ANADOLU ÜNİVERSİTESİ
AÇIKÖĞRETİM İLE 40 yıl



AÇIKÖĞRETİM İLE 40 YIL

UYGULAMALAR VE ARAŞTIRMALAR

Editörler

Prof. Dr. Aydın Ziya Özgür

Prof. Dr. Kamil Çekerol

Doç. Dr. Serpil Koçdar

Dr. Öğr. Üyesi İlker Kayabaş

T.C. ANADOLU ÜNİVERSİTESİ YAYINLARI NO: 4372

Açıköğretim ile 40 Yıl

Uygulamalar ve Araştırmalar

Editörler

Prof. Dr. Aydın Ziya ÖZGÜR

Prof. Dr. Kamil ÇEKEROL

Doç. Dr. Serpil KOÇDAR

Dr. Öğr. Üyesi İlker KAYABAŞ

ANADOLU ÜNİVERSİTESİ

“Açıköğretim ile 40 Yıl: Uygulamalar ve Araştırmalar”
kitabında yer alan içeriğin tüm sorumluluğu tek taraflı olarak yazarlarına aittir.

© Anadolu Üniversitesi

1. Baskı Ekim 2023, Eskişehir

Yayıncı
Anadolu Üniversitesi

Adres
Yeşiltepe Mah. Tepebaşı / Eskişehir

Kapak ve Tasarım
Dr. Öğr. Üyesi İlker Kayabaş

Dizgi
Murat Uzun

Grafik
Ayşegül Dibek

CIP-Anadolu Üniversitesi Kütüphane ve Dokümantasyon Merkezi

Açıköğretim ile 40 Yıl: Uygulamalar ve Araştırmalar

1. Anadolu Üniversitesi. Açıköğretim Fakültesi 2. Uzaktan Öğretim - Türkiye I. Özgür, Aydın Ziya II. Anadolu Üniversitesi III. Dizi: Anadolu Üniversitesi yayınları; no. 4372

LC5809 .A7 A5272 2023

ISBN: 978-975-06-4484-9 2023-6

İçindekiler

UYGULAMALAR

Açık ve Uzaktan Öğretimde Basılı Malzeme Olarak Ders Kitapları Tasarımı 11
Prof. Dr. Levend KILIÇ
Prof. Dr. Müjgan YAZICI
Doç. Dr. İrem ERDEM AYDIN

Anadolu Üniversitesi Açıköğretim Sistemi Eğitim Televizyonu (ETV) 15
Doç. Dr. Özden CANDEMİR
Dr. Öğr. Üyesi İlknur ULUTAK
Prof. Dr. Emine DEMİRAY
Prof. Dr. Mediha TERLEMEZ
Dr. Öğr. Üyesi Serap ÖZTÜRK

Anadolu Üniversitesi Açıköğretim Sisteminde Akademik Danışmanlıktan Ders Sorumluluğuna Geçiş Süreci 35
Doç. Dr. Çetin POLAT

Anadolu Üniversitesi Yurtdışı Öğretim Hizmetlerinin Tarihsel Gelişimi 47
Dr. Öğr. Üyesi Ahmet Atilla DOĞAN

Açıköğretim Sisteminde Öğrenci Destek Hizmetleri.....71
Dr. Öğr. Üyesi Erdem ERDOĞDU
Öğr. Gör. Salih GÜMÜŞ

Açıköğretim Sisteminde Öğrenme Ortamlarının Gelişimi 133
Doç. Dr. Sinan AYDIN
Dr. Öğr. Üyesi Öznur ÖZTÜRK
Öğr. Gör. Özlem ERORTA
Dr. Öğr. Üyesi Emel GÜLER

Açıköğretim Sisteminde Öğrenen Değerlendirmesi 173
Dr. Öğr. Üyesi Nejdet KARADAĞ

Anadolu Üniversitesi Açıköğretim Sisteminde TRT Okul Dönemi 197
Dr. Öğr. Üyesi İlknur ULUTAK
Doç. Dr. Özden CANDEMİR
Dr. Öğr. Üyesi Serap ÖZTÜRK
Prof. Dr. Mediha TERLEMEZ
Prof. Dr. Emine DEMİRAY

Açıköğretimde Dönemlik Kredili Sisteme Dönüşüm 213
Prof. Dr. Kamil ÇEKEROL

Anadolu Üniversitesi Açıköğretim Sistemi
Öğrenme Yönetim Sistemi - Anadolum eKampüs 239
Doç. Dr. Sinan AYDIN
Osman Nuri ATAK
Hüseyin KAYHAN
Öğr. Gör. Mustafa Kemal BİRGİN
Araş. Gör. N. Selin ÇÖPGEVEN

Açıköğretim Sistemi Dijital Dönüşüm Sürecinde Videolar 259
Dr. Öğr. Üyesi Gülfem GÜRSES
Dr. Öğr. Üyesi Can GÜLER
Dr. Öğr. Üyesi Ayşenur İNCEELLİ

Açıköğretim Sisteminde Dijital Ders Kitapları 295
Dr. Öğr. Üyesi Emel GÜLER
Prof. Dr. Gökhan KUŞ

Açıköğretim Sisteminde e-Sertifika Programları 313
Doç. Dr. Buket KİP-KAYABAŞ

AKADEMA Kitlesel Açık Çevrimiçi Ders Platformu 337
Prof. Dr. Cengiz Hakan AYDIN
Dr. Öğr. Üyesi Aylin ÖZTÜRK
Dr. Öğr. Üyesi Abdullah SAYKILI
Arş. Gör. Dr. Gamze TUNA BÜYÜKKÖSE

Açık ve Uzaktan Öğrenmede Sürdürülebilir Gönüllülük:
Gönüllü Kalite Elçileri Örneği 357
Prof. Dr. Köksal BÜYÜK

Açıköğretim Sisteminde Öğrenci Toplulukları 383
Merve UÇAR
Doç. Dr. Serpil KOÇDAR

Açıköğretim Sisteminde Öğrenme Analitikleri Tabanlı Performans
Değerlendirme Paneli Uygulaması 405
Dr. Öğr. Üyesi Aylin ÖZTÜRK
Prof. Dr. Alper Tolga KUMTEPE

Anadolu Üniversitesi Açıköğretim Sistemi'nin 40 Yıllık Kalite Yolculuğu 431
Prof. Dr. Nuray TOKGÖZ
Prof. Dr. Elif TOPRAK
Dr. Öğr. Üyesi A. Nurhan ŞAKAR

ARAŞTIRMALAR

Öğrenme Deneyimleri Yönetimi Araştırmalarının Geleceği 457
Prof. Dr. Mehmet Emin MUTLU

İstatistiklerle Anadolu Üniversitesi Merkezî Açıköğretim Sisteminin 40 Yılı 507
Doç. Dr. Sinan AYDIN
Öğr. Gör. Dr. Bülent BATMAZ
Prof. Dr. Harun SÖNMEZ
Prof. Dr. Fikret ER

Anadolu Üniversitesinde Açıköğretim Sisteminde Yer Alan İktisat ve İşletme Fakültelerinin Kuruluşu ve Açık ve/veya Uzaktan Öğretim Konusu.....527
Prof. Dr. Nezih VARCAN

Açıköğretimle 40 Yıl Muhasebe ve Finans Eğitimi.....537
Dr. Öğr. Üyesi Ergün KAYA

Anadolum eKampüs'le Öğrenen Memnuniyeti.....567
Doç. Dr. Sinan AYDIN
Dr. Öğr. Üyesi Öznur ÖZTÜRK
Öğr. Gör. Özlem ERORTA
Dr. Öğr. Üyesi Emel GÜLER
Öğr. Gör. Dr. Yusuf Zafer Can UĞURHAN
Dr. Öğr. Üyesi Abdullah SAYKILI
Dr. Öğr. Üyesi Aylin ÖZTÜRK

Açık ve Uzaktan Eğitimde STEM Yaklaşımı.....601
Prof. Dr. Evrim GENÇ KUMTEPE
Gizem TEKİN POYRAZ

Yükseköğretimde Uluslararasılaşma Bağlamında Açık ve Uzaktan Yükseköğretimde İngilizcenin Eğitim Dili Olarak Kullanılması 637
Dr. Öğr. Üyesi Asu ALTUNOĞLU

Açıköğretim Sisteminin Öğrenenlere Kazandırdığı Yönetim Becerileri 655
Dr. Öğr. Üyesi Güzin KIYIK KICIR

Teknolojik Tekillik Bağlamında Açıköğretim Sisteminin Dijital Dönüşüm Süreci 669
Dr. Öğr. Üyesi Serap UĞUR

Uzaktan Öğrenim Turizm Programlarında Vaka ve Senaryo Kullanımı 693
Prof. Dr. Meryem AKOĞLAN KOZAK

Rektörümüzün Mesajı

Ülkemizde yükseköğretim hizmetlerini yaygınlaştırmak amacıyla Anadolu Üniversitesine açık ve uzaktan eğitim yapma görevinin 1982 yılında verilişi ile başladığımız yolculuğun 40. yılında, 4 kıtada 39 ülkede faaliyet göstermenin ve sahip olduğumuz 1 milyondan fazla öğrenci sayısı ile de dünyanın giga üniversiteleri arasında yer almanın haklı gururunu yaşıyoruz.

Anadolu Üniversitesi kendini sürekli yenileyerek uyguladığı açık ve uzaktan öğretim yöntemi ile bu alanda birçok ilkleri ve yenilikleri uygulamaya koymuştur. Kurulduğu günden bu yana öğretim teknolojilerindeki gelişmeleri yakından takip eden Açıköğretim Sistemimiz, bugün öğrenenlere herhangi bir basılı malzemeye ihtiyaç duymadan, Anadolum eKampüs adında tümüyle dijital bir öğrenme yönetim sistemi ile hizmet veriyor. Herkes için nitelikli eğitim anlayışıyla açık ve uzaktan öğrenme alanında öncü, esnek ve lider bir öğretim kurumu olma çabasını sürdüren Üniversitemiz, 40. yıl etkinlikleri kapsamında hayata geçirdiği Dijital Ders Platformu uygulaması ile de başta Açıköğretim Sistemimiz olmak üzere akademik birimlerimizin yıllar içerisinde oluşturduğu bilgi birikimini açık erişime sunarak eğitimde fırsat eşitliğinin sağlanması ve her yaştan bireyin nitelikli eğitim hizmetlerine ulaşabilmesini sağlıyor. Söz konusu platform ile bireyler artık kitap, sunu, özet ve ders videosunun yer aldığı 30 binden fazla eğitim materyaline diledikleri zaman ücretsiz olarak erişebiliyor.

Uzaktan eğitim konusunda dünyanın sayılı kurumları olan Avrupa Uzaktan Öğretim Üniversiteleri Birliği, Uluslararası Açık ve Uzaktan Eğitim Konseyi, Avrupa Uzaktan ve E-Öğrenme Ağı, Asya Açık Üniversiteler Birliği, İslam Dünyası Sanal Üniversiteler Ağı ve Global Açık Eğitim gibi önemli kuruluşlarla yapılan üyelik anlaşmaları sayesinde Açıköğretim Sistemimiz uluslararası projeler ve akademik etkinlikler gerçekleştirmeyi de sürdürüyor. Bugüne kadar yapılanlara ek olarak Cumhuriyetimizin 100. yaşını kutladığımız 2023 yılı içinde hem Avrupa Uzaktan Öğretim Üniversiteleri Birliği, hem de Asya Açık Üniversiteler Birliğinin yıllık konferansları gibi büyük organizasyonlara ev sahipliği yapacak olmanın gururu ve heyecanı içindeyiz.

"Açıköğretim ile 40 Yıl" sloganı ile 40. yaşını birçok akademik ve sosyal etkinlik gerçekleştirerek kutlayan Açıköğretim Sistemimiz için kuruluşundan bugüne emek veren herkese saygı ve şükranlarımı sunuyorum. Yine 40. yıl nedeniyle hazırlanan ve alana önemli bir katkı sunacağına inandığımız bu kitabın ortaya çıkmasında görev alan tüm çalışma arkadaşlarıma teşekkür ediyor, keyifle okumanızı diliyorum.

Prof. Dr. Fuat ERDAL

Rektör, Anadolu Üniversitesi

Önsöz

Anadolu Üniversitesi Açıköğretim Sistemi'nin 40. kuruluş yıldönümünü kutlamaktan büyük bir mutluluk duyuyoruz. Bu özel vesileyle, büyük bir gurur ve heyecanla hazırlanan bu kitaba önsöz yazmaktan onur duyuyoruz.

40 yıl önce kurulan Anadolu Üniversitesi Açıköğretim Sistemi, ülkemizde yükseköğretim alanında devrim niteliğinde bir adım attı. Bu sistem, eğitim fırsatlarına erişilebilirliği artırarak herkesin eşit ve adil bir şekilde öğrenme imkânına sahip olmasını sağladı. Bu özgün ve yenilikçi yaklaşım, binlerce öğrencinin hayallerini gerçeğe dönüştürmesine olanak tanıdı ve bugün geldiğimiz noktada milyonlarca mezun veren büyük bir başarı hikayesine dönüştü.

Bu kitap, okuyucularını Anadolu Üniversitesi Açıköğretim Sistemi'nin 40 yıllık birikimini yansıtan bir yolculuğa davet ediyor. Sistemin kuruluşundan bugüne kadar geçen süreçte, sayısız başarıya imza atan birimlerin, yöneticilerimizin, akademisyenlerimizin ve çalışanlarımızın çalışmalarını paylaşıyor. Aynı zamanda, bu süreçte karşılaşılan zorluklar, başarıların ardındaki emek ve çaba, sistemde yapılan yenilikler ve gelişmelere değiniyor.

Bu anlamda açıköğretim sisteminin 40 yıllık yolculuğu bu kitapta, bilimsel araştırma çalışmalarıyla, gelişimin tarihsel şahitliklerinin anlatımı ve uygulamaların değerlendirmesi ile ve sistemin gelişimine yönelik önerilerin sunulması ile yer alıyor. Buna göre kitap iki bölümden oluşuyor. İlk bölümde Anadolu Üniversitesi Açıköğretim Sisteminde sürdürülen uygulamalar, öğrenme ortamları, birimlerin faaliyetleri, kalite, öğrenen değerlendirme, öğrenci hizmetleri gibi sistemin önemli bileşenlerinin açıklamasını tarihsel gelişimi içerisinde ve günümüzde ulaştıkları noktalar sunuluyor. İkinci bölümde ise açıköğretim sisteminin değerlendirilmesi ve gelişimine yönelik araştırmalar sunuluyor.

