

**ACİL UZAKTAN ÖĞRENMEDE DESTEK HİZMETLERİ: ERASMUS+
DEĞİŞİM PROGRAMLARIYLA GELEN ÖĞRENCİLER ÜZERİNE BİR
ARAŞTIRMA**

Yüksek Lisans Tezi

Onur TÜRKTAN

ESKİŞEHİR 2022

**ACİL UZAKTAN ÖĞRENMEDE DESTEK HİZMETLERİ: ERASMUS+
DEĞİŞİM PROGRAMLARIYLA GELEN ÖĞRENCİLER ÜZERİNE BİR
ARAŞTIRMA**

Onur TÜRKTAN

YÜKSEK LİSANS TEZİ
Uzaktan Eğitim Anabilim Dalı
Danışman: Prof. Dr. Elif TOPRAK

Eskişehir
Anadolu Üniversitesi
Sosyal Bilimler Enstitüsü
Mayıs 2022

JURİ VE ENSTİTÜ ONAY SAYFASI

Onur Türktan'ın "Acil Uzaktan Öğrenmede Destek Hizmetleri : Erasmus+ Değişim Programlarıyla Gelen Öğrenciler Üzerine Araştırma" başlıklı tezi 23/05/2022 tarihinde aşağıdaki jüri, tarafından değerlendirilerek "Anadolu Üniversitesi Lisansüstü Eğitim-Öğretim ve Sınav Yönetmeliği'nin ilgili maddeleri uyarınca, dalında Uzaktan Eğitim Anabilim Dalı (Tezli) Yüksek Lisans tezi olarak kabul edilmiştir.

Unvanı Adı-Soyadı

İmza

Üye (Tez Danışmanı) : Prof. Dr. Elif Toprak
Üye :
Üye :
Üye :
Üye :

Enstitü Müdürü

ÖZET

ACİL UZAKTAN ÖĞRENMEDE DESTEK HİZMETLERİ: ERASMUS+ DEĞİŞİM PROGRAMLARIYLA GELEN ÖĞRENCİLER ÜZERİNE ARAŞTIRMA

Onur TÜRKTAN

Uzaktan Eğitim Anabilim Dalı

Anadolu Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Mayıs 2022

Danışman: Prof. Dr. Elif TOPRAK

Küreselleşmenin ve teknolojinin gelişmesiyle birlikte günümüzde yaşam pratiklerimizde hızlı değişim ve dönüşümler gerçekleşmektedir. Bu değişimler 2019 yılından itibaren yaşanan Covid-19 salgınıyla beraber daha da hız kazanmıştır. Salgın nedeniyle birçok insan karantinada evlerinden çıkamazken, yüz yüze eğitim durdurulmuştur. Öğrenenlerin pandemi sürecinde eğitim faaliyetlerine devam edebilmesi için birçok kurum acil uzaktan eğitim faaliyetlerine başlayarak öğrencilerine ulaşmaya çalışmıştır. Geleneksel eğitimden acil uzaktan eğitime geçen kurumlar, eğitim kalitelerini koruyabilmek ve arttırabilmek için öğrenenlere uygun destek hizmeti sağlama ihtiyacı duymuştur. Bu çalışmada, Erasmus+ projeleri kapsamında gelen yabancı öğrencilerin acil uzaktan eğitim süreçlerinde ihtiyaç duydukları destek hizmetlerine erişim deneyimleri, kültürel farklılıklar ve çevrimiçi öğrenmeye yönelik kalite ölçütleri bağlamında ele alınmıştır. Nitel araştırma süreçlerinin tekli durum çalışma deseni uygulanarak, Erasmus+ kapsamında gelen sekiz öğrenci ile yarı yapılandırılmış görüşme soruları ile derinlemesine mülakatlar yapılmıştır. NVivo programıyla yapılan betimsel içerik analizi sonucunda ulaşılan kategori ve temalara, tartışılan araştırma sonuçlarına göre; sunulan destek hizmetlerinde iyileştirmeler yapılması için öğrenenlerin kültürel farklılıklarının dikkate alınması yolu ile destek hizmetlerinin yapılandırılması gerekmektedir. Ayrıca, kurum içerisindeki bölüm ve birimlerin birbiriyle uyumlu ve etkin bir şekilde çalışmasının, destek hizmetlerine erişimi ve dolayısıyla memnuniyeti artırdığı görülmüştür.

Anahtar Sözcükler: Kültür, Çevrimiçi öğrenme, Acil uzaktan öğrenme, Covid-19,

Destek hizmetleri

ABSTRACT

SUPPORT SERVICES IN EMERGENCY REMOTE EDUCATION: A RESEARCH ON INCOMING STUDENTS THROUGH THE ERASMUS+ EXCHANGE PROGRAM

Onur TÜRKTAN

Department of Distance Education

Anadolu University, Graduate School of Social Sciences, May 2022

Supervisor: Elif Toprak, Ph.D.

With the development of globalization and technology, rapid changes and transformations have been taking place in our life practices. These changes have accelerated with the Covid-19 epidemic that has been around since 2019. Face-to-face education has been stopped as many people could not leave their homes during quarantine due to the epidemic. In order for learners to continue their education activities during the pandemic, many institutions have tried to reach their students by starting emergency distance education activities. Institutions that moved from traditional education to emergency distance education needed to provide appropriate support services to learners so that they could maintain and increase their education quality. In this study, the experiences of foreign students coming within the scope of Erasmus+ mobility to access the support services they need in the emergency distance education processes are discussed in the context of cultural differences and quality criteria for online learning. By applying qualitative research processes in a single case study pattern, in-depth interviews with semi-structured interview questions were conducted with eight students who came from different countries and cultures within the scope of Erasmus+. According to the categories and themes found as a result of the descriptive content analysis made with the NVivo program, and the research results discussed; in order to make improvements in the support services offered, it is necessary to structure the support services by taking into account the cultural differences of the learners. In addition, it has been observed that the harmonious and effective work of the departments and units with each other within the institution increases access to support services and thus improving learner satisfaction.

Key Words: Culture, Online learning, Emergency remote learning, Covid-19, Support services

TEŞEKKÜR

Tez çalışmamın başından sonuna kadar kıymetli bilgi ve tecrübeleri ile bana yol gösteren ve pandemi koşullarının yarattığı tüm olumsuzluklara rağmen her zaman yanımda olan saygıdeğer danışman hocam sayın Prof. Dr. Elif Toprak'a şükranlarımı bir borç bilirim.

Görüşme sorularının oluşturulma aşamasında uzman görüşüne başvurduğum değerli Doç. Dr. İrem Erdem Aydın'a ve Doç. Dr. Esra Pınar Uça Güneş'e kıymetli düşünce ve önerileri için çok teşekkür ederim.

Veri toplama aracında yer alan görüşme sorularının hazırlanmasında, katılımcılar ile görüşmelerin ayarlanmasında, veri toplama süreçlerindeki katkılarından dolayı değerli meslektaşım Lili Feng'e yürekten teşekkür ederim.

Tez araştırmamın tüm aşamalarında desteklerini esirgemeyen değerli sınıf arkadaşım Cem Işıkcı'ya ve birim müdürüm Prof. Dr. Bilge Kağan Özdemir'e çok teşekkür ederim.

Hayatımın her zorlu süreçlerinde desteklerini esirgemeyen aileme minnettarlığımı sunarım. En çok da yüksekisans sürecimin en başından sonuna kadar anlayışı ve desteği ile her zaman beni sabırla yüreklendiren, desteğini her zaman arkamda hissettiren, hayat arkadaşım, canım eşim Halenur Türktan'a sonsuz teşekkür ederim.

ETİK İLKE VE KURALLARA UYGUNLUK BEYANNAMESİ

Bu tezin bana ait, özgün bir çalışma olduğunu; çalışmamın hazırlık, veri toplama, analiz ve bilgilerin sunumu olmak üzere tüm aşamalarında bilimsel etik ilke ve kurallara uygun davrandığımı; bu çalışma kapsamında elde edilen tüm veri ve bilgiler için kaynak gösterdiğimi ve bu kaynaklara kaynakçada yer verdiğimi; bu çalışmanın Anadolu Üniversitesi tarafından kullanılan “bilimsel intihal tespit programı”yla tarandığını ve hiçbir şekilde “intihal içermediğini” beyan ederim. Herhangi bir zamanda, çalışmamla ilgili yaptığım bu beyana aykırı bir durumun saptanması durumunda, ortaya çıkacak tüm ahlaki ve hukuki sonuçları kabul ettiğimi bildiririm.

Onur TÜRK TAN

İÇİNDEKİLER

	<u>Sayfa</u>
BAŞLIK SAYFASI	iv
JURİ VE ENSTİTÜ ONAY SAYFASI.....	iiv
ÖZET	iii
ABSTRACT.....	iv
TEŞEKKÜR	v
ETİK İLKE VE KURALLARA UYGUNLUK BEYANNAMESİ.....	vi
İÇİNDEKİLER	vii
TABLolar/ÇİZELGELER DİZİNİ	xi
ŞEKİLLER DİZİNİ.....	xii
SİMGELER VE KISALTMALAR DİZİNİ	xiii
1. GİRİŞ	1
1.1. Sorun ve Araştırma Konusu	2
1.2. Amaç	3
1.3. Önem.....	4
1.4. Varsayımlar	4
1.5. Sınırlılıklar	5
1.6. Tanımlar	5
2. ALANYAZIN	6
2.1. Açık ve Uzaktan Öğrenme	6
2.2. Acil Uzaktan Eğitim	7
2.3. Açık ve Uzaktan Öğrenmede Destek Hizmetleri	12
2.3.1. Destek hizmetleri kavramı ve önemi.....	12
2.3.2. Destek hizmetleri bileşenleri.....	14
2.3.2.1. Öğrenen destek hizmetleri	14

2.4. Kültür.....	18
2.4.1. Kültür kavramı ve önemi.....	18
2.4.2. Hofstede'nin kültür yaklaşımları ve kültür üzerine çalışmalar	21
2.4.3. Hofstede'nin kültürel boyutları.....	27
2.4.3.1. <i>Bireysellik - toplulukçuluk boyutu</i>	28
2.4.3.2. <i>Maskülen/Erkeklik – feminen dişilik boyutu</i>	30
2.4.3.3. <i>Güç mesafesi boyutu</i>	31
2.4.3.4. <i>Belirsizlikten kaçınma boyutu</i>	32
2.4.3.5. <i>Uzun-kısa döneme yönelim boyutu</i>	34
2.3.3.6. <i>Müsamaha ve kısıtlama boyutu</i>	35
3. YÖNTEM	48
3.1. Araştırmanın Yöntemi	38
3.2. Evren ve Örneklem.....	41
3.3. Veri Toplama Aracı ve Süreci	42
3.4. Nitel Veri Analizi	44
3.5. Araştırmanın İnanırcılığı.....	45
3.6. Araştırmacının Rolü	45
4. BULGULAR VE YORUM.....	48
4.1 Katılımcıların Demografik ve Kültürel Özelliklerine İlişkin Bulgular	50
4.2. Acil Uzaktan Eğitimde Destek Hizmetlerine Erişim Temasına İlişkin Bulgular	54
4.2.1. Bilişsel kategorisine ilişkin bulgular	55
4.2.1.1. <i>Akranın sağladığı bilişsel destek alt kategorisine ilişkin bulgular</i>	55
4.2.1.2. <i>Bölümlerin sağladığı bilişsel destek alt kategorisine ilişkin bulgular</i>	56

4.2.1.3. Öğretenin sağladığı bilişsel destek alt kategorisine ilişkin bulgular.....	57
4.2.1.4. Sosyal medyanın sağladığı bilişsel destek alt kategorisine ilişkin bulgular.....	60
4.2.2. Duyuşsal destek kategorisine ilişkin bulgular.....	61
4.2.2.1. Akranın sağladığı duyuşsal destek alt kategorisine ilişkin bulgular.....	61
4.2.2.2. Kulüplerin sağladığı duyuşsal destek alt kategorisine ilişkin bulgular.....	62
4.2.2.3. Öğretenin sağladığı duyuşsal destek alt kategorisine ilişkin bulgular.....	63
4.2.2.4. Sosyal medyanın sağladığı duyuşsal destek alt kategorisine ilişkin bulgular.....	64
4.2.2.5. UİB'nin sağladığı duyuşsal destek alt kategorisine ilişkin bulgular.....	65
4.3.3. Teknik destek kategorisine ilişkin bulgular.....	68
4.3.3.1. İnternete erişim alt kategorisine ilişkin bulgular.....	69
4.3.3.2. LMS(ÖYS) hakkında destek alt kategorisine ilişkin bulgular.....	69
4.3.3.3. Teknik desteğe ulaşma alt kategorisine ilişkin bulgular.....	71
4.2.4. Yönetmel destek kategorisine ilişkin bulgular.....	72
4.2.4.1. Akranın sağladığı destek alt kategorisine ilişkin bulgular..	72
4.2.4.2. Bölümlerin sağladığı yönetmel destek alt kategorisine ilişkin bulgular.....	73
4.2.4.3. Kulüplerin sağladığı yönetmel destek alt kategorisine ilişkin bulgular.....	76
4.2.4.4. Öğrenci işlerinin sağladığı destek alt kategorisine ilişkin bulgular.....	77

4.2.4.5. <i>UİB'nin sağladığı yönetsel destek alt kategorisine ilişkin bulgular</i>	79
5. SONUÇ, TARTIŞMA VE ÖNERİLER	83
5.1 Öneriler	92
KAYNAKÇA	95
EKLER	
ÖZGEÇMİŞ	

TABLolar/ÇİZELGELER DİZİNİ

	<u>Sayfa</u>
Tablo 3. 1. <i>Görüşme Tarih ve Saatlerine İlişkin Bilgiler</i>	44
Tablo 4. 1. <i>Katılımcıların Demografik Özelliklerine İlişkin Bilgiler</i>	50

ŞEKİLLER DİZİNİ

	<u>Sayfa</u>
Şekil 2. 1. Covid-19 Nedeniyle Okulların Kapalı Kalma Durumu-02/03/2020).....	8
Şekil 2. 2. Covid-19 Nedeniyle Okulların Kapalı Kalma Durumu-06/04/2020	9
Şekil 2. 3. Covid-19 Nedeniyle Okulların Toplam Kapalı Kaldığı Süreler	11
Şekil 2. 4. Değerlerin ve Uygulamaların Öğrenilmesi Yaklaşımı	21
Şekil 2. 5. Zihinsel Programlamanın Üç Aşaması	22
Şekil 2. 6. “Soğan Modeli” Kültürün Farklı Seviyelerdeki Tezahürleri.....	23
Şekil 2. 7. Ağaç Modeli	23
Şekil 2. 8. Ters Piramit Modeli	25
Şekil 2. 9. Dünya Değerleri Araştırması, 2020. (http-6).....	36
Şekil 3. 1. Araştırmanın tekli durum çalışması deseni.....	40
Şekil 4. 1. Tema, kategori ve alt kategoriler.....	49

SİMGELER VE KISALTMALAR DİZİNİ

AUE	: Acil Uzaktan Eğitim
ABD	: Amerika Birleşik Devletleri
BM	: Birleşmiş Milletler
COVID-19	: Yeni Koronavirüs Hastalığı
EADTU	: European Association of Distance Teaching Universities
EBA	: Eğitim Bilişim Ağı
IBM	: International Business Machines
IAU	: International Association of Universities.
ILO	: International Labor Organization
ÖYS	: Öğrenme Yönetim Sistemi
UNESCO	: United Nations Educational, Scientific and Cultural Organization
UN	: United Nations
WVS	: World Values Survey

1. GİRİŞ

21. yüzyılda özellikle bilgi ve iletişim teknolojilerinde meydana gelen gelişmeler ile birlikte küreselleşme giderek hızlanmıştır. Bu hızlanma birçok alanda önemli dönüşümlere neden olmuştur. Küreselleşme aynı zamanda kurumları ve devletleri birbirine karşılıklı bağımlı hale getirirken aralarındaki rekabeti de arttırmaktadır (Chanda, 2007, s. 246). Bu dönüşümlerin her alanda olduğu gibi eğitim alanı üzerinde de önemli etkileri bulunmaktadır.

Küreselleşme ile birlikte uluslararasılaşma kavramı tüm alanlarda olduğu gibi uzaktan eğitim alanında da önem kazanmıştır. Günümüzde küreselleşme, internet ve telekomünikasyon araçlarına erişimi, eğitime olan talebi ve ihtiyacı giderek hızlı bir şekilde arttırmaktadır. Siyasi, ekonomik ve sosyo-kültürel nedenler bu talebin oluşmasında önemli rol oynamaktadır. Bir başka ifadeyle eğitim maliyetlerinin giderek artması, bireylerin geleneksel/yüz yüze eğitime ulaşmasını zorlaştırmaktadır. Uzaktan eğitim ise bilginin devletlerin sınırlarını aşmasını sağlayarak bireylerin bilgiye erişimini sağlamaktadır (Gunawardena, 2014, s. 75). Eğitimdeki bu dönüşümün yanı sıra Covid-19 salgını ile birlikte birçok öğrenci eğitim hayatına ara vermek ya da yüz yüze eğitimin alternatifi olarak acil uzaktan eğitim almak zorunda kalmıştır. Pandemi nedeniyle devletlerin, eğitim kurumlarının, öğrencilerin yaşadıkları sorunları en aza indirebilmek için işbirlikleri yapmaları kaçınılmaz olmuştur. Çünkü bu öğrenme kaynaklarına erişim sorunları öğrencilerin okula olan bağlarını zayıflatırken aynı zamanda eğitimin kalitesinin de düşmesine neden olmaktadır. Bu doğrultuda ulusal ve uluslararası işbirlikleri ile kurumlar uluslararasılaşma süreçlerine katkı sağlarken kaliteden ödün vermeme fırsatı da yakalamaktadır (Bozkurt ve Sharma, 2020, s. i-iv). Uluslararasılaşma yüksek eğitim kurumları için en önemli temalardan biridir. Uluslar arası öğrenenlerin kaydı, öğrenci hareketlilikleri ve iş birlikleri uluslararasılaşma yönündeki başlıca faaliyetler olarak yer almaktadır (IAU, 2014, s. 3-7).

Küreselleşmenin ve uluslararasılaşmanın son yıllarda giderek artması farklı kültürler arasında etkileşime neden olmaktadır. Bir başka ifadeyle günümüzde gerçekleşen gelişmeler ve değişimler ile birlikte ülkeler arasındaki yakınlaşmalar farklı kültürdeki insanları öğrenme ortamlarında da buluşturmaktadır (Bozkaya ve Aydın, 2011, s. 29-42). Eğitim kurumlarının öğrenen memnuniyeti doğrultusunda kaliteli eğitim verebilmeleri ve diğer kurumlar ile rekabet edebilmeleri için mutlaka kültürel farklılıkları dikkate alarak faaliyetlerini sürdürmeleri gerekmektedir.

Günümüzde devletler eğitim alanından finansal desteklerini giderek çekmektedir. Devletlerin eğitim üzerinden doğrudan finansal desteklerini çekerek maliyetlerini aza indirmesi kurumlar arasında rekabetin artmasına neden olmaktadır. Bu nedenden dolayı artan rekabet ortamında daha fazla öğrenene daha kaliteli eğitim verebilmek için kurumlar farklı stratejiler ortaya koyarak hedef kitleye ulaşmaya çalışmaktadırlar. Bu bağlamda uzaktan eğitim faaliyeti veren bir kurumun kültürel farklılıkları dikkate alması ve bu yönde destek hizmetlerine yönelik stratejileri uygulamasının öğrenenlerin tercih ve öğrenim aşamalarında olumlu etkileri olmaktadır.

Alan yazın incelendiğinde farklı kültürel özellikler dikkate alınarak sağlanan destek hizmetlerinin öğrenen motivasyonunu, memnuniyetini sağladığı gibi aynı zamanda eğitim kalitesinin artmasına olanak sağladığı görülmektedir. Bir başka ifadeyle farklı kültürler arasındaki iletişimin daha iyi sağlanabilmesi, kalite standartlarının ve eğitim seviyesinin artmasına olanak sağlamaktadır. Bu nedenden dolayı kültürel farklılıkların neler olduğunun iyi bilinmesi ve kültürel farklılıkların dikkate alınması kurumların daha iyi (uluslararası) kalite standartlarını yakalamasını ve daha verimli hizmetler sunma olanağını sağlayacaktır.

Kısacası küreselleşme ile küçülen ve rekabetin arttığı dünyada kurumların varlığını sürdürebilmesi için uluslararası ölçütlere ve kalite standartlarına ulaşmaları gerekmektedir. Bu nedenden dolayı kurumların, destek hizmetlerine ve iş birliklerine dikkat etmeleri gerekmektedir.

1.1. Sorun ve Araştırma Konusu

Covid-19 salgını ile birlikte hayatımızda çok önemli değişiklikler gerçekleşmiştir. Bunların en başında eğitimde meydana gelen değişimler gelmektedir. Milyarlarca öğrenci salgının başlangıcı ile birlikte eğitim-öğretim hayatına ara vermek zorunda kalmıştır (UNESCO, 2020a ve UNICEF, 2020). Daha sonrasında yaşanan tüm olumsuzluklara rağmen uzaktan eğitim ile birçok öğrenci eğitime devam etmiştir. Bu süreç içerisinde Erasmus+ değişim programlarına katılan öğrenciler de daha önce yüz yüze sürdürdükleri eğitimlerine çevrimiçi ve hibrit eğitim olarak devam etmek zorunda kalmışlardır. Bu sürecin yaratmış olduğu olumlu etkiler olduğu gibi olumsuz etkiler de öğrencilere yansımaktadır. Öğrenenler uzaktan eğitim ile birlikte eğitim süreçlerine ara vermek zorunda kalmamışlardır. Fakat öğrenciler/öğrenenler bilişsel ve duyuşsal öğrenmenin en önemli enstrümanlarından biri olan akran öğrenmesinden uzak

kalmışlardır. Daha önceleri sınıf içerisinde ve sosyal hayatta arkadaşlarıyla etkileşim ve paylaşım içerisinde olan öğrenciler, pandemi süresince bu etkileşimden yoksun kalmışlardır. Ayrıca geleneksel/yüz yüze destek hizmetlerine ulaşmak bu süreçte daha zor olmuştur. Bu nedenle bu araştırmada ele alınan sorun; acil olarak başlatılmak zorunda kalınan uzaktan eğitimin yüz yüze etkileşimin kesintiye uğraması gibi dezavantajlı etkilerini en aza indirebilmek adına öğrencilere uygun ve etkin destek hizmetlerinin sağlanmasıdır.

Bu araştırmanın konusunu oluşturan acil uzaktan eğitimde destek hizmetleri, Hofstede'nin ulusal kültürel boyutları ve EADTU'nun 2008 yılında hayata geçirdiği Excellence kıyaslama ölçütleri çerçevesinde, öğrenen destek hizmetleri kapsamında incelenecektir. Dolayısıyla çalışmanın konusunu Erasmus+ değişim programıyla Anadolu Üniversitesi'ne gelen yabancı öğrencilerin acil uzaktan eğitim deneyimlerinin kültürel farklılıklara göre incelenmesi oluşturmaktadır. Bu kapsamda 2020-2021 bahar dönemi Erasmus+ gelen öğrenci hareketliliği kapsamında Anadolu Üniversitesinde ders alan yabancı öğrenciler ile mülakat yapılmıştır. Mülakata katılım gönüllülük esasına dayanmıştır.

1.2. Amaç

Bu araştırmanın amacı Covid-19 pandemi sürecinde Erasmus+ değişim programı ile gelen öğrencilerin çevrimiçi öğrenme deneyimlerinin Hofstede'nin kültürel boyutları çerçevesinde incelenmesi ve destek hizmetlerine erişimde farklılıkların olup olmadığını tartışmaktır. Eğer destek hizmetlerine erişimde farklılıklar ortaya çıkıyorsa, destek hizmetlerinin kültürel farklılıklar bağlamında iyileştirilmesi gerekecektir. Sonuç olarak farklı kültürlerin öğrenme deneyimleri ve süreçlerini ortaya çıkartarak hedef kitleye uygun destek hizmetlerinin ve stratejilerin belirlenmesine katkı sağlanması amaçlanmaktadır. Bu çalışmanın kurumun çevrimiçi öğrenmeye yönelik ve Uluslararası İlişkiler Birimi'nin (UİB) değişim öğrencilerine yönelik hizmetlerinde yapılması gereken iyileştirme çalışmalarına ve güçlü ve zayıf yönlerin belirlenmesine katkı sağlaması ve yol gösterici olması hedeflenmektedir. Pandemiyle birlikte gelecekte hibrit eğitimin sürmesine yönelik beklenti ve eğilimler, bu hizmetlerin çevrimiçi öğrenme kalite ölçütleri de dikkate alınarak yapılandırılmasının önemine dikkat çekmektedir.

Araştırma Soruları:

1. AUE döneminde Erasmus+ kapsamında gelen yabancı öğrencilerin Hofstede ulusal kültür boyutu çerçevesinde kültür özellikleri nelerdir?
2. AUE'de farklı kültürlerden değişim programıyla gelen öğrenenlerin çevrimiçi öğrenmeye yönelik sunulan bilişsel, duyuşsal, teknik ve yönetsel destek hizmetlerine ilişkin görüşleri nelerdir?
3. AUE süreçleri ile yüz yüze eğitim süreçlerinde destek hizmetlerine erişim arasında nasıl bir fark vardır?

1.3. Önem

Alanyazında uzaktan eğitimde destek hizmetleri kapsamında birçok çalışma bulunmaktadır. Ancak Covid-19 salgınıyla Acil Uzaktan Eğitim kavramı ortaya çıkmıştır ve bu dönemdeki değişen ihtiyaçlar ve destek hizmetleri üzerine yeterli araştırma yapılmamıştır. Covid-19 salgını ile birlikte hayatımıza giren Acil Uzaktan Eğitim (AUE) kavramı bundan sonra da salgının hafiflemesine rağmen artan farkındalık ve değişen alışkanlıklar nedeniyle uzaktan/karma öğrenme etkinlikleri hayatımızda olacağı için önem arz etmektedir. Bu süreçteki deneyimlerin incelenmesi ve gerekli iyileştirmelerin yapılarak destek hizmetlerinin sunulması ayrıca çevrimiçi öğrenmede destek kavramının gelişimine de katkı sunacaktır.

Eğitime dair tüm süreçlerin değiştiği günümüzde bu kavramların dinamik olduğunun bilinmesi, farkındalık yaratılması sürekli iyileştirmeyi sağlayacaktır. Bu nedenle araştırmanın sonucu olarak; kültürel farklılıkların destek hizmetlerine erişime etkilerinin incelenmesi ve acil uzaktan eğitimle çevrimiçi öğrenmeye ilişkin talep ve uygulamaların artması, öğrenenlerin beklentilerinin ve memnuniyet düzeylerinin çalışılmasına dikkat çekmektedir.

Bu alanda araştırma yapacak araştırmacılara ve kurumlara yararlanabilecekleri bir kaynak olma açısından önemli bir çalışma olduğu değerlendirilmektedir. Bu çalışma ele aldığı konu itibarıyla ilk araştırma olduğu için özgün bir çalışmadır.

1.4. Varsayımlar

Bu çalışma sırasında aşağıdaki varsayımlardan yararlanılmıştır.

1. Araştırmaya katılan öğrenenler, görüşme sorularına samimi cevaplar verdikleri.
2. Kültürel farklılıkların destek hizmetlerine erişimde etkisi olduğu varsayılmıştır.

1.5. Sınırlılıklar

Kültürel farklılıkların destek hizmetlerine erişimine etkisini araştıran bu araştırmanın kapsamı aşağıdakilerle sınırlıdır:

- Örnekleme Anadolu Üniversitesi'ne 2020-2021 akademik yılında Erasmus+ değişim programıyla gelen öğrenciler ile sınırlıdır.
- Araştırma kapsamında gönüllü 8 değişim öğrencisiyle yarı yapılandırılmış görüşme yapılabilmektedir.

1.6. Tanımlar

Açık ve Uzaktan Öğrenme: Öğrenenlerin akranlarından ve öğrenme kaynaklarından zaman ve/veya mekan olarak uzak olduğu, öğrenme süreçlerinin ise uzaktan iletişim araçlarıyla yürütüldüğü öğrenme sürecidir (Aydın, 2011).

Uzaktan Eğitim: Öğreten ile öğrenenin farklı yerde olduğu ve aralarındaki etkileşimin teknoloji ile sağlandığı daha önceden tasarlanmış öğretimlerdir (Moore ve Kearsley, 2012, s. 2-5).

Acil Uzaktan Eğitim: Kriz veya acil durumlarda ve yüz yüze eğitimin devam edemediği zamanlarda uzaktan öğretim çözümlerinin kullanılmasıdır. Yüz yüze ortamlar için tasarlanmış öğretim modellerinin çevrimiçi ortama taşınmasıdır. Acil durum ortadan kalktığında tekrardan yüz yüze eğitime geçilir (Bozkurt ve Sharma, 2020,s. i-vi)

Çevrimiçi Öğrenme: Öğrenenin desteklendiği ve çevrimiçi internet kaynaklarının kullanıldığı çoklu ortamların kullanıldığı eğitim şeklidir (Khan, 1997, s. 5-18).

Kültür: Bir toplumun bireyi olarak “insanın kazandığı bilgi, inanç, gelenek, sanatsal faaliyet, ahlaki değerler ve diğer yetenek ve alışkanlıkları içeren karmaşık bir bütündür” (Kottak, 2008, s.46).

Destek Hizmeti: Öğrenenlerin bilişsel, duyuşsal ve yönetsel ihtiyaçlarını karşılamak için hazırlanan öğelerin ve etkinliklerinin tamamıdır (Hardman ve Dunlap, 2003, s.3).

2. ALANYAZIN

2.1. Açık ve Uzaktan Öğrenme

Günümüze kadar eğitimin tanımı üzerine birçok düşünür ve eğitimci tarafından farklı tanımlamalar yapılmıştır. Eğitim, bireylerin doğumuyla başlayan ve yaşamlarının sonuna kadar süren sosyal bir süreçtir. Bir başka ifadeyle bu süreç içerisinde birey toplumun değerlerini, inançlarını, yaşam pratiklerini ailesinden, çevresinden ve okulundan elde etmektedir. Aslında tüm tanımlamaların ortak noktası eğitimin bir “süreç” olduğudur (Aslan, 2001, s. 16-25). Bu süreç içerisinde birey artık bilgiye sadece okulda yüz yüze eğitim ile ulaşmamaktadır. Günümüzde internet ve iletişim teknolojilerin gelişmesiyle çevrimiçi ve uzaktan eğitim ile öğrenenin istediği bilgiye ulaşması kolaylaşmıştır. Ayrıca öğrenen ve öğreten arasındaki etkileşim bu gelişmeler sayesinde artmıştır. Bu etkileşim planlanmış öğrenme ve öğretimler bütünüdür (Moore ve Kearsley, 2012, s. 14-18).

Uzaktan eğitim, sürekli kendini yenileyen bir alandır. Bu nedenle alan yazına bakıldığında ve uzaktan eğitimin gelişim süreci incelendiğinde birçok çalışmanın varlığı görülmektedir. Uzaktan eğitim, teknolojinin eğitime dâhil olmasıyla dikkat çekmektedir. Taylor, uzaktan eğitimin gelişim sürecini beş aşamada aktarmaktadır. İlk öncelikle basılı teknolojinin temel alındığı mektupla eğitim modelidir. İkinci aşama ise basılı materyallere ilave olarak ses ve video ortamlarının kullanıldığı çoklu ortam modelidir. Tele öğrenme modeli olarak adlandırdığı üçüncü aşamada ise telekomünikasyon teknolojilerinin gelişmesi ile birlikte eş zamanlı iletişim olanaklı hale gelmiştir. Dördüncü aşama ise interneti ve çevrimiçi aktarımları esas alan Esnek Öğrenme Modeli'dir. Son aşama ise aslında dördüncü aşamanın devamı olan Akıllı Esnek Öğrenme Modeli'dir (Taylor, 2001, s. 1-14.). Bu model bilgisayarlı ortamlar ile birlikte birçok kaynağa erişim olanağı sağlayan web sağlayıcılarının bir arada çalışmasıdır (Genç, 2009, s. 29-48).

Kaufman (1989) ise uzaktan eğitimin tarihsel evrimini; tasarım, gelişim ve sunumun nesiller arasındaki değişimleri kapsamında ele almaktadır. Bir başka ifade ile teknolojinin gelişmesiyle meydana gelen değişimleri üç nesil bağlamında açıklamıştır. Birinci nesil; öğrenen ve öğreten arasında etkileşimin doğrudan olmadığı daha çok basılı materyallerin kullanıldığı bir sisteme dayanmaktadır. Bu nesilde öğrenen desteği sınırlıdır.

İkinci nesil sistemde ise basılı materyaller, özel olarak uzaktan eğitim için tasarlanmaktadır. Bu nesilde bilgi tek yönlü olarak televizyon ve radyo yayınları aracılığıyla geniş kitlelere aktarılmaktadır. Bu nedenden dolayı bilgi doğrudan öğretene ile aktarılamadığı için etkileşim de sınırlıdır. Peter ise bu nesli öğretimin endüstrileşmesi olarak tanımlamıştır (Peters, 1983, s. 95-113).

Üçüncü nesil ise; öğrenen ve öğretene arasında iki yönlü internet ve video konferans gibi ortamlar ile karşılıklı bir etkileşimin ve iletişimin daha kolay olduğu, öğretene doğrudan tasarım sürecinde bulunduğu ve öğrenen ile daha iyi iletişim kurabildiği bir dönemi ifade etmektedir. Bu nesil bilgi tabanlı veya post-endüstriyel eğitim dönemi olarak adlandırılmaktadır (Campion ve Renner, 1992, s. 7-28).

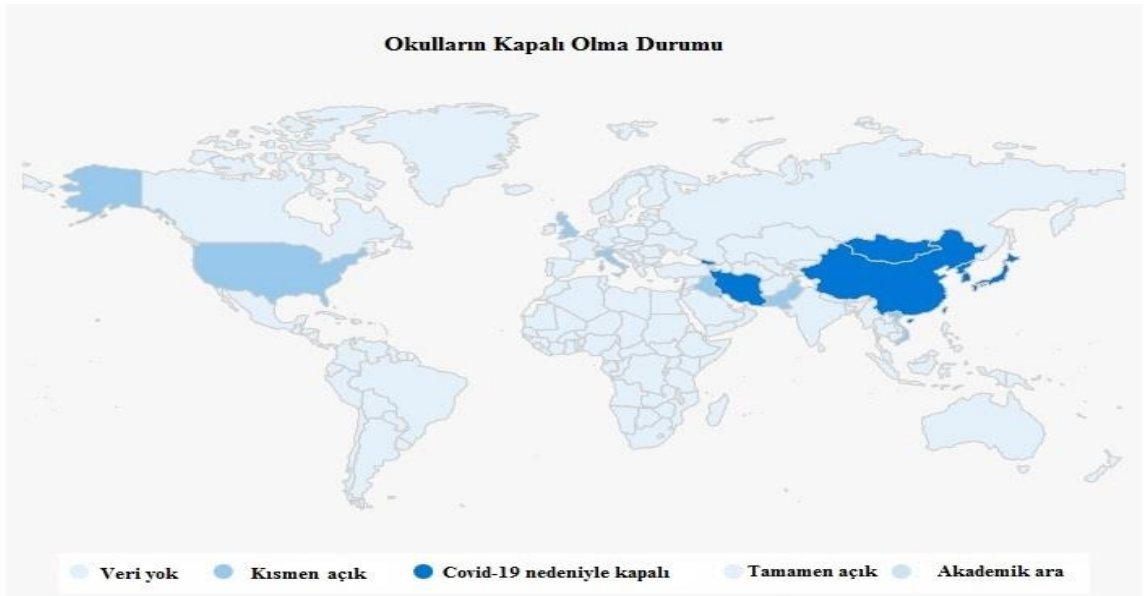
Günümüzde teknolojinin sunduğu imkânlar, eğitimde etkili bir şekilde kullanılabilir ve bu sayede uzaktan eğitim uygulamalarındaki sınırlılıklar hızla ortadan kalkmaktadır. Öyle ki artık uzaktan eğitim yüz yüze eğitime bir alternatif olarak karşımıza çıkmaktadır. Bu nedenle uzaktan eğitimin sağladığı imkânların yüz yüze eğitimde sunulanlardan eksik kalmaması, fiziksel uzaklık, zaman vb. engellerin aşılması artık zorunlu hale gelmiştir (Güneş ve Yalın, 2017, s. 276-280). Bu engellerin aşılmasında, internetin gelişmesi ve çevrimiçi öğrenme ortamlarının, materyallerinin gelişmesi önemli bir rol oynamaktadır.

Çevrimiçi öğrenme, bir kişinin öğrenmesi amacıyla kullanılan çevrimiçi teknoloji uygulaması olarak tanımlanabilir (Horton, 2000). İlk defa 1990'lü yıllarda Amerika Birleşik Devletleri'nde (ABD) başlayan çevrimiçi öğrenme pratikleri/uygulamaları, günümüzde teknolojinin de gelişip yaygınlaşmasıyla birlikte çok daha önemli bir noktaya gelmiştir. Bir başka ifadeyle çevrimiçi öğrenme, öğrenmenin teşvik edilip desteklendiği bir öğrenme ortamı oluşturmak için, çevrimiçi internet kaynakları ve bileşenlerinden yararlanılan çoklu ortam tabanlı bir eğitim olarak ifade edilmektedir (Khan, 1997, s. 5-18).

2.2. Acil Uzaktan Eğitim

İnsanoğlunun dünya üzerindeki varlığını devam ettirebilmesi için eğitimin sağlanması ve devamlılığı vazgeçilmezdir. Fakat doğal afetler, salgınlar, savaşlar gibi nedenlerden eğitime ara verilmek zorunda kalınmaktadır. Çin'in Wuhan kentinde ortaya çıkan Covid-19 salgını, insanların solunum yollarını etkileyen ve çok hızlı bir şekilde

insanlar arasında yayılabilen bir hastalık türüdür (http-1). Şekil 1.1. ve Şekil 1.2.'de daha detaylı görülebileceği gibi bu hastalık sadece bir ay gibi kısa bir sürede dünya geneline yayılmıştır. Bu hastalık insanların ve hayvanların sağlıklarını ölümcül olarak etkilediğinden dolayı ülkelerin vatandaşlarının sağlıklarını koruyabilmeleri için uzun süre karantina uygulamalarına neden olmuştur. Karantina uygulamaları arasında birçok ülke sokağa çıkma yasağı da dâhil birçok önemli kuralı hayata geçirmiştir. Karantinaya giren bu ülkeler aynı zamanda öğrenenlerin etkilenmemesi için yüz yüze eğitime de ara vermişlerdir. Bu gibi mücbir sebeplerden dolayı dahi eğitimin kesintiye uğramaması için veya en azından etkilerinin azaltılabilmesi için sosyoloji, psikoloji, uzaktan eğitim vb. tüm alanlarla disiplinlerarası iş birliği yapılması gerekmektedir.

