

## UZAKTAN ÖĞRETİMDE KALİTE: “.. SAYISAL BÜYÜKLÜKLER DOYUMA ULAŞTI.. YA ŞİMDİ?..”

Prof.Dr. Murat BARKAN  
Doğu Akdeniz Üniversitesi/KKTC  
&  
Yrd.Doç.Dr. Erhan EROĞLU  
Anadolu Üniversitesi/Türkiye

### ABSTRACT

Fast improvements in the fields of technology and economy has increased the importance and significance of the education of masses. Especially the the improvements in the field of communication –mainly in the field of mass communication- has enabled the education of ‘great masses’. ‘Distance Education (DE)’ in general as well as the traditional form of ‘Distance Teaching (DT)’ with the support of advanced mass communication facilities has been found to be efficient and effective to fulfill the ‘quantity’ in educational needs. However, in the meantime, the common quantitative needs of the greater masses seems to be met where as the new and individual education needs has emerged. This new form of education from a distance which is called ‘Open Distance Learning (ODL)’ is mainly bringing new debates where ‘quality’ becomes prior to quantity. So the identification of quality in education from a distance has become the core argument of the day. Identification of quality in DE seems to have similarities with other fields where as the is significant and unique difference are being discovered. The study tries to suggest a series of charecteristic identities to be discussed as for the quality in DE.

### GİRİŞ

20. yüzyılın ikinci yarısından itibaren yaşanan teknolojik, ekonomik, sosyal ve siyasal gelişmeler, tüm dünyayı şu ana kadar görülmemiş bir değişim ve gelişim süreci içine sürüklemiştir. Yaşanan bu değişim ve gelişmelerin en önemlileri toplumsal ve siyasal yaşamda olduğu kadar ekonomi ve yönetim alanında da gerçekleşmiş; ve çeşitli aşamalardan geçilerek “bilgi çağı”nı deneyimlemezi sağlamıştır.

Bilgi çağının hayatımızı etkileyen en önemli özelliği, bilgi biriktirip depolamak değil, bilgiyi üretmek veya üretilmiş bilgiye en kolay, en yaygın, en etkili, en verimli ve hızlı biçimde ulaşabilme yollarını bireylere sağlayabilmektir. Bunu sağlayabilme konusunda ortaya konan çabalar ise rekabeti sertleştirmiştir. Diğer bir deyişle, bilgiye ulaşma ve onu kullanma savaşı beraberinde yıkıcı ve yokedic bir rekabeti günlük bireysel yaşamımıza taşımıştır. Rekabette başarılı olabilmek için tüm dünyada, üründe, hizmette ve insangücünde kaliteye büyük önem vermeye başlanmıştır. Bu bağlamda, ülkelerin eğitim sistemleri, dünya ekonomisinde rekabet gücünü belirleyen en önemli kurumsal yapılardan birisi haline gelmiştir. Dünya ekonomisinde hızlı teknolojik değişimin rekabet gücünü belirleyen en önemli etken olması, teknolojiyi üretebilen, yaratıcı insan yetiştiren ve yeni teknolojilerin hızla üretime uygulanmasını sağlayan nitelikli insanların eğitimine önem veren kurumların gereksinimini arttırmıştır. Bu gelişmelerle birlikte artık, değişimin yarattığı zorlukların aşılmasında ve rekabetçi bir yapı kazanılmasında bireylere yardımcı olacak tek bir anlayış vardır: *Ömürboyu Kaliteli Eğitim, Öğretim.* (Bulut, 1997, s. 65)

Son dönemlerde, gerek moda bir kavram olması nedeniyle, gerekse yararına gerçekten de inanıldığı için “kaliteli eğitim” her ülkenin temel konusunu oluşturmaktadır; bu nedenden dolayı da konuyla ilgili çabalar yaygınlaşmıştır. Ülkemizde de eğitim kalitesi sürekli gündemde olmasına karşın üzerinde fazla çalışılmayan bir konudur. Oysa, eğitim sistemlerinde değişime önce kalite anlayışı ile başlanmalıdır. Çağımızda toplumun diğer örgütlerinde oluşan değişme ve yenileşmelerden eğitim örgütleri de etkilendiği için eğitim sistemimizde birtakım değişme yenileşmeler gözlenmekte, geleneksel tecrübeler dayalı anlayış geçerliliğini yitirmektedir.

