

T.C.
DOKUZ EYLÜL ÜNİVERSİTESİ
SOSYAL BİLİMLER ENSTİTÜSÜ
YÖNETİM BİLİŞİM SİSTEMLERİ ANABİLİM DALI
YÖNETİM BİLİŞİM SİSTEMLERİ YÜKSEK LİSANS
PROGRAMI
YÜKSEK LİSANS TEZİ

UZAKTAN EĞİTİMDE BİLGİ MERKEZİ
HİZMETLERİNE YÖNELİK DURUM ANALİZİ VE
UYGULAMA ÖNERİSİ

Begüm YAVUZ

Danışman

Prof. Dr. Yılmaz GÖKŞEN

İZMİR-2017

T.C.
DOKUZ EYLÜL ÜNİVERSİTESİ
SOSYAL BİLİMLER ENSTİTÜSÜ
YÖNETİM BİLİŞİM SİSTEMLERİ ANABİLİM DALI
YÖNETİM BİLİŞİM SİSTEMLERİ YÜKSEK LİSANS
PROGRAMI
YÜKSEK LİSANS TEZİ

UZAKTAN EĞİTİMDE BİLGİ MERKEZİ
HİZMETLERİNE YÖNELİK DURUM ANALİZİ VE
UYGULAMA ÖNERİSİ

Begüm YAVUZ

Danışman

Prof. Dr. Yılmaz GÖKŞEN

İZMİR-2017

YEMİN METNİ

Yüksek Lisans Tezi olarak sunduğum “Uzaktan Eğitimde Bilgi Merkezi Hizmetlerine Yönelik Durum Analizi ve Uygulama Önerisi” adlı çalışmanın, tarafımdan, akademik kurallara ve etik değerlere uygun olarak yazıldığını ve yararlandığım eserlerin kaynakçada gösterilenlerden oluştuğunu, bunlara atıf yapılarak yararlanılmış olduğunu belirtir ve bunu onurumla doğrularım.

Tarih

.../.../2017

Begüm YAVUZ

İmza

ÖZET
Yüksek Lisans Tezi
Uzaktan Eğitimde Bilgi Merkezi Hizmetlerine Yönelik Durum
Analizi ve Uygulama Önerisi
Begüm YAVUZ

Dokuz Eylül Üniversitesi
Sosyal Bilimler Enstitüsü
Yönetim Bilişim Sistemleri Anabilim Dalı
Yönetim Bilişim Sistemleri Yüksek Lisans Programı

Gelişen teknoloji, eğitim alanında yeni uygulamaları beraberinde getirmiş ve uzaktan eğitimin (UE) gelişimini desteklemiştir. UE'nin ülkemizde yaygınlaşması ve UE'ye olan talebin her geçen gün artması eğitimin temel taşlarından biri olan bilgi merkezlerinin uzaktan öğrenenlere bilgi hizmeti sunma noktasındaki önemini artırmıştır.

Bu çalışmada, Türkiye'deki bilgi merkezlerinin UE öğrencilerine sundukları mevcut bilgi ve belge hizmetleri tespit edilerek, eksikliklerin giderilmesine yönelik uygulama önerileri sunulmaktadır.

Çalışmanın ilk aşamasında uluslararası bilgi hizmeti standartları incelenerek, Türkiye'de uzaktan eğitim programı olan üniversitelerin bilgi merkezlerine anket uygulaması yapılmıştır. Elde edilen sonuçlarla bilgi merkezlerinin uzaktan eğitim öğrencilerine sundukları hizmetler için mevcut durum analizi yapılmıştır. Çalışmanın ikinci aşamasında ise anket sonuçlarına göre tespit edilen eksikliklerin giderilmesi amacıyla bilişim teknolojileri kullanılarak uygulamalı önerilere yer verilmiştir.

Bu çalışma sonuçlarının; bilgi merkezlerinin mevcut hizmetlerini gözden geçirerek UE öğrencilerine uluslararası standartlara uygun hizmetler geliştirmelerinde katkı sağlayabileceği düşünülmektedir.

Anahtar Sözcükler: Uzaktan Eğitim, Bilgi Merkezleri, Bilgi Hizmetleri

ABSTRACT
Master's Thesis
An Analysis of Present Situation and Application Suggest About
Information Center Services in Distance Learning
Begüm YAVUZ

Dokuz Eylül University
Graduate School of Social Sciences
Department of Management Information Systems
Management Information Systems Program

Advancing technology has brought new applications in the field of education and supported the development of distance learning (DL). The increasing demand for DL, which has become widespread in our country, has also increased the importance of information services offered to distance learners by information centers, which are one of the cornerstones of education.

In this thesis, proposals for implementation in order to overcome shortcomings are presented by determining information and document services offered to distance learners by the information centers in Turkey.

In the first phase of the thesis, a survey was applied to the information centers of universities offering distance learning programs in Turkey by examining the international information service standards. With the results obtained, the current situation analysis was conducted for the services that information centers offered to distance learners. In the second phase of the study, proposals for implementation were applied by using information technologies in order to overcome the shortcomings determined according to the survey results.

It is expected that the results of this study reviewing the current services of information centers can contribute to the services offered to distance learners by the information centers in accordance with the international standards.

Keywords: Distance Learning, Information Centers, Information Services

UZAKTAN EĞİTİMDE BİLGİ MERKEZİ HİZMETLERİNE YÖNELİK DURUM ANALİZİ VE UYGULAMA ÖNERİSİ

İÇİNDEKİLER

TEZ ONAY SAYFASI	ii
YEMİN METNİ.....	iii
ÖZET.....	iv
ABSTRACT.....	v
İÇİNDEKİLER	vi
KISALTMALAR	x
TABLolar LİSTESİ.....	xi
ŞEKİLLER LİSTESİ	xiii
EKLER LİSTESİ	xiv
GİRİŞ	1

BİRİNCİ BÖLÜM

UZAKTAN EĞİTİM

1.1. UZAKTAN EĞİTİM	3
1.1.1. Dünya’da Uzaktan Eğitimin Tarihsel Gelişimi.....	5
1.1.1.1. Mektuplaşma Dönemi	6
1.1.1.2. Radyo ve Televizyon Yayınları Dönemi	7
1.1.1.3. Açık Üniversiteler Dönemi	8
1.1.1.4. Telekonferans Dönemi	9
1.1.1.5. İnternet Dönemi	9

1.1.2. Türkiye’de Uzaktan Eğitimin Tarihsel Gelişimi.....	10
1.1.3. Uzaktan Eğitimin Geleneksel Eğitimden Farkları	12
1.1.4. Uzaktan Eğitimin Yaraları ve Sınırlılıkları	12
1.1.5. Etkin Uzaktan Eğitimin İlkeleri	14
1.1.6. Uzaktan Eğitimde Uygulama Modelleri	15
1.1.7. Bilgi İletişim Teknolojilerine Dayalı Uzaktan Eğitim	17
1.1.7.1. Bilgisayara Dayalı Uzaktan Eğitim.....	17
1.1.7.2. İnternet Tabanlı Uzaktan Eğitim	18
1.1.7.3. Uzaktan Eğitimde Öğrenme Türleri.....	20
1.1.8. Uzaktan Eğitimde Bilişim Ortam ve Teknolojileri	22
1.1.8.1. Bilgisayar Teknolojileri	23
1.1.8.2. İnternete Dayalı Bilişim Ortamları.....	23
1.1.8.3. Açık Ders Malzemeleri	25
1.1.8.4. Öğrenme Yönetim Sistemleri.....	26

İKİNCİ BÖLÜM

BİLGİ MERKEZLERİ VE UZAKTAN EĞİTİMDE BİLGİ MERKEZİ HİZMETLERİ

2.1. BİLGİ MERKEZLERİ.....	28
2.2. BİLGİ MERKEZLERİNİN TEMEL UNSURLARI	29
2.2.1. Personel	30
2.2.2. Koleksiyon	30
2.2.3. Kullanıcı.....	31
2.5.4. Bütçe	31
2.5.5. Bina	32
2.3. BİLGİ MERKEZİ HİZMETLERİ	32

2.4. YAŞAM BOYU ÖĞRENME VE BİLGİ MERKEZLERİNİN ROLÜ	35
2.5. BİLİŞİM TEKNOLOJİLERİNİN BİLGİ HİZMETLERİNE ETKİLERİ	37
2.5.1. Bilgi Kayıt Ortamlarına Etkileri.....	37
2.5.2. Bilgi Merkezi Binalarına Etkileri.....	38
2.5.3. Bilgi Merkezi İş Akışı, Yöneticilere ve Personele Etkileri.....	39
2.5.4. İşbirliği, Kaynak Paylaşımı ve Standartlaşmaya Etkileri.....	40
2.5.5. Kullanıcı Hizmetlerine Etkileri	40
2.5.6. Kavramsal Etkiler.....	41
2.5.7. Örgüt Kültürüne Etkileri	42
2.5.8. Yönetim ve Organizasyon Yapısına Etkileri.....	42
2.5.9. Paydaşlar Açısından Getirdiği Yenilikler	42
2.6. UZAKTAN EĞİTİMDE BİLGİ MERKEZLERİNİN ÖNEMİ.....	43
2.7. UZAKTAN EĞİTİMDE ULUSLARARASI BİLGİ HİZMETİ STANDARTLARI.....	44
2.7.1. Kurumsal Sorumluluklar	45
2.7.2. Bilgi Merkezi Sorumlulukları	46

ÜÇÜNCÜ BÖLÜM

MEVCUT DURUM ANALİZİ

3.1. ARAŞTIRMA YÖNTEMİ VE ÖRNEKLEM	53
3.2. VERİLERİN TOPLANMASI.....	53
3.3. GÜVENİLİRLİK ANALİZİ	54
3.4. MEVCUT DURUM ANALİZİ	58

DÖRDÜNCÜ BÖLÜM

UYGULAMA ÖNERİSİ: UZAKTAN EĞİTİM BİLGİ MERKEZİ

4.1. UZAKTAN EĞİTİM BİLGİ MERKEZİ	74
4.1.1. UZBİM Web Sitesi	74
4.1.2. UZBİM Bilgi Kaynaklarında Araştırma	76
4.1.3. Ödünç Verme Hizmeti	77
4.1.4. Online Ödeme Sistemi	81
4.1.5. Danışma Hizmeti.....	82
4.1.6. Rezerv Hizmeti.....	83
4.1.7. Bilgi Merkezi Hizmetlerinin Tanıtımı	85
4.1.8. Kullanıcı Eğitimi	87
4.1.9. Görme Engelli Kullanıcı Hizmetleri	88
4.1.10 Ölçme ve Değerlendirme Çalışmaları.....	89
 SONUÇ VE ÖNERİLER	 91
KAYNAKÇA.....	96
EKLER	

KISALTMALAR

ABD	Amerika Birleşik Devletleri
ACRL	Association of College & Reseach Libraries
ALA	American Library Assocation
AUZEF	Açık ve Uzaktan Eğitim Fakültesi
AÜ	Anadolu Üniversitesi
BDÖ	Bilgisayar Destekli Öğretim
Bkz.	Bakınız
DARPA	Savunma İleri Düzey Araştırma Projeleri Kurumu
DL	Distance Learning
EDS	EBSCO Discovery Service
HÜBO	Hacettepe Üniversitesi Bilgi Okuryazarlığı Programı
MEB	Milli Eğitim Bakanlığı
ODTÜ	Orta Doğu Teknik Üniversitesi
ÖYS	Öğretim Yönetim Sistemi
RUSA	Reference and User Services Association
SPSS	Statistical Programme for Social Sciences
TCP/IP	Transmission Contol Protocol/Internet Protocol
TÜBA	Türkiye Bilimler Akademisi
ULAKBİM	Ulusal Akademik Ağ ve Bilgi Merkezi
UZBİM	Uzaktan Eğitim Bilgi Merkezi
UE	Uzaktan Eğitim
YAYKUR	Yayın Yükseköğretim Kurumu
YÖK	Yüksek Öğretim Kurulu

TABLÖLAR

Tablo 1: Anket Güvenilirlik Analizi	s. 56
Tablo 2: Katılımcıların Üniversite Türüne Göre Dağılımı.....	s. 58
Tablo 3: UE Öğrencilerinin, Üniversite Türüne Göre Örgün Öğrenim Öğrencilerinden Farklı Bir Ücret Ödeme Durumu	s. 59
Tablo 4: Bilgi Merkezlerinin UE Öğrencilerine Bilgi ve Belge Hizmeti Sunma Durumu.....	s. 60
Tablo 5: Bilgi Merkezlerinin Uzaktan Eğitime Yönelik Hizmet Politikasına Sahip Olma Durumu	s. 61
Tablo 6: UE Öğrencilerine Sunulacak Bilgi Hizmetlerinden Sorumlu Personel Durumu.....	s. 61
Tablo 7: Bilgi Merkezlerinin UE Merkezi ile İşbirliği Yapma Durumları	s. 62
Tablo 8: Bilgi Merkezlerinin Uzaktan Eğitim Hizmetleri İçin Ölçme Değerlendirme Çalışmaları.....	s. 63
Tablo 9: Kütüphane Kataloğuna Uzaktan Erişim Durumu	s. 63
Tablo 10: UE Öğrencilerinin E-Kaynaklara Tam Metin Erişim Durumu.....	s. 64
Tablo 11: UE Öğrencilerine Ödünç Verme Hizmeti Sunma Durumu	s. 65
Tablo 12: UE Öğrencilerinin Kütüphaneler Arası Ödünç Verme Hizmetinden Yararlanma Durumları	s. 65
Tablo 13: Ödünç Verme Hizmeti Sunuş Biçimi	s. 66
Tablo 14: Ödünç Kaynak Talepleri İçin Kullanılan Servisler	s. 67
Tablo 15: Bilgi Merkezlerinin UE Öğrencilerine Uyguladıkları Ödünç Verme Kuralları	s. 68

Tablo 16: Uzaktan Eğitim Öğrencilerinin Kütüphane Cezalarını Ödeme ve Ödünç Verme Hizmeti Sunuş Şekli	s. 69
Tablo 17: UE Öğrencilerinin Bulundukları Şehirlerdeki Bilgi Merkezlerinden Yaralanma Durumu	s. 70
Tablo 18: Bilgi Merkezlerinin UE Öğrencilerine Sundukları Danışma Hizmetleri.....	s. 71
Tablo 19: Bilgi Merkezlerinin UE Öğrencilerine Rezerv Hizmeti Sunma Durumları	s. 72
Tablo 20: UE Öğrencilerine Yönelik Bilgi Merkezi Tanıtım Çalışmaları.....	s. 72
Tablo 21: UE Öğrencileri İçin Kullanıcı Eğitimi Yöntemleri.....	s. 73

ŞEKİLLER

Şekil 1: Uzaktan Eğitimin Gelişim Dönemleri	s. 5
Şekil 2: Bilişim Teknolojilerinin Niteliklerine Göre Sınıflandırılması	s. 23
Şekil 3: Bilgi Merkezlerinin Temel Unsurları	s. 29
Şekil 4: UZBİM Web Sitesi.....	s. 75
Şekil 5: UZBİM Bilgi Kaynaklarında Araştırma.....	s. 77
Şekil 6: UZBİM Kütüphanesi Tarama Sayfası	s. 77
Şekil 7: EDS Platformundan Ödünç İsteği	s. 78
Şekil 8: Ödünç Talepleri İçin Kullanıcı Girişi.....	s. 78
Şekil 9: Ödünç Talep Ekranı.....	s. 79
Şekil 10: Ödünç Kaynak İstek Takibi.....	s. 79
Şekil 11: Formlar Menüsü	s. 80
Şekil 12: Ödünç Kaynak Talep Formları.....	s. 81
Şekil 13: Online Borç Ödeme Giriş Ekranı	s. 82
Şekil 14: Kütüphaneciyle Canlı Sohbet Uygulaması	s. 83
Şekil 15: E-Ders Kaynakları Tarama Sayfası.....	s. 84
Şekil 16: E-Ders Kaynakları Sonuç Sayfası	s. 84
Şekil 17: Yeni Yayınlar ve Duyurular	s. 85
Şekil 18: Sosyal Medya Bağlantıları	s. 86
Şekil 19: UZBİM Facebook Sayfası.....	s. 86
Şekil 20: HÜBO Bilgi Okuryazarlığı Programı.....	s. 87
Şekil 21: Kullanıcı Eğitim Videosu.....	s. 88
Şekil 22: Görme Engelli Kullanıcı Hizmetleri	s. 89
Şekil 23: Bilgi Merkezi Memnuniyet Anketi	s. 90
Şekil 24: Uzaktan Eğitimde Bilgi Merkezi Standartları	s. 92

EKLER

EK 1: Anket Formu Kullanım İzniek s. 1

EK2: Araştırmada Uygulanan Anket Soruları..... ek s. 2



GİRİŞ

Uzaktan eğitim her geçen gün gelişmekte ve yaygınlaşmaktadır. Uzaktan eğitim öğrencilerine sunulan bilgi merkezi hizmetleri ise eğitimde fırsat eşitliği açısından büyük önem taşımaktadır.

Ülkemizdeki bilgi merkezlerinin büyük çoğunluğunun UE öğrencilerine yönelik özel bir çalışma yapmadığı ya da hizmetlerinde yetersiz kaldığı düşünülmektedir.

Araştırmanın Amacı

Araştırmanın amacı, ilk aşamada Türkiye'deki bilgi merkezlerinin UE öğrencilerine sundukları mevcut bilgi ve belge hizmetlerini tespit etmek ve uluslararası standartlar çerçevesinde değerlendirmektir.

İkinci aşamada ise mevcut eksikliklerin giderilmesine yönelik öneriler sunmaktır.

Araştırmanın Önemi

Araştırma neticesinde ortaya çıkan sonuçlar bilgi merkezlerinin UE öğrencilerine sundukları hizmetleri uluslararası standartlar kapsamında değerlendirilerek bir durum analizi içermektedir. Tespit edilen eksikliklerin giderilmesine yönelik öneriler ise uygulama örnekleriyle birlikte sunulmaktadır. Bu doğrultuda; çalışma sonuçlarının, bilgi merkezlerine hizmetlerini gözden geçirme ve hizmet üretme noktasında katkı sağlayabileceği düşünülmektedir.

Araştırma Sorusu

Bilgi merkezleri UE öğrencilerine uluslararası standartlar kapsamında ne ölçüde hizmet sağlamaktadır?

Sınırlılıklar

Bu çalışmada anket çalışması, 2014-2015 Uzaktan Öğretim Öğrenci Sayıları Yüksek Öğretim Kurulu (YÖK) verilerine (YÖK,2017) göre, uzaktan eğitim

programı olan 65 üniversiteden, araştırmaya katılan 53 üniversitenin bilgi merkezleri ile yapılmıştır.

Uygulamalar ise “Uzaktan Eğitim Bilgi Merkezi” adı verilen ve tez kapsamında tasarlanan bir bilgi merkezi üzerinde gerçekleştirilmiştir. Gerçek bir bilgi merkezinin kaynak ve imkânlarına sahip olmadığından sınırlı uygulama içermektedir ve bilgi merkezlerinin ihtiyaçları doğrultusunda geliştirilebilir.

Tez 4 bölümden oluşmaktadır. Çalışmanın birinci bölümünde uzaktan eğitim, uzaktan eğitimin tarihsel gelişimi, uygulama modelleri gibi uzaktan eğitime yönelik kavram ve yöntemler yer almaktadır.

Bölüm 2’de bilgi merkezleri, uzaktan eğitimde bilgi hizmetlerinin önemi ve uluslararası bilgi hizmeti standartları detaylı olarak incelenmiştir.

Bölüm 3’te Türkiye’de uzaktan eğitim programı olan üniversitelerin bilgi merkezlerine anket uygulaması yapılmıştır. Elde edilen sonuçlarla bilgi merkezlerinin uzaktan eğitim öğrencilerine sundukları hizmetler için durum analizi yapılmıştır.

Bölüm 4’te tespit edilen eksikliklerin giderilmesi amacıyla bilişim teknolojileri kullanılarak çeşitli uygulamalara yer verilmiştir. Bu uygulamalı örneklerin bilgi merkezlerine kendi hizmetlerini geliştirirken fikir vermesi amaçlanmıştır.

Sonuç bölümünde ise uluslararası standartlar, mevcut durum ve öneriler incelenerek değerlendirme yapılmıştır.

BİRİNCİ BÖLÜM

UZAKTAN EĞİTİM

1.1. UZAKTAN EĞİTİM

Bilgi çağı olarak adlandırılan 21. yüzyılda hayatımıza giren küreselleşme, sosyal ağlar, sanal üniversiteler gibi kavramlar; bilginin üretimi, yönetimi ve erişimi konularında yenilikleri ve değişimi beraberinde getirmiştir.

İçinde bulunduğumuz çağ; ülkelerin gelişimini sürdürebilmesi ve küresel dünyada rekabet edebilmesi için bilgi toplumuna dönüşümü bir gereklilik haline getirmiştir.

“Bilgi toplumu: Küreselleşen dünya toplumlarında bireylerin, temel güç ve sermaye olarak kabul edilen Bilgi’ye ekonomik, sosyal, siyasal, endüstriyel ve teknolojik gelişme unsurları doğrultusunda istediği yer ve zamanda, iletişim araçlarını kullanarak hızlı biçimde ulaşabildiği, değerlendirdiği ve paylaşılabildiği, böylelikle tüm bireylerin yaratıcı, sorgulayıcı, araştırmacı ve üretici olduğu gelişmiş bir toplum biçimi olarak tanımlanmıştır” (Demir, 2013: 5).

Günümüzde uydu, fiber optik, internet ve diğer bilişim teknolojilerindeki hızlı gelişmeler eğitimin yapısını etkilemekte ve yeni eğitim modelleri geliştirmeyi zorunlu kılmaktadır. Gelişen bilişim teknolojileri ile küresel eğitim uygulamalarının önemi artmaktadır. Küresel eğitim modellerinden biri de uzaktan eğitimidir (İşman, 2011: 3).

Karakaş’a (2000: 101) göre uzaktan eğitim; “Farklı mekânlardaki öğretmen ve öğrencileri, değişik iletişim vasıtaları kullanarak bir araya getiren ve eğitim yapmalarını sağlayan eğitim modelidir.”

Avrupa Birliği uzaktan eğitim harekât planında uzaktan eğitim sistemi, “Eğitim faaliyetlerinin kalitesini artırmak için internet ve çoklu ortam teknolojileri kullanılarak kaynaklara erişim, bilgi değişimi ve işbirliğinin sağlanması” olarak tanımlanmıştır (Commision of The European Commities, 2001).

Bir başka tanıma göre; “Uzaktan eğitim, öğretmen ve öğrencinin aynı mekânlarda bulunmak zorunda olmadığı ve eğitim-öğretim faaliyetlerinin, posta hizmetleri ve bilgi iletişim teknolojileri sayesinde yürütülen bir eğitim sistemi modelidir” (İşman, 2011: 1).

Khoshemehr (2013: 21)'a göre; “Uzaktan eğitim; geleneksel öğrenme-öğretme yöntemlerinin sınırlılıkları nedeniyle sınıf içi etkinliklerini yürütme olanağının bulunmadığı durumlarda, eğitim etkinliklerini planlayıcılar ile öğrenciler arası, iletişim ve etkileşimin özel olarak hazırlanmış öğretim üniteleri ve çeşitli ortamlar yoluyla belirli bir merkezden öğretme yöntemidir”.

Uzaktan eğitimle ilgili çok sayıda tanım bulunmakla birlikte bu tanımlar incelendiğinde uzaktan eğitimi açıklayan belli başlı noktalar dikkat çekmektedir. Bunlar;

- Öğrenci ve öğretmenin farklı mekânlarda bulunmaktadır.
- Eğitim faaliyetlerinin gerçekleştirilebilmesi için çeşitli iletişim araçları (mektup, televizyon, radyo, internet vb.) kullanılmaktadır.
- Öğrenmeyi gerçekleştirmek için özel olarak hazırlanmış bir öğretim programı gerektirmektedir.

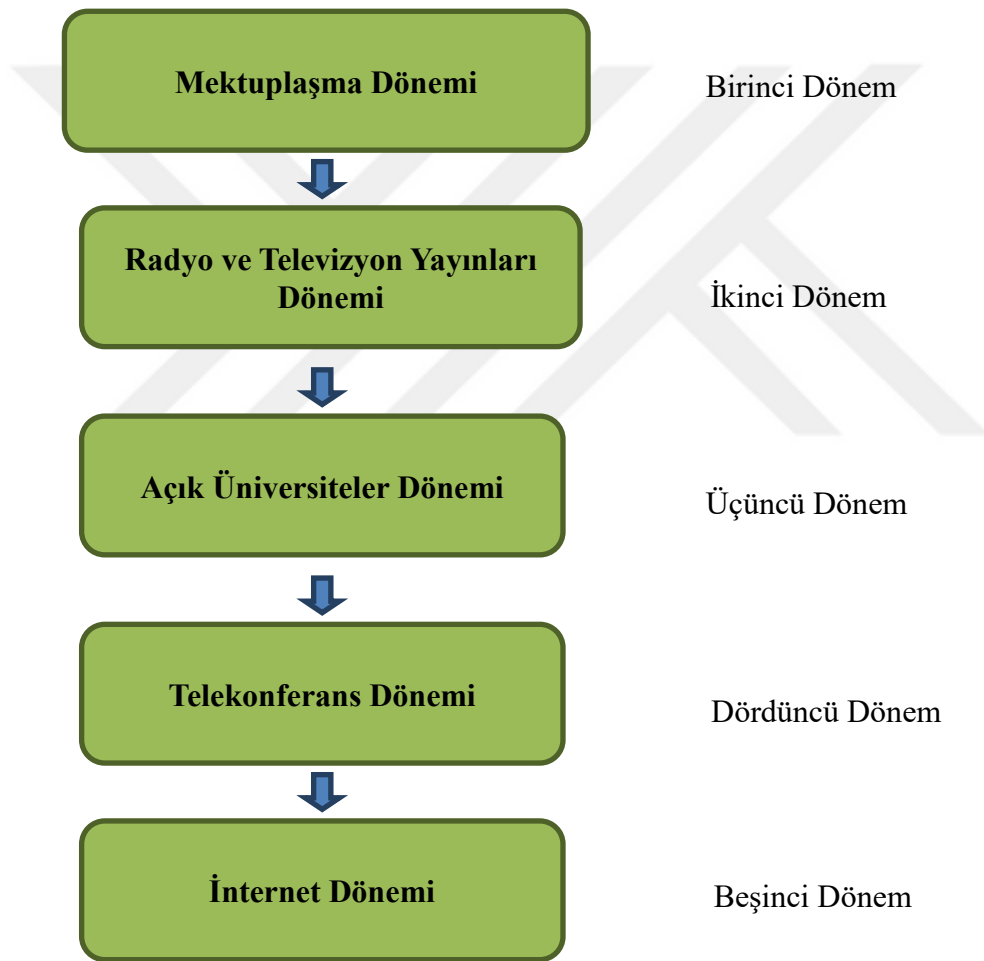
Uzaktan eğitim kavramı çoğu zaman; açık öğretim, kendi kendine öğrenme, mektupla eğitim, yaşam boyu öğrenme gibi kavramlarla eş anlamlı olarak kullanılmaktadır. Bununla birlikte; açık öğretim, bir uzaktan eğitim modelini ifade etmektedir. Kendi kendine öğrenme kavramı; bireysel çaba ile gerçekleştirilebileceğinden ve özel olarak hazırlanmış bir eğitim faaliyetini her zaman içermediğinden uzaktan eğitim kavramını tam olarak karşılamamaktadır. Mektupla Eğitim; uzaktan eğitimin ortaya ilk çıktığı yıllarda mektubun iletişim aracı olarak kullanıldığı bir uzaktan eğitim yöntemidir. Yaşam boyu öğrenme ise; küresel dünyada kişilerin ve toplumların bilgilerini sürekli güncellemeleri gerekliliğinden ortaya çıkan ve uzaktan eğitim kavramını da içine alan şemsiye bir terim olarak düşünülmelidir.

Uzaktan eğitim; her kademedede eğitim vermek, fiziksel olarak birbirinden uzak kitlelere ulaşmak, tüm kurumlar için eğitim maliyetini düşürmek, engelli öğrencilere eğitim imkânı sunmak ve öğrencilerin kendi bireysel hızında öğrenmesine imkân tanımak amacıyla oluşturulmuştur. Eğitim-öğretim faaliyetlerini en yüksek kalitede, en uygun maliyetle, en kolay ve erişilebilir iletişim araçları ile sunmak için de sürekli gelişen esnek bir yapıya sahiptir.

1.1.1. Dünya’da Uzaktan Eğitim’in Tarihsel Gelişimi

Çoğu zaman, uzaktan eğitimin internetin ortaya çıkışıyla başladığı düşünülmektedir. Oysaki uzaktan eğitimin 1700’ lü yıllara dayanan köklü bir geçmişi vardır. Moore ve Kearsley (2011: 23,24), uzaktan eğitime ait bugünkü uygulamaları anlamanın, tarihsel geçmişini bilmekle mümkün olduğunu vurgulamakta ve uzaktan eğitimin gelişim sürecini 5 dönemde toplamaktadır.

Şekil 1: Uzaktan Eğitimin Gelişim Dönemleri



Kaynak: Moore ve Kearsley, 2011: 23.

1.1.1.1. Mektuplaşma Dönemi

Uzaktan Eğitim ile ilgili ilk girişimlerin 1728 yıllarında Amerika’da, Boston Gazetesinin mektup ile stenografi derslerini vermesiyle başladığı görülmektedir.

1840 yılında, İngiltere’de, İsaac Pitman tarafından verilmeye başlanan steno dersleri, dünyadaki ilk modern uzaktan eğitim uygulaması olarak kabul edilmektedir (Verdiun ve Clark, 1994: 15).

1800’lü yıllar, uzaktan eğitim alanında örgütlü girişimlerin görülmeye başladığı dönemdir. Günümüzde Langenscheid adıyla öğretim malzemeleri yayınlayan ve o yıllarda uzaktan eğitim uygulayan dil okulu 1856 yılında Almanya’da kurulmuştur. Aynı yıllarda İngiltere ve İsveç Üniversitesi’nde mektupla kompozisyon ve steno dersleri verilmeye başlanmıştır (Khoshemehr, 2013: 29).

ABD’de uzaktan eğitim uygulamaları 1873 yılında ev çalışmalarını sağlamak için Atlantik’in açılmasıyla başlamıştır. Bu dönemde bireylere ev okulu uygulaması için destek verilmiş ve yazışmalı uzaktan eğitim kurumları kurulmuştur (Verdiun ve Clark, 1994: 16).

Uzaktan Eğitim konusundaki en ciddi adım 1892 yılında Chicago Üniversitesi’nde Mektupla Eğitim Bölümü’nün açılmasıyla atılmıştır. Bunun hemen akabinde, 1892 yılında Columbia Üniversitesinde özel bir bölüm kurulmuştur (Hızal, 1983: 21).

“1898 yılında İsveç’te, Hans Hermod kendi adıyla anılan ve uzaktan eğitim uygulayan liseyi kurmuştur. Hermod şimdiki adı Hermods- Nki Skolan olan kurumu kurduğunda mektupla öğretim uygulamalarına başlamış ve uygulamayı gerçekleştirmede kendi deneyimlerinden yararlanmıştır” (Khoshemehr, 2013: 29).

1900’lü yıllarda Amerika’da nüfus artışı, kentleşmenin hızlanması, sanayi hareketine bağlı olarak yeni iş gücü olanaklarının doğması eğitim ihtiyacını artırmış ve sektörle ilgilenenlerin uzaktan eğitim konusuna daha çok eğilmelerine sebep olmuştur. Bu amaçla ilk kez Amerika’da yazışma yoluyla ilköğretim eğitimi verilmeye başlanmıştır.

1910 yılında Avustralya’da Queensland Üniversitesi, üniversitenin yüz yüze eğitim gören öğrencilerine uyguladığı standartları, uzaktan eğitim öğrencileri için de uygulayarak ilk uzaktan eğitim uygulamasını başlatmıştır. 1920’li yıllarda mektupla lise eğitimi başlamıştır.