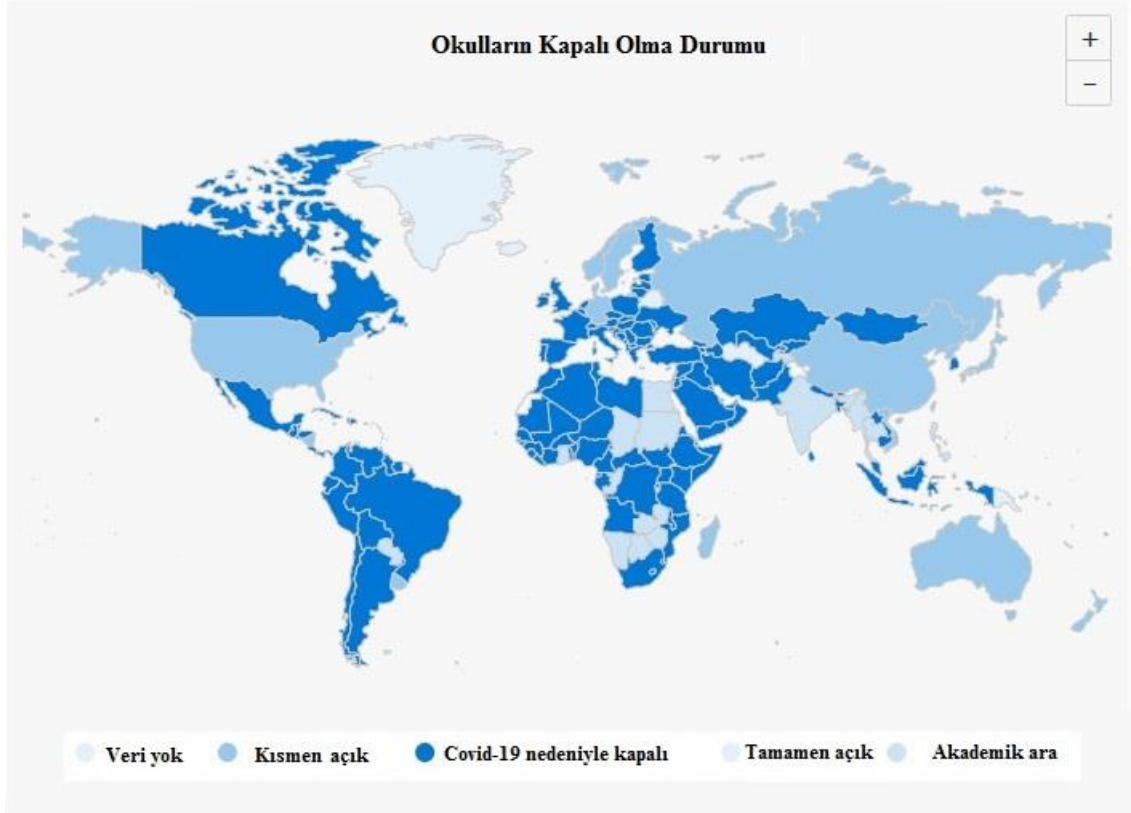


Şekil 2. 1 Covid-19 Nedeniyle Okulların Kapalı Kalma Durumu-02/03/2020

Yukarıdaki şekilde görüleceği gibi 2 Mart 2020 tarihinde dünya genelinde okullar kapalı değildir. Bu tarihte Covid-19 salgını nedeniyle 11 ülkede okulların kapalı kalmasından dolayı 336.037.119 öğrenen eğitime ara vermek zorunda kalmıştır. Türkiye’de ise bu tarihte tüm eğitim kurumları yüz yüze eğitime devam etmiştir.

Uzaktan eğitim, Covid-19 salgınının başlangıcına kadar yüz yüze eğitimin bir alternatifi veya tamamlayıcısı olarak görülürken salgının dünya genelinde pandemiye dönmesiyle birlikte eğitimin sürdürülebilmesi için zorunluluk haline gelmiştir. Bir başka ifadeyle pandemi döneminin başlamasıyla birlikte uzaktan eğitim

uygulamalarının önemi, etkinliği, gerekliliği tartışmaları artmıştır. Pandemi süreci yüz yüze eğitimin yapılmasını hatta karma eğitimin uygulanmasını imkânsız hale getirmiştir. Bir başka ifadeyle pandemi döneminin başlamasıyla birlikte uzaktan eğitim uygulamalarının önemi, etkinliği, gerekliliği tartışmaları artmıştır.



Şekil 2. 2. Covid-19 Nedeniyle Okulların Kapalı Kalma Durumu-06/04/2020

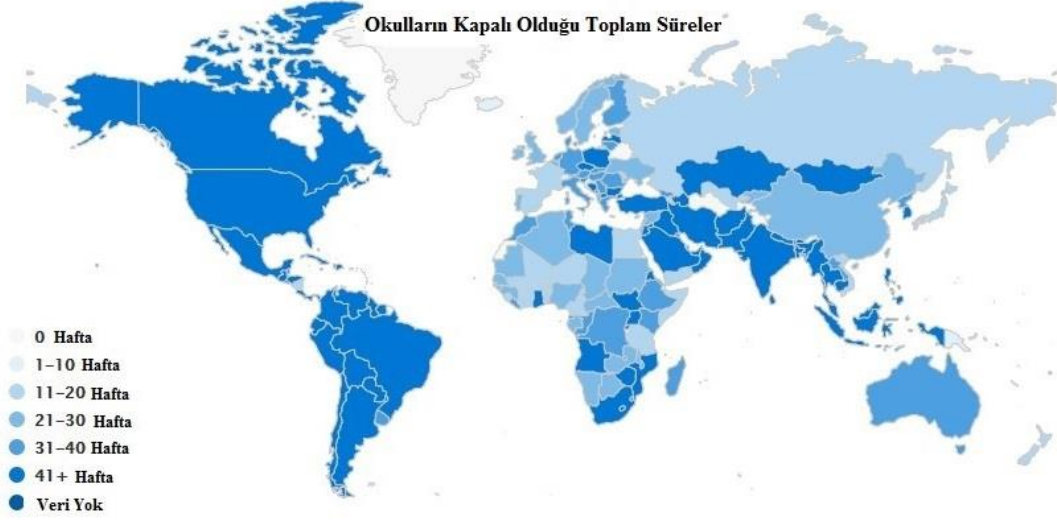
2 Mart 2020 tarihinde daha Covid-19 salgınının etkileri dünya genelinde etkin değilken 6 Nisan 2020 tarihinde birçok ülke tedbirler almaya başlamıştır. Bu tedbirler doğrultusunda 139 ülke yüz yüze eğitime ara verme kararı almıştır. 1.319.558.795 öğrenen bu karardan etkilenmiştir. Bu oran dünya genelinde tüm öğrenenlerin yüzde 75,4'üne karşılık gelmektedir. Sadece bir ay gibi kısa sürede birçok ülkenin eğitimde kapanma kararı almasını salgının boyutlarını ve ciddiyetini göz önüne sermektedir. Ülkelerin, kurumların bu gibi acil durumlarda eğitimin devam edebilmesi ve kaliteyi sağlayabilmeleri adına uzaktan eğitimin bileşenlerinden teknoloji, internet, ders tasarımı, ortam gibi alt yapılarını geliştirmeleri gerekmektedir (Eaton, 2001). Türkiye

geneline baktığımızda bu tarihlerde ortalama 25 milyon öğrenen alınan kararlardan etkilenirken yükseköğretimde ise yaklaşık 7 milyon öğrenen yüz yüze eğitime katılamamıştır.

McLuhan, 1960'lı yılların başlarında yayımladığı *Gutenberg Galaksisi* kitabında modernleşmenin başlangıcı olarak matbaayı ele almaktadır. Dünya'nın son yüzyıllarda geçirdiği dönüşüm ve değişimlerinde matbaayı temel olarak görmektedir (McLuhan, 2014). Yaşam pratikleri bu gelişme ile değişmiştir. Matbaanın gelişmesi ile birlikte sanayileşme süreci hızlanmış, dünya küçülmeye başlamıştır. Ayrıca ulusal sınırlar ortadan kalkmaktadır. Teknolojinin gelişmesiyle de birlikte Mc Luhan'ın belirttiği gibi dünya bir "global köy" haline gelmiştir (McLuhan, 1962, s. 144). Günümüzde dünyanın bu küçülmüş hali, Asya'da kıvılcımları başlayan salgının tüm dünyada bir kasırgaya, felakete neden olmasının asıl nedenidir.

Covid-19 salgınıyla dünya genelinde ilan edilen pandemi de matbaa gibi gelecek yılların yaşam pratiklerini değiştirecek ve dönüştürecektir. Bu değişecek pratiklerin en başında eğitim yer almaktadır. Ülkelerin karantinaya girmesinden dolayı dünyadaki öğrencilerin yaklaşık %91,4'ü etkilenmiş, 192 ülkeden 1.54 milyon öğrenci yüz yüze eğitim alamamıştır (http-3). Salgın ile birlikte teknolojik alt yapının, internetin önemi artmıştır. Küresel eğitim sisteminin geleneksel yöntemleri, bu krizde eğitimin devam etmesini sağlayamamıştır. Birleşmiş Milletlere göre (BM), eğitim alma hakkı en temel insan haklarının başında yer almaktadır (UN, 1984).

Covid-19 salgını ile geleneksel eğitim sistemlerinin hem bölgesel hem de küresel olarak ne kadar dış tehditlere karşı kırılgan ve savunmasız olduğu ortaya çıkmıştır. Bu nedenden dolayı eğitim sektörünün kendisini yeniden değerlendirmesi ve güncel teknolojiye uyum sağlaması gerekmektedir. UNESCO'nun ilkeleri arasında yer alan "LearningNeverStops" kavramı bu uyumun sağlanması ve eğitimin durmaması adına sürdürülebilir çözümlerin üzerinde durmaktadır. Bu çözüm arayışının temel felsefesi bireyler arasındaki eşitsizliğin önlenmesidir (UNESCO, 2021a). Dünya Bankası küresel eğitim uygulamaları , okulların uzun süre kapalı kalması öğrenmede kayıpların olduğuna işaret etmektedir. (World Bank, 2020). Bu kayıpları önleyebilmek adına birçok ülkede kurumlar Covid-19 salgınıyla birlikte Acil Uzaktan Eğitim (AUE) uygulamalarına geçmiştir.



Şekil 2. 3. Covid-19 Nedeniyle Okulların Toplam Kapalı Kaldığı Süreler

Yukarıdaki şekilden de/haritadan da görülebileceği gibi, birçok ülke uzun süre eğitime ara vermek zorunda kalmıştır. Türkiye, kırk dokuz hafta kapalı kalarak dünya genelinde eğitime en uzun ara veren ülkeler arasında yer almıştır. Türkiye bu süre içerisinde Eğitim Bilişim Ağını (EBA) faaliyete geçirerek AUE’ye devam etmiştir.

AUE, öğrencilerin eğitim ihtiyaçlarının gerçekleştirilebilmesi için hayati bir öneme sahiptir. Fakat uzaktan eğitim ile acil uzaktan eğitim aynı kavramları ifade etmemektedir. Uzaktan eğitim ile planlanan bir etkinliğin ve uygulamanın hem teorik hem de pratik bilgiye dayalı olması onu acil uzaktan eğitim kavramından farklılaştırmaktadır. Çünkü pandemi sürecinde uzaktan eğitimde yerine getirilmesi beklenen pedagojik (eğitsel) uygulamaların bütünüyle hayata geçirilmesi mümkün olmamıştır. Bir farklı değişle AUE kriz döneminde tüm kaynaklar ile eğitim alanında çevrimiçi veya çevrimdışı mücadele edilmesi anlamına gelmiştir (Bozkurt ve Sharma, 2020, s. i-iv).

AUE bu kriz sırasında eğitimin devam edebilmesi için ülkelere, kurumlara bir yöntem, araç olmuştur. Dijital çağda gerçekleşen bu ilk krizde, ülkelerin özellikle pandemi sürecinde değişen eğitim sürecine hızlı bir şekilde uyum sağlaması gerekmiştir. AUE, kriz dönemlerinde eğitimde zorlukları azaltabilir. AUE, özellikle yüz yüze eğitimin pandemi döneminde birçok zorluklar yaşanmaktadır. İnternet bağlantısı, platform seçimi, içerik bilgisi, eğitsel stratejiler gibi sorunlarla pandemi sürecinde

mücadele etmeyi gerektirmiştir. AUE, sadece öğrenme sürecine geçici bir çözüm sürecidir. AUE genel olarak hızlı ve pratik erişim sunmayı amaçlamıştır.

Teknolojinin gelişmesi ve dünyanın gittikçe küreselleşmesi insanoğlunu daha çok kitle ve ağ toplumu içine almaktadır. Ağ toplumu; özellikle internetin yaygınlaşmasıyla birlikte bireylerin değerlerini, fikirlerini ve bakış açılarını paylaşarak yarattığı toplumdur (Ersoy, 2021, s. 11-17). Bu ağ toplumu, kültürleri bir araya getirirken aynı zamanda kültürel kodların da aktarılmasına olanak sağlamaktadır. Toplumların kitleselleşmesi, bireyler arasındaki farkları ortadan kaldırarak homojen toplumsal yapıların oluşmasına neden olmaktadır. Bu homojen toplumsal yapıların oluşması kültürel farklılıkları da ortadan kaldırmaktadır. Kültürlerin kolonize olmasına neden olmaktadır. Bu da popüler kültürün (hegemon) yaygınlaşmasını hızlandırmaktadır. Kendine özgü kültürü olan toplumlar bilgi akışı ile kendi kimliklerini yaratmaktadırlar (Gunawardena, 2014, s. 77-79). Fakat bir diğer açıdan değerlendirildiğinde de çeşitli kültürel kodların oluşması ve aktarılması aynı zamanda kültürel farklılıkların da oluşmasına neden olmaktadır. İnsanoğlunun kitle ve ağ toplumu içine giderek dâhil olması iki farklı sonuç doğurmaktadır. Bu tezin konusunu oluşturan acil uzaktan eğitimde destek hizmetleri, kültür ve kültürel farklılıklar bağlamında incelenmektedir.

2.3. Açık ve Uzaktan Öğrenmede Destek Hizmetleri

2.3.1. Destek hizmetleri kavramı ve önemi

Bilgi toplumundan ağ topluma geçildiği 21. yüzyıl dünyasında tüm alanlarda olduğu gibi uzaktan eğitim alanında da değişim ve dönüşümler çok hızlı bir şekilde gerçekleşmektedir. Son yıllarda bu dönüşümlerin gerçekleşmesinde çok önemli bir yere sahip olan Covid-19 salgını, geleneksel eğitim sürecinin dinamiklerini değiştirerek yerini büyük ölçüde karma ve uzaktan eğitime bırakmıştır. Bir başka açıdan bakıldığında artık eğitim sadece belli özel bir zaman aralığında değil yaşam boyu devam etmektedir.

Değişen bu eğitim anlayışı yükseköğretim kurumlarında yeni bir rekabeti egemen kılmaktadır. Gerçekleşen bu dönüşüm nedeniyle eğitim kurumlarının, var olan hizmet kalitelerini devam ettirebilmeleri, arttırabilmeleri ve diğer kurumlar ile rekabet edebilmeleri için destek hizmetlerine önem vermeleri gerekmektedir. Yaşanan bu gelişmeler ve dönüşümler uzaktan eğitim alanında önemli aksaklıklar da meydana

getirebilmektedir. Gerçekleştirilen araştırmalar sonucunda geleneksel kurumlar ile Açık ve Uzaktan Öğrenme kurumları arasında mezun verme açısında büyük farklar bulunmaktadır. Inkelaar ve Simpson'un yaptığı araştırmaya göre Açık ve Uzaktan Öğrenme kurumlarının geleneksel kurumlara göre daha az mezuniyet oranına sahip olduğu ortaya çıkmıştır. Bu kurumların daha az mezuniyet oranlarına sahip olmasının nedenleri arasında etkileşim ve destek hizmetleri faktörleri yer almaktadır (Inkelaar ve Simpson, 2015). Diğer bir değişle geleneksel eğitimde olduğu gibi uzaktan eğitimde de destek hizmetleri bu aksaklıkların geribildirimler doğrultusunda giderilmesi adına önemli bir yere sahiptir. Bir başka ifadeyle destek hizmetleri uzaktan eğitimin kaliteli, verimli sürdürülebilmesi için önemli bir bileşenidir (Garrison ve Baynton 1987, s.7). Destek hizmetleri, öğrenme gruplarının oluşturulması ve bu gruptaki bireylerin eğitiminin devamı için gerçekleştirilen hizmetlerin tamamıdır (Kumtepe, Toprak, Öztürk, Büyükköse, Kılınç, Menderis, 2019, s. 43).

Keagan (2003) öğrenci destek hizmetlerini, “ders içeriğinin oluşturulmasının yanında uzaktan veya elektronik öğrenme dersinin parçaları” olarak tanımlamaktadır. Keagan, öğrenci destek hizmetlerini öğrenen desteği veya “öğrenme desteği” olarak görmektedir.

Açık ve uzaktan öğrenmede öğrenenler zamandan ve mekandan uzak oldukları için bağımsız öğrenme/birey sorumluluk ön plandadır. (Simonson, Smaldino, Albright ve Zvacek, 2006, s.33-35). Berge ise destek hizmetlerini öğrenenin ihtiyaçlarına göre pedagojik, teknik, sosyal ve yönetim olarak ayrı bölümlere ayırmıştır. Pedagojik ise destek öğrenenlerin amaçlarını gerçekleştirmelerine yardımcı olacak etkinlik, materyal vb. konuları kapsamaktadır (Berge, 1995, s.2). Bu noktada öğrenenlerin yalnızlık ve yalıtılmışlık duysunu önlemek için pedagojik destek önemlidir.

Simpson'a göre destek hizmetleri, öğrenen ders materyallerini aldıktan sonraki süreçte yapılan tüm etkinliklerdir (Simpson, 2002, s.14). Usun'un yaptığı bir araştırmaya göre kültürel özelliklerin öğrenen desteğini etkilediğini vurgulamıştır. Bir başka ifadeyle çevrimiçi öğrenme ortamında kültürel özelliklerin, bireysel ihtiyaçların ve değerlerin dikkate alınarak stratejilerin oluşturulması öğrenen desteğinin sağlanması ve geliştiriltilmesi adına önemlidir (Usun, 2004, s. 1-5).

Picciano'ya göre destek hizmetleri, öğrenenleri hedeflerine ulaşmalarını sağlamak ve öğrenmelerini kolaylaştırmak içindir. Bu doğrultuda öğrenenlere;

- Öğrenenin yalnızlık hissini ve bunun olumsuz etkilerini azaltılmaya yönelik,

- Öğrenen deneyimleri geliştirmeye yönelik
- Öğrenenlere danışmalık hizmeti vermeye yönelik destek hizmeti sağlanmalıdır (Picciano, 2001).

2.3.2. Destek hizmetleri bileşenleri

Kalitenin ve verimliliğin sağlanabilmesi için eğitimde standartların sağlanması ve geliştirilmesi gerekmektedir. Kurumların kaliteyi güvence altına alabilmesi için en önemli enstrümanlarından biri destek hizmetleridir.

Destek hizmetleri kapsamında alan yazın incelendiğinde öğrenen ve öğreten destek hizmetleri olarak iki temel başlık altında toplandığı görülmektedir. Bu tezin kapsamından dolayı destek hizmetleri, öğrenen destek hizmetleri ile sınırlı tutularak ele alınmıştır. Öğrenen destek hizmetleri Tait'in(Tait, 2002) destek hizmetleri sınıflandırması ve EADTU tarafından kıyaslama yöntemiyle geliştirilmiş olan e-öğrenmede mükemmeliyet anlamına gelen E-xcellence ölçütleri kapsamında değerlendirilmiştir. Destek hizmetlerine ait önemli bileşenleri ortaya koymak ve bunların tanımlarını yapmak ayrıca kalite standartlarının sağlanması adına da önemlidir.

2.3.2.1. Öğrenen destek hizmetleri

Öğrenen destek hizmeti, öğrenenleri elde tutmak ve kaybetmemek için e-öğrenmenin en önemli bileşenidir (Hardman ve Dunlap, 2003, s. 2). Öğrenen destek hizmetinin ana amaçları arasında öğrenciyi elde tutma, öğrenen başarısı ve memnuniyeti yer almaktadır. Bu amaçları gerçekleştirmek, uzaktan eğitim veren kurumlar arasında kalitenin artırılması ve geliştirilmesi için E-xcellence Projesi, Avrupa Uzaktan Eğitim Üniversiteleri Birliği (European Association of Distance Teaching Universities-EADTU) tarafından 2008 yılında hayata geçirilmiştir. Bu proje kapsamında Avrupa ülkelerinde e-öğrenme faaliyetlerine devam eden kurumlar için bir yol haritası niteliğinde ölçütler ortaya konmuştur. Bu kapsamda başvuru sürecini başarı ile tamamlayan eğitim kurumlarına “E-xcellence Kalite Etiketi” verilmektedir (Koçdar, Aydın, 2014, s.70).

E-xcellence Projesi yükseköğretim kurumları için;

- Çevrimiçi, açık ve esnek eğitim performansını geliştirmek için bir geliştirme aracıdır.

- Mevcut eğitim ve öğretim performanslarını değerlendirmek için bir el kitabı niteliğindedir ve hizmetlerini iyileştirmek için rehberlik sunmaktadır.
- Yeni sisteme girmiş kurumsal düzeyde üniversiteler için bir referans aracıdır.
- E-xcellence Kalite Etiketi 'ne sahip üniversiteler için bir markalaşma aracıdır.
- Son teknolojinin yaygınlaşmasını ve çevrimiçi, açık ve esnek eğitimin kalite yönlerini teşvik etmektedir.
- İyi uygulamaların paylaşılması için kaliteli bir ortaklar ağı oluşturmaktadır.
- E-xcellence Kalite Etiketi her üç yılda bir verildiğinden dolayı kurum üzerinde bir iyileştirme yapılması için bir araçtır (http-7).

E-xcellence Kalite Etiketi 6 ana başlık altında değerlendirilmektedir; stratejik yönetim, müfredat tasarımı, ders tasarımı, ders verme, personel desteği ve öğrenen desteği. Bu tez kapsamında öğrenen desteğine ilişkin ölçütler ele alınarak mülakat soruları oluşturulmuştur. E-xcellence kapsamında öğrenen destek hizmetleri çevrimiçi öğrenenler için pedagojik, teknik ve idari konuları kapsayacak şekilde tasarlanmıştır. Kurumların E-xcellence Kalite Etiketi'ni alabilmesi için sağlaması gereken ölçütler aşağıdaki gibidir;

- Teknik ve idari sorunlar hakkında bilgi ve tavsiyelere erişim kolay olmalıdır. Bir başka ifadeyle destek hizmetlerine ulaşım kurumun web ana sayfası dâhil tüm alanlardan kolay bir şekilde sağlanmalıdır.
- Kurumun web sitesinde ders bilgisi vb. konular hakkında detaylı ve güncel bilgi bulunmalıdır.
- Her öğrencinin ihtiyacına göre özel ve birebir personel yardımıyla yardım masası ve danışmanlık hizmeti sağlanmalıdır.
- E-öğrenme, çevrimiçi kütüphane hizmetleri ile desteklenmelidir. Çalışma merkezleri derslere uygun olmalıdır.
- Öğrenci toplulukları çevrimiçi olarak desteklenmelidir.
- Öğrencilerin kentlerinden üniversiteye ulaşmalarında, genel e-öğrenme becerilerinin geliştirilmesinde ve kariyer tavsiyesi kapsamında rehberlik, aktiviteler ve kaynaklar ile öğrenenler desteklenmelidir.

Asya'da da Avrupa'da uygulanan E-excellence Projesinde olduğu gibi Asya'da e-öğrenmenin gelişmesi için; bağımsız öğrenme, kendi kendini değerlendirme, dijital kütüphane ve eş zamanlı öğrenme teşvik edilmektedir (Gunawardena, 2014, s. 86).

Öğrenen desteği, öğrencilerin akademik kariyerlerinde başarı sağlayabilmeleri için bilgi ve yetenek kazanmalarına katkı sağlayan tüm hizmetlerin bütünüdür (Brindley, Walti ve Zavachki-Richter, 2004, s. 9-27). Bir başka ifadeyle Tait'in de belirttiği gibi öğrenen destek hizmetleri, öğrenenlerin bilişsel, duyuşsal ve yönetsel yönlerine katkı sağlamak için hazırlanan öğelerin ve etkinliklerin tamamıdır (Hardman ve Dunlap, 2003, s.3).

Öğrenen destek hizmetlerinde öncelikli olarak öğrencinin eğitim geçmişindeki zayıf alanların ve önceki öğrenme öykülerinin(deneyim/yatkınlık) belirlenmesi gerekmektedir. Bunun için öğrenenler ile program başlamadan önce bir ön mülakat yapılması bu öykülerin belirlenmesinde önemli rol oynamaktadır (Hardman ve Dunlap, 2003, s. 5). Ayrıca destek hizmetleri bir öğrenenin öğrenme motivasyonunu arttırdığı gibi zaman ve diğer engellerin üstesinden gelmesine yardımcı olmaktadır. Öğrenen kendisine sağlanan destek hizmetleri ile kendine uygun becerileri gerçekleştirmenin yolunu daha kolay bulabilmektedir. Öğrenen desteği, bir öğretim programının ilk başlangıcından mezuniyete ve hatta tüm yaşam boyunca öğrenene yardımcı olmayı amaçlayan kurum ile öğrenen arasındaki iletişimi, etkileşimleri içeren bir kavramdır. Bu destek hizmetleri ile öğrenen daha az dış desteğe ihtiyaç duymaktadır ve kendi başına çalışma stresiyle başa çıkabilmektedir (Hardman ve Dunlap, 2003, s. 5-8).

Öğretme ve öğrenme süreçleri, öğrenen davranışı, motivasyonu, hazırbulunuşluğu vb. unsurlar öğrenen desteğini etkilemektedir. Bu nedenden dolayı destek hizmetleri kavramı bir bütün olarak ele alınmalıdır. Destek hizmetleri sağlanırken her birey kendi içerisinde yaşadığı kültür değerlerine göre değerlendirilmelidir ve öğrenenler arasındaki kültürel farklılıklar dikkate alınmalıdır. Bu sayede sistem daha etkin ve verimli hale gelirken uzaktan öğrenmede uzaktan öğrenen “bağımsız öğrenen” haline gelebilecektir. Bir başka ifadeyle destek hizmetlerinin genel amacı geleneksel eğitimin yokluğunda (yüz yüze) öğrenenlere bireysel ve uzaktan eğitim gören öğrenciler arasında “bağımsız” çalışma olanağı sağlamaktır (Pair, 2007, s.1-5).

Tait'e göre (2002, s.203) destek hizmetleri, eğitimin bir parçası, tamamlayıcısı olarak bir bütün olarak ele alınmalıdır. Tait, öğrenen destek hizmetlerini, öğrenme süreçlerini kolaylaştırmaya ve desteklemeye yönelik eğitimdeki tüm etkinlikler ve hizmetler olarak görmektedir. Bu nedenden dolayı Tait destek hizmetlerini sadece bir alana yoğunlaşarak açıklamamıştır. Destek hizmetlerini “bilişsel (akademik ve teknik), duyuşsal, yönetsel (idari)” olmak üzere üç ana başlık altında toplamaktadır.

Bilişsel düzey; bireysel öğrenenler için öğrenme kaynaklarının ve ders materyallerinin en etkin bir şekilde tasarlanması ile öğrenmeyi desteklemek ve geliştirmek olarak tanımlanmaktadır. Öğrencinin öğrenme ve bilişsel becerilerini geliştirme ile ilgilidir. Duyuşsal düzey ise öğrencileri motivasyonel bağlamda desteleyen, kuruma bağlılık ve aidiyet duygusu sağlayan destek hizmetleri olarak tanımlanmaktadır. Sosyal medya grupları, mezunlar birliği, tartışma forumları vb. alanlar örnek gösterilebilir. Sosyal etkileşim, çevrim içi öğrenme ortamı oluşturmak için çok önemlidir. Yönetimsel düzey ise öğrenci (kullanıcı) dostu, geçişken ve etkin, şeffaf bilgi yönetimi sistemleri ve idari süreçleri kapsayan destek hizmetlerini tanımlamaktadır. Bu tezde öğrenenlere sunulan destek hizmetleri Tait'in bu üç ana kategorisi bağlamında incelenmiştir (2002, s. 289).

Öğrenen, uzaktan eğitimde geleneksel eğitimde olduğu gibi fiziksel olarak mekânı paylaşmamaktadır. Bu nedenden dolayı öğrenen merkezli uzaktan eğitim modelinde bireyler arasında ve öze dönük etkileşimlerin iletişim teknolojileri ile sağlanması gerekmektedir. Aynı zamanda öğreten, öğrenme kaynaklarından sadece biridir. Öğrenen, aynı zamanda diğer öğrenenler ile etkileşime geçerek, kütüphaneyi ve diğer veri tabanları gibi farklı öğrenme kaynaklarını da kullanarak bilgiye ulaşabilmelidir (Gunawardena, 1992). Bu noktada destek hizmetleri, kaynakların doğru ve etkin kullanılmasını sağlamaktadır.

Günümüzde bireyler daha çok çalışma hayatı içerisinde olduklarından, farklı ve uzak coğrafyalarda yaşadıklarından dolayı geleneksel yüz yüze eğitimde derslere, programlara katılmaları gittikçe zorlaşmaktadır. Bireylerin iş yerlerinden kampüslere, derslere katılmak için uzun yolculuklar yapmaları gerekmektedir. Ayrıca bölgesel kurumlar sınırlı sayıda programlar sunduğundan dolayı özellikle kırsalda yaşayan bireyler etkin ve verimli eğitime ulaşma adına daha dezavantajlı olmaktadır. Bu noktada açık ve uzaktan eğitim bireylere fırsat eşitliği sağlarken eğitim olanaklarına ulaşmasını kolaylaştırmaktadır.

Öğrenenin kurumdan ayrılmasına veya katıldığı programda kalıcı olmasına birey ve sistem arasındaki etkileşimin doğrudan etkisi olduğu değerlendirilmektedir. Uzaktan eğitimin en önemli problemlerinden biri etkileşimin az olmasından kaynaklı olarak bireylerin kendilerini yalnız ve izole hissetmesidir. Bazı öğrenciler kendi yönetim becerilerine, bireysel disipline, yalnız çalışma becerisine, zaman yönetimine, bağımsız öğrenme becerilerine sahip olmadığından kendilerini daha derinden yalnız ve izole

hissetmektedir. Bu noktada öğrenen destek hizmetleri zamanında, açık, doğru ve net bir şekilde uygulanmalıdır. Tüm aktiviteler öğrenme, etkileşim ve etkili iletişim ile ilgilidir (Lionarakis, Apaostolidou, Hartofylaka, Niari, Sfakiotaki, 2018, s. 40).

Öğrenen destek hizmetlerinin amacı öğrenenlerin kendilerini değerli ve evlerinde hissetmelerini sağlamak olmalıdır. Ayrıca öğrenen destek hizmetleri öğrenenin izolasyonunu kaldırdığı gibi motivasyonunun da artmasına neden olmaktadır. Bu hizmetlerin sağlanabilmesi için destek hizmetlerinin bir yapı içerisinde öğrenene göre özel kişiselleştirilmiş, basit ve etkileşimli olması gerekmektedir. Bu noktada her bir öğrenenin farklı bir kültür yapısı içerisinden geldiği de göz ardı edilmemelidir. Her öğrenenin kültürel değerleri ve diğer öğrenenler ile farklılıkları dikkate alınarak destek hizmetinin oluşturulması önemlidir (Hardman ve Dunlap, 2003, s. 5-8).

Her bir birey farklı olduğu için öğrenme kaynakları bağımsız olarak aktarılmalıdır. Öğrenenin performansına göre uygun destek hizmeti verilmelidir. Bir başka açıdan bakıldığında öğrenen destek hizmetleri öğrenenin uzaktan öğrenme becerilerini geliştirebilmek ve içinde bulunduğu farklı iklime ayak uydurabilmesi için çaba sarf etmektedir.

2.4. Kültür

2.4.1. Kültür kavramı ve önemi

Kültür olgusu gündelik hayatın ve neredeyse tüm bilimlerin her alanında yer almaktadır. Kültürün hukuk, siyaset, sosyoloji, felsefe, arkeoloji, sanat tarihi, estetik, teoloji, antropoloji ve psikoloji bilimleriyle ilişkisi önemli ve vazgeçilmezdir. Kültür bir yandan özgürlük, ahlak, inanç gibi unsurları ile felsefenin içindeyken bir yandan aile, çevre gibi unsurları ile de sosyolojinin içinde yer almaktadır (Gülmez, 2013, s. 4).

Birçok disiplinin içinde kültür kavramının bulunması, tanımının yapılmasını da zorlaştırmaktadır. Her bir alanın dinamiklerinin farklı olması onun tanımının çeşitlenmesine neden olmaktadır (Williams, 1977, s.77). Antropolojinin ve sosyolojinin alanı olan kültür kelimesi, Latince kökenli “cultura” sözcüğünden gelmektedir. Bu dilde “colere” sözcüğü “tarım yapmak, ekilebilir hale getirmek” anlamına gelmektedir (Giddens,2009, s.32). Bir başka ifadeyle Batı dillerinde tarımsal çağrışım hep günceldir (agriculture, cultivate vb.). Yukarıdaki bölümde de bahsedildiği gibi matbaanın bulunması ile önce tarım sonra ise sanayi toplumuna geçilmesi insanların yaşam

pratiklerinde önemli değişim ve dönüşümler yaratmıştır. Bu yeni yaşam pratikleri ile birlikte ortak değerler bütünü ortaya çıkmaktadır. Bu nedenden dolayı Batı dillerinde “kültür” genel anlamıyla “zihnin arınması” veya “medeniyet” anlamına da gelmektedir (Hofstede, Hofstede ve Minkov, 2010, s.5).

Trompenaars ve Hampden Turner’a göre (1998) kültür; kültürün özü gerçekte gözükmemektedir. Hall (1998), bu düşünelere ek olarak kültür, var olduğundan daha azını ifşa etmektedir demiştir. Kültür içinde bulunduğu insanlar tarafından saklı tutulmaktadır. Kültür hem açıkça kelimelerden ve sayılardan öğrenilebildiği ve aktarılabilirdiği gibi aynı zamanda sözlü olarak da farkına varılmadan içinde bulunulan toplum içerisinde doğumdan itibaren şekillenebilmektedir.

Kültür kavramını 17. yüzyılda günümüzdeki anlamıyla kullanan hukuk filozofu Alman Samuel Von Pufendorf’e göre “kültür, doğaya karşıt olan ve belli bir toplumsal bağlam içinde ortaya çıkan tüm insan eserleridir.” Pufendorf’unda bahsettiği gibi bu insan eserleri, bir toplum bağlamında ortaya çıkan bütünlüdür (Saylık, 2019, s.1860-1881). Her toplumun da ortaya çıkarttığı eserler farklılaşmaktadır. Bir başka ifadeyle ;

“ Kültür, bir toplumu diğer toplumlardan farklı kılan, geçmişten beri değişerek devam eden, kendine özgü, sanatı, inançları, örf ve adetleri, anlayış ve davranışları ile onun kimliğini oluşturan yaşayış ve düşünüş tarzıdır. Topluma bir kimlik kazandıran, dayanışma ve birlik duygusu verdiği toplumda düzeni de sağlayan maddi ve manevi değerlerin bütünüdür.”
(http-4)

Edward Tylor’a göre kültür; bir toplumun bireyi olarak “insanın kazandığı bilgi, inanç, gelenek, sanatsal faaliyet, ahlaki değerler ve diğer yetenek ve alışkanlıkları içeren karmaşık bir bütündür”. Ayrıca Tylor; “İlkel Kültür” kitabına göre insanın düşünce sistemleri rastgele oluşmamıştır. Bu nedenle bunların doğal yasalara bağlı olduğu için bilimsel olarak incelenebileceklerini savunmaktadır (Kottak, 2008, s.46).

Genel tanımıyla kültür Marx’a göre: “doğanın yarattıklarına karşılık, insanoglunun yarattığı şeylerdir” (Güvenç, 2002a). Bir başka tanımla ise kültür “insanın doğuştan getirmediği ancak doğaya kattığı her tür üründür” (Alpar, 2013, s. 96). Leon Trotsky’e göre (1989, s.162) de kültür; “insanlığın tarih boyunca edindiği tüm bilgi, beceri ve birikimlerdir”. Bu birikim, insanın yaşam içerisinde aktif olarak elde ettiği deneyimlerden oluştuğu için özgürleşmesi yolunda en önemli araçtır. Bu birikimler sonucunda egemen sınıflar kendi kültür ve sanatlarını yaratırlar. Fakat bu noktada kitle

kültürünün ve ağ toplumunun yaygınlaşması bağımsız kültürlerin de çıkmasını zorlaştırmaktadır. Bir başka ifadeyle popüler kültürler (hegemon) kitle iletişim araçları ve teknolojileriyle birlikte daha çok yaygınlaşmaktadır.

Hofstede de kültürü; “Yaşam süreci içerisinde kazanılan ve bir toplumun üyelerini diğerlerinden ayıran insan aklının kolektif programlaması ve bir toplumun çevresi ile olan ilişkilerini etkileyen yaygın karakteristiklerinin etkileşimlerinin toplamı” biçiminde tanımlamaktadır (Hofstede, 1980).

Hofstede’ye göre insanlar, yaşadıkları ulusun kültürel değerleri ve bileşenleri ile çocukluk yaşlarından, okul ve kurumlardan beslendikleri “zihinsel programlar” (mental programs) ile şekillenmektedir. Bir başka ifadeyle Hofstede’ye göre kültür; geçmiş dönemlerden etkilenen, toplumu diğer toplumlardan ayırarak o topluma ait sanatı, örfleri, davranışları ile toplumun kimliğini oluşturan yaşam ve düşünce tarzlarıdır. Ayrıca kültür, toplumda aidiyet oluşturarak insanlar arasında birlik ve beraberlik coşkusu oluşturur ve topluma yön veren maddi ve manevi değerlerin bütünüdür. Kültür, insanlar arasındaki ilişkilerin ahlaki ve etik boyutlarını belirleyen en önemli unsurlardandır (Hofstede, 1980).

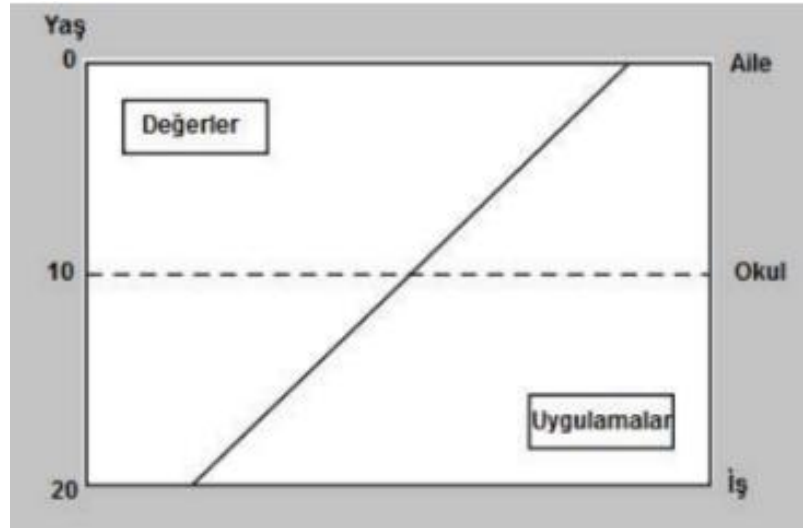
İnsanlar birlikte yaşama ihtiyacı duymaktadırlar. Kültür ise bu topluluklar arasındaki ilişkileri düzenleyen bir araçtır (Demirel ve Kışman, 2014, s. 689-705). Kültür; insanların iletişim becerilerini etkileyerek onların olaylar karşısında farklı davranmalarına, yorumlarına ve farklı bakış açılarına sahip olmalarına neden olmaktadır. Kültürün insanlar, toplumlar üzerindeki etkisi sayesinde farklı bir bakış açısına sahip olan bireyler kültürel farklılıkların oluşmasına neden olmaktadır (Earley ve Mosakowski, 2004, s. 139–146.).

Küreselleşmenin giderek arttığı, toplumların giderek birbirine yaklaştığı günümüzde kültür kavramı giderek daha önemli hale gelmektedir. İnsanların birbirini daha iyi anlayabilmesi için kültürel farklılıkları dikkate alması gerekmektedir. Kültür farklılıklarını ortaya çıkartan etkenlerin bilinmesi kültürel farklılıkların ilişkiler, iletişim üzerindeki olumsuz etkilerinin anlaşılmasını kolaylaştırmaktadır. Bu bağlamda bu tezin ana konularından olan kültürel farklılıkların öğrenen üzerindeki etkisi Hofstede’nin kültür boyutları çerçevesinde incelenmiştir.

2.4.2. Hofstede'nin kültür yaklaşımları ve kültür üzerine çalışmalar

Bu tez kapsamında; kültürel farklılıkların acil uzaktan eğitimde destek hizmeti ihtiyaçlarına ve tercihlerine etkileri incelenmektedir. Bu nedenden dolayı genel bir toplumsal kültür araştırması tezin ana amacı değildir. Daha önce toplumsal kültür çalışması yapmış olan Hofstede'nin ulusal kültür boyutları referans alınarak kültürel farklılıkların etkisi açıklanmıştır.

Ulusal kültür boyutlarını daha iyi anlayabilmek için Hofstede'nin “değerler, deneyimler“ gibi kavramlara bakış açılarını bilmek gerekmektedir. Hofstede'ye göre her birey kendi algı ve bakış açısı ile değerlendirilmelidir.



