının ve sözsüz iletişim düzeyinin çalışanların iş performansına etkisi: Beş yıldızlı otel işletmelerinde bir araştırma. *Anatolia: Turizm Araştırmaları Dergisi*. 20.1, 7-24.
- Göksel, N. (2022). Covid-19 döneminde İngilizce dersler için sunulan canlı ders kayıtlarına yönelik öğrenci görüşleri. *İnönü Üniversitesi Eğitim Fakültesi Dergisi*, 23(1), 539-561. DOI: 10.17679/inuefd.1043450
- İnal, E., & Arslanbaş, F. (2021). Türkçenin yabancı dil olarak uzaktan öğretiminde iletişim odaklı web 2.0 araçları ve uygulama örnekleri. *Bayburt Eğitim Fakültesi Dergisi*, 16(Özel Sayı), 228-249.
- Kaban, A. (2013). Uzaktan eğitim kalite standartlarının belirlenmesi ve Atatürk Üniversitesi uzaktan eğitim sisteminin incelenmesi. (Yayımlanmamış Doktora Tezi), *Gazi Üniversitesi, Eğitim Bilimleri Enstitüsü, Ankara*.
- Keser, H., & Kavur, M. (2015). Okulda siber zorbalık farkındalık anketinin geliştirilmesi. *Kastamonu Eğitim Dergisi*, 23(1), 17- 30. <https://dergipark.org.tr/en/download/article-file/209888>
- Kırık, A. (2014). Uzaktan eğitimin tarihsel gelişimi ve Türkiye’deki durumu. *Marmara İletişim Dergisi*, (21), 73-94.
- Köksal, N., & Çöğmen, S. (2018). Ortaokul öğrencilerinin eleştirel düşünme ve iletişim becerileri. *Pamukkale Üniversitesi Eğitim Fakültesi Dergisi*, 44(44), 278-296.
- Kumtepe, E. G., Uçar, H., & Altunkaya, N. (2021). *Açık ve uzaktan öğrenenlerin transaksyonel uzaklık algıları* (Master's thesis, Anadolu Üniversitesi-Sosyal Bilimler Enstitüsü
- Lawshe, C. H. (1975). A quantitative approach to content validity. *Personnel Psychology*, 28, 563–575.

- Lim, C. L. (2010). Student perceptions of the use of illuminate live! for synchronous e-learning. *International Journal of Arts and Sciences*, 3(11), 123136.
- Öden Acar A., Aslan Huyar D., Ertürk E., & Şapulu Alakan Y., (2020). Yabancı uyruklu öğrenci özelliklerinin belirlenmesine yönelik bir anket geliştirme çalışması. *Yükseköğretim ve Bilim Dergisi/Journal of Higher Education and Science*, 10(2), 276-285. <https://doi.org/10.5961/jhes.2020.389>
- Öğrenci Destek Programı, (2012). *İletişim becerileri. Özellikle Kız Çocuklarının Okullaşma Oranının Artırılması Projesi*.
https://gaziantep23nisanoo.meb.k12.tr/meb_iys_dosyalar/27/08/716271/dosyalar/2019_04/03113618_modul_5_iletisim_becerileri-final.pdf adresinden 09/11/2023 tarihinde alınmıştır.
- Picciano, A. (2002). Beyond student perceptions: Issues of interaction, presence, and performance in an online course. *Journal of Asynchronous Learning Networks*. 6(1), 21-40.
- Pilanci, H., Saltık, O., & Zenci, S. Ç. (2020). Açık ve uzaktan yabancı dil olarak Türkçe öğretmenleri için temel ilkeler. *Uluslararası Beşerî Bilimler ve Eğitim Dergisi*, 6(14), 516-529.
- Sarı, Y. E. (2021). Uzaktan eğitimde etkili iletişim ve iletişimsel engeller: Sözlü ve sözsüz iletişim. *Diyalog Interkulturelle Zeitschrift Für Germanistik*, 9 (2), 659-671 . DOI: 10.37583/diyalog.1030779
- Schlosser, C.A., & Anderson, M.L. (1994). *Distance education: A review of the literature*. AECT Publication Sales.
- Şeker, S., Kankanat, Ö., & Elmalı, E. N. (2022). Sınıf öğretmenlerinin pandemi sürecinde uzaktan eğitimde sınıf yönetimi ve iletişime yönelik görüşleri. *Batı Anadolu Eğitim Bilimleri Dergisi*, 13(1), 618-645.
- Uğurlu, C. T. (2013). Öğretmenlerin iletişim becerisi ve empatik eğilim davranışlarının çocuk sevme düzeyleri üzerine etkisi. *Pegem Eğitim ve Öğretim Dergisi*, 3(2), 51-61.
- Veneziano L. & Hooper J. (1997). A method for quantifying content validity of health-related questionnaires. *American Journal of Health Behavior*, 21(1), 67-70.
- Yurdugül, H. (2005). *Ölçek geliştirme çalışmalarında kapsam geçerliği için kapsam geçerlik indekslerinin kullanılması*. XIV. Ulusal Eğitim Bilimleri Kongresi, Pamukkale Üniversitesi Eğitim Fakültesi, 28-30 Eylül 2005, Denizli.
- Zıllıoğlu, M. (2007). *İletişim nedir?* İstanbul: Cem Yayınevi.