

E-ÖĞRENMEDE DESTEK H İZMETLERİNİN ÖĞRENEN MEMNUNİYETİNE ETKİSİ

Aşkın Ulaş KABA, Ali GÜNEŞ, Tuğba ALTINTAŞ

Anahtar Kelimeler

Uzaktan eğitim
e-öğrenme
Öğrenen destek hizmetleri
Öğrenen memnuniyeti

Özet

Başarılı e-öğrenme programları tasarlamada öğrenen destek hizmetleri önemli bir etken olmaktadır. Bu çalışmanın amacı İstanbul Aydın Üniversitesi uzaktan eğitim programlarında kayıtlı olan öğrenenlerin destek hizmetlerine dair memnuniyet düzeylerini belirlemek, memnuniyet düzeylerindeki değişimleri gözlemlemek ve memnuniyetin yaş ve cinsiyet gibi demografik özelliklere göre değişimini incelemektir. Bu amaçla öğrenenlerin, sistemde bulunan akademik, idari ve teknik destek hizmetlerine dair memnuniyet düzeylerini ölçmek üzere 8 önermeden oluşan, 5'li likert ölçeği ile hazırlanan bir anket oluşturulmuştur. Ayrıca öğrenenlerin demografik özelliklerini incelemek üzere yaş ve cinsiyet bilgilerine ilişkin 2 soru da ankete dâhil edilmiştir.

Keywords

Distance education
e-learning
Learner support services
Learner satisfaction

Abstract

Learner support services have become an important factor in the design of successful e-learning programs. The aim of this study is to determine the learner' levels of satisfaction about support services, to observe the changes in their satisfaction levels and to examine the change according to demographic features like age and sex. For this reason, a survey prepared with 5 point likert scale and consisted of 8 proffers to measure the satisfaction levels of learners about academic, administrative and technical support in the system. Besides, two questions about the information of learners' age and sex to examine their demographical features.

1. GİRİŞ

Uzaktan eğitim yıllar içerisinde çeşitli kullanımlar ile birlikte gelişmiş, örgün eğitim alamayan birçok insanın eğitim görmesine olanak tanımıştır. Mektup kullanımıyla başlayan uzaktan eğitim, teknolojinin gelişmesiyle radyo, televizyon, bilgisayar ve son olarak da internet sayesinde daha da sağlam bir yapıya kavuşmuştur. Web 2.0 gibi İnternet teknolojilerinin de gelişmesiyle beraber, e-öğrenme programlarının kullanılması yaygınlaşmıştır. E-öğrenme, "Öğrenme materyallerinin çevrimiçi olarak sürekli bulunduğu ve öğrencilerin öğrenme aktivitelerine otomatik olarak dönüt verebilen etkileşimli öğrenme ortamları" olarak tanımlanabilir (Paulsen, 2002).

İnternetin eğitim alanında yaygın kullanımıyla birlikte, öğrenenler ve ders yöneticileri daha fazla fırsata sahip olmuşlardır (Smathers, 2011). Hem görsel-işitsel materyallerin kullanılabilmesi hem de eğitimin her açıdan tanımlanabilmesi sayesinde internet tabanlı eğitim; hem öğrenenler hem de uzaktan eğitim veren üniversiteler tarafından sıklıkla tercih edilen bir

eğitim biçimi haline gelmiştir. İnternet tabanlı eğitim "öğrenenlerin, öğrenme ve ödev yapma gibi aktiviteler için içeriğe ve diğer kaynaklara internet üzerinden bağlandığı eğitim biçimi" olarak tanımlanmıştır. Ancak sıklıkla "üniversiteler tarafından sunulan, çevrimiçi içerik iletimini, öğrenme ortamını ve öğrenmenin değerlendirilmesini kapsayan bir yazılım ile sanal öğrenme ortamları oluşturulması" şeklinde kullanılmaktadır (Chiu & Wang, 2008). Posta, radyo ve televizyon yalnızca eğitsel içeriğin iletilmesini sağlayan araçlar iken; bilgisayarlar, CD-ROM ve internet teknolojileri sadece iletim araçları değil, gelişmiş öğrenme deneyimleri için içerisinde çok fazla öğeyi barındıran sistemler haline gelmişlerdir.

İnternet tabanlı eğitim genel olarak Öğrenme Yönetim Sistemleri (ÖYS) kullanılarak yapılmaktadır. ÖYS'ler öğgün eğitim alan öğrencilere sanal öğrenme ortamları yarattığı gibi, tamamen çevrimiçi üniversiteler geliştirmek için de kullanılmaktadır (Coates, James, & Baldwin, 2005). Adından da anlaşıldığı üzere, ÖYS eğitim sürecini sistematik bir yaklaşımla kapsayan bir yönetim aracıdır (Ozan, 2009). ÖYS'ler genel olarak içeriğin, ödev ve dosyaların paylaşımı ve iletimi, tartışma ve sınav araçları, öğrenen-öğreten ve öğrenen-öğrenen etkileşimi ve iletişimi için tasarlanmıştır. ÖYS'ler öğrenme materyallerinin hızlıca düzenlenmesi ve güncellenmesi, sistemin, öğrencilerin ve öğretim elemanının kayıtlarının tutulması ve dönüt verilmesi gibi imkânları da tanımaktadır (Paulsen, 2002). ÖYS'lerin genel amacı, öğrenme aktivitelerinin daha kolay ve sistematik bir biçimde yürütülmesini sağlamaktır (Duran, Önal, & Kurtuluş, 2006). ÖYS'ler aynı zamanda esnek öğrenme ortamları olarak da anılmaktadır. Esnek öğrenme; öğrenenlerin neyi, ne zaman, nerede ve nasıl öğrenecekleri konusunda daha fazla söze sahip oldukları yenilikçi bir uzaktan eğitim yaklaşımı olarak tanımlanabilir (Khan, 2006). Esneklik, içeriğin iletilmesinde etkililiğe ve maliyeti düşüren uygulamalara dikkat eden yöneticilerin ilgilerine hizmet edebilir; öğretmen ve öğrenenler için, öğrenme-öğretme süreçlerine demokratik bir anlayış getiren öğrenci merkezli bir yaklaşım önerebilir. Ayrıca esneklik öğretim tasarımcıları için, öğrenen çeşitliliğine uyacak şekilde esnek içerik hazırlama anlamına gelebilir; eğitsel içeriği pazarlayan şirketler için ise esneklik, eğitim paketinin tüm eğitsel pazarda satılabilmesi ve kullanılabilmesi olarak düşünülebilir (Nunan, 1996).