Şekil 2. 4 Değerlerin ve Uygulamaların Öğrenilmesi Yaklaşımı

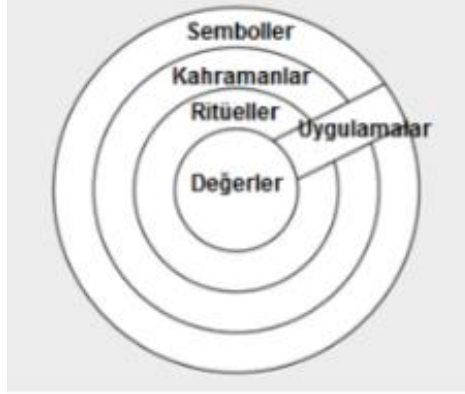
Birey, günlük ihtiyaçlarına göre yaşadığı toplum içinde şekillenmektedir (Adler, 1991). Bu nedenden dolayı bu şekillenme birey doğduğu andan başlayarak yaşamı boyunca toplum ile iletişim halinde devam etmektedir (Hofstede, Hofstede ve Minkov, 2010, s.5). Kültürün bireylerin yaşadıkları sosyal ortam tarafından şekillendiği ve diğer bireylerle kurdukları iletişim sayesinde yaşadıkları toplumun kültürünü hem oluşturduğu hem de değiştirdiği söylenebilir. Bir başka ifadeyle Hofstede'ye göre bireyin sahip olduğu kültür, birey büyürken elde ettiği deneyimlerin ve değerlerin zihinsel kodlamalarıdır.



Şekil 2. 5. *Zihinsel Programlamanın Üç Aşaması*

Kültür, kalıtsal olarak doğuştan değil öğrenilerek bireyin içinde yaşadığı çevre sayesinde oluşmaktadır. İnsan doğasında var olan aşk, korku, kaygı, utanma vb. kavramlar içinde bulunulan toplumda şekillenerek kişiliği oluşturmaktadır. Kişilik, hem toplum içinden gelen (kültür) hem de insan doğasından veya bireysel deneyimlerden gelen zihinsel programlar ile oluşmaktadır (Hofstede, Hofstede ve Minkov, 2010, s. 5-9).

Hofstede'nin Soğan Modeli'nde yer alan ritüeller, semboller, kahramanlar, değerler bireyin içinde bulunduğu toplumdan edindiği deneyimlerden, pratiklerden oluşmaktadır. Semboller bu modelde en dışta yer almaktadır. Bu durum sembollerin zihin kodlamalarına etkisinin daha yüzeysel olmasından kaynaklanmaktadır. Yeni semboller kolay bir şekilde kabul edilirken eski olanlar ise ortadan kalkabilmektedir.



Şekil 2.6 "Soğan Modeli" Kültürün Farklı Seviyelerdeki Tezahürleri

Kahramanlar ve ritüeller modelde ortada yer almaktadır ve bunlar uygulamalar ile şekillenmektedir. Bu uygulamalar ise Şekil 2.4.'de görüldüğü gibi yaş ilerledikçe artmaktadır. Değerler ise iç tabakada yer almaktadır. Değerler kültürün özünü oluşturmaktadır. Değerler, genç yaşlarda aile içerisinde elde edilir ve uygulamalar (semboller, ritüeller, kahramanlar) ile şekillenir ve oluşur. Bir başka ifadeyle kültür; var olan sembollerin aynı zamanda yorumlanmasıdır (Kartarı, 1999, s.1-2).



Şekil 2.7 Ağaç Modeli

Yukarıdaki şekilde de belirtildiği gibi ağaç modeli üç katmandan oluşmaktadır. Birinci bölüm temel yaşam kaygılarını, ikinci bölüm değer ve normları, üçüncü katman ise davranış kalıplarını ifade etmektedir. Bu ağacın her bölümünde yer alan; yaprakları,

dalları, gövdesi bir bireyin imgesi iken bu ağaçlardan oluşan orman ise toplumu sembol etmektedir. Kuşbakışı ormana baktığımızda nasıl ağacın kökünü ve gövdesini göremiyorsak, yapraklarını görüyorsak bireyi incelediğimizde de ilk öncelikle onun davranış kalıplarını görmekteyiz. Bir başka ifadeyle bireyin değerlerini ve temel yaşam kaygılarını detaylı bir şekilde ilk aşamada göremeyiz (Barnard, 1995, s.13).

Bu ağacın her bölümü, aynı hızda değişim ve dönüşüm göstermemektedir. Her bölümün büyüme hızı birbirinden farklıdır. Yaprakların olduğu kısım hızlı, kolay ve düzenli değişirken bu değişimi gözlemlemek kolaydır. Dalların değişimi yapraklara göre daha yavaştır ve bunu kısa dönemde gözlemlemek neredeyse imkânsızdır. Gövde ise genellikle hep aynı görünmektedir.

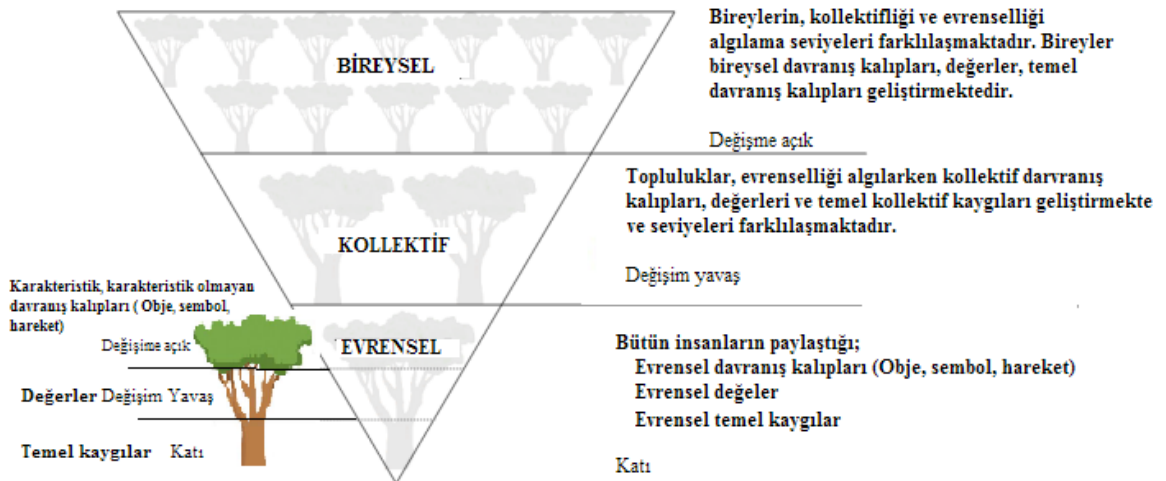
Kültürün içerdiği şeylerin isimlendirilmesi için sınırsız bir liste gerekmektedir. Bu nedenden dolayı kültürün yapıları, ağaç modelinde olduğu gibi üç katman halinde ele alınmıştır. Kültürün bu yapıları da aynı bu ağaç örneğinde olduğu gibi farklı katmanlarda farklı hız kalıplarında devam eden ve gelişen bir süreçtir. Temel kaygılarımız, en az değişime uğrayan ve en yavaş değişebilen bölümdür. En alt, birinci katmanda yer alan bu bölüm aile, politika, hukuk, din, sanat vb. evrensel yapılardan oluşmaktadır. Bu yapılar varlığımızın, kültürümüzün temel bloklarıdır. İnsan olarak (tür) kim olduğumuzun temelidir.

Ağaç modelinin ikinci katmanı değerlerin bir temele doğru ahlaki bir konumunu gösterir. Birey, mental alanını içinde bulunduğu grup üyeleri içerisinde oluşturmaktadır. Bu alan aynı zamanda ahlaki çerçeveyi de yapılandırmaktadır. Bu katmanda değişim birinci katmana göre daha hızlıdır. Fakat üçüncü katmana göre de daha yavaş ve uzun dönemde değişimler gerçekleşmektedir. Bhaskaran ve Gligorovska (2009, s.44-61)'e göre ulusal kültür; ortak tarihi geçmişi, deneyimleri ve bilinci paylaşan bireylerin oluşturduğu homojen kültür olarak tanımlamaktadır. Bu bölüm ulusal kültür değerlerinin çerçevesini oluşturduğu için ve normların temelini taşıdığından dolayı üçüncü bölüme göre daha sağlam bir yapıya sahiptir. Bu değer ve normlar üçüncü katmandan gelen davranış kalıpları ile şekillenmektedir. Fakat aynı zamanda birey içinde bulunduğu toplumun değerlerini kendi yorumlayarak davranış kalıpları da sergilemektedir. Bir başka ifadeyle değerler, normlar ve davranış kalıpları karşılıklı olarak birbirlerini etkilemekte ve şekillendirmektedirler.

Ağaç modelinin en üst kısmında yer alan üçüncü katmanda, değişimler hızlı olmaktadır. Gündelik hayatımızda kullandığımız objeler sürekli değişirken, yaptığımız

davranış kalıpları (hareketler) farklılıklar göstermektedir. Hofstede bu davranış kalıplarını karakteristik olan ve olmayan olarak iki grupta incelemektedir. Karakteristik davranış kalıpları, toplumun içinden gelen tipik değerlerden gelen davranış kalıplarından ve mimiklerden gelmektedir. Bu nedenden dolayı Hofstede karakteristik olmayan davranış kalıpları üzerinde durmamaktadır. Bir başka ifadeyle toplum içerisinde yer alan “alt kültür” yapılarından ziyade daha çok geniş grupların (dominant culture, co-culture) oluşturduğu baskın kültür yapılarının (ulus toplum) karakteristik davranış kalıplarını değerlendirmektedir. Bu kalıplar daha ölçülebilir ve değerlendirilebilir yapılardır. Karakteristik veya karakteristik olmayan bu kalıplar, ikinci ve üçüncü katmandaki değerlere uymayabilir. Fakat bu uyumsuzluk tamamen onların o kültürden koptuğunu göstermemektedir (Mai , 2014, s. 6-9).

Aşağıdaki Ters Piramit modelinde görülebileceği gibi Hofstede sadece bireysel ve evrensel alan ile ilgilenmemektedir. Kültürlerarası çalışmaların birçoğu kolektif alan olarak adlandırılan ikinci alan ile ilgilenmektedir. Çünkü bireyler benzer evrensel kaygıları taşırsalar da içinde buldukları toplumların kültürel farklılıklarından dolayı bu kaygılara farklı anlamlar yüklemektedirler. Bir başka ifadeyle bireyler benzer evrensel kaygılara sahip olsa da içinde yaşadığı toplumun kültürel farklılıklarından dolayı karakteristik davranış kalıplarına farklı tepkiler gösterebilmektedir.



Şekil 2. 8 Ters Piramit Modeli

Ters Piramit Modeli'nde de belirtildiği gibi en alt evrensel kısımda bedenimizin biyolojik sistem ve dünyaya bakış açımızdaki benzerlikleri yer almaktadır. Farklı kültürdeki insanlarla iletişime girmeden önce, hepimizin genel bir ortak ilgi alanına sahip olduğu akıldan çıkartılamamalıdır. Benzer temel problemler ile karşılaştığımızda bunu çözmek için aynı isteklilikle evrensel ve temel kaygılara sahibiz.

Ters Piramit Modeli'nin ikinci bölümü ise "Kollektif" olarak adlandırılmaktadır. Bu katman kültürel çalışmaların odaklandığı ve yoğun olarak yapıldığı farklı davranış kalıplarının olduğu yapıdır. Topluluklar, evrenselliği algılamakta kollektif davranış kalıpları, değerleri ve temel kollektif kaygıları geliştirmekte ve seviyeleri farklılaştırmaktadır. Bu seviyede, çeşitli derecelerde meydana gelen farklılık kalıpları ile birbirimizden farklılaşmaya başlarız. Bir başka ifadeyle hepimizin benzer evrensel kaygıları olsa da, kültürel çeşitlilikten dolayı kaygılar farklı önem seviyelerindedir (Mai, 2014, s. 2).

En üst bölümde yer alan üçüncü katman olan bireycilikte ise her insan kendi zihinsel kodlamalarına sahiptir. Her birey tek ve aynı kollektif sistemi paylaşanlar arasında bile farklıdır. Bu kodlamalar toplumun kodlamalarından farklılık taşımaktadır. Bir bireyin değer algısı, içinde bulunduğu aile, topluluk ve kültürden farklı olabilir. Örneğin rüşvet tüm dünyadaki toplumlarda var olan ve olumsuz algılanan bir durumdur. Fakat rüşvet vermekle tanınan bir kültürden gelen birey, bireysel olarak rüşvet kabul edebilir veya tamamen buna karşı da olabilir. Ülkemize olan sevgimizi farklı bir şekilde ifade edebiliriz fakat sonuçta vatanseverlik evrenseldir. Otorite ile olan ilişki aslında toplumların da yapılarını belirlemektedir. Kişilerin otoriteye yaklaşımları ve değer algıları yüksek veya düşük güç mesafesini ortaya koymaktadır. Bir başka ifadeyle aynı kategori içinde seviyeler farklı da olabilmektedir.

Farklı disiplinlerin alanına giren kültür kavramı birçok araştırmaya konu olmuştur. Farklı kültürlerin karşılaştırması araştırılarak kültürel farklılıklarının nedenleri araştırılmıştır. Bu doğrultuda kültür kavramının evrensel olarak sınıflandırılması gerektiğini savunan kişi Cylda Kluchon'dur. Kluchohn'a göre farklı kültürlerde yaşayan bireyler içinde bulunduğu değerlerin ve kalıtsal özelliklerin etkisinde aynı sorulara farklı cevap verebilmektedir (Kluckhohn, 1961).

Kluckhohn ve Strodtbeck'in 1961 yılında yaptığı çalışma bireyin toplumsallaşma sürecinin anlaşılmasına adına önem taşımaktadır. Bu çalışmada küçük topluluklar üzerinde araştırma yapılarak bireylerin eğilimleri 5 aşamada ortaya çıkartılmıştır; insan

yapısının değerlendirilmesi, bireyin doğal ortamla ilişkisi, zamana bakış, etkinliklere bakış, bireyler arası ilişkiler. Bireyin bu eğilimleri farklı kodlamaları ortaya çıkartırken toplum ise bu tüm parçalara ortak yaşam alanı sağlamaktadır (Kluckhohn ve Strodtbeck, 1961). Bir başka ifadeyle bireyler, ortak yaşam pratikleri, kültürleri oluşturmaktadırlar. Günümüzde yaşadığımız pandemi süreci bu ortak yaşam pratiklerinin oluşmasına zemin hazırlarken değişim ve dönüşüm sürecine de etki etmektedir. Pandemi nedeniyle toplumlar üzerinde farklı ve aynı kodlamalar (kitle toplumu) oluşmaktadır.

Gary Alan Fine kültürü; “idioculture” olarak ifade etmektedir. İdio kültür ise etkileşim halinde bulunan grup üyelerinin inanç, bilgi, davranış sistemlerini paylaşması olarak tanımlanmaktadır. Bir başka ifadeyle grup üyeleri arasında müzakere ve etkileşim ile oluşan kültür, gelenek, davranışlar, paylaşımlar sistemidir. Etkileşim bölgesel olarak ilk başta başlamaktadır ve bu sayede hibrit/melez kimlikler oluşmaktadır. Deneyimlerin bu grup üyeleri tarafından paylaşıldığında diğer üyeler tarafından anlaşılması beklenmektedir (Fine, 1987, s.125).

Uluslar, etnik gruplar kültüre sahip değildir. Aynı zamanda topluluklar, organizasyonlar ve diğer sistemlerde de kültüre sahiptirler. Çevrimiçi sistem ise öğrenme topluluklarını ve siber toplulukları arttırdığı gibi kendi kültürünü oluşturmaktadır (Baym, 1995).

2.4.3. Hofstede'nin kültürel boyutları

20. yüzyılda toplumların kültürlerinin içinde buldukları dönemin doğal yapısı içinde şekillendiği görüşü önem kazanmıştır. Bu nedenden dolayı Hofstede bireysel ve ülkesel olarak yapılacak araştırmaların farklı sonuçlarının çıkacağını vurgulamaktadır. Hofstede'ye göre doğumun gerçekleşmesi ile birlikte zihinsel kodlama gerçekleşmektedir ve bu kodlama birey yaşadığı süre boyunca devam etmektedir. Sosyal yapılandırmacı kurama göre; öğrenme sosyal bir çevrede süreç içerisinde gerçekleşmektedir. Lev Vygotsky de bireyin öğrenmesinde sosyal çevre ve dilin önemine vurgu yapmaktadır. Farklı kültürlerde yetişen bireyler farklı şekillerde öğrenirler. Birey, tek başına öğrendiğinden daha fazlasını sosyal çevrede öğrenmektedir. Bu nedenden dolayı bireylerin öğrenme sürecinde birbiriyle etkileşimi ve diyalogu desteklenmelidir (Vygotsky, 1978, s. 79-91).

Kültür kavramını açıklamaya çalışan bir başka araştırmacı da Edward T. Hall'dur. Hall'a göre kültür, bireyin tüm zihinsel kodlarının (davranış, tutum, değerler)

bütünüdür. İletişim, kültürün çekirdeğini oluşturmaktadır. Hall, kültürü değerlerin iletişim üzerindeki etkisi üzerinden açıklamaktadır. İletişim biçimindeki farklılıklar kültürel farklılıkların göstergesidir (Keller, Ucar, Kumtepe, 2018, s.146-165).

Hall'a göre, bireyler arasında farklı iletişimlerin olması ve değerleri farklı şekillerde yorumlaması kültürel farklılıkların oluşmasına neden olmaktadır. Bu iletişimsel farklılıktan doğan kültürel farklılığı yüksek bağlamlı ve düşük bağlamlı kültürler olarak tanımlamıştır. Hall'a göre "Kültür iletişimdir. İletişim kültürdür." (Gunawardena, 2014, s. 83). Yüksek bağlamlı kültürde, iletişim imalıdır ve dolaylı yoldandır. Verilmek istenilen mesajın anlaşılabilmesi için alıcının mesaj hakkında daha önceden bir alt bilgisi olması gerekmektedir. Düşük bağlamlı kültürde ise iletişim doğrudan ve imasız olmaktadır. Mesaj, açık bilgi ile anlaşılır bir şekilde verilmektedir. Yüksek bağlamlı kültürlerde mimikler, yüz ifadeleri, el hareketleri, ses tonları önemli iken düşük bağlamlı kültürde bunlar o kadar önemli değildir. Yüksek bağlamlı kültürlerde topluluklar arasındaki ilişki yavaş kurulum fakat sağlam bir yapıya sahip olur. Bireyler arasında ortak karar alma eğilimi vardır (Guffey ve Loewy, 2014). Düşük bağlamda ise daha çok bireyselliğe yönelim vardır. İlişkiler daha esnek yapıdadır. Bireylerin kendi fikirleri daha önemlidir. Bu nedenden dolayı düşük bağlamlı kültürden gelen bireyler yüksek bağlamlı kültürden gelenlere göre daha azimli oldukları gözlenebilmektedir.

Hofstede çalışmaları sonucunda, farklı kültürler arasında belirleyici özellikleri sınıflandırmak için "güç aralığı, bireysellik-toplulukçuluk, erkeklik-dişilik, belirsizlikten kaçınma, kısa-uzun dönem yönelimi ve müsamaha-kısıtlama" boyutlarını kullanmaktadır. Bu boyutları kullanırken toplumların aile, birey, iş yaşamı, sosyal hayat, sağlık ve eğitim ile olan ilişkilerine değinmiştir. Fakat bu tezde araştırması yapılan konu eğitim alanı ile ilgili olduğu için boyutların eğitim ile kısımları daha çok ele alınmıştır.

2.4.3.1. Bireysellik - toplulukçuluk boyutu

Kültürler arası davranış farklılıklarını açıklamada kullanılan ana boyutlardan birisi "Bireysellik-Toplulukçuluk" boyutudur (Gudykunst, 1994; Matsumoto, 1996). Bu boyut kültürler arası farklılıkları ve benzerlikleri tahmin etme ve açıklama konusunda gözleme dayalı ve teorik olarak kullanılmaktadır (Triandis, 1995; Triandis, McCusker, ve Hui, 1990).

Bireysellik ve Toplulukçuluk Boyutu; bireyin kendini nasıl konumlandığı ile ilgilidir. Bireysellik boyutundaki toplumlarda birey kendini diğer yapılardan bağımsız olarak görmektedir. Hofstede'ye göre, bireysellik boyutunda bireyin çıkarları toplumun çıkarları önünde yer almaktadır. Buna karşılık Toplumsallık boyutunda ise “toplum” çıkarları bireyin çıkarlarına göre daha üstün gelmektedir.

Bireysellik boyutunun özelliklerini yansıtan toplumlarda, “ben” kavramı baskındır. Toplum veya içinde bulunulan grubun çıkarlarından önce, bireyin kendi menfaatleri önde gelmektedir. Bir başka ifadeyle bu durum bireyin toplum ile olan ilişkisini ortaya koymaktadır. Bu boyutta birinci dereceden akrabalar ile ilişkiler daha önemlidir. Toplulukçuluk boyutunda olduğu gibi kuzen, hala, teyze gibi geniş aile ile olan ilişkiler daha az öneme sahiptir. Çünkü bireysellik özelliğinin daha yoğun olduğu toplumlarda birey, duygusal olarak aile ile yoğun bağ kurmamaktadır. Bireysellik kültürlerindeki birçok insan; yaratıcı, kendine güvenen ve iddialı kişilerdir (Hofstede, Hofstede ve Minkov, 2010, s. 90-131).

Bireysellik boyutunda bireyler bilgi ve iletişim teknolojilerinde yer alan araçları toplulukçu özellikteki toplumlardan gelen bireylere göre kolay, istekli ve daha sıklıkla kullanırlar. Bu bireyler davranışlarını kontrol etmektedirler ve bu davranışların çıktılarında kendileri sorumludurlar. Yaşamları boyunca kişisel başarıları için yönlendirilirler. İnterneti ve e-postayı daha fazla kullanmaktadırlar. Sınıf içerisinde daha rahat bir şekilde söz alıp soru sorabilmektedirler. Bu bireyler için eğitimin asıl amacı nasıl öğrenileceğini öğrenmektir. Diploma sahibi olmak bireyin kişisel öz saygısı ile ilgili iken ekonomik değer de kattığına inanmaktadırlar. Mesleki akışkanlık hızlıdır. Çalışma hayatında tanımlanan görevler bireysel ilişkilerin önünde yer almaktadır. Bir başka ifadeyle profesyonellik bu bireyler için önemlidir. Çalışan ile işveren arasındaki ilişki iş piyasasında/ortamında gerçekleşmektedir ve grup üyeliklerinin hedefe ulaşmayı tehlikeye sokacağına inanmaktadırlar (Nisbett, 2003).

Toplulukçuluğun daha yoğun olduğu toplumlarda ise, birey için içinde bulunduğu grup önemlidir. Grubun başarısı kendi başarısının önünde yer almaktadır. Başarı bir grup amacıyla aynı zamanda ulusal bir amaçtır. Katılımcıların grup amaçları sosyal ilişkilerinin uyumlu bir şekilde devam etmesine bağlıdır (Gunawardena, 2014, s. 87). Öğrenci sınıfta rahat bir şekilde soru sormaya çekinir ve eğitimin amacı, nasıl yapılacağını öğrenmektir. Diploma sahibi olmanın yüksek statüde gruplara dâhil olmanın yolu olarak görülmektedir. Aile üyeleri arasında da diploma sahibi olmak bir

gurur kaynağıdır. Mesleki akışkanlık yavaştır ve daha çok bürokrasi hâkimdir. Çalışan ile işveren arasında ilişki aile bağlantıları ile gerçekleşmektedir. Bu boyuta sahip kültürlerde bireyler içinde bulunduğu grubun yapısına göre şekillenmektedir (Triandis vd. 1988, s.323-338).

Bireyin yaşam standartları ile “kişi başına düşen gayri safi milli hâsıla” arasında ilişki bulunmaktadır. Bireyin refah seviyesinin artması olanaklarının artmasına neden olmaktadır. Refah seviyesi yüksek toplumlarda bireysellik boyutu daha yüksek oranda görülmektedir. Bir başka açıdan bakıldığında teknolojinin gelişmesiyle birey daha çok kendi performansını grubunkine göre düşünmektedir. Başarı, birey sorumluluğunun yansımasıdır. Kendini gerçekleştirme grup amaçlarının önüne geçmektedir. Doğruluk sonucunda oluşacak durum kötü sonuçlar doğuracak olsa bile, doğruluk bireyci toplumlarda çok önemlidir. Bireysellik, laiklik ve feminizmin kültürel değerleri; dine, grup çabalarına ve iyi tanımlanmış cinsiyet rollerine daha fazla değer veren pek çok kültürde arzu edilen bir şey olarak kabul edilmemektedir (McIsaac, 1993, s. 219-232).

2.4.3.2. Maskülen/Erkeklik – feminen/dişilik boyutu

Kadın ve erkek arasındaki biyolojik farklılıkların yanısıra tüm toplumlarda erkek ve kadın sayıları genellikle yakın oranlarda bulunmaktadır. Modern ve geleneksel toplumların kadın ve erkeğe yüklediği cinsiyet rolleri genellikle uyuşsa da bazı farklılıklar da bulunmaktadır. Dişil toplumlarda erkek ile kadın eşit rol alabilirken, erkeklik boyutu yüksek toplumda boyutun yüksek olması tabiri çok uygun gelmiyor, daha eril/maskülen özellik taşıyan toplumlarda denilebilir cinsiyetler arasında rollerde ayrımlar bulunmaktadır (Shih, Liu ve Sanchez, 2013, s. 143). Örneğin erkeklik boyutunun hâkim olduğu toplumlarda erkek evin ekonomisinden sorumlu iken kadın daha çok çocukların bakımından sorumludur. Bir başka ifade ile Hofstede (1980). bunu erkek ve kadının duygusal anlamda toplumdaki rol dağılımı olarak belirtmektedir. Eril kültür özelliklerine sahip toplumlarda başarı ve rekabet ön planda iken dişil toplumlarda insan ilişkileri ve yardımlaşma ön plana çıkmaktadır.

Eril özellikte toplumlarda; bireyler daha rekabetçidir ve yüksek kazanç elde etme arayışının erkeğe yüklendiği görülmektedir. İyi bir işte çalışmak ve rekabet normal bir süreçtir. İşte en iyi olabilmek adına bencildirler. Bireyin kendi çıkarlarını gözetmesi toplum tarafından desteklenir ve ödüllendirilmektedir (Dooney, Cannon, Mullen, 1998, s. 601-620).

Dişil özellikte betimlenen toplumlarda ise; bireyler daha çok birbirleriyle yardımlaşma ve iş birliği içerisindeyler. Yaşam kalitesi için paranın olması gerekli değildir. Bu noktada bireylerin güven kavramına yaklaşımları eril özelliği yüksek toplumdaki bireylere göre farklılık göstermektedir. Bencillik toplum arasında norm ve değerler ile örtüşmediğinden dolayı kabul görmeyen bir davranıştır. Aksi halde gruptan dışlanılmaktadır. Bu toplumlarda bireyin içinde bulunduğu gruba ait olma ihtiyacı, saygı ihtiyacından daha fazladır (Gunawardena, Wilson ve Nolla, 2003, s.755).

Erkeklik ve dişilik boyutunun eğitim ile ilgili bağlantısını incelendiğinde; dişilik boyutu yüksek toplumlarda öğretmenin akademik olarak daha geride olan öğrenciyi motive ederek iyi öğrenci ile aynı seviyeye gelmesi için gayret ettiği görülmektedir. Öğrencinin genel amacı derslerden iyi not almak değildir. Ortalama öğrenci olmak önemlidir. Öğrencinin akademik başarısından çok, sosyal uyumları önemlidir. Aileler için çocuklarının hangi meslekte olacaklarının önemi yoktur. Onları mutlu oldukları mesleklerde çalışmalarını için yönlendirirler (Hofstede, 1986, s. 301-320).

Erkeklik boyutu yüksek olan toplumlarda öğrenci, sınıfta en iyi olmaya çalışırken iyi not almak en önemli amaçları arasında yer almaktadır. Sınıfta görünür olmak için sınıf arkadaşları ile rekabet halindedirler. Aileler ise çocuklarının başarıları ile övünürken onların daha iyi meslekler için okumalarını isterler.

2.4.3.3. Güç mesafesi boyutu

Her toplumda bireylerin güç seviyeleri birbirinden farklıdır. Güç mesafesi boyutu; bireyler arasındaki güç farklılıklarının yarattığı eşitsizlik derecesini ve bunu bireylerin kabullenme derecelerini ifade etmektedir. Hiyerarşik yapılarda güç mesafesi, ast ile üst arasındaki ilişkinin ve davranışların hangi derecelerde gerçekleştiğini belirlemektedir. Her kültürün kendi güç mesafesi aralığı vardır. Gücün eşit olarak dağılmadığını kabul eden toplumlarda hiyerarşik eşitsizlik zaman içerisinde daha temellenerek mutlak hale gelmektedir (Gunawardena, Wilson, ve Nolla, 2003, s. 755).

Hofstede'nin IBM şirketi ile yaptığı araştırmaya göre , yüksek güç mesafesi olan ülkelerde eğitim öğretmen merkezlidir. İletişim doğrudan değildir ve öğrenci öğretmene saygı duymaktadır. Otoritenin gücünü mutlak kabullenme vardır. Öğrenci izin almadan rahat soru soramamaktadır ve kurallara bağlılık göstermektedir. Bu davranış örüntüleri bireylerin içinde bulunduğu değer ve normlar ile şekillenmektedir. Öğrenen, öğretmenin dediklerini kutsal olarak değerlendirmektedir ve dediklerine saygı duymaktadır

(Gunawardena, 2014, s. 87). Güç mesafesi yüksek toplumlarda güven oluşumu daha yavaş gerçekleşen bir süreçtir. Güven bireylerin geçmişteki davranışları ve deneyimleri ile şekillenmektedir.

Düşük güç mesafesi olan, sosyal ilişkilerin hiyerarşik olmadığı ülkelerde ise eğitim, daha çok öğrenci merkezlidir ve iletişim doğrudandır. Öğrenci anlamadığı noktaları rahat bir şekilde sorabilir ve tartışma konularına davet olmadan katılabilir. Öğretmen ile birlikte konuları tartışabilir ve eleştiri getirebilir. Eğitim okuldan sonra da evde devam etmektedir. Bu ülkelerde okuryazar sayısı güç mesafesi yüksek olan toplumlara göre daha yüksektir. Bu ülkelerde eğitim amaç değil kariyer sürecinde bir araç olarak görülmektedir.

Güç dengesinin algılanmasını etkileyen faktörlerden biri de “sosyal mevcudiyet/bulunluluk” kavramıdır. Kültürlere göre “sosyal mevcudiyet” kavramının algılanmasında farklılıklar bulunmaktadır. “Sosyal mevcudiyet” kavramı iletişim sırasında kişinin “gerçek kişi” olarak algılanma derecesi olarak tanımlanmaktadır. ABD’de olduğu gibi bireyler sosyal mevcudiyeti önemli olarak değerlendirirken Meksika’da sosyal mevcudiyet kavramı önemli olarak algılanmamaktadır. Bu kültürde sosyal mevcudiyetin özellikle bilgisayar aracılığıyla sağlanan iletişimde motivasyonu arttırdığı gibi bilişsel sürece de katkı sağladığı savunulmaktadır. Diğer bir bakış açısıyla değerlendirildiğinde bilgisayar aracılığıyla sağlanan iletişimde kişisel bilgiler bulunan ortamda önemli değildir. Detaylı olarak bu kişisel bilgilerin olmaması ve bilinmemesi toplumdaki güç ve statü farklılıklarını dengelenmesini sağlamaktadır. Kültürler arasında “sosyal mevcudiyet” kavramının önemsinmesi veya önemsinmemesi ile güç mesafesi boyutu arasında da bu bağlamda ilişki bulunmaktadır (Gunawardena ve LaPointe, 2008, s.58).

2.4.3.4. Belirsizlikten kaçınma boyutu

Hofstede’ye göre belirsizlikten kaçınma boyutu, toplumların belirsizliği oluşturan durumlara karşı sergilenen güven, risk ve kaygı tutumlarının bütünüdür. Bu tutum boyutun derecesini belirlemektedir. Eğer bu belirsizliğe karşı algılanan tehdidin, riskin düzeyi düşük ise o toplumun belirsizlikten kaçınma eğilimi de düşük gözükmektedir.

Belirsizlikten kaçınma özelliği yüksek olan toplumlarda; birey davranışları öngörülebilir. Beklenmedik bir durum ile karşılaşıldığında güven oluşumu bozulmaktadır. Birey belirsiz durumlar altında kendini kaygılı, endişeli ve tehdit altında

hissettiği için normlara ihtiyaç duymaktadır. Bu nedenden dolayı bireyler belirsizliği oluşturan riskleri hafifletici stratejilere güvenme ihtiyacındadır ve değişime karşı ihtiyatlı bir durum içindedirler. Yabancı dilde kendini iyi ifade edemeyen öğrenenler soru sormaya çekinirken tartışmalar içinde yer almak istememektedirler (Gunawardena, 2014, s. 88). Bu yapının hâkim olduğu kültürlerdeki öğrenciler ve öğretmenler yapılandırılmış bir eğitim sistemini tercih ederler. Hedeflerin belirli olduğu, tüm derslere ait tüm görevlerin tanımlamalarının yapılmasını beklemektedirler. Belirsizlikten kaçınma boyutu yüksek olan toplumlar düşük olan toplumlara göre öğretmen kendisine sorulan tüm soruları bilmesi gerekmektedir.

Belirsizlikten kaçınma boyutu düşük olan toplumlarda; öğrenci, öğretmenin tüm konuları bilmesini beklemeyebilir ve bazı sorulara cevap verememesini normal karşılar. Bu toplumlarda öğrenciler ve öğretmenler katı kurallar ile çizilmiş yapılandırılmış öğretimi kabul etmezler. Öğretmen ve öğrenci akademik olarak rahat bir şekilde tartışabilir. Bu toplumlarda belirsiz bir durum karşısında daha rahat bir tutum sergilenirken, stres ve kaygı seviyesi belirsizlikten kaçınma özelliği yüksek olan toplumlara göre daha düşük görülmektedir. Değişime karşı dirençli değildirler (Hofstede, 1980).

Belirsizlikten kaçınma boyutunun düzeyi aile içinde gerçekleşen norm ve kurallar ile belirlenmektedir (Hofstede ve Hofstede, 2005). Stres düzeyi düşük toplumlarda aileler daha rahattır ve belirsizlikten kaçınma boyutu yüksek olan toplumlara göre stres seviyeleri daha düşüktür. Ayrıca risk alma eğilimleri daha yüksektir. Olaylara karşı daha esnek ve çözüm odaklı yaklaşmaktadırlar.

Hofstede'nin boyutlarına baktığımızda boyutların birbirleriyle ilişki içinde olduğu görülmektedir. Belirsizlikten kaçınma boyutu yüksek olan birey güç mesafesini arttırarak tepki vermektedir. Bu sayede belirsizliği kapatmaya çalışmaktadır. Belirsiz olunan bir durum karşısında karar mekanizmasının işleyebilmesi için otoriteye, patrona, aileye ihtiyaç duyulmaktadır. Bu nedenden dolayı güç mesafesi yani "hiyerarşi" artmaktadır. O toplum norm ve kalıpları daha çok aramaktadır.

Hofstede'ye göre güç mesafesi ve belirsizlikten kaçınma arasında bir ilişki bulunmaktadır. Belirsizlikten kaçınma boyutu yüksek olan toplumlarda güç mesafesi de yüksek çıkabilmektedir. Bir başka ifadeyle bireyler, belirsizliğin yarattığı rahatsızlığın önüne geçebilmek için mutlak gücü üste devredebilmektedir. Aynı zamanda belirsizlikten kaçınma özelliğinin yüksek olduğu kültürler içinde yaşayan bireyler davranışlarının öngörülebilir olmasına dikkat etmektedirler. Aksi halde grup üyeleri

arasında güven azalabilmektedir. Bu davranış biçimi de bireyleri daha çok ortaklaşa (topluluk halinde) hareket etmeye ve daha çok normlara uymaya yönlendirmektedir. Bireysellik- Toplulukçuluk, belirsizlikten kaçınma ve güç dengesi boyutları arasında çok güçlü bir bağ ve ilişki bulunmaktadır. Bu boyutlar birbirini etkileyebilmektedir (Hofstede, Hofstede ve Minkov, 2010, s.53-89).

2.4.3.5. Uzun-kısa döneme yönelim boyutu

Uzun-kısa döneme yönelim boyutu diğer boyutlardan bağımsız olarak Hofstede ve Bond'un 1988 yılında gerçekleştirdiği "The Confucius Connection: From Cultural Roots to Economic Growth" çalışmasının sonuçlarından biri olarak ortaya çıkmıştır. Bu boyut bireyin deneyimleri ve fikirleriyle yakından ilişkilidir. Temel olarak "Confucian-Dynamism" (Konfüçyus Dinamizmi) kavramına dayandırılan bu boyut sonralarında uzun-kısa dönem yönelimi Long, Short-Term Orientation" olarak adlandırılmıştır (Hofstede ve Bond, 1988, s. 5-21).

Konfüçyüs öğretisi, içerisinde dinsel öğelerin olmadığı pratik etikler bütünüdür. Konfüçyanizm bir din değildir. Fakat Çin tarihinden ve günlük yaşamdan gelen pragmatik yaşam kurallarıdır. Konfüçyüs öğretisinin temel prensipleri; toplumun devamlılığı, eşit olmayan gruplar arasındaki ilişkiye bağlıdır. Bir başka ifadeyle toplumun genç üyelerinin, toplumun yaşlı üyelerine mutlak saygı duymaları ve itaat etmeleri gerekmektedir. Aile toplumun küçük bir örneğidir ve yansımasıdır. Bu nedenden dolayı birey hiçbir zaman bireysel/yalnız/tekel değildir. Birey, bir ailenin (grubun) üyesidir ve aileye karşı sorumluluğu (utanma) vardır. Bu özellik kolektivist toplumların en temel özelliklerinden biridir. Bu öğretilere göre bir diğer önemli prensip ise erdemli olmanın temelinde başkalarından görmek istemediğiniz davranışları başkalarına yapmamaktır (Hofstede, Hofstede ve Minkov, 2010, s. 235-240).

Yukarıda bahsedilen ve temelleri Konfüçyüs öğretilerine dayanan Uzun ve Kısa Döneme Yönelim Boyutuna göre yapılan sınıflandırmayı "Normatif ve Pragmatik" toplumlar olarak da ayırabiliriz. Normatif toplumlar, (kısa döneme yönelik) toplumsal değişime şüphe ile yaklaşırken normları ve gelenekleri korumaya eğilimlidir. Toplumsal zorunlulukları yerine getirmek önemlidir. Bunlara saygı duyulur. Kesin doğruluk hakkında şüpheleri ve endişeleri vardır. Değişime kapalıdırlar. Hızlı sonuçlar almak için güç harcarlar. Bir başka ifadeyle sonuç odaklıdırlar. Otoriteye (yönetici- öğretmen-aile) karşı koşulsuz itaat vardır. Şimdiki ve geçmiş zaman ile ilgilidir). Bu boyutta boş

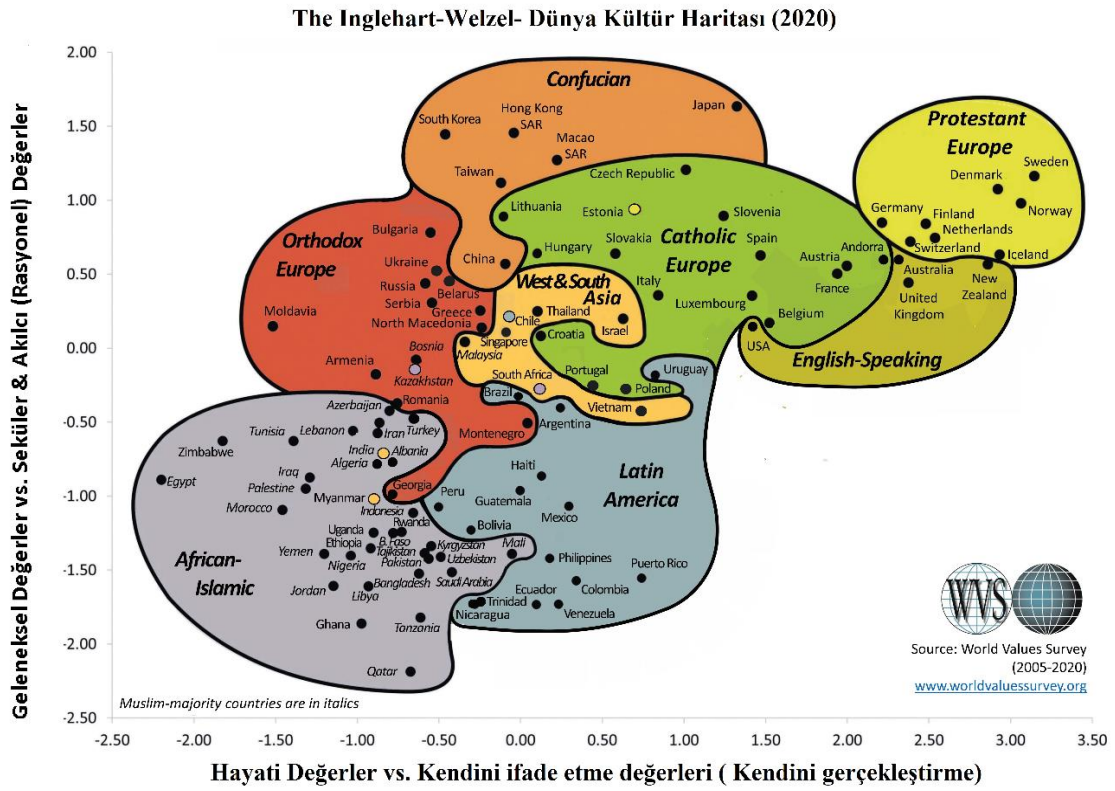
zamanın tadını çıkarmak önemlidir. Yaşadıkları anda yaşamayı sevmektedirler. Gelecekleri hakkında kaygı duymamaktadırlar. Erteleme kültürü çok fazla bulunmamaktadır ve durumlar karşısında çabuk sonuçlar üretmeye çalışmaktadırlar (Gunawardena, Wilson ve Nolla, 2003, s. 755-756).