Japonya'da ise 1948 yılında "University Of The Air" in temelleri atılmıştır. 1949 yılında uzaktan öğrenenlerin ders programlarının hazırlanması ve yönetim işlerinin yürütülmesi amacıyla üniversite dışı öğretim fakültesi kurulmuştur. Bu örgütlenmeyle birlikte üniversite merkezleri ve 1986 yılında da University Of The Air kurulmuştur (Alkan, 1987: 71).

1.1.1.2. Radyo ve Televizyon Yayınları Dönemi

Sanayileşme dönemine girilmesiyle birlikte iletişim teknolojilerinde yeni gelişmeler meydana gelmiştir. Dünyadaki uzaktan eğitimcilerin çoğu yeni iletişim araçları olan radyo ve televizyonu derslerinde kullanmak için çalışmalar yapmışlardır.

Amerika'da bulunan Wisconsin Üniversitesi 1916 yılında Ulusal Üniversiteler Birliğini organize etmiştir. Bu uzaktan eğitim programının kendi radyo yayınlarını yapmaya başlamasıyla pek çok uzaktan eğitim öğrencisi derslerini ve eğitim materyallerini posta hizmetleri ve radyo aracılığı ile almıştır (İşman, 2011: 46).

Amerika'da 1920'li yıllarda iletişim teknolojileri yoğun olarak kullanılmaya başlanmış, uzaktan eğitim kurumları tarafından çok sayıda radyo istasyonu kurulmuştur. Mevcut okulların ve öğretmenlerin yetersizliği, radyo ile uzaktan eğitimin önemini artırmıştır. Bu yöntemle çok sayıda öğrenciye ulaşılmıştır.

İngiltere'de Eğitim Bakanlığı eğitim kurumlarını radyo dersleri vermeleri konusunda desteklemiştir.

Çin 1929 yılında, Kanada 1930 yılında radyoyu uzaktan eğitim dersleri vermek için kullanmıştır.

İletişim teknolojilerindeki gelişmeler devam etmiş ve 1874 yılında icat edilen televizyonun günlük hayatta kullanımının yaygınlaşmasıyla 1900'lü yıllarda eğitim amaçlı programlar yapılmaya başlanmıştır.

1932-1934 yılları arasına Iowa Eyalet Üniversitesi ve Kansas Eyalet Üniversitesi'nde bazı eğitim programları hazırlanmıştır. Bu dönemlerde televizyon, yayın maliyetlerinin yüksek olması ve yayın kalitesinin düşük olması nedeniyle uzaktan eğitim için yeterli bulunmamıştır.

İkinci Dünya Savaşı'ndan sonra hızla gelişen televizyon teknolojisi uzaktan eğitim kurumları için en önemli iletişim teknolojilerinden biri olmuştur (Khoshemehr, 2013: 32).

1950 yılında Michigan Üniversitesi eğitim televizyonu yayınlarına başlamıştır. New York Üniversitesi ise 1957 yılında CBS televizyon şirketi ile anlaşarak bazı eğitim programları hazırlamıştır.

1966-1968 yılları arasında Polonya'da, gece kurslarına devam eden öğrencilere, deneme niteliğinde, uzaktan eğitim çalışmalarına başlanmıştır. Bu uygulama ile öğrencilere televizyon aracılığıyla öğrenme imkânı sunmak amaçlanmıştır.

Fransız okulları, Amerikan ve İngiliz kolejleri ile üniversiteleri 1968 yılında ortaklaşa eğitim programları yapmaya karar vermiş ve çok sayıda program hazırlamışlardır. Bu tarihlerden sonra radyo ve televizyon eğitimi tüm dünyada hızla yayılmıştır.

1.1.1.3. Açık Üniversiteler Dönemi

1960'ların sonu 70'lerin başında ortaya çıkan yeni teknolojik araçlar ve eğitim teorilerinin sonucu olarak uzaktan eğitimde önemli değişimler yaşanmıştır. Moore ve Kearsley (2011: 31); bunlardan en önemli iki tanesinin Wisconsin Üniversitesi'nin açık öğretim projesi ve İngiltere'nin açık üniversitesi olduğu görüşündedir.

Wisconsin Üniversitesi'nin açık öğretim projesi, 1964-1968 yılları arasında uzaktan eğitim öğrencilerine, yüksek kalitede ve düşük maliyetli eğitimin verilebilirliğini test etmek amacıyla ekonomik olarak desteklenmiştir. Eğitimlerde posta, radyo ve televizyon yayınları ile telekonferanslar birlikte kullanılmıştır. Öğrenciler, tatil dönemlerinde kütüphane kaynaklarından ve üniversite laboratuvarlarından yararlanmak için kampüsü kullanmışlardır.

1967 yılında İngiliz Hükümeti; lise öğrencilerine yönelik televizyon ve radyo yayınları aracılığıyla açık eğitim sistemi kurma fikriyle bir komite kurmuştur. Komitenin, 1967 yılında Wisconsin Üniversitesi'ne yaptığı ziyaret ve incelemeler sonucu iki yıl sonra Açık Üniversite kurulmuştur. İngiltere'de kurulan bu üniversite

1971 yılında, iletişim teknolojilerini etkin olarak kullanan ve tam anlamıyla lisans eğitim veren bir üniversite haline gelmiştir.

Bu uygulamalar tüm dünyadaki uzaktan eğitim üniversitelerine örnek olmuş ve uzaktan eğitimde köklü değişiklikler yaşanmaya başlamıştır.

1.1.1.4. Telekonferans Dönemi

1960-1990 yılları arasında telekonferans yönteminin uzaktan eğitimde kullanımı mümkün olmuştur. Bu dönemlere kadar uzaktan eğitim tek yönlü olarak, öğreticinin ders içeriğini aktarımı şeklinde gerçekleşmişken; bu dönemden sonra çift yönlü iletişim süreci başlamıştır. Bu sayede coğrafi olarak farklı yerlerde bulunan öğretmen ve öğrencilerin birbirleriyle kolayca iletişim kurmaları sağlanmıştır.

Wisconsin Üniversitesi sesli konferans uygulamasına 1970 yılında başlamıştır. Bu şekilde öğretmen, öğrencilere canlı olarak ders içeriğini aktarabilmiş ve öğrenciler de sesli konuşmalar sayesinde sorular sorabilmiştir.

İlk video konferans uygulaması ise Amerika'da Ulusal Teknoloji Üniversitesi'nin yüksek lisans derslerini video konferans sistemi ile vermesiyle başlamıştır.

Günümüzde video konferans uygulamaları dünyanın birçok yerinde görülmektedir. 1957 yılında uydunun ve fiber kabloların bulunuşu ile uzaktan eğitim, 1980-1995 yılları arasında posta hizmetlerinden video konferans hizmetlerine geçiş yapmıştır. Bu gelişim tüm dünyadaki uzaktan eğitim kurumlarına yayılmıştır.

1.1.1.5. İnternet Dönemi

İnternet, birbirine bağlı birçok bilgisayar sistemi ile üretilen bilgiye hızlı, kolay ve ekonomik olarak ulaşma imkânı sağlayan ve her geçen gün büyüyüp yaygınlaşan bir iletişim ağıdır.

İnternet kavramı ilk olarak 1962 yılında “Galaktik Ağ” kavramı ile karşımıza çıkmaktadır. Bu kavramda küresel olarak birbirine bağlı bir sistem aracılığı ile isteyen herkesin veri ve programlara ulaşabileceği ifade edilmiştir (Khoshemehr, 2013: 34).

İnternetin ortaya çıkışı ise 1969 yılında Amerikan Federal Hükümeti Savunma Bakanlığı'nın araştırma ve geliştirme kolu Savunma İleri Düzey Araştırma Projeleri Kurumu (DARPA)'nın ARPANET projesine dayanmaktadır. Bilgisayar bilimleri ve askeri araştırma projelerini desteklemek amacıyla oluşturulan proje Amerika Birleşik Devletleri (ABD) 'deki üniversite ve araştırma kuruluşlarının değişik tipteki bilgisayarlarını da kapsayarak büyümüştür. ARPANET 1990 yılında kullanımdan kaldırılmıştır. Bununla birlikte 1970'lerin ortalarında ağın iletişim alanına doğru genişletilebilmesi için ağ kullanımını düzenlemek amacıyla oluşturulan TCP/IP (Transmission Control Protocol/Internet Protocol) kullanılmaya devam etmektedir (Tutar ve diğerleri, 2008: 182).

İnternetin ortaya çıkışından önce uzaktan eğitimde basılı materyaller, posta servisleri, radyo ve televizyon iletişim araçları olarak kullanılsa da uzaktan eğitimin etkinliği noktasında istenilen seviyeye ulaşılamamıştır.

1990'lı yıllarda günlük hayatımıza giren internet uzaktan eğitimde bir dönüm noktası olmuş ve uzaktan eğitim veren kurumlarda kullanımı hızla yaygınlaşmıştır.

1.1.2. Türkiye'de Uzaktan Eğitimin Tarihsel Gelişimi

Uzaktan eğitim uygulamaları tüm dünyada olduğu gibi ülkemizde de etkisini göstermiş ve zaman içinde gelişmiştir.

Türkiye'de uzaktan eğitim ilk kez 1927 yılında Milli Eğitim Bakanlığı'nın yaptığı bir toplantıda eğitim sorunlarına çözüm bulmak amacıyla mektupla eğitimin önerilmesi ile gündeme gelmiş ancak uygulanamamıştır (Alkan, 1987: 91).

Uzaktan eğitimin Türk Eğitim sistemine girmesi 1961 yılında Milli Eğitim Bakanlığı (MEB) 'nın bazı teknik konuların mektupla öğretimi için mektupla öğretim merkezini açması ile başlamıştır. Sınırlı bir uygulama içermesine karşın Türkiye'de uzaktan eğitimin ilk ciddi uygulamasıdır (Arar, 1999: 26).

1975 yılında Yayın Yükseköğretim Kurumu (YAYKUR) eğitimi başlamıştır. Bu kurum çeşitli nedenlerle başarısız olmuş ve 1981 yılında yürürlüğe giren 2547 sayılı Yükseköğretim yasası ile Anadolu Üniversitesi (AÜ) bünyesinde Açık Öğretim Fakültesi kurulmuştur. (MEB Açıköğretim Lisesi,2017) Açık Öğretim Fakültesi 1982 yılında iktisat ve iş idaresi programları ile eğitime başlamıştır. Anadolu Üniversitesi, 1983 yılında işletme yönetimi ve ekonomi programları ile yaklaşık otuz

bin öğrenciye ulaşmıştır. AÜ Açık Öğretim Fakültesi, Türkiye’de uzaktan eğitim ile yükseköğretim yapan ilk kurumdur. Günümüzde AÜ Açık Öğretim Fakültesi Türkiye, Kuzey Kıbrıs Türk Cumhuriyeti ve Batı Avrupa’da yaşayan vatandaşlara hizmet vermektedir (Anadolu Üniversitesi, 2017).

1992’de MEB bünyesinde Açık Öğretim Lisesi, 1997’de Açık İlköğretim Okulu ile Mesleki ve Teknik Açık Öğretim Okulları açılmıştır (MEB Açıköğretim Lisesi, 2017).

Türkiye’de ilk internet bağlantısı 1993 tarihinde yapılmıştır. İlk yıllarında sadece TÜBİTAK ve üniversitelerin kullanımına izin verilmiş ve bağlantılar Orta Doğu Teknik Üniversitesi (ODTÜ) ile Ege Üniversitesi üzerinden gerçekleşmiştir. Tüm dünyada olduğu gibi internet, başlangıçta bilgi aktarımı amacıyla kullanılmış, zamanla dünyadaki gelişim ve kullanıcı beklentilerine paralel olarak hızla gelişmiştir (Tutar ve diğerleri, 2008: 183).

Web üzerinden uzaktan eğitim çalışmaları 1997 yılında ODTÜ’de Enformatik Enstitüsü’nün kurulmasıyla başlamıştır. Enstitü, üniversitelerde Enformatik Bölümlerinin kurulması çalışmalarının başlatılması için YÖK’e bir proje sunmuştur. Bu derslerin uygulamalarının bir kısmı yüz yüze öğretimle, yoğun program uygulanarak ODTÜ’de gerçekleştirilmiş, ancak programın devamı uzaktan öğretim biçiminde yürütülmüştür.

2009 yılından itibaren uzaktan eğitim, 2011 yılından itibaren de açık öğretim kapsamında öğrenci kabul eden İstanbul Üniversitesi Açık ve Uzaktan Eğitim Fakültesi (AUZEF) bu yönüyle Türkiye’deki tek açık ve uzaktan eğitim fakültesidir (İstanbul Üniversitesi AUZEF, 2017).

Yükseköğretim Kurulu 2016-2017 verilerine göre; 65 üniversite ön lisans, lisans ve yüksek lisans düzeyinde uzaktan öğretim yapmaktadır. Toplamda 91880 öğrenci yükseköğretim düzeyinde uzaktan eğitim almaktadır (YÖK, 2017).

Tüm dünyada olduğu gibi ülkemizde de uzaktan eğitime olan ihtiyaç ve talep her geçen gün artmaktadır. Uzaktan eğitimin geliştirilmesi ve yaygınlaştırılması ülkemizin gelişimi açısından büyük önem taşımaktadır.

1.1.3. Uzaktan Eğitimin Geleneksel Eğitimden Farkları

Geleneksel eğitimde; yeterli eğitim mekânının bulunmaması, her eğitim kurumunun aynı kalitede öğretmene ve yeterli eğitim materyaline sahip olmaması, öğrenci sayısının fazlalığı, öğrencilerin çeşitli yetersizlikler sebebiyle geleneksel eğitime katılamaması gibi sorunlar yaşanmaktadır.

Uşun (2006: 15); uzaktan eğitim ve geleneksel eğitim sistemleri arasındaki farklar karşılaştırılırken, uzaktan eğitim sisteminin, geleneksel eğitim sisteminin bir alternatifi olarak değil; tamamlayıcısı ve güçlendiricisi olarak görülmesi gerektiğini vurgulamaktadır.

Uzaktan eğitimi geleneksel eğitimden ayıran farklar şunlardır (Koşar ve Diğerleri, 2003; İşman, 2011: 25; Uşun, 2006: 17) :

- Öğretim sürecinin çoğunda öğretmen ve öğrenci farklı mekânlardadır.
- Öğretim yöntemi farklıdır.
- Ders içeriklerinin iletimi eğitim medyası ile gerçekleştirilir.
- Öğretmen ve öğrenci arasındaki iletişim, bilişim teknolojilerinin sunduğu araçlar ile sağlanır.
- Eğitimler senkron ya da asenkron şekilde alınabilir.
- Kişiye göre değişken ders süreleri söz konusudur.
- Öğrenci öğretmenin etkisi olmaksızın kendi isteği ile öğrenir.
- Bilişim teknolojileri yoğun olarak kullanılır.
- Geleneksel eğitime göre standart eğitim imkânı vardır.

1.1.4. Uzaktan Eğitimin Yararları ve Sınırlılıkları

Her sistemin olduğu gibi uzaktan eğitiminde çeşitli yararları ve sınırlılıklar bulunmaktadır.

Kaya (2002: 19) ve Khoshemehr (2013: 121) 'in çalışmaları incelenerek aşağıda yararlar ve sınırlılıklar maddelenmiştir.

Uzaktan Eğitimin Yararları:

- Eğitimde mekân sınırı ortadan kalkar. Dünya'nın çeşitli bölgelerinde yaşayan öğrenci grupları uzaktan eğitim programı ile bir araya getirilerek eğitim faaliyeti gerçekleştirilebilir.
- Esnek zamanlı ders saatleri ve çalışma olanakları ile daha büyük kitlelere eğitim fırsatı sunulur.
- Eğitimde kaliteli standartlar oluşturulmasını kolaylaştırır.
- Alanında uzman öğretilerden daha fazla öğrencinin eğitim alması mümkün olur.
- Eğitimde fırsat eşitsizliğinin en aza inmesini sağlar.
- Basım ve kırtasiye gibi mali giderlerin azalmasını sağlar.
- Öğrencilerin teknolojik araçları kullanım becerilerini geliştirir.
- Farklı kişilik özelliklerine (çekingen, kendini yetersiz hisseden, dili etkin kullanamamaktan korkan vb.) sahip öğrencilerin kendilerini daha rahat hissetmelerini ve daha kolay iletişim kurabilmelerini sağlar.
- Öğrenme-öğretme süreçlerinde; yaş, öğretim amaçları, yöntem ve teknikler açısından esneklik ve çeşitlilik sağlar.
- Kamu ya da özel kurum/kuruluşlarda çalışan bireylere, görevlerini bırakmadan eğitim alabilme, bilgilerini güncelleme ve kendini geliştirme olanağı sunar.
- Öğrencinin grup baskısından kurtularak yaratıcı düşünmesini ve öğrenme sorumluluğu kazanmasını sağlar.
- Kolay, güncellenebilir ölçme ve değerlendirme araçları sunar.
- Alternatif ve çok çeşitli öğrenme-öğretme araçları sunar.
- Özel eğitime ihtiyaç duyan ve geleneksel eğitimden yararlanamayan bireylere eğitim imkânı sunar.
- Yaşam boyu, bireysel ve bağımsız öğrenmeyi destekler.

Uzaktan eğitim; fırsat eşitliği sağlaması, pek çok engeli ortadan kaldırması ve eğitimi destekleyici çeşitli araçlar sunması bakımından oldukça yararlı bir eğitim sistemidir. Bununla birlikte uzaktan eğitimin de bazı sınırlılıkları vardır.

Uzaktan Eğitimin Sınırlılıkları:

- Duyuşsal ve psiko-motor davranışların kazandırılmasında yeterince etkili değildir.
- Öğrencilerin sosyalleşmesini engelleyebilir.
- Bireysel çalışma sorumluluğu olmayan öğrenciler için yeterince etkili olmayabilir.
- Öğrenme ve öğretme süreçlerinde kullanılan radyo-televizyon bağlantıları ile internet erişiminde kesinti, yazılım sorunları ve teknik sorunlar yaşanabilmektedir. Bu sorunlar eş zamanlı olarak giderilemediğinde eğitimde aksaklıklar ortaya çıkmaktadır.
- Geleneksel eğitimde yüz yüze iletişim daha kolay sağlanabilirken; uzaktan eğitimde öğrenci-öğretmen ve öğrenci-öğrenci arasındaki iletişim ve etkileşim çoğu zaman istenilen düzeyde sağlanamamaktadır.
- Çalışan öğrencilerin dinlenme/eğlenme zamanlarını almaktadır.
- Uygulamaya yönelik derslerde etkili olamamaktadır.
- Öğretmen ve öğrenciler internet tabanlı eğitim araçlarını kullanmada yetersiz kalabilmektedir.
- Öğrenme sırasında gerçekleşen öğrenme güçlüklerinin anında giderilememesi sonucu sıkıntılar yaşanabilmektedir.

Uzaktan eğitimin bazı sınırlılıkları olmasına rağmen, sağladığı faydalar daha fazladır. Bu sebeple uzaktan eğitim uygulamalarının geliştirilmesi ve yaygınlaştırılması gerekmektedir. Bu şekilde pek çok grubun eğitim ihtiyaçları düşük maliyetle, zaman ve mekân kısıtı olmaksızın karşılanmaya çalışılmalıdır.

1.1.5. Etkin Uzaktan Eğitimin İlkeleri

Uzaktan eğitimden en üst düzeyde fayda sağlayabilmek için öğrenci ihtiyaçlarına cevap verebilecek ve ders gerekliliklerini karşılayacak etkin bir uzaktan eğitim programına ihtiyaç vardır. Uşun'a (2006: 21) göre etkili kullanım için rehber ilkeler aşağıdaki gibidir;

- Uzaktan eğitim; geleneksel eğitimin bir alternatifi olarak değil, tamamlayıcısı olarak görülmelidir.

- Öğretici, eğitim bilimleri danışmanı, bilişim teknolojileri danışmanı gibi farklı disiplinlerdeki üyelerden oluşan bir komisyon kurulmalıdır. Ders içerikleri bu komisyon tarafından hazırlanmalıdır.
- Uzaktan öğrenme ve öğretme süreçlerinde kullanılan yazılı ve basılı materyaller, programlı ve modüler materyal geliştirme ilkelerine göre hazırlanarak öğrencilere düzenli şekilde iletilmelidir.
- Öğrenmenin etkinliğini artırmak için yazılı ve basılı materyaller; video, ses, animasyon gibi eğitim içerikleriyle desteklenmelidir.
- Uzaktan eğitimde öğretmen ve öğrenci arasında etkileşimin olması ve işbirlikçi öğrenmenin sağlanabilmesi için çift yönlü ve etkileşimli teknolojiler kullanılmalıdır.
- Öğrencilere destek hizmeti olarak video içerikleri hazırlanmalı ve oryantasyon programları oluşturulmalıdır.
- Uzaktan eğitimin yüz yüze eğitim boyutunu oluşturan akademik danışmanlık hizmetleri önemli bir uygulama olarak ele alınmalıdır.
- Her kesimden ve her alandan bireyin eğitim ihtiyaçları göz önüne alınmalı ve ihtiyaca yönelik yeni programlar geliştirilmelidir.
- Uzaktan eğitim veren kurumlar, UE öğrencilerine yönelik ve UE mantığına uygun kütüphane hizmetleri vermelidir. Bu hizmetlerin geliştirilmesi ve UE öğrencilerinin kütüphane kaynaklarına en hızlı ve en kolay şekilde erişilebilmesi için kütüphaneler sürekli desteklenmelidir.

1.1.6. Uzaktan Eğitimde Uygulama Modelleri

Uzaktan eğitimde uygulama modelleri, öğrenci ve öğretmen arasındaki iletişim biçimine ve eğitim öğretimde zaman-mekân bağımlılığına göre sınıflandırılmaktadır.

İşman'a (2011: 272) göre uzaktan eğitimde kullanılan bilişim teknolojileri uygulama modelini belirlemektedir. Kullanılan bilişim teknolojilerine göre uzaktan eğitimde uygulama modelleri Tek Yönlü Uygulama Modelleri ve Çift Yönlü Uygulama Modelleri olarak ikiye ayrılmaktadır.

Tek yönlü uygulama modellerinde iletişim tek yönlüdür. Öğrenci-öğrenci ve öğrenci-öğretmen arasında etkin bir iletişimden söz edilemez. Öğretmen dersi

aktaran aktif rolü üstlenirken, öğrenciler kendilerine sunulan içeriği alan pasif konumdadır. Öğreticiye istediği anda soru soramaz ve aynı anda cevap alamaz. Bu tür bir uygulama modelinde öğrencilere sunulan içeriğin anlaşılır ve eksiksiz olması çok önemlidir.

Kullanılan iletişim araçlarına göre tek yönlü uygulama modelleri de aşağıdaki şekilde sınıflandırılmaktadır.

- Mektup ile uygulama modeli
- Tek yönlü radyo ile uygulama modeli
- Tek yönlü televizyon ile uygulama modeli
- Tek yönlü bilgisayar ile uygulama modeli
- Tek yönlü karma uygulama modeli

Mektup, radyo, televizyon ya da bilgisayarın iletişim aracı olarak kullanıldığı tek yönlü modelde öğrencinin derse katılma, soru sorma ya da öğretici-öğrenci ile anlık iletişim kurması söz konusu değildir. Birden fazla iletişim aracının birlikte kullanıldığı karma modelde de aynı durum geçerlidir.

Çift Yönlü Uygulama modelinde ise öğrenci ve öğretmen arasında çift yönlü bir iletişim vardır. Öğrenci ve öğretmen eğitim esnasında birbirlerine sorular sorabilir ve anında cevap alabilirler.

Çift Yönlü Uygulama modelleri kullanılan bilişim teknolojiye göre aşağıdaki şekilde sınıflandırılmaktadır.

- Çift yönlü radyo ile uygulama modeli
- Çift yönlü televizyon ile uygulama modeli
- Çift yönlü etkileşimli bilgisayar ile uygulama modeli
- Çift yönlü karma uygulama modeli

Çift yönlü uygulama modelinde anlık iletişimin mümkün olmadığı mektup, iletişim aracı olarak kullanılmamaktır. Bunun dışında tek yönlü uygulama modellerinde kullanılan tüm bilişim teknolojileri çift yönlü uygulama modelinde de kullanılmakta ancak tek yönlü modelden farklı olarak karşılıklı iletişime imkân vermektedir.

Kavrat'a (2013: 8) göre ise uzaktan eğitimde, eş zamanlı (senkron), eş zamanlı olmayan (asenkron) ve Karma (Blended/Hibrid) olmak üzere üç tür uygulama modeli bulunmaktadır. Bu yaklaşıma göre; uzaktan eğitimde uygulama

modellerini, kullanılan bilişim teknolojisiyle birlikte öğrenmenin zaman ve mekânla bağılılık durumu belirlemektedir.

Eş zamanlı (senkron) uygulama modelinde öğrenci ve öğretmenler mekândan bağımsız, aynı zaman dilimi içerisinde bir araya gelerek internet ve uydu teknolojileri aracılığıyla eğitim faaliyetini gerçekleştirirler. Çift yönlü iletişim vardır.

Eş zamanlı olmayan (asenkron) uygulama modelinde öğrenci ve öğretmen zamandan ve mekândan bağımsız olarak eğitim faaliyetini gerçekleştirirler. Önceden hazırlanmış ve sisteme yüklenmiş ders içeriklerine öğrenciler istedikleri yerden ve istedikleri zamanda erişebilirler. Bu uygulama modelinde öğrenciler forumlara katılabilir, sisteme dosya yükleyebilir ve paylaşımda bulunabilirler ancak eş zamanlı bir iletişim ve etkileşim söz konusu değildir.

Karma (Blended) modelde ise eş zamanlı ve eş zamansız uygulama modelleri birlikte kullanılır. Dersler gerektiğinde önceden belirlenmiş bir zaman diliminde gerçekleştirilirken, kimi zaman ders içerikleri önceden sisteme depolanarak öğrencilerin istedikleri zamanda erişebilmeleri sağlanır.

1.1.7. Bilgi İletişim Teknolojilerine Dayalı Uzaktan Eğitim

Bilgisayar ve internetin günlük hayatta kullanımının yaygınlaşmasıyla “Bilgisayar Destekli Uzaktan Eğitim” ve “İnternet Tabanlı Uzaktan Eğitim Yöntemleri” ortaya çıkmış ve hızla uygulanmaya başlanmıştır. Bu yöntemlerle birlikte de e-öğrenme, mobil öğrenme, çevrimiçi öğrenme gibi kavramlar hayatımıza girmiştir.

1.1.7.1. Bilgisayara Dayalı Uzaktan Eğitim

Bilgisayarın icadından önce uzaktan eğitimde çeşitli iletişim araçları kullanılsa da bilgisayarın günlük hayatımıza girmesiyle hemen hemen bütün uzaktan eğitim programları bilgisayar desteği ile verilmektedir.

Bilgisayar destekli öğretim (BDÖ); bilgisayar öğrenme sürecinde bir ortam olarak kullanan, öğrenci motivasyonunu güçlendiren, öğrencinin kendi öğrenme hızında ve kendi kendine öğrenme ilkesini destekleyen bir öğretim yöntemidir (Şahin ve Yıldırım, 1999: 57-60).

Uşun'a (2004: 42) göre BDÖ'de, bilgisayar, öğretim sisteminin bir tamamlayıcısı olmalıdır. Bu şekilde bilgisayar öğrenmenin meydana geldiği bir ortam ve araç olarak kullanılabilir.

Bilgisayara dayalı uzaktan eğitimde iletişim tek yönlü ya da çift yönlü olarak gerçekleştirilebilir. Bazı sınırlılıkları söz konusu olsa da avantajları çok daha fazla olduğundan uzaktan eğitimin vazgeçilmez bir parçası haline gelmiştir. BDÖ'nün yararları ve sınırlılıkları aşağıdaki gibidir (Uşun, 2006: 106).

Bilgisayar destekli öğretimin yararları;

- Her öğrenciye kendi hızında ve seviyesinde öğrenme olanağı tanımaktadır.
- Çeşitli öğretim araçları ile öğrenme sürecini keyifli hale getirmektedir.
- Daha fazla bilgiye hızlı erişim imkânı sunmaktadır.
- Anlaşılmayan konular için öğrenciye tekrar olanağı vermektedir.
- Öğrenciye zaman tasarrufu sağlamaktadır.
- Eğitimde fırsat eşitliği sağlamaktadır.

Bilgisayar destekli öğretimin sınırlılıkları;

- Özel donanım ve yazılım gerektirmektedir.
- Kullanım becerisi gerektirmektedir.
- Öğrencilerin psiko-sosyal gelişimini olumsuz etkileyebilmektedir.
- Öğrencinin kişilik özelliklerine göre istenilen faydayı sağlayamaya bilmektedir.

1.1.7.2. İnternet Tabanlı Uzaktan Eğitim

1990 yılından bu yana günlük hayatımıza giren internet hızla yaygınlaşmıştır. İnternetin iletişime getirdiği hız ve kolaylık uzaktan eğitimin de hızla gelişmesini, etkinliğinin artmasını sağlamıştır. İnternet'in ucuzlaması, bant genişliğinin artması ve kullanımının yaygınlaşması ile "İnternet'e Dayalı Uzaktan Eğitim" ortaya çıkmıştır. İnternetin uzaktan eğitim için uygun bir platform olarak kabul görmesiyle uzaktan eğitimin istenilen eğitim kalitesine ulaşabilmesi mümkün olmuştur (Al ve Mardan, 2004).

İnternete dayalı uzaktan eğitim, uzaktan eğitimde her türlü İnternet imkânlarının kullanılmasıyla verilen eğitim olarak tanımlanmaktadır (Özdil ve Çelik, 2000).

İnternet tabanlı uzaktan eğitim, internet altyapısını kullanan tüm eğitim modellerini kapsayan genel bir yaklaşımdır. İnternet ağını kullanan tele–konferans görüşmeleri, elektronik postalar, elektronik kitaplar ve süreli yayınlar, internet tabanlı uzaktan eğitimin birer parçası olarak kullanılmaktadır (Khoshemehr, 2013: 37).

İnternetin, uzaktan eğitimdeki etkinliği artırması ancak eğitim platformlarının kurulmasıyla mümkün olmuştur. İlk zamanlarda düzensiz olarak kullanılan internet daha sonra uzaktan eğitim programları için özel olarak geliştirilen yazılımlar ile birlikte kullanılmaya başlanmıştır. Ders içerikleri, ölçme-değerlendirme, ödev gibi uzaktan eğitimde kullanılan araçları paket halinde sunan yazılımlar, uzaktan eğitime büyük kolaylık sağlamıştır.

Günümüzde uzaktan eğitim programı sunan kurumlar gerek mevcut yazılımları satın alma yolu ile gerek kendi ihtiyaçları doğrultusunda yeni yazılımlar üreterek öğrencilerine internet tabanlı uzaktan eğitim hizmeti vermektedirler.

İnternet tabanlı uzaktan eğitim pek çok avantaj sağlamaktadır. Bunlar;

- İnternet zaman ve mekândan bağımsız olma imkânı vermektedir.
- Öğrencilerin karşılıklı iletişimini kolaylaştırmakta ve hız sağlamaktadır.
- Öğrencilerin küresel ağa katılarak araştırma yapmalarına olanak sağlamaktadır.
- Bilgi kaynaklarına erişimde hız ve kolaylık sağlamaktadır.
- Uzaktan eğitimde posta masraflarını azaltmaktadır.
- Kolay depolama imkânı sunmaktadır.
- Çoklu ortam verilerinin birlikte kullanılabilmesine olanak vermektedir.
- İnternet üzerinden sağlanan iletişim öğrencilerin sosyal yönden kendilerini yalnız hissetmelerinin önüne geçmektedir.