Piyasada ücretli ve ücretsiz; açık kaynak kodlu ve hazır olmak üzere birçok ÖYS bulunmaktadır. Blackboard, WebCT ve Moodle en çok kullanılan ÖYS'ler olarak örnek verilebilir. Yazılımlar sayesinde üniversitelerin kendi amaçları doğrultusunda geliştirdiği ÖYS'ler de bulunmaktadır. Üniversitelerin kendi ÖYS'lerini kullanmalarının avantajı, hata bulunduğunda anında düzeltme imkânı vermesi ve sadece ihtiyaç duyduğu özelliklerin bulunmasını sağlayabilmesidir. ÖYS'yi hazırlayan yazılım takımı ve yöneticiler, hangi ÖYS bileşenlerinin ekleneceği ya da kaldırılacağı konusunda eğitsel pedagojiye dikkat etmelidirler (Dalsgaard, 2006). ÖYS bileşenleri; forum, sohbet, dosya paylaşımı, ödevlerin yönetimi, ders planları, video konferanslar, beyaz tahta, e-portfolyo, blog ve wiki olarak örnek verilebilir. Yazılım ekipleri, ÖYS'lerin eğitim amaçlı sosyal yazılımlar

olduğunu ve kendi öğrenme tarzları bulunan bireysel öğrenenlerin; öğrenmelerini birlikte gerçekleştirmek için cesaretlendirilmeye ve desteklenmeye ihtiyaç duyabileceklerini düşünmelidirler (Anderson, 2005).

Başarılı e-öğrenme programları tasarlamada bir önemli nokta da öğrenen destek hizmetleridir. Öğrenen desteği; öğrenen grubuna, öğrenme süreci boyunca, öğrenme sürecinin öncesinde ve sonrasında cevap verebilecek her türlü destek bileşenidir (Thorpe, 2001). Öğrenen destek hizmetleri, etkili e-öğrenme ortamları oluşturmak için özenle planlanmalıdır ve öğrenenlerin akademik, idari, teknik ve sosyal destek gereksinimlerini kapsayacak şekilde oluşturulmalıdır. Uzaktan öğrenenlere başarılı akademik ortamlar oluşturmak için, çeşitli destek hizmetleri iç içe kullanılmalıdır (Aoki & Pogroszewski, 1998).

E-öğrenme aktiviteleri tasarlanırken, iletişim ve işbirliği yoluyla etkileşim de göz önüne alınması gereken faktörlerdendir. Öğrenen ve öğretim elemanı arasında fiziksel bir ayrılık olduğu ve öğrenenlerin öğretim elemanlarıyla nadiren yüz yüze iletişime geçtiği düşünülürse; öğretim elemanı-öğrenen, öğrenenler arası, öğrenen-içerik ve öğrenen-üniversite uzaktan eğitim birimi arasında çeşitli yollarla kurulan etkileşimin boyutu, etkili öğrenme için çok önemlidir. Perez(1999) doktora çalışmasında; öğretim elemanı ile öğrenenler arasındaki etkileşim kısıtlılığının, e-öğrenme programının en önemli çekincesi olduğunu belirtmiştir (Roger & Smith, 2008). Buna ek olarak, Gibson ve diğerleri de (2001) araştırmalarında, öğrenenlerin cevaplarında kısıtlı etkileşimden kaynaklanan olumsuz bakış açıları edindiklerini açıklamışlardır. Kısacası etkileşim, e-öğrenme ortamlarında çok önemli bir konudur ve programlar oluşturulurken etkileşim boyutuna daha çok dikkat edilmelidir.

E-öğrenme programlarının başarısını belirlemede, öğrenen memnuniyeti de önemli bir unsurdur. E-öğrenmeye ilişkin memnuniyet; etkileşim, ders organizasyonu, destek hizmetleri ve iletişim yöntemleriyle ilişkili olmaktadır (Roberts, Irani, Telg, & Lundy, 2005). Öğrenen memnuniyeti; ÖYS'nin kullanım kolaylığı ve etkililiği, esneklik boyutu, öğrenenlerin etkileşim seviyesi, öğretim elemanının etkileşime verdiği önem ve web sitesinin kullanımıyla ilişkilidir, ancak öğrenen memnuniyeti ile cinsiyet arasında anlamlı bir ilişki bulunmamaktadır (Arbaugh, 2000).