Bu kitabı hazırlarken, Anadolu Üniversitesi Açıköğretim Sistemi'nin yaratıcılığı, öğrenmeye olan inancı ve sürekli gelişim arayışıyla nasıl büyüdüğünü gördük. Aynı zamanda, öğrencilere sunduğu fırsatlar ve onların yaşamlarındaki dönüşüme de yakından tanıklık ettik. Bu kitap, geçmişimizi değerlendirmenin yanı sıra, geleceğe dair vizyonumuzu şekillendirmek için önemli bir kaynak olacak.

Bu vesileyle, Anadolu Üniversitesi Açıköğretim Sistemi'nin 40. kuruluş yıldönümünü kutluyor, bu başarıya katkıda bulunan herkesi yürekten tebrik ediyor, bu kitabın oluşmasına katkı veren tüm yazarlarımıza çok teşekkür ediyoruz. Editörler olarak, kitabın, geçmişimizi kutlamak, başarıları paylaşmak ve geleceğe ilham vermek için bir araç olmasını umuyoruz.

Keyifli okumalar dileriz!

Prof. Dr. Aydın Ziya ÖZGÜR
Prof. Dr. Kamil ÇEKEROL
Doç. Dr. Serpil KOÇDAR
Dr. Öğr. Üyesi İlker KAYABAŞ

ANADOLU ÜNİVERSİTESİ
AÇIKÖĞRETİM İLE 40 yıl

UYGULAMALAR

Açıköğretim Sisteminde Öğrenci Destek Hizmetleri

Dr. Öğr. Üyesi Erdem ERDOĞDU

Anadolu Üniversitesi Açıköğretim Fakültesi
erdeme@anadolu.edu.tr

Öğr. Gör. Salih GÜMÜŞ

Eskişehir Teknik Üniversitesi
sagumus@gmail.com

Kuruluşundan Bugüne
Açıköğretim Fakültesi'ne Emeği Geçenlere,
Açıköğretim Konusunda Çalışanlara ve Bundan Sonra Çalışacaklara (Demiray, 2002)

Özet

Anadolu Üniversitesi Açıköğretim Sistemi, 40 yılın üzerindeki Açıköğretim deneyimi ile Türkiye'nin tüm şehirlerinde ve yurt dışında da 40'ın üzerinde ülkeye eğitim hizmeti sunmaktadır. Bu süreçte öğrenci adayı, öğrenci ve mezunlara yönelik destek hizmetleri çok çeşitli şekillerde sunulmuştur. Teknolojinin değişimini de yakından takip eden Anadolu Üniversitesi, öğrenci destek hizmetlerini bu yönde çeşitlendirmiş ve dijitalleştirmiştir. Mektup ile verilen destekten, Türkiye'nin tüm şehirlerinde yüz-yüze desteğin verildiği bürolara; çağrı merkezinden yapay zeka destekli sanal asistana kadar geniş bir yelpazede bu destek hizmetleri geliştirilmiştir. Yurt dışında ise saat farkı gözetmeksizin Orta Asya'nın doğusundan Amerika'nın batısına kadar geniş bir coğrafyaya öğrenci destek hizmetleri sunulmaktadır. Bu bölümde alanyazındaki öğrenci destek hizmetlerinin tanımı ve türleri verildikten sonra, Açıköğretim Sisteminin bu kapsamda hizmet vermeye başladığı yıldan bu yana tüm destek hizmetleri-

nin tamamı sistematik olarak sunulmaya çalışılmıştır. Bu süreçte öğrenci sayısının 1 milyona ulaşmasında büyük rolü olan büroların ve teknolojinin kullanılmasında öncü rol oynayan Bilgisayar Destekli Eğitim birimi ve Bilgisayar Araştırma Uygulama Merkezi'nin (BAUM) katkıları öne çıkmaktadır. Açıköğretim Sisteminin kurulması ile birlikte merkezi ve kritik rol oynayan Merkez Büro Müdürlüğü ise, tüm sürecin takibi ve paydaşların koordinasyon içinde çalışmasını sağlayan birim olmuştur.

Kurumun kalitesini belirleyen temel ölçütlerden olan öğrenci destek hizmetleri, aynı zamanda öğrenci motivasyonu ve başarısı ile doğrudan ilişkilidir. Bu nedenle, destek hizmetlerinin sadece idari anlamda değil, teknik, sosyal ve akademik boyutlarda da sunulabilmesi gerekir. Özellikle kitlesel hizmet sunan kurumlarda teknolojinin etkin bir şekilde kullanımı, verimli ve ekonomik çözümlerin geliştirilmesi için gereklidir. Bunun için gerekli insan kaynağı ve alt yapının "sürdürülebilir" şekilde hazır olması büyük önem taşır.

Giriş

1982 yılında İktisat ve İş İdaresi Lisans programlarına 29.479 öğrenci kaydı ile başlayan Açıköğretim Sistemi, ilk 4 yılın sonunda 100 binin üzerinde öğrenciye ulaşmıştır (Gökdağ, 1986). Bu yıllarda kitap, televizyon yayınları, yüz-yüze dersler ve sınavlar temel bileşenleri oluştururken, en önemli destek birimlerinden biri Açıköğretim Sistemi Büroları olmuştur. Yurt içindeki ve yurt dışındaki bürolar sayesinde çok büyük bir coğrafyada yüz yüze desteğin verilmesi sağlanmıştır. Akademik danışmanlık dersleri de tüm Türkiye'de farklı kurumlarla iş birliği yapılarak sunulan destek faaliyetleri arasındadır. Yüz yüze destek süreçlerine ek olarak, basılı ortam, telefon, TV, radyo ve videokonferans ile Açıköğretim Sistemindeki destek hizmetleri çeşitlendirilmiştir. Bilgisayar ve internet teknolojilerinin gelişimi ile bu destek hizmetleri farklı boyutlara ulaşmıştır. Hazırlanan e-öğrenme içeriklerinin ve destek malzemelerinin CD ile dağıtıldığı dönemden, yapay zekâ tabanlı öğrenci destek hizmetlerine ulaşılmıştır. Türkiye'de teknolojinin kullanımında öncü kurumlar arasında olan Anadolu Üniversitesi, bu imkânları hem çalışanlarına hem de öğrencilerine sunarak kendini sürekli yenilemiştir.

Bu bölümde öncelikle destek hizmetlerinin çerçevesinin çizilebilmesi adına açık ve uzaktan öğrenme ortamlarında destek hizmetlerinin tanımı ve türleri verilmiş, sonrasında Anadolu Üniversitesi Açıköğretim Sisteminde sunulan öğrenci destek hizmetlerine yer verilmiştir.

Destek Hizmetlerinin Tanımı ve Türleri

Açık ve uzaktan öğrenme ortamlarında destek hizmetlerinin farklı şekillerde tanımlandığı görülmüştür. Desteğin verildiği zaman ve kullanıldığı teknolojiye bağlı olarak bu kanallar çeşitlenmiştir. Genel anlamı ile öğrenci destek hizmetleri ders malzemeleri ve öğrenme kaynaklarını tamamlayan, bilişsel, duyuşsal ve yönetsel boyutları olan hizmetler olarak tanımlanabilir (Tait, 2003). Brindley ve arkadaşları da öğrenci destek hizmetlerini öğrencilerin hedeflerine ulaşmasında ve başarılı olmasında gerekli bilgi ve becerileri edinmelerinde yardımcı olan tüm hizmetler olarak tanımlamıştır (Brindley vd., 2005). Bu tanımlar kapsamında aslında destek hizmetlerinin kişinin sadece öğrenci olduğu dönemde değil, öğrencilik öncesi ve sonrasında da (mezuniyet) verilmesi gerektiği söylenebilir (Rekkedal vd., 2003; Rowntree, 1992). Anadolu Üniversitesi Açıköğretim Sistemi destek hizmetleri bu kapsamda incelendiğinde farklı şekillerde olsa da kayıt öncesi, öğrencilik esnası ve mezuniyet sonrasını kapsayacak şekilde sunulmuştur.

Açıköğretim Sistemi tarafından zaman içinde sunulan destek hizmetlerinin kapsamını daha iyi inceleyebilmek adına, alanyazında verilen destek türleri konusunda kısa bir çerçevenin sunulması önemlidir. Öğrencilere verilen desteğin içeriği ve veriliş şekline göre 3 temel boyuttan söz edilebilir. Tablo 1'de desteğin içerik boyutuna yönelik sınıflandırma çalışmaları sunulmuştur:

Tablo 1. *Destek Hizmetlerinin İçeriklerine Göre Sınıflandırılması*

(Berge, 1995)	(Keast, 1997)	(Tait, 2003)	(Keegan, 2003)	(Simpson, 2012)
Pedagojik	Akademik	Bilişsel	Bilgilendirme	Akademik
Sosyal	İdari	Duyuşsal	Rehberlik	Akademik olmayan
Yönetsel	Teknik	Yönetsel	Kayıt	
Teknik	Danışmanlık		Entegrasyon	
			Final	
			İleri aşamalar için rehberlik	

Destek hizmetlerinin sınıflandırılmasında kullanılabilecek diğer boyutlar ise ortam ve zaman olarak değerlendirilebilir (Bates, 2013).

Tablo 2. *Desteğin Ortam ve Zaman Açısından Karşılaştırılması*

		Ortam (Yer)	
		Aynı	**Farklı**
Zaman	**Eşzamanlı**	Yüz-yüze destek	Video konferans, Sanal dünyalar, Canlı Sohbet, Whatsapp
	Eşzamansız	Workshop, Kütüphane, Öğrenme merkezleri	Kitap, Video, Ses, Tartışma Forumu, Yazılı mesajlaşma, SMS Sosyal medya, Broşür, Kılavuz, Katalog, Posta

Anadolu Üniversitesi Açıköğretim Sisteminde verilen öğrenci destek hizmetleri incelendiğinde de bu matrise göre oldukça zengin hizmetlerin sunulduğu görülebilir. Bununla birlikte destek hizmetleri sadece öğrenciye değil, akademik ve idari personele de verilebilmelidir (Kumtepe vd., 2019; Okur, 2012).

Yüz Yüze Destek Hizmetleri

Yüz-yüze destek hizmetleri kapsamında Açıköğretim Sisteminde hizmet veren bürolar ve uzun süre verilen yüz-yüze danışmanlık hizmeti gösterilebilir. Teknolojinin ve özellikle internetin getirdiği fırsatlar ölçüsünde bu hizmet ve destekler zaman içerisinde güncellenmiştir.

Açıköğretim Sisteminde Bürolar

Açıköğretim Sisteminin yüzü olan bürolar sistemin gelişimi ve tarihçesine de ışık tutmaktadır. Öncelikle Türkiye ve K.K.T.C.'de hizmet vermeye başlayan bürolar, yurt dışında hizmet verilen ülkelerde de önemli bir misyon üstlenmiş durumdadır. Büroların kendi arasında eşgüdümlü çalışması ve diğer birimlerle iletişimi ise Eskişehir'de bulunan "Merkez Büro" tarafından yürütülmektedir. Bu nedenle büroların çalışmalarına 3 başlık altında yer verilmiştir.

Türkiye'de Yer Alan Bürolar

Açıköğretim Sisteminin hizmet vermeye başlaması ile birlikte ilk 5 yıl içinde 18 farklı şehirde (Eskişehir, İstanbul (2), Ankara, Adana, Antalya, Bursa, Denizli, Diyarbakır, Elazığ, Erzurum, İzmir, Kayseri, Konya, Samsun, Trabzon, Van, Zonguldak ve Lefkoşe) toplam 19 büro kurulmuştur. Bürolar adayların kayıt, askerlik tecil ve öğrenci işleri hizmetlerinin yanı sıra kitap dağıtımı süreçlerinde de görev almıştır. Bürolar sayesinde farklı illerdeki öğrenciler, Eskişehir'de bulunan merkez öğrenci işleri ve fakülte arasında sağlıklı iletişim kurulabilmiştir

(Serter, 1986). 1993-1994 öğretim yılında 24'e ulaşan büro sayısı, 2000 yılında 81'e ulaşmıştır (Şahin, 2015).

Öğrenci belgelerinin daktilo ile yazıldığı, resmi yazışma ve belgelerin posta ile alınıp-gönderildiği, basılı kitapların bürolarda depolanarak dağıtıldığı dönem de dahil olmak üzere yaklaşık 30 yıl boyunca Açıköğretim Sisteminin öğrenci ile tüm iletişim ve hizmetleri büro personeli aracılığı ile yoğun bir şekilde, gerektiğinde hafta sonlarında da hizmet verecek şekilde yürütülmüştür.

Bilgisayar ve iletişim teknolojilerinin Türkiye'de gelişimi ve bürolarda etkin olarak kullanılmaya başlanmasına kadar yüzbinlerce öğrencinin tüm iş yükü büroların üzerinde yer almıştır. 1993 yılına gelindiğinde yıllık öğrenci sayısı 500.000'in üzerine, 2008 yılında ise 1 milyonun üzerine çıkmıştır (Bozkurt, 2019). Bu özelliği ile Anadolu Üniversitesi, 1 Milyon üzerinde öğrencisi olan Giga Üniversiteler arasına girmiştir. Öğrenci sayısının artışında 2003 yılında uygulanmaya başlanan ikinci üniversite seçeneği etkili olmuştur (Demiray vd., 2008). Büroların sayısı, bu bürolarda çalışan personel sayısı, donanımlar ve teknik imkanları zaman içerisinde artırılmış ve geliştirilmiştir.