1.1.7.3. Uzaktan Eğitimde Öğrenme Türleri

Bilgi toplumuna geçiş süreciyle birlikte yaşam boyu öğrenme kavramı günümüzün en önemli kavramlarından biri olarak kabul edilmektedir. Bireylerin, yaşamlarının her döneminde öğrenmeye devam etmeleri için de geleneksel öğrenme yöntemleri yetersiz kalmaktadır. Bilişim teknolojilerindeki gelişmeler sonucu e-öğrenme, çevrimiçi öğrenme, mobil öğrenme gibi sürekli öğrenmeyi destekleyen, zaman ve mekân bağımlılığını ortadan kaldıran yeni yöntemler kullanılmaya başlanmıştır.

Eğitim Terimleri Sözlüğü' nde (1974) öğrenme; bilgi, beceri anlayışlar edinme olarak tanımlanmaktadır.

E-Öğrenme; bilgisayar ve iletişim teknolojileri kullanılarak, öğrenci ve öğretmenin eğitim sürecinde fiziksel olarak ayna mekânda bulunmadığı eğitim tekniği olarak tanımlanmaktadır. Bu teknikte zaman, mekân ve öğrenme konusunda tercih hakkı sunularak öğrenme kavramına yenilik getirilmiştir (Altıparmak ve diğerleri, 2011: 321).

E-öğrenme, eşzamanlı veya eşzamanlı olmayan iletişime dayalı olarak gerçekleştirilebilir. Eş zamanlı e-öğrenmede öğretmen ve öğrenci önceden belirlenmiş zamanda bilgisayar ortamında buluşarak eğitim faaliyetini gerçekleştirirler. Bu yöntemde internet aracılığı ile anlık iletişim imkânı olduğundan iki yönlü ve etkileşimli bir eğitim ortamı vardır.

Eş-zamanlı olmayan e-öğrenmede ise öğrenci CD-ROM kullanarak ya da öğretim sistemine giriş yaparak önceden hazırlanmış ders içeriğine erişebilir. Bu yöntemde en yaygın kullanılan iletişim yöntemi e-postadır.

Elektronik öğrenme denilince web tabanlı içerik ve internet üzerinden iletişim algısı oluşmaktadır. Bununla birlikte e-öğrenmede çok çeşitli uygulama ve teknolojiden yararlanılmaktadır. Bunlar (Uşun, 2006: 120, Khoshemehr, 2013: 130),

- Bilgisayar tabanlı eğitim
- Sanal sınıflar
- Dijital işbirlikleri
- İnternet
- İntranet

- Extranet
- Görsel-işitsel kasetler
- Mobil cihazlar
- Uydu televizyonları
- CD-ROM'lar

E-öğrenme öğrenci, öğretici ve eğitim kurumlarına avantaj sağlamaktadır.

Bununla birlikte bazı sınırlılıkları da bulunmaktadır.

E-Öğrenmenin yararları:

- Her zaman ve mekânda eğitime olanak tanır.
- Öğrenme ses ve görüntü içerikleriyle desteklendiğinden etkinliği artırır.
- Öğrenciye öğrenme sürecini planlama ve kendi hızında öğrenme imkânı tanır.
- Anlaşılamayan konular için sınırsız tekrar imkânı sunar.
- Daha az iş yüküyle daha büyük kitlelere eğitim imkânı sunar.
- Maliyet avantajı sağlar.
- İşletmeler ve çalışanlar için zaman ve maliyet avantajlı esnek eğitim imkânı sunar.

E-Öğrenmenin sınırlılıkları:

- Öğrencilerin kişilik özelliklerine göre öz disiplin sorunu olan bireylerde öğrenmeyi güçleştirir.
- Sosyalleşme sürecini olumsuz etkileyebilir.
- Teknik problemler eğitimi aksatabilir.
- Eğitim kurumlarının yeterli bilgi ve teknolojisi olması gereklidir.
- Doğru bilgiyi içeren içeriklerin hazırlanması kapsamlı bir çalışma ve planlama gerektirir, aksi takdirde eğitim amacına ulaşamaz.

Çevrimiçi öğrenme, bir ağ yoluyla birbirine bağlı bilgisayarlar ve iletişim yoluyla kullanıcılara dağıtan etkileşimli elektronik öğrenme türüdür. Çevrimiçi derslerde etkili iletişim kurulabilmektedir (Kavrat, B., 2013:12).

Mobil teknolojilerin gelişmesiyle birlikte dizüstü bilgisayarlar, tabletler, cep bilgisayarları, taşınabilir medya oynatıcıları ve akıllı telefonlar hızla yaygınlaşarak hayatımıza girmiştir. Tüm bu gelişmeler mobil öğrenme kavramını ortaya çıkarmıştır.

Mobil öğrenme, mekândan bağımsız olarak mobil cihazlar aracılığıyla eğitim içeriğine erişebilme, hizmetlerden yararlanma ve iletişim kurabilmeyi sağlayan bir öğrenme biçimidir (Khoshemehr, 2013: 130).

Mobil cihazların kullanımının yaygınlaşmasıyla birlikte e-öğrenmenin zamanla mobil öğrenmeye doğru dönüşüm göstereceği düşünülmektedir.

1.1.8. Uzaktan Eğitimde Bilişim Ortam ve Teknolojileri

Bilişim Terimleri Sözlüğü'nün (1981) tanımına göre bilişim; “İnsanoğlunun teknik, ekonomik ve toplumsal alanlardaki iletişiminde kullandığı ve bilimin dayanağı olan bilginin, özellikle elektronik makineler aracılığıyla, düzenli ve ussal biçimde işlenmesi bilimidir.”

Uzaktan eğitimde kullanılan her ortam uzaktan eğitimin sınırlarını genişletmekte ve etkinliğini artırmaktadır (Bates,1993: 238). Yapılan birçok araştırma sonucuna göre bilişim teknolojilerinin eğitimde kullanımı öğrencilerin motivasyonunu artırma ve sürekli öğrenme isteği geliştirme yönünde pozitif etki yaratmaktadır.

Bilişim sistemlerinin pozitif yönde etkilediği bir başka grup ise engelli bireylerdir. Çeşitli sebeplerle geleneksel eğitime katılamayan engelli bireyler için eğitimde fırsat eşitliğinin sağlanmasında büyük rol oynamaktadır. Görme engelli ya da işitme engelli bir öğrenci ya da öğretmen geleneksel eğitimde takip etmekte / aktarmakta zorlandığı dersleri bilişim sistemlerinin sunduğu çok çeşitli araçlar sayesinde kolaylıkla anlayabilmekte ve aktarabilmektedir. Bu da toplumsal gelişim için oldukça önemlidir.

Uzaktan eğitimde kullanılan bilişim teknolojileri niteliklerine göre senkron ve asenkron olarak sınıflanmakta ve ses, hareketli görüntü ve veri olmak üzere üç başlık altında iletişim ortamında aktarılan bilgi türünü içermektedir.

Şekil 2: Bilişim Teknolojilerinin Niteliklerine Göre Sınıflandırılması

	Senkron	Asenkron
Video	Video Konferans	Videoteyp, Video yayını
Radyo	Sesli konferans	Audiotape, Radyo
Veri	İnternet Chat, Masaüstü Video konferans, Web	E-posta, CD-ROM, Web

Kaynak: Chung ve Chao, 2004: 37.

Bilgisayar, mobil teknolojiler, VCD/DVD, yerel ve ulusal ağlar, tele-iletişim ortamları, internet, veri tabanları gibi pek çok bilişim teknolojisi ve ortamı uzaktan eğitimde kullanılmaktadır.

1.1.8.1. Bilgisayar Teknolojileri

Veri işlemede oldukça gelişmiş bilgisayarlar uzaktan eğitimde yaygın olarak kullanılan temel teknolojilerden biridir. El bilgisayarları, tablet bilgisayarlar, notebook'lar, CD, DVD ve VCD'ler, mobil cihazlar bilgisayar teknolojilerinin örnekleridir (Uşun, 2006: 78).

Gelişen mobil bilgisayar teknolojisi ile eğitimde zaman ve mekân kısıtlı ortadan kalkmakta, öğrenciler istedikleri yer ve zamanda mobil cihazları ile eğitime katılabilmektedir. CD, VCD, DVD teknolojileri ise kaliteli ses, görüntü, video içerikleri ile eğitim materyali olarak kullanılmaktadır.

1.1.8.2. İnternete Dayalı Bilişim Ortamları

Karmaşık ve yapısı her an değişebilen bir ağ üzerinde bilgisayarlar arasındaki iletişimi sağlamaktadır. 1990 yılında Tim Berners-Lee tarafından geliştirilen World Wide Web (www) servisi internet üzerinden birbirine bağlı hipermetin dokümanlarının kullanılmasını sağlamıştır. Bilgi yığınları arasında gezinmeyi kolaylaştırdığı için en çok kullanılan internet servisi olmuştur.

İnternet yaygınlaşmasına bağlı olarak kullanıcı odaklı yaklaşımın hayatımıza girmesiyle e-posta servisleri, bloglar, wikiler ve sosyal işaretleme servisleri, sosyal ağlar, mikrobloglar, podcastler vb. servisler kullanılmaya başlamıştır (İşman, 2011: 215).

E-posta servisleri; insanlar arasındaki yazışmaların elektronik ortamda yapılmasını sağlayan sistemlerdir. Dünya’da ve Türkiye’de kişisel, eğitim ya da iş amaçlı olarak yaygın kullanımı vardır. Elektronik bilgi transferini sağlamak amacıyla kurulan kurumsal sistemlerin yanı sıra servis sağlayıcıların ücretsiz olarak sunduğu sistemlerden de yararlanılabilmektedir. Uzaktan eğitimde öğretmen-öğrenci ve öğrenci-öğrenci arasındaki iletişimin sağlanması, ders materyali ve ödevlerin paylaşılması aşamalarında iletişim aracı olarak sıklıkla kullanılmaktadır.

Bloglar; bireyler veya kurumlar tarafından hazırlanan yazıları içeren web günlükleridir. Amacına göre kişisel, kurumsal, grup ve tematik bloglar gibi çeşitleri bulunmaktadır. RSS teknolojileri ile yeni yazıların takibi yapılabilmektedir. Uzaktan eğitimde bloglar, güncel ders ve yayın bilgileri ile haberleşme amacıyla kullanılmaktadır.

Wikiler, içeriği serbest olarak değiştirilebilen web sayfalarından oluşmaktadır. Kullanıcıların bilgi girişine ve değişiklik yapmalarına olanak sağlamaktadır. Serbest bilgi girişi nedeniyle kötü niyetli ve yanlış bilgi girişi olabileceği yönünden eleştirilmektedir. Buna rağmen dünyanın en büyük çevrimiçi ansiklopedisi olarak gösterilen “Wikipedia” tüm dünyada popülerliğini korumaktadır.

Sosyal işaretleme servisleri; bireylerin web’de buldukları içeriğin bağlantısını başkalarıyla paylaşmalarını sağlayan web servsidir. Web’de bulunan çok sayıda bilgi arasından kişilerin önerilerine ve beğenilerine göre doğru bilgiye erişimde kolaylık sağlamaktadır.

Sosyal ağ servisleri ise kişiler arasında iletişimin sağlandığı çevrimiçi servislerdir. Genel amaçlı, fotoğraf amaçlı, akademik ve araştırma amaçlı, iş amaçlı çok sayıda sosyal ağ bulunmaktadır. Sosyal ağ servislerinin kullanım alanları ve kullanıcıları her geçen gün artmaktadır. Sosyal ağ servisleri; elektronik duvar panoları, anlık mesajlaşma ve içerik paylaşım özellikleri ile uzaktan eğitimde haberleşme, materyal paylaşımı ve bilgi erişim amacıyla kullanılmaktadır.

Mikrobloglar, kısıtlı metin girişine ve dosya paylaşımına olanak sunan web servisleridir. Günümüzde en popüler mikroblog olan “Twitter” tüm dünyada milyonlarca kişi tarafından aktif olarak kullanılmaktadır. Mikrobloglar özellikle mobil cihazlarla pratik kullanım imkânı sunmaktadır. Bu sebeple uzaktan eğitimde haberleşme amaçlı kullanılmaktadır.

Podcastler, bloglara benzemekle birlikte çevrimiçi içeriğin kişisel cihazlara indirilerek çevrimdışı erişilebilmesine olanak veren servislerdir. Otomatik takip özelliği sayesinde yeni içeriğin taşınabilir aygıtlardan erişimini kolaylaştırmaktadır. Uzaktan eğitimde, mobil öğrenme amacıyla yaygın olarak kullanılmaktadır.

Haber grupları, özel bir istemci uygulama üzerinden ya da web ortamından içeriğe ulaşılabilen ve karşılıklı iletişime olanak veren uygulamalardır. Günümüzde forumlar ve sosyal ağlar bilgi paylaşımı ve ders dışı iletişimde haber gruplarının yerini almaktadır.

Bilgi tartışma servisleri aracılığı ile öğrenci ve öğretmenler çeşitli konularda tartışmalar yapabilmekte, deneyimli kişiler bilgilerini büyük kitlelerle paylaşabilmektedir.

1.1.8.3. Açık Ders Malzemeleri

Açık ders malzemeleri, web sitelerinde yayınlanan ders materyalleridir. Günümüzde üniversiteler tarafından organize edilerek öğrencilerin kullanımına sunulmakta ve bu amaçla projeler gerçekleştirilmektedir.

Amerika, Çin, Japonya, Fransa, Hollanda, Hindistan gibi pek çok ülkede uygulanan Açık Ders Malzemeleri projelerine benzer olarak ülkemizde de Türkiye Bilimler Akademisi (TÜBA) tarafından Açık Ders Malzemeleri projesi gerçekleştirilmiştir. 2007 yılında çalışmalarına başlanan proje kapsamında TÜBA, Ulusal Akademik Ağ ve Bilgi Merkezi (ULAKBİM), YÖK ve 60 üniversitenin katılımına ulaşan bir konsorsiyum bulunmaktadır (TÜBA, 2011).

Açık ders malzemeleri, uzaktan eğitim öğrencilerinin geleneksel eğitimde kullanılan ders materyallerine de erişimlerini olanaklı kılmakta; bilgi erişimde esneklik ve kolaylık sağlamaktadır.

1.1.8.4. Öğrenme Yönetim Sistemleri

Öğretim yönetim sistemleri (ÖYS), ders sürecinde ve yönetiminde öğrenci ve öğretmenlere yardımcı olmak üzere tasarlanmış yazılım sistemleridir (Simonson ve diğerleri, 2009: 136).

ÖYS ile öğretmenler derslerini web üzerinden verebilir ve doküman paylaşımında bulunabilir, ödev takibi ile ölçme değerlendirme çalışmalarını yapabilirler. ÖYS ile öğrenci-öğretmen ve öğrenci-öğrenci arasındaki iletişim sağlanabilmektedir. ÖYS bir uzaktan eğitim sisteminin yönetim, raporlama, iletişim, kaynak paylaşımı gibi tüm işlevlerini bir yazılım ile merkezi olarak yönetilmesini amaçlamaktadır.

Başarılı bir öğretim yönetim sisteminde ders içeriklerinin kolay bir şekilde öğrencilere aktarılması; eğitim süreci yönetiminin sağlanması, iletişimin kesintisiz olarak sağlanması ve oluşabilecek teknik sorunların hızlı ve kolay bir şekilde çözümlenebilir olması gerekmektedir.

Bir öğretim yönetim sistemi; kayıt modülü, ders modülü, içerik sunum modülü, raporlama modülü, ölçme-değerlendirme modülü ve iletişim modülü temel bileşenlerini içermelidir. Bununla birlikte kullanıcıların ihtiyaç duyabileceği sıkça sorulan sorular sayfası, bilgi kaynakları sayfası gibi destek hizmetleri sunmalıdır.

Kayıt modülü, öğrencilerin derslere kayıt yaptırmasını ve sisteme girişlerinde kimlik doğrulaması yapılmasını sağlar. Bu modüldeki bilgiler ile kullanıcılar tanımlanabilir ve yönetilebilir.

Ders modülü, ders içerikleri, zaman çizelgesi, derse kayıt koşulları gibi dersleri tanımlayıcı bilgileri içermektedir.

İçerik sunum modülü, kullanılacak öğretim materyallerinin öğrenciye sunulduğu modüldür. İyi bir ÖYS, etkin öğretim için farklı tür ve formattaki eğitim materyallerinin kullanımına olanak vermelidir.

Raporlama modülünde öğretmen ve öğrencilerin sistem kullanım aşamasındaki istatistiksel bilgileri tutulmakta ve raporlanmaktadır. Bu sayede sistemin eksiklikleri ve güçlü yönleri tespit edilebilmektedir.

Ölçme-değerlendirme modülü ile eğitim amaçlarına ulaşıp ulaşılmadığı tespit edilebilmektedir.

İletişim Modülü, öğrencilerin ihtiyaç duyabileceği iletişim bilgilerinin bulunduğu alandır. Ayrıca forum-tartışma sayfaları, mesajlaşma servisi, ilan tahtası gibi yazılımlar aracılığı ile iletişim ortamı sağlanmaktadır.

Bilgi kaynakları sayfası; dersle ilgili makaleler, projeler, kitaplar gibi eğitim materyalleri ve bilgi kaynaklarının erişim adreslerinin yer aldığı kısımdır.

Sıkça sorulan sorular sayfası; öğrencilerin sıklıkla sordukları soruların cevaplarına hızlı ulaşabilmelerini sağlamaktadır.

Günümüzde uzaktan eğitim veren kurumların hemen hemen hepsi açık kaynak kodlu ya da ticari bir öğretim yönetim sistemi yazılımı kullanmaktadır. Açık kaynak kodlu yazılımlar hem maliyet avantajı hem de geliştirilebilme özellikleri ile daha çok tercih edilmektedir.

Dünya’da kullanılan çok sayıda ÖYS yazılımı bulunmaktadır. Bunlardan en yaygın kullanılan yazılımlardan bazıları Moodle, aTutor, DOKEOS, OLAT ve Sakai’dir.

İKİNCİ BÖLÜM

BİLGİ MERKEZLERİ VE UZAKTAN EĞİTİMDE BİLGİ MERKEZİ HİZMETLERİ

2.1. BİLGİ MERKEZLERİ

İlk çağlardan itibaren bilginin üretimi, kayıt altına alınması ve tekrar erişilebilmesi insanlık tarihinin gelişebilmesi için temel gerekliliklerden biri olmuştur. İlk çağlarda düzensiz olarak kayıt altına alınan ve saklanan bilgi kaynakları; zamanla, üretilen bilgi miktarındaki artışa bağlı olarak sistematik ve planlı bir çalışmayı zorunlu kılmıştır. Tüm bu gereksinimlerin sonucunda kütüphaneler hayatımıza girmiştir.

Ülkemizde üniversite kütüphanelerinin geçmişinin medrese kütüphanelerine dayandığı ancak bu kütüphanelerde yeterli araştırmaların yapılamadığı düşünülmektedir. İlk üniversite kütüphaneleri, Mühendishane-i Bahr-i Hümayun (1773) ve Mühendishane-i Berri Hümayun (1795) askeri okullarının kütüphaneleridir (Atılğan, 2008: 453).

Geçmişten günümüze değişen dünyada; bilginin biçimi, formatı, erişim yöntemleri ve bilginin yönetimi konularında büyük değişimler yaşanmış, bununla birlikte kütüphaneler de bilgi erişim merkezleri olarak yeniden yapılanmıştır.

Çeşitli kullanıcı gruplarının bilgi gereksinimlerini karşılamak üzere, okul kütüphaneleri, halk kütüphaneleri, üniversite ve araştırma kütüphaneleri, arşivler, dokümantasyon merkezleri gibi çok sayıda kurum hizmet vermektedir.

Günümüz koşullarında değişen kullanıcı ihtiyaçları doğrultusunda yeniden yapılanan bazı kütüphaneler hem hizmetleri hem de bilgi kaynağı çeşitlilikleri sebebi ile isimlerini kütüphane yerine **“bilgi merkezi”** olarak değiştirmişlerdir.

Yılmaz (2009: 26); Bilgi Merkezi kavramını “bilgiyi toplumsallaştıran, yani bilgiyle toplumu buluşturan, bilgi taşıyıcısı kurumlar” olarak ifade etmektedir. Bilgi iletişim teknolojilerinin bilgi kavramına etkisiyle yeni meslek alanları, görev tanımları ve yeni unvanlar ortaya çıkmıştır. Kütüphane ve kütüphanecilik terimleri sunulan hizmet ve yapılan işleri karşılamada yetersiz kaldığından bilgi merkezi, bilgi

uzmanı gibi kavramlar kullanılmaya başlanmıştır (Atılğan, 2007: 241). Bu çalışmada, bilgi merkezi kavramı üniversite bünyesinde bilgi hizmeti veren kurumları ifade etmek için kütüphane kavramıyla eş anlamlı olarak kullanılmıştır.

Bilgi Merkezleri; üniversitenin amaç ve hedefleri doğrultusunda, eğitim-öğretim faaliyetlerini ve akademik araştırmaları destekleyen kurumlardır. Temel görevi, kullanıcılarının ihtiyaç duyduğu basılı ve elektronik ortamdaki her türlü bilgiyi düzenlemek, erişime sunmak ve bilgi kaynaklarının etkin bir şekilde erişimi, kullanımı ve değerlendirilmesi becerilerinin kazandırılmasında çalışmalar yapmaktadır (Çukadar ve diğerleri, 2011: 2426).

2.2. BİLGİ MERKEZLERİNİN TEMEL UNSURLARI

İyi bir örgüt yapısına sahip ve güncel gelişmeleri yakından takip edebilen bilgi merkezleri bilim dünyasında hayati bir öneme sahiptir.

Bilgi merkezlerinin amaçlarını gerçekleştirebilmesi için 5 temel ögesi bulunmaktadır. Bunlar; personel, koleksiyon, kullanıcı, bütçe ve bina (Çelik ve Uçak, 1993: 115).

Şekil 3: Bilgi Merkezlerinin Temel Unsurları



Kaynak: Yazar tarafından derlenmiştir.

2.2.1. Personel

Hizmetlerin geliştirilebilmesi ve sürdürülebilmesi için nitelikli ve yeterli sayıda kütüphaneci ve yardımcı personele ihtiyaç vardır.

Günümüzde kütüphaneciler bilginin düzenlenmesi ve erişime sunulmasının yanı sıra, kullanıcı eğitimleri, web kaynaklarının hazırlaması gibi çeşitli sorumluluklara sahiptir. Bu yeni sorumluluklarla birlikte, kütüphaneciler için “elektronik kaynaklar koordinatörü”, “bilgi teknolojisi eğitmeni”, “internet uzmanı”, “dijital kütüphane ağı kütüphanecisi”, “siber kütüphaneci” gibi bazı yeni unvanlar kullanılmaya başlanmıştır (Borys, 2000: 176).

Unvan ne olursa olsun kaliteli hizmetin üretilmesi ancak eğitilmiş, teknolojiye hâkim, gelişmeleri yakından takip eden ve hizmet üretebilen dinamik personel ile mümkündür.

2.2.2. Koleksiyon

Bilgi merkezleri, kullanıcılarının eğitim ve araştırma faaliyetlerinde ihtiyaç duyabileceği her türlü bilgi kaynağını içeren bir koleksiyona sahip olmak zorundadır. Bir bilgi merkezinin koleksiyonunda basılı bilgi kaynakları, elektronik bilgi kaynakları ve görsel işitsel materyaller yer almaktadır.

Basılı bilgi kaynakları, kitap, broşür, sempozyum kitabı, almanak gibi monograflar; gazete, dergi, bülten gibi süreli yayınlar; teknik yayın, proje raporu, tez, standart, patent gibi gri yayınlar ve sözlük, ansiklopedi, rehber gibi danışma kaynaklarından oluşur.

Günümüzde basılı bilginin yanı sıra elektronik ortamda üretilen büyük miktarlardaki bilgi, bilgi merkezlerinin de koleksiyonlarını elektronik bilgi kaynakları ile geliştirmelerini zorunlu kılmıştır. Bilgi merkezi koleksiyonlarında yer alan elektronik kitaplar, tam metin veri tabanları, elektronik danışma kaynakları ve süreli yayınlara olan talep her geçen gün artmaktadır.

Eğitim alanındaki gelişmeler, öğretimde çok çeşitli araçlardan yararlanılarak, işbirlikçi ve uygulamaya yönelik öğrenmeyi desteklemektedir. Bu sebeple eğitim öğretim faaliyetlerinde videolar, ses kayıtları, CD-DVD gibi araçlar yoğun olarak

kullanılmaktadır. Bilgi merkezleri de görsel-işitsel materyaller olarak adlandırılan bu bilgi kaynaklarını koleksiyonlarında bulundurmaktadır.

2.2.3. Kullanıcı

Bilgi merkezinin beş temel ögesinden olan kullanıcılar; öğrenciler, öğretim elemanları, idari personel ve üniversite dışı araştırmacılardan oluşmaktadır.

Bilgi merkezleri, kullanıcılarının ihtiyaç duyduğu her türlü bilgiyi hızlı, güvenilir ve en kolay biçimde erişime sunmayı amaçlamaktadır. Bilgi merkezlerinin görevi kullanıcılarının bilgi gereksinimini ve bilgi arama davranışlarını iyi tespit etmek ve buna uygun hizmet geliştirmektir.

Günümüzde öğrenci kullanıcılar, internet nesli olarak tanımlanmakta ve sosyal ağ ortamında büyüyen bir grubu temsil etmektedir. Bu grubun ders çalışma ve bilgi arama davranışlarında geçmiş nesle göre büyük farklar olduğu görülmektedir (Çanak, T. 2009: 47). Sosyal medyaya hâkim, ders çalışırken aynı anda internet üzerinden iletişime devam eden, her zaman ve her ortamda bilgiye erişmek isteyen bu grup için sessiz ve bireysel çalışmaya uygun tasarlanmış bir bilgi merkezi yeterli değildir. İnternet nesli öğrenciler için bilgi merkezleri özel çalışmalar yapmakta ve onların beklentileri doğrultusunda hizmetler geliştirmeye çalışmaktadır.

2.2.4. Bütçe

Bilgi merkezlerinin eğitim öğretim faaliyetlerine destek verebilmeleri ve hizmet üretebilmelerinin en önemli koşullarından bir tanesi yeterli bütçeye sahip olmasıdır.

Basılı ve elektronik ortamda yer alan bilgi kaynaklarının alımı, gerekli teknoloji altyapısı maliyetlerinin, bina, personel ve teknik hizmet masraflarının karşılanması için yeterli mali kaynağa ihtiyaç vardır.

Gelişmiş ülkelerde kütüphane yayın alım bütçeleri toplam üniversite bütçesinin % 3-4 ü iken 2013 yılı verilerine göre ülkemizdeki 104 devlet üniversitesinin sadece 7 tanesinin bütçesi toplam üniversite bütçesinin % 1 inden fazladır. Bu durum, ülkemizdeki bilgi merkezlerinin uluslararası standartlarda hizmet vermesini zorlaştırmaktadır. (YÖK, 2014)

2.2.5. Bina

Bilgi merkezi binaları; personelin amaca uygun hizmet verebileceği, kullanıcıların gereksinimlerini karşılayan fiziki alanlardır.

Bilgi merkezi binaları tasarlanırken, kullanıcıların psikolojik, fiziksel ve bilimsel gereksinimleri göz önünde bulundurulmalıdır. Kullanım amacı doğrultusunda; ışıklandırma, ses yalıtımı, renk seçimleri ve estetik unsurlar doğru kullanılmalıdır. Çalışmaya uygun, ferah, rahatlatıcı, araştırılan kaynağa ya da ihtiyaç duyulan personele erişimin kolay olduğu binalar tasarlanmalıdır. Yeterli yönlendirme levhasının bulunmasına ve engelli kullanıcıların kolaylıkla hareket edebilmelerine dikkat edilmelidir (Çukadar ve diğerleri, 2011: 2427).

2.3. BİLGİ MERKEZİ HİZMETLERİ

Bilgi ve iletişim teknolojilerindeki gelişim; siyasi, sosyal, kültürel, eğitim gibi toplumun her alanında önemli değişimleri ve yapılanmayı beraberinde getirmiştir. Tüm bu değişim, temel değerlerini uzun yıllar koruyan bilgi merkezlerinin sorumluluklarını artırmış ve dönüşümünü zorunlu kılmıştır (Murray, 2014: 327).

Dönüşüm; bilgi merkezlerinin derme yapıları, hizmet sunuş şekilleri, teknik hizmetler ve bilgi merkezi binaları gibi tüm unsurlarını etkilemektedir. Özellikle uzaktan eğitim uygulamalarının yaygınlaşması, kullanıcı kavramının ve bilgi merkezi hizmetlerinin yeniden ele alınmasını gerektirmektedir.

Tonta (2007: 354), bilgi merkezlerinin gelecek dönemde koleksiyonlarında elektronik kaynaklara yöneleceğini, elektronik referans uygulamalarının artacağını ve bilgi merkezlerinin sanal ortamlara dönüşeceğini belirtmektedir. Bu değişime ayak uyduramayan bilgi merkezlerinin ise ayakta kalamayacağını vurgulamaktadır. Bununla birlikte bilgi merkezlerinin buluşma, sosyalleşme, eğlenme ve internete ücretsiz erişim mekânları olarak da kullanılması; bilgi merkezlerinin fiziksel olarak tamamen ortadan kalkacağı noktasında kararsızlık yaratmaktadır.

Tüm bu bilgiler ışında, bilgi merkezlerinin ve hizmetlerinin çeşitli değişikliklere uğradığı ve değişimin devam edeceği bir gerçektir. Hizmet sunuş biçimlerinde değişiklikler olsa da bilgi merkezlerinin temel görevleri olan bilginin seçim, sağlama, düzenleme, saklama ve erişime sunma işlemleri ile kullanıcı eğitim

hizmetleri profesyonel olarak bilgi merkezleri tarafından yürütölmeye devam edecektir.

Bilgi merkezi hizmetleri, teknik hizmetler ve okuyucu hizmetleri olmak üzere 2 temel başlık altında toplanabilir.

Teknik hizmetler; basılı ve elektronik ortamda bulunan bilginin sağlanması, düzenlenmesi, saklanması ve sistematik olarak erişime sunulması için yapılan işlemleri kapsamaktadır.

Aytaç (2001: 44), günümüz koşullarında kütüphanecilerin, internet ortamındaki güvenilir bilginin bulunup toplanmasının yanı sıra analiz edilmesi, değerlendirilmesi, düzenlenmesi ve en üst düzeyde fayda sağlayacak biçimde erişime sunulmasından da sorumlu olduğunu vurgulamaktadır.

Bilgi kaynaklarının tür ve formatlarındaki çeşitlilik, hızlı ve etkin erişimin önemini artırmıştır. Bu sebeple kimlikleme işlemleri de bilgi merkezlerinin en önemli görev alanlarından biri olmuştur. (Yılmaz, 2017: 165) Kimlikleme, bilgi kayıt ortamlarına ait tanıtıcı bilgilerin önceden belirlenen kurallar çerçevesinde kaydedilmesidir (Bayter, 2009: 7).

Tonta'nın (2009: 745) da belirttiğı gibi yeni nesil kullanıcılar, kütüphanenin pasif kullanıcısı olmaktan çıkarak, internet teknolojisinin sunduğı araçlar ile yeni uygulama ve içerikler geliştirmeye, kütüphanenin sahip olduğı içeriğe yorum ve etiketler ekleyerek katkıda bulunmaya başlamışlardır. Aktif konuma geçen bu kullanıcıların beklentileri doğrultusunda bilgi merkezleri de işlemlerini bilişim teknolojilerini kullanarak, sosyal ağlarla uyumlu ve kullanıcının aktif katılımına izin verecek şekilde düzenleme yoluna gitmelidir.

İnternet ortamında yer alan büyük miktardaki bilgi, kullanıcılara hızlı erişim imkânı sunmakla birlikte güvenilirlik ve doğruluk noktasında sorgulanmaktadır. Bilgi merkezleri, koleksiyon geliştirme ve erişime sunma hizmetlerinde kullanıcı odaklı bir politika geliştirmek durumundadır. Koleksiyon, kullanıcının 7/24 erişim sağlayabileceğı ve eğitimi desteleyecek her formattaki bilgi kaynağını içerek şekilde geliştirilmelidir.