### EĞİTİMDE KANTİTE KARŞISINDA KALİTE KAYGISI NEDEN ÖNEMLİ?

Ulusal zenginlik için eğitimin kalite etkinliği birinci derecede önem taşımaktadır. Bu nedenlerden dolayı, dünyada giderek daha çok okul ve üniversite toplam kalite ile ilgilenmekte ve eğitimin kalitesini iyileştirmeye çalışmaktadır. Eğitimin bir toplumun geleceği üzerinde ne kadar etkisi olduğu açıktır. Hızla değişen dünya koşulları daha iyiye götürebilecek bilgi ve beceriye sahip nesillerin yetişmesini gerektirmektedir. Bu gerekleri karşılamak üzere, Cetron (1994), gelecek yıllarda eğitimin hayatboyu sürmesi, yeni teknolojilerin eğitimde kullanımı, özel şirketlerin eğitimde rolünün artması, eğitim maliyetlerinin artması, disiplinlerarası bilgi ve beceriye daha çok önem verilmesi, öğrenme konusunda daha etkin yaklaşımların kullanılması, üniversitelerin ve okulların yeniden tasarlanması yönünde gelişmeleri öngörmektedir.

Bu çalışmada da, ömürboyu eğitim amacıyla yola çıkan uzaktan öğretim sistemlerinde sürekli bir iyileştireyi ve değişen dünya düzeninin gereklerini yerine getirebilecek bir etkinliği sağlayacak çabalarda kalitenin ne anlam ifade ettiğini, bütünsel kalite yolculuğunda üzerine yönetimin üzerine düşenleri tartışmaya çalışacağız. Ama öncelikle, örgün ya da uzaktan öğretim ayrımı yapmaksızın kalite kavramının eğitim sektöründeki anlamını aktarmakta fayda olduğu düşünülmektedir.

### UZAKTAN EĞİTİMDE KALİTE

Bugün insanın, bilgi ve toplumla olan ilişkilerinin değişmesi onun niteliklerini de değiştirmiştir. Bilgi patlaması olgusu, bilginin insan ve toplum yaşamındaki işlevini ve üretilme-kazanılma yöntemlerini değiştirmiştir. Çağdaş toplum, yapı ve işlev yönünden farklılaşmıştır. Tüm bu olgular eğitimin temel modelini etkilemekte, eğitimde köklü değişmelere neden olmaktadır.

Eğitim olayı, öteden beri bilimsel bir yaklaşımla ele alınmaktan çok sağduyuya dayalı olarak ele alınagelmiştir. Eğitim, fikirlerin değiştirilmesinden çok yerleşmesi ve benimsenmesi ile ilgilenmiştir. Ancak bugün içinde yaşamakta olduğumuz çağ devamlılığı ve istikrarı olmayan bir nitelik taşımakta ve hızlı değişimle karakterize edilmektedir. Bu ortamda mekanizasyona dayanan beceriler yerini bilgi teknolojisine dayalı becerilere bırakmıştır. (Özer, 1989)

Eğitim bu durumda kendisini yeniden hazırlamak için değişme yenilikle ilgili kararların kolaylıkla verilebileceği yeni bir kavramsal çerçeveye ihtiyaç duymaktadır.

Öğrenme-öğretme süreçlerinde verim ve etkililik için *değişim* artan bir önem kazanmaktadır. Çünkü eğitim hizmetleri ulusların yaşamında en büyük harcama kalemlerinden birini oluşturmaktadır. Bugün hiçbir toplum uzun süre yüksek maliyet ve düşük verimli bir eğitime tahammül edebilecek durumda değildir.

Hemen her sorun tartışılırken, eğitim yetersizliğine değinilmekte, eğitim hizmetleri eleştirilmektedir. Aslında sorunun, hizmetin yaygın olmasından doğduğu söylenemez. Zira, eğitim, doğumdan ölüme kadar bütün bireyleri ve bireyin yaşamına etkin olan bütün sosyo-kültürel olguları ilgilendirdiğinden, kullanım alanının daha da genişlemesi gerekmektedir. Eğitim yaşama hazırlık değil yaşamın ta kendisidir; yaşamla özdeşir. Bu özdeşlikte eğitim, yaşama yön veren, yaşam biçimine özellik kazandıran bir süreçtir (Yaşar, 1989). Yaşamak için üretim, üretim için bilgi ve bilgi için eğitim şeklindeki bir anlatımla eğitimin insan hayatının ayrılmaz bir parçası olduğu vurgulanabilir. Burada önemli olan, insanın yaşamını sürdürebilmesi için gerekli olan bilgilere ulaşabilmesi ve dolayısıyla eğitilmesi gereklidir. Konuya bu açıdan bakıldığında, hayatımızda uzaktan öğretim sistemlerinin etkisi yadsınmayacak kadar fazladır. Zaten bu tür nedenlerden dolayı da, öğrenme-öğretme süreçlerinde önem kazanan değişiklik isteği kendini eğitim sistemleri üzerinde hissettirmeye başlamıştır. Böylece, geleneksel eğitimden açık öğrenime doğru giden çeşitli öğretim sistemleri ortaya çıkmıştır. Süreç aşağıdaki şekilde görülmektedir (Eroğlu, 1996).