Pragmatik toplumlar, (uzun döneme yönelik) daha iyi bir geleceğe hazırlanmak için modern eğitim önemlidir ve bunun için çaba sarf ederler. Değişime açıktırlar ve yaşam pratiklerinde sebat, sabır, tutumluluk (az ile yetinme) ön plandadır, süreç odaklıdırlar. Bir başka ifadeyle bu boyutta bireyin doğru-yanlış ayırımından çok bireyin ne biçimde uğraş verdiği ve sonuca nasıl ulaştığı önemlidir. Doğruluk kavramı; zamana, içeriğe ve duruma göre değişebilmektedir. Toplumsal değişimler, bu toplumlarda daha kolay olabilmektir ve yeniye uyum daha kolay sağlanılmaktadır. Bu kültürü taşıyan toplumlarda utanma duygusu yoğundur. Boş zamanın önemi kısa döneme yönelim boyutunda olduğu gibi önemli değildir.

2.3.3.6. Müsamaha ve kısıtlama boyutu

Müsamaha ve Kısıtlama Boyutu, Hofstede'nin 2010 yılında Minkov ile ele aldığı kitabında altıncı boyut olarak eklenmiştir. Minkov'un Dünya Değerler Anketi (WVS) verileri ile yaptığı çalışmalar müsamaha-kısıtlama boyutunun şekillenmesine neden olmuştur.

Dünya Değerler Araştırması (WVS), dünyadaki insanların sosyal, politik, ekonomik, dini ve kültürel değerlerinin bilimsel ve akademik çalışmaya yönelik uluslararası bir araştırma programıdır. Projenin amacı, zaman içindeki istikrar veya değişimin, ülkelerin ve toplumların sosyal, politik ve ekonomik kalkınması üzerinde etkilerinin neler olduğunu değerlendirmektir. WVS, bilim adamlarının ve farklı coğrafyalarda yaşayan insanların inançlarındaki, değerlerindeki ve motivasyonlarındaki değişiklikleri anlamalarına yardımcı olmayı amaçlamaktadır. Ronald Inglehart ve ekibi tarafından 1981 yılında başlatılan ve o zamandan beri 120'den fazla ülkede faaliyet gösteren çalışmaların tamamıdır. Projenin ana araştırma aracı, her beş yılda bir küresel olarak yürütülen temsili bir karşılaştırmalı sosyal araştırmadır (http-5).



Yukarıdaki Şekil 2.9.'da da görülebileceği gibi Küresel Kültür Haritası çok sayıda toplumun iki boyut üzerinde nasıl konumlandığını göstermektedir. Bu haritada yukarı doğru hareket, geleneksel değerlerden seküler-rasyonel değerlere geçişi sembolize ederken, sağa doğru hareket ise hayatta kalma değerlerinden kendini ifade değerlerine geçişi yansıtmaktadır. Bu harita detaylı olarak analiz edildiğinde; yaşam standartlarında bir artışın ve sanayileşme yoluyla kalkınma ülkesinden sanayi sonrası bilgi toplumuna geçişin ardından, bir ülkenin sol alt köşeden (yoksul) sağ üst köşeye doğru çapraz olarak hareket etme eğiliminde olmasını ifade etmektedir. Türkiye'nin de harita incelendiğinde üst sağ eksene doğru hareketlenme yapan İslam kültürü grubunda konumlandırıldığı görülmektedir.

Geleneksel ve seküler-rasyonel değerler eksenini toplumlar arasında dinin çok önemli olduğu ve olmadığı durumunu yansıtmaktadır. Bu iki eksenindeki toplumlarda ailenin önemi ana temadır: geleneksel toplumlarda, çoğu insanın hayatındaki ana hedef, ebeveynlerini gururlandırmaktır ve nasıl davranırlarsa davranırlar anne ve babalarını her zaman sevmeli ve saygı duymalıdır. Ebeveynler de kendi refahları pahasına bile çocukları için ellerinden gelenin en iyisini yapmalıdırlar. İnsanlar geniş aileleri

uyumlandırmaktadır. Geleneksel toplumların insanları yüksek düzeyde ulusal gurura sahiptirler ve otoriteye karşı saygı duymaktadırlar. Sanayi öncesi toplumlarda aile hayatta kalmak için çok önemlidir. Seküler-rasyonel değerlere sahip toplumların tüm bu konularda zıt tercihleri vardır (Inglehart ve Welzel, 2005, s.20-25).

Müsamaha ve kısıtlama boyutu, bireylerin bir olaydan keyif alma isteklerini baskılama veya haz alma eğilimlerini yansıtmaktadır. (Vrânceanu ve Iorgulescu, 2016, s. 878). Müsamaha boyutu, kültürel farklılıkların oluşumundaki ahlaki kodlamaları kapsayan bir boyuttur. Bir başka ifadeyle insanların yaşama dair bakış açılarının bütünüdür. Yaşamdan zevk almalarına olanak veren dürtülerin kontrolü ile bu dürtülerin tatmin etme seviyeleri arasındaki seçimdir.

Müsamaha boyutu yüksek ülkeler daha çok hayattan zevk ve keyif almaya odaklı iken, anı yaşama eğilimdedirler. Bir başka ifadeyle bu tür toplumlarda yaşayanlar mutluluk odaklı yaşamaktadır. Yukarıda da bahsedildiği gibi bu boyut ahlaki kodlamanın olduğu boyuttur. Bu nedenden dolayı mutluluk bu kültürlerin hegemon kodlarından biridir. Bu toplumlarda mutluluk, özgürlük gibi insan doğasının temel ihtiyaçları kısmen daha serbest bırakılmaktadır. Bu toplumlarda bireyler pozitif iyimser davranışlar sergilemektedirler. (Dückers, Frerks ve Birkmann, 2015, s. 89). Bireyler arkadaşlarıyla vakit geçirmekten hoşlanmaktadırlar. Bu bireyler daha dışa dönük ve eğlence odaklı yaşamaktadırlar. The Pex Araştırma Merkezinin yapmış olduğu araştırmaya göre bu boyuttaki bireyler yabancı filmlere ve müziklere karşı daha olumlu bakmaktadırlar (Hofstede, Hofstede ve Minkov, 2010, s.289-291)

Kısıtlama boyutunda ise mutluluk katı kurallar ile sınırlıdır. Ülke genelinde bireylerin daha az mutlu hissetmektedir. Boş zaman ve arkadaş sahibi olmak müsamaha boyutuna göre daha az önemlidir. Bireyler daha kötümser davranış sergilerler. Az ile yetinmek önemlidir. Kurallar normlar ile kısıtlıdır.

Acil uzaktan eğitimde öğrenenlerin destek hizmetlerine erişimini etkileyen faktörleri anlayabilmek için kültürel farklılıkların dikkate alınması gerekmektedir. Bu nedende dolayı Hofstede'nin ulusal kültür boyutları, katılımcıların kültürel özelliklerinin anlaşılabilmesi için temel alınmıştır.

3. YÖNTEM

Çalışmanın bu bölümünde; araştırma yöntemine, çalışma grubuna, araştırmada yararlanılan veri toplama araçlarına, veri toplama sürecine, verilerin çözümlenmesine, verilerin analizine, geçerlilik ve güvenilirliğin sağlanmasına ilişkin bilgilere yer verilmiştir. Öncelikle tez çalışmasının amacına yönelik nitel araştırma desenine yer verilmiştir.

3.1. Araştırmanın Yöntemi

Çevrimiçi öğrenenlerin bir akademik dönem içerisinde destek hizmetleri deneyimlerinin kültürel farklılıklar bağlamında araştırılan bu çalışma nitel araştırma tekniklerinin uygulandığı, tekli durum desen çalışmasıdır. Bir araştırmada “araştırma olgusu” hakkında yeterli bilgi olmadığı durumlarda nitel araştırmalar uygun bir modeldir (Creswell, 2014). Hofstede'nin ulusal kültürel boyutları bağlamında çevrimiçi ders alan öğrenenlerin deneyimlerinin derinlemesine analiz edildiği bu çalışmada Erasmus+ değişim programı kapsamında gelen uluslararası öğrencilerin acil uzaktan eğitimde sunulan destek hizmetleri konusundaki görüşleri incelenmiştir. Alanyazın incelendiğinde bu konu üzerine çok fazla araştırma yapılmadığından dolayı acil uzaktan eğitimde destek hizmetleri konusunun kültür bağlamında incelenmesi önemlidir. Bununla beraber nitel araştırmalar, araştırmacıya ilgilenilen konu hakkında derinlemesine araştırma yapılmasını sağlarken kişileri, durumları da buldukları doğal ortamlarında inceleme olanağı sağlamaktadır (Denzin ve Lincoln, 1994).

Araştırma Soruları:

1. AUE döneminde Erasmus+ kapsamında gelen yabancı öğrencilerin Hofstede ulusal kültür boyutu çerçevesinde kültür özellikleri nelerdir?

a) İlgili araştırma sorusuna ait cevaplara ulaşabilmesi için yarı yapılandırılmış görüşme sorularının ikinci bölümünde yer alan kültür sorularından yararlanılmıştır.

2. AUE döneminde farklı kültürlerden değişim programıyla gelen öğrenenlerin çevrimiçi öğrenmeye yönelik sunulan bilişsel, duyuşsal, teknik ve yönetsel destek hizmetlerine ilişkin görüşleri nelerdir?

a) İlgili araştırma sorusuna ait cevaplara ulaşabilmesi için yarı yapılandırılmış görüşme sorularının üçüncü bölümünde yer alan destek hizmetleri sorularından yararlanılmıştır.

3. AUE süreçleri ile yüz yüze eğitim süreçlerinde destek hizmetlerine erişim arasında nasıl bir fark vardır?

- a) Öğrenenin destek hizmetleri sorularına verdikleri cevaplardan yola çıkılarak AUE ile yüz yüze eğitimdeki destek hizmetleri arasındaki farklara ve bunlara erişim konusundaki bilgiye ulaşılmıştır.

Nitel araştırmalarda; veri toplama ve analiz süreçlerinde araştırmacı, araştırmaya yön veren en önemli etken ve araçlardan biridir. Bu araştırma yönteminin merkezinde süreç, bağlam ve kavrama vardır. Süreç, tümevarımsal ve betimsel ve hayali olarak işlenmektedir (Merriam, 2009). Nitel araştırmalar, “gözlem, görüşme ve doküman inceleme gibi nitel veri toplama tekniklerinin kullanıldığı, algıların ve olayların doğal ortamında gerçekçi ve bütüncül bir biçimde ortaya konmasına yönelik sürecin izlendiği araştırmalardır” (Yıldırım ve Şimşek, 2008, s.39).

Durum çalışması, belirli bir dönem içinde sınırlandırılmış bir veya birden çok durumun farklı kaynaklar yardımıyla derinlemesine analiz edildiği ve keşfedildiği, bu durumlara bağlı temaların oluşturulduğu bir nitel araştırma yöntemidir (Cresswell, 2019, s.815). Durum çalışmaları nasıl ve niçin sorularına odaklanmaktadır. Bu araştırma yönteminde araştırmacının olaylar üzerinde çok fazla etkisi ve kontrolü bulunmamaktadır. Olayı bulunduğu kendi alanı içerisinde değerlendirilmesi gereken ve olay ile gerçek arasındaki bağ yeterince net olmayan durumlarda nitel araştırmalar kullanılmaktadır. Durum çalışmaları, örgütsel, bireysel, grup, politik vb. durumlar hakkında bilgilerimize katkı sağlamak adına birçok açıdan kullanılmaktadır. Eldeki verilerden sağlanan sonuçlar ile var olan olaylar hakkında çıkarımlar yapılması ve gelecek araştırmalara ışık tutması hedeflenir. Yin’e göre durum çalışmaları; bütüncül tek durum, iç içe geçmiş tek durum, çoklu bütüncül durum ve çoklu iç içe geçmiş durum desenleri olarak ayrılmaktadır. (Yin, 1984). Araştırmanın yaklaşımı bakımından ise açıklayıcı, keşfedici ve tanımlayıcı olmak üzere üç temel başlık altında değerlendirilmektedir (Yin, 2009; Yin, 2012). Bu çalışmada belirli dönem içerisinde gelen ve çevrimiçi ders alan öğrenen deneyimlerinin kültür ve destek hizmetleri bağlamında ve doğal akışı içerisinde incelenmesine imkân sağladığı için tekli durum deseni ve keşfedici yaklaşım kullanılmıştır.



Şekil 3. 1. Araştırmanın tekli durum çalışması deseni

Punch'a göre (2005) durum çalışması; bir olayın detaylı olarak incelenmesini farklı olgularla ilişkilendirerek, araştırılan verilere bir bütüncül nitelik sağlanmasına olanak sağlar. Bir durumu oluşturan detayları tanımlamak ve bir durumla ilişkilerini değerlendirmek amacıyla durum çalışmasından faydalanılabilir. (Gall, Gall ve Borg, 2007)

Bu çalışmada elde edilen görüşme kayıtları betimsel şekilde analiz edilmiştir. Analiz aşamasında tümevarım yöntemi (inductive content analysis) kullanılmıştır. Bu süreçte veriler; kodlama, kategorilere ayırma ve çıkarımlara ulaşma şeklinde üç aşamadan geçirilmiştir. Kodlama aşamasında seçilen kitaplar, makaleler, ilgili kaynaklar okunarak ve tekrar tekrar gözden geçirilerek kaynakların içeriğini tanımlayan ön kodlar belirlenmiştir. Daha sonra benzer ön kodlar gruplanarak alt kategorilere, kategorilere ve daha sonra temalara ulaşılmıştır.

Literatürde kültürel farklılıkların açık ve uzaktan öğrenmede destek hizmetleri oluşturulurken dikkate alınması gerektiğini vurgulayan çalışmalar bulunmaktadır. (Kumtepe vd, 2019, s. 74). Bu nedenle kuramsal ve kavramsal çerçeveden gelen kavramlar yardımıyla kültürel boyutlara ve destek hizmetlerine ilişkin sorular hazırlanmıştır.

Hazırlanan on iki farklı kültür sorusu ile katılımcıların kültürel özelliklerinin Hofstede'nin ulusal kültür boyutları çerçevesinde değerlendirilebilmesi amaçlanmıştır. Kültür boyutlarında yer alan birinci ve ikinci sorular ile eril-dişil ve toplulukçuluk-bireysellik boyutlarına yönelik cevaplar elde edilmiştir. Üçüncü ve dördüncü sorular ile belirsizlikten kaçınma boyutuna, beşinci ve altıncı sorularla ise uzun-kısa döneme yönelik olma, toplulukçuluk-bireysellik boyutlarına yönelik cevaplara ulaşılmıştır. Yedinci ve sekizinci kültür sorularında toplulukçuluk-bireysellik, belirsizlikten kaçınma boyutlarına ilişkin cevaplara ulaşılmıştır. Dokuzuncu ve onuncu sorularda ise güç mesafesi, eril-dişil boyutlarına yönelik cevaplara ulaşılmıştır. Son olarak ise

onbirinci ve onikinci kültür sorularından müsamaha ve kısıtlama boyutuna yönelik görüşler elde edilmiştir.

Yapılan görüşmeler sonucunda elde edinilen destek hizmetlerine ilişkin bulgular, katılımcıların kültürel özelliklerine göre yorumlanmıştır. Bu doğrultuda katılımcıların bazı özellikleri, Hofstede'nin ulusal kültürel boyutlarında belirttiği özellikler ile benzerlik gösterse de bazı katılımcıların da toplumlarının özelliklerinden farklı özellikler gösterdiği görülmektedir. Bu farklılıklara ilişkin detaylara bulgular kısmında değinilmiştir. Bu araştırmada kültürel farklılıkların destek hizmetlerine erişimde ve memnuniyet düzeyinde etkisi olduğu kabul edilmektedir.

3.2. Evren ve Örneklem

Yapılan araştırmada, Erasmus+ kapsamında gelen öğrencilere odaklanılmasının nedenleri;

1. İlgili alanyazın incelendiğinde Erasmus+ değişim programları kapsamında gelen öğrenciler hakkında araştırmaların, çalışmaların yeterli sayıda bulunmaması,
2. Covid-19 salgını ile uzaktan eğitime geçilmesiyle birlikte Erasmus+ değişim programları kapsamında gelen öğrencilerin öğrenim hayatlarında radikal değişikliklerin olması ve bu değişikliklerin ortaya konularak öğrencilerin eğitim kalitelerinin arttırılmak istenmesi,
3. Araştırmacının ve görüş alabileceği uzmanların gelen öğrencilerin idari işlerinin yürütüldüğü Uluslararası İlişkiler Birimi'nde çalışıyor olması ve ilgili konu hakkında ön bilgiye sahip olması olarak belirtilebilir.

Gerçekleştirilen araştırmada amaçlı örneklem yöntemi ile katılımcılar belirlenmiştir. Amaçlı örneklem seçimi nitel araştırmalarda etkin örneklem yöntemlerinden birisidir (Creswell, 2005). Bu örnekleme yöntemi ile birlikte araştırmacı, araştırmada daha zengin veri alabileceği ve araştırma sorularını en detaylı şekilde yorumlayabileceği birey ve durumları kendi belirlemektedir (Creswell ve Clark, 2011).

Amaçlı örnekleme yönetimi ile görüşme yapılacak öğrencilerde, 2020-2021 akademik yılı bahar dönemi içinde Erasmus+ değişim programı ile Anadolu Üniversitesine kayıt yaptırmış olması ve eğitime çevrimiçi devam etme ön koşulu aranmıştır. Bu kapsamda 24 öğrencinin Anadolu Üniversitesi'ne kayıt yaptırdığı belirlenmiştir. Kayıt yaptıran bu 24 öğrenci 10 farklı ülkeden gelmektedir. Dolayısıyla

farklı kültürlerden gelen çevrimiçi öğrenenler ile araştırmaya derinlik ve çeşitlilik kazandırılması amaçlanmıştır. Araştırmaya katılım gönüllük esasına dayanmıştır.

3.3. Veri Toplama Aracı ve Süreci

Yapılan nitel araştırmada, amaca yönelik yarı yapılandırılmış görüşme formu kullanılmıştır. Yarı yapılandırılmış, açık uçlu görüşme soruları ile katılımcıların konuya ilişkin daha derinlemesine cevap vermesi amaçlanmıştır. Bu yöntem ile araştırmacı daha önceden amaçladığı konular hakkında daha derinlemesine bilgi sahibi olabilmek için katılımcılara ek sorular sorabilir. Bu sayede bir yapıya ve forma dayanan görüşmeler, farklı bireylerden elde edilen daha sistematik ve karşılaştırılabilir verilerin oluşmasına olanak sağlamaktadır (Yıldırım ve Şimşek, 2018).

Yarı yapılandırılmış görüşme formu ile araştırmacı istediği zaman görüşmenin akışını etkileyebilmekte ve ek sorular sorarak katılımcının daha detaylı cevap vermesini sağlayabilmektedir. Yarı yapılandırılmış görüşme tekniği belirli bir standardı sağlaması ve gerektiği zaman esneklik sağlamasından dolayı keşfedici araştırmalar için uygun bir tekniktir (Ekiz, 2009).

Yarı yapılandırılmış görüşme soruları, araştırılmak istenilen konunun çerçevesinde literatürden yararlanılan kaynaklar ile oluşturulmuştur. Bu kaynakların başında literatür kısmında açıklanan Hofstede'nin ulusal kültür boyutları, kalite standartları konusunda EADTU'nun oluşturduğu E-xcellence kalite etiketi için öğrenen destek hizmetleri ölçütleri ve Tait'in destek hizmetleri kapsamında ortaya koyduğu sınıflandırma yer almaktadır.

Yarı yapılandırılmış görüşme formundaki sorularda bireyin cevaplarını doğrudan etkileyebilecek veya dolaylı bir şekilde etkileyecek kelimeler kullanılmamıştır. Katılımcıların derin ve özgün cevaplar verebilmesi için sorular doğrudan ve kısa bir şekilde oluşturulmuştur. Yarı yapılandırılmış görüşme formu dört bölümden oluşmaktadır. İlk bölüm araştırma ve araştırmacı hakkında bilgi veren giriş bölümüdür. İkinci bölüm ise Erasmus+ değişim programları kapsamında gelen öğrenenlerden oluşan katılımcıların; yaş, cinsiyet, geldikleri ülke, katıldıkları program, daha önce çevrim içi ders alıp almadıklarını belirleyen ve demografik özelliklerini ortaya çıkarmaya yönelik beş temel sorudan oluşmaktadır. Üçüncü bölümde katılımcılara, literatür bölümünde detaylı olarak açıklanan Hofstede'nin belirlemiş olduğu altı kültür boyutu esas alınarak on iki soru sorulmuştur. Bu sorular ile

katılımcıların kültür özelliklerinin ortaya çıkarılması amaçlanmıştır. Görüşme formunun son bölümü ise dördüncü bölümden oluşmaktadır. Dördüncü bölümde katılımcıların akademik dönem içindeki deneyimleri ile destek hizmetleri hakkındaki görüşlerini öğrenebilmek için bilişsel, duyuşsal ve yönetsel destek hizmeti soruları olmak üzere toplam dokuz ana soru sorulmuştur. Bu sorulara ek olarak katılımcıdan detaylı ve kapsamlı veri sağlayabilmek için “sonda” soruları hazırlanmış ve gerekli durumlarda sorulmuştur.

Görüşme formu daha önce destek hizmetleri konusunda çalışmaları olan ve Hofstede'nin ulusal kültür boyutları hakkında araştırma yapmış üç uzman akademisyene gösterilmiş ve görüşleri alınmıştır. Uzman görüşleri sonrasında yapılan değişiklikler ile görüşme formu son halini almıştır. Tüm görüşme sorularının yer aldığı yarı yapılandırılmış görüşme formu Ek-1'de yer almaktadır.

Uluslararası İlişkiler Birimi gelen öğrenci sorumlusu ile görüşme yapılarak gelen öğrenci süreci ve profili hakkında detaylı bilgi elde edilmiştir. Görüşme formu tamamlandıktan sonra kayıt yaptıran tüm Erasmus+ gelen öğrencilerine UİB gelen öğrenci uzmanı tarafından araştırma ve araştırmaya katılım hakkında bilgilendirme için e-posta atılmıştır. Bu bilgilendirme e-postası (EK-5) ile birlikte görüşmeler yapılmadan önce hazırlanan “Rıza Onay Formu” (EK-4) ve görüşme soruları gönderilmiştir. Atılan e-posta sonucu sekiz öğrenci görüşme yapmayı kabul etmiştir. Ayrıca Uluslararası İlişkiler Birimi müdüründen araştırma için izin alınmıştır. “Rıza Onay Formu” kullanılması etik kaygılarının önüne geçilmesi adına nitel çalışmalarda kullanılan bir yöntemdir (Creswell, 2013, s. 56).

Katılımcılarla yapılacak görüşmelerin öncelikle yüz yüze Uluslararası İlişkiler Birimi toplantı odasında yapılması planlanmıştır. Fakat pandemi nedeniyle sağlık koşullarının uygun olmaması ve katılımcıların yüz yüze görüşmeyi tercih etmemesi nedeniyle görüşmeler çevrimiçi olarak gerçekleştirilmiştir. Sadece bir öğrenci ile UİB toplantı odasında yüz yüze mülakat gerçekleştirilmiştir. Görüşme formunda yer alan sorular çerçevesinde 8 öğrenci ile toplamda 9 saat 51 dakika görüşme yapılmıştır. Çevrimiçi gerçekleşen mülakatlar Zoom programı kullanılarak gerçekleştirilmiş ve kayıt altına alınmıştır. Görüşmelerin tamamı İngilizce olarak gerçekleştirilmiştir. Görüşmeler kayıt altına alınmadan önce katılımcılardan hem yazılı hem de sözlü olarak onay alınmıştır. Sözlü onaylar da ses kaydı altına alınmıştır. Katılımcılar ile yapılan

görüşmelere ilişkin tarih, saat, görüşme dakikalarını gösteren Tablo 3.1. aşağıda görülmektedir.

Tablo 3.1. *Görüşme Tarih ve Saatlerine İlişkin Bilgiler*

KATILIMICI KODU	GÖRÜŞME YAPILDIĞI TARİH VE SAATI	GÖRÜŞME SÜRESİ
K-1	30.05.2021-12.00 (öğlen)	79 dakika
K-2	06.06.2021-13.00 (öğlen)	86 dakika
K-3	11.06.2021-11.00 (sabah)	60 dakika
K-4	13.06.2021-14.00 (öğlen)	94 dakika
K-5	14.06.2021- 20.00 (akşam)	77 dakika
K-6	26.06.2021- 23.00 (akşam)	55 dakika
K-7	06.07.2021 -21.00 (akşam)	54 dakika
K-8	14.07.2021-15.00 (öğlen)	66 dakika

Erasmus+ değişim programları gelen öğrenci kapsamında Anadolu Üniversitesine gelen ve Tablo 4.1.'de yer alan katılımcılar ile görüşme yapılmasının ana sebebi çevrimiçi ders almış olmaları ve tüm katılımcıların farklı ülkelerden gelmiş olmasıdır. Bu sayede literatürde tanımı yapılan kültür boyutlarının destek hizmetlerine ilişkin görüşler bağlamında daha derinlemesine incelenmesi hedeflenmiştir.

3.4. Nitel Veri Analizi

Nitel veri analizinde verilerin toplanma aşamasında aynı zamanda analiz süreci de devam etmektedir. Bir başka ifadeyle nitel araştırmalarda analiz ve verilerin toplanma süreçleri eş zamanlı etkinliklerdir. Bu süreç nicel araştırmadan nitel araştırmayı farklılaştırmaktadır. Nicel araştırmalarda ilk önce veri toplama süreci bittikten sonra daha sonrası veri analiz süreci başlamaktadır (Creswell, 2019). Fakat nitel araştırmalarda sürekli verilerin güncelleme ve yorumlama süreci devam etmektedir.

Yapılan görüşmeler sonrasında elde edilen ses kayıtları Otter adlı bilgisayar programıyla deşifre edilmiştir. Gerçekleştirilen deşifre işleminden sonra program tarafından deşifre edilemeyen bölümler bireysel olarak tekrar düzeltilmiştir. Katılımcıların gerçek bilgileri yerine K1, K2,...,K8 şeklinde tanımlayıcı özel kod

numaraları verilmiştir. Bu kodlar hem verilerin analiz sürecinde hem de bulgular raporlanmasında kullanılmıştır. Tüm veriler araştırmacı tarafından kodlanmıştır.

Metne dökülen veriler Nvivo12 programına aktarılmıştır. İçerik analizinde veri analizinin en başından bulguların yazma sürecine kadar veriler sık sık ele alınmak ve sürekli analiz edilmektedir. Ayrıca elde edinilen son verilerin analizinde Nvivo12 programı kullanılmıştır. Nvivo12 programı özellikle nitel araştırmalarda kullanılan, ses, görüntü, görsel ve fotoğraf gibi birçok veri kaynağını analiz etmede kullanılan bir programdır. Nvivo12 programı verilerin sınıflandırılmasında, düzenlenmesinde, kodlanmasında ve verilerin birbiri ile ilişkilendirilmesinde önemli bir programdır.

Araştırmada, nitel araştırma yöntemlerinde sık kullanılan içerik analizi ve betimsel analiz yöntemleri kullanılmıştır. İçerik analizinde ise tümevarımsal analizden faydalanılmıştır. İçerik analizinde tümevarımsal yöntem, net olmayan temaların ve boyutların belirlenmesine, boyutlar arasında ilişkilerin derinlemesine analiz edilmesine olanak sağlayan analiz yöntemidir. (Yıldırım ve Şimşek, 2006).

Literatür detaylı olarak taranarak ve incelenerek ön ve kavramsal kodlar belirlenmiştir. Bu ön ve kavramsal kodlar çerçevesinde görüşme soruları oluşturulmuştur. Çalışma sırasında kendiliğinden ortaya çıkan kodlar ile döngüsel bir süreç içerisinde kodlama şeması için sürekli kategori üretimi yapılmıştır. Görüşme soruları hazırlanırken oluşturulan ön kodlar ve daha sonra görüşme sorularından elde edinilen verilerden oluşturulan kodlardan kategoriler belirlenmiştir. Benzer kategoriler ilişkilendirilerek temalara ulaşılmıştır. Tüm bu aşamalardan sonra kodlar, kategoriler ve temalar düzenlenerek elde edinilen bulgular yorumlanmıştır.

İlgili araştırmanın analizinde nitel verilerin analizinde sıklıkla kullanılan betimsel analiz tekniği temaların yorumlanmasında kullanılmıştır. Betimsel analiz, bir konunun derinlemesine resmedilmesi ve açıklanmasıdır. Bu analizde veri toplama araçlarında yer alan sorular, temalar temel alınarak analiz yapılmaktadır (Ekiz, 2009, s. 75). Betimsel analiz yönteminde sıklıkla alıntılara yer verilmektedir.

3.5. Araştırmanın İnanırcılığı

Bir araştırmanın sonuçlarının inanırcılığı için gerekli olan iki önemli ölçüt geçerlilik ve güvenilirliktir (Yıldırım ve Şimşek, 2018, s. 269). Her araştırmacının, okuyucuyu araştırmasının bulgularına yönelik ikna etmesi gerekmektedir. Bunun sağlanabilmesi için araştırmacının bulgularını iyi değerlendirmesi, raporlaması ve

yaptığı araştırmanın süreçlerini her aşamasıyla paylaşması gerekmektedir (Yıldırım ve Şimşek, 2013).

Nitel araştırma yöntemlerinde geçerlilik ve inandırıcılık kavramları anlam değişikliğine uğrayarak farklı kavramlarla ifade edilmeye başlanmıştır. Geçerlilik ve güvenilirlik kavramlarının yerine Lincon ve Guba (1985), bir araştırmanın değerini belirlemek için “inandırıcılık” (trustworthiness) kavramını ortaya koymuşlardır. Bu kavram nitel araştırmalar için kabul görmüştür. Bir nitel araştırmada inandırıcılığın sağlanabilmesi için inanılabilirlik, aktarılabilirlik, güvenilebilirlik ve doğrulanabilirlik olması gerekmektedir (Denzin ve Lincoln, 2005).

Görüşme sorularının oluşturulması aşamasında, elde edilen verilerin kodlanması, çözümlenmesi ve bulguların yorumlanması aşamasından araştırmacı dışında alanında uzman iki farklı araştırmacıdan görüşler alınmıştır. Uzmanlardan alınan geri bildirimler sayesinde araştırma sorularının, olgularının, bulgularının sağlanması yapılmış ve desteklenmiştir (Yin, 2003). Bir başka ifadeyle dış geçerlilik sonuçların genellenebilirliğini ifade eden bir durumdur. Bir araştırmanın bulgularının genellenebilir olabilmesi için betimleme ve amaçlı örneklem yöntemlerinden yararlanılmaktadır. Detaylı betimleme, işlenmemiş (yorum katılmamış) verilerin belirlenen temalara göre yorumlanması ve analiz edilmesidir. Amaçlı örnekleme ise karşılaşılan durumların ve bu durumların özelliklerini açığa çıkartmak için yararlanılmaktadır (Yıldırım ve Şimşek, 2018, s. 269).

Nitel araştırmalarda araştırmacının rolü, araştırdığı konuyu etkilemesi açısından önemlidir. Bu nedenden dolayı araştırmacının konu hakkındaki deneyimlerini, niteliklerini, ön yargılarını açıklaması önemlidir (Yıldırım ve Şimşek, 2013; Creswell, 2012). Bu çalışmanın araştırmacısına yönelik açıklamalar bu bölümde *Araştırmacının Rolü* başlığı altında toplanmıştır.

3.6. Araştırmacının Rolü

Nitel araştırmalarda araştırmacı, doğrudan araştırmanın içinde olduğu için araştırmanın temel veri kaynağıdır. Araştırmacı yaptığı gözlemler, yönelttiği görüşme soruları ile katılımcılar ile etkileşim halindedir. Araştırmacı, elde ettiği verileri analiz eder ve araştırmanın bulgularını kendi görüş açısıyla yorumlar (Patton, 2001; Yıldırım ve Şimşek, 2013). Araştırmacının araştırmanın durumları üzerinde bir etkisi olabileceği gibi bu durumların araştırmacıyı etkilebileceği de belirtilmiştir. Bu nedenden dolayı

araştırmacının kişisel ve mesleki bilgilerinin paylaşılması, n yargıların ve yanlış anlaşılmaların önüne geçmesi adına önemlidir(Creswell, 2012).

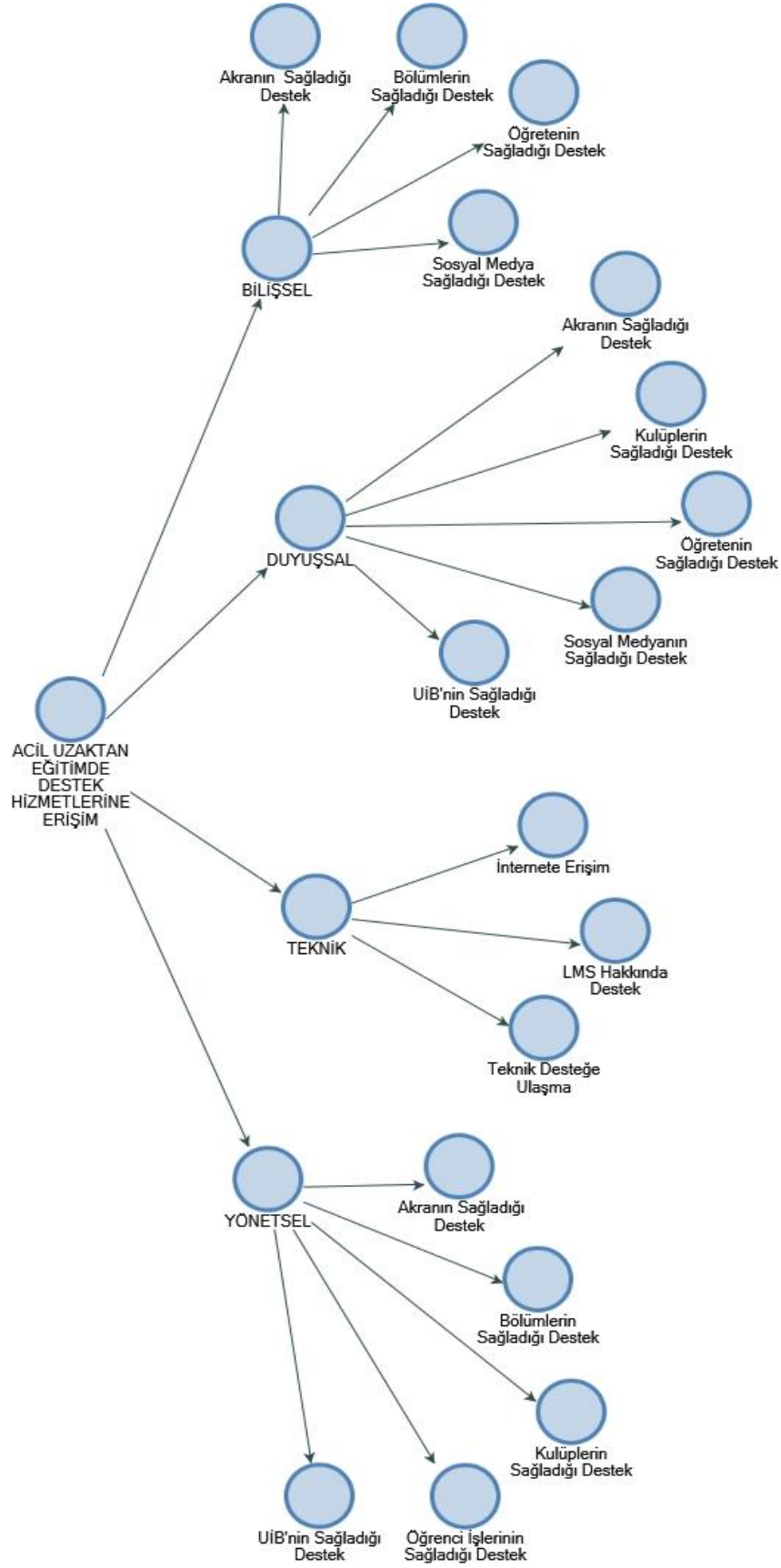
Araştırmada, araştırmacı tüm katılımcılar ile birebir görüşmeler yapmıştır. Yapılan görüşmeler sırasında araştırmacı daha sonra hatırlatma amacıyla araştırma günlüğü ve notları tutmuştur. Bu sayede görüşme sırasında alınan notlar ile oluşturulan notlar ile son analiz aşamasındaki verileri karşılaştırma olanağı sağlanmıştır.

Araştırmacı bir yükseköğretim kurumunda Uluslararası İlişkiler Biriminde Erasmus+ proje sorumlusu olarak çalışmaktadır. Bu nedenden dolayı araştırmacı Erasmus+ proje dinamiklerine, gelen ğrenci süreçlerine hâkimdir. Ayrıca bu konu hakkında fikir alabileceği birçok uzman ile birlikte çalışmaktadır. Araştırmacı aynı zamanda aynı kurumda Uzaktan Eğitim Anabilim Dalında yüksek lisans eğitimine devam etmektedir. Bu program kapsamında araştırmacı bölümünde birçok kültür ve destek hizmetleri kapsamında dersler almıştır. Ayrıca Lisans eğitimini de Siyaset Bilimi ve Uluslararası İlişkiler alanında tamamlamıştır. Hem lisans hem de yüksek lisans eğitimi sırasında araştırmacı birçok araştırma yöntemleri dersleri almıştır.

4. BULGULAR VE YORUM

Bu bölümde araştırma sürecinde toplanan verilerin analiz edilmesinden ulaşılan bulgulara ve bu bulgulara ilişkin yorumlara yer verilmiştir. Bu araştırmada verilerin analizinde betimsel ve içerik analiz uygulanmıştır. Görüşme formunun birinci bölümünde yer alan ve demografik özellikleri öğrenmek için yöneltilen soruların yanıtları betimsel olarak analiz edilmiştir. Katılımcıların demografik özelliklerine ilişkin veriler detaylı olarak Tablo 4.1’de verilmiştir. Görüşme formunun ikinci ve üçüncü bölümünde yer alan kültür ve destek hizmetleri hakkındaki soruların cevaplarından elde edilen verilerin ve bu bölümlerin birbirleriyle olan ilişkilerinin analizinde betimsel ve derinlemesine içerik analizi uygulanmıştır. Bu doğrultuda ilk öncelikle birinci sonra ise üçüncü ve ikinci bölüm bulguları üzerine değerlendirilmeler yapılmıştır.

Covid-19 salgını ile birlikte yüz yüze eğitim yerine AUE almak zorunda kalan Erasmus+ öğrencilerinin destek hizmetlerine erişiminin kültür bağlamında incelendiği bu araştırmada çeşitli kaynaklardan elde edilen veriler bir bütün olarak ele alınmıştır. Bu verilerin destek hizmeti ve kültür olgusuna ilişkin bir ana tema belirlenmiştir. Bu temaya bağlı olarak oluşturulan kategoriler, alt kategoriler Şekil 4.1’de ayrıntılı olarak gösterilmiştir. Söz konusu duruma ait bulgular destek hizmeti ve kültür bağlamında, belirlenen tema ve bu temanın içerisinde yapılandırılan kategori ve alt kategorilerin her birinin altında bir arada sunulmuştur. Ayrıca her tema ve kategori altında o tema ve kategori ile ilgili kuramsal ve kavramsal açıklamalar belirtilmiştir.