Yeni nesil kullanıcıların özellikleri göz önünde bulundurulduğunda bilgi erişim için kullanıcının bilgi merkezine gelmesini beklemek doğru bir yaklaşım değildir. Bilgi merkezlerinin etkinliğini sürdürebilmesi ve amaçlarına ulaşabilmesi

için kullanıcıların bulunduğu mekânlara bilgiyi servis edebilmesi gerekmektedir. Öğrencilerin, yaşamlarının bir parçası olan sosyal medya platformları ve tartışma grupları gibi alanlar, bilgi merkezi hizmetlerinin sunumunda etkin bir şekilde kullanılmalıdır.

Kullanıcı hizmetleri; bilgi merkezlerinin kullanıcılarına sunduğu ödünç verme, danışma, görsel işitsel materyal birimi hizmetleri, görme engelli kullanıcı birimi hizmetleri gibi hizmetleri kapsamaktadır.

Ödünç verme hizmetleri, bilgi merkezlerinin geçmişten beri sunduğu en temel hizmetlerinden biridir. Çeşitlenen bilgi kaynaklarının, bilgi merkezi koleksiyonlarına eklenmesiyle birlikte bu hizmette de bazı değişimler yaşanmıştır. Geçmişte; ödünç verme hizmetleri, koleksiyonda yer alan ve ödünç alınabilir basılı kaynaklarla sınırlıyken bugün; elektronik kitaplar, görsel işitsel materyaller, tablet, dizüstü bilgisayar gibi teknolojik araçlar da ödünç verilebilmektedir

Lisans anlaşmaları doğrultusunda bir kitabın birden fazla kullanıcı tarafından kullanımı mümkün olmakta; kullanıcılar kütüphaneye gelmeden e-kitapları ödünç alabilmektedir. Bununla birlikte geçmişte bilgi merkezi koleksiyonu ile sınırlı olan ödünç verme hizmetleri yapılan işbirliği anlaşmalarıyla genişletilmiştir. Kütüphaneler arası ödünç verme sistemleri aracılığı ile kullanıcılar, farklı bilgi merkezlerinde yer alan kaynaklardan da yararlanabilmektedir.

Bilgi merkezlerinin kullanıcı hizmetlerinden bir diğeri danışma hizmetidir. Geçmişte kütüphaneci ve kullanıcının yüz yüze iletişimi ile gerçekleştirilen geleneksel danışma hizmetleri günümüzde; çevrimiçi danışma hizmetleri, chat, e-posta ile iletişim, video danışma hizmetleri gibi çok çeşitli şekillerde verilmektedir (Uçak, 2004: 411,412). Bilgi merkezleri, kullanıcılarının her ortamdaki güvenilir ve doğru bilgiye hızlı ve kolay bir şekilde ulaşabilmeleri noktasında rehber görevindedir.

Kullanıcılar bir kitabın yerini ya da bir bilginin kaynağını öğrenmekten çok, veri tabanlarının seçimi ve etkin kullanımı, bilginin değerlendirilmesi, analizi, referans yönetim araçlarının kullanımı gibi danışmanlık gerektiren konularda yardıma ihtiyaç duymaktadırlar. Bilgi merkezleri de bu ihtiyacı karşılayacak eğitim ve danışma hizmetleri planlamak durumundadırlar.

Teknolojinin sunduğu olanaklar sayesinde engelli bireylerin bilgi ihtiyaçlarını karşılamak amacıyla çeşitli yazılım ve donanımlar ile bilgi hizmetleri verilmektedir. Kullanıcılarına Braille çıktı hizmeti sağlayan, sesli kitap koleksiyonu oluşturan, ekran okuyucu ve çeviri programları ile görme engelli kullanıcılarına hizmet veren bilgi merkezi sayısı her geçen gün artmaktadır.

Bilgi erişimde kullanılan tüm bu teknolojik araçlar, geçmişte yürütülen kullanıcı eğitimlerinin “bilgi okuryazarlığı” olarak adlandırılan çok daha geniş kapsamlı bir eğitime dönüşümünü gerekli kılmaktadır.

2.4. YAŞAM BOYU ÖĞRENME VE BİLGİ MERKEZLERİNİN ROLÜ

Ülkelerin bilgi toplumuna dönüşüm süreçlerinin başlamasıyla birlikte yaşam boyu öğrenme kavramı hayatımıza girmiştir.

Yılmaz’a (2009: 807) göre yaşam boyu öğrenme; “resmi bir özellik taşıyan ya da taşımasın iş ile ilgili, bireysel ya da toplumsal açıdan bilgi ve beceri geliştirme amaçlı yaşam boyu gerçekleştirilen hem bir amaca yönelik, hem de rastgele öğrenme etkinliklerinin tümüdür”.

Yaşam boyu öğrenmenin gerçekleşebilmesi için bireylerin bilgiye erişim ve analiz edebilme becerilerini kazanmış olmaları gerekmektedir. Bu da ancak “bilgi okuryazarı” olmaları ile mümkündür.

Gürdal (2000: 177); yaşam boyu öğrenme kavramını, bireyler ve toplumlar için yeni yetiler, nitelikler elde etme ve güç kazanma süreci olarak tanımlamakta; bilgi okuryazarlığını da bunun bir yansıması ve aracı olarak değerlendirmektedir.

Günümüz koşullarında hızla ve büyük miktarda üretilen bilgi, aynı hızla eskimekte ve güncelliğini yitirmektedir. Bireylerin ve kurumların gerek iş yaşamında gerek sosyal yaşamlarında topluma ayak uydurabilmeleri için bilgilerini sürekli güncellemeleri gerekmektedir. Bu da hayatlarının her döneminde öğrenmeye devam etmeleri gerektiği anlamına gelmektedir.

Bilgi ve iletişim teknolojilerindeki gelişmeler bilgi erişim yöntemlerindeki değişimi de beraberinde getirmiştir. Basılı bilgi kaynaklarının kullanıldığı dönemlerden farklı olarak, bilgi teknolojileri aracılığı ile bilgi erişim, bu araçların kullanım becerilerinin edinilmesini de zorunlu kılmaktadır.

İnternet kuşağında doğan ve teknolojiyle iç içe büyüyen neslin, teknolojik araçların kullanımı konusunda daha yetenekli oldukları görülmektedir. Bununla birlikte bilgi yığınları içinden ihtiyaç duydukları bilgiyi seçme, analiz etme, değerlendirme noktalarında eğitime ihtiyaç duydukları görülmektedir. Basılı bilgi kaynaklarını yoğun olarak kullanmış grupların ise teknolojik araçların ve bilgi erişim sistemlerinin kullanımı konusunda yetersiz kaldıkları sıklıkla gözlenmektedir. Bu tespitler sonucu her iki grubun da planlı ve ihtiyaçlarını karşılayacak düzeyde eğitime ihtiyaç duyduklarını söylemek mümkündür. Bu eğitim, bilgi merkezleri tarafından verilen “Bilgi Okuryazarlığı Eğitimi” dir.

Sekizinci Beş Yıllık Kalkınma Planı, Bilişim Teknolojileri ve Politikaları Özel İhtisas Komisyonu Raporu’nda (2001: 28) bilgi okuryazarlığı; bireylerin ihtiyaç duydukları basılı ve elektronik bilgi kaynaklarına, gerektiğinde bilgisayar ve ağları kullanarak erişebilme yetenekleri olarak tanımlanmıştır. Ayrıca, kütüphanelerin yeterince gelişmemiş olması, bilgisayar ve internet imkânlarının kısıtlı olması gibi nedenlerle ülkemizde bilgi okuryazarlığı düzeyinin çok düşük olduğuna değinilmiştir.

Bilgi okuryazarlığı tanımından da anlaşılacağı gibi kütüphaneciler, geçmişten beri daha dar kapsamlı ve farklı yöntemlerle bilgi okuryazarlığı eğitimini kullanıcılarına vermektedirler. Bilgi okuryazarlığı kapsamında yer alan konular kütüphanecilerin uzmanlık alanına girmektedir. Günümüz koşullarında da mevcut teknolojiler kullanılarak hazırlanan bilgi okuryazarlığı eğitimleri kütüphanecilerin sorumluluğundadır. Bilgi okuryazarlığı programlarının düzenlenmesinin yanı sıra geliştirilecek ölçütlerle programın değerlendirilmesi ve gerekli değişikliklerin yapılması da kütüphanecilerin görevlerindendir (Kurbanoğlu, 2001: 15,16).

Uzaktan eğitimin yaygınlaşması ve bilgi merkezlerinin uzaktan öğrenenlere yönelik bilgi hizmeti geliştirme ihtiyacının doğmasıyla bilgi okuryazarlığı eğitimi bu alanda verilmesi gereken en önemli hizmetlerden biri olmuştur.

Ülkemizde bazı üniversitelerde, bilgi okuryazarlığı eğitim programları bulunmaktadır. Örneğin Hacettepe Üniversitesi Bilgi ve Belge Yönetimi ve Eğitim Fakültesi işbirliği ile hazırlanan web tabanlı bilgi okuryazarlığı programı Hacettepe Üniversitesi Bilgi Okuryazarlığı Programı (HÜBO) öğrencilere bilgi okuryazarlığı becerisi kazandırmayı amaçlamaktadır. Program, uzaktan eğitime göre hazırlanmış

ve öğrencinin kendi öğrenme hızında ilerleyebilmesi temel alınmıştır (Hacettepe Üniversitesi Bilgi ve Belge Yönetimi Bölümü Elektronik Haber Bülteni, 2010).

Koç Üniversitesi Suna Kırac Kütüphanesi de öğrencilerin bilimsel araştırma süreçlerinde bilgi ve belge arama, erişim, değerlendirme, kullanma ve iletim becerilerini geliştirmek amacıyla altı modülden oluşan bilgi okuryazarlığı eğitimi vermektedir. Eğitim ile öğrencilerin, bilgi toplumunun gerektirdiği yeteneklere sahip bireyler olmaları yönünde katkı sağlamak hedeflenmektedir (Vekam, 2015).

Bilgi okuryazarlığı eğitimi veren bilgi merkezi örneklerini artırmak mümkündür. Bilgi okuryazarlığı eğitimleri giderek yaygınlaşmaktadır ancak bilgi merkezlerinin çağa ayak uydurabilmeleri için bu uygulamaların en kısa sürede tüm bilgi merkezlerinin standart hizmetlerinden biri haline gelmesi gerekmektedir.

2.5. BİLİŞİM TEKNOLOJİLERİNİN BİLGİ HİZMETLERİNE ETKİLERİ

Birer hizmet işletmesi olan bilgi merkezleri, diğer tüm sektörler gibi bilgi teknolojilerinin yoğun etkisi altında kalmıştır.

Bilgi teknolojileri bilginin örgütlenerek kullanıcıların erişimine sunulmasından, bilgi merkezi yönetim işlevlerine kadar her alanda etkisini göstermektedir. Bilgi hizmetlerinde sağladığı faydalarla birlikte, mevcut hizmetlerin gözden geçirilerek yeniden yapılandırılmasını da zorunlu kılmıştır.

Kurulgan (2005: 189) bilgi toplumunun ve bunun en önemli ögesi olan bilişim teknolojilerinin; bilgi merkezlerini basılı kaynakları kullanıcıların erişimine sunan kurumlar olmaktan çıkararak farklı bir konuma taşıdığını belirtmektedir. Bilgi toplumunun, dolayısıyla bilgi teknolojilerinin bilgi merkezlerine olan etkilerini aşağıdaki 9 başlık altında değerlendirmektedir.

2.5.1. Bilgi Kayıt Ortamlarına Etkileri

Geçmişten günümüze kadar bilgi, ihtiyaç duyulduğunda tekrar erişilebilir ve gelecek nesillere aktarabilmek amacıyla kayıt altına alınmıştır. Bilgi kayıt ortamları, çağın olanaklarına göre kil tabletlerden, çoklu ortam araçlarına doğru bir gelişim süreci yaşamıştır.

Bilgisayar ve internetin hayatımıza girmesiyle birlikte büyük bir bilgi patlaması yaşanmış ve elektronik ortamın sağladığı avantajlar kullanıcıların elektronik bilgi kaynaklarını her geçen gün daha çok tercih etmesine neden olmuştur. Elektronik ortam; bilginin yazılması, paylaşılması, değiştirilmesi, kopyalanması gibi pek çok konuda kolaylık sağlamakta, bununla birlikte bilgi erişimde zaman ve mekân sınırını ortadan kaldırmaktadır (Akkaya, 2017: 216).

Al ve Al (2003: 3) elektronik bilgi kaynaklarını, CD-ROM'lar, manyetik bantlar, optik diskler, veri tabanları gibi internet ortamında yer alan ve yerel veya çevrimiçi olarak erişilebilen kaynaklar olarak tanımlamışlardır.

Kullanıcıların elektronik bilgi kaynaklarına olan taleplerinin artmasıyla birlikte, bilgi merkezleri de koleksiyon geliştirme politikalarını bu doğrultuda değiştirmeye başlamışlardır.

Kütüphane koleksiyonları basılı kitaplardan e-kitaplara, basılı dergilerden e-dergilere ve veri tabanlarına doğru bir dönüşüm geçirmektedir. Tüm bu bilgi kaynakları sayesinde kullanıcılar kütüphaneye gelmeden, kişisel bilgisayarları, tabletleri, akıllı telefonları aracılığı ile bilgi kaynaklarına erişim sağlayabilmekte, metin içinde arama yapabilmekte, kaynaklarla ilgili görüşlerini ve kaynak bağlantılarını kolaylıkla paylaşabilmektedir. Bilgi merkezleri ise, farklı mekânlarda bulunan kullanıcıları için ayrı ayrı basılı kaynak almak zorunda kalmayıp, daha büyük kitlelere daha kolay bilgi kaynağı sağlayabilmektedir.

2.5.2. Bilgi Merkezi Binalarına Etkileri

Bilgi teknolojilerinin, zamandan ve mekândan bağımsız olarak bilgi kaynaklarına erişimi mümkün kılması bilgi merkezi binalarıyla ilgili bakış açısını da büyük oranda değiştirmiştir. Geçmişten beri bilgi merkezlerinin 5 temel ögesinden biri olarak kabul edilen bilgi merkezi binalarının gerekliliği, sanal kütüphane kavramının hayatımıza girmesiyle en güncel tartışma konularında biri olmuştur.

Hizmet sunulan kitle ve bilgi merkezi amaçları bir bina gereksinimi olup olmadığının veya binanın sahip olması gereken özelliklerin temel belirleyicisidir. Örgün öğretim veren ya da örgün ve uzaktan öğretimi birlikte veren üniversitelerin bilgi merkezleri hala bir binaya ihtiyaç duymaktadır. Burada, basılı kaynaklara ihtiyacın ve talebin devam etmesi, bilgi merkezi binalarının sadece ders çalışılan ya

da araştırma yapılan mekânlar olmaktan çıkarak sosyalleşme alanları olarak kullanılmaya başlaması gibi pek çok neden bulunmaktadır. Bununla birlikte sanal bir üniversitenin bilgi merkezinin de sanal olması da kaçınılmazdır.

Fiziksel mekâna gereksinim duyan bilgi merkezlerinin başarısını ve etkinliğini belirleyen en önemli unsurlardan bir tanesi teknolojik araçlarla donatılmış akıllı bir binaya sahip olmasıdır. Bilgi merkezi kullanımını, araştırmayı, iş süreçlerini kolaylaştıran ve zaman tasarrufu sağlayan teknolojiler bilgi merkezlerinde yoğun olarak kullanılmaktadır. Tarama terminalleri, internet erişimli bilgisayarlar, akıllı ilan panoları, kaynak yönetim araçları, manyetik okuyucular, RFID teknolojileri, otomasyon sistemleri, self-check sistemleri, kitap yıkama makineleri bu araçlardan sadece birkaçıdır.

Yurdadoğ (1997: 75), bilgi teknolojilerinin bilgi merkezi binalarına etkilerini aşağıdaki maddelerle açıklamaktadır;

- Kişisel bilgisayarların yaygınlaşmasıyla kütüphane ziyaretleri azalmaktadır bu durum da geniş okuma salonlarına olan gereksinimi ortadan kaldırmaktadır.
- Belgelerin dijitalleştirilmesiyle büyük depoların, uzun raf alanlarının azaltılması mümkün olmaktadır.
- OPAC kullanımı, fiş kataloglar için ayrılan geniş mekânlara olan ihtiyacı ortadan kaldırmaktadır.
- Hızlı ve güvenilir bilgi alışverişi sayesinde kütüphane hizmetleri sürekli olarak değerlendirilebilmekte, hizmet kalitesi artmaktadır.

2.5.3. Bilgi Merkezi İş Akışına, Yöneticilere ve Personele Etkileri

Bilgi teknolojilerinin bilgi merkezlerinde kullanılmasının; iş akışlarında, yönetim faaliyetlerinde ve personel üzerinde önemli etkileri olmuştur.

Geçmişte elle yapılan ve uzun zaman gerektiren birçok iş, bilgisayar ortamında ve özel yazılımlar kullanılarak yapılmaya başlanmıştır. Bilgi teknolojileri pek çok iş için tekrarın önüne geçmiş, bilgisayar sistemlerinin sunduğu kolay kopyalama, düzenleme, paylaşma özellikleri ile zaman tasarrufu sağlamıştır.

Bilgi teknolojilerinin sağladığı olanaklar, daha az sayıda personelin daha fazla ve nitelikli iş yapabilmesini olanaklı kılmıştır. Bununla birlikte bu teknolojilerin etkin kullanılabilmesi için personelin belirli niteliklere sahip olması gerekmektedir. Bilgi hizmetleri personeli, bilgi ve belge yönetimi alanındaki bilgisinin yanı sıra, etkin bilgisayar ve internet kullanım becerisine sahip olmak durumundadır. Hızlı ve sürekli değişimi takip etmek, bu değişime kolay adapte olmak ve ihtiyacı karşılayacak kaliteli hizmet üretebilmek için personelin sürekli olarak kendini yenilemesi gerekmektedir (Yurdadoğ, 1997: 77).

Bilgi teknolojileri, bilgi merkezlerinin yönetim faaliyetlerine önemli faydalar sağlamaktadır. Bilgi merkezlerindeki tüm iş süreçlerinin takibi ve kullanıcı eğilimlerinin tespit edilmesi bilgi sistemleri sayesinde hızlı ve güvenli bir şekilde yapılabilmektedir. Bu sayede yöneticiler; kullanıcı beklentilerini karşılayan kaliteli hizmet üretme noktasında politikalarını belirlerken daha isabetli karar verebilmektedir.

2.5.4. İşbirliği, Kaynak Paylaşımı ve Standartlaşmaya Etkileri

Otomasyon sistemleri, evrensel bilginin ulusal ve uluslararası düzeyde erişimini ve değişimini kolaylaştırarak standartlaşmaya gidilmesini amaçlamaktadır. Bu şekilde bilgi merkezi işleri hız kazanmakta ve maliyetler azalmaktadır (Yalvaç, 1994: 55).

Bilgi kaynaklarındaki hızlı artış düşünüldüğünde bir bilgi merkezinin üretilen tüm bilgi kaynaklarına sahip olması mümkün değildir. Kurumlar arası yapılan anlaşmalar ile kaynak paylaşımı uygulamaları kullanıcıların bilgi ve belge ihtiyaçlarını karşılamada önemli oranda çözüm sağlamaktadır. Bilgi merkezlerini bireysellikten çıkararak bulunduğu sistemin bir parçası haline getiren uygulamalar ile kütüphaneciler konsorsiyumlar kurmakta, ağlar aracılığı ile birbirleriyle etkileşimli projeler üretmektedir (Anameriç ve Rukancı, 2004: 337).

2.5.5. Kullanıcı Hizmetlerine Etkileri

Bilgi teknolojileri, geleneksel kütüphane hizmetlerinde köklü değişikliklere neden olmuştur. Elektronik kaynakların bilgi merkezi koleksiyonlarına eklenmesiyle

birlikte, kütüphanecilerin ana görevlerinden bir tanesi kullanıcılarının bu kaynaklara telif hakları çerçevesinde, hızlı, kolay ve sorunsuz bir şekilde erişimlerini sağlamak olmuştur.

Elektronik kaynakların sunduğu zamandan ve mekândan bağımsız bilgi erişim olanağı, kullanıcıların hizmet almak için bilgi merkezlerine gelmesini beklemek yerine bilgi merkezlerinin kullanıcıların bulunduğu ortama hizmet taşıma anlayışının benimsenmesine yol açmıştır. Yeni nesil kullanıcıların aktif olarak yer aldıkları sosyal medya ortamları bilgi merkezlerinin de bu alanları kullanıcılarına ulaşmada aktif olarak kullanmalarını beraberinde getirmiştir.

Bilgi ve iletişim teknolojileri ile danışma, referans ve duyuru hizmetleri de internet üzerinden yoğun olarak verilmeye başlanmıştır. Çevrimiçi kullanıcı eğitimleri, bilgilendirme ve hatırlatma mesajları, kütüphaneciyle sohbet uygulamaları gibi pek çok uygulama bilgi merkezi hizmetlerine eklenmiştir.

Tüm bu hizmetler, uzaktan eğitim öğrencilerine bilgi hizmetleri sunulmasında bilgi merkezlerine kolaylık getirmektedir.

2.5.6. Kavramsal Etkiler

Bilgi toplumuna geçiş süreciyle birlikte bilişim teknolojilerinin yoğun olarak kullanıldığı bilgi ve belge yönetimi alanında bazı kavramların yapılan işleri tam olarak karşılamadığı yönünde tartışmalar başlamıştır.

İlgili literatür incelendiğinde, sanal kütüphane, kitapsız kütüphane, dijital kütüphane gibi kavramların bilgi merkezlerini tanımlamada kullanıldığı görülmektedir. Kütüphanecilere eklenen yeni sorumluluklar ve ortaya çıkan yeni iş alanlarıyla birlikte; bilgi uzmanı, veri tabanı uzmanı, elektronik kaynak yöneticisi, sistem yöneticisi, web yöneticisi gibi unvanlar sıklıkla karşımıza çıkmaktadır. Açık erişim, üst veri paylaşımı, kurumsal arşiv, sayısal kaynak, dijital belge, elektronik bilgi okuryazarlığı, mobil kütüphane gibi kavramlar alanın en çok tartışılan konuları arasında yer almaktadır. Tüm bu kavramlar bilgi teknolojilerinin etkisini ve bilgi merkezlerinin hizmetlerini hangi alanlara kaydardıklarını göstermektedir (Odabaş ve Akkaya, 2017: 11).

2.5.7. Örgüt Kültürüne Etkileri

Örgütlerin kullanıcılarına/müşterilerine en iyi hizmeti sunma amacı, yapısal ve yönetsel olarak değişim ve uyum sürecine girmelerine neden olmaktadır. Bu konuda yapılan çalışmalar, örgütlerin bilişim teknolojilerinden olumlu yönde etkilendiğini göstermektedir (Kurulgan, 2005: 196). Bilgi teknolojilerinin örgüt kültürüne etkileri 2 başlıkta toplanmaktadır.

- Personeli sadece emirleri uygulamaktan çıkartarak, edindiği bilgilerle kendi işindeki kararlarda söz sahibi yapmaktadır.
- Elektronik ortamda sunulan eğitimler, zaman ve maliyet avantajı ile personelin kendini geliştirmesine olanak tanımaktadır. Böylece nitelikli personel sayısı artmaktadır.

2.5.8. Yönetim ve Organizasyon Yapısına Etkileri

Bilgi teknolojilerinin, özellikle merkezi ve yerel yönetimde organizasyon yapısı üzerinde etkileri olmuştur (Ülgen, 1990: 213). Bu konuda yapılan çalışmalardan bazıları; bilgi teknolojilerinin organizasyon yapısında merkezileşme eğilimini artırdığını; bazıları ise yerelleşme eğilimine yol açtığını savunmaktadır (Kurulgan, 2005: 197).

Bayrak (2003: 172, 173) , bilgi teknolojilerinin; otoriteyi yönetimden uzaklaştırarak çalışanları güçlendirdiğini, etkinlik ve kalitenin artması için ekip çalışmasının önemini artırdığını belirtmektedir. Yönetim bilgi sistemleri sayesinde, yöneticiler doğru, anlaşılır ve tam bilgiye erişebilmektedir. Böylelikle etkin bir değerlendirme yaparak doğru kararlar verebilmektedir.

2.5.9. Paydaşlar Açısından Getirdiği Yenilikler

Müşteriler, satıcılar, rakipler ve personel gibi örgütün başarısını etkileyen ve/veya örgütün başarısından etkilenen kişi veya gruplar paydaş olarak adlandırılmaktadır (Özalp ve Tonus, 2003: 161).

Bilgi teknolojilerinin etkisiyle, bilgi merkezleri başarılı olabilmek için yönetim, personel, kullanıcılar, diğer bilgi merkezleri ve firmalar ile etkileşimli ve işbirliğine dayalı bir ilişki geliştirme yoluna gitmektedir.

2.6. UZAKTAN EĞİTİMDE BİLGİ MERKEZLERİNİN ÖNEMİ

Bilgi teknolojilerindeki gelişmeler ve eğitim yöntemlerindeki değişimler, eğitim-öğretim faaliyetlerinin en önemli hizmet noktalarından biri olan bilgi merkezlerini doğrudan etkilemektedir. Bilgi merkezleri, çağa ayak uydurabilmek ve kullanıcılarının değişen beklentilerini karşılayabilmek için büyük çaba göstermektedir.

Bilgi merkezlerini yakından ilgilendiren gelişmelerden biri de hızla yaygınlaşan uzaktan eğitim uygulamalarıdır. Uzaktan eğitime olan talebin artması, bilgi merkezlerinin bu alana yönelik bilgi hizmetleri geliştirmelerini de zorunlu kılmaktadır.

Varol (2000: 88), etkin bir uzaktan eğitim dersinin; güncel bilgileri içermesi, akıcı bir dile sahip olması ve derse yardımcı bilgi kaynakları ile desteklenmesi gerektiğini vurgulamaktadır.

Amerikan Kütüphane Derneği'nin (ALA) bir bölümü olan Amerikan Üniversite ve Araştırma Kütüphaneleri Derneği (Association of College & Research Libraries, ACRL) Standartlar Komitesi, tüm öğrencilerin, öğretim üyelerinin, yöneticilerin, idari personelin ya da bilgi merkezinden yararlanan diğer kullanıcıların, bulundukları yer ya da öğretim yöntemlerinden bağımsız olarak bilgi merkezi kaynakları ve hizmetlerinden yararlanma hakkına sahip olduğunu belirtmiştir (ACRL, 2016).

Örgün ya da uzaktan öğretim gören her bireyin bilgi kaynaklarına ihtiyacı olduğu düşünüldüğünde, bu ihtiyacı karşılayacak profesyonel hizmetler sunmak da bilgi merkezlerinin sorumluluğundadır.

Günümüz koşullarında bir kütüphanecinin etkin hizmet verebilmesi için, bilgi kaynakları, bilgi erişim, bilgi politikaları, bilgi sistem ve teknolojileri konularında çok iyi bir eğitime ihtiyacı vardır (Tenopir, 2000: 44). Bununla birlikte Caspers (2000: 309), uzaktan eğitim öğrencilerinin beklentilerini tespit edebilmek, sorunlarını

anlamak ve kaliteli hizmet sunabilmek için kütüphanecinin uzaktan eğitim yöntemiyle bir ders almasını önermektedir.

Türkiye’de internete dayalı uzaktan öğretimin yaygınlaşmasından önce profesyonel bilgi merkezi hizmeti uygulamalarına rastlanmamaktadır. İnternetin yaygınlaşması, elektronik bilgi kaynaklarının bilgi merkezleri koleksiyonlarına eklenmesi ile zamandan ve mekândan bağımsız bilgi merkezi anlayışı ortaya çıkmıştır. Bu da bilgi merkezlerinin uzaktan eğitim gören kişilere bilgi hizmeti sunmalarını kolaylaştırmıştır (Çukadar ve Çelik, 2003: 36).

2.7. UZAKTAN EĞİTİMDE ULUSLARARASI BİLGİ HİZMETİ STANDARTLARI

Yükseköğretimde yaşanan gelişmeler, uzaktan eğitime olan talebin artması ve bilgi merkezlerinin bu konudaki sorumluluğu, uzaktan eğitimde bilgi merkezi standartlarının hazırlanmasında temel oluşturmuştur.

ACRL Standartlar Komitesi, tüm bilgi merkezi kullanıcılarının bulundukları mekândan bağımsız olarak, bilgi merkezi kaynaklarından ve hizmetlerinden yararlanma hakları olduğu görüşüyle çalışmalar yapmış, bu konuda yönergeler ve standartlar oluşturmuştur. İlki 1963 yılında hazırlanan Uzaktan Öğrenenlere Uygulanacak Kütüphane Hizmetleri için ACRL Kuralları isimli belge zamanla güncellenmiş, geliştirilmiş ve yeni çalışmalar yapılmıştır. Son olarak 2016 yılında revize edilen “Uzaktan Eğitimde Kütüphane Hizmetleri Standartları” en kapsamlı ve en güncel kaynaktır.

Standartlarda erişim hakkı ilkesi; kredili, kredisiz ya da öğretim programı içinde herhangi bir teknolojik platform üzerinden ya da herhangi bir uzaktan eğitim yöntemiyle ders alan ve fiziksel olarak herhangi bir yerde bulunan tüm kullanıcılar için geçerlidir

Standartlar; özel, kamu, kar amacı güden ya da kar amacı gütmeyen tüm akademik kurumlara uygulanmaktadır.

ACRL Uzaktan Eğitimde Kütüphane Hizmetleri Standartları; temeller, temel gereksinimler ve özel gereksinimler olmak üzere 3 bölümden oluşmaktadır. Bu

çalışmada ACRL standartları (ACRL, 2016) incelenerek kurumsal sorumluluklar ve bilgi merkezi sorumlulukları olmak üzere 2 başlıkta toplanmıştır.

2.7.1 Kurumsal Sorumluluklar

Bilgi Merkezlerinin; amacına uygun, kaliteli ve yeterli hizmet üretebilmeleri ancak kurum yönetimlerinin (bilgi merkezinin bağlı olduğu üniversite üst yönetimi, bakanlıklar vb.) desteği ile mümkündür.

Uzaktan eğitime yönelik verilecek hizmetlerde başarılı olabilmenin ön koşulu; kurum yönetimi, uzaktan eğitim birimleri ve bilgi merkezlerinin işbirliği içinde çalışmasıdır.

Bütçe ve personel desteği, ek yatırımlar, teknik altyapı hizmetleri ve yazılı anlaşmalar kurumsal sorumluluklardır.

Kurumlar, uzaktan öğrenme topluluğuna sunulacak bilgi hizmetleri için gerekli mali desteği düzenli olarak bilgi merkezlerine sağlamalıdır. Bu mali destek, diğer standartların uygulamasını da mümkün kılacak düzeyde olmalıdır.

Ayrılacak bütçe; kurumun bütçe ve harcama raporlarında belirlenmiş ve özel olarak tanımlanmış olmalıdır. Uzaktan eğitim programının resmi olarak belirlenmiş ihtiyaç ve taleplerini karşılamada, personel desteğinde, sunulacak hizmetlerin türünü ve sayısını karşılamada, yenilikçi yaklaşımları desteklemede ve yapılacak toplantı giderlerini karşılamada yeterli olmalıdır.

Kurumlar, yeterli fonlamayı sağlamak için bilgi merkezlerini, uzaktan eğitim programlarının planlanması, geliştirilmesi ve değerlendirilmesi aşamalarının tamamına dâhil etmelidir.