1998 yılından itibaren teknolojik iyileştirmelere gidilerek 2002 yılı itibarı ile bilgisayar ağı kurulmuş ve verilen hizmetler çeşitlendirilmiştir (Şenel, Kutlu ve Kutlu 2002'den aktaran Demiray vd., 2008). 2008 yılında Türkiye'nin tüm illerine ek olarak, Lefkoşa ve Köln dahil olmak üzere toplam 90 büro hizmet vermektedir (Çekerol, 2009). 2017-2018 öğretim yılında Lefkoşa dahil 107 büroya ulaşan Açıköğretim Sistemi (Şahin, 2015) çevrimiçi hizmetlerin yaygınlaşması sayesinde bazı illerde büro sayısını azaltılabilmiştir. 2023 yılı itibarı ile 97 büroda yaklaşık 600 personeli ve dijital altyapısı ile Türkiye'nin 81 ilini saran önemli bir ağ olarak çalışmaya devam etmektedir (*Açıköğretim büro adresleri*, 2023)

Büroların sunduğu genel öğrenci işlerinin yanı sıra, zaman içinde farklı destek hizmetleri de sunulmuştur. 1992-1999 yılları arasında Açıköğretim Sistemindeki öğrenciler için hazırlanan e-öğrenme malzemelerini sunmak için öğrencilerin yoğun olduğu 15 ilde toplamda 16 bilgisayar laboratuvarı kurulmuştur. Bilgisayar Destekli Akademik Danışmanlık Merkezi (BDADM) olarak isimlendirilen bu laboratuvarlarda 20 derse ait akademik destek malzemeleri ücretsiz bir şekilde sunulmuştur (Mutlu vd., 2014).



Görsel 1. *1992-1999 Yıllarında Öğrencilere Akademik Destek Sunulan AÖF Bilgisayar Laboratuvarları (Bilgisayar Destekli Akademik Danışmanlık Merkezi)*

Bu merkezlerde verilen hizmetlerden biri, "Büro Yönetimi" programında yer alan "Klavye Öğretimi" dersi için verilen destektir. Uzaktan eğitime uygun olarak hazırlanan "Klavye Öğretimi" dersi ve yazılımı sayesinde, uygulama imkânı bulamayan öğrenciler bu merkezlerde kendilerini geliştirmişlerdir. Uzun yıllar ise bu dersin uygulama sınavları bu merkezlerde yürütülmüştür (Benligiray vd., 1997). Bilgisayar ve internet kullanımının artması bu merkezlere ilginin azalmasına neden olmuş, 2006-2007 öğretim yılından itibaren kapatılmıştır (Şahin, 2015).

Bürolar üzerinden ağırlıklı olarak verilen yüz-yüze hizmetler arasında kayıt, kayıt silme, belge temini ve mezuniyet işlemleri yer almaktadır. 2008 öğretim yılından itibaren diploma, not durum belgesi ve diploma ekinin yanı sıra "Mezun Kartı"da verilmiştir (Şahin, 2015). Bu uygulama daha sonra kaldırılmış ancak öğrenci kimlik kartı Covid-19 pandemisine kadar verilmeye devam etmiştir. 2023 yılında itibaren ise dijital kimlik kartına geçiş yapılmıştır.

Yurt Dışı Büroları

Anadolu Üniversitesi Açıköğretim Sistemi 1982 yılında Türkiye'de ve Kıbrıs'ta hizmete başlarken Avrupa'da ise ilk olarak 1986-87 öğretim yılında Almanya'nın Köln şehrinde açtığı irtibat bürosu ile Batı Avrupa programları faaliyetlerine başlamıştır. Köln irtibat ofisi üzerinden yüz-yüze desteğin yanı sıra, telefon, e-posta ve otomasyon sistemleri ile Avrupa'da yaşayan öğrencilere hizmet ulaştırılmıştır. 1995 yılından itibaren de Milli Eğitim Bakanlığı, Hayat Boyu Öğrenme Genel Müdürlüğü'ne bağlı Açık Ortaokul ve Açık Lise öğrencilerine yönelik faaliyetler, Köln irtibat ofisinin desteği ile yürütülmektedir.



Görsel 2. *Köln İrtibat Ofisi*

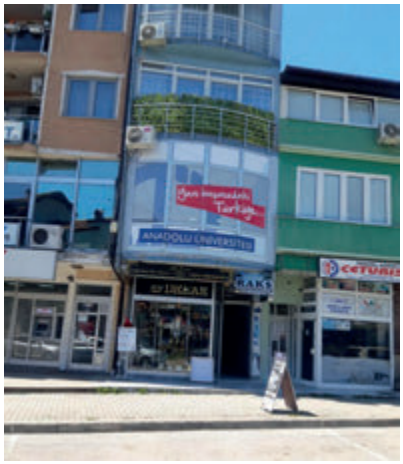
Köln irtibat ofisi dışında sırasıyla aşağıdaki yıllarda belirtilen ülkelerde faaliyetlere başlanmıştır:

- 2009-2010 Azerbaycan,
- 2012-2013 Kosova, Makedonya ve Bulgaristan,
- 2015-2016 Bosna Hersek ve Arnavutluk,
- 2016-2017 Kuzey Amerika,
- 2017-2018 Ortadoğu,
- 2020-2021 İran,
- 2021-2022 Orta Asya,
- 2022-2023 Afrika

Açıköğretim Sisteminin yurt dışı faaliyetleri bazı ülkelerde açılan ofisler üzerinden yürütülürken, bazı ülkelerde ise temsilciler aracılığı ile yürütülmüştür. Zaman içerisinde bazı ülkelerde ofisler farklı konumlarda faaliyet göstermiş veya kapatılmıştır. Azerbaycan, Kosova ve Kuzey Makedonya'daki ofisler 2023 yılı itibarı ile hizmete devam etmektedir.



Görsel 3. *Kosova Bürosu*



Görsel 4. *K. Makedonya Bürosu*



Görsel 5. *Azerbaycan İrtibat Merkezi*

Amerika'nın San Francisco eyaletinden, Kazakistan'ın Almatı şehrine kadar 4 farklı kıtada yer alan öğrencilere hizmet veren Açıköğretim Sistemi, bu açıdan incelendiğinde 13 saatlik bir zaman dilimine hizmet verebilen küresel bir sistem haline gelmiştir.

Merkez Büro

Büroların etkili bir şekilde, kendi aralarında ve fakülte ile koordine şekilde çalışabilmesi için sistemin merkezi de sürekli ve önemli bir rol üstlenmiştir. Bu kapsamda Açıköğretim Fakültesi bünyesinde Öğr. Gör. Akif Kutlu tarafından kurulan merkez büro 17 yıl Eskişehir merke-

zinde Yunus Emre caddesinde hizmet verdikten sonra 1999 yılında Yunus Emre Kampüsü'ndeki Açıköğretim Fakültesi binasına taşınmıştır.



AÖF Merkez Bürosu taşındı

Türkiye'de 76 ilde bulunan 81 AÖF bürosunun ve Lefkoşa bürosunun koordinasyonunu sağlayan ve ayrıca diğer illerde verilmesi mümkün olmayan sınav ve öğrenci işleri hizmetlerini sağlayan Merkez Büro, 17 yıl boyunca Yunusemre Caddesi üzerinde hizmet verdikten sonra Yunusemre Kampüsü'ndeki AÖF Merkez Binası'nın birinci katına taşındı.

Açıköğretim Fakültesi Dekanı Prof. Dr. Ali Ekrem Özkul, illerdeki AÖF bürolarının kapsamı dışındaki öğrenci işlerinin yürütüldüğü Öğrenci İşleri Merkez Bürosu'nun AÖF Binası'na taşınması ile hizmetlerin koordinasyonunun daha etkin ve verimli bir biçimde gerçekleştirileceğini belirtti. Özkul şunları söyledi:

"Açıköğretim sisteni içindeki İşletme ve İktisat Fakülteleri de Merkez Açıköğretim Binası içinde yer almaktadır. Öğrenci İşleri Merkez Bürosu idari birimlerinin yanısıra arşiv ve kırtasiye malzemesi deposuz da bu bina içinde yer alacak şekilde düzenlenmiştir."

Öğrenci İşleri Merkez Bürosu Yöneticisi Öğr. Grv. Akif Kutlu, Merkez Büro ile aynı çatı altında bulunan ve Eskişehir'de ikamet eden öğrencilere hizmet veren Eskişehir Bürosu'nun yine Yunusemre Caddesi'ndeki Özel İdare Binası'ndaki bürosunda hizmet vermeye devam edeceğini söyledi.

Yunusemre Caddesi üzerinde bulunan Açıköğretim Fakültesi Öğrenci İşleri Merkez Bürosu, Yunusemre Kampüsü'ne taşındı.

Murat KARATAŞ

Görsel 6. *Anadolu Haber, 1999 ("Anadolu Haber", 1999)*

Merkez büronun uzun yıllar yöneticiliğini yapan Öğr. Gör. Akif Kutlu, Açıköğretim Sisteminin kuruluşundan 1 milyon öğrenciye ulaştığı süreçte merkez büroda görev yapmıştır.



AÖF merkez büro iletişim hattına öğrenciler büyük ilgi gösteriyor

Açıköğretim Fakültesi öğrencilerine yönelik olan gerçekleştirilen AÖF Merkez Büro İletişim Hattına 2004 yılında 2003'e oranla yüzde 80 oranında artış görüldü.

Düzce'de AÖF bürosu hizmete girdi

Öğr. Gör. Akif Kutlu

Mevlüt DEMİRCİOĞLU

Görsel 7. *Anadolu Haber ("Anadolu Haber", 2005)*

Açıköğretim sisteminin en temel bileşenlerinden olan merkez büronun bazı işlevleri şu şekilde sıralanabilir:

- Kayıt, sınav ve mezuniyet süreçlerinin takibi,
- Mevzuatlarının takibi ve güncellenmesi,
- Gerekli fakülte, yönetim kurulu ve senato kararlarının takibi,
- Öğrenci kılavuz ve duyurularının hazırlanması,
- İlgili web sitelerinin güncellenmesi,
- Öğrenci destek hizmetlerinin takibi ve büro personeli ile organizasyonu,
- Ücret iade, ders muafiyet ve posta işlemlerinin takibi,
- Öğrenci işlerine yönelik ihale ve hizmetlerin takibi,
- Yurt dışı programları, açık lise ve açık ortaokul programlarının takibi,
- Yurt dışındaki büro ve temsilciliklerle koordinasyon,
- Üniversite içindeki diğer birimler ile iletişim ve koordinasyon.

Dijitalleşme süreci ile yukarıdaki işlevlere ek olarak destek hizmetlerinde merkez büronun koordinasyon çalışmalarının kapsamı ve önemi de artmaya başlamıştır. Bu hizmetlerin başında telefon sisteminin çağrı merkezi sistemine dönüştürülerek merkezden yönetilmesi, yazışmaların dijitalleşmesi, otomasyon sistemlerinin çevrimiçi yapılması ve diğer destek hizmetlerinin geliştirilmesi sayılabilir. Açık ve uzaktan öğrenmede temel destek süreçlerinde yer alan idari personele destek birçok konuda merkez büro üzerinden yürütülmektedir. Türkiye'nin farklı illerinde yer alan 100'e yakın büro personelinin süreçler hakkında bilgilendirilmesi ve koordinasyonu yanı sıra, büro personelinden gelen soruların takibi için 2021 yılı Eylül ayında özel bir "Büro Destek Sistemi" kurulmuştur. Bu sistemde 2023 yılı Nisan ayına kadar 210 farklı büro personeli tarafından, 110 farklı kategoride, 14.390 soru sorulmuştur. Bu sorular, merkez büro personeli tarafından genellikle aynı gün içinde cevaplanmıştır. Büro Destek Sistemi sayesinde büroların hangi konularda desteğe ihtiyaç duyduğu da net bir şekilde takip edilebilmektedir.



İNTERNET: Anadolu Haber'in 2000 yılındaki Açıköğretim özel sayısına ve Öğr. Gör. Akif Kutlu ile merkez büro hakkında yapılan özel röportaja https://earsiv.anadolu.edu.tr/xmlui/bitstream/handle/11421/24765/Anadolu-Haber.Subat-2000.pdf?sequence=1&isAllowed=y adresinden ulaşabilirsiniz.

3.2. Yüz-Yüze Akademik Danışmanlık Hizmetleri

Açıköğretim Sisteminin kuruluşu ile birlikte, öğrenci sayısının illerdeki dağılımına göre Yüksek Öğretim Kurumları ile işbirliği yapılmıştır. Bu kapsamda uygun dersliklerde, Açıköğretim Sisteminde kullanılan ders kitaplarına göre ders verebilecek gönüllü öğretim üyeleri araştırılarak bir rapor hazırlanmıştır. Başlangıç için uygun iller ve öğretim elemanları belirlenmiştir. Sonrasında öğrencilere yapılan duyuru ile 14 Mayıs 1983 Cumartesi gününden itibaren Akademik Danışmanlık hizmeti sunulacağı ve ilgili öğretim yılı için 1983 Temmuz ayında bitirileceği duyurulmuştur. Böylece ilk kez 16 ilde Akademik Danışmanlık Hizmetleri başlamıştır (Serter, 1986). Seçilen iller, öğrenci sayısına göre bölgesel olarak merkezi yerlerde belirlenmiştir. Bu merkez ve destek veren Üniversiteler şu şekildedir (Serter, 1986):

1. Adana: Çukurova Üniversitesi
2. Afyon: Anadolu Üniversitesi
3. Ankara: Ankara ve Gazi Üniversiteleri
4. Balıkesir: Uludağ Üniversitesi
5. Bursa: Uludağ Üniversitesi
6. Diyarbakır: Dicle Üniversitesi
7. Elazığ: Fırat Üniversitesi
8. Erzurum: Atatürk Üniversitesi
9. Eskişehir: Anadolu Üniversitesi
10. İstanbul: İstanbul ve Marmara Üniversitesi
11. İzmir: Dokuz Eylül Üniversitesi
12. Kayseri: Erciyes Üniversitesi
13. Konya: Selçuk Üniversitesi
14. Kütahya: Anadolu Üniversitesi
15. Samsun: Ondokuz Mayıs Üniversitesi
16. Trabzon: Karadeniz Üniversitesi

Yüz-yüze danışmanlık hizmetlerinin uygulandığı ilk 3 yıla ait (1982-1985) Açıköğretim Sistemine kayıt olan öğrenci sayısı, yüz yüze akademik destek verilen illerdeki toplam öğrenci sayıları ve görev alan akademik personel sayısı Tablo 3'te verilmiştir (Serter, 1986).