Şekil 4. 1. Tema, kategori ve alt kategoriler

4.1 Katılımcıların Demografik ve Kültürel Özelliklerine İlişkin Bulgular

Katılımcıların demografik özelliklerine ilişkin bilgiler detaylı olarak Tablo 4.1’de belirtilmiştir. Bu araştırmada yer alan katılımcıların ikisi erkek, altısı ise kadındır. Katılımcıların altısı 20-35, ikisi de 25-30 ve 30-35 yaş aralığındadır. Katılımcıların ikisinin eğitim durumu lisansüstü geri kalanlarının ise lisans derecesidir. Katılımcıların sadece ikisi dışında hepsi daha önceden çevrimiçi ders deneyimine sahiptir. Katılımcılar Tablo 4.1.’de belirtilen farklı ülkelerden gelmektedir.

Tablo 4.1. *Katılımcıların Demografik Özelliklerine İlişkin Bilgiler*

KATILIMCI	CİNSİYET	EĞİTİM	YAŞ	ÇEVİRİMİÇİ DERS DENEYİMİ	ÜLKE
K-1	Kadın	Lisans	20-25	Var	Litvanya
K-2	Kadın	Lisans	30-35	Var	Estonya
K-3	Erkek	Lisans	20-25	Var	Kırgızistan
K-4	Kadın	Lisans	20-25	Var	İspanya
K-5	Kadın	Lisans	20-25	Var	Almanya
K-6	Erkek	Lisansüstü	25-30	Yok	Çekya
K-7	Kadın	Lisansüstü	20-25	Var	Polonya
K-8	Kadın	Lisans	20-25	Var	Kazakistan

Katılımcıların yaptığı açıklamalar sonucunda tüm katılımcıların farklı ülkelerden ve kültürlerden geldikleri görülmektedir. Araştırmanın bu özelliği, kültürlerarası farklılıkların incelendiği bu araştırmaya derinlemesine ve özgün verilerin elde edilmesine adına olanak sağlamıştır. Katılımcıların yaş aralıklarına bakıldığında da katılımcıların daha çok 20-25 yaş aralığında olduğu görülmektedir. Bu katılımcıların genellikle bu yaş aralığında olmasının temel nedenlerinden bir tanesi ise Erasmus+ değişim programlarının hedef kitlesinin daha çok lisans ve yüksek lisans öğrencilerinin olmasıdır.

Yapılan açıklamalar eşliğinde katılımcıların İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi, Güzel Sanatlar Fakültesi, İletişim Bilimleri Fakültesi, Eğitim Fakültesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü ve Eğitim Bilimleri Enstitüsü’ne kayıt yaptırdığı görülmektedir. Katılımcıların farklı bölümlerden olması destek hizmetleri bağlamında bölümler arasındaki destek hizmetlerine erişim farklılıkların ortaya konulması adına önemlidir. Ayrıca yapılan açıklamalardan anlaşılacağı üzere iki katılımcının Erasmus+ hareketliliğine gelmeden

önce çevrimiçi ders deneyimi bulunmamaktadır. Bu öğrenenler, ilk defa uzaktan eğitim ile Türkiye’de karşılaşmışlardır.

“AUE döneminde Erasmus+ kapsamında gelen yabancı öğrencilerin Hofstede ulusal kültür boyutu çerçevesinde kültür özellikleri nelerdir?” araştırma sorusu çerçevesinde ve görüşmeler sonrasında elde edinilen veriler ışığında katılımcıların Hofstede’nin ulusal kültür boyutlarına göre özellikleri aşağıdaki gibidir;

- Litvanya’dan gelen katılımcının (K1) görüşme sorularına verdiği cevaplarda belirsizliğin stres ve kaygı yarattığı vurgulanmaktadır. “Kanka” destek hizmetinin güven ihtiyacını karşılarken belirsizlikleri önlediğini belirtmiştir. Bu nedenle belirsizlikten kaçınma eğilimi yüksektir. Bu durum Litvanya toplumu ile de özdeşleşmektedir. Toplum olarak riskten kaçınmaktadırlar. Bu nedenden dolayı kuralları ve bürokrasiyi düzenlemek belirsizliği azaltabilir. Ayrıca katılımcı bireyseli toplum özellikleri sergilemektedir. Öğretene veya herhangi bir konu hakkında kuruma rahat soru sorabilmektedir. Çekingen karakter özelliklerine sahip değildir. Çevreye ve diğer kültürlere duyarlı olduğu görülmektedir. Litvanya’da 1990’lardan itibaren bireysellik ön plana çıkmaktadır. Bireyler başkasının alanına saygılıdır ve kendi kararlarını özellikle gençler erken yaşta karar verebilmektedirler. Ayrıca bu bireyler doğrudan ve açıkça dobra bir şekilde iletişim kurmakta ve konuşmaktadır.

Güç mesafesinin ölçülmesine yönelik sorulara verdiği cevaplara göre K1’nin güç mesafesi boyutu düşük görülmektedir. Katılımcı iş birliğine yatkındır ve yardımsever tutum sergilemektedir. Ayrıca doğrudan iletişim kurmaktadır ve rahat soru sorduğundan dolayı dişil kültürel özellik de görülmektedir. Kendisi için ayırdığı boş zaman önemlidir ve rekabeti önemsememektedir. Bu noktada Litvanya toplumu da düşük güç mesafesi ve dişil özellik sergilemektedir. Bireyler eşitliğe önem verirken merkezîyetçi kontrol mekanizmasına karşı çıkmaktadırlar. Katılımcı Litvanya toplumundan farklı olarak aynı zamanda müsamaha boyutu özelliklerini sergilemektedir.

- Estonya’dan gelen katılımcının (K2) görüşme sorularına verdiği cevaplara göre belirsizliğin vermiş olduğu rahatsızlıklar duruma göre değişmektedir. Bu nedenden dolayı katılımcının belirsizlikten kaçınma boyutu ortada gözükmemektedir. Bir başka ifadeyle bazı durumlarda belirsizliğin kaygı ve stres yaratmadığını vurgularken yalnızlığın belirsizliği arttırdığını belirtmektedir. Aynı zamanda kanka sistemini güven verdiği ve belirsizliği önlediği için olumlu karşılamaktadır. Katılımcı bireysellik boyutu özelliklerini sergilemektedir. Çekirdek ailenin önemine vurgu yaparken rasyonel

olmayı ön plana çıkartmaktadır. Katılımcının kariyer, kurum ve öğretene ile olan ilişkilerinde güç mesafesi boyutu düşüktür. Bir başka ifadeyle katılımcı için diploma araçken sevdiği işi yapması en önemli motive unsurudur. Ayrıca öğretime karşı rahat soru sorabilmektedir. Bireyin amaçları önemlidir ve bireysel çalışma disiplinine sahiptir. Bu özellikleri ile Estonya toplumunun güç mesafesi kültür özelliklerine benzemektedir. Güven ve kurallara uyma konusunda güç mesafesi yüksek gözükmektedir. Güven yavaş oluşmaktadır. Öğrenenler ve akranlarıyla tartışmayı rahat yapabilirken doğrudan iletişim kurmaktadır ve rahat soru sormaktadır. Hiyerarşiden uzak yerinden merkeziyetçi anlayışı benimsemektedir. Estonya toplumunda, genelinde olduğu gibi erkeklik boyutu özelliklerini sergilemektedir. Özellikle iş kültüründe rekabet önemlidir. Lider olma özelliklerine ve hırsla sahiptir. Kendi düşüncesini ön plana çıkartma eğilimindedir. Hoş görülü ve pozitif davranışlar sergilemektedir. Anı yaşama eğilimindedir ve boş zaman önemlidir. Müsamaha boyutu özellikleri taşımaktadır.

- Kırgızistan'dan gelen katılımcının (K3) görüşme sorularına verdiği cevaplara göre belirsizlikten kaçınma boyutu ne çok yüksek ne de düşüktür. Aile kavramına yaklaşımı, kariyer bakış açısına ve karakter özelliklerine göre bireysellik boyutu özelliklerini sergilemektedir. Çekirdek aileye önem verirken, bireysel amaçları önemlidir. Diplomaya sahip olmak kariyer hedefinde araçtır. Süreç odaklı olması yönüyle uzun döneme yönelik boyutu özelliklerini sergilemektedir. Güç mesafesi boyutu düşüktür. Doğrudan iletişim kurabilmektedir ve rekabete önem vermemektedir. Dışılık boyutu toplum özelliklerini sergilemektedir. Hoş görülü, saygılı ve pozitif davranışlar sergilemektedir. Müsamaha boyutu yüksektir.

- İspanya'dan gelen katılımcının (K4) görüşme sorularına verdiği cevaplara göre belirsizlik durumlarından rahatsızlık duyduğu görülmektedir. Belirsizlik durumlarının stres ve kaygı yaptığını vurgulamaktadır. Katılımcının kendini güvende hissetmesi önemlidir. Süprizlerden de hoşlanmaktadır. Belirsizlik ve Bireysellik/ Toplulukçuluk boyutları Hofstede'nin ulusal kültürel boyutlarına göre değerlendirildiğinde katılımcının kültür özellikleri İspanya toplumu ile benzerlik göstermektedir. Katılımcı duruma göre bireysellik özelliklerini sergilerken bazı durumlarda toplulukçuluk özelliklerini sergilemektedir. Hofstede'ye göre de bu boyutun oranı yüzde elli bir olarak görülmektedir. Katılımcının güç mesafesi boyutu yüksek görülmektedir. Hiyerarşiye vurgu yaparken, öğretime bazı durumlara rahat soru sormamaktadır. Aynı zamanda dışil kültürel özelliklerini sergilemektedir ve Hofstede'nin İspanya dışılık boyutu kültür

özellikleriyle benzerlik göstermektedir. Katılımcı dışa dönük, eğlenceli, hoş görülü, pozitif karakteristik özellikleri nedeniyle musamahalı toplum özelliklerini sergilemektedir.

- Hofstede'ye göre Alman toplumu bireyselci özellik göstermesine rağmen katılımcı (K5) toplulukçu kültür özellikleri göstermektedir. Özellikle ailesinden gelen zihin kodlarının bunda etki olduğu görülmektedir. Ayrıca belirsizlik durumları stres, kaygı ve güven kaybı gibi olumsuz durumlar yaratmaktadır. Bu nedenlerden dolayı belirsizlikten kaçınma boyutu yüksek görülmektedir. Alman toplumunda eril tanımlanan kültürel özellikler Hofstede'ye göre hakim olsa da katılımcı dişil toplum özellikleri göstermektedir. Problem, risk, endişe sevmemektedir. İş ve sosyal hayat arasında denge koruma eğilimindedir. Ortaklaşa yönelime (konsensus) yatkındır. Musamaha boyutu yüksektir.

- Çekya'dan gelen katılımcının (K6) görüşme sorularına verdiği cevaplara göre belirsizlikten kaçınma boyutu yüksektir ve bireyin ön planda olduğu özellikleri sergilemektedir. Bireyin kendini gerçekleştirme ve bireysel amaçları önemlidir. Ayrıca olaylar karşısında rasyonel olmak ve işini kendisinin yürütmesi onun için önemlidir. Sonuç odaklı olmayı ve anda/anı yaşamayı önemsemektedir. Bu nedenden dolayı kısa döneme yönelik olma özellikleri görülmektedir. Mutlak bir otoriteye karşı itaat gösterme eğilimde bulunmamaktadır. Kariyer basamaklarında diplomayı araç olarak görmektedir. Öğreten ile rahat iletişim kurabilmekte ve rahat soru sorabilmektedir. Güç mesafesi boyutu düşüktür. Bu özellikleri ile Hofstede'nin Çekya toplumunun güç mesafesi özellikleri uyuşmamaktadır. Çekya, merkezi ve hiyerarşik bir toplum yapısına sahiptir. Ast her zaman ne yapması gerektiğinin söylenmesini beklemektedir. Norm ve kurallara bağlıdırlar. Ayrıca dişil ve müsamahalı toplum özellikleri sergilemektedir.

- Polonya'dan gelen katılımcının (K7) görüşme sorularına verdiği cevaplara göre belirsizlikten kaçınma ve bireysellik boyutu Hofstede'nin Polonya toplumu için belirttiği gibi çok yüksektir. Belirsizlik rahat hissettirmemektedir ve stres yaratmaktadır. Bu katılımcı için güven ihtiyacı çok önemlidir. Katılımcının kendini gerçekleştirme ihtiyacı ve amaçları önemlidir. Güç mesafesi boyutu yüksek görülmektedir. Hiyerarşik yapılardan uzak dururken doğrudan iletişim kurmayı tercih etmektedir. Bilmediği konular hakkında rahat soru sorabilmektedir. Polonya toplumu, eril toplum özellikleri gösterse de katılımcı dişil toplum özellikleri sergilemektedir. İş hayatında iş birliğine ve

anlaşmaya yatkındır. Polonya toplumundan farklı olarak müsamaha boyutu kültür özelliklerini yansıtmaktadır.

- Kazakistan'dan gelen katılımcının (K8) görüşme sorularına verdiği cevaplara göre belirsizlik stres ve kaygı yapmaktadır. Katılımcı bu nedenlerden dolayı kendini rahat hissedememektedir. Katılımcının Hofstede'nin belirttiği gibi belirsizlikten kaçınma eğilimi yüksektir ve toplulukçu kültür özelliklerini göstermektedir. Aile kavramına önem vermektedir. Kariyerinde diplomanın statü sağlaması adına önemli olduğunu düşünmektedir ve amaç olarak görmektedir. Takım çalışmasına önem vermektedir. Bir ekibin üyesi olması onun için değerlidir. Kazakistan'da güç mesafesi boyutu yüksek gözükmesine rağmen katılımcının vermiş olduğu cevaplara göre güç mesafesi boyutunun düşük olduğu görülmektedir. Eril özelliklerin belirlenmesinde önemli bir rol oynayan rekabet ve en iyi olma kavramları bu katılımcı için eril özelliklerini göstermesi açısından önemlidir. Müsamaha boyutu özellikleri de taşımaktadır.

“AUE’de farklı kültürlerden değişim programıyla gelen öğrenenlerin çevrimiçi öğrenmeye yönelik sunulan bilişsel, duyuşsal, teknik ve yönetsel destek hizmetlerine ilişkin görüşleri nelerdir?” araştırma sorusu çerçevesinde ve görüşmeler sonrasında elde edinilen veriler ışığında katılımcıların destek hizmetlerine yönelik görüşleri ve araştırma bulguları aşağıda yer almaktadır.

4.2. Acil Uzaktan Eğitimde Destek Hizmetlerine Erişime İlişkin Bulgular

Araştırma kapsamında ele alınan durumun kültür ve destek hizmetleri olgusuyla incelenmesi sonucu ortaya çıkan ana tema “acil uzaktan eğitimde destek hizmetlerine erişim”dir. Günümüzde küreselleşmenin ve pandeminin etkisiyle yaşam pratiklerimiz hızlı bir şekilde değişmektedir. Bu değişimlerin başında eğitim alanı gelmektedir. Pandemiyle birlikte birçok kurum yüz yüze eğitime ara vererek yüz yüze eğitim teknikleri ile acil uzaktan eğitim faaliyetlerine devam etmek zorunda kalmıştır. Bu durum, kurumların var olan eğitim ve hizmet kalitesini sağlayabilmeleri için destek hizmetlerinin önemini arttırmıştır. Çünkü yaşanan pandemi nedeniyle destek hizmetlerine erişim pratikleri bütünüyle değişmiştir. Bu durum uluslararası öğrenciler için de geçerlidir; onların kuruma ve ders aldıkları programlara uyumlarını nasıl etkilediği ve Uluslararası İlişkiler Biriminin bu uyum sürecini destekleyen hizmetlerde acil uzaktan eğitime geçildiğinde nerede yer aldığı/alabildiği konusunun değerlendirilmesi önemlidir.

Bu araştırma farklı kültürlerden gelen Erasmus+ öğrencilerinin de daha önce deneyimlemediği acil uzaktan eğitim sürecini, destek hizmetlerinin kültür olgusu ile ilişkisini inceleme olanağı vermektedir. Bu nedenden dolayı destek hizmetlerinin farklı kategorileri altındaki bulgular kültürel farklılıklar ve katılımcıların kültürel özellikleri bağlamında incelenmiştir. Destek hizmetleri; öğrenenme sürecinin bilişsel, duyuşsal, yönetsel yönlerine katkı sağlaması için sunulan hizmetlerin bir bütünüdür. Bir başka ifadeyle öğrenende aidiyet hissi yaratmak üzere öğrenen desteği, e-öğrenmenin kritik bir bileşenidir. Öğrenen destek hizmeti dinamiklerini etkileyen önemli faktörlerden biri de kültürel farklılıklardır. Bu bağlamda araştırma bulguları değerlendirildiğinde destek hizmeti olgusu etrafında acil uzaktan eğitimde destek hizmetlerine erişim temasını destekleyen dört kategori ortaya çıkmıştır: *bilişsel, duyuşsal, teknik, yönetsel*.

4.2.1. Bilişsel kategorisine ilişkin bulgular

Bilişsel destek hizmetleri, öğrenenlere sağlanan öğrenme kaynaklarının en iyi şekilde tasarlanması ile öğrenenlerin en etkin bir şekilde akademik olarak desteklenmesi ve geliştirilmesi amacını taşır. Öğrenenin akademik olarak desteklenmesi ve geliştirilebilmesi için birçok faktörün bir arada değerlendirilmesi ve dikkate alınması gerekmektedir. Örneğin UIB sağladığı “kanka ve ev arkadaşlığı” hizmeti ile öğrenenlere duyuşsal ve yönetsel destek ihtiyaçları karşılanırken öğretenin sağladığı destek ile de bilişsel destek ihtiyacı karşılanmaktadır. Bir başka ifadeyle öğrenen desteği sadece kurumdaki bir aktörün etkin bir şekilde destek hizmeti sağlaması ile mümkün değildir EADTU E-xcellence kalite ölçütlerinin destek hizmetleri başlığında belirtildiği gibi, kurum içerisindeki tüm aktörlerin birbirleriyle etkin bir şekilde çalışıyor olması gerekmektedir. Öğrenenin, akranın ve öğretenin davranışı, motivasyonu, hazırbulunuşluğu vb. unsurlar öğrenenin bilişsel desteğe erişimini/bilişsel destek alıp alamamasını etkilemektedir. Bu bağlamda bulguların kodlanmasıyla elde edilen bilişsel kategorisinin altındaki *akranın sağladığı destek, öğretenin sağladığı destek, sosyal medyanın sağladığı destek, bölümlerin sağladığı destek* olmak üzere beş alt kategoriye ilişkin bulgular aşağıda sunulmaktadır.

4.2.1.1. Akranın sağladığı bilişsel destek alt kategorisine ilişkin bulgular

Bu araştırma kapsamında yapılan görüşmeler ışığında akran desteğinin bilişsel öğrenmeye olumlu katkı sağladığı ortaya çıkmaktadır. Öğrenenlerin birbirleriyle hem

ders sırasında hem de sosyal hayatta birlikte zaman geçirmeleri onların bilişsel süreçlerini geliştirmektedir. Örneğin yabancı dillerini geliştirmelerine katkı sağlamaktadır. Bir öğrenci akran desteğinin yabancı dili öğrenmeye etkisini şu şekilde ifadelerle özetlemiştir:

“bildiğiniz üzere biz uluslararası öğrenciler Türkçe çok fazla konuşamıyoruz. Sadece birkaç kelime merhaba, hoş geldiniz. Bu nedenden dolayı kendi aramızda iletişim kurmak zorunda kaldık. Aynı zamanda İngilizcemiz daha gelişti. Aynı şekilde Türkçe de bilmiyordum. Şu an az sohbet edebiliyorum.”(K8)

Bir diğer taraftan öğrenme yönetim sistemi(Mergen-ÖYS) içerisinde yer alan sohbet bölümü öğrenenin akranlarıyla iletişim kurmasına olanak sağlamaktadır. Bu alan sayesinde öğrenenler, akranlarıyla ders, öğreten vb. konular hakkında bilgi sahibi olabilmektedir. Aynı zamanda bu sohbet bölümü ile öğrenen akranlarının dâhil olduğu sosyal medya grup bilgilerine ulaşma imkânı sağlamaktadır. Ayrıca bazı durumlarda öğretenin Erasmus+ öğrencilerini bilgilendirmeyi unuttuğu veya ödevlerin zamanında yetiştirilmesi gibi durumlarda birbirleriyle yardımlaşarak akran desteğinde bulunmaktadırlar.

4.2.1.2. Bölümlerin sağladığı bilişsel destek alt kategorisine ilişkin bulgular

Öğrenenlerin kayıt yaptırdıkları bölümlerden aldıkları destek hizmetlerinden biri de bilişsel destek hizmetleridir. Öğrenenlerin bölümlerinden aldıkları bu destek hizmetleri öğrenme süreçlerini etkileyen ana unsurlardan birisidir. Bu bağlamda yapılan görüşmeler, dersin katılımcı sayısının fazla olmasının, öğrenenin derse olan ilgisini ve katılımı azalttığını ortaya koymaktadır. Bu nedenden dolayı öğrenen kendini izole bir ortamın içinde yalnız hissetmektedir. Bir başka ifadeyle derslerin katılımcı sayılarının gruplara bölünerek azaltılması gibi çözümler öğrenenlerin derse olan katılımlarını arttırmasını sağlayabilecektir. Bir öğrenenin bu konu hakkındaki görüşü şu şekildedir;

“ Bazen derste kendimi yalnız hissediyorum. Çünkü çevrimiçi derste bazen sadece dinlemek zorunda kalıyorsun. Sıkıcı olabiliyor. Çünkü beş yüz kişinin katıldığı derste sadece ekranı izliyorsun ve

dinliyorsun. Derse katılım hiç kolay değil. Kimseyi göremediği için öğretmen 3 saat konuşmak zorunda kalıyor...” (K2)

Verilerinin analizi aşamasında kullanılan Nvivo12 programı ile kategoriler ve kodlar arasındaki Pearson Korelasyon katsayılarına bakılmıştır. Bu inceleme sonrasında öğretmenin sağladığı duyuşsal destek alt kategorisi ile bölümlerin sağladığı bilişsel destek alt kategorisi arasında kuvvetli doğrusal bir ilişki vardır ($r=1$). Bu da bize duyuşsal ve bilişsel destek hizmeti gibi farklı destek hizmetlerinin birbirleriyle ilişki olduğunu göstermektedir. Bu nedenden dolayı tüm destek hizmetlerinin bir bütün olarak düşünülmesi ve uygulanması öğrenen memnuniyetinin ve kurum kalitesinin arttırmasına olanak sağlayacaktır.

Ayrıca bölümlerin web sayfalarında yer alan ders içeriklerinin açık ve net bir şekilde yayımlanması öğrenenin gerekli bilgiye ulaşmasını sağlamaktadır. Bu bilgiler öğrenenin başvuru ve kayıt aşamalarında olumlu etki yapmaktadır. Ayrıca öğrenenin bu ders içeriklerine ulaşabilmesi ilgi alanına uygun ders seçimi yapmasına olanak sağlarken buna bağlı olarak bilişsel öğrenme sürecine katkı sağlamaktadır. Bu alanda sağlanan destek hizmetleri, e-xcellence kalite etiketi kriterlerinde önemli rol oynayan kurumların web sitelerinde ders bilgisi vb. konuları detaylı ve güncel olarak paylaşması gerekliliği açısından da önemlidir.

4.2.1.3. Öğretenin sağladığı bilişsel destek alt kategorisine ilişkin bulgular

Bilişsel destek hizmetleri kapsamında öğretmenin, destek hizmetlerini öğrenenin kültürel özelliklerini dikkate alarak gerçekleştirilmesi öğrenenin bilişsel öğrenme sürecini kolaylaştırmaktır.

Öğrencinin istediği zaman rahat bir şekilde öğretime ulaşabilmesi öğrenenin derse olan motivasyonunu ve ilgisini arttırmaktadır. Ayrıca her öğrenenin kültürel özellikleri farklı olduğu için öğretmenin bu farklılıkları dikkate alarak destek hizmeti vermesi önem arz etmektedir. Araştırmada elde edilen bulgular, Hofstede’in ulusal kültür boyutu bağlamında incelendiğinde öğrenenlerin davranışları arasında kültür farklılıkları olduğu ortaya çıkmıştır. Bu farklılıklar ilgili kategoriler ve alt kategoriler altında açıklanmıştır. Örneğin öğrenenler güç mesafesi boyutuna veya dişilik-erkeklik/feminen-maskülen boyutuna göre öğretime rahat soru soramamaktadır. Güç mesafesi aralığının fazla olduğu hiyerarşik yapıda kültürlerden öğrenenler veya bireysel rekabetin daha az

olduğu feminen betimlenen kültürlerden öğrenenler için ğretim elemanına sou sormak zor olabilmektedir. Buna bağlı olarak öğrenenin kültür özelliklerine göre öğreten kendisine ulaşılabilmesi ve danışmanlık verebilmesi için öğrenen ile arasındaki gerekli kanalları aması gerekmektedir.

“Dersi bölmek istemiyorum. Daha sonra soru sormayı tercih ederim. Ders sırasında sorun ıkarmamayı deniyorum”. (K4)

Bazı ğrenenler ise tam tersine iletişim kurma konusunda daha rahat davranabilmektedir. Örneğin bazı öğrenenler şu görüşleri ifade etmiştir;

“Soru sormaya korkmuyorum... Evet, benim için problem değil. Soru soracağım zaman kendimi zgr hissediyorum”. (K1)

“Bir problem hakkında tartışırken kendimi çok rahat hissediyorum”. (K6)

İlgili cevaplardan anlaşılacağı gibi bazı öğrenenler doğrudan öğreten ile iletişim kurabilirken bazı öğrenenler ise daha utangaç ve çekingen davranabilmektedir. Bu da bilmediği veya belirsizlik yaşadığı bir konuda öğrenenin tam olarak bilişsel öğrenmeyi gerekleştirmemesine neden olmaktadır. Bu kültürel farklılıkları dikkate alarak öğreten, öğrenenler ile uygun şekilde iletişim kurmalı ve bilişsel destek hizmeti sağlamalıdır.

Bir başka kültürel farklılığa dikkat edilmesi gereken konu ise belirsizlik durumudur. Bazı öğrencilerde belirsizlik durumunun uzaması daha çok strese, kaygıya yol açmaktadır. Bu nedenden dolayı sağlanması gereken bilişsel destek hizmetinin hızlı bir şekilde gerçekleştirilmesi bu belirsizliklerin ortadan kaldırılmasına olanak sağlamaktadır ve ayrıca öğrenenin strese girmesinin önüne geçmektedir. Bir ğrenen öğretene sorduğu bir soruya dört ay cevap alamamasına karşılık şu ifadelerde bulunmuştur.

“ ...Dört ay boyunca beklemek zorunda kalmıştım. Gerçekten stresliydi.”

Belirsizlikten kaçınma boyutu yüksek olan öğrenenlerde öğretenin dersin konularına hakim olması ve herhangi bir soru sorduğunda tüm sorularına cevap vermesi beklenmektedir. Öğrenen bu sayede kendini bilişsel yönde güvende hissetmektedir.

Öğretenin bu tarz kültürden gelen öğrencilerin özelliklerini dikkate alması, bilişsel düzeyi geliştirmektedir. Bu doğrultuda bir öğrenenin verdiği cevap şu şekildedir:

“Tüm öğrenenler, öğretmenin cevap vermesine mutlu olur. Çünkü siz cevabı bilmiyorsunuz. Kendi kendine düşünebilmesi için öğrenen öğretenden öğrenmeye başlar.” (K5)

“Eğer soru konuyla ilgiliyse öğretmen soruları bence bilmeli.” (K8)

“Benim sorularımın ders ile ilgili olduğunu düşünüyorum. Evet. Ben öğrenciyim. Onlar benden daha çok deneyime ve çalışmaya sahip. Benim sorduğum soruları bilebilirler.”(K4)

“Eğer soru konu ile ilgili ise evet... Eğer soru konu hakkında ise öğretmen cevabı vermeli. En azından eğer cevabı bilmiyorlarsa araştırdıktan sonra bana cevap verebilir.” (K7)

AUE sistemi ile ilk defa çevrimiçi eğitim ile tanışan öğrenciler dersi takip etme ve konuları anlama konusunda sıkıntı yaşayabilmektedir. Bunun önüne geçilebilmesi adına öğretmenin işlediği dersi, ders sonunda Mergen’e yüklemesi bilişsel öğrenmeyi desteklemektedir.

“ dersin sonunda öğretmenin dersi, öğrenenlerin konulara tekrar geri dönüp bakabilmeleri için sisteme yüklemesi iyi bir destek...” (K4)

Öğretenin yeterli dil becerisine sahip olması öğrenenin bilişsel süreçlerinde önemlidir. Ayrıca dersin öğretmen tarafında iyi yapılandırılması öğrenenin dikkatini arttırmaktadır. Bir başka ifadeyle öğretmenin dersin süresini, katılımcı sayısını iyi yapılandırması ve etkin bir şekilde yabancı dil bilmesi, iletişim kurabilmesi öğrenenlerin bilişsel düzeyini/hazırbulunuşluğunu arttırmaktadır. Örneğin bir öğrenen *“Aldığınız çevrimiçi derste öğrenme sürecinin bir parçası olduğunuzu düşünüyor musunuz? Derse bir katkınızın olduğunu düşünüyor musunuz? Nasıl?”* sorusuna verdiği cevap aşağıdaki gibidir.

“benim katıldığım derste çok fazla öğrenci katılmıyordu. Bu nedenden dolayı öğretmenin size soru soracağını bildiğiniz için daha dikkatli oluyorsunuz...” (K7)

4.2.1.4. Sosyal medyanın sağladığı bilişsel destek alt kategorisine ilişkin bulgular

Covid-19 salgını ile birlikte AUE’ye geçilmesi iletişimin sağlanması adına sosyal medyanın önemini arttırmıştır. Yapılan bu araştırmada elde edilen bulguların sonucunda, sosyal medyanın bilişsel destek hizmetleri kapsamında öğrenene önemli katkı sağladığı ortaya çıkmıştır.

Salgın ile birlikte yüz yüze eğitime ara vermek zorunda kalan Erasmus+ öğrencileri akranlarıyla doğrudan iletişim kurabileceği sınıf ortamından uzak kalmışlardır. Öğrenenler sosyal medya ile birlikte bu sınıf ortamını kısmen yakalayabilmiş ve ihtiyaçları olan bilgiye daha rahat ulaşabilme imkânı sağlamıştır. Yapılan görüşmelerde “*çevrimiçi bir ders ile ilgili anlamadığınız bir konu olduğunda nasıl yardım alıyorsunuz?*” ve “*Sosyal ağlar aracılığıyla öğrenme faaliyetlerine ve etkinliklere katılıyor musunuz?*” sorularına bazı katılımcıların cevapları aşağıda verilmiştir:

“Sınıf arkadaşlarımdan olduğu birbirimize soru sorabileceğimiz Whatsapp grupları var. Biz de bu platformları bilgi edinmek için kullandık...” (K5)

“...Bilgiyi Whatsapp grupları ile sağladım. Onlardan beni gruplara eklemelerini istedim.”(K8)

“ Whatsapp’ta sınıf grubumuz var. Şunu demek istiyorum; Whatsapp ile resim deneme dersinin bazı bilgilerinin gönderilmesini sağlıyoruz. Fakat öğretmen bu gruptan bazı video ve linkler gönderiyor.”(K2)

“ Öğrenme aktivitelerini Whatsapp grubu ile yaptık. Pdf gibi dokümanları ve bilgileri birbirimizle paylaşabileceğimiz bir Whatsapp grubu oluşturduk. (K5)

“...çoğunlukla Whatsapp ile makale, doküman paylaşıyoruz. Ayrıca derste konu hakkında konuşuyoruz.” (K7)

Verilen cevaplar ışığında bilişsel akran desteğinin sosyal medya araçları arasından Whatsapp uygulaması ile etkin bir şekilde sağlandığını göstermektedir. Ayrıca bazı öğrenenlerin hiç sosyal medya aracılığıyla öğrenme faaliyetinde bulunmadığı da görülmüştür. (K6)

Sosyal medya grupları içerisinde genellikle Türkçe konuşulması, Erasmus+ kapsamında gelen öğrencilerin konuşulan bazı konuları anlamamasına neden olmaktadır. Bu konu hakkında bir öğrenenin verdiği cevap şu şekildedir:

“Whatsapp’ta bulunan Erasmus gruplarında genellikle Türkçe konuşuluyordu... Neyse ben anlamıyordum. Ben yine İngiliz dili bölümündeyim. Benim bölümümde İngilizce biliyorlardı. Fakat başka bölümlerde herkes İngilizce konuşmıyor. Ben yine bir soru sorduğumda benim sorumu cevaplayacaklarını ve bilgilendireceklerini biliyorum. Fakat örneğin turizm fakültesinde İngilizce çok bilmedikleri için bunu yapmaları zor...”(K7)

Sosyal medya grupları içerisinde ortak bir yabancı dilde konuşulmasının sağlanması öğrenenler arasındaki iletişimin daha rahat ve etkin gerçekleşmesine olanak sağlayacaktır.

4.2.2. Duyuşsal destek kategorisine ilişkin bulgular

Duyuşsal destek hizmetleri, öğrenenleri motivasyon bağlamında destekleyen kuruma karşı aidiyet ve bağlılık oluşmasını sağlayan destek hizmetleridir. Sosyal medya ortamları, mezunlar birliği, tartışma forumları vb. kanallar duyuşsal destek hizmetinin sağlanmasına olanak sağlamaktadır. Bu doğrultuda E-xcellence çevrimiçi öğrenme kalite ölçütleri kapsamında da belirtildiği gibi öğrenci toplulukları çevrimiçi olarak desteklenmelidir. Ayrıca bu destek hizmetleri öğrenenin daha sosyalleşmesine de katkı sağlamaktadır. Bu bağlamda duyuşsal kategorisinin altında beş alt kategori belirlenmiştir; *Akranın sağladığı destek, öğrenci kulüplerinin sağladığı destek, öğretmenin sağladığı destek, sosyal medyanın sağladığı destek, UİB'nin sağladığı destek.*

4.2.2.1. Akranın sağladığı duyuşsal destek alt kategorisine ilişkin bulgular

Birçok alanda olduğu gibi akranın sağladığı destek, duyuşsal destek hizmetlerinin sağlanmasında önemli rol oynamaktadır. Öğrenenin destek hizmetine ihtiyaç duyduğu zaman ilk başvurduğu kaynaklardan biri akranlarıdır. Akran desteği, sadece öğrenenin duyuşsal destek hizmetlerini alırken değil aynı zamanda bilişsel, yönetsel, teknik hizmetlerini alırken de duyuşsal yönden tatmin olmasını sağlamaktadır. Bir başka ifadeyle akran desteği birçok belirsizliği ortadan kaldırırken aynı zamanda streslerini

azaltmakta ve öğrenenlerin eğitim sürecinde destek hizmetlerine ulaşmalarını kolaylaştırmaktadır. Bu doğrultuda bir öğrenenin ifadeleri şu şekildedir:

“...Türk arkadaşşıma ihtiyacım vardı. Kayıt süreci vb. süreçler çok zor. En zahmetli süreçler ve ayrıca bunları tamamlamanız gereken bir son tarih var. Bu nedenden dolayı sizi strese sokuyor. Örneğin ders hakkında kime ne soracağınızı biliyorsunuz ama kayıt konusunda tüm soruları cevaplayacak özel biri yok. Bu yüzden kayıt sürecinde böyle yardımcı olabilecek birinin olması iyi olur diye düşünüyorum.” (K7)

Öğrenme yönetim sistemi içerisinde yer alan sohbet bölümü, aynı zamanda öğrenenlerin birbirleriyle iletişim kurmalarına olanak sağlarken aynı zamanda duyuşsal destek bağlamında katkı sağlamaktadır. Bir başka ifadeyle öğrenenler kendilerini yalnız hissetmemektedirler. Bu konu hakkında bir öğrenen şunları belirtmiştir:

“... Bazen ders sırasında sohbet bölümü ile iletişim sağlıyorduk. Kendimi hiç yalnız hissetmedim. Ne zaman bir çevrimiçi dersin içinde olsam her zaman bir topluluğun parçası olarak kendimi gördüm.”(K3)

Yukarıdaki ifadelerden de anlaşılacağı gibi sohbet bölümü öğrenenler arasında iletişimi sağlarken akranlar da özellikle kayıt işlemi gibi yürütülmesi zor olan resmi işlemlerde öğrenenlere yardım ederek onların daha az stres yaşamalarını sağlamaktadırlar. Ayrıca akranlarının yabancı dilde iletişim kurabilmesi Erasmus öğrencilerine katkı sağlamaktadır. Bu nedenden dolayı akran desteği duyuşsal destek açısından önemli bir rol oynamaktadır.

4.2.2.2. Kulüplerin sağladığı duyuşsal destek alt kategorisine ilişkin bulgular

Öğrenci kulüplerinin sağladığı etkinlikler ve aktiviteler öğrenen üzerinde olumlu etki yaratırken duyuşsal olarak da destek almasına olanak sağlamaktadır. Fakat Covid-19 salgını ile birlikte AUE’e geçen öğrenenler, yüz yüze etkinliklere katılamamıştır. Bu nedenden dolayı kulüpler etkinliklerine sosyal medya üzerinden çevrimiçi olarak devam etmek zorunda kalmıştır. Bazı öğrenenler kulüplerin bu çevrimiçi etkinliklerini olumlu karşılarken bazı öğrenenler ise eleştirmektedir. Bu doğrultuda öğrenenlerin ifadeleri şu şekildedir:

“Çevrimiçi olarak yapılan ESN oryantasyon toplantılarının hepsine katıldım. Gerçekten bizi önemsedikleri için mutluyum. Bizi unutmadılar. Sonra birçok organizasyon düzenlediler.”(K3)

“Üniversiteye ilk geldiğinizde ve kampüsü tanıma adına ESN gerçekten iyi bir platform. Aynı zamanda diğer Erasmus öğrencilerini tanıma adına önemli. Maalesef ben pandemi nedeniyle deneyimleyemedim. Fakat deneyimleyen arkadaşlarımın söylediği üzere öğrenenlerinin birbirini tanması adına birçok organizasyonlar, oryantasyonlar düzenliyorlardı. Çünkü ilk geldiğinizde her şey yeni. Biraz kendinizi bozguna uğramış ve kaybetmiş hissediyorsunuz. Çok büyük bir kampüs ve kimseyi tanıımıyorsunuz. Bence başlamak için iyi bir nokta.”(K5)

“Bildiğiniz gibi pandemi nedeniyle kulüpler ile buluşma fırsatları yakalayamadık. Bu zor bir durum. Eğer normal durum olsaydı buluşabilir, konuşabilirdik. Maalesef kulüplerin fırsatlarını deneyimleyemedim.”(K7)

“...bizim için hiçbir şey yapmadılar. Evet, bazı şeyler denediler. Eskiden seyahat ediyorduk. Bu dönem gerçekten kötü...”(K6)

“Pandemi nedeniyle ESN’in dışarıda bir şey yapması mümkün değil. Yüz yüze görüşmekle çevrimiçi arasında bir seçim yapabilseydik yüz yüze tercih ederim.” (K7)

Kulüpler Erasmus öğrencilerinin ilk Eskişehir’e geldikleri andan itibaren destek sağlamaktadır. Fakat yaşanan pandemi koşulları nedeniyle kulüpler faaliyetlerinin birçoğunu etkin bir şekilde gerçekleştirememiştir. Bu da öğrenenlerin duyuşsal destek hizmetlerine ulaşmalarını zorlaştırmıştır. Bu noktada kurumun kulüpler aracılığıyla çevrimiçi etkinlikleri arttırması öğrenenlerde genel olarak olumlu karşılanmıştır.

4.2.2.3. Öğretenin sağladığı duyuşsal destek alt kategorisine ilişkin bulgular

Destek hizmetleri kapsamında öğretenin sağladığı duyuşsal destek hizmetleri öğrenenin hem akademik öğrenme sürecinde hem sosyal yaşamına olumlu katkı sağlamaktadır.

Öğretenin verdiği ödev sayısının az olması Erasmus öğrencileri üzerinde olumlu etki yaparken ders saatinin artması da olumsuz etki yapmaktadır. Ayrıca derse katılan öğrenci sayısının artması öğrenenler ve öğretene arasındaki diyalogu azaltmaktadır. Ayrıca bu durum öğrenen üzerinde yalnızlık hissini arttırmaktadır.