1.1. İstanbul Aydın Üniversitesi Uzaktan Eğitim Merkezi

İstanbul Aydın Üniversitesi Uzaktan Eğitim Merkezi (AUEM) 2008- 2009 akademik yılında ilk programlarını açmıştır. 2008-2009 güz döneminde Bilgisayar Programcılığı Önlisans (BP) ve Turizm ve Otel İşletmeciliği Önlisans (TOİ) programları açılmış, bahar döneminde ise e-İşletme Yüksek Lisans programları öğrenci almaya başlamıştır. 2010- 2011 akademik yılında BP'de kayıtlı bulunan öğrenen sayısı 76, TOİ'de kayıtlı bulunan öğrenen sayısı 30 ve e-İşletme Yüksek Lisans programında kayıtlı bulunan öğrenen sayısı ise 400'dür.

AUEM’de esnek öğrenmenin ve etkileşimin gerçekleştirilmesi için birçok bileşen bir arada kullanılmaktadır. Bu bileşenler ÖYS, Web sitesi, asenkron eğitim, senkron eğitim ve destek hizmetleri olarak sınıflandırılabilir.

Bu bileşenlerden ÖYS; AUEM’nin yazılım ekibi tarafından geliştirilmiştir ve ihtiyaca göre sürekli olarak güncellenmektedir. ÖYS sayesinde kullanıcı adı ve şifreye sahip olan öğrenen; her türlü işlemini bu alandan sağlayabilmektedir. Asenkron dersler, senkron dersler, derslere yüklenen dosyalar, derslere ilişkin notlar, ödev yükleme ve sınav sonuç listesi, ÖYS içinde bulunan elemanlardır. Ayrıca öğrenen destek hizmetleri kapsamında ÖYS’de bulunan elemanlar; güncel duyurular, forum, mesajlar, Sıkça Sorulan Sorular (SSS) ve iletişim bölümleridir.

Diğer bir bileşen ise uzaktan eğitimi destekleme amacıyla oluşturulmuş web sitesidir. Bu sitede hem kayıtlı öğrenenler, hem de kayıt olmayı düşünen ve araştırma yapan bireyler rahatlıkla tüm bilgileri edinebilmektedirler. Ayrıca kayıtlı öğrenenler idari konularla ilgili desteklerini de buradan alabilmektedirler. Öğrenen desteği için “Canlı Destek” linklerine de web sitesinden ulaşılabilir.

Başarılı e-öğrenme ortamları oluşturmak için gereken en önemli bileşenlerden biri de öğrenen destek hizmetleridir (McKee, 2010). Öğrenen memnuniyetini arttırmak için destek hizmetlerinin sistemli bir şekilde oluşturulması ve birden çok destek hizmetinin bir arada kullanılması gerekmektedir. Destek hizmetleri genel olarak akademik, teknik ve idari destek olarak sınıflandırılabilir. AUEM’de öğrenen desteği amacıyla geliştirilen elemanlar; canlı destek, güncel duyurular, telefon, e-posta, mesajlar ve SSS olarak sıralanabilir. Canlı destek bölümünde, öğrenenler AUEM ile mesai saatleri içerisinde sohbet ortamları aracılığıyla iletişime geçebilmektedir. Bu bölümde öğrenenler, teknik ve idari konularda destek alabilmektedirler. Güncel duyurular bölümünde sistemle ilgili değişiklikler, teknik bilgiler, derslerle ilgili duyurular, sanal sınıf değişiklikleri, sınav duyuruları, eklenen ders notları, staj duyuruları vb. çeşitli konularda akademik, teknik ve idari destek alınabilmektedir. Telefon, e-posta ve mesajlar bölümü sayesinde öğrenenler hem AUEM ile hem öğretim elemanları ile hem de program başkanları ile iletişime geçebilmekte, sorularını iletebilmektedirler. SSS bölümünde değerlendirme sistemi, geçiş, kayıt, muafiyet, öğrenci işleri, özlük hakları, sınav ve sistem kategorilerinde hazırlanmış sorular bulunmaktadır. Öğrenenler bu soruları inceleyebilmektedir, ayrıca sorusuna cevap bulamayan öğrenen, ilgili kategoriye kendi sorusunu ekleyebilmektedir. Bu sorular AUEM tarafından cevaplandırılmakta ve SSS bölümüne eklenmektedir.

2. YÖNTEM

Bu çalışmanın amacı İstanbul Aydın Üniversitesi uzaktan eğitim programlarında kayıtlı olan öğrenenlerin destek hizmetlerine dair memnuniyet düzeylerini belirlemek, memnuniyet düzeylerindeki

değişimleri gözlemlemek ve memnuniyetin yaş ve cinsiyet gibi demografik özelliklere göre değişimini incelemektir.

İstanbul Aydın Üniversitesi uzaktan eğitim programlarında kayıtlı öğrenenler ara sınav için Türkiye’de açılan 18 sınav merkezinde sınavlarına girebilmişlerdir. Ancak final sınavı sadece İstanbul Aydın Üniversitesi Florya Kampüsü’nde yapılmıştır. Hazırlanan “E-öğrenme Destek Hizmetleri Memnuniyeti Anketi”, öğrenenlere hem ara sınavda hem de final sınavında uygulanmıştır. Ara sınavda, sınava giren öğrenenlerin 250’si anketi cevaplandırırken; final sınavında, ara sınavda anketi cevaplandıran öğrenenlerin 117’si ankete katılmıştır. Bu nedenle ara sınavda anketi cevaplandıran fakat final sınavında cevaplandırmayan 133 kişi örneklemeden çıkarılmıştır. Sonuç olarak araştırma, deneysel araştırma modellerinden tek grup ön test-son test modelinde tasarlanmıştır. Öğrenenlerin anketi samimiyetle cevaplandıkları varsayılmıştır. Ayrıca ankete katılan öğrenenlerin, tüm kayıtlı öğrenenleri temsil ettiği düşünülmüştür.