Şekilden de anlaşılacağı gibi, değişen dünya düzeni içinde eğitimle ilgili anlayış da farklılaşmaya başlamıştır. Diğer bir deyişle, öğrencilerin birer müşteri olarak eğitim sistemlerinden beklentileri oluşmaya başlamış veya varolan beklentiler farklı biçimlerde ortaya çıkmaya başlamıştır. Bu nedenle uzaktan öğretim yollarını kullanarak öğrencilere ulaşan kişi ya da kurumların da kalite ile ilgili yönetim anlayışlarına yönelmeye başlamaları kaçınılmaz olmuştur.

Uzaktan öğretim sistemleri, eğitimin geniş kitlelere ulaştırılmasında sorun çözme üstünlükleri yanında, kaliteye, geleneksel sınıfçı uygulamalardan çok daha duyarlı sistemlerdir. Bu anlamda, uzaktan öğretim kurumları salt nicelik olarak ürettikleri hizmetler yönüyle değil, bunların niteliği açısından da ele alıp önemle sorgulamak gerekmektedir. Çünkü her kurumu ilgilendiren sorun, son zamanlarda Anadolu Üniversitesi Açıköğretim Fakültesi’ni de etkilemeye başlamıştır. Çünkü, son yıllara kadar neredeyse ülkemizde tek denilebilecek kurum olan AÖF’ün son zamanlarda rakipleri ortaya çıkmaya başlamıştır. Bu da üretilen hizmetin nicelik yönü kadar, niteliğine de dikkat edilmesi ve varolan kalite düzeyinin sürekli iyileştirilmesi için gerekli çabaların ortaya konulması gereğini doğurmaktadır.

Değişme ve değişime uyum süreçlerinin kaçınılmaz süreci olan eğitimdeki istem yoğunluğu, daha esnek eğitim modellerine yönelmeyi zorunlu kılmaktadır. Başka deyişle, sınıfçı eğitimin yetersiz kaldığı her durumda uzaktan öğretime doğru bir arayış ortaya çıkmaktadır. (mesela ülkemizin öğretmen ihtiyacını karşılamak amacıyla Okolöncesi Öğretmenliği ile İngilizce Öğretmenliği Lisans Programları’nın açılması). Gerçekten de artık bilinmektedir ki, sınıfçı eğitimin yaygınlaştırılmasında karşılaşılan türlü güçlüklerin aşılmasında kendisini gösteren başlıca çözümsel araç uzaktan öğretimdir. Sonuçta, uzaktan öğretim odaklı uygulamalar her geçen gün daha çok güçlenip yaygınlaşmakta, önem kazanmaktadır. Bununla beraber, aynı zamanda da kaliteli hizmet beklentisi de ortaya çıkmaktadır.

Aslında, okula ister bağımlı isterse bağımsız yapılsın, sistemci bir yaklaşımla her türlü eğitim faaliyetinde kalitenin değişkenleri; girdi, işlem ve çıktı (ürün) ile ilişkisi kurularak kavramlaştırılabilir. Nitekim, söz konusu bakışla, kalitenin daha çok, girdi-çıktı sürecinde üretilen eğitim hizmetinin toplumsal/kurumsal beklentilere uygunluğuna dayandığı söylenebilir. Bu noktada, eğitimin ürünü, öğrencideki eğitimsel değişimler olduğuna göre; kurumsal kalite değişkenlerini, öncelikle, davranış değişmesine götüren süreçler açısından değerlendirmek yanlış olmasa gerektir (Uluğ, 2000). Evet yanlış değildir ama, kaliteli girdiyi kuruma çekip, süreçler sonrasında da onu kaliteli bir çıktı olarak okuldan mezun edebilmenin tek yolu kurum içinde *bütünsel kalitenin* sağlanması yolunda atılacak çabalardan geçmektedir. Diğer bir deyişle, uzaktan öğretim kurumunun dış müşterisi konumunda olan kişilere kaliteli bir hizmet verebilmenin yolu, öncelikle iç müşteri olarak değerlendirilebilecek personelin beklentilerinin karşılanmasından geçmektedir. İşte bu noktada, bütünsel kalite olarak adlandırabileceğimiz türde bir yönetim hizmetinin gerekliliği ortaya çıkmaktadır. Yönetim kademesinde bulunan kişilerin yoğunlukla dikkat etmeleri gereken husus öncelikle iç müşteri konumunda bulunan çalışanların beklentilerinin ne olduğunu belirlemek; daha sonra da bu beklentileri karşılamayı amaçlayan iki tür hizmeti vermektir. Bunlar:

1. İletişim Hizmetleri
2. Fiziksel Hizmetler

Bu iki genel başlık altında verilen hizmetlerin ne olduğu ancak yönetimin yapacağı “beklentileri öğrenme” çalışmaları sonucunda yine çalışanlar tarafından söylenecektir.