“ Erasmus öğrencilerinin diğer öğrencilere göre daha az ödevi var. Örneğin onlar dersten daha çok kaçabiliyorlar. Fakat Türk öğrencilerin düzenli olarak yapmaları gereken ödevleri var. Bu nedenden dolayı Türk öğrencilerle bir araya gelemiyoruz.”(K7)

“ Bazen derste kendimi yalnız hissediyorum. Çünkü çevrimiçi derste bazen sadece dinlemek zorunda kalıyorsun. Sıkıcı olabiliyor. Çünkü beş yüz kişinin katıldığı derste sadece ekranı izliyorsun ve dinliyorsun. Derse katılım hiç kolay değil. Kimseyi göremediği için öğretmen 3 saat konuşmak zorunda kalıyor...” (K2)

“Yalnız hissettiğimi itiraf etmeliyim. Çünkü 150 kişinin bulunduğu çok büyük sınıfta daha önce bulunmamıştım. Özellikle birkaç Erasmus öğrencisinin yurtdışından geldiği kişi olarak diğerleri ile iletişim, arkadaşlık kurmak çok zor. Çünkü kimseyi tanımıyorsun.”(K5)

4.2.2.4. Sosyal medyanın sağladığı duyuşsal destek alt kategorisine ilişkin bulgular

Yapılan bu araştırma sonrasında destek hizmetleri kapsamında sosyal medyanın duyuşsal destek hizmetlerine önemli katkı sağladığı görülmektedir. Öncelikli olarak öğrenenlerin Instagram, Facebook ve Whatsapp sosyal medya uygulamalarını kullandığı tespit edilmiştir. Öğrenenlerin sosyal medya kullanımı üzerine verdiği cevaplar aşağıdaki gibidir:

“ Bazı öğrencilere sorum olduğu zaman Instagram üzerinden yazdım. Sorular sordum. Instagram ile iletişim kurdum. ESN'nin düzenlediği bazı etkinliklere katıldım. Zoom üzerinden sunumlar yapıyorduk. Whatsapp ile onlara yazıyordum.”(K1)

“ Whatsapp ile iletişim kuruyorduk. Facebook ve Whatsapp gruplarına üye oldum. Buraya katıldığım için gerçekten çok memnunum. Çünkü

bu gruplar gerçekten Erasmus öğrencileri zorluk yaşadığı zaman yardımcı oluyor.”(K3)

“ Günlük konuşmaları Whatsapp ve Instagram ile yapıyordum. Mergen üzerinden sınıf arkadaşlarım dersin Whatsapp grup linkini atıyorlardı. Tüm yazışmalar buradan yavaşça ama emin bir şekilde başladı.” (K5)

“Aslında, bazen Mergen’deki listeden birilerini seçiyorum ve onlara yazıyorum. Eğer onlar Whatsapp grubuna üye ise sınav ve bazı şeyler hakkında sorum olduğunda soruyorum.”(K7)

Yukarıdaki yazışmalardan da anlaşılacağı üzere sosyal medya uygulamaları ile birlikte öğrenenler AUE’de birbirleriyle iletişim kurma şansı yakalamışlardır. Bu noktada Anadolu Üniversitesi’nin öğrenme yönetim sistemi olan Mergen ile öğrenenler sohbet bölümü ile diğer sosyal medya uygulamalarına ulaşma imkânı sağlamışlardır. Bu nedenden dolayı Mergen sohbet bölümün sağlanmış olduğu bilişsel ve duyuşsal destek hizmeti önemlidir. Ayrıca öğrenenlerin sosyal olarak iletişim kurmak ve derslerin takibi için katıldığı sosyal medya uygulamaları öğrenenlerin hem duyuşsal hem de bilişsel (akademik) destek sağlamaktadır. Bu doğrultuda yapılan Pearson korelasyon analizine göre, duyuşsal kategorisi altında yer alan sosyal medyanın sağladığı destek alt kategorisi ile bilişsel kategorisi altında yer alan ekranın sağladığı destek alt kategorileri arasında kuvvetli bir ilişki ortaya çıkmıştır ($r=0.777383$). Bir başka ifadeyle öğrenenler bu sosyal medya uygulamaları ile birlikte aldıkları derslerin konuları, ödevleri, sınavları hakkında tartışabilirken, aynı zamanda birbirleri ile sosyal iletişimde bulunmaktadır. Bu sağladıkları iletişim de öğrenenin bilgi alma vb. ihtiyaçlarının karşılanmasına olanak sağlamaktadır.

4.2.2.5. UİB’nin sağladığı duyuşsal destek alt kategorisine ilişkin bulgular

Avrupa Birliği tarafından fonlanan Erasmus+ projeleri, Anadolu Üniversitesi’nde uluslararası projelerin organize edildiği Uluslararası İlişkiler Birimi tarafından yürütülmektedir. UİB, her ne kadar bir idari birim olarak faaliyetlerine devam etse de Erasmus+ projeleri kapsamında öğrenenlere verdiği çeşitli hizmetler ile duyuşsal, yönetsel destek hizmeti de vermektedir. Bir başka deyişle duyuşsal destek hizmetleri öğrenenlerin kuruma olan aidiyetlerini artırırken aynı zamanda öğrenenlerin yaşadıkları

belirsizlikleri, yalnızlıkları azaltmaktadır. Aynı zamanda öğrenenin bulunduğu kurumda, şehirde güvende hissetmesini sağlamaktadır. Ayrıca özellikle pandemi ve karanti sürecinde birçok öğrenen ülkesine dönmeyi tercih etmemiştir. Bunun en önemli nedenlerinden bir tanesi ise bu öğrenenlerin bireysellik kültür özelliklerini sergilemesinden kaynaklanmaktadır. Bu öğrenenler kriz zamanında ailelerinden baskı görmemiş ve Türkiye’de kalma kararlarını risk olarak kendileri vermişlerdir. Bu noktada öğrenenlerin kendilerini güvende hissetmeleri de önemlidir.

UİB, öğrenenlerin kurum içerisinde iyi bir eğitim alabilmeleri için öğrenciler gelmeden önce ve geldikten sonra hem yönetsel hem de duyuşsal destek hizmetleri sağlamaktadır. Bu kapsamda UİB’nin duyuşsal destek hizmeti olarak sağladığı en önemli desteklerden biri ise “kanka” (buddy) ve “ev arkadaşlığı”(flatemate) sistemidir. Kanka ve ev arkadaşlığı sistemi ile öğrenenler gelmeden önce bir öğrenci ile eşleştirilmektedir ve Erasmus+ projeleri kapsamında gelen öğrenenler eşleştikleri kankalarından ve ev arkadaşlarından destek almaktadır. Bu doğrultuda katılımcıların kanka sistemi ile sağlanan duyuşsal destek ile ilgili cevapları aşağıda yer almaktadır:

“ Bence bu çok iyi bir sistem. Ben gerçekten bunun İspanya’da olup olmadığını bilmiyorum. Ben aileme orada bana yardım edecek birisinin bulunduğunu söylediğimde çok güvende hissettiler.”(K4)

“...Evet. Kanka sistemi gerçekten bana yardımcı oldu. Kankam bana çeviri yaptı ve işlerin nasıl yapılması gerektiğini gösterdi. İlk başlarda stresli hissetmişim. Çünkü İngilizce konuşan birinin olacağını beklemiyordum. Bu sistem olmadığını düşünemiyorum. Kendimi güvende hissetmezdim. Şu an tüm detayları biliyorum ve stres yapmıyorum.” (K1)

“ İlk başta çok şaşırdım. Sistem gerçekten güzel fikir. Çok destekleyici ve doğrudan bir destek hizmeti. Kanka sistemi okula gelirken ve şehirde yaşarken tüm işleri yoluna koyuyor.”(K2)

“Gerçekten bu sistemi sevdim. Çünkü kanka sisteminde ne zaman ihtiyaç duyduğunuzda doğrudan size yardım eden kankanıza sorular sorabilirsiniz. Bu şekilde yardım alan birçok arkadaşım var.”(K3)

“İlk başta istasyonda yalnız beklemiyorsunuz sizi birileri bekliyor. Bunun işleri daha kolaylaştırdığını düşünüyorum.” (K4)

“ Gerçekten iyi. Bence gerçekten iyi bir sistem ve çok yardım ediyor. Çünkü başka ülkeden geliyorsun ve hiçbir şey bilmiyorsun. Neyse benim için iyi kolay oldu. Üniversite işlerinin yapılması ve şehri tanıma adına kanka sistemi yardımcı oluyor.” (K7)

Kanka sistemi, öğrenenlerin kayıt, ders seçimi, ikametgah, oryantasyon gibi yönetsel işlemlerinde yardımcı olduğu gibi aynı zamanda öğrenenlerin içinde buldukları kültüre alışmasına da katkı sağlamaktadır. Bu doğrultuda bir öğrenen şu cevapları vermiştir:

“ Gerçekten birçok şeye katkısı olduğuna inanıyorum. Çünkü konuşmak için bir kankaya, yakın arkadaşına sahip olduğunuzda bilgi paylaşımında bulunabiliyorsunuz. Geldiği ülke hakkında karşılıklı sorular sorabiliyorsunuz. Genel sorular, kaç kardeşiniz? Ailen nasıl? Ülkesi, gelenekleri ve görenekleri hakkında sorular... Bu sayede derinlemesine bilgi sahibi olabiliyorsun. Zaman geçtikçe ve boş zaman buldukça yaşadığın kültüre alışıyorsun.” (K5)

Yukarıdaki ifadelerden de anlaşılacağı gibi kanka sistemi ile sağlanan akran desteği Erasmus+ kapsamında gelen öğrencilere duyuşsal destek sağladığı gibi öğrenenin geldiği ortamın kültürüne hızlı bir şekilde alışabilmesi adına önemlidir. Ayrıca UİB tarafından organize edilen ev arkadaşlığı sistemi ile birlikte gelen öğrenciler Türk öğrenciler ile eşleşmekte ve ev arkadaşlığı yapmaktadırlar. Ev arkadaşlığı sisteminde de kanka sisteminde olduğu gibi öğrenenler duyuşsal ve yönetsel destek almaktadır. Bu nedenden dolayı bu iki sistemin de iyi organize edilmesi ve öğrenenler ile doğru kişilerin eşleştirilmesi sağlanan destek hizmetlerinin kalitesini ve etkinliğini arttıracak bulgusuna varılmıştır. Ayrıca sağlanan bu iki sistem E-xcellence kalite kriterlerinde yer alan öğrenci toplulukları oluşturulmasına da katkı sağlamaktadır. Öğrenenlerin ev arkadaşlığı hakkındaki görüşlerine aşağıda yer verilmiştir:

“Ev arkadaşlığı sistemi inanılmaz. Bu sistemi sevdim, memnun kaldım. Çok iyi bir ev arkadaşına sahiptim. İlk dönemki arkadaşım ile ikinci dönem de devam ettik. Çünkü o yakın arkadaşım oldu.” (K6)

“Kankam bana ne zaman ihtiyacın olursa soru sorabilirsin dedi. Fakat ev arkadaşım olduğu için çok fazla kankama soru sorma ihtiyacı duymadım.”(K1)

“...Çünkü kültüre alışma süreci için ev arkadaşlığının birçok öneme sahip olduğunu düşünüyorum”(K4)

Ev arkadaşlığı sistemi ile eşleşen öğrenenlerin büyük bir çoğunluğu sistem hakkında olumlu yorumlar yaparken bazı öğrenenler ise bu sistem hakkında olumsuz düşüncelere sahip olmuşlardır. Bu doğrultuda bir öğrenen şu şekilde cevap vermiştir;

“ev arkadaşım ile ilk başta anlaşmazlıklar ile başladık ve onu sevmedim. Ona artık çok fazla güvenmiyordum.”(K2)

Hofstede'nin ortaya koyduğu ulusal kültür boyutları arasında yer alan güç mesafesinin yüksek olması bireylerde güvenin yavaş oluştuğunu göstermektedir. Bu doğrultuda K2'nin kültür sorularına verdiği cevaplarda güven konusunda güç mesafesi boyutunun yüksek olduğu görülmektedir. K2'nin ev arkadaşına güven sağlaması uzun zaman almaktadır. Ayrıca K2'nin geldiği kültürün maskülen özelliklere sahip olduğu anlaşılmaktadır. Bu boyutta bireyler daha rekabetçi ve daha az uzlaşmacı olabilmektedir. Kurama göre güç mesafesi yüksek olan kültürlerden gelen bireylerde güven daha yavaş oluşmaktadır. Bir başka ifadeyle öğrenenin kültürel özellikleri öğrenenlerin ikili ilişkilerini, tepkilerini, davranış biçimlerini etkileyebilmektedir. Bu nedenden dolayı öğrenenin kültürel farklılıklarına dikkat edilmesi ve kültür yapısına göre ev arkadaşlığı ve kanka ayarlanması uygun eşleşmelerin yapılmasına olanak sağlayacaktır.

4.3.3. Teknik destek kategorisine ilişkin bulgular

21. yüzyılda teknolojinin hızla gelişmesi birçok alanda dönüşümlerin ve değişimlerin yaşanmasına neden olmuştur. Teknoloji insan hayatını kolaylaştırırken yaşam kalitesinin de artmasını sağlamaktadır. Gerçekleşen bu değişimlerin etkileri eğitim alanında da hissedilmektedir. Acil uzaktan eğitim ile birlikte hızla dijitalleşen

eğitim sürecinde teknik destek hizmetlerinin önemi daha çok artmıştır. Çünkü öğrenen fiziki olarak kurumda bulunmadığı ve genellikle karantina sürecinde evinde kaldığı için yaşadığı bir teknik sorunun çözümü konusunda daha fazla belirsizlik yaşamaktadır.

4.3.3.1. İnternete erişim alt kategorisine ilişkin bulgular

Öğrenenlerin internete erişim ile ilgili yaşadıkları teknik sorunlara ilişkin verdikleri cevaplar aşağıdaki gibidir;

“Aslında birçok sorun var. Sizin de bildiğiniz gibi Türkiye’de internet bağlantısı bazen problemlidir. Bu iyi internet hızının olmaması gerçekten Mergen sistemini kullanmayı imkânsızlaştırıyor” (K7)

“Bazen profesör ekranda donuyor. İnternet bağlantısı kötü olduğu için kullanamadım. Bunu çözmek için bazen hep parmağımı F5 butonunda oluyordum. Bazen de öğreten internet bağlantısı kötü olduğu için dersi yürütemedi.”(K5)

“İnternete erişimimim bağlantı hızına bağlıydı. Çünkü 150 kişiyi aşan Mergen’de aldığım tüm dersler çevrimiçiydi.” (K5)

Yapılan görüşmelerden elde edilen bilgilerden anlaşılacağı üzere yaşanan teknik sorunların başında internete bağlanma ve internet hızı gelmektedir. Özellikle AUE’de internetin hızı ve kalitesi öğrenenin derslere katılımını ve takibini önemli bir şekilde etkilemektedir. Öğrenme Yönetim Sistemi’nin etkin ve kesintisiz bir şekilde AUE’de öğrenenlere ulaştırılabilmesi için alt yapının buna göre hazırlanması gerekmektedir. Örneğin çok fazla öğrencinin aynı anda bir derse bağlanması o derste internet bağlantısının zayıflamasına neden olmaktadır.

4.3.3.2. LMS(ÖYS) hakkında destek alt kategorisine ilişkin bulgular

Öğrenenler, derslerini takip etmelerini kolaylaştıran öğrenme yönetim sisteminde zaman zaman sorunlar yaşamışlardır ve bu sorunların çözümü için destek hizmetlerine ihtiyaç duymuşlardır. Öğrenenlerin kaliteli eğitim alabilmeleri için bu sistemin kesintisiz ve eksiksiz olarak öğrenenlere sunulması gerekmektedir. Ayrıca bu sistemin iyi tasarlanarak yapılandırılmış olması önemlidir. Öğrenenlerin ÖYS hakkında görüşleri aşağıda bulunmaktadır:

“ÖYS üzerinden ekran paylaşımı yapmayı ve nasıl sunum yapacağımı bilmiyordum. Öğretene gönderdim ve o paylaşım yaptı.” (K2)

“Belki Mergen’in/ÖYS’nin nasıl kullanılacağı hakkında bir oryantasyon yapılabilir. Mergen’in nasıl kullanılacağını, dilinin nasıl değiştirileceğini, bilgilendirme butonunun nasıl aktifleştirileceğini kendim keşfettim. Bazı konferanslar hakkında bilgi alamıyordum. Çünkü bilgilendirme butonu kapalıydı ve bana mesaj gelmiyordu. Sonra açtım ve mesajlar geldi. Bence bunun kullanımını herkes bilmiyor. Bence bu Mergen için çok önemli... Bu ayarlamaları yaptığımızda Mergen size otomatik olarak dersten veya konferanstan önce size e-posta gönderiyor. Mesajları almak için bu önemli.”(K4)

“ İlk başta Mergen çalışmadı. Onu açmadım. Sadece hata gösteriyordu. Ben de sınıf arkadaşşıma sordum, onunki de çalışmıyordu. Sonra bekledik ve ertesi gün çalışıyordu.” (K1)

“Mergen kullanımını bence çok karmaşık. Eğer bir sorum olursa bölüm koordinatörüne sordum.”(K5)

“ Benim tecrübelerime göre Mergen’in mobil ara yüzü çok rahat değil. Çünkü notlarımı görmek için ne zaman aşağı kaydırsam sürekli kenara kaydırmam gerekiyordu. Çoğu zamanda işe yaramadı. Genellikle bilgisayardan giriyorum. Aynı şekilde telefonda ses ve mikrofon problemi yaşadım.”(K8)

“Ara sınavda bazı problemler ile karşılaştık. Örneğin ara sınavın saati bize gönderilirken teknik bir problem yaşadık. Hepimiz ara sınavı kaçırdık. Dekana e-posta gönderdik ve ara sınavı tekrardan koydular.”(K3)

“Mergen’e giriş için şifremi unuttum ve bunu düzeltmek için UİB’den yardım istedim ama sonra asla düzeltemedim.” (K2)

Öğrenenin Mergen sisteminin özelliklerini ve kullanımını iyi bilmesi öğrenenin dersten alacağı kazanımlar ve verim açısından önemlidir. Bu noktada öğrenenlere

öğrenme yönetim sisteminin kullanımı hakkında detaylı bir kılavuz hazırlanması öğrenenlerdeki ÖYS kullanımı hakkındaki belirsizlikleri ortadan kaldırılmasına yardımcı olacaktır.

Mergen hakkında yaşanan sorunların çözümünde sadece özel bir teknik ekibin varlığı yanında bölüm koordinatörlerinin, UİB'nin vb. birimlerin destek sağlayabilmesi AUE'de öğrenin teknik desteğe ulaşmasını kolaylaştırmaktadır.

AUE'de bilgisayar, telefon, tablet gibi çeşitli ortamların kullanımı artış göstermiştir. Bu nedenden dolayı bu ortamların etkin ve verimli kullanılması önemlidir. LMS sisteminin tüm özellikleri sadece bilgisayarda değil mobil olarak aynı zamanda telefon gibi diğer ortamlarda da çalışması öğrenenlerin kısıtlı imkânlarda bilgiye ulaşmasına yardımcı olmaktadır.

4.3.3.3. Teknik desteğe ulaşma alt kategorisine ilişkin bulgular

Öğrenenin teknik desteğe ulaşmasını engelleyen faktörlerin ortadan kaldırılması öğrencinin daha etkin bir akademik yıl geçirmesini sağlamaktadır. Öğrenenin teknik destek alacak yetkiliyi bilmemesi ve bu yetkiliye ulaşamaması öğrenenin çaresizliğini arttırmaktadır. Öğrenenlerin bu konu hakkında verdikleri cevaplar şu şekildedir:

“ Öğretene e-posta gönderdim. Sanırım o da bu e-postayı almadı. Çünkü hiç cevap alamadım. Bu problemi gerçekten çözemedim.”(K4)

“Evet, Teknik bir problem olduğunda bence hızlı bir şekilde iletişim kurulması gerekiyor. Doğrudan öğretene ile iletişim kurmayı denedim.”(K4)

“Ne zaman teknik bir problemim olsa, İlk dönemin başında şifrem ile ilgili bir problem olduğunda e-posta ile teknik destek ekibine yazdım. Çok hızlı ve iyi bir şekilde bunu çözdüler.” (K5)

Teknik olarak yaşanan sorunların hızlı çözülmesi diğer destek hizmetlerinden daha önemlidir. Çünkü teknik olarak yaşanan sorunlarda öğrenen tamamen eğitim hizmetlerinden kopabilmektedir. Ayrıca bireyler kültürel özelliklerinden dolayı da bu hizmete hızlı ve doğrudan ulaşmak istemektedirler. Örneğin K2'nin kültürel boyutlara ilişkin sorulara verdiği cevaplara göre sonuç odaklı ve belirsizliklere tahammülün az

olduğu bir kültürden gelmesinden dolayı kısa vadeli çözüm odaklı kültür boyutuna yatkındır. Bu nedenle sorunlarına doğrudan ve hızlı çözümler bulmak istemektedir.

Ayrıca AUE’de öğrenen kampüs dışında eğitim görmesi ve bireyin çekingen veya utangaç olması gibi kişilik özelliklerinden dolayı rahat soru soramaması teknik desteğe ulaşmada zorluklar yaşamasına neden olmaktadır. Sağlanan teknik destek hizmetleri bireylerin bu kültür ve karakteristik özellikleri dikkate alınarak yapılandırılmalıdır. Bu sayede örneğin güç mesafesi az olan daha az hiyerarşik kültürlerden gelen öğrenenler soru sormak için kendilerini daha rahat hissedebilir ve sorunlarına çözüm bulma imkanı yakalayabilirler. Bir başka ifadeyle güç mesafesi düşük öğrenenler doğrudan iletişim kurmayı tercih etmektedir.

4.2.4. Yönetsel destek kategorisine ilişkin bulgular

Destek hizmetlerine erişim teması altında oluşturulan kategorilerin en sonucusu olan yönetsel destek hizmetleri, öğrenenlerin idari işlemlerini hızlı, etkin ve şeffaf olarak gerçekleştirmesi adına önemlidir. İdari süreçler genellikle bürokratik, zaman alan ve kapsamlı işler olduğundan dolayı özellikle Erasmus+ kapsamında gelen yabancı öğrenciler tarafından takip edilmesi zor olmaktadır. Bu zorlukların ortadan kaldırılması için kurumdaki birçok aktörün bu konuda uyum içinde yönetsel destek hizmeti sağlaması E-xcellence kalite ölçütlerinde de önerilmektedir. Bu bağlamda yönetsel destek kategorisinin altında *akranın sağladığı destek, bölümlerin sağladığı destek, kulüplerin sağladığı destek, ğrenci işlerinin sağladığı destek, UİB’nin sağladığı destek* olmak üzere beş alt kategori belirlenmiştir.

4.2.4.1. Akranın sağladığı yönetsel destek alt kategorisine ilişkin bulgular

Bu araştırma sonucunda ortaya çıkan bulgulara göre akran desteği, bilişsel ve duyuşsal destek hizmetlerinde olduğu gibi yönetsel destek hizmetlerinde de önemli bir yere sahiptir. Kurumlar iyi organize ettikleri akran desteği sayesinde birçok alanda avantaj sağlama imkânı yakalamaktadır. Bir başka ifadeyle akranlar bir kurumun iç paydaşları olarak destek hizmeti sağlamakta ve kurum üzerinde herhangi ek bir maliyet yaratmamaktadır. Ayrıca akranların öğrenenlerin sürekli yanında olmasından dolayı öğrenene destek hizmeti hızlı ve doğrudan sağlanabilmektedir. Bu doğrultuda öğrenenlerin yönetsel destek hizmetlerinde akran desteği hakkında bildirdikleri görüşler şu şekildedir:

“ Kankam bana Mergen’e kayıt yaptırıp yaptırmadığımı sordu. Mergen hakkında hiçbir şey bilmiyordum. Kimse bir şey söylemedi. Ben derslere bakmak için geç kaldım. Bu site hakkında bir şey bilmiyordum. Bu bilgi önemli. Ayrıca Türk bir arkadaşımın tüm işlemler için adım adım yardım aldım. Bu gerçekten çok yararlı oldu. Muhtarlık gibi Türkçe konuşan birinin gerekli olduğu işlemlerde Türkçe bilen birinin olması kesinlikle gerekiyor. Aksi halde bu evrakları almanız mümkün değil...”(K7)

“Oturma izni alma gibi süreçler gerçekten zor ve birçok işlem yapmanız gerekiyor. Aynı zamanda bunları tamamlamanız için bir son gün/tarih var. Bu da insanı strese sokuyor. Örneğin dersler hakkında bir sorunuz olsa öğretmeni veya başka birini okulda bulabilirsiniz. Oturma izni işlemleri ile ilgili tüm soruları yanıtlayacak özel bir yetkili yok. Bu oturma izni gibi süreçlerle ilgilenecek özel bir yetkilinin olması iyi olurdu.” (K7)

“Süreçler birebir kılavuzda açık bir şekilde anlatılırsa anlaşılabilir. Aynı zamanda Türk sistemi karışık. Erasmus öğrencileri birbirine yardım etti.” (K6)

Yukarıdaki ifadelerin ışığında pandemi süreciyle yabancı öğrencilere Türkiye’de yapmaları gereken yasal işlemler karmaşık daha karmaşık hale gelmektedir ve bu alanda desteğe daha fazla ihtiyaç duymaktadırlar. Bu doğrultuda akranlarının sağladığı destekler bu süreçleri tamamlamalarına yardımcı olmaktadır. Ayrıca pandemi sonrasında da normal süreçlerde de özel olarak İngilizce bilen ve yönetsel destek hizmeti veren personelin olması öğrenenlerin daha az belirsizlik ve stres yaşamalarını olanak sağlayacaktır.

4.2.4.2. Bölümlerin sağladığı yönetsel destek alt kategorisine ilişkin bulgular

AUE’de Erasmus+ kapsamında gelen öğrenenler geleneksel olarak yüz yüze aldıkları eğitimin imkânlarından uzak kalmışlardır. Ayrıca uzaktan eğitim sürecinin en önemli sorunlarından biri ise etkileşimin yeterli olarak sağlanamamasıdır. Etkileşimin az olması öğrenenin kendini giderek izole ve yalnız hissetmesine neden olmaktadır. Fakat öğrenenler her ne kadar fiziki olarak bu süreçte kuruma gelemeseler de eğitim

kalitesinin düşmemesi ve etkileşimin sağlanabilmesi adına bölümlerin verdiği yönetsel destek hizmetlerinin devam etmesi gerekmektedir Öğretenin sağladığı yönetsel destek hizmetleri de bu bölüm altında değerlendirilmiştir. Bu doğrultuda öğrenenlerin verdikleri cevaplar aşağıda yer almaktadır:

“Anasis’te/öğrenci otomasyonu ders programlarının çakışmasında problem yaşadım. Dersleri kayıt yaptırđım. Fakat iki ders aynı zamanda, birini bırakıp diğeri seçmen gerekiyor. Bu dürüst olmak gerekirse biraz karmaşık.”(K5)

“ Öğrenme anlaşmasını hazırlarken bu biraz zaman alan bir süreç, eğer dersin içeriği, değerlendirme ölçütleri, ödevleri, sınav zamanları detaylı açıklanırsa bu belgeyi hazırlamada yardımcı olur.”(K5)

“ Buraya gelmeden önce tüm derslerin içeriğine baktım. Bazı bölümleri boştu. İnsanların emin olması adına bu alanların dolu olması işe yarayan bir şey.” (K4)

“ Her şey iyiydi. Fakat birkaç defa Türkiye’den bölümüme belge göndermek için imzaya ihtiyacım olduğunda beklemek zorunda kaldım.”(K1)

“Derslerin hepsini İngilizce olarak alamıyorsunuz. Bence bu biraz sorun. (K1)

“Ders seçimi sırasında deneyimlerime göre siz sorumlusunuz. Kendi kurumunuzda ve misafir olduğunuz kurumda dersin gereksinimlerini bilmeniz gerekiyor. Örneğin iki kurumun da dersleri onaylaması gerekiyor. Bu biraz karışık bir durum. Bazen onaylanan dersi kendi kurumum onaylamadı. Çünkü eşleşmiyordu.”(K5)

Ders seçimi sırasında koordinatörlerin sağladığı yetersiz yönetsel destek hizmetleri öğrenenlerin üzerindeki belirsizliklerin artmasına ve stres yaşamalarını neden olmaktadır:

“ ...bu dönem ders seçimi sırasında bölüm koordinatörüm bana yardım etmedi. Biraz sorun yaşadım. Çünkü konular hakkında bir şey bilmiyordum. Biz kurallar, sınavlar vb. şeyler hakkında bilgi bilmiyoruz. Bu da birçok arkadaşta stres oluşturdu.”(K6)

“ İlk dönem bölüm koordinatörümünden kayıt işleri ve her konuda yardım aldım. Fakat ikinci dönem öğrenme anlaşmasını hazırlarken problemler yaşadım. Çünkü beni derslere kayıt ederken hatalar yaptı. Çünkü benim e-postamı okumamış.(K7)

Ayrıca koordinatörler tarafından sağlanan iyi yönetsel destek hizmetleri öğrenenler üzerinde olumlu etki yapmaktadır. Bazı öğrenenlerin ifadelerine aşağıda verilmiştir:

“ benim koordinatörüm olduğu için çok şanslıydım. Çünkü o çok destekçi ve yardımsever. Ne zaman öğrenme anlaşmam ile ilgili bir sorunla karşılaşırsam yardımcı oldu. O çok güvenilir ve benim için birçok çaba sarf etti. Bu konu beni çok mutlu etti” (K5)

“ Üniversitenin web sayfasında ders içerikleri ders seçme konusunda çok yardımcı oldu. Dersin içeriğini ve değerlendirme ölçütlerini üniversitemdeki hocama gönderdim. Dersi kabul edebileceklerini söyledi. Sonra burada derse kayıt oldum. Kurum ve koordinatör iyi iş yaptı.” (K8)

Birimlerin yabancı dilde etkin bir şekilde yönetsel destek hizmeti verememesi öğrenenlere sunulan destek hizmetinin kalitesinin düşmesine neden olmaktadır. Uluslararasılaşma açısından kurumdaki tüm birimlerin etkin bir şekilde yabancı dilde destek hizmeti sunması gerekmektedir. Bu doğrultuda öğrenenlerin ifadeleri şu şekildedir:

“Ne zaman kütüphaneye gitmeye ihtiyacım olsa benim için biraz karmaşıktı. Çünkü İngilizce bilmiyorlar.”(K1)

“...öğrenci kartım yoktu. Görevli İngilizce anlamıyor. Onlara soru sormak gerektiğinde İngilizce bilmemeleri çok büyük bir sorun.”(K4)

“Öğrenci kartı almak için yetkiliye söyledim. Fakat İngilizce konuşmuyorlar. Ben de Türkçe çok konuşamıyorum. İletişim problemi yaşadık.(K8)

4.2.4.3. Kulüplerin sağladığı yönetsel destek alt kategorisine ilişkin bulgular

Öğrenenlerin özellikle duyuşsal destek hizmeti ihtiyaçlarını karşılamada önemli bir yer tutan öğrenci kulüpleri aynı zamanda akran desteği ile birlikte yönetsel destek de sağlamaktadır. AUE’de her ne kadar öğrenenler fiziksel olarak kulüp aktivitelerine katılamasalar da özellikle ESN kulübü Erasmus+ kapsamında gelen öğrencilerle sosyal medya ile iletişim kurmaya devam etmiştir. Bu destekleri bazı öğrenenler yeterli bulurken bazıları yetersiz bulmuştur. Bu doğrultuda kulüplerin sağladığı yönetsel destek hizmetlerine ait görüşme sorularına verilen cevaplar aşağıda görülmektedir:

“...ikametgâh dokümanı hakkında UIB’den çok az bilgi alabildim. Fakat ESN’den daha çok destek alabilmeyi umuyordum. Çünkü küçük detaylar ve sorular için UIB’ni rahatsız etmek istemedim. Fakat ESN’den sorularıma hızlı cevap vermediler ve geri dönüş yapmadılar.”(K1)

“... ESN kulübüne üyeyim. ESN’deki arkadaşların gerçekten çok arkadaş canlısı olduğunu söyleyebilirim. Beni gerçekten kucakladılar ve yardım ettiler. Whatsapp’ da bir grubumuz vardı. Kimin ne zaman bir sorunu olsa oraya yazıyordu. Onlar da problemlere çözüm buluyorlardı. Örneğin oturma izni başvuru konusu hakkında sorunla karşı karşıya kaldım. Ayrıca sigorta şirketi ile de bazı sorunlarım vardı. Hangi sigorta şirketini seçeceğimi bilmiyordum. Hangi şirketi seçebileceğimi sordum ve bana bazı tavsiyelerde bulundular. Benim problemlerimi çözmek için yardım ettiler”.(K3)

“ESN öğrenenler ile daha fazla oryantasyon yapabilir.”(K4)

Öğrenenlere etkin destek hizmeti sağlanabilmesi için öğrenenlerin kültürel özellikleri gözetilerek öğrenen odaklı destek hizmeti verilmesi gerekmektedir. Bir başka ifadeyle belirsizlik durumlarının daha çok stres, kaygı yarattığı ve belirsizlikten kaçınma eğilimi yüksek olan öğrenenlere (K1) karşı belirsizliğin önlenmesi adına

proaktif destek hizmetlerinin uygulanması öğrenenin memnuniyetini arttıracak ve aidiyetini olumlu yönde etkileyecektir. . Ayrıca güç mesafesi/aralığı yüksek kültürlerden gelen olan öğrenciler (K4) özellikle iletişim kurarken hiyerarşi konusundaki hassasiyetleriyle rahat soru soramamaktadır. Bu nedenden dolayı yaşadıkları olumsuzluklarda ve sorunlarda daha çok cevaba ihtiyaçları olmaktadır. Bu tip kültürlerden gelen öğrenenlere daha sorun yaşamadan oryantasyon gibi bilgilendirme faaliyetlerinde bulunulması bu öğrenenlerin belirsizlik yaşamalarının önüne geçecektir.

4.2.4.4. Öğrenci işlerinin sağladığı yönetsel destek alt kategorisine ilişkin bulgular

Erasmus+ kapsamında gelen yabancı öğrencilerin duyuşsal ve bilişsel süreçlerinin desteklenmesi süreçlerinde Öğrenci İşleri, birim olarak sorumlu olmasa da özellikle idari süreçlerin yürütülmesinde UİB ile koordineli olarak çalışmaktadır. Bu doğrultuda öğrenci işlerinin öğrenenlere yönetsel destek hizmeti sağlaması öğrenenlerin sorunsuz bir akademik dönem/yıl geçirmelerine katkı sağlamaktadır. Öğrenci işlerinin vermiş olduğu hizmetlere karşılık öğrenenlerin ifadeleri aşağıdaki yer almaktadır:

“...Dersleri seçmek için Anasis’e/öğrenci otomasyonuna nereden kayıt olacağımı, syllabus’un/izlencenin nerede olduğunu bilmiyordum. İlk başlarda bunlar hakkında kişisel problemlerim vardı.”(K5)

“ Şu an bile öğrenci kartım yok. Hiç sahip olmadım. Nereden alındığını da bilmiyorum. Kimse bana bir şey söylemedi.”(K4)

“Öğrenci kartım yok. Bölümde veya başkası bunu verebilirdi. Ama yapmadılar. Son hafta eve dönmeme yakın seyahat etmek istedim. Müzeye girmek için öğrenci kartı istediler. Türkçe bilen arkadaşım konuyu açıkladı. Oradaki bayan sorunu hızlı bir şekilde çözdü. Fakat birçok kişi bu nedenden ID kartı olmadığı için kart almakta başarısız oldu. Bu konuyla ilgili olarak kim ilgileniyor bilmiyorum ama böyle problem yaşanmaması için Erasmus öğrencilerinin ID kartlarının verilmesi iyi olur. Çünkü bu müzekart için gerekli ve Erasmus öğrencilerinin seyahatleri sırasında önemli.”(K7)

“...Kayıt sırasında bazı sorunlarım oldu. Çünkü benim derslerimden biri master/yükseklisans dersiydi. Enstitü binasına gitmek zorunda kaldım. IT uzmanından oraya gitmeden ders kaydımın yapılmasını istedim. Sonra koşmak zorunda kaldım.”(K8)

“Üniversitenin öğrenme yönetim sisteminin kullanımı hakkında birçok arkadaşım kullanmayı bilmediği için sorun yaşadı. Hâlbuki yeni gelen Erasmus öğrencileri için bunun kullanımı hakkında kılavuz olması iyi olur. Bir video paylaşılması sistemin nasıl işlediğini öğretmek adına yardımcı olabilir.”

“İlk başlarda Mergen’i tam olarak kafamda oturtamadım. Tüm dosyalar İngilizce değildi. Örneğin bir ders için tıklıyorum. Altta yer alan diğer dosyalar Türkçe... Tamamı İngilizce değil.”(K8)

“Türkiye’ye gelmeden önce kimse bana Mergen sistemi hakkında bilgi vermedi. Gelmeden önce bilgi verilseydi ne yapmam gerektiği konusunda daha açık olurdu.”(K7)

“Mergen sistemini başlangıçta gerçekten kullanmak zor. Başta kullanmayı bilmiyordum. Bu sistemi ilk kullanırken kaybolmuş hissettim. Bence bu sistemi ilk kullananların yardımcıya ihtiyacı var. Ben kendim çözmeye çalıştım. Biri bana yardım etseydi iyi olurdu.”(K4)

Yapılan görüşmeler sonrasında öğrenenlerin verdiği ifadelere göre Erasmus+ kapsamında gelen öğrencilere öğrenme yönetim sistemi ve öğrenci otomasyonu hakkında detaylı bir bilgilendirme yapılması ve öğrenenlere kullanma kılavuzu gönderilmesiyle öğrenenlerin bu sistemler hakkında detaylı bilgi sahibi olmasına olanak sağlayacağı görülmektedir. Bu sayede öğrenenlerin yaşadıkları sorunlar ortadan kaldırılabilir. Bir başka ifadeyle bu sistemler hakkında eksik bilgilendirmelerin yapılması ve sistemlerin ara yüzlerinin tamamen yabancı dilde hizmet verememesi öğrenenlerin sistemleri etkin kullanamamalarına neden olmaktadır. Öğrenenler pandemi döneminde kuruma ve idarcilere normal sürece göre daha kısıtlı zamanlarda ulaşabilmektedir. Bu nedenden dolayı öğrenci kimlik kartlarının kayıt sırasında öğrenene ulaştırılması, öğrenenlerin haklarını kullanmalarına yönelik engelleri ortadan

kaldıracaktır. Bu durumlarda öğrenci işlerinin proaktif olması ve öğrenenlere etkin yönetsel destek hizmeti sunması(öğrenci el kitabı gibi) öğrenenlerin kurumun idari sistemini daha iyi anlamalarına neden olacaktır.

Öğrenci işlerinin yönetsel destek hizmetlerini verirken diğer bilişsel ve duyuşsal destek hizmetlerinde olduğu gibi öğrenenlerin kültürel farklılıklarına dikkate alması kaliteli ve etkin hizmetin sağlanması adına önemlidir. Buradaki başlıca konu yabancı dilde bilgi paylaşılmaması ve destek hizmeti sunulmamasıdır. Bu durum yazılı bazı materyallerin, broşürlerin hazırlanmasıyla aşılabılır. Bazı öğrenenlerin kültür sorularına verdiği cevaplara göre belirsizliğin öğrenenlerde karışıklık ve stres yarattığı görülmektedir. Bazı öğrenenlerde ise bu belirsizliklerin önemslenmediği anlaşılmaktadır. Bu noktada belirsizlik boyutu yüksek olan öğrenenlerin bu kaygılarının giderilmesi adına verilecek destek hizmetleri önem arz etmektedir.

4.2.4.5. UİB'nin sağladığı yönetsel destek alt kategorisine ilişkin bulgular

Erasmus+ kapsamında gelen öğrencilerin hareketlilik süreçlerinin yürütülmesinden ve organizasyonundan sorumlu olan UİB'nin bilişsel, duyuşsal ve yönetsel olmak üzere bütünsel bir yaklaşımla destek hizmeti sağlaması öğrenenlerin memnuniyeti ve amacına uygun verimli bir hareketlilik deneyimi edinmelerinde önem arz etmektedir. Bu doğrultuda UİB'de bu süreçlerden sorumlu personelin iyi düzeyde yabancı dil bilmesi, başvuru, kayıt, konaklama ve oryantasyon süreçleri gibi idari işleri zamanında ve aktif olarak yürütmesinin; öğrenenin aldığı destek hizmetlerinin amacına ulaşmasında önemli olduğu görülmektedir. Bu doğrultuda öğrenenlerin UİB aracılığıyla kurumdan aldıkları yönetsel destek hizmetlerine ilişkin verdikleri görüşler ve yaptıkları yorumlar aşağıda yer verilmiştir:

“Kanka sistemi hakkında ilk başta çok şaşırdım. Gelirken ve yaşarken birçok işimi çözmeme yardımcı oldu.” (K2)

“Ev arkadaşı deneyimim olmadı. Ama kanka sistemi gerçekten iyi fikir. Ben de kendi üniversitemde buradan gelen öğrencilere kankalık yapıyorum. Yardım eden bir sistem.