Mevcut bilgi merkezi hizmetleri ve personeli, ek bir yatırım olmaksızın uzaktan eğitim öğrencilerinin ihtiyaçlarını karşılayamaz. Öğrencilere sunulan bilgi hizmetlerinde fırsat eşitliği sağlamak ve uzaktan eğitimde kaliteyi korumak için uzman personel, proaktif planlama ve tanıtıma gerek duyulmaktadır. Bununla birlikte, uzaktan eğitim sisteminde yer alan kullanıcıların bilgi merkezi hizmet ve kaynaklarına doğrudan erişimi olmadığından bu grubun ihtiyacını karşılayacak kişiselleştirilmiş hizmetler gereklidir. Tüm bunlar için kurum tarafından ek yatırımlar yapılmalıdır.

Uzaktan eğitimde bilgi hizmetlerinin yönetim, planlama ve koordinasyonun sağlanmasında doğrudan sorumlu bilgi merkezi personelinin yanı sıra, uzaktan eğitim hizmetleri ve içerik geliştirme uzmanları, engelli hizmeti uzmanları, bilgi merkezi dışındaki yöneticiler ve destek personelinin oluşması bir ekibe ihtiyaç vardır.

Kurumlar, uzaktan eğitimde bilgi hizmeti sunma amaç ve hedeflerine ulaşmak için, gerekli niteliklere sahip ve yeterli sayıda profesyonel ve destek personeli sağlamalıdır.

Uzaktan eğitim hizmeti veren kurumlar; bilgi merkezleri ve bilgi işlem birimleri, telekomünikasyon merkezleri ve engelli kullanıcılar için destek hizmetleri gibi tamamlayıcı kaynaklar arasında hizmet, yönetim ve teknik konularda bağlantı sağlamalıdır.

Uzaktan eğitim öğrencilerinin bilgi ihtiyaçlarının karşılanmasına destek olmak amacıyla kurumlar arasında bazı anlaşmalar yapılmaktadır. Bu anlaşmalar kapsamında kullanıcılar, farklı kurumların bilgi merkezi kaynaklarından ve hizmetlerinden yararlanabilmektedir. Yapılan resmi sözleşmelerin periyodik olarak incelenmesi ve geliştirilmesinden kurumlar sorumludur.

2.7.2 Bilgi Merkezi Sorumlulukları

Bilgi merkezlerinin birincil görevi; kaynaklarına, hizmetlerine ve personel desteğine kullanıcılarının fiziksel mekânlarından bağımsız olarak erişebilmelerine olanak sağlamaktır.

Bu sebeple bilgi merkezleri, kaynaklarını ve hizmetlerini tanımlama, koordine etme, uygulama ve değerlendirme işlerinde sorumludur. Bilgi merkezi programlarının, standart hizmetleri sağlamanın yanında uzaktan öğrenim gören kullanıcıların ihtiyaçlarını karşılayacak şekilde tasarlanması gerekmektedir. Akademik programların ihtiyaçları ve eğitim programından beklentiler göz önüne alınmalı, ihtiyacı karşılamaya yönelik hizmetler geliştirilmelidir.

Örgün ve uzaktan eğitim öğrencileri için fırsat eşitliğinin, her iki gruba aynı hizmetlerin aynı kurallarla sunulması sağlanması mümkün değildir. Örneğin, kampus ortamında eğitim alan ve fiziksel olarak bilgi merkezine ulaşımında herhangi bir zorluk çekmeyen öğrencinin bilgi merkezine gelerek ödünç kaynak alması uygun bir hizmet

şekliyen, farklı bir şehirde ya da ülkede ikamet eden uzaktan eğitim öğrencisinin bilgi merkezine gelerek kaynak ödünç almasını beklemek fırsat eşitsizliği yaratır.

Bilgi merkezleri, uzaktan eğitime kayıtlı kullanıcılarına sunacakları hizmetler için planlama, değerlendirme ve güncellemeyi içeren bir stratejik plana sahip olmalı ve genel bilgi merkezi stratejilerine entegre edecekleri bu plana uymalıdır.

Uzaktan eğitimde bilgi hizmetlerinin amaçları, kurumun genel amaçlarıyla aynı doğrultuda olmalı; bilgi merkezi yönetmeliği, amaç ve hedeflerinde yer almalıdır. Uzaktan eğitim programlarına kayıtlı bilgi merkezi kullanıcıları her zaman bilgi merkezinin planlama ve değerlendirme faaliyetlerinde yer almalıdır.

Bilgi merkezi yönetimi aşağıdaki konulardan sorumludur,

- Uzaktan eğitimde bilgi hizmetleri için; amaçları, hedefleri, ihtiyaçları ve ölçme- değerlendirme yöntemlerinin yazılı bildirimini yapmak.
- Uzaktan eğitim birimlerinin ve kurum üst yönetiminin bilgi merkezi çalışmalarına katılımını teşvik etmek.
- Hedeflerin oluşturulmasında ve değerlendirme aşamasında, yöneticiler, öğretim üyeleri ve öğrencileri içeren uzaktan eğitim topluluğunun tamamını sürece dâhil etmek.
- Uzaktan öğrenenler için kurum kültürü oluşmasını teşvik etmek.

Bilgi merkezleri, uzaktan eğitim programlarının amaçlarına ulaşması için yeterli mekân, donanım ve iletişim araçlarını sağlamalıdır. Engelli kullanıcılar da göz önüne alınarak sağlanan imkân ve araçlar, tüm kullanıcılar için yeterli ve hızlı erişilebilir olmalıdır.

Bilgi merkezi personeli; uzaktan eğitim alan kullanıcılarının bilgi ihtiyaçlarını karşılama, destek hizmeti verme, rehberlik etme ve özellikle bilgisayar ve dijital okuryazarlık gerektiren elektronik kaynakların kullanımı ve bilgi okuryazarlığı becerilerinin kazandırılmasında yetkin ve doğrudan erişilebilir olmalıdır.

Uzaktan öğrenme topluluğuna sunulacak hizmetler bilgi, öğretim ve kullanıcı ihtiyaçlarını karşılayacak şekilde geniş bir yelpazede tasarlanmalıdır. Sunulacak hizmetlerin amacına uygun ve yeterli olabilmesi için mesleki yönergeler ve standartlar temel alınmalıdır. Bu yönerge ve standartlardan bazıları aşağıda listelenmiştir.

- Yüksek Öğretimde Kütüphane Standartları (Standards for Libraries in Higher Education) (ACRL, American Library Association, 2011).
- Yüksek Öğrenim için Bilgi Okuryazarlığı Yetkinlik Standartları (Information Literacy Competency Standards for Higher Education.) (ACRL, American Library Association, 2000).
- Referans ve Kullanıcı Hizmetleri Kütüphanecileri için Mesleki Yeterlilikler (Professional Competencies for Reference and User Services Librarians) (Reference and User Services Association (RUSA), American Library Association, 2003).
- Sanal Referans Hizmetlerini Uygulamak ve İyileştirmek İçin Yönergeler (Guidelines for Implementing and Maintaining Virtual Reference Services) (Reference and User Services Association (RUSA), American Library Association, 2004).
- Referans ve Bilgi Servis Sağlayıcılarının Davranışsal Performansı için Yönergeler (Guidelines for Behavioral Performance of Reference and Information Service Providers) (Reference and User Services Association (RUSA), American Library Association, 2013).

Bilgi Merkezlerinin en temel görevlerinden birisi, koleksiyon geliştirme ve satın alma politikaları doğrultusunda elektronik, basılı ve açık erişimli kaynakların koleksiyona eklenmesini ve erişimini sağlamaktır.

Uzaktan öğrenme topluluğunun bilgi kaynağı ihtiyaçları yerleşke ortamındaki kaynak sağlama hizmetleriyle eşdeğer şekilde sağlanmalı ve erişime sunulmalıdır.

Bu sebeple bilgi merkezleri; yeterli sayıda, nitelikte ve etkinlikte bilgi kaynağına sahip olmalı ve kullanıcıların erişimine sunmalıdır.

Kaynak seçiminde aşağıdaki özellikler dikkate alınmalıdır.

- Öğrencilerin ödevlerini yaparken ihtiyaçlarını karşılayacak,
- Akademik programları zenginleştirecek,
- Öğretim ve araştırma ihtiyaçlarını karşılayacak,
- Müfredat gereksinimlerini karşılayacak,
- Yaşam boyu öğrenme becerilerinin geliştirilmesinde destek olacak,
- Teknolojik erişimi farklı seviyelerdeki öğrencilerin kolaylıkla kullanabileceği,

- Uzaktan öğrenme topluluğunun diğer bilgi gereksinimlerini uygun şekilde karşılayan bilgi kaynakları seçilerek koleksiyona eklenmelidir.

Bilgi merkezleri, sahip oldukları bilgi kaynaklarının hızlı, güvenli ve kolay bir şekilde erişime sunulmasından sorumludur.

Online bilgi merkezi katalogları ve bilgi erişim sistemleri bilgi kaynaklarına erişimde büyük kolaylık sağlamaktadır. Bununla birlikte her türlü bilgi kaynağı ve ekipman için erişimi kolaylaştıracak kullanım kılavuzları ve yönlendirmeler hazırlanmalıdır.

Bilgi merkezlerinin kaliteli hizmet üretebilmelerinin ön koşullarından biri iş birliği çalışmalarıdır. Kurum personeli, farklı bilgi merkezleri ve uzaktan eğitim programları ile işbirliği içerisinde olunmalıdır. Kütüphaneler arası işbirliği anlaşmaları kapsamında kullanıcıların diğer bilgi merkezi kaynaklarından yararlanabilmeleri sağlanmalıdır.

Bilgi merkezlerinde bibliyografik, bilgi/ bilgisayar/ dijital okuryazarlık eğitimleri ile öğrencilere yaşam boyu öğrenme becerilerinin kazandırılması yükseköğretimin temel bir gerekliliğidir ve tüm öğrencilere sağlanmalıdır. Bu sebeple, bilgi merkezleri standartlara uygun bilgi okuryazarlığı eğitim programları sunmalı ve hizmetlerinden çok sayıda kullanıcının yararlanması sağlamak için tanıtım çalışmaları yapmalıdır.

Eğitim hizmetlerinde engelli kullanıcıların gereksinimleri de göz önünde bulundurulmalıdır. Bununla birlikte uzaktan eğitim topluluğunun fiziksel uzaklıkları göz önüne alarak çevrimiçi eğitimler planlanmalıdır.

Bilgi merkezleri, maksimum kullanıcıya ulaşabilen etkileşimli danışmanlık hizmetleri vermelidir. Bu hizmetleri veren personel, kullanıcılar tarafından kolay erişilebilir olmalıdır.

Uzaktan eğitim topluluğunun basılı bilgi kaynaklarına ihtiyacını karşılamak için ödünç verme hizmeti sunulmalıdır. Posta yoluyla sağlanacak kaynaklar için anlaşmalar yapılmalıdır.

Bilgi merkezleri, uzaktan eğitim topluluğunun bilgi hizmeti gereksinimlerini belirlemek, ihtiyaçları tespit etmek ve değerlendirme çalışmaları yapmakla sorumludur.

Uzaktan eğitim kütüphanecileri, hizmetlerin ve kaynakların kullanılabilirliği ve ihtiyacı karşılama düzeylerini belirlemek için sürekli çalışmalar yapmaktadır. Bu çalışmalar sadece anketlerle sınırlı olmamalı, Libqual, odak grupları, tartışma grupları, resmi ve resmi olmayan geribildirim mekanizmaları, kullanılabilirlik çalışmaları, koleksiyon değerlendirmesi ve öğretim planlamaları gibi çok yönlü araç ve yöntem içermelidir. Planlama ve değerlendirme çalışmaları bilgi merkezi ve kurumun diğer birimleri ile işbirliği içinde yapılmalıdır.

Uzaktan eğitimde bilgi hizmeti geliştirmede ölçme-değerlendirme çalışmaları sürecin en önemli aşamalarından biridir. Bilgi merkezinin uzun vadede istenilen düzeyde ve kalitede hizmet verebilmesi için bu çalışmalar büyük önem taşımaktadır. Ölçme ve değerlendirme çalışmaları yapılırken, bilgi merkezinin teknolojik ihtiyaçları, çevrimiçi hizmetlere talep artışı, bilgi okuryazarlığı becerilerinin kazandırılmasında bilgi merkezlerinin sorumlulukları, konsorsiyumlara ihtiyacın artması gibi güncel gelişmeler dikkate alınmalıdır.

Uzaktan eğitim kütüphanecisi, Yükseköğretimde Kütüphane Standartlarında (ACRL, American Library Association, 2011) detaylandırılmış; girdi, çıktı, sonuç ve değerlendirme stratejilerini kullanmalıdır.

Değerlendirme çalışmaları kapsamında;

- Uzaktan öğrenme topluluğunun bilgi, beceri ve ihtiyaçları düzenli aralıklarla ölçülmelidir. Kaynaklar, hizmetler, tesis ve teknolojik ihtiyaçlar değerlendirilmelidir.
- Bilgi okuryazarlığı eğitiminin etkinliğini ölçmek amacıyla eğitimin başlangıcı, ortaları ve mezuniyete yakın dönemlerinde ölçme çalışmaları yapılmalıdır.
- Bilgi merkezi hizmetlerinin erişilebilirliği değerlendirilmelidir.
- Bilgi merkezi çıktılarının kurumun stratejik planına uygunluğu test edilmelidir.
- Farklı kurumlardan ve uzmanlardan değerlendirme istenmelidir.

Kurumun standartları karşılama derecesinin belirlenmesi için dokümantasyon çalışmaları yapılmalıdır. Bilgi merkezi ve kütüphaneci aşağıdaki verilere kolayca erişebilmelidir.

- Kullanıcı kılavuzları ve diğer kütüphane eğitim materyalleri.

- Amaç, görev, politika, düzenleme ve prosedürleri içeren raporlar.
- Personel pozisyon ve görevlerine ilişkin veriler.
- Kurum ve birim organizasyon şemaları.
- Kapsamlı bütçe planı.
- Sözleşmeler.
- Bilgi merkezi değerlendirme çalışmaları.
- Müfredat geliştirme ve planlama katılım raporları.

Eğitimin küreselleşmesiyle ortaya çıkan uzaktan eğitim biçimleri için aşağıdaki konular ele alınmalıdır.

- Uzaktan eğitim kütüphanecisinin kültürel yetkinliğinin işlevsellik seviyesi.
 - Yabancı uyruklu öğrencilere, kendi ülkelerindeki derslere kaydolarken verilecek hizmetler.
 - Dil kullanımı, kültürlerarası iletişim, uluslararası fikri mülkiyet hakkı ve basılı kaynakların paylaşımında yasal yükümlülükler.
 - Kütüphaneler arası işbirliği kapsamında gerçekleştirilen uluslararası gönderiler için kurumsal politikanın oluşturulması.
 - Hem kurum hem de bilgi hizmeti personeli için karmaşık lisanslama ve destek sorunları.
 - Metinlerin çeviri işlemlerinin nasıl yapılacağı.
- Uzaktan öğrenmeyle ilgili yapısal değişikliklerde ele alınması gereken konular ise aşağıdaki gibidir;
- Yeni inisiyatiflere, değişimlere, teknolojilere ve çevrimiçi öğretim talimatlarına yönelik zorluklar.
 - Kütüphane personelinin teknoloji kullanım yeterlilikleri.
 - Mevcut sözleşmelerin durumu ve ek sözleşmelere olan ihtiyacın belirlenmesi.
 - Kullanıcı profilinin belirlenmesi.
 - Kullanıcıların, kurumda kayıtlı olup olmadıklarının araştırılması ve bilgi hizmetleri için uygunluk durumlarına karar verilmesi.
 - Öğrencilere verilecek bazı hizmetler için ücret alınıp alınmayacağının kararlaştırılması.

- Mezunlar gibi kurumda kayıtlı olmayan kişilerin lisans sözleşmeleri kapsamında elektronik kaynaklara erişim haklarının olup olmayacağının belirlenmesi.



ÜÇÜNCÜ BÖLÜM

MEVCUT DURUM ANALİZİ

3.1. ARAŞTIRMA YÖNTEMİ VE ÖRNEKLEM

Betimsel araştırmalar, bir durumu olabildiğince tam ve dikkatli bir şekilde tanımlayarak, araştırılmak istenilen problemin mevcut durumunu ortaya koymaya yöneliktir (Büyüköztürk ve diğerleri, 2012).

Bu çalışma, yükseköğretim düzeyinde hizmet veren bilgi merkezlerinin, uzaktan eğitim öğrencilerine verdikleri bilgi hizmetlerinin mevcut durum tespitinin yapılmasını amaçlayan betimsel bir araştırmadır.

2014-2015 yılı Yükseköğretim Kurulu verilerine göre Türkiye’de uzaktan öğretim programı olan 65 üniversite bulunmaktadır. Uzaktan öğretim yapan 65 üniversiteden 46 tanesi devlet üniversitesi, 18 tanesi vakıf üniversitesi ve 1 tanesi de vakıf meslek yüksekokuludur. Ön lisans düzeyinde 33909 öğrenci, lisans düzeyinde 28007 öğrenci ve yüksek lisans düzeyinde 29964 öğrenci uzaktan eğitim almaktadır. Üniversitelerin uzaktan öğretim programına kayıtlı toplam öğrenci sayısı 91880’dir (YÖK, 2017).

Bu çalışma, 65 üniversitenin bilgi merkezinden ankete katılan 53 bilgi merkezi ile yapılmıştır.

3.2. VERİLERİN TOPLAMASI

Araştırma verileri, bilgi merkezlerine uygulanan anket soruları aracılığı ile toplanmıştır. Anket soruları, “Academic Libraries and Distance Learners: A Study of Graduate Student Perceptions of the Effectiveness of Library Support for Distance Learning” (Tipton, 2002) isimli doktora tezinde kullanılan ankete göre geliştirilmiştir.

Mevcut anket soruları günümüz koşullarında değişen hizmetler göz önüne alınarak güncellenmiş ve ankete bazı yeni sorular eklenmiştir.

Bilgi merkezlerinin; hizmet politikasına sahip olma durumları, öğrencilerinin bulundukları şehirlerdeki bilgi merkezlerinden yararlanabilmesi için kurumsal

anlaşmalar yapılma durumu, cezalar için ödeme yöntemi, elektronik kaynaklara tam metin erişim hakkı, kullanıcı eğitimleri ve ölçme değeriendirme çalışmaları konularında bilgi toplamak amacıyla ankete 6 soru eklenmiştir. Bununla birlikte anketteki 2 soru geçmiş çalışmaya yönelik özel bilgiler içerdğinden anketten çıkartılmıştır.

Yapılan değışikliklerde soruların uluslararası standartları içermesine dikkat edilmiş, geçerliliğın sağılanması için 3 kütüphaneci ve bir istatistikçinin görüşleri alınmıştır. Güncellenen ve bilgi merkezlerine uygulanan anket toplam 21 sorudan oluşmaktadır.

Hazırlanan anket soruları “*Google Drive*” kullanılarak elektronik ortamda, 65 bilgi merkezinin yöneticilerine ya da konuyla ilgili bilgi sahibi kütüphanecilere gönderilmiştir. Katılımcılardan ankete e-posta adresi bilgilerini girmeleri istenmiştir. Böylece katılım sağılayan kurumlar tespit edilerek, katılımı artırmaya yönelik çalışmalar yapılabilmiştir. Bununla birlikte kurumların anketi birden fazla defa yanıtlamalarının önüne geçilmiştir.

Kurumlardan gelen anket cevapları tek tek incelenerek, tutarsız cevap tespit edilmesi durumunda katılımcıyla iletişime geçilmiştir. Herhangi bir yanlış anlaşılmanın önüne geçmek amacıyla verilen cevapla ilgili teyit alınmış ya da cevapta değışiklik yapılmıştır.

Sonuç olarak uzaktan eğitim programı olan 65 üniversitenin bilgi merkezinden 53 tanesinin katılımı ile anket çalışması tamamlanmıştır. Anket katılım oranı % 81, 53’tür.

3.3. GÜVENİLİRLİK ANALİZİ

Araştırmada ölçmenin tutarlı, dengeli ve tekrarlanabilir sonuçlar verip vermediğini tespit etmek amacıyla güvenilirlik analizi yapılmaktadır. Cronbach’s Alpha sorular arası korelasyona bağılı uyum değeri ve 0,70 üstü olduğu durumlarda ölçeğın güvenilir olduğu kabul edilmektedir (Sipahi, Yurtkoru ve Çinko; 2008: 89).

Bu çalışmada, ankette yer alan 21 sorunun güvenilirlik analizi, Cronbach’s Alpha katsayısının hesaplanmasıyla yapılmıştır.

Güvenilirlik analizinin yapılması ve anket çalışması sonucunda elde edilen verilerin analizi için, SPSS (Statistical Programme for Social Sciences / Sosyal Bilimler İçin İstatistik Programı) programı kullanılmıştır.

Ankette yer alan 21 sorunun güvenilirlik katsayısı Cronbach's Alfa= ,864 bulunmuştur. Alfa> ,70 olduğu için ölçek güvenilirlerdir.

Tablo 1'de görülebileceği gibi Cronbach's Alfa değeri hesaplanırken her bir sorunun anketten silinmesi durumunda genel güvenilirlik sonucunun ne şekilde değiştiği gösterilmektedir.

Buna göre, birinci sorunun anketten silinmesi durumunda Cronbach Alfa değeri, 0,871 'e yükselecektir. Üçüncü sorunun silinmesi durumunda 0,865; altıncı ve onuncu soruların silinmesi durumunda ise 0,867 olarak değişecektir.

Söz konusu soruların anketten çıkarılması durumunda anketin güvenilirliğinde önemli bir fark olmayacaktır ve anket mevcut haliyle yüksek derecede güvenilirlerdir. Bu sebeple soruların anketten çıkarılması gerekli görülmemiştir.

Tablo 1: Anket Güvenilirlik Analizi

Sorular	Soru Silindiğinde Ölçek Ortalaması	Soru Silindiğinde Ölçek Varyansı	Düzeltilmiş Öge- Toplam Korelasyon	Soru Silindiğinde Cronbach's Alpha
Çalışmakta olduğunuz üniversite türü nedir?	46,2075	114,283	-0,125	0,871
Üniversitenizdeki uzaktan eğitim programlarına kayıtlı öğrenciler, kayıt esnasında, örgün eğitim öğrencilerinden farklı bir ücret ödüyor mu?	45,5283	106,177	0,334	0,862
Kütüphane kataloğunuz uzaktan öğrenenler için çevrimiçi olarak erişilebilir mi?	46,4528	111,829	0,226	0,865
Kütüphaneniz, uzaktan eğitim öğrencileri için kütüphane ve bilgi hizmetleri sağlıyor mu?	45,7925	102,821	0,553	0,855
Kütüphanenizin uzaktan eğitim öğrencilerine yönelik geliştirilmiş bir hizmet politikası var mı?	45,6981	109,83	0,403	0,862
Kütüphaneniz uzaktan öğrenenlere sunduğu hizmetler için bir bütçe alıyor mu?	45,5283	113,177	0	0,867
Kütüphaneniz uzaktan eğitim öğrencilerine ödünç verme hizmeti sunuyor mu?	46,1321	104,578	0,827	0,854
Uzaktan eğitim öğrencileri için ödünç verme hizmetleri ne şekilde sunulmaktadır?	44,8679	83,232	0,739	0,847
Uzaktan eğitim öğrencileri kütüphaneler arası ödünç verme hizmetinden yararlanabilirler mi?	45,7547	108,919	0,463	0,861
Uzaktan eğitim öğrencilerinin bulundukları şehirlerdeki üniversite kütüphanelerinden yararlanabilmeleri için yapılmış anlaşmalarınız var mı?	45,5283	113,177	0	0,867
Ödünç kaynak talepleri için aşağıdaki servislerden hangisi/ hangileri kullanılmaktadır? (Birden fazla seçenek işaretleyebilirsiniz.)	43,717	91,899	0,711	0,846

Sorular	Soru Silindiğinde Ölçek Ortalaması	Soru Silindiğinde Ölçek Varyansı	Düzeltilmiş Öge- Toplam Korelasyon	Soru Silindiğinde Cronbach's Alpha
Uzaktan eğitim öğrencilerine sunulan ödünç verme hizmeti kurallarından kütüphaneniz için uygun seçenekleri işaretleyiniz.	41,1887	102,848	0,523	0,856
Uzaktan eğitim öğrencileri kütüphane cezalarını ne şekilde ödemektedir?	45,5472	98,406	0,735	0,848
Uzaktan eğitim öğrencilerinin, kütüphanenizin abone olduğu elektronik kaynaklara tam metin erişim hakkı var mı?	46,1698	105,49	0,749	0,855
Kütüphaneniz uzaktan eğitim öğrencileri için aşağıdaki danışma hizmetlerinden hangilerini veriyor?	45,4151	87,555	0,706	0,848
Kütüphaneniz uzaktan eğitim programları için ne tür bir rezerv hizmeti sunmaktadır?	45,1509	104,284	0,495	0,857
Kütüphane hizmetlerinizi uzaktan eğitim öğrencilerine hangi şekilde tanıtıyorsunuz?	45	93,462	0,595	0,853
Kütüphaneniz, uzaktan eğitim merkezi ile işbirliği yaparak, uzaktan eğitim programlarının planlanması ve geliştirilmesinde aktif rol oynuyor mu?	45,6604	110,267	0,389	0,863
Uzaktan eğitim öğrencilerine yönelik bilgi hizmetlerinin yürütülmesinden sorumlu, eğitilmiş bir personeliniz var mı?	45,6038	110,667	0,256	0,864
Kütüphanenizde, uzaktan öğrenenlere yönelik sunulan bilgi hizmetlerinin etkinliğini ve öğrenci memnuniyetini belirlemek için ölçme-değerlendirme çalışmaları yapılıyor mu?	45,6226	111,239	0,297	0,864
Kütüphaneniz uzaktan eğitim öğrencilerine kütüphane eğitimi vermek için aşağıda yer alan yöntemlerden hangisini/hangilerini kullanıyor?	44	86,231	0,667	0,852

Kaynak: Yazar tarafından derlenmiştir.

3.4. MEVCUT DURUM ANALİZİ

Bilgi merkezlerine uygulanan anket aracılığı ile Türkiye'deki bilgi merkezlerinin uzaktan eğitim öğrencilerine sundukları mevcut bilgi ve belge hizmetleri tespit edilmeye çalışılmıştır.

Tablo 2: Katılımcıların Üniversite Türüne Göre Dağılımı

Üniversite Türü	Frekans	Yüzde
Devlet	37	69,8
Vakıf	15	28,3
Vakıf Meslek Yüksekokulu	1	1,9
Toplam	53	100

Kaynak: Yazar tarafından derlenmiştir.

Tablo 2’de görüleceği gibi ankete katılan 53 bilgi merkezinden % 69,8’i (37 bilgi merkezi) devlet üniversitesi, % 28,3’ü (15 bilgi merkezi) vakıf üniversitesi ve % 1,9’u (1 bilgi merkezi) vakıf meslek yüksekokulu bünyesinde hizmet vermektedir.

Uzaktan eğitim veren üniversite bilgi merkezlerinin büyük çoğunluğu devlet üniversitelerinden oluşmaktadır.

Tablo 3: UE Öğrencilerinin, Üniversite Türüne Göre Örgün Öğrenim Öğrencilerinden Farklı Ücret Ödeme Durumu

Üniversite Türü	Evet	Hayır	Bilmiyorum	Toplam
Devlet	14 37,80%	8 21,60%	15 40,50%	37 100,00%
Vakıf	7 46,70%	6 40,00%	2 13,30%	15 100,00%
Vakıf Meslek Yüksekokulu	0 0,00%	0 0,00%	1 100,00%	1 100,00%
Toplam	21 39,60%	14 26,40%	18 34,00%	53 100,00%

Kaynak: Yazar tarafından derlenmiştir.

Tablo 3'e göre, devlet üniversitelerinin %37,80'inde ve vakıf üniversitelerinin %46,70'inde uzaktan eğitim programlarına kayıt yaptıran öğrenciler, örgün öğrenim öğrencilerinden farklı bir ücret ödemektedirler. Üniversitelerin toplamda % 39,60'ı kayıt esnasında öğrencilerden ücret almaktadır. Katılımcıların % 26,40'ı üniversitelerinin uzaktan eğitim programları için ayrıca bir ücret almadığını % 34'lük kısmı ise bu konuda bir bilgileri olmadığını söylemektedir.

Uzaktan eğitim programlarının geliştirilmesi ve uygulaması aşamalarında üniversitelerin ihtiyaç duydukları mali kaynağın tamamını veya bir kısmını karşılamak amacıyla öğrencilerden ücret aldığı düşünülmektedir. Uzaktan eğitim öğrencilerine verilen hizmetlerden bir tanesinin de bilgi ve belge hizmetleri olduğu göz önüne alındığında bu bütçenin bir kısmının bilgi merkezi bütçesine aktarılması beklenmektedir. Ancak anket sonuçları incelendiğinde, ankete katılan hiçbir bilgi merkezinin uzaktan eğitimde bilgi hizmetleri sunabilmek için kurumlarından bir bütçe almadıkları görülmektedir.

Tablo 4: Bilgi Merkezlerinin UE Öğrencilerine Bilgi ve Belge Hizmeti Sunma Durumu

Üniversite Türü		Evet	Hayır	Kısmen	Toplam
Devlet	Frekans	17	9	11	37
	%	45,90%	24,30%	29,70%	100,00%
Vakıf	Frekans	11	3	1	15
	%	73,30%	20,00%	6,70%	100,00%
Vakıf Meslek Yüksekokulu	Frekans	0	1	0	1
	%	0,00%	100,00%	0,00%	100,00%
Toplam	Frekans	28	13	12	53
	%	52,80%	24,50%	22,60%	100,00%

Kaynak: Yazar tarafından derlenmiştir.

Tablo 4'teki verilere göre devlet üniversitelerinin bilgi merkezlerinin % 45,90'ı "Uzaktan eğitim öğrencilerine kütüphane ve bilgi hizmeti sağlıyor musunuz?" sorusuna evet yanıtını vermişlerdir. Vakıf üniversitelerinde hizmet sağlayan bilgi merkezi oranı % 73,30 ile devlet üniversitelerine göre oldukça yüksektir. Bilgi merkezlerinin toplamına bakıldığında bilgi merkezlerinin %52,80'inin (28 bilgi merkezi) UE öğrencilerine yönelik bilgi hizmeti sağladıkları görülmektedir.

Toplamda 13 bilgi merkezinin (%24,50) uzaktan eğitim öğrencilerine yönelik hiçbir hizmeti olmadığı görülmektedir. Katılımcıların % 22,60'ı ise UE öğrencilerine kısmen bilgi hizmeti sunmaktadır.

Kısmen cevabı veren katılımcılarla yapılan görüşmeler sonucu, bu bilgi merkezlerinin UE öğrencileri için özel hizmetler üretmediği; ancak UE öğrencilerinin mevcut kütüphane hizmetlerinden ya da mevcut hizmetlerin bir kısmından yararlanabildikleri bilgisi edinilmiştir.

Tablo 5: Bilgi Merkezlerinin Uzaktan Eğitime Yönelik Hizmet Politikasına Sahip Olma Durumu

UE öğrencilerine yönelik geliştirilmiş bir hizmet politikanız var mı?	Frekans	Yüzde
Evet	9	17,0
Hayır	44	83,0
Toplam	53	100,0

Kaynak: Yazar tarafından derlenmiştir.

Tablo 5’te görüleceği gibi bilgi merkezlerinin % 83,0’ü uzaktan eğitim öğrencilerine sunulacak hizmetlerle ilgili yazılı bir politikaya sahip değillerdir. Sunulacak hizmetlerin sürekli ve standart olmasının hizmet kalitesindeki önemi düşünüldüğünde çıkan sonuçlar büyük bir eksiklik olduğunu göstermektedir.

Tablo 6: UE Öğrencilerine Sunulacak Bilgi Hizmetlerinden Sorumlu Personel Durumu

Uzaktan eğitim öğrencilerine yönelik bilgi hizmetlerinin yürütülmesinden sorumlu, eğitimli bir personeliniz var mı?	Frekans	Yüzde
Evet	7	13,2
Hayır	43	81,1
UE öğrencilerine yönelik hizmetlerin yürütülmesinden sorumlu personelimiz var ancak, UE konusunda eğitimli değil.	3	5,7
Toplam	53	100,0

Kaynak: Yazar tarafından derlenmiştir.