Anket kapsamında öğrenenlerin, sistemde bulunan akademik, idari ve teknik destek hizmetlerine dair memnuniyet düzeylerini ölçmek üzere önermeler verilmiştir. Bunun yanı sıra, öğrenenlerin demografik özelliklerine ilişkin sorular da ankete dâhil edilmiştir. Ankette 5’li likert ölçeği kullanılmış ve öğrenenlerin önermeleri 1’den 5’e puanlamaları istenmiştir. Bu puanlama sisteminde 1-*Hiç katılmıyorum*, 2-*Katılmıyorum*, 3-*Kararsızım*, 4-*Katılıyorum* ve 5-*Kesinlikle Katılıyorum* anlamına gelmektedir.

3. SONUÇLAR

Öğrenenlerin uzaktan eğitim destek hizmetlerinden memnuniyet düzeylerine ilişkin sonuçlar Tablo 1’de verilmiştir.

Tablo 1. Önermelere Katılma Dereceleri

Önerme No	Önerme	Katılma Derecelerine Göre Frekans Dağılımı					İstatistikler	
		1	2	3	4	5	Ort.	Std. Sapma
1	Duyurularda sistemle ilgili değişiklikleri anında öğrenebiliyorum.	8,9	10,7	17,9	26,8	35,7	3,7	1,3
2	E-Posta ve mesaj ile hızlı geri bildirim alabiliyorum.	11,6	10,7	28,6	19,6	29,5	3,4	1,3
3	Uzaktan Eğitim Merkezi’ne telefon ile erişimde sorun yaşamıyorum.	15,8	12,3	20,2	23,7	28,1	3,4	1,4
4	“Sıkça Sorulan Sorular” sayfasında gerekli bilgileri öğrenebiliyorum.	12,3	18,4	36,8	13,2	19,3	3,1	1,3
5	Web sitesi düzenli olarak	7,9	8,8	28,9	25,4	28,9	3,6	1,2

6	güncellenmektedir. Web sitesinde ilgili bölümlere geçişler oldukça kolaydır.	5,2	9,6	22,6	29,6	33,0	3,8	1,2
7	Web sitesinin içeriği ihtiyaçlarımı karşılamaktadır.	7,8	11,3	33,9	19,1	27,8	3,5	1,2
8	Web sitesinde aradığım bilgilere kolayca ulaşabiliyorum.	7,9	16,7	28,1	21,1	26,3	3,4	1,3

Tablo.1 incelendiğinde memnuniyet düzeylerine ilişkin ortalamaların genellikle 3-4 arasında olduğu, başka bir deyişle olumluya doğru çekimserliği temsil ettiği görülmektedir. Ancak frekans dağılımları öğrenenlerin çok küçük bir kısmının önermelere olumsuz yanıt verdiğini göstermektedir. Dördüncü önermede öğrenenlerin büyük bir kısmı çekimser kalmış, bunun sonucu olarak önerme diğerlerine kıyasla daha düşük ortalama vermiştir. Çekimser kalmalarının bu sayfayı çok kullanmamalarından kaynaklandığı düşünülmektedir. Standart sapmaların beklenenden biraz yüksek çıkması, frekansların katılma derecelerine göre dengesiz dağılımından kaynaklanmaktadır.

Ara sınav sonuçlarının memnuniyet düzeyinde değişiklik yaratıp yaratmadığını saptamak amacıyla, final sınavı sırasında uygulanan anket verileri ile ara sınavda uygulanan anket verileri bağımsız örneklem T-testi ile karşılaştırılmış ve Tablo.2'deki sonuçlar elde edilmiştir.

Tablo 2. Öğrenenlerin Memnuniyet Düzeyindeki Değişim Değerleri

Önermeler	T değeri	P
Duyurularda sistemle ilgili değişiklikleri anında öğrenebiliyorum.	1,129	0,260
E-Posta ve mesaj ile hızlı geri bildirim alabiliyorum.	-1,459	0,145
Uzaktan Eğitim Merkezi'ne telefon ile erişimde sorun yaşamıyorum.	0,136	0,892
"Sıkça Sorulan Sorular" sayfasında gerekli bilgileri öğrenebiliyorum.	1,208	0,228
Web sitesi düzenli olarak güncellenmektedir.	-0,084	0,933
Web sitesinde ilgili bölümlere geçişler oldukça kolaydır.	0,136	0,892
Web sitesinin içeriği ihtiyaçlarımı karşılamaktadır.	0,189	0,850
Web sitesinde aradığım bilgilere kolayca ulaşabiliyorum.	1,785	0,075

Önermelere katılma derecelerine ilişkin p değerlerinin tümü anlamlılık düzeyi 0,05'ten büyük olduğu için, ara sınav öncesi ve sonrasında memnuniyet düzeyi ortalamaları arasında anlamlı fark bulunmamaktadır. Dolayısıyla ara sınav sonuçlarının, öğrenenlerin memnuniyet düzeyini etkilemediği düşünülmektedir.