“Yurtdışından geldiğinizde üniversite, kampüs ve hazırlamanız gereken evraklar hakkında hiçbir şey bilmiyorsunuz.”(K5)

“Benim kankam ben gelmeden önce havaalanı ve tren istasyonu hakkında birçok bilgi verdi. Geldiğimde beni yurta yerleştirdi. Evet, gerçekten geldiğinde böyle birinin olması çok iyi...”(K4)

“Benim kankam aynı bölümdendi. Böyle olması gerçekten iyi bir fikir. Çünkü neye ihtiyacınız olduğunu daha iyi biliyor. Hocaları, dersleri biliyor. Bunları bilmeyen birine göre bana daha kolay yardım edebiliyor.” (K7)

“Hatırlıyorum ev arkadaşına dokümanlar için ödemem gereken ücretler hakkında sorular sordum. Kayıt süreci hakkında çok yardımcı oldu. Kankam orada yoktu.”(K4)

“Kanka ve ev arkadaşı eşleştirmeleri yapılırken daha katı olunabilir. Daha ciddi eşleştirmeler yapılabilir. Bu kişinin size yardım etmesini bekliyorsunuz. Fakat yardım etmeyerek sizi bırakabiliyor... Benim deneyimlerime göre birçok kanka çok fazla yardım etmedi. Örneğın benim kanka iyi bir insan. Çok uzun zaman muhabbetimiz oldu. Fakat bana yardımcı olmadı. Ev ararken, göç idaresindeki vb. işlemler için yasal süreçler hakkında bilgisi yoktu. Genellikle öğrenciler kankalardan destek alamadı.”(K8)

“Ev arkadaşlarının, Erasmus öğrencilerinden Euro ile hibe aldıklarından dolayı daha fazla para istediklerini duydum. Bu çok adil değıl. Bu durum evet üniversite sorumluluğında olmayan bir durum ama bu düzenlenebilir. Ben böyle bir durumla karşılaşmadım ama karşılaşan Avrupa’lı arkadaşlarım söyledi.”(K8)

“ Bence konaklama hakkında öneriler verilmesi iyi olur. Çünkü ben hiç tavsiye, öneri almadım. Ben evimi diğerk Kazak arkadaşlar sayesinde buldum.”(K8)

Öğrenenlerde ülkelerinden Anadolu Üniversitesi’ne gelmeden önce en çok endişe uyandıran konulardan biri olarak konaklama yer almaktadır. Bu nedenden dolayı konaklama sorununun etkin bir şekilde çözülebilmesi için oluşturulan kanka ve ev

arkadaşlığı sistemlerinin sorunsuz olarak çalışması bu kaygıların azaltılması adına önemlidir. Yukarıdaki ifadelerden de anlaşılacağı gibi sağlanan kanka ve ev arkadaşlığı sistemlerinden memnun olan öğrenenler olduğu gibi bu desteklerin yeterli ve etkin olmadığını düşünen öğrenenler de bulunmaktadır.

Yapılan açıklamalara bakıldığında ev arkadaşlığı sisteminin kanka sistemi kadar idari süreçlerde ve belirsizliklerin giderilmesinde önemli olduğu görülmektedir. Özellikle öğrenenlerin kayıt oldukları bölümlerdeki öğrenciler ile eşleştirilmesi öğrenen memnuniyetinin artmasına neden olmaktadır. Ayrıca öğrenenlere gelmeden önce konaklama imkânları ve diğer idari süreçler hakkında daha çok bilgi verilmesi onlardaki belirsizliklerin sorunların ortadan kalkmasına olanak sağlamaktadır. Bir başka ifadeyle birimlerin sorunlar yaşanmadan proaktif destek hizmetleri sunması öğrenenlerin yaşadıkları problemlerin önüne geçmesini sağlamaktadır.

“ Zoom toplantıları gelmeden yapılırsa ve sorularımız tartışılırsa çok iyi olur. Biz gelmeden internette sadece sörf yaptık.”(K2)

“Önceden bilgi verilmesi süreçlerin anlaşılabilir olması ve ne yapmam gerektiği veya ne yapmamam gerektiği konusunda çok önemli. Gelmeden önce Mergen hakkında hiçbir şey bilmiyordum.”(K7)

“İkametgâh süreci hakkında ihtiyacımız olan bilgiler bize verilmedi. Örneğin fotoğraf bunlardan biri. Form hakkında çok fazla yardım alamadık. Bizim benzer sorunlarımız var. Form hakkında soru soracak çok fazla insan yoktu. Erasmus öğrencilerinin uzun bir form doldurması gerekiyor. Birçok bilgi koymuşlar ve birçok şüphemiz vardı. Emin olabilmek için UİB’ye değil ESN’e sorular sorduk. Onların da bu konu da çok fazla bilgileri yoktu. Bu konuyla ilgilenen birileri olması iyi olur bence.”(K4)

“UİB bazı bilgiler verdi ama tam değil. Ben de biraz utangaç olduğum için onlara soru sormakta çekindim.”(K1)

Kültür ve destek hizmetleri sorularına verdikleri cevaplara göre öğrenenlerin kültürel özellikleri incelediğinde belirsizlikten kaçınma boyutu yüksek olan (K1-K4-

K8) öğrenenlerde çekingenlik ve utangaçlık gözükmemektedir. Bu nedenden dolayı öğrenenlere sağlanan destek hizmetlerinin öğrenenlerin bu çekingenliklerini aşabilmelerini sağlaması gerekmektedir. Aksi halde öğrenenlerin idari süreçlerini gerçekleştirme aşamalarında daha fazla sıkıntı yaşadığı görülmektedir. Bir başka ifadeyle önceden belirsizliklerinin önlenmesi öğrenenlerin aldıkları destek hizmetlerinden memnun olmasını sağlamaktadır.

“Çok özenli bir kayıt süreci yaşadım. Çok iyi tecrübelerim oldu. Çünkü iletişim kurduğum kişi UİB’den deneyimli ve iletişimi kuvvetli birisiydi. Ne zaman bir dokümana, şifreye, kullanıcı adına ihtiyacım olsa çok yardımcı oldu. Gerçekten çok yardımsever ve güvenilir. Çok rahatlıkla soru sorabiliyordum ve e-posta atabiliyordum.”(K5)

Çevrimiçi kütüphane erişim olanakları E-xcellence kalite standartları ölçütleri kapsamında değerlendirildiğinde öğrenenlere yeterli bir bilgilendirme sağlanmadığı için etkin bir şekilde yürütülmediği görülmektedir.

“...Çevrimiçi servisler hakkında bir bilgiye sahip değilim. Sadece fiziki olarak bir kere kitabımı ertelettim.”(K2)

“Çevrimiçi servis. Hayır. Ben kullanmadım. Sadece açık olduğu zaman kütüphaneye uğradım.”(K3)

“Ben gerçekten bilmiyorum. Başlarda kütüphaneyi ziyaret ettim. Belki bir veya ikinci haftasında... Kankam ile birlikte gittim. Erasmus öğrencilerinin kitap alamayacağı söylendi. Neden olduğunu bilmiyorum. Kitap ödünç alamadım.”(K4)

“Önceden bilgilendirme yapılması bizim için iyi olacağını düşünüyorum. Bence çevrimiçi kütüphane hizmeti ve bunun hakkında bilgi verilmesi çok önemli.”(K4)

5. SONUÇ, TARTIŞMA VE ÖNERİLER

Tezin bu bölümünde araştırmanın bulguları; tezin kuramsal çerçevesini oluşturan kültürel boyutlar ve kavramsal olarak çevrimiçi öğrenmede destek hizmetlerine yönelik geliştirilen mükemmeliyet ölçütlerine dayalı olarak acil uzaktan eğitim (AUE) bağlamında tartışılmıştır. Bu bölüm sonuç, tartışma ve öneriler olmak üzere iki alt bölüme ayrılmıştır. Bu bölümde Erasmus+ kapsamında gelen farklı kültürlerden öğrenenlerin AUE deneyimlerine ilişkin olarak özellikle sunulan destek hizmetlerine erişimlerine ilişkin bulgular belirlenmeye çalışılmıştır. Son bölümde ise araştırmacılara ve uygulayıcılara çevrimiçi öğrenmede destek hizmetlerinde kültürel boyut ve uluslararası öğrencilerin ihtiyaç duydukları destek hizmetleri konularında çeşitli önerilere yer verilmiştir.

Küreselleşme ile birlikte dünyada her alanda rekabetler artarken dönüşümler gerçekleşirken aynı zamanda devletler, kurumlar birbirine daha bağlı ve bağımlı hale gelmektedir (Chanda, 2007, s. 246). Günümüzde küreselleşme nedeniyle bireylerin, kurumların, devletlerin birbirine karşılıklı bağımlı olması farklı kültürler arasındaki etkileşimi arttırmaktadır. Bir başka ifadeyle fiziksel mesafeler azalırken insanlar giderek farklı kültürdeki insanlar ile spor, sanat, bilim, ticaret, eğitim alanlarında birbirine yakınlaşmaktadır. Kültür ise bu yakınlaşmada insanların birbirleriyle olan ilişkilerini ahlaki ve etik boyutlarını belirlemektedir (Hofstede, 1980). Her birey içinde yaşadığı toplumun değerleri ve yaşam pratikleri ile birlikte şekillenmekte ve zihin kodlarını oluşturmaktadır.

Yapılan bu çalışmada, katılımcıların kültürel boyutlara ilişkin sorulara verdiği cevapların analiziyle Erasmus+ öğrencilerinin yaşadıkları toplumların kültürel özelliklerini taşıyıp taşımadıkları incelenmiştir. Görüşme soruları ile Hofstede'nin belirtmiş olduğu altı boyuta yönelik cevaplar ve "AUE döneminde Erasmus+ kapsamında gelen yabancı öğrencilerin Hofstede ulusal kültürel boyutları çerçevesinde kültürel özellikleri nelerdir?" araştırma sorusuna yanıt alınması amaçlanmıştır. Elde edilen veriler ışığında daha çok "belirsizlikten kaçınma, bireysellik-toplulukçuluk, güç mesafesi, dişil ve eril kültür" boyutlarına yönelik değerlendirmeler yapılabilmektedir. Müsamaha-kısıtlama ve uzun-kısa döneme yönelik olma boyutlarına ilişkin daha az cevap elde edilmiş ve bu boyutlara ilişkin yorum yapılamamıştır. Bu çalışmaya gönüllü katılan öğrenciler yaşadıkları toplumun kültürel özellikleriyle genel olarak aynı zihin kodlarına sahip bulunmaktadır. Fakat her birey kültürel olarak yaşadığı toplumdan

etkilendiği gibi farklı özellikler de sergileyebilmektedir. Örneğin Hofstede'nin ulusal kültür boyut analizine göre Kazakistan ve Polonya'da güç mesafesi boyutu yüksek iken Kazakistan'dan ve Polonya'dan değişim programıyla gelen ve araştırmaya katılan K-7 ve K-8'nin güç mesafesi kültürel özellikleri düşük çıkmıştır. Hofstede'ye göre Almanya'da bireysellik boyutu hakim iken yapılan görüşmeler sonucunda Almanya'dan gelen K-5'in toplulukçu kültürel özellikleri taşıdığı görülmüştür. Bir başka ifadeyle öğrenenlerin aynı toplumdan gelseler bile farklı kültürel özelliklere sahip ve zihinsel kodlamasının farklı olabileceği unutulmamalıdır.

Kültür üzerine yapılan araştırmaları daha iyi kavrayabilmek için tek taraflı olgulara bakılmaması gerekmektedir. Ayrıca insanların, kurumların birbirini daha iyi anlayabilmesi için bu kültürel farklılıkların farkında olması ve saygı göstermesi gerekmektedir. Kültürel farklılıklara saygı duyulmaması ve bireyin kendi kültürünü diğer kültürlerin üzerinde görmesi bireyler arasında iletişimin ve diyalogun yok olmasına neden olmaktadır. Bir başka ifadeyle kültür ilişkiyi düzenleyen araçtır (Demirel ve Kışman, 2014, s. 689-705). Ayrıca küreselleşmenin olumsuz etkilerinden bir tanesi ise bazı kültürlerin dünya üzerinde hegemon hale gelirken alt kültürlerin yaşam pratiklerinin ortadan kaldırılmasıdır. Küreselleşme, dünyayı küçültüp insanlara istedikleri her şeyi sunarken aynı zamanda bireylerin kendi öz kültürlerinin yok olmasına da zemin hazırlamaktadır. Bir başka ifadeyle örneğin bir ülkenin dili, eğitimden ticarete tüm dünyada hakim olurken diğer dillerin önemini yitirmesine neden olmaktadır. Farklı kültürleri dikkate alıp eğitimi de tasarlarken hegemon kültürün içinde erimesine izin vermemek gerekmektedir.

“AUE süreçleri ile yüz yüze eğitim süreçlerinde destek hizmetlerine erişim arasında nasıl bir fark vardır?” araştırma sorusuna ilişkin aşağıda yer alan sonuçlara ulaşılmıştır;

Günümüzde eğitime olan talebin giderek artması bu alanda rekabetin de artmasına neden olmaktadır. Küreselleşme ile birlikte dünya bir “global köy” haline geldiğinden dolayı kurumlar arasında öğrenenleri bünyelerine katabilmeleri adına rekabet hızla artmaktadır. Eğitim de dahil her şeye ulaşım daha kolay hale gelmektedir. Bir başka ifadeyle uluslararası öğrenciler kurumlar için hedef kitle haline dönüşmektedir.

Kurumlar bu uluslararası öğrencilere ulaşabilmek için kalite anlayışlarını ve kalite güvence sistemlerini geliştirmek zorundadırlar. Bu nedenden dolayı her kurumun kalite süreçlerini dikkate alması bu rekabetten başarılı çıkabilmesini kolaylaştıracaktır. Fakat

bu noktada kurumların kendi kültürel değerlerinin hegemon kültür altında yok olmasına izin vermemesi gerekmektedir. Fakat bir eğitim kurumunun dünya pazarında var olabilmesi için de ürününü (eğitim hizmetini) bir noktaya kadar homojenleştirmesi ve standartlaştırması gerekmektedir. Bir başka ifadeyle hem kurumlar kendi kültürünün özelliklerini kaybetmemeli hem de küreselleşme adı altında bireysel ve grup olarak farklı kültürlerin ihtiyaçlarına kapalı olmaması gerekmektedir (Gunawardena, 2014, s. 80). Aslında tezin hedef kitlesi olan Erasmus+ öğrencileri, farklı bir ülke ve yükseköğretim kurumunun kültürüne olduğu kadar, farklı olarak çevrimiçi öğrenme kültürüne de maruz kalmıştır. E-xcellence gibi mükemmeliyet ölçütleri, açık ve uzaktan öğrenmeye ilişkin ortak değer ve ilkeleri simgelemektedir. Ancak bunların acil uzaktan öğrenme döneminde ne ölçüde dikkate alınabildikleri, kurumların deneyimleri ve inisiyatifleriyle sınırlı kalmıştır.

2020 yılında tüm dünyayı sarsan Covid-19 salgını ile birlikte eğitim alanında önemli değişimler meydana gelmiş, ortak yaşam pratiklerimiz ve zihinsel kodlarımız bir anlamda değişmiştir. Pandemiye yaşanan karantinalar nedeniyle birçok eğitim kurumu kapalı kalırken, eğitim faaliyetlerine AUE ile devam etmiştir. Yine de birçok öğrenen bu süreçlerde aylarca eğitim alamamıştır. Yaşanan pandemi süreciyle devletlerin bu kriz durumlarına hazırlıksız olduğu ortaya çıkmış ve bu durum bireyler arasında fırsat eşitsizliğine neden olmuştur. Bu dönemde AUE faaliyetlerine geçilmesi bireyler arasında eşitsizliklerin önlenmesi katkıda bulunmuştur. Ayrıca bu eşitsizliklerin önüne geçilmezse zaman içerisinde bu eşitsizlik daha da temellenecektir. Fakat birçok kurum bu süreç içerisinde AUE faaliyetlerine tam olarak geçememiştir. UNESCO'nun da belirttiği eğitim alanında "LearningNeverStop" ilkesinin tam anlamıyla uygulanmadığı görülmektedir (UNESCO, 2021a). Kurumların bu noktada sosyal adaleti ve eğitim faaliyetlerini sağlayabilmeleri için pandemi döneminde AUE'e hızlı bir şekilde geçmeleri önemlidir.

Uluslararası değişim hareketlilikleri, işbirlikleri de dahil olmak üzere yükseköğretim hizmetlerine erişim, pandemi döneminde en çok zarara uğrayan alanlardan biridir (http-8). Bu noktada araştırmaya katılan öğrenenler tüm olumsuzluklara rağmen Türkiye'de kalarak AUE hizmetleri ile eğitim hayatlarına devam etmişlerdir. Bir başka ifadeyle kurum, pandemi öncesi uzun yıllar tecrübe ettiği uzaktan eğitim hizmeti ile öğrencilerine kaliteli AUE sağlayabilmiştir. Fakat AUE sürecinde yüzyüze eğitim dönemine göre kurum tarafından bazı etkinlikler,

organizasyonlar, hizmetler gerçekleştirilememiştir. Örneğin UIB personeli, pandemi nedeniyle uzun süre ofiste hizmet verememiş ve destek hizmeti sağlayamamıştır. Aynı zamanda birimler oryantaston toplantılarını, öğrenci kulupleri kültür gezileri gibi etkinliklerini bu dönemde gerçekleştirememiştir.

Bilgi toplumundan ağ toplumuna geçildiği günümüzde, öğrenme sürecinde bireylerin birbiriyle olan etkileşiminin ve diyalogunun desteklenmesi öğrenme sürecini arttırmaktadır (Vygotsky, 1978, s. 79-91). Fakat pandemi sürecinde öğrenenler fiziki olarak kurumlarda bulunamadığından dolayı diyalog ve iletişim ihtiyaçları artmıştır. Bu nedenle etkin ve verimli sağlanan destek hizmetleri öğrenenlerin bu ihtiyacını karşılamada önemlidir. Ayrıca AUE’de kurumların eğitim-öğretim faaliyetlerinin kalitesini korumak , öğrencilerinin memnuniyetini sağlamak için kültürel farklılıkları da dikkate alarak etkin destek hizmetlerini sağlaması önemli olmuştur. Gunawardena’nın da belirttiği gibi bilginin inşa aşamasında öğrenenlerin kolay öğrenmesini sağlayabilmek için farklı kültürdeki öğrenenlerinin ihtiyaçlarının karşılanması kurumun ihtiyaçlarının karşılanmasından önemlidir (Gunawardena, 2014, s. 88). Bir başka ifadeyle örneğin araştırmaya İspanya’dan katılan katılımcı (K4) kültürel özellikleri gereği güç mesafesi yüksek olduğundan çevrimiçi ders sırasında ve sonrasında doğrudan diyalog ve iletişim kurmaya çekinmiştir. Fakat bunun tam tersi olarak Litvanya’dan gelen öğrenenin güç mesafesi düşük olduğu için iletişim kurarken rahat davranabilmiştir. Bu nedenden dolayı öğrenenlerin kültürel özelliklerine göre destek hizmeti uygulanması; duyuşsal, bilişsel ve yönetsel destek ihtiyaçlarının karşılanması adına önemlidir.

Yüz yüze eğitimden AUE’ye geçilmesiyle beraber öğrenenler “bağımsız” çalışma olanağı ile “bağımsız öğrenenler” haline gelmektedir. Savaş, kıtlık, pandemi gibi nedenlerle AUE geçilmesiyle birlikte öğrenenler, gittikçe kendilerini izole ve yalnız hissetmektedir. Bu nedenden dolayı destek hizmetlerine olan ihtiyaçları daha da artmaktadır. Bir başka ifadeyle destek hizmetleri eğitimin parçası, tamamlayıcısıdır. Ayrıca destek hizmetleri diyalogun, etkileşimin artmasına olanak sağlarken aynı zamanda öğrenci memnuniyetinin sağlanması ve öğrenme amaçlarına ulaşılmasına bağlı olarak kalitenin de artmasına neden olmaktadır. Bunlar ise kurumun uluslararasılaşmasını kolaylaştırmaktadır. Bir başka ifadeyle yükseköğretimde uluslararasılaşmada üç ana tema baskın olmaktadır. Bunlar erişim, kalite ve kurumsal kapasitedir. Bu doğrultuda kurumlar ne kadar yükseköğretime erişimi kolaylaştırırlarsa

uluslararası öğrenenlerin Türk yükseköğretim sistemine katılımları o kadar kolay olacaktır. Uluslararasılaşma yolunda tüm etkenlerin bir arada düşünülmesi gerekmektedir. Erişimin kolaylaştırılması zamanla kalitenin de yukarı doğru çıkmasına olanak sağlayacaktır (http-9).

Yapılan bu çalışmanın hedeflerinden bir tanesi de farklı kültürlerden öğrenenlerin destek hizmeti ihtiyaçlarını ve erişim düzeylerini belirleyip uygun ve etkin destek hizmeti sağlanmasına katkı sağlamaktır. Bu doğrultuda sekiz farklı ülkeden gelen yabancı öğrenci ile mülakat yapılmıştır. Aynı zamanda bu öğrenenlerin kayıt yaptırdıkları fakülteler de farklılık gösterdiği için öğrenenlerin destek hizmetlerine yönelik farklı alanlar ve bölümlere ilişkin görüşlerinin derinlemesine incelenmesi fırsatı yakalanmıştır.

Yapılan görüşmeler ile “AUE’de farklı kültürlerden değişim programıyla gelen öğrenenlerin çevrimiçi öğrenmeye yönelik sunulan bilişsel, duyuşsal, teknik ve yönetsel destek hizmetlerine ilişkin görüşleri nelerdir?” araştırma sorusuna cevaplar aranmıştır. Görüşme sorularından elde edinilen verilere göre bilişsel, duyuşsal, teknik ve yönetsel destek hizmetlerine ilişkin aşağıdaki sonuçlara ulaşılmıştır.

Bulgular ışığında bilişsel destek hizmetleri altında şu sonuçlara ulaşılmıştır;

- Akran desteği, bilişsel öğrenme sürecinde önemli rol oynamaktadır. Bu doğrultuda öğrenenlerin akranlarıyla Öğrenme Yönetim Sistemi (ÖYS)’nde yer alan sohbet bölümüyle iletişim kurması öğrenenlerin dersler hakkında daha fazla bilgi sahibi olmasını sağlamaktadır. Ayrıca öğrenenler, akranları sayesinde yabancı dil geliştirme imkânı yakalamaktadır. AUE’de öğrenenlerin akranlarıyla buluşmalarını sağlayacak çevrimiçi etkinlikler düzenlenmesi öğrenenlerin bilişsel öğrenme süreçlerini kolaylaştırmıştır.
- Bölümlerin ders organizasyonlarını yaparken öğrenenlerin kendilerini izole/yalnız hissetmemelerini sağlamaları gerekmektedir. Çevrimiçi derslerde katılımcı sayı arttıkça özellikle güç mesafesi ve belirsizlikten kaçınma boyutları yüksek öğrenenler kendini derste yalnız ve izole hissetmektedir. Bu nedenden dolayı ders yapılarının bu konuyu dikkate alarak tasarlanması öğrenenlerin bilişsel süreçlerine olumlu katkı sağlaması adına önemlidir.

- Öğretenin her öğrenenin kültürel özelliklerini dikkate alarak etkin destek hizmeti sağlaması öğrenenlerin bilişsel süreçlerine/öğrenmelerine olumlu etki etmektedir. Bir başka ifadeyle her öğrenenin kültürel özellikleri farklı olduğu için her öğrenene bağımsız olarak destek hizmeti sağlanabilmesi idealdir. Güç mesafesi ve belirsizlikten kaçınma boyutu yüksek kültürlerden gelen öğrenenlerde stres ve kaygı daha fazla görülmektedir. Böyle öğrenenler ders sırasında ve sonrasında öğretene rahatça soru soramamaktadır. Ayrıca öğretenin yabancı dile hâkim olması ve ders yetkinliğini arttırması öğrenenlerin bilişsel öğrenme süreçlerini olumlu şekilde etkilemektedir. Bu nedenle öğretim elemanlarının özellikle yabancı dil seviyelerini ve yetkinliklerini arttırmalarını sağlayacak faaliyetler içinde bulunması eğitim kalitesi ve öğrenci memnuniyetinin artması açısından önemlidir.
- Sosyal medya, AUE’de öğrenenler arasında iletişimin daha hızlı ve etkin olmasına olanak sağlamıştır. Öğrenenler bilişsel destek ihtiyaçlarını genellikle Whatsapp ve ÖYS sohbet bölümü ile gerçekleştirmiştir. Sosyal medya aracılığıyla öğrenenler akranlarına dersler, sınavlar hakkında sorular sorma ve dosya paylaşma imkânı yakalamışlardır. Fakat sosyal medyada ortak bir dilin konuşulmamasından dolayı iletişim konusunda zorluklar da yaşanmaktadır. Bu nedenden dolayı sosyal medyada ortak bir yabancı dilin kullanılması iletişimin öğrenenler arasında kolay sağlanmasını sağlayacaktır.

Elde edinilen veriler ışığında duyuşsal destek hizmetleri altında şu sonuçlara ulaşılmıştır;

- Duyuşsal destek hizmetlerinin öğrenenlerin motivasyonunu sağlamada önemli katkısı bulunmaktadır. Ayrıca öğrenenlerin kuruma olan bağlılık ve aidiyet duygularını geliştirmektedir. Kurum tarafından gezi, etkinlik gibi faaliyetlerin gerçekleştirilmesi kuruma olan bağlılığı arttırmaktadır.
- Öğrenci topluluklarının çevrimiçi desteklenmesi öğrenenlerin sosyalleşmesini sağlamaktadır.
- Öğrenenlerin ÖYS’de yer alan sohbet bölümlerinde akranları ile iletişim kurması daha az yalnızlık ve stres yaşamalarına neden olmaktadır. Bu durum belirsizlik yaşayan öğrenenlerin kendilerini daha güvende ve rahat hissetmelerini

sağlamaktadır. Bu nedenden dolayı AUE’de sohbet bölümlerinin öğrenenler tarafından daha aktif kullanılmasının sağlanması gerekmektedir.

- Öğrenci kulüpleri AUE’de etkinliklerine devam edememişlerdir. Fakat kulüplerin bu etkinliklerin yerini doldurabilecek etkinlikleri AUE döneminde ve/veya diğer hibrit eğitim süreçlerinde tasarlaması gerekmektedir. Çevrimiçi oryantasyonlar yapılarak öğrenenlerin bilgi alması sağlanmalıdır.
- Derse olan katılımcı sayısı çok olduğunda öğrenenlerde yalnızlık artmaktadır. Bu nedenden dolayı öğretene, dersin yapısını iyi organize etmesi öğrenenin duyuşsal motivasyonunun sağlanmasını kolaylaştıracaktır.
- Sosyal medya ile AUE’de öğrenenler aralarında daha hızlı, kolay ve etkin iletişim kurulmuştur. Sosyal medya öğrenen-öğrenen, öğrenen-öğretene veya öğrenen-kurum arasındaki diyalogun artmasını neden olmaktadır. Bu nedenden dolayı AUE’de sosyal medyanın iletişim ve diyalogun sağlanabilmesi için daha fazla kullanılması sağlanmalıdır.
- Öğrenenler için yurt dışında eğitim gördükleri sırada en ihtiyaç duydukları şeylerden birisi ise “güven” dir. Bu doğrultuda Uluslararası İlişkiler Birimi-UIB’nin sağlamış olduğu “kanka ve ev arkadaşlığı” destek hizmetleri öğrenenlere olumlu katkı sağlamaktadır. Bunların başında; öğrencinin şehre, kuruma olan güveninin artması, öğrenenin stresinin azaltılması, öğrenenin ve ailesinin belirsizliklerini ortadan kaldırması, yalnızlık duygusunu azalması, ikametgâh, ders seçimi, oryantasyon gibi idari süreçlerde yönetsel destek sağlaması, yabancı kültüre alışma sürecini hızlandırması yer almaktadır. Fakat bu destek hizmetlerinin etkin ve verimli olabilmesi için kültürel farklılıklar dikkate alınarak her öğrenene uygun eşleştirmelerin yapılması gerekmektedir. Uygun eşleştirmelerin yapılmadığı öğrenenlerde olumlu katkıdan ziyade belirsizliklerin artması, güven azalması gibi olumsuz etkiler de görülmüştür.

Yapılan görüşmelerden elde edilen veriler ışığında teknik destek hizmetleri altında şu sonuçlara ulaşılmıştır;

- 21. yüzyılda teknolojinin gelişmesiyle birlikte dijitalleşme artmaktadır. Kurumların da artık pek çok süreçleri dijital ortamlardadır. Fakat Covid-19 salgınıyla AUE’ye geçilmesiyle özellikle internet alt yapılarının ve internete erişimin yeterli düzeyde olmadığı ortaya çıkmıştır.

- AUE’ye geçen öğrenenlerin eğitim faaliyetlerinin sorunsuz devam edebilmesi adına öğrenenlerin başvuru, kayıt ve ders aşamalarında yaşadıkları teknik sorunların hızlı ve zamanında çözülmesi öğrenenlerin bilişsel ve duyuşsal destekleri açısından da önemlidir. Bir başka ifadeyle öğrenen AUE’de fiziki olarak kurumda bulunmadığı için ihtiyacı olan teknik desteğe ulaşamadığı zaman öğrenme süreci tamamıyla kesilmektedir. Bu nedenden dolayı kesintisiz teknik hizmet öğrenenlere hızlı ve kolay bir şekilde sağlanmalıdır.
- AUE’de birçok öğrenenin derslere bilgisayar yerine diğer telefon, tablet gibi araçlar ile de katıldığı görülmektedir. Bu nedenle ÖYS sistemlerinin ara yüzlerinin bu araçlara da uyumlu olması gerekmektedir. Ayrıca birçok öğrenen ÖYS’ni ilk defa kullandığından dolayı teknik sorun ile karşılaşmıştır. ÖYS’nin kullanımı hakkında oryantasyon eksikliği bulunmaktadır. Bu eksikliğin ortadan kaldırılabilmesi için kurum ÖYS hakkında eğitim oryantasyonları ve/veya kılavuz sağlaması gerekmektedir.
- Bazı öğrenenler kültürel özelliklerinden dolayı belirsizlik durumlarında daha çok çaresizlik yaşamaktadırlar. Bu belirsizliklerin önüne geçilebilmesi adına 7/24 çalışan ve doğrudan iletişim kurabileceği bir teknik ekibin oluşturulması önemlidir.

Covid-19 salgınıyla birlikte AUE’ye geçen pek çok ülkede teknik altyapının yeterli olmadığı görülmüştür. Benzer krizlere, geleceğin öğrenme şekli olarak görülen hibrit ve tamamen çevrimiçi öğrenmeye ülkelerin ve eğitim kurumlarının hazır olabilmesi için alt yapılarının ve gerekli donanımların sağlanmış olması sağlanan uzaktan eğitim faaliyetlerinin daha etkin olabilmesi adına önem arz etmektedir.

Son olarak görüşme sorularında elde edinilen veriler ışığında yönetsel destek hizmetleri altında şu sonuçlara ulaşılmıştır;

- Öğrenenlerin idari süreçlerini eksiksiz ve zamanında yürütebilmesi için yönetsel destek hizmetlerinin etkin, hızlı ve şeffaf olması gerekmektedir.
- Bürokratik işlemlerin karmaşık olması ve zaman almasından dolayı öğrenenler idari süreçlerde yardıma ihtiyaç duymaktadırlar. Akran desteği, bilişsel ve duyuşsal destek hizmetlerinde olduğu gibi yönetsel destek hizmetlerinde de öğrenene yardım sağlanması adına önemli bir yer tutmaktadır. Akranların idari süreçlerde yönetsel destek hizmeti sağlaması kuruma düşen bazı ek maliyetleri ve

sorumlulukları azaltmaktadır. Akranların sağladığı yönetsel destek hizmetleri ile öğrenenler hızlı, etkin bir şekilde sorunlarını çözebilmektedir. Ayrıca akran desteği belirsizliklerin önlenmesinde önemli rol oynamaktadır. Bu sayede öğrenenler daha az stres ve endişe yaşamaktadırlar.

- AUE sürecinde UİB ve öğrenenlerin kayıtlı olduğu fakültelerin idari çalışanları da uzaktan çalışmak zorunda kalmışlardır. Bu nedenden dolayı fiziki olarak öğrenenlere doğrudan destek hizmetleri sağlanamamış ve öğrenenler ile olan etkileşim azalmıştır. Kalite standartlarının korunabilmesi için AUE sürecinde idari süreçlerin ve destek hizmetlerinin birbiri ile uyumu ve iyi yapılandırılması gerekmektedir.
- AUE'de öğrenenler doğrudan kurumda fiziki olarak bir yetkili bulamadığında gerekli olan tüm bilgilere web sayfasından ulaşmaya çalışmıştır. Bir başka ifadeyle öğrenenlerin kayıt, başvuru, ders seçimi gibi süreçleri sorunsuz bitirebilmesi için oluşturulan web sayfalarının yeterli bilgiye sahip olması gerekmektedir. Ayrıca öğrenenin özellikle ders seçimi sırasında eksiksiz bilgiye ulaşması öğrenenin bilişsel öğrenme sürecine de olumlu etki etmektedir.
- Bu süreçte öğrenenlerin sordukları sorulara hızlı cevap bulamamasının endişelerini arttırdığı görülmektedir.
- Öğretenin yeterli destek hizmeti sağlaması öğrenen memnuniyetini arttırmaktadır.
- Kütüphane hizmetleri başta olmak üzere idari süreçlerde yabancı dilde destek hizmeti sağlamada eksikliklerin olduğu görülmüştür. Bu sorunun, yabancı dilde yönerge/kılavuzlar hazırlanarak çözülebileceği değerlendirilmektedir. .
- AUE'de öğrenci kulüplerinin idari işlerde sağladığı destek hizmetleri önemli yer tutmuştur. Kulüpler öğrenenlere sosyal medya aracılığıyla ulaşarak öğrenenlerin sorunlarının ve belirsizliklerinin çözülmesini sağlamaktadır. Kademeli olarak yüz yüze eğitime geçilmesine rağmen AUE deneyimleri destek hizmetleri konusunda hibrit bir yaklaşım izlenmesi gerektiğine işaret etmektedir. Kurum genelinde derslere, toplantılara katılım konusunda çevrimiçi olanakların da sunuluyor olması bu eğilimi yansıtmaktadır.
- Fakültelerin öğrencilerine öğrenci otomasyonu ve ÖYS kullanımı hakkında yeterli bilgi vermedikleri görülmüştür, bu özellikle Erasmus+ için sorun oluşturmaktadır.
- Öğrenci kartlarının zamanında verilmemesi öğrenenlerin özlük haklarını kullanmada engellere neden olabilmektedir.

- ÖYS ara yüzlerinin tamamının İngilizce olmaması öğrenenlerde bazı belirsizliklerin doğmasına neden olmaktadır. Bu nedenden dolayı bu sistemlerin ara yüzleri güncellenerek yabancı öğrenenlerin kullanımına hazırlanmalıdır.
- UIB'nin kültürel farklılıkları dikkat ederek sağlamış olduğu yönetsel destek hizmetleri, öğrenene aynı zamanda duyuşsal ve bilişsel destek de sağlamaktadır.

Sonuç olarak Covid-19 salgını süresince eğitim süreçlerinde dramatik değişimler meydana gelmiş ve hibrit/çevrimiçi öğrenme kavramının önemi daha da artmıştır. Bazı öğrenenler AUE ile eğitimlerine kısıtlı da olsa Türkiye'de veya kendi ülkelerinde devam edebilme imkânı yakalayabilmiştir. Bu sayede pandemi döneminde ülkesinden ve ailesinden uzak olan öğrenenlerin yalnızlık hislerinin önüne geçilebilmesi adına gerçekleştirilen destek hizmetleri önem arz etmektedir. AUE sürecinde yapılan çok fazla çalışma bulunmamasından dolayı bu çalışmanın diğer araştırmacılara ve kurumlara karar süreçlerinde faydalı olacağı düşünülmektedir.

5.1. Öneriler

Gerçekleştirilen bu araştırmanın sonuçlarından çıkarılan öneriler detaylı olarak yukarıdaki verildiği için bu başlıkta kurumlara ve araştırmacılara genel önerilerde bulunulmuştur.

Dünya üzerinde temel kaynaklar hızlı bir şekilde tükenmektedir. Ayrıca savaş, pandemi, kıtlık gibi nedenlerle eğitime ulaşmada kısıtlamalar olabilecektir. Risk yönetimiyle öğrenenlerin eğitim faaliyetlerinden yoksun kalmamaları için kurumların, devletlerin uzaktan eğitim stratejilerini ve politikalarını sırası değişmeli, politika ve stratejilerini oluşturulması gerekmektedir. Bu stratejilere bağlı olarak ders tasarımlarının yapılması, alt yapı olanaklarının iyileştirilmesi etkin ve verimli eğitimin sürdürülebilmesi için hayati önem arz etmektedir.

Bir önemli diğer nokta ise bilgi iletişim teknolojileri öncesi kurumlar arasında rekabet günümüzdeki kadar önemli değilken öğrenenlerin kurumdan ayrılma oranlarını düşürmek ana hedef olarak yer almaktadır. Fakat günümüzde kurumlar arasında rekabet artarken kaliteyi de sürekli arttırmak ön plandadır. Eğitim kurumlarının kalite standartlarını koruyabilmesi ve dünyadaki diğer kurumlar ile rekabet edebilmesi için uluslararası standartları yakalayabilmesi gerekmektedir. Bu standartlara ulaşılmasında

rol oynayan en önemli araçlardan biri ise öğrenenlere sağlanan destek hizmetleridir. Öğrenci ve diğer paydaşların memnuniyetinin anahtarıdır. Bu nedenden dolayı kurumlar, AUE süreçleri zamanla normalleşse de öğrenenlere sağladıkları destek hizmeti stratejilerini, politikalarını sürekli geliştirmeleri ve hizmetlerini geribildirim doğrultusunda iyileştirmeleri gerekmektedir.

Bu bölümde gelecekte yapılacak araştırmalara ve karar vericilere öneriler şu şekildedir;

- Kurumların oluşturacakları destek hizmeti stratejilerini uluslararasılaşma stratejileri kapsamında ve mutlaka kültürel farklılıkları dikkate alarak oluşturması gerekmektedir
- Kültürlerarası iletişimin gelişmesi için diyalog ve müzakere ortamlarının artırılması ve deneyimlerin paylaşılması gerekmektedir.
- Kurum içerisinde tüm birimlerin birbiriyle uyumlu ve iletişim halinde destek hizmetlerini yürütmesi sağlanmalıdır.
- Akran desteği hem bilişsel hem de yönetsel ve duyuşsal destek hizmetlerinde daha etkin ve fazla kullanılması için stratejiler geliştirilmelidir.
- Ülke genelinde İnternet alt yapısı ve öğrenenlerin bilgisayar, tablet gibi ortam donanımları artırılmalıdır.
- Bu çalışma sınırlı katılımcı ile gerçekleştirilmiştir. Bu konu hakkında yapılacak diğer araştırmalarda katılımcı sayısı artırılarak farklı ülkelerin kültürel özellikleri değerlendirilebilir.
- Bu çalışmanın görüşme soruları kuramsal ve kavramsal çerçeveden yararlanılarak oluşturulmuştur. Gelecekte yapılacak araştırmalarda bu sorular geliştirilebilir ve yeni sorular ilgili bölümlere eklenebilir.
- Bu çalışma sadece Erasmus + gelen öğrencilere uygulanmıştır. İleride yapılacak çalışmalarda Türkiye'nin farklı coğrafyalarından gelen öğrenenlerin kültürel özelliklerini değerlendirmek için de çalışma genişletilebilir.
- Çalışmanın görüşme soruları geliştirilerek bir ölçek çalışmasına dönüştürülebilir.
- Kurumlar, kaliteli destek hizmeti verebilmek ve uluslararası kalite standartlarına ulaşabilmek için özellikle destek hizmeti sağlayan personelin yabancı dil seviyelerinin iyi olmasını sağlamalıdır.
- Öğrenenlerin kültürel özelliklerinin belirlenmesinde kullanılacak olan veri toplama araçlarının geliştirilmesi yönünde yapılan araştırmalar, kurum içerisinde

desteklenmelidir. Bir başka ifadeyle eğitim kalitesinin artırılabilmesi için tüm aktörlerin ve bileşenlerin bir arada düşünülmesi gerekmektedir. Bu aktörlerden veya bileşenlerden bir kısmının göz ardı edilmesi sistemin etkin bir şekilde işlememesine neden olacaktır.