Tablo 3. *Yüz-Yüze Danışmanlık Hizmetlerinin Verildiği ilk Yıllardaki Öğrenci ve Personel Sayısı*

Öğretim Yılı	Yeni Kayıt Olan Öğrenci Sayısı	Destek Verilen İldeki Öğrenci Sayısı	Görev Alan Akademik Personel Sayısı
1982-1983 (16 il)	29479	19394	398
1983-1984 (18 il)	19078	27790	488
1984-1985 (19 il)	31039	45054	437

1982-1983 yılında Açıköğretim Sisteminde yer alan 29479 öğrenciden %43'ünün, 83-84 öğretim yılında ise öğrencilerin %45'inin en az 1 kez akademik danışmanlık hizmetlerine katıldığı görülmüştür. Yüz-yüze danışmanlık hizmetleri ikinci yıl Mart-Temmuz ayları arasında verilirken, üçüncü yıl Şubat-Haziran ayları arasında yapılmıştır (Serter, 1986).

Yüz-yüze danışmanlık hizmetleri 1992'ye gelindiğinde 32, 1998'de 55 ilde yürütülmeye başlanmıştır (Kara, 1998). 2002 yılına gelindiğinde ise 59 ilde toplam 62 merkeze ulaşmıştır (Ergül, 2003). Yüz-yüze danışmanlık hizmetlerindeki önemli bir aşama ise akademik personel sayısının yetersiz olması nedeniyle, danışmanlık hizmetlerinin yürütülebilmesi için İktisat, İşletme, Maliye ve Matematik-İstatistik alanlarında 26 farklı ilde öğretim görevlisi alınması olmuştur. Bu yıllarda destek alınan 1113 akademik personelin 106'sını bu şekilde alınan öğretim görevlileri oluşturmuştur (Kara, 1998).

2005-2006 öğretim yılında 81 ilin 68'inde 41 farklı üniversitenin desteği ile yüz yüze akademik danışmanlık dersleri devam ettirilmiş, bu dönemde yılda yaklaşık 25.000 öğrencinin faydalandığı belirtilmiştir (Cekerol, 2008). Bu yıl yapılan bir araştırmada, Eskişehir'de akademik danışmanlık derslerine katılan öğrencilerden ankete yanıt veren 480 kişinin, %92'sinin lisans öğrencisi olduğu, %74'ünün birinci sınıfta olduğu, %79'unun çalışmadığı ve %83'ünün derslere düzenli katıldıklarını belirtmişlerdir (Cekerol, 2008).

2008 yılına gelindiğinde ise Türkiye'de 74 merkezde (65'i Üniversitede) toplam 860 akademik personelin desteği alınarak hafta içi ve hafta sonu 10 ders kapsamında yüz-yüze akademik danışmanlık hizmetlerinin verildiği görülmektedir. Ocak-Mayıs ayları arasında sunulan bu danışmanlık kapsamında yıllık 25.000 öğrencinin düzenli olarak derslere katıldığı belirtilmiştir (Cekerol ve Bozkaya, 2010). Yüz yüze akademik dersler, 2015 yılına gelindiğinde Türkiye'nin tüm illeri ve 11 ilçe dahil toplamda 98 merkezde Güz ve Bahar dönemlerinde toplamda 30 derste öğrencilerin hizmetine sunulmuştur.

Öğrenme materyallerinin dijital ortamda sunulmaya başlanması, bu materyallerin çeşitlendirilmesi ve ayrıca mobil uygulama üzerinden de sunulması nedeniyle katılımın azaldığı yüz yüze akademik dersler 2019-2020 öğretim yılından itibaren kaldırılmıştır.

Basılı Belge ve Malzemeler

Açıköğretim Sisteminin kuruluşu ile birlikte kullanılan temel iletişim ortamlarından birisi de basılı belgeler olmuştur. Öğrenci işlerine yönelik resmi evrakların yanı sıra, öğrencileri Anadolu Üniversitesi ve Açıköğretim Sisteminden haberdar etmek amacı ile bazı belge ve malzemeler posta, kargo ya da bürolar aracılığı ile sunulmuştur. Bu belgeler kısaca şu şekilde özetlenebilir (Şahin, 2015):

- **Açıköğretim Fakülteniz ve Siz (Broşür):** Dönemin YÖK Başkanı Prof. Dr. İhsan Doğramacı ve Anadolu Üniversitesi Rektörü Prof. Dr. Yılmaz Büyükerşen'in mektubunun da yer aldığı, kayıt hakkı kazanan öğrencilere gönderilen broşür. 1982-1983 öğretim yılından itibaren yılda 1 kez öğrenciye gönderilmiştir.
- **Anadolu (Gazete):** Basın ve Yayıncılık bölümü tarafından bilgi ve haber vermek, gelen soruları cevaplamak amacıyla 1984 yılından itibaren yılda birkaç kez basılarak PTT aracılığı ile öğrencilere ulaştırılan gazetedir. Gazetenin kurum ile öğrenci arasındaki etkileşim açısından önemi de araştırma konusu olmuştur (Demiray ve Gürcan, 1998; Özer, 1989).
- **Kayıt Kılavuz, Form ve Yönergesi:** 1982 yılından beri Açıköğretim öğrencilerinin nasıl kayıt yapacaklarını belirten yönerge, kayıt kılavuzu ve formlar gönderilmiştir. 1988 yılından itibaren kayıt yenileme kılavuzları, 1990 yılından itibaren ise ÖSYM tarafından Açıköğretim Fakültesine kayıt olan öğrencilere ilgili kayıt kılavuzları birleştirilerek gönderilmiştir. 2011-2012 öğretim yılından itibaren ilgili kılavuzlar, sınav giriş ve sonuç belgeleri internet üzerinden verilmeye başlanmıştır (Şahin, 2015).

Açıköğretim sisteminin ilk yıllarında kitaplar da öğrencilere fasiküller halinde posta aracılığı ile gönderilmiştir (Kara, 1998). 1983-1996 yıllarında öğrencilerin talebine göre PTT veya bürolar aracılığı ile kitapların gönderimine devam edilmiş, 1997 yılından itibaren bu amaçla sadece bürolar kullanılmıştır (Şahin, 2015).

Açıköğretim Sisteminde bir dönem dünyadaki gelişmelere paralel olarak mektup ile başlayan öğretim süreci ve iletişim zaman içerisinde farklı kanallara kaymış olsa da idari süreçlerin bir kısmı halen basılı belgeler üzerinden sürdürülmektedir. Basılı belgeler, özellikle internet eri-

şimi olmayan cezaevindeki hükümlü öğrenciler veya dijital destek kanalları hakkında bilgisi olmayan kullanıcılar tarafından kullanılmaktadır. Ayrıca, basılı evrak gönderimi gerektiğinde, kargo ya da posta ile başvuru veya cevap gönderilebilmektedir. Yazışmaların önemli bir kısmı elektronik ortama geçirilmişse de dijitalleşme sürecine bir şekilde geçememiş eğitim kurumlarından alınan basılı evraklar ve ıslak imzalı şekilde gönderilmesi istenen belgeler de posta ya da kargo ile gönderilebilmektedir.

Covid-19 pandemisinin ortaya çıktığı 2020 yılına kadar farklı yıllarda tanıtım ve bilgilendirme amaçlı afiş, broşür ve kartvizitler üretilerek öğrenci ve öğrenci adaylarına sunulmuştur. Bu örneklerden biri, 2016-2017 öğretim yılında öğrenciler için hazırlanan çift yüzlü tanıtım kartvizitidir. Bu kartta; telefon, eposta, sosyal medya hesapları ve önemli tarihler ile birlikte sor|izle|öğren platformu da tanıtılmıştır.



Görsel 8. *2016-2017 Öğretim Yılında Öğrencilere Dağıtılan Kartvizit*

Telefon Destek Hizmetleri

Açıköğretim Sisteminin kuruluşu ile birlikte telefon desteği önemli bir başvuru kanalı olarak kullanılmıştır. Basılı veya dijital olarak sunulan seçeneklere rağmen özellikle Türk kültüründe "sözlü onay" alışkanlığının bu kanalın yoğunluğunda rol oynadığı düşünülmektedir. Teknoloji, imkânlar ve bürokrasi dahilinde farklı modellerin denendiği telefonla destek süreci halen etkin bir şekilde kullanılmaktadır. E-postanın yaygınlaşmasına kadar uzun bir süre faks hizmeti de verilmiştir.

Bürolarda Telefon Desteği

Açıköğretim Sisteminin kuruluşu ile birlikte farklı illerde açılan büroların hem merkez ile hem de öğrenciler ile temel iletişim kanallarından birisi telefon olmuştur. Bürolara doğrudan ulaşılabilecek telefon numaraları internet üzerinden yayınlanarak öğrenci adayı, öğrenci ve mezunlara sunulmuştur. Ancak özellikle İstanbul, Ankara ve İzmir gibi şehirlerde büro sayısı fazla olsa da kayıtlı öğrenci sayısının telefon ile karşılanması zaman içerisinde zorlaşmıştır. Bu nedenle zaman içinde farklı çözüm yolları hayata geçirilmiştir.

Açıköğretim Fakültesi İletişim Merkezi

1999 yılı Aralık ayında 650.000 öğrenciye ulaşan Açıköğretim Sistemi; soru, sorun, öneri ve şikayetlerin iletilebilmesi için büro telefon numaralarının yanı sıra bir iletişim merkezini hayata geçirmiştir (Yüksel vd., 2002). İletişim merkezinin kurulmasından önce üç ayda bir yayınlanan Anadolu Haber Gazetesi, 1998 yılında TRT 4'te yayına başlayan 15 dakikalık "Üniversitemizden Haberler" programı, web siteleri, e-posta sistemi ve üniversitenin farklı birimlerinin telefon desteği ile destek hizmetleri yürütülmüştür (Yüksel vd., 2002).



Anadolu Haber — HABERLER — ŞUBAT 2000 2

Uzaktan öğretim yakınlaşıyor

Anadolu Üniversitesi'nin uzaktan öğretim gören öğrencileri artık üniversitelerine daha yakınlar. Öğrencilerin üniversiteleri, fakülteleri ve dersleri ile ilgili her türlü konuda iletişimin sağlayabilecekleri "İletişim Merkezi" kesintisiz hizmet sağlıyor.

UZAKTAN öğretim sistemi, öğrencinin iletişim teknolojilerinden yararlanarak öğretmenini sağlayan çağdaş bir uygulama. Gelişmiş ya da gelişmekte olan pek çok ülkede uygulanan ve adından "21. yüzyılın eğitim sistemi" diye söz edilen uzaktan öğretim, her yaş, her şehir ve meslek grubundan insanın gereksinimlerini yitirmeden, öğrenimlerini kendi hız ve kapasitelerine göre ayarlayarak, eğitimlerini sürdürmelerine imkan tanımakta.

KESİNTİSİZ HİZMET

Ülkemiz genelinde sayıları 650 bine yaklaşan uzaktan öğretim öğrencilerinin en büyük dezavantajlarından birisi "kendi kendilerine öğretmeni olmaları". Temel olarak basılı materyaller, televizyon programları ve akademik danışmanlık hizmetleri ile eğitimlerini sürdüren öğrenciler, her ne kadar şehirden uzakta yaşıyor olsalar da, Anadolu Üniversitesi'nin yeni kurduğu İletişim Merkezi sayesinde artık kesintisiz, daha hızlı ve daha etkili bir destek alacaklar.

Uzaktan öğretim öğrencilerinin üniversiteleri ve fakülteleri ile ilgili her türlü konuda iletişim kurabilecekleri İletişim Merkezi görevlileri canlı anons hizmeti programları için de çalışacaklar.

İletişim Merkezi'ne danışarak sınıf yapmaları gerektiği konusunda bilgi sahibi olabilecekler. Ayrıca öğrenci arkadaşlarından önceki ve şikayetleri de bizim için yol gösterici olacak. Her bir şikayet ya da önerinin ayrı ayrı değerlendirilerek çözüme kavuşturulacağı."

Uzaktan öğretim öğrencilerinin İletişim Merkezi ile artık üniversitelerine ve fakültelerine daha da yakınlaşacaklarını söyleyen Bir, "Halen öğrencimiz olmasam, öğrencimiz olup da mezun olan ya da bir nedenle kaydını

HER TÜRLÜ KONUDA ARAYABİLECEĞİNİZ İLETİŞİM MERKEZİ BAŞVURULARI İÇİN NOT EDİNİZ!

0. 222. 330 41 21
0. 222. 320 69 06
0. 222. 330 84 15
0. 222. 330 81 77

ANADOLU ÜNİVERSİTESİ İNTERNET ADRESİ
http://www.anadolu.edu.tr

AÖF BÜROLARI VE TELEFONLARI

Görsel 9. *Anadolu Haber ("Anadolu Haber", 2000)*

Merkez ilk kurulduğunda 8 fakülte personeli tarafından hizmet verilmeye başlanmıştır ("Anadolu Haber", 2000). 2000 yılı Ocak-Aralık ayları arasında haber grubu, e-posta, telefon ve mektup-faks ile yapılan toplam 10.669 başvurudan 6340'ı (%59) telefon üzerinden yapılmıştır. Bu başvuruların yarıya yakını kişisel talepler (af başvurusu, kimlik kartı, askerlik hizmetleri, adres değişiklikleri vs.) ve öğrencilik haklarına ilişkin olmuştur (Yüksel vd., 2002).

Bu merkeze ait farklı telefon numaraları 2009-2010 öğretim yılında 444 10 26 numarası üzerinde birleştirilerek 10 operatör ile hizmet verir hale gelmiştir (Kayabaş, 2010; Şahin, 2015).

2007-2008 öğretim yılında telefon ve eposta ile yapılan başvuru sayısı 121.682'ye ulaşmış, bunlardan 91.526'sı telefon ile (%75) yapılmıştır. Bu dönemde de telefon ile gelen başvuruların üçte biri kayıt yöntemleri ve programlar hakkında olmuş, özellikle Ekim, Kasım ve Aralık aylarında gelen başvuruların büyük çoğunluğu telefon üzerinden yapılmıştır (Çekerol, 2009).