Çalışmada yaş ve cinsiyetin memnuniyet düzeyi ile bağımlı olup olmadığını araştırmak üzere ki-kare bağımsızlık testi yapılmış ve Tablo.3'teki sonuçlar elde edilmiştir.

Tablo 3. Yaş-Cinsiyet ile Memnuniyet Ortalamalarının Değişimi

	Ki-kare Değeri	P
Yaş*Memnuniyet Ortalaması	7,076	0,166
Cinsiyet*Memnuniyet Ortalaması	23,935	0,876

Tablodaki p değerleri anlamlılık düzeyi 0,05'ten büyük olduğu için, memnuniyet düzeyi ortalamasının hem yaştan hem de cinsiyetten bağımsız olduğu görülmektedir.

4.YORUM VE ÖNERİLER

AUEM'de uzaktan eğitimin yapılandırılmasında esnek öğrenme anlayışı benimsenmiş ve sistem buna uygun olarak tasarlanmıştır. Öğrenenler bir internet sayfasında bulunan ÖYS üzerinde, tüm eğitim-öğretim işlemlerini gerçekleştirebilmektedirler. Bu amaçla oluşturulmuş bileşenler genel olarak asenkron eğitim, senkron eğitim ve destek hizmetleri olarak sınıflandırılabilir. Çalışma kapsamında incelenen destek hizmetleri akademik, idari ve teknik destek olarak tanımlanabilir.

Anket kapsamında yöneltilen her bir önerme destek hizmetlerinin bir bileşenine ve web sitesinin etkililiğine işaret etmektedir. Duyurular ile ilgili yöneltilen önermenin memnuniyet düzeyi ortalaması 3,7, standart sapması ise 1,3 olarak bulunmuştur. Diğer önermelere kıyasla bu önerme için, yüksek bir ortalama çıktığı söylenebilir ve olumluya doğru bir çekimserlik gösterdiği sonucuna varılabilir. Güncel duyurular bölümü her ne kadar aktif olarak kullanılsa da, sistemde bazı eksiklikler bulunmaktadır. Örneğin; web sitesinin güncel duyurular bölümünde yeni duyurular aktif olarak görünürken, "Tüm Duyurular" linkine tıklanıldığında daha önceden yayınlanan duyurular görülmemektedir ve sayfa boş çıkmaktadır. Ortalamadaki bu sonuç dikkate alınarak, sistemde değişiklik yapılmış ve "Tüm Duyurular" sayfası düzenlenmiştir.

Telefon kullanımı ile ilgili olarak memnuniyet düzeyi ortalamasının 3,4, standart sapmanın ise 1,4 çıktığı görülmektedir. Telefon yoluyla iletişimde öncelikle üniversiteye bağlanan öğrenenler, dâhili telefonlara ulaşımında sıkıntı yaşayabilmektedirler. Telefon trafiğinin fazla olmasının, öğrenen görüşlerinde kötü yönde bir etki bıraktığı düşünülmektedir. Bu nedenle üniversitede gerekli çalışmalar yapılmış ve AUEM'ye özel bir telefon hattı oluşturulmuştur. E-posta ve mesaj kullanımı ile ilgili olarak ortalama 3,4 ve standart sapma 1,3 bulunmuştur. Bu memnuniyet ortalamasının mesajlar bölümündeki eksikliklerden kaynaklandığı düşünülmektedir. Öğretim elemanlarımızın ÖYS'ye sadece sanal sınıf yapacakları gün, genel olarak haftada bir gün girdikleri düşünülürse, mesajlar bölümünü de haftada bir gün gördükleri varsayılabilir. Bu nedenle öğrenenler mesajlarını attıktan sonra, öğretim elemanlarının cevaplama sürelerinde gecikmeler yaşanmış olabilir. Bu nedenle bu ortamlara dair memnuniyet

düzeyleri ortalamaları, beklenenden daha düşük çıkmıştır. Sistem düzenlenerek, öğrenen tarafından atılan mesajların öğretim elemanının e-posta hesabına yönlendirilmesi planlanmıştır.

SSS ile ilgili verilen önermede memnuniyet düzeyi ortalaması 3,1, standart sapma ise 1,3 bulunmuştur. Önermenin memnuniyet düzeyi ortalamasının en düşük çıktığı görülmektedir (Bakınız Tablo.1). Öğrenenlerin bu sayfayı çok kullanmadıkları, sayfanın amacına hizmet edemediği ve bu nedenle de memnuniyet düzeyi ortalamasının düşük çıktığı düşünülmektedir. Sayfanın daha aktif bir şekilde kullanılması amacıyla; SSS linkinin ÖYS içinde daha görünür bir alana konulması, öğrenenlerin bu sayfaya yönlendirilmesi ve SSS sayfasının yeniden yapılandırılması planlanmaktadır.