Tablo 6’ya göre, ankete katılan bilgi merkezlerinden % 13,2’si UE öğrencilerine verilecek bilgi hizmetlerinden sorumlu ve UE konusunda bilgili bir personele sahiptir. Bilgi merkezlerinden 3 tanesi (%5,7) hizmetlerden sorumlu bir personele sahip olduklarını ancak personelin uzaktan eğitim konusunda eğitimli olmadığını bildirmiştir.

Ankete katılan 53 bilgi merkezinden 43 tanesinin (%81,1) ise UE öğrencilerine sunulacak bilgi hizmetlerinden sorumlu personelleri olmadığı görülmektedir.

Tablo 7: Bilgi Merkezlerinin UE Merkezi ile İşbirliği Yapma Durumları

Kütüphaneniz, uzaktan eğitim merkezi ile işbirliği yaparak, uzaktan eğitim programlarının planlanması ve geliştirilmesinde aktif rol oynuyor mu?	Frekans	Yüzde
Evet	7	13,2
Hayır	46	86,8
Toplam	53	100,0

Kaynak: Yazar tarafından derlenmiştir.

Tablo 7’de görülebileceği gibi 53 bilgi merkezinden sadece 7 tanesi uzaktan eğitim merkezleri ile işbirliği içinde çalışmakta ve eğitim programlarının planlama ve geliştirilmesinde yer almaktadır. Katılımcıların % 86,8’inin uzaktan eğitim merkezleri ile bir işbirliği çalışması bulunmamaktadır.

Ders içeriklerinin planlanması ve geliştirilmesi sürecinde kütüphanecilerin sürece dâhil olması, ihtiyaç duyulan bilgi kaynak ve hizmetlerinin doğru tespit edilebilmesi açısından büyük önem taşımaktadır. Bu sebeple anket sonuçları işbirliği konusunda yetersiz olduğumuzu göstermektedir.

Tablo 8: Bilgi Merkezlerinin Uzaktan Eğitim Hizmetleri İçin Ölçme Değerlendirme Çalışmaları

Kütüphanenizde, uzaktan öğrenenlere yönelik sunulan bilgi hizmetlerinin etkinliğini ve öğrenci memnuniyetini belirlemek için ölçme-değerlendirme çalışmaları yapılıyor mu?	Frekans	Yüzde
Evet	5	9,4
Hayır	48	90,6
Toplam	53	100,0

Kaynak: Yazar tarafından derlenmiştir.

Tablo 8’de görülebileceği gibi araştırmaya katılan bilgi merkezlerinin % 90,6’sı sundukları hizmetlerle ilgili ölçme-değerlendirme çalışmaları yapmamaktadır. Bu durum sunulan hizmetlerin ne derece etkili olduğu, kullanıcıların memnuniyet düzeyi gibi hizmet kalitesini belirleyen konularda bilgi sahibi olmadıklarını göstermektedir.

Tablo 9: Kütüphane Kataloğuna Uzaktan Erişim Durumu

Kütüphane kataloğunuz uzaktan öğrenenler için çevrimiçi olarak erişilebilir mi?	Frekans	Yüzde
Evet	49	92,5
Hayır	4	7,5
Toplam	53	100,0

Kaynak: Yazar tarafından derlenmiştir.

Tablo 9’a göre araştırmaya katılan bilgi merkezlerinden % 92,5’inin katalogları çevrimiçi olarak uzaktan erişilebilmektedir. Kütüphane kataloglarının

çevrimiçi erişilebilir olması, kullanıcıların zamandan ve mekândan bağımsız olarak aradıkları bilgi kaynağının koleksiyonda mevcut olma durumu, ödünç alına bilirlık durumu, kaynağın bulunduğu yer gibi bilgilere ulaşabilmelerini mümkün kılmaktadır. Sonuçlar ülkemizdeki bilgi merkezlerinin bu konuda yeterli olduklarını göstermektedir.

Tablo 10: UE Öğrencilerinin E-Kaynaklara Tam Metin Erişim Durumu

Uzaktan eğitim öğrencilerinin, kütüphanenizin abone olduğu elektronik kaynaklara tam metin erişim hakkı var mı?	Frekans	Yüzde
Evet	34	64,2
Hayır	19	35,8
Toplam	53	100,0

Kaynak: Yazar tarafından derlenmiştir.

Tablo 10’da görülebileceği gibi araştırmaya katılan bilgi merkezlerinden % 64,2 si uzaktan eğitim öğrencilerinin koleksiyonlarında yer alan elektronik bilgi kaynaklarına tam metin erişim hakları olduğunu söylemiştir. Zamandan ve mekândan bağımsız olarak erişilebilen, esnek araştırma imkânı sağlayan ve uzaktan eğitim öğrencilerinin bilgi ihtiyaçlarının önemli bir bölümünü karşılayabilecek e-kaynakların tam metin erişilebilir olması oldukça önemlidir ve hizmet kalitesini pozitif yönde artırmaktadır.

Tablo 11: UE Öğrencilerine Ödünç Verme Hizmeti Sunma Durumu

Kütüphaneniz uzaktan eğitim öğrencilerine ödünç verme hizmeti sunuyor mu?	Frekans	Yüzde
Evet	32	60,4
Hayır	21	39,6
Toplam	53	100,0

Kaynak: Yazar tarafından derlenmiştir.

Tablo 11, bilgi merkezlerinin uzaktan eğitim öğrencilerine ödünç verme hizmeti sunup sunmadıklarını göstermektedir. Anket cevaplarına göre bilgi merkezlerinin % 60,4'ü UE öğrencilerine ödünç verme hizmeti sunmakta, % 39,6'sı ise böyle bir hizmet sunmamaktadır.

Tablo 12: UE Öğrencilerinin Kütüphaneler Arası Ödünç Verme Hizmetinden Yararlanma Durumları

Uzaktan eğitim öğrencileri kütüphaneler arası ödünç verme hizmetinden yararlanabilirler mi?	Frekans	Yüzde
Evet	12	22,6
Hayır	41	77,4
Toplam	53	100,0

Kaynak: Yazar tarafından derlenmiştir.

Bilgi merkezlerinin % 60,4 'ü uzaktan eğitim öğrencilerine ödünç verme hizmeti sunarken; yalnızca % 22,6'sı UE öğrencilerinin kütüphaneler arası ödünç verme hizmetinden yararlanabilmesini sağlamaktadır. Bu da ödünç verme hizmeti

sunan bilgi merkezlerinden % 37,8'inin hizmetlerini bilgi merkezi kaynaklarıyla sınırlandırdığını göstermektedir.

Tablo 13: Ödünç Verme Hizmeti Sunuş Biçimi

Uzaktan eğitim öğrencileri için ödünç verme hizmetleri ne şekilde sunulmaktadır?	Frekans	Yüzde
Kütüphaneye gelerek hizmetten yararlanabilirler.	29	54,7
Posta yoluyla ücretsiz olarak yararlanabilirler.	2	3,8
Posta yoluyla, posta ücretlerini ödemek koşuluyla yararlanabilirler.	1	1,9
Hiçbir ödünç verme hizmetinden yararlanamazlar.	21	39,6
Toplam	53	100,0

Kaynak: Yazar tarafından derlenmiştir.

Tablo 13'e göre araştırmaya katılan bilgi merkezlerinden % 54,7'sinde UE öğrencileri kütüphaneye gelerek ödünç verme hizmetinden yararlanabilmektedir. . Bilgi merkezlerinin % 3,8'inde ücretsiz olarak; % 1,9'unda ise posta ücretini ödemek koşuluyla posta yoluyla ödünç verme hizmeti sunulmaktadır.

Uzaktan eğitim öğrencilerine ödünç verme hizmeti sunan 32 bilgi merkezinden 29 tanesi hizmeti sadece UE öğrencilerinin kütüphaneye gelmeleri durumunda vermektedir. Uzaktan eğitimin temel mantığı olan mekândan bağımsızlık ve öğrencilerin bilgi merkezine olan uzaklıkları düşünüldüğünde bu hizmetin UE öğrencileri için uygun olmadığı açıkça görülmektedir.

Katılımcıların sadece % 5,7'si ödünç verme hizmetlerini posta servisleri aracılığıyla gerçekleştirmektedir. Uzaktan eğitim öğrencilerine sunulan ödünç verme hizmetinin anlamlı bölümünü de bu grup oluşturmaktadır.

Sonuçlardan görülebileceği gibi ülkemizde UE öğrencilerine sunulan ödünç verme hizmeti yetersizdir.

Tablo 14: Ödünç Kaynak Talepleri İçin Kullanılan Servisler

Ödünç kaynak talepleri için hangi servisler kullanılmaktadır?	Frekans	Yüzde	Durum Yüzdesi
Telefon istekleri	8	10,1	15,1
E-posta istekleri	10	12,7	18,9
İnternet formları aracılığı ile yapılan istekler	12	15,2	22,6
Kütüphane ödünç verme bankosuna gelerek yapılan istekler	27	34,2	50,9
Hiçbir ödünç verme hizmeti bulunmamaktadır.	23	27,8	41,5
Toplam	80	100,0	149,1

Kaynak: Yazar tarafından derlenmiştir.

Tablo 14'e bakıldığında bilgi merkezlerinden % 34,2'sinde UE öğrencilerinin ödünç kaynak talep edebilmeleri için kütüphane ödünç verme bankosuna gelmeleri gerekmektedir. Bu durum UE öğrencileri için uygun bir hizmet şekli değildir.

UE öğrencileri için uygun olan telefon, e-posta ve internet formları aracılığıyla ödünç kaynak taleplerini kabul eden bilgi merkezi oranı % 38,0'dir.

Bilgi merkezlerinin ödünç kaynak taleplerinde UE öğrencileri için uygun servisi kullanmaları tek başına yeterli olmamaktadır. Uygun servisler aracılığıyla toplanan isteklerin, posta yoluyla öğrenciye ulaştırılması gerekmektedir. Bu hizmeti sağlayabilen bilgi merkezi sayısı ise 3'tür.

Tablo 15: Bilgi Merkezlerinin UE Öğrencilerine Uyguladıkları Ödünç Verme Kuralları

Ödünç Verme Kuralları	Frekans	Yüzde	Cevap Yüzdesi
Ödünç verme süreleri örgün öğretim öğrencilerine göre daha kısadır.	0	0	0
Ödünç verme süreleri örgün öğretim öğrencilerine göre daha kısadır.	1	1,9	1,9
Örgün ve uzaktan öğretim öğrencileri için ödünç verme kuralları aynıdır.	29	54,7	54,7
Hiçbir ödünç verme hizmetinden yararlanamazlar.	23	43,4	43,4
Toplam	53	100,0	100,0

Kaynak: Yazar tarafından derlenmiştir.

Tablo 15'e göre, UE öğrencilerine ödünç verme hizmeti sunan 30 bilgi merkezinden 29 tanesi örgün ve uzaktan eğitim öğrencilerine aynı ödünç verme kurallarını uygulamaktadır. Sadece 1 bilgi merkezi UE öğrencilerinin bilgi kaynaklarını daha kısa süreyle ödünç almasına izin vermektedir.

Tablo 16: Uzaktan Eğitim Öğrencilerinin Kütüphane Cezalarını Ödeme ve Ödünç Verme Hizmeti Sunuş Şekli

Uzaktan eğitim öğrencileri için ödünç verme hizmetleri ne şekilde sunulmaktadır?	UE öğrencileri kütüphane cezalarını ne şekilde ödemektedir?			Toplam
	Kütüphaneye gelerek	Online ödeme sistemi aracılığıyla	Ödünç verme hizmetinden yararlanamadıkları için ceza uygulaması yoktur	
Kütüphaneye gelerek hizmetten yararlanabilirler.	23	4	0	29
Posta yoluyla ücretsiz olarak yararlanabilirler.	0	2	0	2
Posta yoluyla, posta ücretlerini ödemek koşuluyla yararlanabilirler.	1	0	0	1
Hiçbir ödünç verme hizmetinden yararlanamazlar.	0	0	23	21
Toplam	24	6	23	53

Kaynak: Yazar tarafından derlenmiştir.

Tablo 16’da UE öğrencilerine sunulan ödünç verme hizmeti şekli ile öğrencilerin bilgi merkezi cezalarını ödeme yöntemleri incelenmiştir.

Araştırmaya katılan 53 bilgi merkezinden 24 tanesi öğrencilerinin cezalarını ödemek için kütüphaneye gelmek zorunda oldukları bilgisini vermiştir. 6 bilgi merkezinde ise kullanıcıların online ödeme sistemi aracılığıyla bilgi merkezine gelmeden ödeme yapabilecekleri görülmektedir. 23 bilgi merkezinde ise UE öğrencilerine ödünç verme hizmeti sunulmadığından ceza uygulaması bulunmamaktadır.

Öğrencilerine posta yoluyla ödünç verme hizmeti sunan 3 adet bilgi merkezi bulunmaktadır. Bu merkezlerde ceza ödemelerinin de online ödeme sistemi aracılığı ile yapılması beklenmektedir. Ancak bu kurumlardan bir tanesi posta ile ödünç

verme hizmeti sunarken, ceza ödemeleri için öğrencinin kütüphaneye gelmesini beklemektedir.

Bir bilgi merkezinin online ödeme sistemine sahip olması, posta yoluyla ödünç verme hizmeti sunmasında büyük kolaylık sağlamaktadır. Tablo 16 incelendiğinde online ödeme sistemine sahip 6 kurumdan 4 tanesinin posta ile ödünç verme hizmeti sunmadığı görülmektedir.

Tablo 17: UE Öğrencilerinin Bulundukları Şehirlerdeki Bilgi Merkezlerinden Yararlanma Durumu

Uzaktan eğitim öğrencilerinin bulundukları şehirlerdeki üniversite kütüphanelerinden yararlanabilmeleri için yapılmış anlaşmalarınız var mı?	Frekans	Yüzde
Evet	0	0
Hayır	53	100,0
Toplam	53	100,0

Kaynak: Yazar tarafından derlenmiştir.

Tablo 17’de görülebileceği gibi UE öğrencilerinin yaşadıkları şehirlerdeki üniversitelerin bilgi merkezlerinden yararlanabilmeleri için hiçbir kurumsal anlaşma bulunmamaktadır.

Tablo 18: Bilgi Merkezlerinin UE Öğrencilerine Sundukları Danışma Hizmetleri

Danışma Hizmetleri	Frekans	Yüzde	Cevap Yüzdesi
Telefonla danışma hizmeti	36	37,9	67,9
Ücretsiz telefon hattı	3	3,2	5,7
E-posta ile danışma hizmeti	37	38,9	69,8
Kütüphaneciyle canlı sohbet	7	7,4	13,2
Uzaktan eğitim öğrencilerine danışma hizmeti verilmemektedir.	12	12,6	22,6
Toplam	95	100,0	179,2

Kaynak: Yazar tarafından derlenmiştir.

Tablo 18'deki dağılıma bakıldığında UE öğrencileri için danışma hizmetlerinin en fazla e-posta (% 38,9) ve telefon aracılığıyla (37,9) verildiği görülmektedir. Ücretsiz telefon hattı ile danışma hizmeti uygulaması ise % 3,2 ile en az kullanılan yöntemdir.

Tablo 19: Bilgi Merkezlerinin UE öğrencilerine Rezerv Hizmeti Sunma Durumları

Kütüphaneniz uzaktan eğitim programları için ne tür bir rezerv hizmeti sunmaktadır?	Frekans	Yüzde
Geleneksel	11	20,8
Elektronik	11	20,8
Rezerv hizmeti sunmuyor.	31	58,5
Toplam	53	100,0

Kaynak: Yazar tarafından derlenmiştir.

Tablo 19'a göre bilgi merkezlerinin % 58,5'i UE öğrencilerine rezerv hizmeti sunmamaktadır. Rezerv hizmeti sunan bilgi merkezlerinin ise yarısı geleneksel yarısı elektronik rezerv hizmeti sunmaktadır. Uzaktan eğitim öğrencileri için sunulması beklenen elektronik rezerv hizmeti 11 bilgi merkezinde bulunmaktadır.

Tablo 20: UE Öğrencilerine Yönelik Bilgi Merkezi Tanıtım Çalışmaları

Tanıtım Çalışmaları	Frekans	Yüzde	Cevap Yüzdesi
Web sitesi	26	37,7	49,1
Broşürler	7	10,1	13,2
Sunumlar	9	13,0	17,0
Uzaktan eğitim öğrencileri için herhangi bir tanıtım çalışması yapılmıyor.	27	39,1	50,9
Toplam	69	100,0	130,2

Kaynak: Yazar tarafından derlenmiştir.

Tablo 20'ye göre, bilgi merkezlerinin % 39,1 'inin UE öğrencilerine yönelik bir tanıtım çalışması bulunmadığı görülmektedir. UE öğrencilerine hizmetlerin tanıtımında en çok % 37,7 oranla bilgi merkezi web sitelerinin kullanıldığı görülmektedir.

Tablo 21: UE Öğrencileri İçin Kullanıcı Eğitimi Yöntemleri

	Frekans	Yüzde	Cevap Yüzdesi
Kampüste/kütüphanede kullanıcı eğitimi veriliyor.	17	27,4	32,1
Online kütüphane eğitimi veriliyor.	4	6,5	7,5
Bilgi okuryazarlığı uzaktan eğitimi veriliyor.	3	4,8	5,7
Uygulamalı kullanıcı eğitim videoları kullanılıyor.	6	9,7	11,3
Uzaktan eğitim öğrencilerine yönelik bir eğitim hizmeti bulunmuyor.	32	51,6	60,4
Toplam	62	100,0	117,0

Kaynak: Yazar tarafından derlenmiştir.

Tablo 21'e göre araştırmaya katılan bilgi merkezlerinin % 51,6'sı UE öğrencilerine kullanıcı eğitimi vermemektedir. Bilgi merkezlerinin % 27,4 'ü ise UE öğrencilerine kampüste ya da bilgi merkezinde eğitim vermektedir. Uzaktan eğitim öğrencilerinin kullanıcı eğitimi almak için bilgi merkezine gelmelerini beklemek günümüz koşullarında doğru bir yaklaşım değildir.

En önemli hizmetlerden biri olan bilgi okuryazarlığı eğitimi % 4,8 ile en az verilen eğitim şeklidir.

Uzaktan eğitim öğrencilerine sunulması beklenen bilgi okuryazarlığı, çevrimiçi kütüphane eğitimi ve kullanım videoları ile eğitimin toplam oranı ise % 21,0'dir.

DÖRDÜNCÜ BÖLÜM

UYGULAMA ÖNERİSİ: UZAKTAN EĞİTİM BİLGİ MERKEZİ

4.1. UZAKTAN EĞİTİM BİLGİ MERKEZİ

Uzaktan Eğitim Bilgi Merkezi (UZBİM), örgün ve uzaktan öğretim programları olan bir üniversite bünyesinde hizmet verdiği düşünülen bir bilgi merkezi olarak bu çalışma kapsamında tasarlanmıştır.

UZBİM'in tasarlanma amacı, uzaktan eğitim öğrencilerine verilmesi gereken bilgi hizmetlerinin bilişim teknolojileri kullanılarak ne şekilde verilebileceğini uygulamalı olarak göstermektir. UZBİM, gerçek bir bilgi merkezinin kaynak ve imkânlarına sahip olmadığından kısıtlı uygulama içermektedir ve geliştirilebilir özelliktedir. Bununla birlikte, uzaktan eğitim öğrencilerine sunulması beklenen hizmetleri büyük ölçüde karşılayabilmektedir.

Bu bölümde UZBİM hizmetleri ve hizmetlerin geliştirilmesinde kullanılan yöntemler anlatılmaktadır.

4.1.1. UZBİM Web Sitesi

Uzaktan Eğitim Bilgi Merkezi, örgün öğretim öğrencileri ile UE öğrencilerine fırsat eşitliği sağlayan ve uzaktan eğitimin mantığına uygun bilgi hizmetler sunmaktadır. UZBİM, hizmetlerin tanıtıldığı ve kullanıcıların hizmetlerden doğrudan yararlanabildiği bir web sitesine sahiptir.

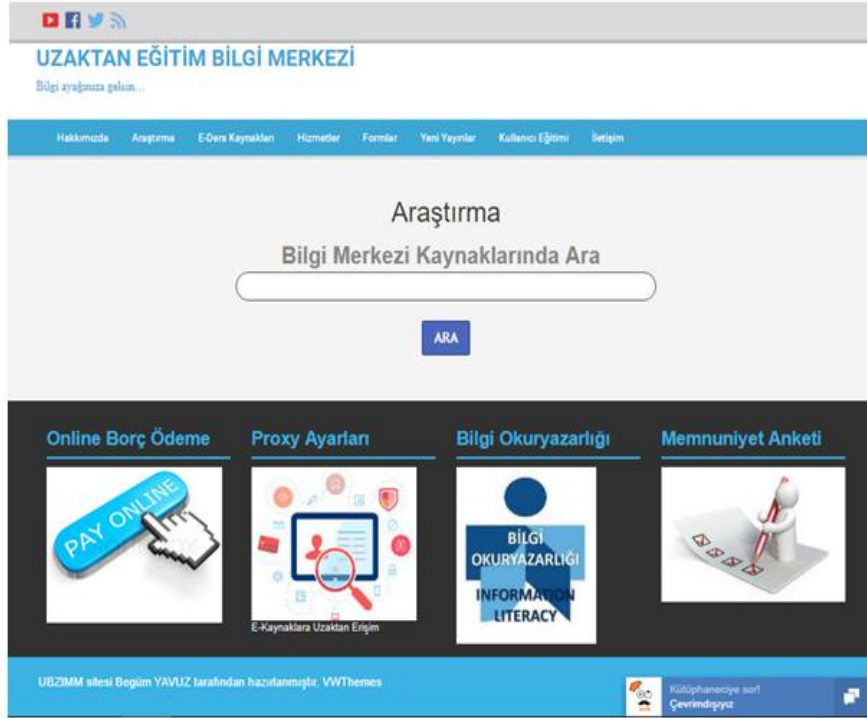
UZBİM web sitesi aracılığı ile aşağıdaki hizmetler sunulmaktadır;

- Tek noktadan tüm bilgi merkezi kaynaklarında araştırma.
- Bilgi merkezinin sahip olduğu e-kaynaklara tam metin erişim.
- Basılı kaynaklar için posta yoluyla ödünç verme hizmeti.
- Elektronik ortamda danışma hizmeti
- Bilgi merkezi kullanım videoları ile kullanıcı eğitimi.
- Bilgi okuryazarlığı eğitimi.
- Bilgi merkezi borçları için online ödeme sistemi.
- Ders notlarına erişim.

- Duyuru hizmeti.

Şekil 4’te web sitesinin genel görünümü yer almaktadır.

Şekil 4: UZBİM Web Sitesi



Kaynak: Yazar tarafından derlenmiştir.

Web sitesi ana menüsünde kullanıcıların ihtiyaç duyabileceği bilgileri içeren “Hakkımızda”, “Araştırma”, “E-Ders Kaynakları”, “Hizmetler”, “Formlar”, Yeni Yayınlar” “Kullanıcı Eğitimi” ve “İletişim” linkleri bulunmaktadır. Bilgi merkezi özelliklerine ve tercihlerine göre değişebilecek bu menü örnek amaçlı hazırlanmıştır. Anasayfada, kullanıcıların bilgi merkezi kaynaklarını tek bir noktadan taramalarına olanak sağlayan tarama çubuğu yer almaktadır. Sitenin alt bölümünde ise öğrencilerin hızlı erişim sağlayabilecekleri “Online Ödeme Sistemi”, “Proxy Ayarları”, “Bilgi Okuryazarlığı Eğitimi” ve “Bilgi Merkezi Memnuniyet Anketi” bulunmaktadır. Web sitesinin sağ alt köşesinde ise “Kütüphaneciyle Canlı Sohbet” uygulaması yer almaktadır.

UZBİM sitesinin hazırlanması için bir hosting ve alan adı alınmıştır. Web sitesinin hazırlanması aşamasında PHP ve MySQL veritabanı üzerine kurulu açık kaynak kodlu ve ücretsiz bir yazılım olan “Wordpress” yazılımı kullanılmıştır. Wordpress, kişisel bloglar ve web sitelerinin hazırlanmasında dünyada en çok kullanılan yazılımlardan biridir (WordPress Türkiye, 2017).

4.1.2. UZBİM Bilgi Kaynaklarında Araştırma

Bilgi merkezlerinin tamamı ihtiyaçları ve imkânları doğrultusunda geliştirilmiş bir koleksiyona sahiptirler. Bununla birlikte otomasyon sistemleri ve / veya keşif araçları kullanmaktadırlar. UZBİM, gerçek bir bilgi merkezi olmadığından örnek amaçlı bir koleksiyon oluşturulmuştur.

Bu aşamada EBSCO firması, EBSCO Discovery Service (EDS) keşif aracının çalışmada kullanılabilmesi için destek vermiş ve bir deneme profili oluşturmuştur.

EDS, bilgi merkezlerinin abone olduğu veri tabanları içinde yer alan tüm elektronik yayınların tek bir noktadan taranmasına olanak sağlayan akademik bir arama motorudur. Bilgi merkezinin sahip olduğu basılı kaynakların da EDS içinde taranmasına olanak vermektedir. Bununla birlikte kişiselleştirilebilme özelliği sayesinde ihtiyaca göre pek çok uygulama sisteme eklenebilmektedir (EBSCO,2017).

Bu çalışmada UZBİM’in sahip olduğu varsayılan basılı ve elektronik kaynaklarının tamamı EDS içinde yer almakta ve kullanıcıların erişimine sunulmaktadır. Kişiselleştirme özelliği sunan ve çalışmada uygulanan eklentilerin kurulumuna imkân veren otomasyon sistemleri ve farklı keşif araçlarında da benzer uygulamalar yapılabilmektedir.

UZBİM “Araştırma” sayfasında yer alan tarama çubuğu ile bilgi merkezinin sahip olduğu basılı ve elektronik tüm kaynaklar tek noktadan taranabilmektedir. Şekil 5’te örnek bir tarama görüntüsü ve Şekil 6’da sonuç ekranı yer almaktadır.

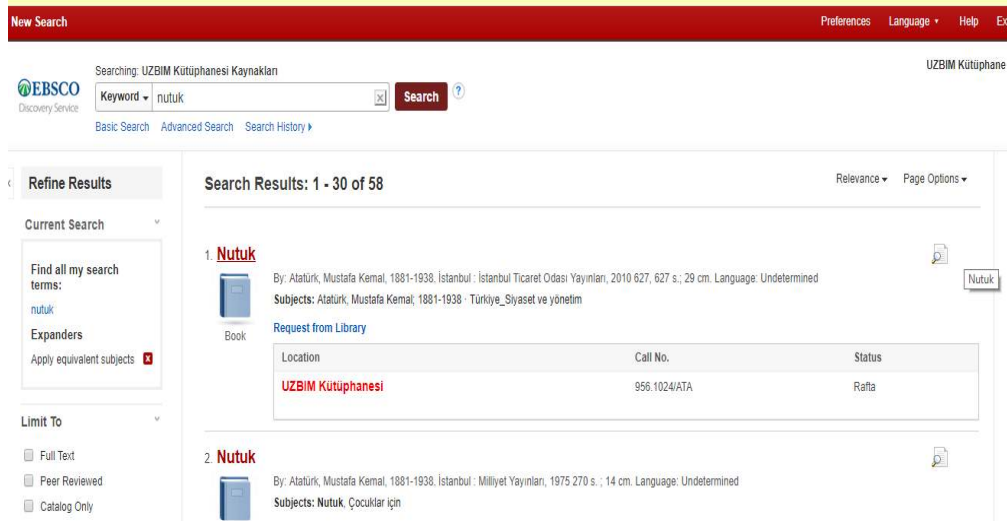
Şekil 5: UZBİM Bilgi Kaynaklarında Araştırma

nıza gelsin...



Kaynak: Yazar tarafından derlenmiştir.

Şekil 6: UZBİM Kütüphanesi Tarama Sayfası



Location	Call No.	Status
UZBİM Kütüphanesi	956.1024/ATA	Rafta

Kaynak: Yazar tarafından derlenmiştir.

4.1.3. Ödünç Verme Hizmeti

Uzaktan eğitim öğrencileri için verilmesi gereken en önemli hizmetlerden bir tanesi ödünç verme hizmetidir. Bu hizmetin amacına ulaşabilmesi için ise ödünç kaynak isteklerinin elektronik ortamda kabul edilmesi ve kaynakların posta yoluyla gönderilmesi gerekmektedir.

UZBİM, uzaktan eğitim öğrencilerine hem kendi koleksiyonundaki kaynaklar hem de farklı bilgi merkezi koleksiyonlarında bulunan kaynaklar için posta yoluyla ödünç verme hizmeti sunmaktadır.

Uzaktan eğitim öğrencileri, UZBİM sitesinde tarama yaptıkları basılı kaynakları, kaynağın altında yer alan “Request from library” linkine tıklayarak ödünç talep edebilmektedirler. Posta yoluyla ödünç verme hizmeti, uzaktan eğitim öğrencileriyle sınırlı olduğundan formun doldurulabilmesi için kullanıcı ID’sinin girilmesi gerekmektedir. Şekil 7’de form alanı, Şekil 8’de kullanıcı giriş ekranı ve Şekil 9’da ödünç talep formu yer almaktadır.

Şekil 7: EDS Platformundan Ödünç İsteği

1. Nutuk



Book

By: Atatürk, Mustafa Kemal, 1881-1938. İstanbul : İstanbul Ticaret Odası Yayınları, 2010 627, 627 s.; 29 cm. Language: Undetermined

Subjects: Atatürk, Mustafa Kemal; 1881-1938 - Türkiye_Siyaset ve yönetim

[Request from Library](#)



Location	Call No.	Status
UZBİM Kütüphanesi	956.1024/ATA	Rafta

Kaynak: Yazar tarafından derlenmiştir.

Şekil 8: Ödünç Talepleri İçin Kullanıcı Girişi

EN | TR

Login Information

User ID :

Login

Kaynak: Yazar tarafından derlenmiştir.

Şekil 9: Ödünç Talep Ekranı

User's Name
Name : Begüm
Surname : YAVUZ

Material's
Title : Nutuk.
Author : Atatürk, Mustafa Kemal, 1881-1938
Call Number (e.g ; PL 248 .F38/M84) : 956.1024/ATA
Inventory Number : 064182
(if there is no call number)

Notes
Notes :
Date : 29-10-2017 19:15:00

Send Request

Kaynak: Yazar tarafından derlenmiştir.

Posta yoluyla ödünç verme hizmetinden yararlanabilecek uzaktan eğitim öğrencilerinin bilgileri bir veri tabanında tutulmaktadır. Kullanıcılar ödünç talep formunu doldurdıklarında kütüphaneciler Şekil 10'da yer alan ekrandan istekleri takip edebilmektedir.

Şekil 10: Ödünç Kaynak İstek Takibi

User ID:

Search

Inventory Number:

Search

Print Selected

Done

Not done

Select	Request ID	User ID	Name	Surname	Title	Author	Call Number	Inventory Number	Date
☐	1877	214101800	Begüm	YAVUZ	50 yılın Türk edebiyatı.	Mutluay, Rauf	PL 205/.M88 k.1	000002737001	04-05-2017 15:32:29
☐	1876	214101800	Begüm	YAVUZ	Sabahattin Ali : yaşamı, kişiliği, sanatı, hikayeleri, romanları : inceleme.	Bezirci, Asım	PL 248 .A38/Z66 k.1	000001527001	04-05-2017 15:30:40
☐	1875	213960766	Begüm	YAVUZ	Suyu arayan adam.	Aydemir, Şevket Süreyya	PL 248 .A935/Z46 k.1	000069594001	04-05-2017 11:09:40

Kaynak: Yazar tarafından derlenmiştir.