444 10 26 Numaralı Destek Hattının Kullanımı ve Uzman Desteği

Öğrenci sayısının artması ile birlikte 2013 yılına gelindiğinde uzman bir çağrı merkezi desteği alınmaya başlanmıştır. Bu kapsamda 26 Kasım 2012 tarihinden itibaren hizmet vermeye başlayan "Açıköğretim Etkileşim Merkezi", 35 uzmanın desteği ile 1 Mart 2013'e kadar yaklaşık 3 ay içinde 393.449 çağrı karşılamıştır ("Anadolu Haber", 2013).



AÖF DEKAN YARDIMCISI YRD. DOÇ. DR. ÇEKEROL AÇIKÖĞRETİM ETKİLEŞİM MERKEZİ'Nİ ANLATTI:

Amaç doğru, hızlı ve net bilgilendirme

■ Açıköğretim Fakültesi Dekan Yardımcısı Yrd. Doç. Dr. Kamil Çekerol, , AÖF'nin 30 yıldır Türk yükseköğretim sistemine hizmet verdiğini ve Üniversitemiz iletişim etkinliklerinin kurumsal olarak yönetilmesinin önemli olduğunu vurguladı.

Yrd. Doç. Dr. Kamil Çekerol bu doğrultuda "Açıköğretim Etkileşim Merkezi"nin öğrencilerimize ve paydaşlarımıza bilginin iletilmesi ve onlardan bilginin alınması yönünde Üniversitemiz kurumsal iletişim çalışmaları merkezinde yer alacağının altını çizdi.

Yrd. Doç. Dr. Çekerol, projenin içeriğini ve amaçlarını şu şekilde sıraladı:

● Anadolu Üniversitesi, Batı Avrupa ve Türkiye Cumhuriyetlikleri ile birlikte 2 milyona yakın öğrencinin her türlü sorununu ve şikâyetini dinleyerek, kalite standartları gereğine özen göstererek doğru, hızlı ve net bilgilendirme yapmak.

● Öğrencilerin talep ve şikâyetlerinin karşılayarak 81 ilin AÖF Büroları ile öğrenci arasındaki iletişim ağını kurmak.

● Öğrencilerin tüm soru ve şikâyetlerine ilk temas olarak çözüm üretmek ve AÖF Bürolarının üzerindeki iş yükünü paylaşmak.

● Kurum içi iletişim kanallarını aktif biçimde kullanarak öğrencinin sorunlarını, şikâyetlerini ve önerilerini kuruma iletmek.

Kamil Çekerol, projenin hedef kitlesini ise şöyle anlattı:

● Yaklaşık 2 milyon ÖSYS yeni kayıt, lisans tamamlama, dikey geçiş, ikinci üniversite, AYÖS kapsamında her sene kayıt yaptıran ve yerleşen Açıköğretim öğrencileri.

● 1,5 milyon mezun AÖF, İktisat ve İşletme Fakültesi öğrencileri.

● Koşulları gereği örgün öğretime devam etme olanağı bulunmayan öğrenciler.

● Fiziksel, görme ve işitme engeline sahip vatandaşlar.

● Cezaevlerinde hükümlülerini tamamlamaya çalışan öğrenciler.

Etkili İletişim Merkezinin 35 takım üyesi ile 81 il ve Türkü Cumhuriyetlerinden geleri öğrencilerin çağrılarını karşılamak üzere 26 Kasım 2012 tarihinden itibaren hizmet vermeye başladığını belirten Yrd. Doç. Dr. Çekerol, merkeze operasyon başlangıcından 1 Mart gününe kadar toplam gelen çağrının 393 bin 449 olduğunu sözlerine ekledi.

4441026
Açıköğretim Etkileşim Merkezi, öğrencilere en iyi şekilde hizmet vermeyi amaçlıyor.

Yrd. Doç. Dr. Kamil Çekerol

Görsel 10. *Anadolu Haber ("Anadolu Haber", 2013)*

Öğr. Gör. Akif Kutlu'dan sonra Merkez Büro yöneticiliği yapan Yrd. Doç. Dr. Kamil Çekerol, bu merkezin kurulmasında ve geliştirilmesinde görev almıştır.

Çağrı merkezinde uzman bir ekip tarafından geniş bir mesai saatinde destek verilen bu dönemde akademik takvime bağlı olarak yoğunluğun değiştiği görülmüştür. 2017 yılı 1-23 Mart tarihleri arasındaki 23 günde toplam 68.169 çağrı alınmış, bu çağrıların %15'i sesli yanıt sistemi olan IVR desteği ile %85'i ise operatör ile yanıtlanabilmiştir. Aynı yılın akademik takvimi açısından en yoğun olan Kasım ayında ise çağrı sayısı 258.144'e ulaşmıştır.

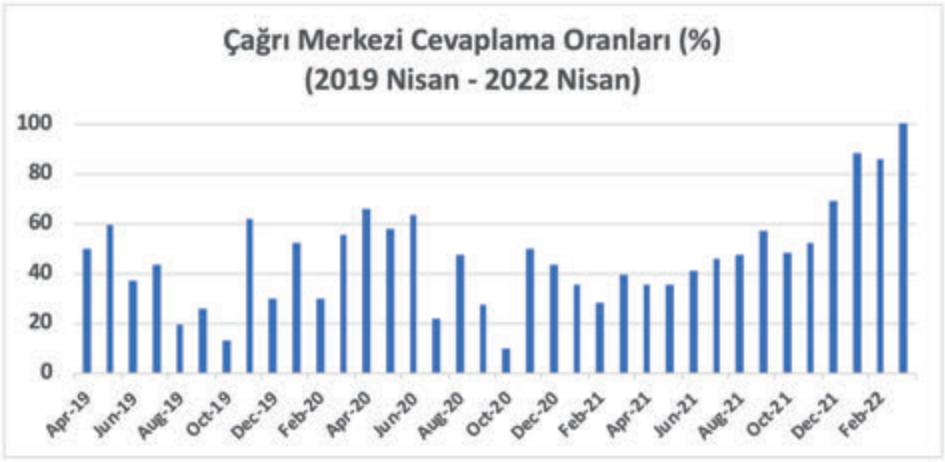
08502004610 Destek Hattının Kullanımı

2017 yılında 444 1026 telefon numarasının yanı sıra 0850 2004610 numaralı telefon numarası üzerinden de destek verilmeye başlanmıştır. "7/24 Etkileşim Merkezi" sloganı ile hizmet verilen dönemde internet üzerinden sohbet imkanı sunulan canlı destek uygulaması da başlatılmıştır. Bu dönem, telefon destek hattı haftanın 7 günü ve günde 24 saat çalışacak şekilde hizmet vermiştir ("Anadolu Haber", 2018; "E-gazete", 2017). Gerektiğinde merkez büro personeli tarafından etkileşim merkezinde çalışan büro personeline eğitim ve destek sunulmuştur.

Büroların Merkezi Çağrı Merkezi Sistemine Dahil Edilmesi

Çağrı merkezi şirketlerinden alınan hizmet alımı ve Açıköğretim Fakültesi merkezinde (Eskişehir) çalışan personelin desteği ile çağrı merkezi hizmetleri belli bir süre yürütülmüştür. 2018 yılından itibaren bürolarda yer alan personelin çalışabileceği bir Bulut Çağrı Merkezi sistemine geçilmiştir ("E-bülten", 2018a). "AOSDESTEK İletişim ve Çözüm Masası" adı ile hizmet veren bu sistemde, kurumun kendi çalışanlarının birikiminden ve iş gücünden yararlanmak hedeflenmiştir. Geçiş süreci merkez büro tarafından koordine edilmiş ve görev alacak personelin eğitimi, gruplar halinde Eskişehir'de verilmiştir. Sistemin merkezi bir şekilde yönetilmesi sayesinde takvimin yoğunluğuna göre gerekli olduğunda çağrı merkezinde çalışan sayısı ayarlanabilmekte; haberleşme, kalite takibi ve istatistikler merkezden yönetilebilmektedir.

Akademik takvim ve sistem yoğunluğuna göre personel ve alt yapı ölçeklenebilse de kriz süreçlerinde çağrı merkezinin talepleri karşılamakta zorlandığı görülmüştür. Bu dönem, çağrı merkezi alt yapısı görevli büro personelinin evlerinden çağrı karşılayabileceği şekilde güncellenmiştir. Buna rağmen pandemi dönemine denk gelen kayıt süreçlerinde, ilk kez çevrimiçi sınavlara geçilmesi ve canlı olarak sunulan iletişim kanalının sadece telefon olması nedeniyle, çağrı merkezi yanıtlama oranları düşmüştür. Özellikle 2020 yılı Eylül ayında 2.2 Milyona yakın çağrı gelmesi nedeniyle bu oranın düştüğü söylenebilir (Erdoğdu, 2022).



Grafik 1. *Çağrı Merkezi Cevaplama Oranları*

Grafik 1'de görüldüğü üzere, pandemi sonrasında çağrı merkezi cevaplama oranlarının yukarı doğru arttığı ve 2022 Mart ayı itibarı ile %100'e yaklaştığı görülmüştür. 2023 yılı itibarı ile Açıköğretim Sistemi telefon hizmetleri bu model ile hizmet vermeye devam etmektedir. Alt yapıda hizmet veren firmaların sistemine göre gerekli olduğu durumlarda sistemi kontrol eden merkez personeli veya büro personeline eğitimler verilmektedir.

TV ve Radyo ile Destek

Açıköğretim Sisteminde temel öğretim malzemesi olan ders kitaplarındaki konuların daha iyi anlaşılabilmesi amacıyla televizyon ve radyo programları yapılmıştır. Bu programlar, ders kitaplarındaki akışa ve ünitelere uygun olarak Üniversite stüdyolarında, alanında uzman teknik personel ve öğretim elemanlarınca hazırlanmıştır.

Radyo ve televizyon yayınlarının temel özelliklerinden biri, kitle iletişim araçları ile sunulması sayesinde tüm halka açık olarak hizmet vermesidir. Böylece farklı üniversitelerdeki öğrenciler de bu hizmetten yararlanabilmişlerdir. Açıköğretim Sisteminin ilk yılında TV programları, bundan 2 yıl sonra da radyo programları başlatılmıştır.

TV Programları

1982-1983 öğretim yılında başta Atatürk İlkeleri ve İnkılap tarihi olmak üzere 7 ders için toplam 195 ders programı üretilmiştir. Buna ek olarak 12 bölüm hazırlanan "Nasıl Çalışalım?" ismindeki program ile ilk yıl 207 programa ulaşılmıştır. 1983-1984 öğretim yılı için 213 yeni program yapılmış, 37 program yenilenmiştir. 1984-1985 öğretim yılında ise 171 yeni program yapılmış, 28 program yenilenmiştir. Benzer şekilde 1985-1986 yılında da yaklaşık 200 program yayınlanmıştır (Serter, 1986).

Eskişehir'de televizyon için hazırlanan ders programları, önceleri bant ve kasetlerle TRT'ye gönderilmiş ve gerekli denetimden geçtikten sonra TRT'nin yayın akışına göre yayınlanmıştır. 1998-1999 öğretim yılından itibaren televizyon yayınları TRT 4'den yapılmaya başlanmıştır (Şahin, 2015). Bu süreçte eğitim programlarına ek olarak "Üniversitemizden Haberler" isimli 15 dakikalık, 15 günde bir yenilenen programlar başlamıştır. Programda üniversiteden haberler ve tanıtımların yanı sıra ders çalışmaya yönelik rehberlik hizmeti de sunulmuştur. 1999 yılından itibaren sınavlardan önce 1 hafta banttan yapılan "Sınava Hazırlık" programları 1 hafta da canlı olarak sunulmuştur. Hatta bu canlı yayınlar esnasında öğrenciler telefon ile sorularını dersin öğretim elemanına iletebilmiştir (Özgür, 2005). TRT 4'e geçiş ile birlikte programlar çeşitlenmiş ve sayıları artırılmıştır. Sadece 1998-1999 akademik yılında TRT 4'te 2323 program yayınlanmıştır (Özkul, 2001). 2008 yılına gelindiğinde Radyo ve Televizyon Yapım Üretim Merkezi'nde 4500 televizyon programının tasarlanarak üretildiği vurgulanmıştır (Demiray vd., 2008).

2004-2005 öğretim yılından itibaren televizyonda yayınlanan ders programlarının VCD' leri ücreti karşılığında isteyen öğrencilere gönderilmeye başlanmıştır (Şahin, 2015).

2008 yılında TRT kanallarında yapılan yayınların ücretli hale gelmesi nedeni ile bir süre yayın yapılamamıştır. TRT ile Anadolu Üniversitesi arasında yapılan protokol ile 31 Ocak 2011 tarihinde TRT Okul kanalı yayına başlamıştır (Terlemez ve Öztürk, 2014). TRT Okul kanalında Açıköğretim Sisteminde okuyan öğrencilerin yanı sıra her yaştan insana hitap eden eğitim programları ile gençlere yönelik farklı programlar yayınlanmıştır (Şahin, 2015). TRT Okul kanalında destekleyici olarak sunulan programlar arasında şu örnekler verilebilir (Terlemez ve Öztürk, 2014):

- Eğitsel programlar
- Öğretimsel programlar (Açık Sınıf Program Dizisi)
- Öğrenci merkezli, bilgilendirici ve aidiyet duygusu kazandırmaya yönelik programlar (Sıkça sorulan sorular, Açıkve uzaktan eğitim sistemi, 30 yılın içinden, Üniversiteli olmak, Haberler, Ajanda, Teneffüs)
- Kültür-sanat-eğitim programları
- Üniversite programı

Açıköğretim Sisteminde İngilizce eğitimine yönelik TV programları da yapılmıştır. 1984-1987 yılları arasında BBC'nin "Follow Me" dizisi ve örnek olay videoları doğrultusunda üç sınıf için 90 programdan oluşan bir dizi hazırlanmıştır. Bu videolar 2007-2008 öğretim yılı sonuna kadar kullanılmıştır. 2010 yılında Cambridge University Press ile ortak bir proje kapsamında kitap, çevrimiçi içerik ve DVD lerin yanı sıra her biri 20 dakikadan oluşan 56 program hazırlanmıştır (Terlemez, 2014).