Destek hizmetlerinin bulunduğu web sitesi ve ÖYS'nin kullanım kolaylığı ve içeriğinin etkililiği öğrenen memnuniyetini etkileyen bir faktördür. Bu faktörün memnuniyet düzeylerini ölçmek amacıyla ankete 4 önerme dâhil edilmiştir. Önermelerde web sitesinin güncelliği, bilgilerin bulunma kolaylığı, web sitesinde geçiş kolaylığı gibi durumlara yer verilmiştir. Memnuniyet düzeyi ortalamalarının diğer önermelere oranla daha yüksek, standart sapmalarının ise diğerlerine oranla daha düşük çıktığı gözlemlenmektedir. Programın en çok kullanılan ve merkezinde yer alan web sitesi ve ÖYS için memnuniyet düzeyi ortalamalarının yüksek çıkması, sistemin düzgün işlediğinin ve öğrenenlerin web sitesi ve ÖYS'den memnun olduklarının bir göstergesidir. Buna rağmen, memnuniyet düzeyi ortalamaları beklenenden düşük çıkmıştır. Bu sonuç dikkate alınarak web sitesinin kullanım kolaylığının artırılması, sayfaların gözden geçirilmesi ve içeriğin denetlenmesi planlanmaktadır.

Hazırlanan memnuniyet anketi hem ara sınav sonrasında hem de final sınavı sonrasında öğrenenlere yöneltilmiştir. Tablo.2'de incelendiği üzere, memnuniyet düzeyi ortalamalarında anlamlı bir fark bulunamamıştır. Bu duruma bakıldığında, iki sınav dönemi arasında öğrenenlerin memnuniyet düzeylerinde değişiklik olmadığı gözlemlenebilmektedir. Ayrıca, ara sınav sonuçlarının öğrenen memnuniyetini etkilemediği sonucuna varılabilmektedir.

Öğrenenlerin demografik özellikleri de anket sorularına dâhil edilmiştir. Bu bölümde öğrenenlerin yaş ve cinsiyetleri sorulmuştur. Öğrenenlerin Yaş*Memnuniyet Ortalaması ile Cinsiyet*Memnuniyet Ortalaması değişimleri gözlemlenmek amacıyla Ki-kare testi yapılmıştır. Tablo.3 incelendiğinde, p değerleri anlamlılık düzeyi 0,05'ten büyük olduğu için, memnuniyet düzeyi ortalamasının hem yaştan hem de cinsiyetten bağımsız olduğu görülmektedir. Ankete katılan öğrenenlerin hem ön lisans hem de yüksek lisans programlarına kayıtlı olduğu düşünülürse; eğitim seviyeleri farklı olan öğrenenlerin memnuniyet düzeylerinin benzer olduğu söylenebilir.

Çalışmada öğrenenlerden nitel veriler toplanmamıştır. Öğrenenlerle görüşmeler ya da odak grup görüşmeleri yapılarak daha detaylı veri

toplabilir, böylece öğrenenlerin görüşlerine daha detaylı yer verilebilir. Çalışmada program bazında bir ayırım yapılmamıştır. Bu şekilde bir sınıflamanın yapıldığı bir araştırma ile programlar arasındaki memnuniyet düzeyi farkları incelenebilir. Ayrıca diğer üniversitelerin uzaktan eğitim birimlerinde aynı çalışma yapılarak; hem birimin kendi sistemini düzenlemesi hem de öğrenenlerin memnuniyet düzeylerinin belirlenmesi sağlanabilir.

Bu çalışmada genel olarak, e-öğrenme programlarında öğrenen destek hizmetleri ve bu destek hizmetlerinden öğrenenlerin memnuniyeti incelenmiştir. Destek hizmetlerinin öğrenen memnuniyeti üzerindeki etkileri açıklanmaya çalışılmıştır. E-öğrenme programları açmayı planlayan, hali hazırda e-öğrenme programları bulunan üniversite ve kuruluşlar için bu çalışma, destek hizmetlerini iyileştirmek için rehberlik edebilir.

5. KAYNAKÇA

Anderson, T., Distance learning – Social Software's Killer ap?, *ODLAA 2005 Conference*, 2005

Aoki, K., & Pogroszewski, D., 1998, Virtual University Reference Model: A Guide to Delivering Education and Support Services to the Distance Learner, *Online Journal of Distance Learning Administration*, 1(3)

Arbaugh, J. B., 2000, Virtual Classroom Characteristics and Student Satisfaction with Internet-Based MBA Courses, *Journal of Management Education*, 24(1) , 32-54

Chiu, C.M. & Wang, E.T., 2008, Understanding Web-based learning continuance intention: The role of subjective task value, *The International Journal of Information Systems Applications: Information and Management*, 194-201

Coates, H., James, R. & Baldwin, G., 2005, A critical examination of the effects of learning management systems on university teaching and learning, *Tertiary Education and Management*, 19-36.

Dalsgaard, C., 2006, Social software: E-learning beyond learning management systems, *European Journal of Open, Distance and E-Learning*

Duran, N., Önal, A., & Kurtuluş, C., E-Öğrenme ve Kurumsal Eğitimde Yeni Yaklaşım Öğrenim Yönetim Sistemleri, *Akademik Bilişim Konferansları*, 2006, Denizli

Gibson, J.W., Tesone, D.V. & Blackwell, C.W., The Human Dimension of Online Education: Cyberstudents Speak Out, *IEEE Conference*, 367-378, 2001

Khan, B.H., 2006, Flexible Learning in an Open and Distributed Environment, 1-17, (B.H. Khan), *Flexible Learning in an Information Society*, Hershey: Information Science Publishing

McKee, T., 2010, Thirty Years of Distance Education: Personal Reflections, *International Review of Research in Open and Distance Learning*, 11 (2), 100-109

Nunan, T., Flexible delivery - what is it and why is it a part of current educational debate?, *HERDSA Conference*, 1996, Perth, Western Australia

Ozan, Ö., Öğrenme Yönetim Sistemlerinin (Learning Management Systems- LMS) Değerlendirilmesi, *XIII. Türkiye'de İnternet Konferansı*, 2008, Orta Doğu Teknik Üniversitesi – Ankara

Paulsen, M.F., Online Education Systems: Discussion and Definition of Terms. *NKI Distance Education*, 21.07.2011 tarihinde <http://home.nettskolen.com/~morten> adresinden alınmıştır.