Bilgi merkezi kaynaklarında tarama yapan bir kullanıcının aynı ekranda sadece forma tıklamasıyla oluşan ödünç talep formu; hem zaman tasarrufu sağlamakta hem de yanlış bilgi girişinin önüne geçmektedir.

UZBİM koleksiyonu dışında bir kaynağı ödünç almak isteyen kullanıcılar ise UZABİM web sitesinde “Formlar” menüsündeki uygun formu doldurarak taleplerini iletebilmektedirler. Şekil 11’de formlar menüsü ve bu alanda yer alan formlar bulunmaktadır.

Şekil 11: Formlar Menüsü

The screenshot displays the website header with the title 'UZAKTAN EĞİTİM BİLGİ MERKEZİ' and the tagline 'Bilgi ayağınıza gelsin...'. The navigation menu includes 'Hakkımızda', 'Araştırma', 'E-Ders Kaynakları', 'Hizmetler', 'Formlar', 'Yeni Yayınlar', 'Kullanıcı Eğitimi', and 'İletişim'. The 'Formlar' menu is open, showing a list of forms: 'UZBİM Koleksiyonu Kitap İstek Formu', 'Kütüphaneler Arası Kitap/Makale İstek Formu', 'UZBİM Koleksiyonu Dergi/Tez Bölümü İstek Formu', and 'TÜBESS Tez İstek Formu'. Below the menu, there is a search bar with the text 'Bilgi Merkezi Kaynaklarında Ara' and a search button labeled 'ARA'. The search bar contains the text 'nutuk'.

Kaynak: Yazar tarafından derlenmiştir.

Şekil 12: Ödünç Kaynak Talep Formları

Kütüphaneler arası kitap/makale istek formu

UZBİM koleksiyonunda bulunmayan ancak başka bir bilgi merkezi koleksiyonunda yer alan kaynakları ödünç alabilirsiniz.

* Gerekli

Adınız Soyadınız: *

Yanıtınız

Bölümünüz: *

Yanıtınız

E-posta Adresiniz: *

Kaynak: Yazar tarafından derlenmiştir.

Şekil 12’de yer alan kütüphaneler arası kitap/makale istek formu “Google Formlar” kullanılarak hazırlanmıştır. Bu formlar aracılığı ile iletilen istekler Google Formlar tarafından otomatik olarak oluşturulan bir excel dosyasından takip edilebilmektedir.

4.1.4. Online Ödeme Sistemi

Şekil 4’te görülebileceği gibi UZBİM web sitesinde “Online Ödeme Sistemi” bulunmaktadır. “Online Borç Ödeme” resmine tıklayan kullanıcılar bilgi merkezi hesabı giriş ekranına yönlendirilmektedir (Bkz. Şekil 13).

Şekil 13: Online Borç Ödeme Giriş Ekranı



Kaynak: Yazar tarafından derlenmiştir.

Uzaktan Eğitim Bilgi Merkezi'nde online borç ödeme sistemi, otomasyon sistemiyle entegre çalışacak şekilde tasarlanmıştır. Böylece kullanıcılar sistem aracılığıyla borçlarını ödediklerinde, otomasyon sisteminde de borçları eş zamanlı olarak silinecektir.

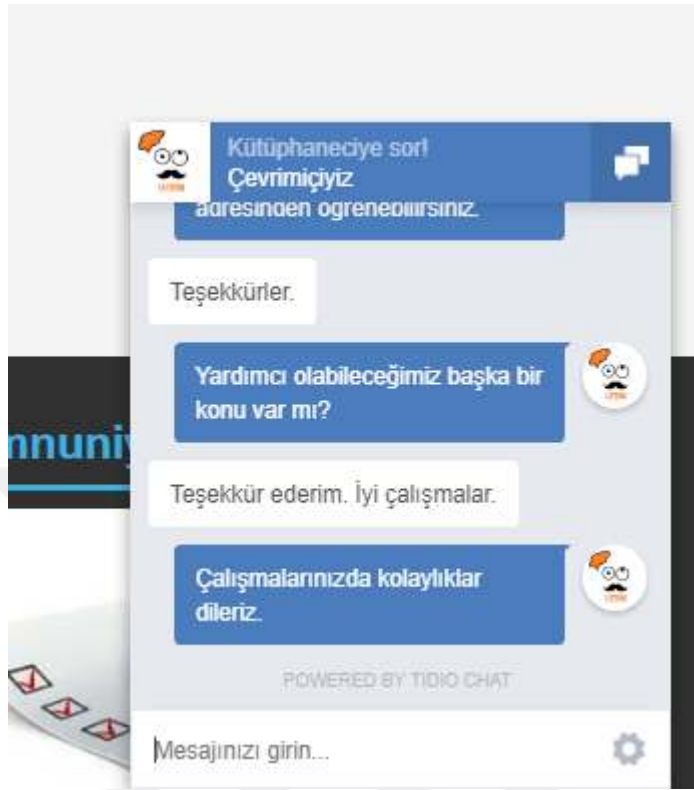
Online ödeme sisteminin otomasyon sistemiyle entegre çalışabilmesi için otomasyon sisteminin bu özelliği destekliyor olması gerekmektedir. Gelişmiş otomasyon sistemleri online ödeme modülü içermekte ancak bu özelliği ücretli olarak kullanıma sunmaktadır. Bilgi merkezlerinin sadece UE öğrencileri için değil örgün öğretim öğrencileri için de böyle bir sisteme ihtiyaçlar vardır.

UZBİM gerçek bir bilgi merkezi olmadığından bu uygulama tasarlanmış ancak hayata geçirilememiştir.

4.1.5. Danışma Hizmeti

UZBİM, uzaktan eğitim öğrencilerine e-posta yoluyla, telefonla ve kütüphaneciyle canlı sohbet uygulamasıyla danışma hizmeti sunmaktadır. Böylelikle kullanıcılar, bilgi merkezine gelmeden bulundukları yerden danışma hizmeti alabilmektedirler.

Şekil 14: Kütüphaneciyle Canlı Sohbet Uygulaması



Kaynak: Yazar tarafından derlenmiştir.

Şekil 14’te görülebileceği gibi UZBİM, kullanıcılarına kütüphaneciyle canlı sohbet hizmeti vermektedir. Bu hizmet sayesinde kullanıcılar, kütüphaneciyle canlı iletişim kurarak sorunlarına hızlı çözüm bulabilmektedir.

Kütüphaneciyle canlı sohbet özelliğinin web sitesine eklenmesi için “Tidiochat” uygulaması kullanılmıştır. Tidio Chat, canlı sohbet imkânı sunan, ücretli ve ücretsiz versiyonları bulunan bir uygulamadır (Tidio, 2017). UZBİM sitesinde kullanılan ücretsiz versiyonu eş zamanlı 3 kullanıcıya kadar sohbet imkânı sunmaktadır. Uygulama ile hızlı cevap şablonları ve otomatik mesajlar oluşturulabilmektedir.

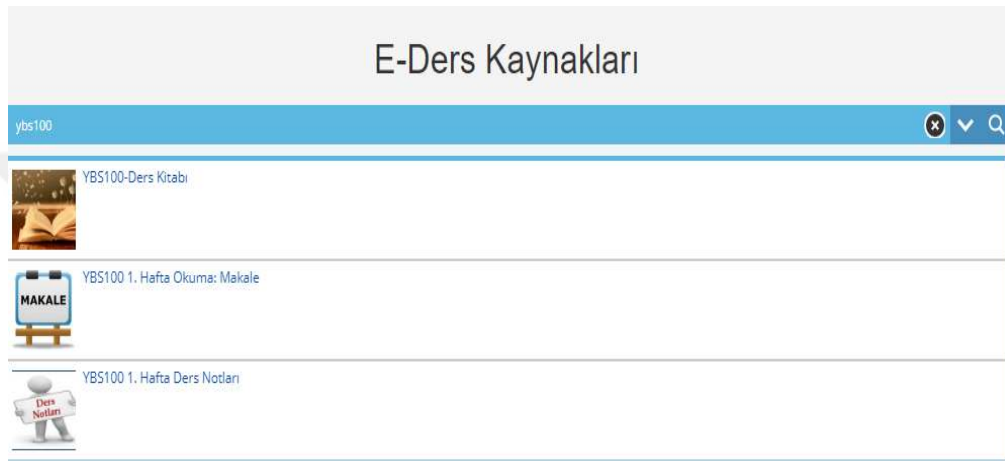
4.1.6. Rezerv Hizmeti

UZBİM web sitesinde yer alan “E-Ders Kaynakları” alanında öğrencilere elektronik rezerv hizmeti ve ders materyallerine erişim imkânı sunulmaktadır.

Uzaktan eğitim merkezi ve ders hocalarıyla işbirliği yapılarak ders için gerekli tüm kaynaklar bilgi merkezi sistemine yüklenmektedir. Kullanıcılar, tarama yaparak dersle ilgili tüm kaynaklara erişebilmekte ve bilgisayarlarına indirebilmektedir.

Şekil 15'te "E-Ders Kaynakları" sayfasının görüntüsü yer almaktadır.

Şekil 15: E-Ders Kaynakları Tarama Sayfası



Kaynak: Yazar tarafından derlenmiştir.

Şekil 16: E-Ders Kaynakları Sonuç Sayfası



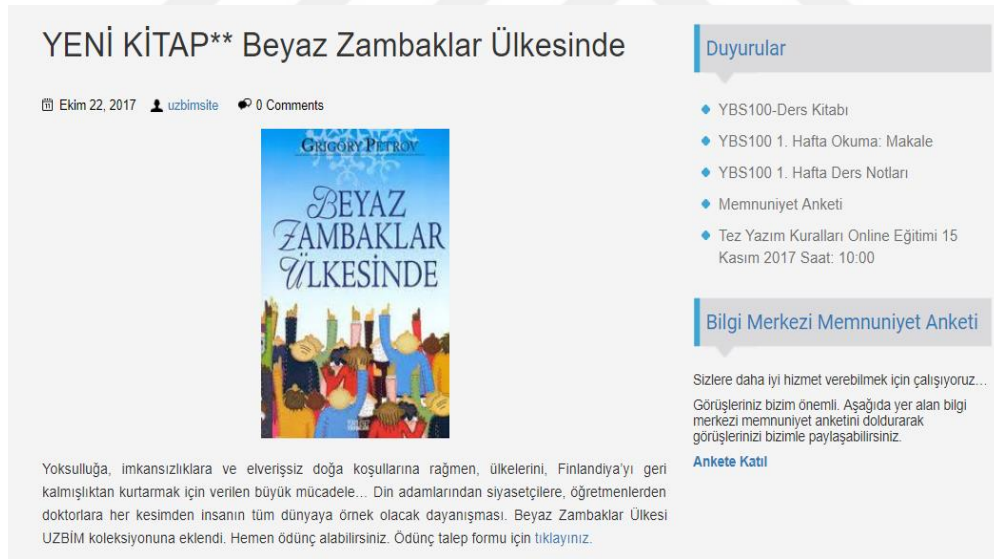
Kaynak: Yazar tarafından derlenmiştir.

Şekil 16’da görülebileceği gibi kullanıcılar seçtikleri ders materyali için bir blog sayfasına yönlendirilmektedirler. Bu alanda bilgi kaynağını bilgisayarlarına indirebilmekte ve yorum ekleyebilmektedirler.

4.1.7. Bilgi Merkezi Hizmetlerinin Tanıtımı

UZBİM hizmetlerinin tanıtımı ve bilgi merkezi duyuruları için bilgi merkezi web sitesi ve sosyal medya platformları kullanılmaktadır. UZBİM web sitesinde yer alan “Yeni Yayınlar” sayfası ile koleksiyona yeni eklenen bilgi kaynaklarının tanıtımı ve duyurusu yapılmaktadır. Sayfanın sağ bölümünde yer alan “Duyurular” alanında ise genel bilgi merkezi duyuruları yer almaktadır. Şekil 17’de “Yeni Yayınlar” sayfasına ait ekran görüntüsü bulunmaktadır. Bu sayfalarda da kullanıcılar yorum ekleyebilmektedir.

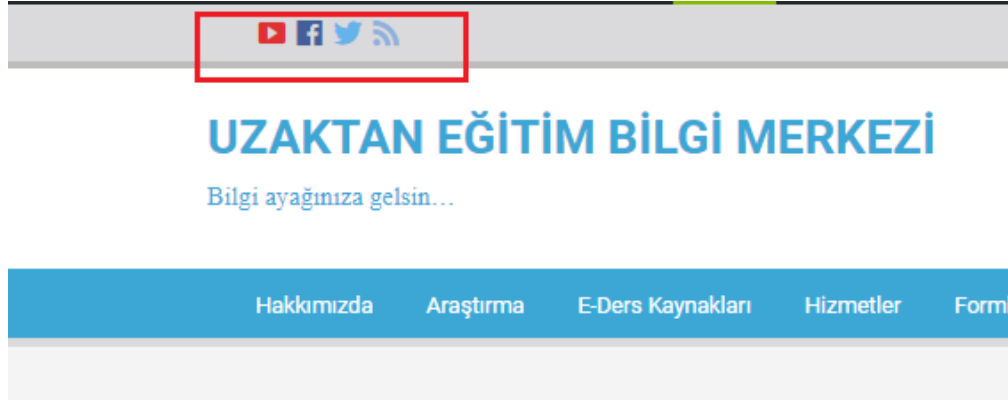
Şekil 17: Yeni Yayınlar ve Duyurular



Kaynak: Yazar tarafından derlenmiştir.

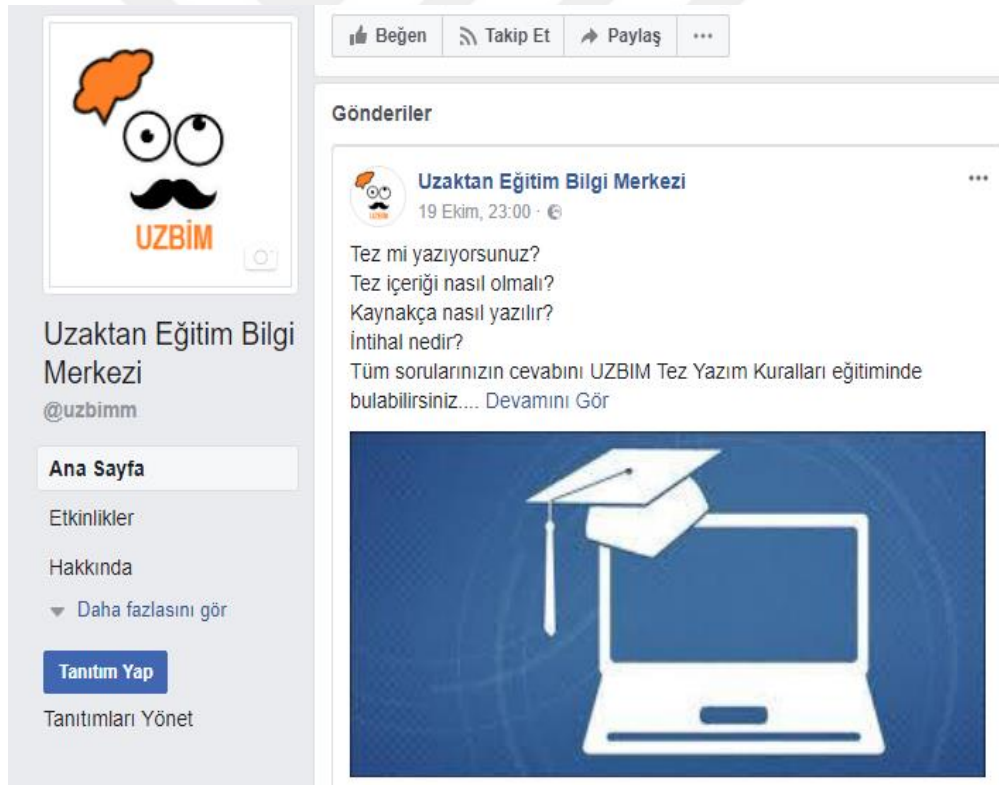
UZBİM; sosyal medya platformlarında aktif olarak yer almakta ve bu platformlar aracılığıyla daha fazla kullanıcıya erişebilmeyi hedeflemektedir. UZBİM web sitesinde sosyal medya bağlantıları bulunmaktadır. Şekil 18’de web sitesine yerleştirilmiş sosyal medya ikonları, Şekil 19’da ise UZBİM “Facebook” sayfası gösterilmektedir.

Şekil 18: Sosyal Medya Bağlantıları



Kaynak: Yazar tarafından derlenmiştir.

Şekil 19: UZBİM Facebook Sayfası



Kaynak: Yazar tarafından derlenmiştir.

4.1.8. Kullanıcı Eğitimi

UZBİM uzaktan eğitim öğrencilerinin “Yaşam Boyu Öğrenme” süreçlerine yardımcı olmak ve “Bilgi Okuryazarlığı” becerileri kazanmalarını sağlamak amacıyla bilgi okuryazarlığı eğitimi vermektedir.

Hacettepe Üniversitesi; bilgi okuryazarlığı programı “HÜBO” nun, ticari amaçlar dışında ve kaynak gösterilmek koşuluyla, olduğu gibi veya uyarlanarak kullanımına izin vermektedir. (Hacettepe Üniversitesi, 2010) Şekil 20’de HÜBO sayfasının ekran görüntüsü yer almaktadır.

UZBİM, gerçek bir bilgi merkezi olmadığından herhangi bir uyarlama yapılmamış, örnek olması açısından HÜBO mevcut haliyle siteye eklenmiştir.

Şekil 20: HÜBO Bilgi Okuryazarlığı Programı

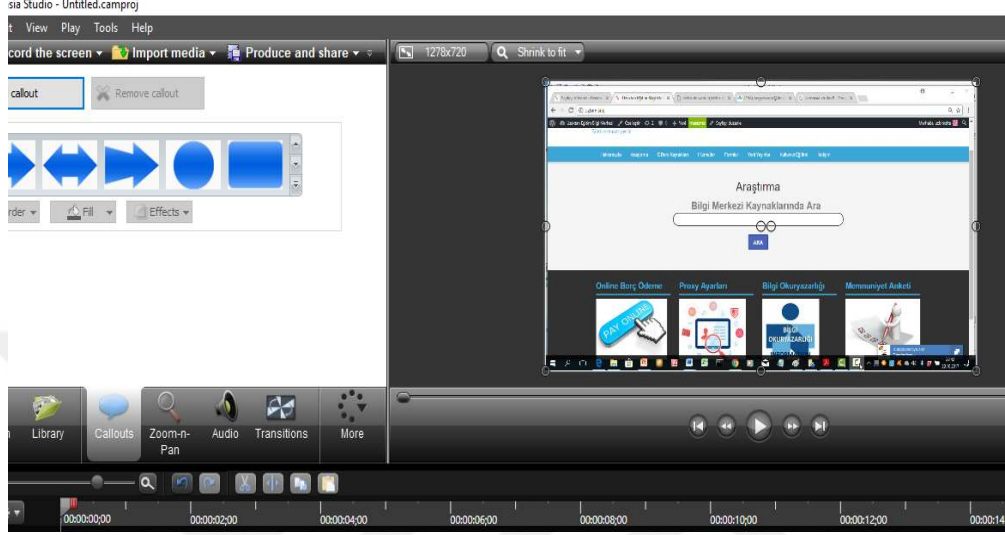


Kaynak: Hacettepe Üniversitesi, 2010

Bilgi okuryazarlığı eğitiminin yanı sıra, bilgi merkezinin etkin kullanımına yönelik ve öğrencilerin araştırmalarında ihtiyaç duyabilecekleri konularda uygulamalı kullanıcı eğitim videoları bulunmaktadır. Videoların hazırlanması için ekranda yapılan uygulamaları video olarak kaydetme özelliği olan “Camtasia”

yazılımı kullanılmıştır. Şekil 21’de Camtasia ile düzenlenen bir eğitim videosunun ekran görüntüsü yer almaktadır.

Şekil 21: Kullanıcı Eğitim Videosu



Kaynak: Yazar tarafından derlenmiştir.

4.1.9. Görme Engelli Kullanıcı Hizmetleri

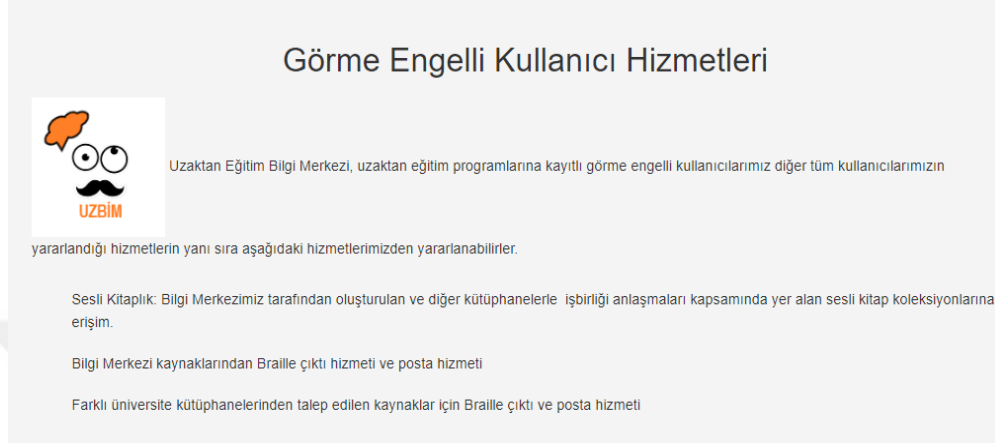
Görme engelli kullanıcılar, diğer tüm kullanıcıların yararlandığı bilgi merkezi hizmetlerinden yararlanabilmelidirler. Bununla birlikte görme engelli kullanıcılar için özel bazı hizmetler de sunulmalıdır.

UZBİM, gerçek bir bilgi merkezinde sunulması beklenen görme engelli kullanıcı hizmetlerini aşağıdaki tasarlamıştır.

- Sesli Kitaplık: Bilgi Merkezimiz tarafından oluşturulan ve diğer kütüphanelerle işbirliği anlaşmaları kapsamında yer alan sesli kitap koleksiyonlarına erişim.
- Bilgi Merkezi kaynaklarından Braille çıktı hizmeti ve posta hizmeti.
- Farklı üniversite kütüphanelerinden talep edilen kaynaklar için Braille çıktı ve posta hizmeti.

UZBİM web sitesinde yer alan “Görme Engelli Kullanıcı Hizmetleri” sayfasının görünümü Şekil 22’deki gibidir.

Şekil 22: Görme Engelli Kullanıcı Hizmetleri



Kaynak: Yazar tarafından derlenmiştir.

4.1.10. Ölçme ve Değerlendirme Çalışmaları

UZBİM, hizmetlerini geliştirirken kullanıcı ihtiyaçlarını ve beklentilerini esas almaktadır. Bu sebeple verdiği hizmetlerin etkinliğini ölçmek ve kullanıcılarının memnuniyet düzeylerini belirlemek için düzenli olarak ölçme değerlendirme çalışmaları yapmaktadır.

Ölçme değerlendirme çalışmaları için düzenli aralıklarla kullanıcı memnuniyet anketi uygulanmakta, kullanıcıların sosyal medya platformları ve bilgi merkezi iletişim kanallarıyla ilettikleri görüşler dikkate alınmaktadır.

Şekil 23: Bilgi Merkezi Memnuniyet Anketi

Memnuniyet Anketi

Ekim 26, 2017 | 0 Yorum | 0 Comment

Duyurular

- YBS100 Ders Kitabı
- YBS100 1. Hafta Okuma Makale
- YBS100 1. Hafta Ders Notları
- Memnuniyet Anketi
- Tez Yazım Kuralları Online Eğitimi 15 Kasım 2017 Saat: 10.00

Bilgi Merkezi Memnuniyet Anketi

Sizlere daha iyi hizmet verebilmek için çalışıyoruz.

Görüşünüz bizim için önemlidir. Size daha iyi hizmet verebilmemiz için anketimize katılarak görüşlerinizi paylaşırsınız.

Ankete Katıl

Bilgi Merkezi Memnuniyet Anketi

Size daha iyi hizmet verebilmek için çalışıyoruz...

Cinsiyetiniz

☐ Kadın

☐ Erkek

Bölümünüz

Seçin

Ödünüz talep ettiğim kaynaklar kısa sürede elime ulaşıyor.

☐ Kesinlikle katılıyorum.

☐ Katılıyorum

☐ Kararsızım

☐ Katılmıyorum

☐ Kesinlikle katılmıyorum

Kaynak: Yazar tarafından derlenmiştir.

SONUÇ VE ÖNERİLER

Bilişim teknolojilerindeki gelişmeler eğitim alanını da etkilemiş ve yeni yöntemlerin ortaya çıkmasına neden olmuştur. Bu yöntemlerden biri de uzaktan eğitimidir. İlk modern uygulamaları 1800'lü yıllara dayanan uzaktan eğitim, teknolojik gelişmelere bağlı olarak zaman içinde gelişmiştir. 1990'lü yıllarda günlük hayattaki kullanımı yaygınlaşan internet, uzaktan eğitimde bir dönüm noktası olmuştur. Bu dönemden sonra etkinliği artan uzaktan eğitim uygulamaları hızla yaygınlaşmıştır.

Uzaktan eğitim; mekândan bağımsız öğrenme imkânı sunma, eğitimde fırsat eşitliği sağlama, daha büyük kitlelere kaliteli eğitim imkânı verme, yaşam boyu ve bireysel öğrenmeyi destekleme özellikleriyle pek çok avantaj sağlamaktadır. Bilgi toplumuna geçiş süreciyle ortaya çıkan yaşam boyu öğrenme gerekliliği ve uzaktan eğitimin sunduğu esnek imkânlar bu sistemin her geçen gün daha çok kişi tarafından tercih edilmesine sebep olmaktadır.

Eğitimin temel taşlarından biri olan kütüphaneler de bilginin biçimi, formatı, erişim yöntemleri ve bilginin yönetimi konularında yaşanan büyük değişimler sonucu bilgi erişim merkezleri olarak yeniden yapılanmıştır. Bu yapılanma bilgi merkezi koleksiyonlarından hizmet sunuş biçimlerine, yönetim faaliyetlerinden iş akışlarına, bilgi kayıt ortamlarından işbirliği ve standartlaşmaya kadar pek çok konuda değişimi ve yeni hizmetleri beraberinde getirmiştir.

Bilgi merkezilerini yakından ilgilendiren gelişmelerden biri de hızla yaygınlaşan uzaktan eğitim uygulamalarıdır. Uzaktan eğitime olan talebin artması, bilgi merkezlerinin bu alana yönelik bilgi hizmetleri geliştirmelerini de zorunlu kılmaktadır. Örgün ya da uzaktan öğretim gören her bireyin bilgi kaynaklarına ihtiyacı olduğu düşünüldüğünde, bu ihtiyacı karşılayacak profesyonel hizmetler sunmak da bilgi merkezlerinin sorumluluğundadır.

Uzaktan eğitimde, bilgi merkezi hizmetleri ihtiyacının doğmasıyla birlikte bu alanda yönergeler ve standartlar oluşturulmaya başlanmıştır. Uzaktan eğitim öğrencilerine verilen bilgi merkezi hizmetlerinin uluslararası standartlara uygun olması, istenilen hizmet kalitesine ulaşılması noktasında büyük önem taşımaktadır.

Bu tez çalışmasında, Türkiye’deki uzaktan eğitim programı bulunan üniversitelerin bilgi merkezlerinin mevcut hizmetleri uluslararası standartlar kapsamında incelenmiştir. Uzaktan Eğitimde Kütüphane Hizmetleri Standartları (ACRL,2016) incelenerek standartlar Şekil 2’deki gibi sınıflandırılmıştır.

Şekil 24: Uzaktan Eğitimde Bilgi Merkezi Standartları



Kaynak: Şema ACRL Uzaktan Eğitimde Kütüphane Hizmetleri Standartları’ndan esinlenerek oluşturulmuştur.

Türkiye’deki uzaktan eğitim programı olan 65 bilgi merkezinden 53’ünün katılımıyla gerçekleştirilen anket çalışması sonuçlarına göre bilgi merkezlerinin üniversite üst yönetimlerinden yeterince destek alamadıkları görülmektedir. Araştırmaya katılan hiçbir bilgi merkezinin uzaktan eğitimde bilgi hizmetleri için ayrılmış bir bütçesi bulunmamaktadır. Bu da bilgi merkezi hizmetlerini olumsuz yönde etkilemektedir.

Araştırmaya katılan 53 bilgi merkezinden 28’ i uzaktan eğitimde bilgi hizmeti sağladığını, 12’ si ise bu hizmetleri kısmen sağladıklarını düşünmektedir.

Bilgi merkezlerinden % 17’sinin uzaktan eğitime yönelik bir hizmet politikası olduğu görülmektedir. Hizmetlerin standardize edilmesi ve sürdürülebilmesi için bir

stratejik plana ve politikaya sahip olmak çok önemlidir. Bu noktada bilgi merkezlerinin politikalarını oluşturarak eksikliklerini gidermeleri önerilmektedir.

Araştırmaya katılan bilgi merkezlerinden % 81,1'i UE öğrencilerine yönelik bilgi hizmetlerinin yürütülmesinden sorumlu, eğitilmiş bir personele sahip değildir. Kullanıcı ihtiyaçlarına yönelik hizmetlerin üretilmesi ve yürütülmesi ancak alana hâkim bir kütüphaneci ile mümkündür. Bu sebeple bilgi merkezleri, UE öğrencilerine yönelik hizmetlerin geliştirilmesi ve sürdürülmesinden sorumlu bir kütüphaneci belirleyerek UE konusunda eğitim almasını desteklemelidirler.

Anket sonuçlarına göre bilgi merkezlerinin % 92,5'inin katalogları uzaktan öğrenenler için çevrimiçi olarak erişilebilir durumdadır. Uzaktan eğitim öğrencilerinin elektronik kaynaklara tam metin erişim sağlayabildiği bilgi merkezi oranı ise % 64,2'dir. Bu durum erişilebilirlik konusunda bilgi merkezlerinin diğer hizmetlere göre daha iyi olduklarını göstermektedir. UE öğrencilerinin, abone olunan elektronik kaynaklara tam metin erişim hakkının olmadığı bilgi merkezleriyle yapılan görüşmelerde tam metin erişimi engelleyen iki önemli sebep dikkat çekmektedir. Birincisi, UE öğrencileri bilgi merkezi kullanıcısı olarak kütüphane sistemlerine eklenmediğinden bu hizmetten yararlanamamaktadır. İkincisi ise, UE öğrenci sayısı fazla olan üniversitelerin bilgi merkezleri, bütçe yetersizliği sebebiyle e-kaynak lisans anlaşmalarında UE öğrencilerini dâhil edememektedir.

İşbirliği çalışmaları incelendiğinde; bilgi merkezlerinin % 86,8'inin uzaktan eğitim merkezleriyle işbirliği yapmadığı ve araştırmaya katılan bilgi merkezlerinin hiçbirinin uzaktan eğitim öğrencilerine yönelik farklı şehirlerdeki üniversitelerle bir anlaşması olmadığı görülmektedir.

UE öğrencilerine kütüphaneler arası ödünç verme hizmeti sunan bilgi merkezlerinin oranı % 22,6'dır. Tüm bu sonuçlar uzaktan eğitim öğrencileri için işbirliği konusunda yetersiz olduğumuzu göstermektedir. Türkiye'deki bilgi merkezleri genel hizmetlerinde işbirliğine önem vermektedir ve bilgi hizmetlerine yönelik çok sayıda işbirliği çalışması bulunmaktadır. Tüm bu anlaşmaların UE öğrencileri için yapılacak yeni anlaşmalarda kolaylık sağlayacağı düşünülmektedir.

Anket sonuçlarına göre bilgi merkezlerinin % 51,6'sı UE öğrencilerine kullanıcı eğitimi vermemektedir. En önemli hizmetlerden biri olarak gösterilen Bilgi Okuryazarlığı eğitimi ise % 4,8 ile en az verilen eğitim şeklidir. Uzaktan eğitim

öğrencilerine sunulması beklenen bilgi okuryazarlığı, online kütüphane eğitimi ve kullanım videolarının toplam oranı ise % 21.0'dır.