Radyo Programları

1984 yılında "İngilizce" ders programı televizyonun yanı sıra radyodan da yayımlanmaya başlanmıştır. Radyo'da yayınların başladığı bu ilk yılda 18 program hazırlanmıştır (Serter, 1986). Bu program, Türkiye Radyoları Birinci Programından yayımlanmıştır. 1985 ve 1986 yıllarında ise 30'ar radyo programı yapılmıştır.

1998-1999 öğretim yılından itibaren ise radyo yayınları TRT Radyo 1'den yapılmaya başlanmıştır (Şahin, 2015). 2005 yılı itibarı ile yapılan radyo programları sayısı ise 400'e ulaşmıştır (Özgür, 2005).

2016 yılında, bilimsel bir araştırma projesi kapsamında Açıköğretim Sistemine yönelik olarak bazı radyo programları geliştirilmiştir. Bu radyo programlarına ilişkin haber Görsel 11'de verilmiştir ("E-gazete", 2016).



Görsel 11. *Radyo A'da Başlatılan Açıköğretim Yayınlarına İlişkin Haber Görseli*

Açıköğretim Sistemi için yayınlanan radyo programları şu şekilde özetlenebilir (Kıcır vd., 2019):

- **Ders Zili:** 6 dersin radyoya uygun yayın formatında öğrencilere sunulduğu program.
- **Açıköğretim Soru Platformu:** Açıköğretim Sistemindeki öğrencilerin sorularını ilgili yöneticilere yönelttiği program.
- **100 Derece:** E-sertifika programları ve ikinci üniversite seçenekleri.
- **Açıköğretimden Hayata:** Açıköğretim Sisteminde yer alan başarılı öğrencilerin hayat hikayelerine yer verildiği program.
- **Yol Arkadaşı:** Anadolu Üniversitesi Psikolojik Danışma ve Rehberlik Merkezi uzmanları tarafından öğrencilerin kişisel gelişimlerine yönelik konuların aktarıldığı program.
- **Açıköğretim Hatırlatıyor:** Açıköğretim Sistemine yönelik önemli hatırlatmaların yapıldığı program.

Videokonferans ile Destek Hizmetleri

Açıköğretim Sisteminde videokonferans aracı ile zaman içinde çeşitli formatlarda, farklı bölgelerdeki öğrencilere akademik danışmanlık hizmetleri ve konu anlatımları yapılmıştır.



Görsel 12. *Açıköğretim Fakültesi Ana Binasının 9. Katında Kurulan Videokonferans Sistemi*

Bu sistem ile karasal hatlar ve uydu bağlantılı olarak 1997 yılında denemelere başlanmış, zaman içinde aşağıda örnekleri verilen videokonferans yayınları yapılmıştır ("Anadolu Haber", 2013; Özgür, 2005):

- İlk olarak 1999'da Kazakistan Ahmet Yesevi Uluslararası Türk Kazak Üniversitesi, Ekonomi Bölümü öğrencileri, Pazarlama derslerini bu uygulamayla Anadolu Üniversitesi'nden almıştır.
- 2002 yılından itibaren KKTC'ye haftada on saat akademik danışmanlık dersleri yürütülmüştür. Sonraki öğretim yılında, Mart-Haziran aylarında da KKTC'deki öğrencilere yönelik 13 farklı ders için 6 gün ve 18 saat danışmanlık dersleri verilmiştir.
- 2005-2009 yılları arasında Siirt bürosundaki öğrencilere 16 farklı ders için 22 saat akademik danışmanlık hizmetleri yürütülmüştür.

- 2007 yılından itibaren Almanya (Köln), Ankara ve İstanbul (Aksaray) bürolarına da videkonferans aracılığı ile akademik danışmanlık dersleri sunulmuştur.
- 2010-2011 öğretim yılından itibaren Videokonferans hizmetleri Azerbaycan'a sunulmaya başlanmıştır.

Videokonferans yayınlarının etkililiğini inceleyen, Kuzey Kıbrıs, Siirt ve Eskişehir'den yayınlara katılan toplam 122 öğrenci ile yapılan bir araştırmada öne çıkan veriler incelediğinde; öğrencilerin %86'sının memnun olduğu, %90'ının yapılan sunumların öğrenme sürecini kolaylaştırdığı ve %85'inin de videokonferansın başarıda olumlu rol oynadığını belirttiği görülmüştür (Özgür ve Batmaz, 2008).

Çevrimiçi olarak yapılan canlı derslerin yaygınlaşması sonrasında 2011-2012 öğretim yılından itibaren Türkiye'de kaldırılmış, Azerbaycan'a sunulmaya ise devam edilmiştir (Şahin, 2015).


Videokonferansla Akademik Danışmanlık

Açıköğretim sistemine göre öğretim yapan fakültelere kayıtlı öğrencilerin kendi kendine öğrenme sürecini desteklemek üzere sunulan hizmetlerden bir tanesi de videokonferans yolu ile akademik danışmanlık.

Uygulama, alanında uzman öğretim üyeleri ile öğrencileri buluşturmayı ve daha iyi öğrenmenin sağlanması için öğrencilerle etkileşimi artırmakyı amaçlıyor. Bu

Görsel 13. *Azerbaycan'a Videokonferans Aracılığı ile Sunulan Akademik Danışmanlık Dersinden Bir Örnek*

Bilgisayar ve İnternet Destekli Hizmetler

Açıköğretim Sisteminde internetin yaygınlaşması öncesinde bilgisayar üzerinden verilen destek hizmetleri de olmuştur. 2000'li yıllar ile birlikte başta Bilgi Yönetimi Programında olmak üzere internet üzerinden çok çeşitli destek hizmetleri sunulmuştur.

Bilgisayar Destekli Eğitim Biriminin (BDE) Kurulması ve İlk Bilgisayar Destekli Akademik Danışmanlık Faaliyetleri

1989 yılında Doç. Dr. Fethi Şeniş, Öğr. Gör. Cemalettin Nuri Taşçı ve Arş.Gör. Mehmet Emin Mutlu'nun kuruculuğunu üstlendiği Bilgisayar Destekli Eğitim Birimi (BDE) ilk yıllarında Milli Eğitim Bakanlığına yönelik projelerin yanı sıra farklı eğitim projeleri üretmiştir. 1991 yılından itibaren Açıköğretim sistemine yönelik olarak çalışmaya başlayan birim, öncelikle bilgisayar ve daha sonra internet üzerinden kullanılabilecek eğitim içerikleri geliştirmiştir (Mutlu vd., 2014).

Bu örneklerden ilki, Açıköğretim Sisteminde sunulan İstatistik dersi için alıştırma yazılımı olmuştur. Başarılı sonuçların ortaya çıktığı görüldükten sonra ilerleyen yıllarda Genel Muhasebe, Genel Matematik, İngilizce ve Atatürk İlkeleri İnkılap Tarihi dersleri için de yazılım geliştirilmiştir.

İlki 1994'te Eskişehir'de kurulan bilgisayar destekli akademik danışmanlık merkezleri üzerinden sunulan 20'ye yakın alıştırma yazılımı, BDE biriminde geliştirilmiştir (Mutlu vd., 2014). Bu malzemeler, CD'ler aracılığı ile farklı şehirlerdeki merkezlere ulaştırılmıştır. Benzer şekilde 2000 yılında iki farklı derse ait içerikler CD ortamında 250.000 adet kopyalanarak kitaplarla birlikte öğrencilere gönderilmiştir ("E-bülten", 2018a; Mutlu vd., 2007; Özkul, 2001). AÖF Büro Yönetimi programında yer alan "Klavye Öğretimi" dersi için de hazır bir paket program öğrencilere dağıtılarak, bu dersin sınavları BDE biriminde geliştirilen yazılım ile bürolarda yapılmıştır. 2000'li yıllarda ise bu yazılım geliştirilerek kullanımına devam edilmiştir (Mutlu vd., 2014). Bu örnekler incelendiğinde, destek hizmetlerinin çevrimiçi olarak sunulmasından önce bilgisayar destekli olarak verildiği görülmektedir.

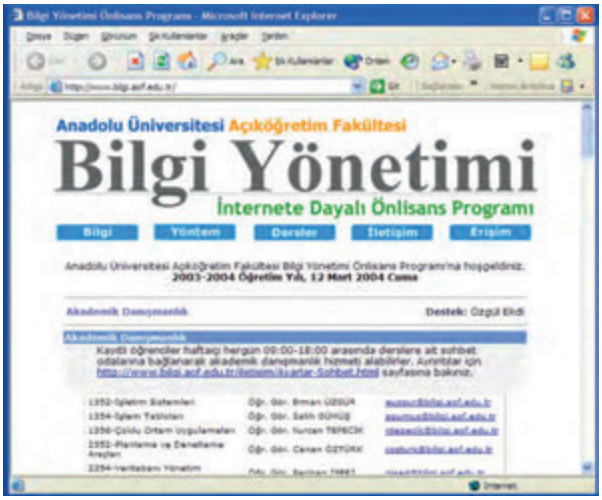
Bilgi Yönetimi Programında Verilen Destek Hizmetleri

2001 yılında sunulmaya başlanan, uzaktan öğretim önlisans programları kapsamındaki Bilgi Yönetimi bölümünde, Bilgisayar Destekli Eğitim birimi tarafından eğitim teknolojileri adına birçok öncü çalışma yapılmıştır. Ders içeriklerinin ve materyal türlerinin özel olarak oluşturulduğu bu program kapsamında sunulan destek hizmetleri şu şekilde sıralanabilir (Mutlu vd., 2004):

- E-posta
- Haber grubu
- Sohbet
- Telefon
- Büroların sağladığı destek
- Öğrenci kılavuzu
- Duyurular
- TV ders yayınları
- BDE Birimi canlı ders görüntüleri
- Öğreticiler
- Sesli-görüntülü destek
- Ziyaretçi defteri

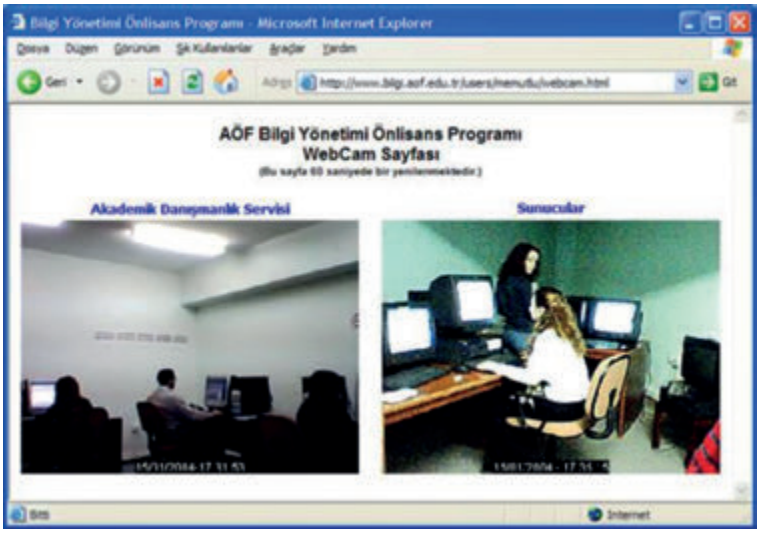
Bu destek türlerinin verilebilmesi için 5 farklı rolde görevliler bulunmaktadır. Bunlar; akademik danışman, konu uzmanı, gerçekleştirici (içerikleri eöğrenme malzemesine dönüştüren kişiler), yazışma sorumlusu ve sistem sorumlusudur (Mutlu vd., 2004). Sohbet, e-posta, haber grubu ve destek telefonu kullanma oranlarının incelendiği araştırmada da en az 1 kez sohbet aracı kullanan öğrenci oranının %76 olduğu görülürken, haber grubunu hiç kullanmayanların %60 olduğu ve destek telefonlarını hiç kullanmayanların %74 olduğu görülmüştür (Mutlu vd., 2004).

Bilgi yönetimi programında sunulan içerik ve hizmetlerden elde edilen deneyim ile İngilizce Öğretmenliği Lisans Programı ve Okul Öncesi Lisans Programları yanı sıra tüm Açıköğretim Sistemine yönelik çalışmalara da yön verilmiştir.



Görsel 14. *Açıköğretim Sisteminde bütünleşik öğrenme araçlarına sahip Bilgi Yönetimi ÖLP Ana Sayfası - 2004*

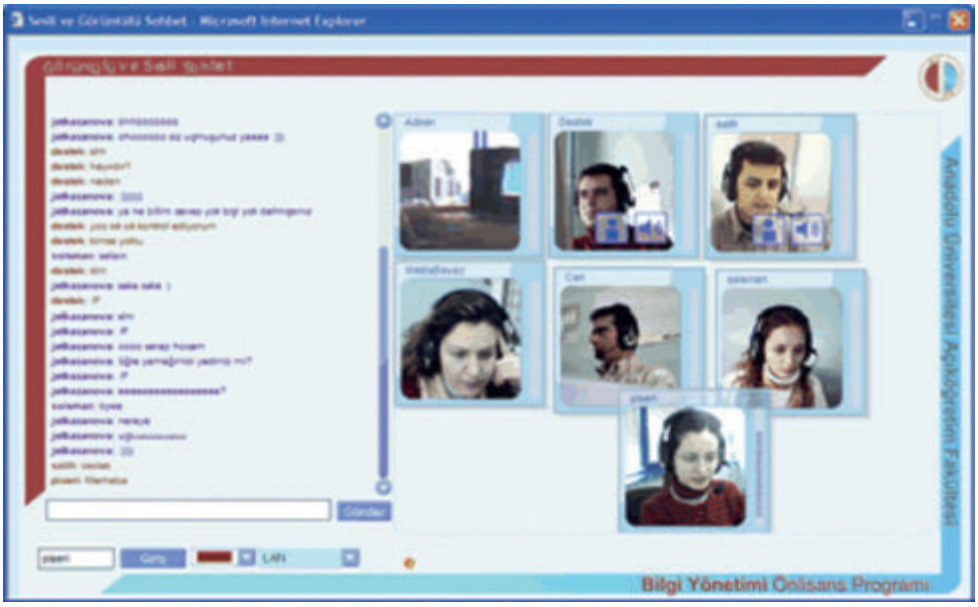
Bilgisayar Destekli Eğitim biriminde 7/24 verilen destek, hizmet ve içeriklerin kesintisiz ve sorunsuz bir şekilde yürütülebilmesi için bir dönem sunucularda nöbet sistemi de uygulanmıştır (Mutlu vd., 2014). Hizmet alan öğrencilerin merkezdeki destek faaliyetlerini görebilmesi için belirli aralıklarla yenilenen çalışma ortamı görüntüleri, ilgili web sitesi üzerinden yayınlanmıştır (Görsel 15).