- Öğrenene sağlanan destek hizmetleri belirli bir dönem için değil sistematik olarak iyi planmış periyodlar halinde sürekli sağlanması gerekmektedir.
- AUE’de temel sorunların başında destek hizmeti sağlayacak personelin fiziki olarak kurumda bulunması yer almaktadır. Bu personel açığının kapatılabilmesi için akıllı destek hizmetleri uygulamalarına geçilmesi gerekmektedir. Bu sayede kurumun iş yoğunluğu azaltılabilir ve zaman daha etkin bir şekilde kullanılabilir. Akıllı destek hizmetleri farklı algoritmalar ile öğrenenlere daha önceden planmış olarak hızlı olarak geri dönüşler verebilmektedir.

Sonuç olarak öğrenenlerin kültürel özelliklerini dikkate alarak destek hizmetlerinin sağlanması, öğrenen memnuniyeti arttırdığı gibi öğrenenin kuruma olan aidiyetini de sağlamaktadır. Ayrıca tüm destek hizmetleri öğrenenin bilişsel öğrenme sürecine de olumlu katkılar sunmaktadır. Çevresel, bölgesel herhangi bir sorun ve/veya krizin yaşanması durumunda dahi kurumların hazır olabilmesi ve yakın gelecekte hibrit/çevrimiçi öğrenme ortamlarına artan ilginin devam edeceği de göz önünde bulundurularak kurumların önlemlerini alması gerekmektedir.

KAYNAKÇA

- Adler, N.J. (1991). *International Dimension of Organizational Behaviour*. Boston: PWS-Kent Pub. Co.
- Alpar, M. (2013). Yabancı dil öğretiminde kültürel unsurların önemi, *The Journal of Language and Linguistic Studie*, 9(1), 96.
- Aslan, K. A., (2001). Eğitimin Toplumsal Temelleri. *Balıkesir Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*. 4(5). 16-20
- Aydın, C. H. (2011). *Açık ve uzaktan öğrenme: öğrenci adaylarının bakış açısı*. Ankara. Pegem Akademi.
- Barnard, G. (1995). *Cross-Cultural Communication, A practical guide*, England: Thomson Learning.
- Berge, Z.L. (1995). facilitating computer conferencing: Recommendations from the field. *Educational Technology*, 35(1), 22-30.
- Bhaskaran, S. and Gligorovska, E. (2009). Influence of national culture on transnational alliance relationships. *Cross Cultural Management: An International Journal*, 16(1), 44-61.
- Bozkaya, M. ve Aydın, İ. (2011). Kültürlerarası İletişim Kaygısı: Anadolu Üniversitesi Erasmus Öğrencileri Değişim Programı Örneği. *İstanbul Üniversitesi İletişim Fakültesi Dergisi*, 1(39) , 29-42
- Bozkurt, A. and Sharma, C. (2020) Emergency remote teaching in a time of global crisis due to CoranaVirus pandemic. *Asian Journal of Distance Education*, 15(1), i-vi
- Brindley, E. J., Walti, C. And Zavachki-Richter, O. (2004). *Learner support in open, distance and online learning environments*, Oldenburg: BIS-Verlag der Carl von Ossietzky Universität Oldenburg,
- Campion, M. And Renner, W. (1992). “The supposed demise of Fordism-implications for distance education and open learning”, *Distance Education*, 13(1), 7-28.
- Chanda, N. (2007). *Bound Together; How Trader, Preachers, Adventurers, and Warrriors Shaped Globalization*. London: Yale University.
- Creswell, J. W., (2005). *Educational Research: Planning, Conducting, and Evaluating Qualitative and Quantitative Research*. New Jersey: Pearson Education.
- Creswell, J. W. (2007). *Qualitative inquiry & research design: Choosing among five Approaches*. USA: SAGE Publications.,
- Creswell, J. W. and Clark, V. L. P. (2011). *Designing and conducting mixed methods Research*. Thousand Oaks, CA: Sage Publications.

- Creswell, J. W. (2012). *Qualitative Inquiry and Research Design: Choosing Among Five Approaches*. Thousand Oaks, CA: Sage
- Creswell, J. W. (2013). *Nitel araştırma yöntemleri*. (Çev: M. Bütün; S. B. Demir). London: Sage Publication.
- Creswell, J. W. (2014). *Research Design Qualitative, Quantitative and Mixed Methods Approaches*. Thousand Oaks, CA: Sage Publications.
- Creswell, J. (2019) *Eğitim Araştırmaları: Nicel ve Nitel Araştırmanın Planlanması, Yürütülmesi ve Değerlendirilmesi*. (Çev: A, Avcu ve vd.). İstanbul: EDAM
- Denzin, N. K. and Lincoln, Y. S. (1994). *Handbook of qualitative research*. New York: Sage Publications.
- Denzin, N. K. and Lincoln, Y. S. (2005). *Introduction: The Discipline and Practice of Qualitative Research*. The Sage handbook of qualitative Research. New York: Sage Publications.
- Demirel, H. G. ve Kışman, Z. A. (2014). Kültürlerarası liderlik. *Turkish Studies-International Periodical for the Languages, Literature and History of Turkish or Turkic*, 9(5), 689-705.
- Dooney, P. M., Cannon, J. P. ve Mullen, M. R. (1998). Understanding The Influence of National Culture on the Development of Trust. *Academy of Management Review*, 23(3), 601-620
- Dückers, M., Frerks, G. and Birkmann, J. (2015). Exploring the plexus of context and consequences: An empirical test of a theory of disaster vulnerability. *International Journal of Disaster Risk Reduction*, 13, 85-95.
- Earley, P. C. ve Mosakowski E. (2004). Cultural intelligence. *Harvard Business Review*, 139–146.
- Eaton, J. S. (2001). Core Academic Values, Quality, and Regional Accreditation: The Challenge of Distance Learning, Washington: Council for Higher Education Accreditation.
- Ekiz, D. (2009). *Bilimsel araştırma yöntemleri (2. Baskı)*. Ankara: Anı Yayıncılık.
- Ersoy, N. Ş. (2021). *Çevrimiçi ve Kitleli Açık Çevrimiçi Derslerde Transkültürel Unsurlar: Bir Çoklu Durum Çalışması*. Yayımlanmamış Doktora Tezi. Eskişehir. Anadolu Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü.
- Fine, G. A. (1987). *With the boys: Little league baseball and preadolescent culture*. Chicago, IL: University of Chicago Press
- Gall, D.M., Gall, P.J. and Borg, W.R. (2007). *Educational Research: An Introduction*. Boston, MA: Pearson

- Garrison, D. R. and Baynton, M. (1987). Beyond Independence in Distance Education: The Concept of Control *The American Journal of Distance Education*, 1(3), 3-15
- Genç, H (2019) Uzaktan eğitimde kurumsal modeller ve öğrenen destek hizmetleri uygulamaları. *Açıköğretim Uygulamaları ve Araştırmaları Dergisi*, 5 (2), 29-48
- Giddens, A. (2009) *Sosyoloji başlangıç okumaları*. İstanbul: Sav Yayınları.
- Gudykunst, W. B. (1994). *Bridging differences: Effective intergroup communication (2. Ed.)* Thousand Oaks, CA: Sage
- Guffey, M. E. and Loewy, D. (2014). *Business Communication: Process and Product (8thed.)*. Nashville: SouthWestern College Publishing.
- Gunawardena, C. N., Lowe, C. A., & Anderson, T. (1997). Analysis of a global online debate and the development of an interaction analysis model for examining social construction of knowledge in computer conferencing. *Journal of Educational Computing Research*, 17(4), 395-429.
- Gunawardena, C. N. And LaPointe, D. (2008). *Social and cultural diversity in distance education*. In T. Evans, M. Haughey, & D. Murphy (Eds.), *International handbook of distance education*. Bingley, UK: Emerald.
- Gunawardena C.N., (2014). “*Globalization, Culture and Online Distance Learning*” in O.Zawacki-Richter & T. Anderson (eds) *Online Distance Education: Towards A Research Agenda, 2014*, Edmonton: Athabasca University Press.
- Gunawardena, C. N., Wilson, P. L. and Nolla, A. C. (2003). *Culture and online education*. In M. G. Moore ve W. G. Anderson (Eds.), *Handbook of distance education Mahwah, New Jersey: Lawrence Erlbaum Associates*.
- Gülmez, B. (2013). *Evrensel bir kavram: Kültür; yeni bir bilimsel alan: Kültür tarihi*. Bahadır Gülmez (ed.). Eskişehir: Anadolu Üniversitesi Yayınları.
- Güneş, E. ve Yalın H. (2017) Çevrimiçi öğrenme ortamlarında öğrencilerin düşünme stillerine göre düzenlenmiş farklı etkileşim tasarımlarının akademik başarı ve güdülenmeye etkisi. *Mustafa Kemal Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 14 (39), 276-280.
- Güvenç, B. (2002a). *İnsan ve Kültür*, İstanbul: Remzi Kitabevi
- Gudykunst, W.B. (1995). *Anxiety/uncertainty and anxiety*. In Y.Y. Kim W.B. Gudykunst (Eds.), *Intercultural communication theory*. Thousands Oaks, CA:Sage.
- Hall, E. T. (1998). *The power of hidden differences*, In M. J. Bennet(Ed), *Basic concepts of intercultural communication: Selected readings*. Yarmouth, ME: Interculturel Press.
- Hardman, S. L. and Dunlap, J. C., (2003). *Learner support services for online students*:

- scaffolding for success. *The International Review of Research in Open and Distributed Learning (IRRODL)*, 4(1), 2-8
- Hofstede, G. (1980). *Culture's Consequences: International Differences in Work-Related Values*. Beverly Hills, California: Sage Publications Inc.
- Hofstede, G. (1986). Cultural differences in teaching and learning. *International Journal of Intercultural Relations*, 10,(3) 301-320.
- Hofstede, G. and Bond, M. H. (1988). *Confucius and economic growth: New trends in culture's consequences*. *Organizational Dynamics*, 16(4), 4-21.
- Hofstede, G. Hofstede, G. J. and Minkov, M. (2010). *Cultures and organizations: software of the mind: intercultural cooperation and its importance for survival*. New York: McGraw-Hill.
- Horton, W. (2000). *Designing Web Based Training*. New York: John Wiley & Sons.
- Inglehart, R. and Welzel, C. (2005). *Modernization, cultural change, and democracy: The human development sequence*. New York: Cambridge University Press.
- Inkelaar, T. & Simpson, O. (2015). Challenging the 'distance education deficit' through 'motivational emails'. *Open Learning*, 30(2), 152-163.
- IAU, (2014). Internationalization of higher education: Growing expectations, fundamental values. *International Association of Universities*.
- Kaufman, D. (1989). *Third generation course design in distance education*. In R. Sweet (Ed.), *Post-secondary Distance Education in Canada: Policies, Practices and Priorities* Canada: Athabasca University.
- Kartarı, A. (1999). Kültürlerarası İletişim ve Bir Araştırma Projesi, <http://turkoloji.cu.edu.tr/HALKBILIM/33.php> (Erişim tarihi: 21.04.2021).
- Keller, J. M., Ucar, H. ve Kumtepe, E. (2018). *Culture and motivation in globalized open and distance learning spaces*, Toprak E. and Kumtepe E. (Eds.), *Supporting Multiculturalism in Open and Distance Learning Spaces*, Hershey: Information Science Reference
- Keegan, D., (2003). "Pedagogy and support systems in e- learning", Hagen: ZIFF
- Koçdar, S. ve Aydın C. H., (2014). *Açıköğretimle 30 yıl, Açık ve Uzaktan Öğrenmede Kalite Güvencesi ve Akreditasyon*, Eskişehir:T.C. Anadolu Üniversitesi Yayınları
- Kumtepe, G., Toprak E., Öztürk, A., Büyükköse, G. ve Menderis, A. (2019). Açık ve uzaktan öğrenmede destek hizmetleri: Yerelden küresele bir model önerisi, *Açıköğretim Uygulamaları ve Araştırmaları Dergisi*, 5(3), 41-80
- Khan, B.H. (1997) *Web-Based Instruction: What Is It and Why Is It?* In: Khan, B.H. Ed. *Web-Based Instruction*, Educational Technology Publications, Englewood Cliffs, s. 5-18.

- Kluckhohn, F.R. and Strodtbeck, F.L. (1961). *Variations in value orientations*. Westport, CT: Greenwood.
- Kottak, C. P. (2008). *Antropoloji*. Ankara: Ütopya Yayınevi.
- Lionarakis, A., Apaostolidou, A., Hartofylaka, A., Niari, M. and Sfakiotaki K., (2018). Individual and Institutional Support In ODL: How The Macro May Benifit From The Micro, Proceeding of the European Distance and E –Learning Network 2018 Annual Conference’de sunulan bildiri. <https://doi.org/10.38069/edenconf-2018-ac-0007>. (Erişim tarihi: 8.12.2021)
- Matsumoto, D. (1996). *Culture and psychology*. Pasific Grove, CA:Brooks/Cole Publishing Company.
- McLuhan, M. (1962). *The Gutenberg Galaxy: The Making of Typographic Man*. Toronto: University of Toronto Press.
- McIsaac, M. S. (1993). *Economic, political and social considerations in the use of global computer-based distance education*. In R. Muffoletto and N. Knupfer (Eds.), *Computers in education: Social, political, and historical perspectives*. Cresskill, NJ: Hampton Press, Inc
- McLuhan, M. (2014) *Gutenberg Galaksisi. Tipografik İnsanın Oluşumu*. (Çev: G. Ç. Güven). İstanbul: Yapı Kredi Kültür Sanat Yayıncılık.
- Moore, M. Ve G. Kearsley, (2012). *Distance education: A systems view of online learning*. USA: Wadsworth, s. 2-18
- Nisbett, R. E. (2003). *The Geography of Thoughts: How Asians and Westerners Think Differently. . . and Why*. New York: Free Press.
- Mai N. P. (2014) , *Intercultural Communication – An Interdisciplinary Approach: When Neurons, Genes and Evolution Joined the Discourse* Amsterdam: Amsterdam University Press, s.7.
- Mai, N. P. (2014). *Hofstede’s Five Value Dimensions of Culture*. CCA Course,
- Merriam, S. B. (2009). *Qualitative research: A guide to design and implementation*. San Francisco, CA: Jossey-Bass.
- Olaniran, B. and Williams, D.(1995).Communication distortion: Anintercultural lesson from the visa application process. *Communication Quarterly*, 43(2), 225-240.
- Patton, M. Q. (2001). *Qualitative research and evaluation methods* (3rd ed). Sage: Thousand Oaks, California, USA.
- Paier, M. (2007). *Student support services in distance learning systems*. Vienna: Vienna University Of Technology.
- Peters, O. (1983). ‘Distance teaching and industrial production: a comparative interpretation in outline’, in Sewart, D. Keegan, D. and Holmberg, B. (eds) *Distance Education: International Perspectives*, London: Croom Helm. 95-113

- Picciano, A.,G. (2001). *Distance learning: making connections across virtual space and time*.Upper Saddle River, NJ: Merrill Prentice Hall.
- Punch, F. K. (2005) *Sosyal Araştırmalara Giriş, Nicel ve Nitel Yaklaşımlar*. (Çev: D. Bayrak, H.B. Arslan ve Z. Akyüz). Ankara: Sayısal Kitabevi
- Richmond, V. P. and McCroskey, J. C. (1989). *Communication: Apprehension,avoidance, and effectiveness (2nd ed.)*. Scottsdale, Arizona: Gorsuch Scarisbrick, Publishers.
- Saylık, A. (2019). Hofstede'nin kültür boyutları ölçeğinin Türkçeye uyarlanması; geçerlik ve güvenirlik çalışması. *Uluslararası Türkçe Edebiyat Kültür Eğitim Dergisi*, 8(3), 1860-1881.
- Shih, Y. C. D., Liu, Y. C. and Sanchez, C. (2013). *Online learning Style preferences: An analysis on Taiwanese and USA learners*. The Turkish Online Journal of Educational Technology,(October, 2013), 12(4), 140-152.
- Simonson, M., Smaldino, S., Albright, M. ve Zvacek, S. (2006). *Teaching and learning at a distance: Foundations of distance education (3rd ed.)*. New Jersey: Printence Hall
- Simpson, O. (2002). *Supporting students in online, open&distance learning*. London: Kogan Page.
- Singelis, T. M., Triandis, H. C., Bhawuk, D. S. and Gelfand, M. (1995). "Horizontal and Vertical Dimensions of Individualism and Collectivism: A Theoretical and Measurement Refinement". *Cross-Cultural Research*, 29, 240-275.
- Tait, A. (2000) *Planning student support for open and distance learning*, Open Learning, 15(3), 289
- Tait, A. (2002). *Rethinking learner support in the Open University UK: a case study* A. Tait, R. Mills (Eds.), (2003), *Rethinking learner support in distance education: Change and continuity in an international context*. UK: RoutledgeFalmer.
- Taylor, J. (2001) *Fifth generation distance education. Instructional Science and Technology*, 4(1), 1-14.
- Triandis H. C. (1995), *Individualism and collectivism: New directions in social pyschology.*, CO: Westview Press.
- Triandis H. C., McCusker and Hui, C. H. (1990). Multimethod probes of individualism and collectivism. *Journal of Personality and Social Psychology*, 59(5), 1006-1020.
- Triandis, H. C., Bontempo, R., Villereal, M. j., Asai, M., ve Lucca, N. (1988) Individualism and collectivism: Cross-Cultural Perspectives on self- ingroups relationships. *Journal of Personality and Social Psychology*, 54(2), 323-338.

- Trotsky, L. (1989). *Edebiyat ve Devrim*. (Çev: H. Portakal). İstanbul: Kabalcı
- Trompenaars, F. ve Hampden-Turner, C. (1998). *Riding the waves of culture: Understanding diversity in global business* (2nd ed). New York: McGraw-Hill
- UNESCO (2020a). *COVID-19 education response*. <https://en.unesco.org/covid19/global-coalition> (Erişim Tarihi: 12.06.2021)
- UNESCO (2021a). <https://en.unesco.org/covid19/educationresponse/globalcoalition> (Erişim Tarihi: 12.06.2021)
- UNICEF (2020). UNICEF and Microsoft launch global learning platform to help address COVID-19 education crisis. <https://www.unicef.org/press-releases/unicef-and-microsoft-launch-global-learning-platform-help-address-covid-19-education> (Erişim Tarihi: 12.06.2021)
- Usun, S. (2004). Learner Support Services in Distance Education System (A Case Study of Turkey). *Turkish Onlince Journal of Distance Education*. 5(4). 1-5
- Ügeöz, P. (2003). *Kültürlerarası İletişim*. İstanbul: Üstün Eserler
- Vygotsky, L. S. (1978). *Interaction between learning and development*. Cambridge: Harvard University Press.
- Vrânceanu, C.A and Iorgulescu, C.M, (2016). A Look at Hofstede's Cultural Dimensions in Two Service Sectors from Romania. *Amfiteatru Economic*, 18(10), 875-884.
- Yin, R. K. (2003). *Case study research: Design and methods* (3rd ed.). Thousand Oaks, CA: Sage.
- Yin, R. K. (2009). *Case study research: design and methods* (4th ed.). ThousandOaks, CA: Sage Publications.
- Yin, R. K. (2012). *Applications of Case Study Research*. California : SAGE.
- Yıldırım, A. ve Şimşek, H. (2006). *Sosyal bilimlerde nitel araştırma yöntemleri*. Ankara: Seçkin Yayıncılık.
- Yıldırım, A. ve Şimşek, H. (2008). *Sosyal Bilimlerde Nitel Araştırma Yöntemleri* (6. Baskı). Ankara: Seçkin Yayıncılık.
- Yıldırım, A. ve Şimşek, H. (2013). *Sosyal bilimlerde nitel araştırma yöntemleri* (9. Baskı). Ankara: Seçkin Yayıncılık.
- Yıldırım, A. ve Şimşek, H. (2018). *Sosyal bilimlerde nitel araştırma yöntemleri*. Ankara: Seçkin Yayıncılık.
- World Bank, (2020). Remote Learning, Distance Education and Online Learning During the COVID19 Pandemic: A Resource List by the World Bank's Edtech Team (English). Washington, D.C: World Bank Group. Retrieve from:<http://documents.worldbank.org/curated/en/964121585254860581/Remot>

[e-Learning-Distance-Education-and-Online-Learning-During-the-COVID19-Pandemic-A-Resource-List-by-the-World-Banks-Edtech-Team](#) (Erişim tarihi: 22.10.2021)

Williams, R. (1977). *Culture and society: 1780-1950*. Middlesex: Penguin Books

İnternet Kaynakları:

http-1: <https://covid19.saglik.gov.tr/TR-66300/covid-19-nedir-.html> (Erişim tarihi: 01.10.2021)

http-2: <https://en.unesco.org/covid19/educationresponse> (Erişim tarihi: 02.10.2021)

http-3: https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---ed_dialogue/sector/documents/briefingnote/wcms_742025.pdf (Erişim Tarihi: 07.10.2021)

http-4: <https://www.ktb.gov.tr/TR-96254/kultur.html> (Erişim Tarihi: 07.04.2021)

http-5: <https://www.worldvaluessurvey.org/WVSContents.jsp> (Erişim Tarihi: 19.11.2021)

http-6: <https://www.worldvaluessurvey.org/photos/EV000190.JPG> (Erişim Tarihi: 19.11.2021)

http-7: <https://e-xcellencelabel.eadtu.eu/about> (Erişim Tarihi: 07.12.2021)

http- 8: <https://drive.google.com/drive/u/0/my-drive> (Erişim Tarihi: 26.04.2022)

http- 9: https://www.yok.gov.tr/Documents/AnaSayfa/Yuksekogretimde__Belgesi_2018_2022.pdf (Erişim Tarihi: 26.04.2022)

EKLER

EK-1. Yarı-yapılandırılmış Görüşme Formu (Türkçe)

EK-2. Yarı-yapılandırılmış Görüşme Formu (İngilizce)

EK-3. Anadolu Üniversitesi Etik Kurulu Karar Belgesi

EK-4. Informed Consent Form (Gönüllü Katılım Formu)

EK-5. Araştırmaya Katılım Çağrısı

EK-6. Kurum İzin Formu

EK-1. YARI-YAPILANDIRILMIŞ GÖRÜŞME FORMU-TÜRKÇE

Merhaba ben Onur Türktan

Anadolu Üniversitesi Uzaktan Eğitim Yüksek Lisans Programında öğrenciyim, ayrıca Uluslararası İlişkiler Biriminde görev yapmaktayım. Kültürel farklılıkların çevrimiçi öğrenenlerin destek hizmetlerine duydukları ihtiyaca etkileri hakkında bir araştırma yapıyorum.

Bu çalışmanın kurum yöneticilerine, öğretilere ve ders tasarımcılarına katkı sağlayacağına inanıyorum. Katılımcılardan alınan bilgiler sadece bu araştırma amaçları için kullanılacak ve kişisel bilgiler tamamen gizli tutulacaktır. Görüşmenin 30-40 dakika sürmesi planlanmaktadır.

Bu araştırmaya katılmayı kabul ettiğiniz için teşekkür ederim.

SORULAR

Demografik Sorular

1. Erasmus+ programına hangi ülkeden katıldınız? Uyuşunuz?
2. Kaç yaşındasınız?
3. Cinsiyetiniz?
4. Hangi bölüme kayıtlısınız?
5. Daha önceden uzaktan eğitim tecrübeniz var mı? Katıldığınız çevrimiçi ders(ler)in ad(lar)ı nedir?

Kültürel Boyut Soruları

- 1- Başkaları sizden daha başarılı olduğunda ne düşünürsünüz? Nasıl hissedersiniz?
- 2- Başarıya ulaşmak için sizce önemli unsurlar nelerdir? Çalışkan olmak, kendi kararlarını uygulama, başkalarıyla fikir alışverişinde olma. Neden?
- 3- Açık ve net olmayan bir durum karşısında kendinizi nasıl hissedersiniz?
- 4- Sizin düşüncenize göre bir öğretim elemanı sorduğunuz soruların hepsine yanıt verebilmeli midir? Neden?
- 5- Ekip olarak yürüttüğünüz bir proje ödevi sırasında bir sorun ile karşılaştığımızda kendinizi nasıl hissedersiniz? Bu durum karşısında ne yaparsınız?

- 6- Boş zaman size neyi ifade etmektedir? Sizin için önemli midir? Neden?
- 7- Aileniz ve arkadaşlarınız tarafından saygı duyulan bir işe sahip olmak hakkında ne düşünüyorsunuz? Diploma sahibi olma hakkında ne düşünüyorsunuz? Diploma kariyer sürecinizde araç mı amaç mı?
- 8- Kültür pratiklerini, adetleri ve gelenekleri öğrenmede ailenin etkisi hakkında ne düşünüyorsunuz? Çevrenin daha fazla mı etkisin olduğunu düşünüyorsunuz? Neden?
- 9- Yaşadığınız deneyimlere göre bir dersin öğretim elemanı ile sorun yaşadığınızda nasıl hissedersiniz? Rahat bir şekilde soru sorabilir misiniz?
- 10- Çevrimiçi dersin etkileşimli geçmesi hakkında ne düşünüyorsunuz? Rahat bir şekilde soru sorabilir misiniz?
- 11- Mutluluk sizce neyi ifade etmektedir? Sizi en çok ne mutlu eder? Arkadaşlarınızla vakit geçirmek size nasıl hissettirir?
- 12- Farklı kültürleri tanıtan filmler ve müzikler hakkında ne düşünüyorsunuz?

Destek Hizmetleri Soruları

Bilişsel Destek Hizmetleri Kapsamında Sorular

- 1- (Mergen) Öğrenme yönetim sistemine girmeden önce kullanım haklarınız, sorumluluklarınız ve gerekli teknik bilgilendirme yapılmadan sistemi kullanmaya başlamak zorunda kaldığınızda ne düşünüyorsunuz? Nasıl hissedersiniz?
 - 2- Çevrimiçi aldığınız dersle ilgili anlamadığınız bir konu olduğunda kimden / nereden yardım alıyorsunuz?
- Gerekirse:
- a- Dersi veren öğretim elemanının bu konuda vermiş olduğu danışmanlık hizmeti hakkında ne düşünüyorsunuz?
 - b- Ders sırasında ve sonrasında öğretim elemanı ile iletişime geçerken nasıl hissediyorsunuz, Bu konuda rahat iletişime geçtiğinizi düşünür müsünüz?
 - c- Aldığınız çevrimiçi derste öğrenme sürecinin bir parçası olduğunuzu düşünüyor musunuz? Derse bir katkınızın olduğunu düşünüyor musunuz? Nasıl?
 - d- Sizinle aynı çevrimiçi dersi alan diğer öğrencilerle nasıl iletişim kuruyorsunuz?
 - e- Kendinizi çevrimiçi derste nasıl hissediyorsunuz? Yalnız mı yoksa bir topluluğa ait mi?

Duyuşsal Destek Hizmetleri Kapsamında Sorular

1-Uluslararası İlişkiler Birimi'nin ve Erasmus Student Network (ESN) kulübünün sosyal ağlar ve Whatsapp üzerinden sağladığı faaliyetler, destek hizmetleri ve iletişim hakkında ne düşünüyorsunuz? Herhangi bir kulübe üye oldunuz mu?

Gerekirse;

a- Hangisiyle daha çok iletişim kuruyorsunuz: diğer yabancı öğrenciler mi Türk öğrenciler mi? Neden?

b- Bu sosyal ağlar aracılığıyla öğrenme faaliyetlerine ve etkinliklere katılıyor musunuz? (Facebook, Instagram, Whatsapp)

2- UİB'nin uyguladığı buddy/kanka sistemi hakkında ne düşünüyorsunuz?

Gerekirse;

a- Bu sistemin yabancı bir kültüre alışma sürecine katkısı hakkında ne düşünüyorsunuz? Neden?

Yönetsel Destek Hizmetleri Kapsamında Sorular

1-Ders seçimi sırasında sağlanan danışmanlık hizmetleri hakkında ne düşünüyorsunuz?

Gerekirse:

a- Aldığınız çevrimiçi dersin içeriği ve değerlendirme ölçütleri hakkında detaylı bilgi verilmesi hakkında ne düşünüyorsunuz? Ders seçimi ve kayıt işlemlerinden önce ne öğrenmek istersiniz?

b- Web sayfasında yer alan bilgilerin ders seçimi sırasında yeterli olduğunu düşünüyor musunuz? Neden

c- Bu konuda farklı bir destek hizmeti aldınız mı? (Uluslararası İlişkiler Birimi uzmanlarından, Bölüm Koordinatörlerinden vb.)

2- Anadolu Üniversitesi'nin başvuru, kayıt, oryantasyon ve resmi işlemleri ayarlama süreçlerinde sağladığı idari destek hizmetleri hakkında ne düşünüyorsunuz? Bu idari destek hizmetlerinden hangilerinden faydalandınız?

Gerekirse:

a- Eşleştirildiğiniz kanka'nızın ve ev arkadaşınızın bu süreçlerdeki katkısı hakkında ne düşünüyorsunuz?

3-Anadolu Üniversitesi Kütüphane Hizmetleri hakkında ne düşünüyorsunuz? Çevrimiçi kütüphane hizmetinden faydalanıyor musunuz?

4- Öğrenme yönetim sistemini kullanırken hangi teknik destek hizmetlerinden faydalandınız? (Yardım merkezi, çağrı merkezi gibi)

5- Çevrimiçi ders sırasında sistemsal (ÖYS) bir sıkıntı yaşadınız mı? Çözmek için ne yaptınız/kime başvurduunuz?

Gerekirse:

a-Çevrimiçi derslere erişimde hiç sorun yaşadınız mı? Biraz detaylı bilgi verebilir misiniz?

b- Öğrenme yönetim sisteminin / Çevrimiçi derslerin yeterliliğini ve etkililiğini artıracak destek hizmetleri sizce neler olabilir?

c- Genel olarak değerlendirdiğinizde destek hizmetleri kapsamında nelerin eksik olduğunu düşünüyorsunuz? Neden?

EK-2. YARI-YAPILANDIRILMIŞ GÖRÜŞME FORMU- İNGİLİZCE

Hello, I am Onur Türktan

I am a student at Distance Education Graduate Program at Anadolu University and also work for the Office for International Affairs. I am conducting research on the effects of cultural differences on online learners' need for support services for my master's thesis.

I believe that this study will be beneficial for administrators, instructors and course designers. The information received from the participants will only be used for the purposes of research and the personal information will be kept completely confidential. The interview is planned to take 30-40 minutes.

Thank you for volunteering to participate in this research.

QUESTIONS

Demographic Questions

1. From which country did you attend the Erasmus + program? Your nationality?
2. How old are you?
3. Your gender?
4. Which department are you enrolled at?
5. Do you have any previous distance/online learning experience? What is the name (s) of the online course (s) you attended?

Cultural Dimension Questions

- 1- What do you think/How do you feel when others are more successful than you?
- 2- What do you think are the important to be able succeed in life? For example, being hardworking, taking your own decisions or exchanging ideas with others. Why?
- 3- How would you feel when faced with an unclear situation?
- 4- In your opinion, should a lecturer be able to answer all of your questions?
- 5- How would you feel if you encountered with a problem during a project assignment that you were doing as a team? What would you do in that situation?
- 6- What does free/leisure time mean to you? Is it important to you? Why?

7- What do you think about having a job that is respected by your family and friends? What do you think about getting a diploma? Is the diploma a tool or a purpose in the career building?

8- To what extent do you think about the impact of the family in acquiring culture practices, the customs and traditions? Do you think the environment has more impact? Why?

9- Based on your experiences, how would you feel in a conflict with the instructor/lecturer/moderator of one of the courses? Can you comfortably ask questions?

10- What do you think about the interactive course of the online course? Can you comfortably ask questions?

11- What does happiness mean for you? What makes you happy the most? How does it feel to spend time with your friends?

12- What do you think about movies and music promoting different cultures?

Support Services Questions

Questions About Cognitive Support Services

1- What do you think when you have to start using a learning management system (like Mergon) which does not provide you your user rights, responsibilities and necessary technical information? How would you feel?

2- Who / Where do you get help from when there is a subject you do not understand in a course you take online?

Additional Questions (If necessary):

a- What do you think about the learning support given by the lecturer on an issue?

b- How do you feel when communicating with a lecturer during and after the lesson? Do you think you can communicate comfortably on this issue?

c- Do you think you are a part of the learning process in the online course that you take? Do you think you contribute to the lesson? How?

d- How do you communicate with the other students who take the same online course with you?

e- How do you feel in an online class? Is it alone or does it belong to a community?

Questions About Affective Support Services

1-What do you think about the activities, support services and communication provided by Office for International Affairs and Erasmus Student Network (ESN) via social networks and whatsapp? Have you become a member of any student club?

Additional Questions (If necessary):

a- Do you communicate with the other Turkish students or other International students more? Why?

b- Do you engage in learning activities and other activities through these social networks? (facebook, instagram, whatsapp)

2- What do you think about the buddy system implemented by Office for International Affairs?

Additional Questions (If necessary):

a- Do you think the buddy system contributes to the process of getting used to/adaptation to a foreign culture? Why?

Questions About Systematic Support Services

1-What do you think about the consultancy services provided during course selection and registration?

Additional Questions (If necessary):

a- What do you think about having detailed information about the content of an online course and its evaluation criteria? What would you like to learn before course selection and registry?

b- Do you think that the information on the web page is sufficient for selecting a course? Why?

c- Have you received any other support service on this subject? (From Office for International Affairs experts, Department coordinators, etc.)

2- What do you think about the administrative support services provided during the application, registration and orientation processes as well as official procedures? Which of these administrative support services have you used more?

Additional Questions (If necessary):

a- What do you think about the contribution of your own buddy and flatmate to these processes?

3-What do you think about Library Services? Do you use the online library service?

4- What technical support services did you use while using the learning management system? (Such as help center, call center)

5- Have you ever had any systemic problem during an online lesson (via LMS)? What have you done in order to figure out the problem?

Additional Questions (If necessary):

a- Have you ever had problems accessing online courses? Can you give some details about them?

b- Is there a support service that you feel lacking and that you think should be provided?

c- When you consider in general, what do you think is missing within the scope of support services? Why?

EK-3. ANADOLU ÜNİVERSİTESİ ETİK KURULU KARAR BELGESİ

Evrak Kayıt Tarihi: 16.04.2021

Protokol No: 60682

Tarih: 07.06.2021



ANADOLU ÜNİVERSİTESİ
SOSYAL VE BEŞERİ BİLİMLER BİLİMSEL ARAŞTIRMA VE YAYIN ETİĞİ KURULU
KARAR BELGESİ

ÇALIŞMANIN TÜRÜ:	Yüksek Lisans Tez Çalışması		
KONU:	Sosyal Bilimler		
BAŞLIK:	Acil Uzaktan Öğrenmede Destek Hizmetleri: Erasmus+ Değişim Programıyla Gelen Öğrenciler Üzerine Bir Araştırma		
PROJE/TEZ YÜRÜTÜCÜSÜ:	Prof. Dr. Elif TOPRAK		
TEZ YAZARI:	Onur TÜRKTAŒ		
ALT KOMİSYON GÖRÜŞÜ:	-		
KARAR:	Olumlu		
<div style="border: 1px solid black; width: 100px; height: 40px; margin: 0 auto;"></div> <p>Prof. Dr. Saim ÖNCE (Başkan-İkt. ve İdari Bil. Fak.)</p>			
<div style="border: 1px solid black; width: 100px; height: 40px; display: inline-block;"></div> <p>Prof. Dr. Gülsün KURUBACAK (Açıköğretim Fak.)</p>		<div style="border: 1px solid black; width: 100px; height: 40px; display: inline-block;"></div> <p>Prof. Dr. Fatma ÖZGÜÇ (Edebiyat Fak.)</p>	
<div style="border: 1px solid black; width: 100px; height: 40px; display: inline-block;"></div> <p>Prof. Hayri ESMER (Güzel Sanatlar Fak.)</p>		<div style="border: 1px solid black; width: 100px; height: 40px; display: inline-block;"></div> <p>Prof. Dr. M. Erkan ÜYÜMEZ (İkt. ve İdari Bil. Fak.)</p>	
<div style="border: 1px solid black; width: 100px; height: 40px; display: inline-block;"></div> <p>Prof. Dr. Haydân DEVECİ (Eğitim Fak.)</p>		<div style="border: 1px solid black; width: 100px; height: 40px; display: inline-block;"></div> <p>Prof. Dr. Oktay Cem ADIGÜZEL (Eğitim Fak.)</p>	

EK-4. INFORMED CONSENT FORM (GÖNÜLLÜ KATILIM FORUMU)

Dear Participant,

This interview is planned for the data collection phase of a master's thesis titled “Support services in emergency remote education: A research on incoming students through the Erasmus + exchange program” and aims to examine the effect of cultural differences on the need for support services provided in online learning environments.

- Your participation in this study is voluntary.
- In line with the purpose of the study, information about the need for support services will be collected through interview questions.
- You do not have to give your name or reveal any information. Your name and identity will be kept confidential
- The data collected within the scope of the research will be used only for scientific purposes and will not be shared with others without your permission.
- You have the right to review the information collected from you upon your request.
- All meeting to be held will be recorded with a camera and sound. The data collected from you will be preserved in digital media in external memory and archived or deleted at the end of the research.
- There will be no questions / requests that may disturb you during the data collection process / processes. However, if you feel uncomfortable for any reason during your participation, you will be able to leave the study at any time. If you leave the study, the information received from you will be removed from the study and will be deleted.

Thank you for taking the time to read and evaluate the informed consent form.

Researcher's Name: Onur TÜRKTAN

Mobile Tel: 0536 355 39 00

E-mail: onur.turktan@gmail.com

I participate in this study entirely on my own will, knowing that I can leave the study if I want, and I agree that the information I provide shall be used for scientific purposes.

YES

NO

EK-5. ARAŞTIRMAYA KATILIM AĞRISI

Dear students,

Warm greetings from Turkey Anadolu University!

Time flies, spring semester is approaching its end, I hope you are all fine. As I know, some of you have returned home country and some of you are still in Turkey. Due to pandemic, we could not meet most of you face to face, maybe you didn't enjoy your mobility in Turkey very much as well. Hopefully you will visit Turkey again after pandemic and make up the loss later.

I write this letter for doing me a favour, my colleague Mr.Onur Türktan, he is doing his master on education and culture, he prepared a survey, as attached. He would like to interview you and ask the listed questions. If you have time before 15th of June, please contact us, we will appreciate your idea and suggestions very much. Thank you in advance!

E-mail eki: INFORMED CONSENT FORM (GÖNÜLLÜ KATILIM FORUMU)
YARI-YAPILANDIRILMIŞ GRŐME FORMU- İNGİLİZE

冯莉莉/Lili Feng Bahtiyar (Mrs.)

Responsible for Incoming Staff Mobility

Responsible for Erasmus+ Incoming Student

Office for International Affairs

Anadolu University, Yunus Emre Campus

26470 Eskisehir - Turkey

Tel: 0090 222 330 74 37 (Direct)

0090 222 335 05 80 Ext: 4462

Fax: 0090 222 335 36 16

Email: lilifeng@anadolu.edu.tr

EK-6. KURUM İZİN FORMU

20.04.2021

Anadolu Üniversitesi Uluslararası İlişkiler Birimi'nde Erasmus+ değişim programlarından sorumlu Onur Türktan'ın "Acil Uzaktan Öğrenmede Destek Hizmetleri : Erasmus+ Değişim Programlarıyla Gelen Öğrenciler Üzerine Araştırma" başlıklı tezi için 2020-2021 akademik yılı bahar döneminde gelen Erasmus+ öğrencileri ile görüşme/mülakat gerçekleştirmesinde bir sakınca yoktur.



Prof. Dr. Bilge Kağan Özdemir

Yayınları:

Türktan, O., Demirbağ, İ., Ertan, S., Yıldırım, Y., Koçak, A., Yıldız, T., Yıldırım, M., Köse, B., Tayla, G., Karagil, S., Aydın, E., Güven, K. ve Tabak, B. (2021) Examination Of Postgraduate Theses On Virtual Reality In the Field Of Social Sciences In Turkey, *Asian Journal of Distance Education*. 16(1).