Roberts, T.G., Irani, T.A., Telg, R.W. & Lundy, L.K., 2005, The Development of an Instrument to Evaluate Distance Education Courses Using Student Attitudes, *American Journal of Distance Education*, 51-64

Smathers, D.G., 2011, Clemson University: A White Paper by the Honor Society of Phi Kappa Phi, Phi Kappa Phi and the Distance Learner

Thorpe, M., Learner support: A new model for online teaching and learning, *20th ICDE World Conference*, 2001, Düsseldorf

YAZARLAR HAKKINDA BİLGİ



Aşkın Ulaş KABA

2008 yılında Anadolu Üniversitesi Bilgisayar ve Öğretim Teknolojileri Eğitimi bölümünden mezun oldu. Anadolu Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Uzaktan Eğitim Anabilim Dalı'nda tezli yüksek lisansa devam etmektedir ve tez aşamasındadır. Eylül 2010'dan bu yana İstanbul Aydın Üniversitesi'nde öğretim görevlisi olarak çalışmaktadır ve Entegre Ofis Araçları, Grafik Tasarım, Web Uygulamaları dersleri vermektedir. Ayrıca İstanbul Aydın Üniversitesi Uzaktan Eğitim Araştırma ve Uygulama Merkezi'nde çalışmaktadır.

İletişim Bilgileri

Tel: 0 212 425 61 51 – 1552

E-posta: askinulaskaba@aydin.edu.tr



Ali GÜNEŞ

1976 yılında ODTÜ'den mezun oldu. Anadolu Üniversitesi'nde doktora yaptı. Halen İstanbul Aydın Üniversitesi'nde Bilgisayar Mühendisliği bölümünde öğretim üyeliği yapmaktadır. Öğretim üyeliği yanında İstanbul Aydın Üniversitesi Uzaktan Eğitim Araştırma ve Uygulama Merkezi yöneticiliği görevini de sürdürmektedir.

İletişim Bilgileri

Tel: 0 212 425 61 51 – 1554

E-posta: aligunes@aydin.edu.tr



Tuğba ALTINTAŞ

İstanbul Üniversitesi'nden 2002 yılında mezun oldu. Ondokuz Mayıs Üniversitesi'nde yüksek lisans yaptı. Halen İstanbul Üniversitesi Sayısal Yöntemler Anabilim Dalı'nda doktora yapmaktadır. İstanbul Aydın Üniversitesi'nde öğretim görevlisi olarak çalışmakta olup, istatistik ve yöneylem araştırması dersleri vermektedir.

İletişim Bilgileri

Tel: 0 212 425 61 51 – 1164

E-posta: tuqbaaltintas@adolubil.edu.tr

E-ÖĞRENMEDE DESTEK HİZMETLERİNİN ÖĞRENEN MEMNUNİYETİNE ETKİSİ

Web 2.0 gibi İnternet teknolojilerinin gelişmesiyle beraber, e-öğrenme programlarının kullanılması yaygınlaşmıştır. İnternetin eğitim alanında yaygın kullanımıyla birlikte, öğrenenler ve ders yöneticileri daha fazla fırsata sahip olmuşlardır. Hem görsel-işitsel materyallerin kullanılabilmesi hem de eğitimin her açıdan tanımlanabilmesi sayesinde internet tabanlı eğitim; hem öğrenenler hem de uzaktan eğitim veren üniversiteler tarafından sıklıkla tercih edilen bir eğitim biçimi haline gelmiştir.

İnternet tabanlı eğitim genel olarak Öğrenme Yönetim Sistemleri (ÖYS) kullanılarak yapılmaktadır. ÖYS'ler genel olarak içeriğin, ödev ve dosyaların paylaşımı ve iletimi, tartışma ve sınav araçları, öğrenen-öğreten ve öğrenen-öğrenen etkileşimi ve iletişimi için tasarlanmıştır. Piyasada ücretli ve ücretsiz; açık kaynak kodlu ve hazır olmak üzere birçok ÖYS bulunmaktadır. Yazılımlar sayesinde üniversitelerin kendi amaçları doğrultusunda geliştirdiği ÖYS'ler de bulunmaktadır. Üniversitelerin kendi ÖYS'lerini kullanmalarının avantajı, hata bulunduğu anda düzeltme imkânı vermesi ve sadece ihtiyaç duyduğu özelliklerin bulunmasını sağlayabilmesidir.

Başarılı e-öğrenme programları tasarlamada bir önemli nokta da öğrenen destek hizmetleridir. Öğrenen desteği; öğrenen grubuna, öğrenme süreci boyunca, öğrenme sürecinin öncesinde ve sonrasında cevap verebilecek her türlü destek bileşenidir. Öğrenen destek hizmetleri, etkili e-öğrenme ortamları oluşturmak için özenle planlanmalıdır ve öğrenenlerin akademik, idari, teknik ve sosyal destek gereksinimlerini kapsayacak şekilde oluşturulmalıdır ve çeşitli destek hizmetleri iç içe kullanılmalıdır.