Görsel 15. *Bilgisayar Destekli Eğitim Birimi Tarafından Koordine Edilen Akademik Danışmanlık Servisi ve Sunucu Kontrolünün İnternet Üzerinden Paylaşımı (Mutlu vd., 2004)*

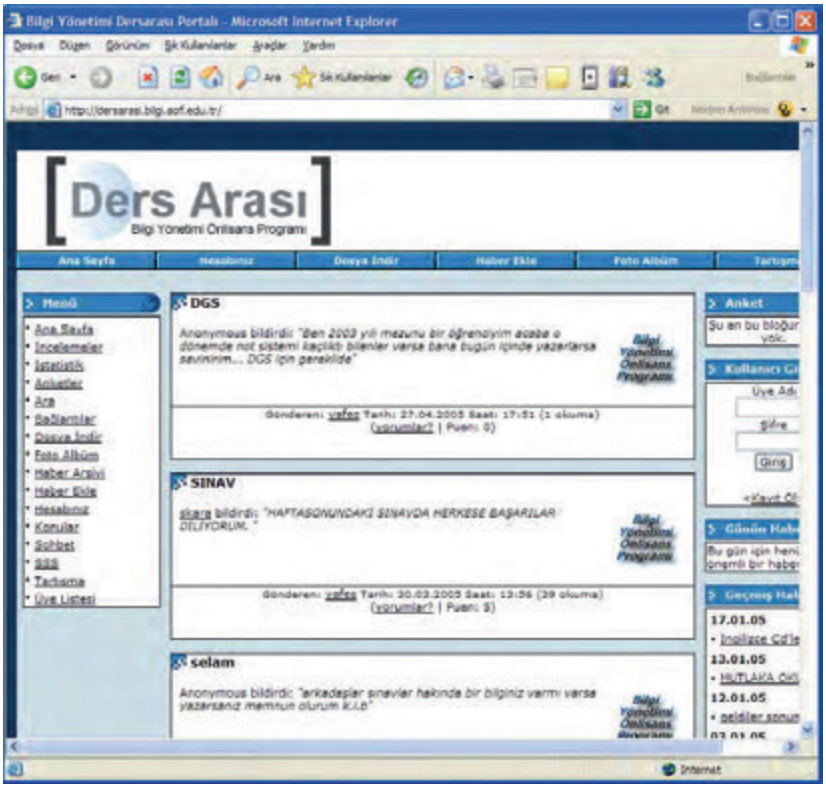
Bu yıllarda çevrimiçi akademik danışmanlık hizmeti, Bilgi Yönetimi Önlisans programında yer alan 12 uygulamalı ders için verilmiştir. 60 farklı öğretim elemanı tarafından 500'e yakın öğrenciye danışmanlık hizmeti sunulmuştur. Her bir ders için günde 4 saat üzerinden haftada 20 saat, tüm dersler için toplam 240 saat eşzamanlı destek hizmeti sunulmuştur. Sonrasında bu danışmanlık hizmetleri, İngilizce Öğretmenliği ve Okul Öncesi Öğretmenliği bölümleri için de verilmiştir (Mutlu, Erorta, vd., 2006). Bu bölümlere özel olarak üretilen eöğrenme içeriklerinin yanı sıra eşzamanlı ve eşzamansız destek de verilmiştir (Mutlu vd., 2014). Örneğin İngilizce Öğretmenliği bölümünde koordinatör ve danışmanlardan oluşan bir ekip, danışmanlık faaliyetleri, tartışma gruplarının yönetimi ve öğrenci mektuplarına yanıt verilmesi sürecinde yer almıştır. 2004-2005 öğretim yılında 25 hafta boyunca 35 akademik danışman süreçte görev almış, ayrıca teknik sorunların çözümü için sesli-görüntülü destek hizmeti de verilmiştir (Özkul ve Mutlu, 2005). Ayrıca ziyaretçi defteri (guestbook) aracı da sunulmuştur (Mutlu vd., 2005).

Bilgi yönetimi programında ilk olarak sunulan destek hizmetlerinden biri de Canlı Sohbet (Chat) olmuştur. 2004 yılında bölüm öğrencilerine günde 15 saat teknik destek hizmeti sunulmaya başlanmıştır. Bölüm öğrencileri, uygun sohbet yazılımları veya dönemin güncel web tarayıcıları ile bu uygulamadan yararlanabilmiştir.



Görsel 16. *Bilgi Yönetimi Önlisans Programı Öğrencilerine Sunulan Canlı Sohbet Desteği*

Bilgi Yönetimi programı öğrencilerine teknik ve akademik destek kanallarının yanı sıra, öğrencilerin sosyal ihtiyaçlarına cevap verebilecek "Ders Arası" isminde bir sistem de sunulmuştur (dersarasi.bilgi.aof.edu.tr). Bu sistemde öğrenciler kendi aralarında daha çok sosyal amaçlı paylaşımlar yapmışlardır.

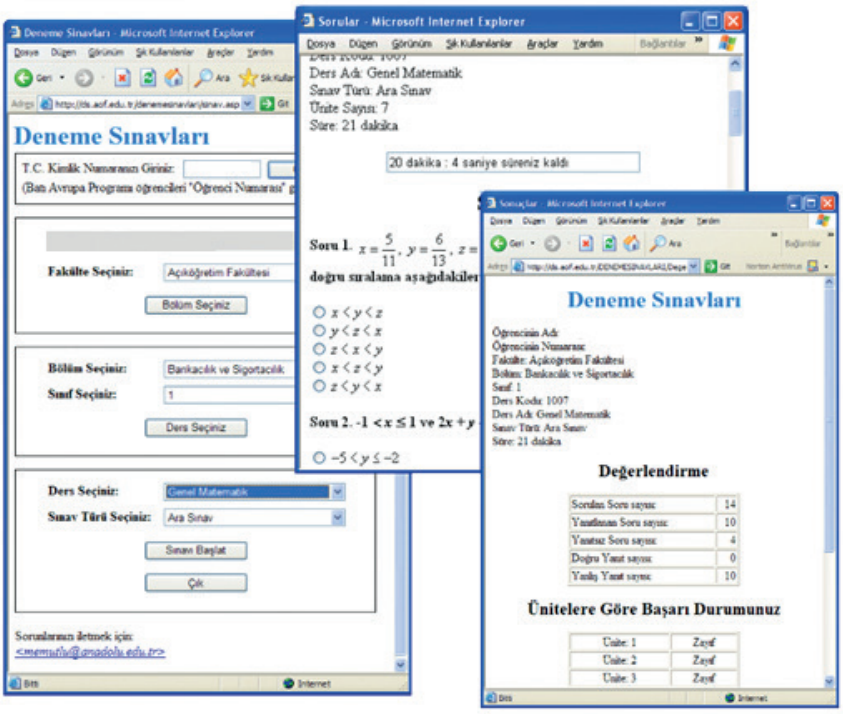


Görsel 17. *Bilgi Yönetimi Programı Öğrencilerine Sunulan Ders Arası Web Sitesi*

Sosyal etkileşime imkân veren bu uygulama sonraki yıllarda e-kantin ve öğrenci toplulukları gibi projelerle devam etmiştir.

Çevrimiçi Deneme Sınavları

90'lı yılların sonuna doğru Türkiye'de yaygınlaşmaya başlayan İnternet sayesinde öğrencilere yönelik çevrimiçi hizmetler de sunulmaya başlanmıştır. Bu hizmetlerin öncülerinden biri, BDE birimi tarafından 1997 yılında geliştirilmeye başlanan deneme sınavları olarak söylenebilir. Çevrimiçi olarak sunulan deneme sınavları, 100'den fazla ders ve 10.000'in üzerinde soru ile 1999 yılında **ds.aof.edu.tr** ve **ds.anadolu.edu.tr** siteleri üzerinden öğrencilere sunulmaya başlanmıştır ("E-bülten", 2018b; Mutlu vd., 2007).



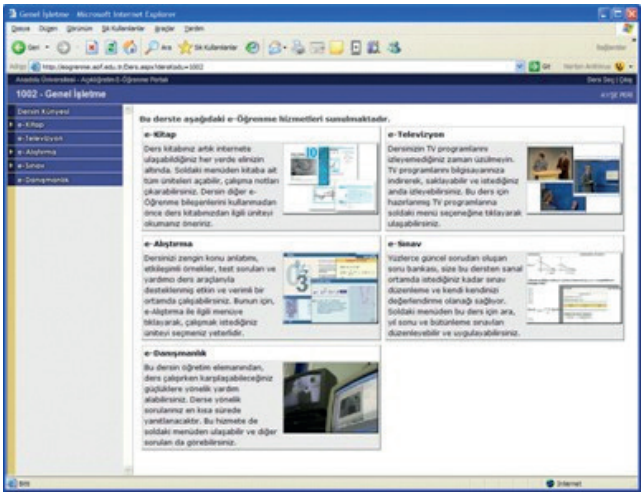
Görsel 18. *Deneme Sınavları Sistemi Arayüzü (Mutlu vd., 2014)*

Deneme sınavları sistemi 1999-2005 yılları arasında 500.000'den fazla öğrenci tarafından, yaklaşık 25 milyon sınav gerçekleştirilerek kullanılmış, bu süreçte öğrencilerden sınavlara yönelik olarak gelen 33.000'e yakın e-posta yanıtlanmıştır (Mutlu, Kip, vd., 2006).

E-öğrenme Portalı ve E-Danışmanlık Sistemi

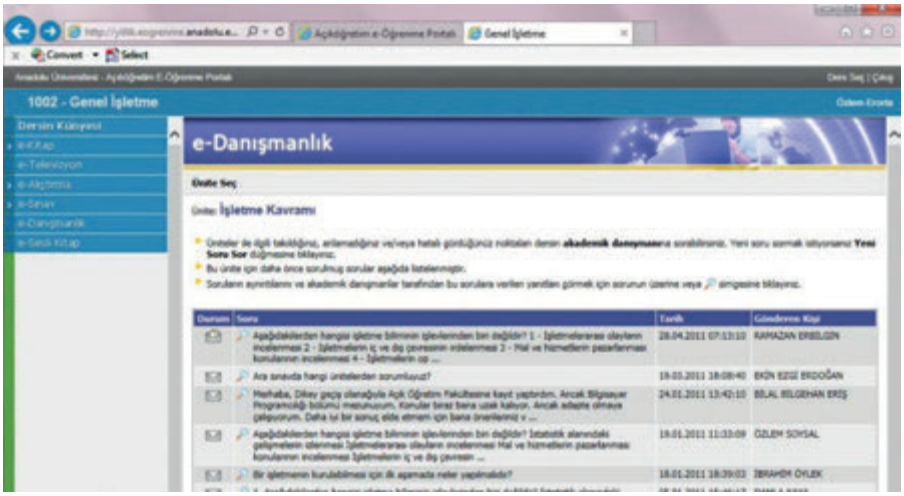
1999 yılında çevrimiçi sınav ile başlayan hizmetler, e-alıştırma (2002), e-kitap (2003) ve e-televizyon (2004) ortamları ile genişletilmiştir. 2003-2004 öğretim yılında geçici bir sorunu gidermek amacıyla, PDF formatında verilmeye başlanan ders kitapları (211 kitap, 2724 ünite) öğrencilerin talebi nedeniyle bu yıldan sonra sürekli olarak öğrencilere sunulur hale gelmiştir (Mutlu vd., 2014; Mutlu, Erorta, vd., 2006). Farklı web sayfaları üzerinden sunulan bu hizmetler 2005 yılında birleştirilerek e-öğrenme portalında (eogrenme.aof.edu.tr) toplanmıştır (Mutlu, Kip, vd., 2006). Bu portal açıldığı 2005 Mayıs ayı ile 2006 Temmuz ayları arasında yaklaşık 370.000 öğrenci tarafından toplamda 9.2 milyon kez oturum açılarak kullanılmıştır (Mutlu, Erorta, vd., 2006). 2007 yılından itibaren Açıköğretim Sistemi sınavlarının hemen

sonrasında soru kitapçıkları ve doğru yanıt anahtarları yine e-öğrenme portalı üzerinden yayınlanmaya başlanmıştır (Erorta, 2014).



Görsel 19. *2005 yılında hizmete sunulmaya başlayan e-Öğrenme Portalı Arayüzü*

Sonraki yıllarda bu portala e-danışmanlık sistemi de entegre edilmiştir. Bu sistem üzerinden öğrenciler, dersin sorumlu öğretim elemanlarına sorularını iletebilmiştir. E-danışmanlık hizmetleri kapsamında sadece akademik amaçlı sorular değil, öğrenci işlerine yönelik sorular da sorulmuştur. Bu sorular ilgili birimlere yönlendirilmiştir.