Görüldüğü gibi, diğer örgün eğitim kurumları gibi, uzaktan öğretim de bağımsız bir eğitim yöntemi değildir. Hatta, örgün eğitim kurumlarıyla karşılaştırıldığında kendi içindeki unsurlarla çok daha fazla etkileşim halinde olmak zorundadır. Örneğin, uzaktan öğretim sistemlerinde şu tür unsurlar yer almaktadır:

- Yönetim
- Öğretim elemanları
- İdari personel
- İllerdeki danışmanlık bürolarındaki personel
- Kitap yazım sürecindeki görevliler
- TV programı yapım sürecindeki görevliler
- Test araştırma birimindeki görevliler

## SONUÇ

Uzaktan öğretim kurumlarında, örgün kurumlardan farklı olarak daha farklı ve fazla çalışan grupları vardır. İşte bu nedenden dolayı da, uzaktan öğretimde kalite, üretilen hizmetlerin etkinliğine vurgu yapmaktadır. Bu anlamda, alanın tanınmış yazarlarından biri olan Gibson’un deyişi ile, uzaktan öğretimde kalite “çok parçalı bir puzzle (bulmaca)” gibidir. Bunun altında, uzaktan öğretimde, geleneksel eğitimden farklı olarak girdi ve ortamlardan kaynaklanan çeşitlilik ile destek hizmetlerinin ayrı bir önem kazanması yatmaktadır. Bu durum zaten yukarıda sıralanan çalışan gruplarından rahatlıkla görülmektedir. Gerçekten kaliteye giden yolda, bulmacanın her bir parçası, en az öteki kadar önemli ve sürecin tümü üzerinde etkilidir. O bakımdan, uzaktan

öğretimde toplam kaliteyi tek bir boyuta ya da değişkene indirgeme olanağı bulunmamakta; tersine, tüm boyutların bir arada ele alınarak değerlendirilmesi gerekmektedir (Uluğ, 2000).

#### KAYNAKLAR

- Bulut, Ö. (1997). “Eğitim Yönetiminin Çağdaştırılması: Eğitimde Toplam Kalite Yönetimi Uygulaması ve Yararları,” 2. *Toplam Kalite Yönetimi Makale Yarışması*, TÜSİAD Yayınları.
- Cetron, M. (1994). *An American Renaissance in the Year 2000*, St. Martin’s Press.
- Eroğlu, E. (1996). “İletişim Sürecinde Medya-Mesaj-Yöntem İlişkisi ve Geleneksel Eğitimden Uzaktan Öğretim Sistemlerine Geçiş Süreci,” *Kurgu Dergisi*. Anadolu Üniversitesi İBF Yayınları, Sayı: 14, s. 275-294.
- Köksal, G. (1997). “Eğitim Sistemine Toplam Kalite Uygulamasının Sağlayacağı Yararlar,” 2. *Toplam Kalite Yönetimi Makale Yarışması*, TÜSİAD Yayınları.
- Özer, B. (1989). “Türkiye’de Uzaktan Eğitim,” *Anadolu Üniversitesi Eğitim Fakültesi Dergisi*. Ekim, Cilt: 2, Sayı: 2, s. 1-24.
- Rubin, S.E. (1994). *Public Schools Should Learn to Ski: A Systems Approach to Education*, ASQC, Milwaukee, WI, USA.
- Taşcı, D. (1995). “Toplam Kalite Yönetimi ve Eğitimde Uygulanabilirliği,” 4. *Ulusal Kalite Kongresi Tebliğler Kitabı*, 255-259.
- Uluğ, F. (2000). “Uzaktan Eğitimde Toplam Kalite,” *Birinci Uzaktan Eğitim Sempozyumu Kitabı*.
- Yaşar, Ş. (1989). “Uzaktan Öğretimde Öğrencilerin Yabancı Dil Öğretimine İlişkin Tutumları,” *Anadolu Üniversitesi Eğitim Fakültesi Dergisi*. Ekim, Cilt: 2, Sayı: 2, s. 227-233.