E-öğrenme aktiviteleri tasarlanırken, iletişim ve işbirliği yoluyla etkileşim de göz önüne alınması gereken faktörlerdendir. Öğrenen ve öğretim elemanı arasında fiziksel bir ayrılık olduğu ve öğrenenlerin öğretim elemanlarıyla nadiren yüz yüze iletişime geçtiği düşünülürse; öğretim elemanı-öğrenen, öğrenenler arası, öğrenen-içerik ve öğrenen-üniversite uzaktan eğitim birimi arasında çeşitli yollarla kurulan etkileşimin boyutu, etkili öğrenme için çok önemlidir.

E-öğrenme programlarının başarısını belirlemede, öğrenen memnuniyeti de önemli bir unsurdur. E-öğrenmeye ilişkin memnuniyet; ÖYS'nin kullanım kolaylığı ve etkililiği, esneklik boyutu, öğrenenlerin etkileşim seviyesi, öğretim elemanının etkileşime verdiği önem, web sitesinin

kullanım kolaylığı, ders organizasyonu, destek hizmetleri ve iletim yöntemleriyle ilişkili olmaktadır.

İstanbul Aydın Üniversitesi Uzaktan Eğitim Merkezi (AUEM) 2008- 2009 akademik yılında ilk programlarını açmıştır. 2010- 2011 akademik yılında BP'de kayıtlı bulunan öğrenen sayısı 76, TOİ'de kayıtlı bulunan öğrenen sayısı 30 ve e-İşletme Yüksek Lisans programında kayıtlı bulunan öğrenen sayısı ise 400'dür.

AUEM'de esnek öğrenmenin ve etkileşimin gerçekleştirilmesi için birçok bileşen bir arada kullanılmaktadır. Bu bileşenler ÖYS, Web sitesi, asenkron eğitim, senkron eğitim ve destek hizmetleri olarak sınıflandırılabilir. AUEM'de öğrenen desteği amacıyla geliştirilen elemanlar; canlı destek, güncel duyurular, telefon, e-posta, mesajlar ve SSS olarak sıralanabilir. Canlı destek bölümünde, öğrenenler AUEM ile mesai saatleri içerisinde sohbet ortamları aracılığıyla iletişime geçebilmektedir. Bu bölümde öğrenenler, teknik ve idari konularda destek alabilmektedirler. Güncel duyurular bölümünde sistemle ilgili değişiklikler, teknik bilgiler, derslerle ilgili duyurular, sanal sınıf değişiklikleri, sınav duyuruları, eklenen ders notları, staj duyuruları vb. çeşitli konularda akademik, teknik ve idari destek alınabilmektedir. Telefon, e-posta ve mesajlar bölümü sayesinde öğrenenler hem AUEM ile hem öğretim elemanları ile hem de program başkanları ile iletişime geçebilmekte, sorularını iletebilmektedirler. SSS bölümünde değerlendirme sistemi, geçiş, kayıt, muafiyet, öğrenci işleri, özlük hakları, sınav ve sistem kategorilerinde hazırlanmış sorular bulunmaktadır.

Bu çalışmanın amacı İstanbul Aydın Üniversitesi uzaktan eğitim programlarında kayıtlı olan öğrenenlerin destek hizmetlerine dair memnuniyet düzeylerini belirlemek, memnuniyet düzeylerindeki değişimleri gözlemlemek ve memnuniyetin yaş ve cinsiyet gibi demografik özelliklere göre değişimini incelemektir. Hazırlanan "E-öğrenme Destek Hizmetleri Memnuniyeti Anketi", öğrenenlere hem ara sınavda hem de final sınavında uygulanmıştır. Ara sınavda, sınava giren öğrenenlerin 250'si anketi cevaplandırırken; final sınavında, ara sınavda anketi cevaplandıran öğrenenlerin 117'si ankete katılmıştır. Bu nedenle ara sınavda anketi cevaplandıran fakat final sınavında cevaplandırmayan 133 kişi örneklemden çıkarılmıştır. Sonuç olarak araştırma, deneysel araştırma modellerinden tek grup ön test-son test modelinde tasarlanmıştır. Öğrenenlerin anketi samimiyetle cevaplandıkları varsayılmıştır. Ayrıca ankete katılan öğrenenlerin, tüm kayıtlı öğrenenleri temsil ettiği düşünülmüştür.

Öğrenenlerin memnuniyet düzeylerine ilişkin ortalamaların genellikle 3-4 arasında olduğu, başka bir deyişle olumluya doğru çekimsizliği temsil ettiği görülmektedir. Ara sınav sonuçlarının memnuniyet düzeyinde değişiklik yaratıp yaratmadığını saptamak amacıyla, final sınavı sırasında uygulanan anket verileri ile ara sınavda uygulanan anket verileri bağımsız

örneklem T-testi ile karşılaştırılmıştır. Önermelere katılma derecelerine ilişkin p değerlerinin tümü anlamlılık düzeyi 0,05'ten büyük olduğu için, ara sınav öncesi ve sonrasında memnuniyet düzeyi ortalamaları arasında anlamlı fark bulunmadığı sonucuna ulaşılmıştır. Çalışmada yaş ve cinsiyetin memnuniyet düzeyi ile bağımlı olup olmadığını araştırmak üzere ki-kare bağımsızlık testi yapılmış; p değerleri anlamlılık düzeyi 0,05'ten büyük olduğu için, memnuniyet düzeyi ortalamasının hem yaştan hem de cinsiyetten bağımsız olduğu görülmüştür.