UE öğrencileri için danışma hizmetlerinin en fazla e-posta (% 38,9) ve telefon aracılığıyla (% 37,9) verildiği görülmektedir.

Elektronik kaynaklara olan talep her geçen gün artmakta ve bu kaynaklar bilgi ihtiyacını önemli oranda karşılamaktadır. Bununla birlikte basılı kaynaklara duyulan ihtiyaç da devam etmektedir. Bu sebeple bilgi merkezlerinin UE öğrencilerine ödünç verme hizmeti sunmaları hem bilgi ihtiyacının karşılanması hem de örgün öğretim öğrencileriyle UE öğrencileri arasında fırsat eşitliği sağlanması açısından çok önemlidir.

Uzaktan eğitim öğrencilerine ödünç verme hizmeti sunan 32 bilgi merkezinden 29' u hizmeti sadece UE öğrencilerinin kütüphaneye gelmeleri durumunda vermektedir. Uzaktan eğitimin mekândan bağımsız olma özelliği bu hizmetin UE öğrencileri için uygun olmadığını açıkça göstermektedir. Uzaktan eğitimin mantığına uygun ödünç verme hizmetinde kullanıcıların bilgi merkezine gelmeden hizmetten yararlanabilmeleri sağlanmalıdır.

Araştırmaya katılan bilgi merkezlerinden sadece % 9,4'ü uzaktan öğrenenlere yönelik sunulan bilgi hizmetlerinin etkinliğini ve öğrenci memnuniyetini belirlemek için ölçme-değerlendirme çalışmaları yapmaktadır. Bu sonuçlar doğrultusunda verilen hizmetlerin etkinliğinin ölçülmediği ve hizmetlerin kullanıcı beklentileri doğrultusunda geliştirilmediği sonucuna varılmaktadır.

Genel olarak uluslararası standartlarda yer alan maddeler ve Türkiye'deki bilgi merkezlerinin mevcut durumu incelendiğinde uzaktan eğitimde bilgi hizmetleri verme noktasında yetersiz kalındığı görülmektedir. Anket sonuçları, uzaktan eğitim öğrencilerine bilgi hizmeti verdiğini söyleyen bilgi merkezlerinin çoğunun hizmetlerden yararlanmak için UE öğrencilerinin bilgi merkezine gelmesini beklediğini göstermektedir.

Uluslararası standartlarda yer alan ve anket çalışması sonucunda yetersiz bulunan hizmetlere bilişim teknolojileri kullanılarak ne tür çözümler bulunabileceğini göstermek amacıyla sanal bir bilgi merkezi olan UZBİM tasarlanmıştır. UZBİM gerçek bir bilgi merkezi olmadığından sınırlı imkân ve kaynaklara sahiptir ve geliştirilebilir özelliktedir. Bununla birlikte, uluslararası standartlarda belirtilen

hizmetlerin tamamı göz önünde bulundurularak oluşturulmuş bir uygulama önerisidir. UZBİM aşağıdaki hizmetleri ve çalışmaları içermektedir,

- Basılı ve elektronik kaynakların tamamına tek noktadan erişim.
- Bilgi Merkezi koleksiyonunda yer alan basılı kaynaklar ve kütüphaneler arası işbirliği kapsamında farklı üniversite bilgi merkezlerinin basılı kaynaklar için posta yoluyla ödünç verme hizmeti.
- Online ödeme sistemi ile bilgi merkezi borcu ödeme.
- E-posta, telefon ve kütüphaneciyle canlı sohbet uygulamalarıyla danışma hizmeti.
- Elektronik rezerv hizmeti
- Uzaktan kullanıcı eğitimi
- Görme engelli kullanıcı hizmetleri
- Bilgi merkezi hizmetleri için tanıtım çalışmaları
- Ölçme değerlendirme çalışmaları

Sonuç olarak, bu tez çalışmasında uzaktan eğitimde uluslararası bilgi hizmeti standartları incelenerek ülkemizdeki mevcut durum analiz edilmiştir. Böylece bilgi merkezlerinin eksik yönleri tespit edilerek çalışma kapsamında tasarlanan UZBİM ile bu eksikliklere kavramsal ve uygulamalı çözüm önerileri sunulmuştur. Çalışmanın, bilgi merkezlerine mevcut durumlarını gözden geçirme ve kendi uygulamalarını geliştirme noktasında yardımcı olabileceği düşünülmektedir.

KAYNAKÇA

ACRL ve American Library Association. (2000). “*Information Literacy Competency Standards for Higher Education.*” <https://alair.ala.org/handle/11213/7668>, (02.10.2017).

ACRL ve American Library Association. (2011). “*Standards for Libraries in Higher Education.*” <http://www.ala.org/acrl/standards/standardslibraries>, (02.10.2017).

ACRL. (2016). “*Standards for Distance Learning Library Services.*” <http://www.ala.org/acrl/standards/guidelinesdistancelearning>, (02.10.2017).

Akkaya, M.A. (2017). Elektronik Bilgi Kaynaklarının Bilgi Toplumu İçin Anlamı. *Bilişim Teknolojilerinin Bilgi Merkezlerine ve Hizmetlerine Etkileri.* (ss.205-223). İstanbul: Hiperlink Yayınları.

Al, U. ve Al. P. (2003). Elektronik Bilgi Kaynaklarının Seçimi. *Bilgi Dünyası.* 4(1): 1-14.

Al, U. ve Madran, R.O. (2004). Web tabanlı uzaktan eğitim sistemleri: Sahip Olması Gereken Özellikler ve Standartlar. *Bilgi Dünyası.* 5(2): 259-271.

Alkan, C. (1987). *Açıköğretim: Uzaktan Eğitim Sistemlerinin Karşılaştırmalı Olarak İncelenmesi.* Ankara: Ankara Üniversitesi Eğitim Bilimleri Fakültesi Yayınları.

Altıparmak, M., Kurt, İ. ve Kapıdere, M. (2011). E-Öğrenme ve Uzaktan Eğitimde Açık Kaynak Kodlu Öğrenme Yönetim Sistemleri. *XIII. Akademik Bilişim Konferansı Bildirileri* (ss.319-327), Düzenleyen İnönü Üniversitesi. Malatya. 2-4 Şubat 2011.

Anadolu Üniversitesi (2017). “Açıköğretim Sistemi.”
<https://www.anadolu.edu.tr/acikogretim/acikogretim-sistemi/acikogretim-sistemi-1>,
(08.09.2017).

Anameriç, H. ve Fatih R. (2004). Bilgi Toplumu ve Toplumun Bilgilenmesinde Kütüphanelerin Rolü. *Kütüphaneciliğin Destanı Uluslararası Sempozyumu Bildiriler* (ss. 330-338), Düzenleyen Ankara Üniversitesi. Ankara. 21-24 Ekim 2004.

Arar, A. ve Birol Ç. (1999). Uzaktan Eğitimin Tarihsel Gelişimi, Uzaktan Eğitim Uygulama Modelleri ve Maliyetleri. *Birinci Uzaktan Eğitim Sempozyumu* (ss. 93-101), Düzenleyen Kara Kuvvetleri Eğitim ve Doktrin Komutanlığı. Ankara. 15-16 Kasım 1999.

Atılğan, D. (2007). İletişim Teknolojileri Çağında Değişen Bilgi Hizmetleri. *I. Uluslararası Bilgi Hizmetleri Sempozyumu: İletişim* (ss.237-246), Düzenleyen Türk Kütüphaneciler Derneği İstanbul Şubesi. İstanbul. 25-26 Mayıs 2006.

Atılğan, D. (2008). Türkiye’de Üniversite Kütüphanelerinin Tarihi. *Türk Kütüphaneciliği*, 22(4): 451-458.

Aytaç, S. (2001). Yeni Ekonomi ve Bilgiyi Katma Değer yaratma Yönünde Yaratıcı Bilgi Profesyonelleri. *21. Yüzyıla Girerken Enformasyon Olgusu Ulusal Sempozyum Bildirileri* (ss. 38-47), Düzenleyen Türk Kütüphaneciler Derneği. Hatay. 19-20 Nisan 2001.

Bates, T. (1993). Theory And Practice In The Use Of Technology In Distance Education. *Theoretical Principles Of Distance Education* (ss.213-234). Hazırlayan Desmond Keegan. London: Routledge.

Bayrak, S. (2003). Bilişim Teknolojilerinin Yarattığı Devrim: Toplumsal ve Örgütsel Etkileri. *Bilgi Teknolojileri Kongresi-II: Bildiriler* (ss.170-172), Denizli: Pamukkale Üniversitesi. 01-04- Mayıs 2003.

Bayter, M. (2009). *Web Sitelerinin Kimliklenmesi: Üst Veri (Metadata)*. İstanbul: Hiperlink Yayınları.

Bilişim Terimleri Sözlüğü. (1981). “*Türk Dil Kurumu.*”
http://www.tdk.gov.tr/index.php?option=com_bts&arama=kelime&guid=TDK.GTS.59aff483f34494.60707860, (06.09.2017).

Borys, C. (2000). İnternet: Kütüphaneciler ve Bilgi Profesyonelleri İçin Notlar. *Bilgi Dünyası*. 1(1): 160-179.

Büyüköztürk, Ş. Çakmak, E. , Akgün, Ö. , Karadeniz Ş. , Demirel F. (2012). *Bilimsel Araştırma Yöntemleri*. Ankara: Ayrıntı Yayınları.

Caspers, J. S. (2000). Outreach To Distance Learners: When The Distance Education Instructor Sends To The Library, Where Do They Go?. *Library Outreach, Partnership, and Distance Education* (ss.299-311). New York: The Haworth Information Press.

Chung Y. C. ve Chao, H.C. (2004). Bluetooth Scatternet Using an Ad Hoc Bridge Node Routing Protocol for Outdoor Distance Education. *International Journal of Distance Education Technologies*. 2(3): 36-46.

Commision of the European Communities. (28.03.2001). “*The E-Learning Action Plan, Designing Tomorrow’s Education.*”
http://www.aic.lv/bologna/Bologna/contrib/EU/e-learn_ACPL.pdf, (15.08.2017).

Çanak, T. A. (2009). Dijital Çağda Kütüphanelerin Yeni Yüzü: Bilgiye Erişim Merkezleri. *Bilgi Çağında Varoluş: “Fırsatlar ve Tehditler” Sempozyumu Bildiriler Kitabı* (ss.46-50), Düzenleyen Üniversite ve Araştırma Kütüphanecileri Derneği. İstanbul. 01-02 Ekim 2009.

Çelik, A. ve Uçak, N. (1993). Üniversite Kütüphaneleri Üzerine. *Hacettepe Üniversitesi Edebiyat Fakültesi Dergisi*. 10 (2): 115- 121.

Çukadar S. ve Çelik, S. (2003). İnternete Dayalı Uzaktan Öğretim ve Üniversite Kütüphaneleri. *Doğuş Üniversitesi Dergisi*. 4(1): 31-42.

Çukadar, S., Gürdal G., Çelik S. ve Kahvecioğlu, K. (2011). Türkiye’de Üniversite Kütüphaneleri: Mevcut Durum ve Gelecek. *Uluslararası Yükseköğretim Kongresi: Yeni Yönelişler ve Sorunlar* (ss. 2426-2439), Düzenleyen Yükseköğretim Kurulu. İstanbul. 27-29 Mayıs 2011.

Demir, C. (2013). *Bilgi Toplumuna Geçiş Sürecinde Uzaktan Eğitimin Rolü*. İzmir: Ege Üniversitesi Fen Bilimleri Enstitüsü.

Eğitim Terimleri Sözlüğü. (1974). “*Türk Dil Kurumu*.” http://www.tdk.gov.tr/index.php?option=com_bts&arama=kelime&guid=TDK.GTS.5a234272ae88b5.59349921, (06.09.2017).

Gürdal, O. (2000). Yaşam Boyu Öğrenme Etkinliği “Enformasyon Okuryazarlığı”. *Türk Kütüphaneciliği*. 14(2): 176-187.

Hacettepe Üniversitesi. (2010). H.Ü. Bilgi ve Belge Yönetimi Bölümü Elektronik Haber Bülteni. “*Hacettepe Üniversitesi Bilgi Okuryazarlığı (HÜBO) Programı*.” <http://www.bby.hacettepe.edu.tr/e-bulten/hdetayarsiv.asp?h=91&i=1&s=2>, (26.09.2017).

Hızal, A. (1983). *Uzaktan Öğretim Süreçleri ve Yazılı Gereçler: Eğitim Teknolojisi Açısından Yaklaşım*. Ankara: Ankara Üniversitesi Eğitim Bilimleri Fakültesi Yayınları.

İstanbul Üniversitesi AUZEF. (2017). *Fakültemiz*. <http://auzef.istanbul.edu.tr/fakultemiz/>, (08.09.2017).

İşman, A. (2011). *Uzaktan Eğitim*. Ankara: Pegem Akademi.

Karakaş, İ. (2000) Kara Kuvvetleri Eğitim ve Doktrin Komutanlığınca Yapılan Uzaktan Eğitim Çalışmaları. *Bilişim Teknolojileri Işığında Eğitim Konferansı ve Sergisi: Bildiriler Kitabı* (ss. 101-105), Düzenleyen Türkiye Bilişim Derneği. Ankara. 15-17 Mayıs 2000.

Kavrat, B. (2013). *Çevrimiçi Uzaktan Eğitimde Öğretici Yeterliliklerinin Belirlenmesi*. Elazığ: Fırat Üniversitesi Eğitim Bilimleri Enstitüsü.

Kaya, Z. (2002). *Uzaktan Eğitim*. Ankara: Pegem Akademi.

Khoshemehr, A. (2013). *Bilgi ve Belge Yönetimi'nde Uzaktan Eğitim: İran ve Türkiye Milli Kütüphanelerinin Rolü Üzerine Bir Araştırma ve Kavramsal Model Önerisi*. Ankara: Ankara Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü.

Koşar, E., Yüksel, S., Özkılıç, R., Avcı, U., İmer, G. ve Çiğdem, H. (2003). *Öğretim Teknolojileri ve Materyal Geliştirme*. Ankara: Pegem Akademi.

Kurbanoğlu, S. (2001). Öğrencilere Bilgi Okuryazarlığı Becerilerinin Kazandırılmasının Önemi ve Okul Kütüphanecilerinin Bu Alandaki Rolü. *Bilgi Dünyası*. 2(1): 1-19.

Kurulgan, M. (2005). Bilgi Toplumunun Kütüphaneler Üzerine Etkisi. *ÜNAK'05: Bilgi Hizmetlerinin Organizasyonu ve Pazarlanması* (ss.186-207), Düzenleyen Üniversite ve Araştırma Kütüphanecileri Derneği (ÜNAK). İstanbul. 22 Eylül 2005.

MEB Açıköğretim Lisesi. (2017). “*Uzaktan Eğitimin Tarihçesi*.” https://aol.meb.gov.tr/www/okulumuz/icerik/1_2 (08.09.2017).

Moore, M. ve Kearsley, G. (2005). *Distance Education: A Systems View*. Belmont, CA: Wadsworth Cengage Learning.

Moore, M. ve Kearsley, G. (2011). *Distance Education: A Systems View of Online Learning* Belmont, CA: Wadsworth Cengage Learning.

Murray, T.E. (2014). The Specialist. *Journal of Library Administration* 54: 327-336.

Odabaş, H. ve Akkaya, M.A. (2017). Bilgi Merkezi ve Hizmetlerinde Yapısal Dönüşüm ve Kavramsal Tartışma. *Bilişim Teknolojilerinin Bilgi Merkezlerine ve Hizmetlerine Etkileri*. (ss.9-24). İstanbul: Hiperlink Yayınları.

Özalp, İ. ve Tonus, Z. (2003). Paydaş Teorisi ve Freeman,Donaldson-Preston, Mitchell-Angle-Wood ve Arroll'un Paydaş Teorisine Yaklaşımlarının İncelenmesi. *11. Ulusal Yönetim ve Organizasyon Kongresi Bildiriler Kitabı* (ss. 161-176), Düzenleyen Afyon Kocatepe Üniversitesi. Afyon: 22-24 Mayıs 2003.

Özdil, B. ve Çelik, A. (2000). “İnternet’e Dayalı Uzaktan Eğitim.” <http://ab.org.tr/ab2000/dokumanlar/ozdil.txt>, (05.09.2017).

Reference and User Services Association (RUSA) ve American Library Association. (2003). “*Professional Competencies for Reference and User Services Librarians.*” http://www.ala.org/rusa/resources/guidelines/professional_ (02.10.2017).

Reference and User Services Association (RUSA) ve American Library Association. (2004). “*Guidelines for Implementing and Maintaining Virtual Reference Services.*” http://www.ala.org/rusa/resources/guidelines/virtrefguidelines_ (02.10.2017).

Reference and User Services Association (RUSA) ve American Library Association. (2013). “*Guidelines for Behavioral Performance of Reference and Information Service Providers.*”

<http://www.ala.org/rusa/resources/guidelines/guidelinesbehavioral>, (02.10.2017).

Sekizinci Beş Yıllık Kalkınma Planı Bilişim Teknolojileri ve Politikaları Özel İhtisas Komisyonu Raporu. (2001) (Yayın No. DPT: 2560-öİK 576). Ankara: DPT.

Simonson, M., Smaldino, S., Albright, M., ve Zvacek, S. (2009). *Teaching and Learning at a Distance*. Ohio: Pearson.

Sipahi, B., Yurtkoru, E.S. ve Çinko, M. (2008). *Sosyal Bilimlerde SPSS'le Veri Analizi*. İstanbul: Beta.

Şahin, T. Y. ve Yıldırım, S. (1999). *Öğretim Teknolojileri ve Materyal Geliştirme*. Ankara: Anı Yayıncılık.

Tenopir, C. (2000). I Never Learned About That in Library School. *Online*. Mart/Nisan: 43-48.

Tidio. (2017). “Never Leave Your Customer Without an Answer.” <https://www.tidiochat.com/en/>, (02.10.2017).

Tipton, C.J. (2002). *Academic Libraries and Distance Learners: A Study of Graduate Student Perceptions of the Effectiveness of Library Support for Distance Learning*. Texas: Texas A&M University.

Tonta, Y. (2007). Kütüphaneler Sanal Güzergahlara mı Dönüşüyor?. *I. Uluslararası Bilgi Hizmetleri Sempozyumu: İletişim*.(ss.353-366), Düzenleyen Türk Kütüphaneciler Derneği İstanbul Şubesi: İstanbul. 25-26 Mayıs 2006.

Tonta, Y. (2009). Dijital Yerliler, Sosyal Ağlar ve Kütüphanelerin Geleceği. *Türk Kütüphaneciliği*. 23(4): 742-768.

Tutar, H., Yılmaz M. ve Erdönmez, C. (2008). *Genel ve Teknik İletişim*. Seçkin Yayıncılık: Ankara.

TÜBA. (2017). “Türkiye Bilimler Akademisi Ulusal Açık Ders Malzemeleri.” <http://www.acikders.org.tr/mod/page/view.php?id=712>, (12.09.2017).

Uçak, N. (2004). Değişen Bilgi Ortamlarının Danışma Hizmetlerine Etkisi. *Türk Kütüphaneciliği*. 18(4): 407-417.

Uşun, S. (2004). *Bilgisayar Destekli Öğretimin Temelleri*. Ankara: Nobel Yayın Dağıtım.

Uşun, S. (2006). *Uzaktan Eğitim*. Ankara: Nobel Yayın Dağıtım.

Ülgen, H. (1990). *İşletme Yönetiminde Bilgisayarlar*. İstanbul: İstanbul Üniversitesi.

Varol, A., Varol, N. (2000) Bilgi Teknolojilerine Dayalı Uzaktan Yükseköğretim ve Ders Hazırlama İlkeleri Üzerine Öneriler. *Bilişim Teknolojileri Işığında Eğitim Konferansı ve Serisi Bildiriler Kitabı* (ss.85-91), Düzenleyen Türkiye Bilişim Derneği. Ankara. 15-17 Mayıs 2000.

Vekam. (2015). “*Bilimsel Araştırmaların Yönetimi ve Bilgi Okuryazarlığı Eğitimi*.” <https://vekam.ku.edu.tr/tr/content/bilimsel-arastirmalarin-yonetimi-ve-bilgi-okuryazarligi-egitimi>, (27.09.2017).

Verduin, John. R. ve Clark, Jr. Thomas. A. (1994) *Uzaktan Eğitim: Etkin Uygulama Esasları* Çev: I. Maviş. Eskişehir: Anadolu Üniversitesi Basımevi.

Yalvaç, M. (1994). *Kütüphane Hizmetlerinde Bilgisayara Geçiş ve Sorunları*. İstanbul: Mavibulut Yayınları.

Yılmaz, B. (2009). Gerçekliğin Toplumsal İnşasında Bilgi ve Belge Merkezi. *Bilgi Dünyası*. 10(1): 23-34.

Yılmaz, E. (2017). Dijital Çağda Kütüphanecilerin Değişmeyen Roller. *Bilişim Teknolojilerinin Bilgi Merkezlerine ve Hizmetlerine Etkileri*. (ss.153-180). İstanbul: Hiperlink Yayınları.

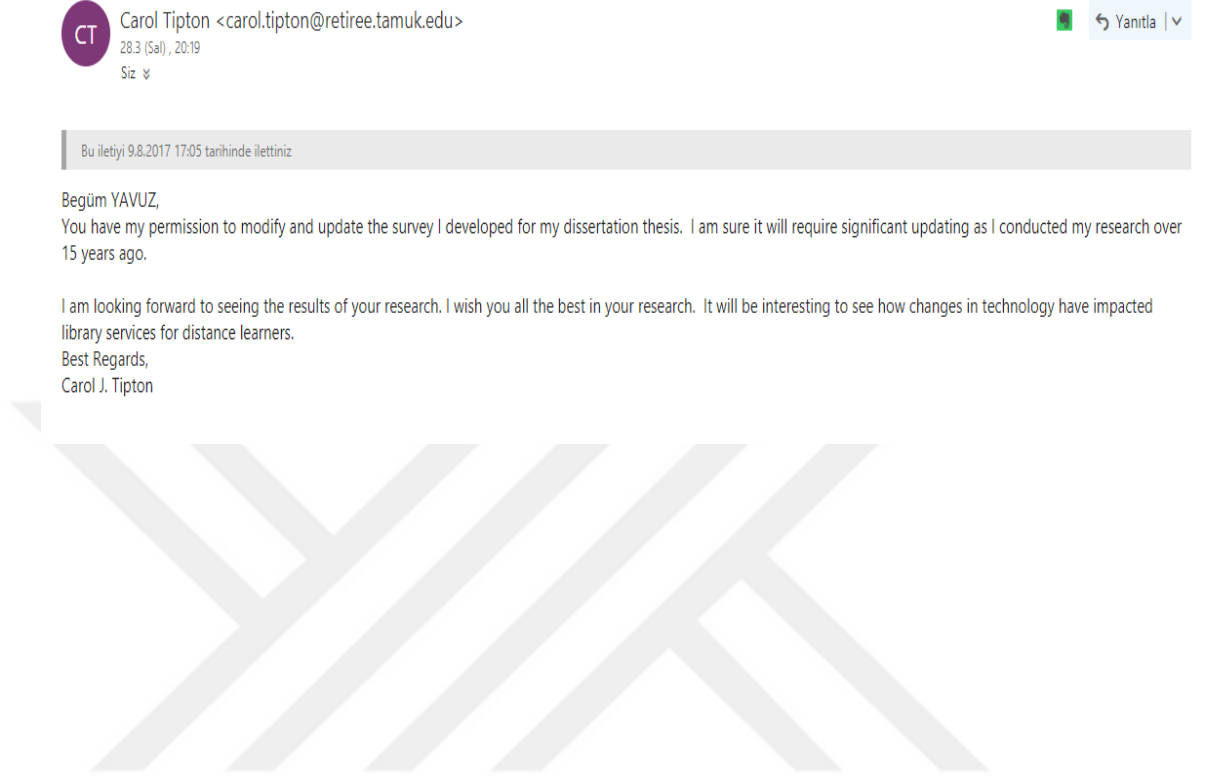
Yurdadoğ, B. U. (1997). Enformasyon Devrimi'nin Getirdikleri, Götüremedikleri. *Kütüphanecilik Bölümü: 25. Yıl'a Armağan.* (ss.71-85). Ankara: Hacettepe Üniversitesi Kütüphanecilik Bölümü.

Yükseköğretim Kurulu. (2014). “2023’e Doğru Türkiye’de Üniversite Kütüphaneleri: Mevcut Durum, Sorunlar, Standartlar ve Çözüm Önerileri.” <http://yok.gov.tr/documents/9273450/9459025/%C3%9Cniversite+K%C3%BCt%C3%BCphaneleri+Raporu+Yeni/0afe641a-1e58-4822-a8de-a8ae35d4c4db>, (25.09.2017).

Yükseköğretim Kurulu. (2017). “Yükseköğretim Bilgi Yönetim Sistemi Öğrenci Sayıları Raporu.” <https://istatistik.yok.gov.tr/>, (08.09.2017).



EK 1: Anket Formu Kullanım İzni



EK 2: Araştırmada Uygulanan Anket Soruları

UZAKTAN EĞİTİMDE BİLGİ MERKEZİ HİZMETLERİ ANKETİ

1. Çalışmakta olduğunuz üniversite türü nedir?
 - ☐ Devlet Üniversitesi
 - ☐ Vakıf Üniversitesi
 - ☐ Vakıf Meslek Yüksekokulu
2. Üniversitenizdeki uzaktan eğitim programlarına kayıtlı öğrenciler, kayıt esnasında, örgün eğitim öğrencilerinden farklı bir ücret ödüyor mu?
 - ☐ Evet
 - ☐ Hayır
 - ☐ Bilmiyorum
3. Kütüphane kataloğunuz uzaktan öğrenenler için çevrimiçi olarak erişilebilir mi?
 - ☐ Evet
 - ☐ Hayır
4. Kütüphaneniz, uzaktan eğitim öğrencileri için kütüphane ve bilgi hizmetleri sağlıyor mu?
 - ☐ Evet
 - ☐ Hayır
 - ☐ Kısmen
5. Kütüphanenizin uzaktan eğitim öğrencilerine yönelik geliştirilmiş bir hizmet politikası var mı?
 - ☐ Evet
 - ☐ Hayır

6. Kütüphaneniz uzaktan öğrenenlere sunduğu hizmetler için bir bütçe alıyor mu?
- ☐ Evet
- ☐ Hayır
7. Kütüphaneniz uzaktan eğitim öğrencilerine ödünç verme hizmeti sunuyor mu?
- ☐ Evet
- ☐ Hayır
8. Uzaktan eğitim öğrencileri için ödünç verme hizmetleri ne şekilde sunulmaktadır?
(Birden fazla seçenek işaretleyebilirsiniz.)
- ☐ Kütüphaneye gelerek hizmetten yararlanabilirler.
- ☐ Posta yoluyla ücretsiz olarak yararlanabilirler.
- ☐ Posta yoluyla, posta ücretlerini ödemek koşuluyla yararlanabilirler.
- ☐ Depozito olarak belirlenmiş ücret karşılığı yararlanabilirler.
- ☐ Hiçbir ödünç verme hizmetinden yararlanamazlar.
9. Uzaktan eğitim öğrencileri kütüphaneler arası ödünç verme hizmetinden yararlanabilirler mi?
- ☐ Evet
- ☐ Hayır
10. Uzaktan eğitim öğrencilerinin bulundukları şehirlerdeki üniversite kütüphanelerinden yararlanabilmeleri için yapılmış anlaşmalarınız var mı?
- ☐ Evet
- ☐ Hayır

11. Ödünç kaynak talepleri için aşağıdaki servislerden hangisi/ hangileri kullanılmaktadır? (Birden fazla seçenek işaretleyebilirsiniz.)

- ☐ Telefon istekleri
- ☐ E-posta istekleri
- ☐ İnternet formları aracılığı ile yapılan istekler
- ☐ Kütüphane ödünç verme bankosuna gelerek yapılan istekler
- ☐ Hiçbir ödünç verme hizmeti bulunmamaktadır.

12. Uzaktan eğitim öğrencilerine sunulan ödünç verme hizmeti kurallarından kütüphaneniz için uygun seçenekleri işaretleyiniz.

- ☐ Ödünç verme süreleri örgün öğretim öğrencilerine göre daha kısadır.
- ☐ Ödünç verme süreleri örgün öğretim öğrencilerine göre daha uzundur.
- ☐ Ödünç verilen kaynak sayısı daha fazladır.
- ☐ Ödünç verilen kaynak sayısı daha azdır.
- ☐ Kaynak türü kısıtlaması vardır.
- ☐ Örgün öğrenim ve uzatan eğitim öğrencileri için ödünç verme kuralları aynıdır.
- ☐ Hiçbir ödünç verme hizmetinden yararlanamazlar.

13. Uzaktan eğitim öğrencileri kütüphane cezalarını ne şekilde ödemektedir?

- ☐ Kütüphaneye gelerek
- ☐ Online ödeme sistemi aracılığıyla
- ☐ Ödünç verme hizmetinden yararlanamadıkları için ceza uygulaması yoktur.

14. Uzaktan eğitim öğrencilerinin, kütüphanenizin abone olduğu elektronik kaynaklara tam metin erişim hakkı var mı?

- ☐ Evet
- ☐ Hayır

15. Kütüphaneniz uzaktan eğitim öğrencileri için aşağıdaki danışma hizmetlerinden hangilerini veriyor? (Birden fazla seçenek işaretleyebilirsiniz.)

- ☐ Telefonla danışma hizmeti
- ☐ Ücretsiz telefon hattı
- ☐ E-posta ile danışma hizmeti
- ☐ Kütüphaneciyle canlı sohbet
- ☐ Uzaktan eğitim öğrencilerine danışma hizmeti verilmemektedir.

16. Kütüphaneniz uzaktan eğitim programları için ne tür bir rezerv hizmeti sunmaktadır?

- ☐ Geleneksel
- ☐ Elektronik
- ☐ Rezerv hizmeti sunulmamaktadır.

17. Kütüphane hizmetlerinizi uzaktan eğitim öğrencilerine hangi şekilde tanıtıyorsunuz? (Birden fazla seçenek işaretleyebilirsiniz.)

- ☐ Web sitesi
- ☐ Broşürler
- ☐ Sunumlar
- ☐ Uzaktan eğitim öğrencileri için herhangi bir tanıtım çalışması yapılmamaktadır.

18. Kütüphaneniz, uzaktan eğitim merkezi ile işbirliği yaparak, uzaktan eğitim programlarının planlanması ve geliştirilmesinde aktif rol oynuyor mu?

- ☐ Evet
- ☐ Hayır

19. Kütüphaneniz uzaktan eğitim öğrencilerine kütüphane eğitimi vermek için aşağıda yer alan yöntemlerden hangisini/hangilerini kullanıyor? (Birden fazla seçenek işaretleyebilirsiniz.)

- ☐ Kampüste / kütüphanede kullanıcı eğitimi veriliyor.
- ☐ Online kütüphane eğitimi veriliyor.
- ☐ Bilgi okuryazarlığı uzaktan eğitimi veriliyor.
- ☐ Uygulamalı kullanıcı eğitim videoları kullanılıyor.
- ☐ Uzaktan eğitim öğrencilerine yönelik bir eğitim hizmeti bulunmamaktadır.

20. Uzaktan eğitim öğrencilerine yönelik bilgi hizmetlerinin yürütülmesinden sorumlu, eğitimli bir personeliniz var mı?

- ☐ Evet
- ☐ Hayır
- ☐ Uzaktan eğitim öğrencilerine yönelik bilgi hizmetlerinin yürütülmesinden sorumlu personelimiz var ancak, uzaktan eğitim konusunda eğitimli değil.

21. Kütüphanenizde, uzaktan öğrenenlere yönelik sunulan bilgi hizmetlerinin etkinliğini ve öğrenci memnuniyetini belirlemek için ölçme-değerlendirme çalışmaları yapıyor mu?

- ☐ Evet
- ☐ Hayır