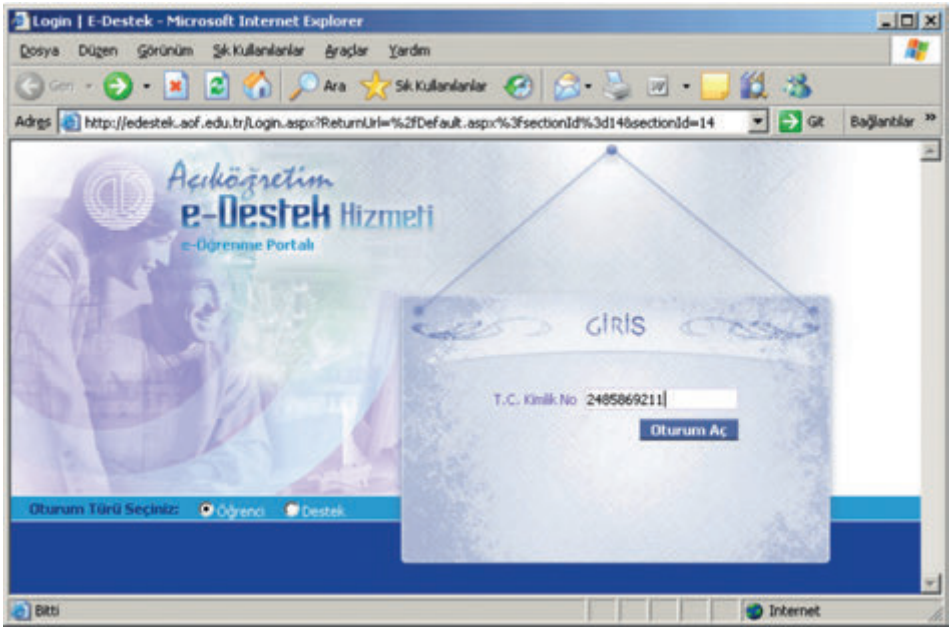


Görsel 20. *Öğrencilerin Akademik Danışmanlara Sorularını İletebilecekleri E-danışmanlık Hizmeti*

2005 yılı mayıs ayında e-alıştırma hizmeti verilen 24 derste başlatılan e-danışmanlık hizmeti sonraki yıl 50 derse çıkartılmıştır. E-danışmanlık hizmetinde her dersin bir akademik danışmanı ve moderatörü bulunmaktadır. Danışmanlar genellikle ders kitaplarının editörleri arasından seçilmiştir. Öğrenciler tarafından sorulan sorular, moderatör kontrolünden geçtikten sonra danışmanlara yönlendirilmiştir. Danışman tarafından yanıtlanan sorular ise gerektiğinde diğer öğrencilerin görebileceği şekilde yayınlanmıştır. 2005-2006 öğretim yılında 1773 farklı öğrenciden toplam 4042 soru sorulmuş bu soruların %56'sı akademik içerikli olmuştur. Cevapların ise toplamda 40.817 öğrenci tarafından görüntülendiği kaydedilmiştir. Bu hizmete ilişkin 2006 yılı Nisan ayında yapılan memnuniyet anketinde öğrencilerin %74'ü bu hizmeti gerekli gördüklerini, %51'i ise yeterli bulduklarını belirtmişlerdir (Mutlu, Erorta, vd., 2006).

E-destek Sistemi

2000'li yıllarda bilgisayar ve internet kullanımının yaygınlaşmaya başlaması ile birlikte artan teknik sorunların çözümü önemli bir konu olmuştur. Bu nedenle e-danışmanlık sistemine ek olarak, öğrencilerin yaşadıkları teknik sorunların çözümü için e-destek sistemi geliştirilmiştir.



Görsel 21. *E-destek Hizmeti Giriş Ekranı (Mutlu, Kip, vd., 2006)*

2005 yılının sonuna doğru faaliyetine başlayan sistem kapsamında farklı amaçlarla hizmet veren diğer web sitelerinin her biri için bir uzman belirlenmiş ve ilgili web sitesine gelen soruların bu uzman tarafından yanıtlanabilmesi sağlanmıştır (Mutlu vd., 2014). Sistemin devreye girdiği ilk 3 ay içinde 26 uzman görev yapmış, 1700'den fazla soru sorulmuş ve yaklaşık 12.000 öğrenci yararlanmıştır (Mutlu, Kip, vd., 2006). E-destek sisteminin öne çıkan diğer özellikleri ise; cevabın talebe bağlı olarak e-posta ile gönderilebilmesi, daha önce sorulan soru ve cevapların görülebilmesi, her soruya ait bir ID, soru kategorileri ve sıkça sorulan soruların yayınlanmasıdır.

Öğrenci Otomasyon Sistemleri

2000'li yılların başında Açıköğretim Sistemindeki bürolar aracılığı ile büro-web sistemi kullanıcı hesapları öğrencilere verilmiştir. Öğrenciler, **aofburo.anadolu.edu.tr web** sayfasına erişim sağlayarak kendilerine verilen kullanıcı ve şifre ile ders notları, sınav sonuçları, sınava giriş bilgileri, öğrenim durumu ve kayıt bilgilerine erişmeye başlamıştır. Öğrenci otomasyon sistemi; öğrenci ve üniversite personeline zaman kazandırması, maliyetleri düşürmesi ve süreci hızlandırması gibi nedenler ile sürekli geliştirilmeye devam etmiştir. Örneğin; 2005-2006 yılından itibaren adres, büro, sınav merkezi ve telefon gibi bilgiler, büroya gitmeye gerek kalmadan otomasyon sistemi üzerinden değiştirilmeye başlanmıştır. 2011-2012 öğretim yılından itibaren de sınav giriş ve sonuç belgeleri yine otomasyon üzerinden verilmeye başlanmıştır (Şahin, 2015).

Büro-web sistemi (öğrenci otomasyonu) üzerinden verilen hizmetler ve alt yapı zaman içinde geliştirilerek hizmet vermeye devam etmiştir. 2022-2023 yılı itibarı ile https://aosogrenci.anadolu.edu.tr/ adresinde hizmet vermektedir.

Sıkça Sorulan Sorular (S.S.S), Sor İzle Öğren Platformları ve Destek Web Siteleri

Gelişmiş otomasyon sistemleri ve eöğrenme portallarının yanı sıra, öğrenci destek hizmetleri kapsamında web sitelerinden oldukça fazla yararlanılmıştır. Açıköğretim Sisteminde kayıt öncesinden mezuniyete kadar olan süreçte adayların ve öğrencilerin sıkça sorulan sorular ve yanıtları hakkında web teknolojileri kullanarak farklı platformlar geliştirilmiştir. Bu kapsamda Açıköğretim Sistemi ile ilgili duyuru, akademik takvim, sınav takvimi, radyo ve televizyon

programları ve haberlerin yayınlandığı ilk örneklerden biri olan www.aof.anadolu.edu.tr adresi 1997 yılında hizmete açılmıştır. 2023 yılı itibarı ile https://www.anadolu.edu.tr/acikogretim adresi kullanılmıştır. Tanıtım, duyuru, mevzuat, kılavuz ve resmi iletişim ortamları bu sayfada Türkçe ve İngilizce olarak yayınlanmaktadır.

İletişim sürecinde önemli bir araç olan e-posta adresleri, zaman içinde her siteye veya sayfaya özgü olarak sunulduktan sonra, 2001-2002 öğretim yılından itibaren öğrencilerin, öğrencilik işlemlerine ilişkin soruları **aofak.anadolu.edu.tr** adresinden e-posta ile gönderilmeye başlanmıştır. Aynı yıl öğrenciler **mail.anadolu.edu.tr** adresinden kendi eposta adreslerini almaya başlamışlardır (Şahin, 2015).

Anadolu Üniversitesinin dijitalleşme çalışmalarının yanı sıra devletin de sunduğu dijital başvuru kanalları üzerinden özellikli idari süreçlere yönelik taleplere cevap verilmiştir. Bu kapsamda Başbakanlık İletişim Merkezi olarak görev yapan BİMER, 2006 yılında hizmete başlamış ve 2018 yılında Cumhurbaşkanlığı İletişim Merkezi olarak isim değiştirmiştir. Bu kanalların kurumun dijital destek hizmetlerinden bilgisi olmayan ya da istediği yanıtı alamayan kullanıcılar tarafından tercih edildiği görülmüştür.

AOFSSS Sıkça Sorulan Sorular Hizmeti

Açıköğretim Sisteminde canlı veya yüz-yüze yanıt ortamlarının yanı sıra, öğrencilerin en sık sordukları sorular zaman içinde, farklı arayüz ve siteler üzerinden sunulmuştur. Kimi zaman başlıklar ve kategoriler halinde sunulan bu sorular, kimi zaman arama özelliği ile kullanıcılara sunulmuştur. Kayıt süreçleri, programlar, öğrenci hizmetleri, öğrenme ortamları ve sınavlar gibi farklı kategorilerde yaklaşık 10.000 sorudan oluşan ve çevrimiçi olarak sunulan web sitesi 2009-2010 öğretim yılı içinde hizmete sunulmuştur (Kayabaş, 2010). Bu arayüzde temel kategoriler ve en çok sorulan sorular yer almakla birlikte, arama yapılabilecek bir arayüz de mevcuttur.



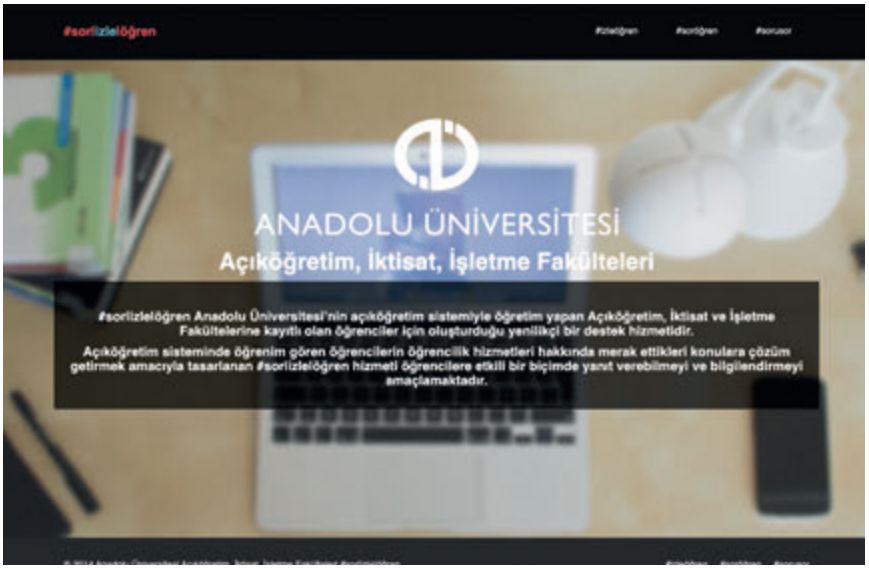
Görsel 22. *Açıköğretim Sistemi Sık Sorulan Sorular Sayfası Eylül, 2010 (Anadolu Üniversitesi Web Sayfası, 2010)*

"Sıkça sorulan sorular" alt yapısı zaman içerisinde geliştirilerek farklı kanallardan gelen soruların da dahil edildiği daha kapsamlı sistemlere dönüştürülmüştür. 2014 yılında, öğrenci adayı, öğrenci ve mezunlara yönelik olarak en sık sorulan soru ve yanıtlar **aofsss.anadolu.edu.tr** adresinde toplanmıştır. Bu kapsamda, Açıköğretim Sistemi büroları, e-posta, çağrı merkezi, sor-öğren, BİMER ve canlı derslere gelen sorular toplanmıştır.



Görsel 23. *Aofsss.anadolu.edu.tr Web Sitesi, 2014 (Anadolu Üniversitesi Web Sayfası, 2014)*

2014 yılında **#sorunöğrenin** mottosu ile hizmet veren sistem, 2015 yılında izle-öğren hizmetinin devreye girmesi ile **#sor|izle|öğren** mottosu ile sunulmuştur.



Görsel 24. *Aofsss.anadolu.edu.tr (#sor|izle|öğren Platformu) (Anadolu Üniversitesi Web Sayfası, 2015)*

İzle Öğren Hizmeti

İzle-öğren hizmeti, çok farklı kanallar üzerinden gelen ve sıkça sorulan sorulara yönelik cevapların video formatında sunulduğu ortamdır. Bu hizmet, sor-öğren sitesi ile birlikte sunulmaya başlanmıştır. Sınavlar, şifre işlemleri, öğrencilik hizmetleri ve kayıt süreçleri kategorinde videoların özel bir arayüzle sunulduğu videolar (aofsss.anadolu.edu.tr/izleogren.html) aynı zamanda Youtube ortamında da yayınlanmıştır. Böylece bilgi kirliliğinin önüne geçebilmek amaçlanmıştır (Okur ve Aybek, 2016). Bu platformda hazırlanan videolar, daha sonra sosyal medya hesaplarında da kullanılmıştır.

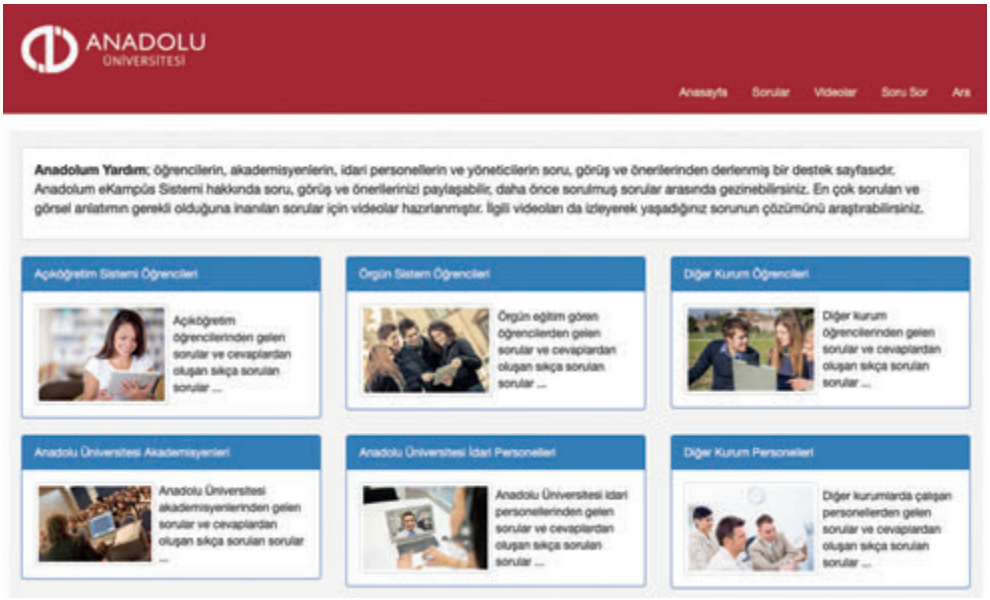


Görsel 25. *#izleöğren Platformu İzle-Öğren Arayüzü*

2016-2017 öğretim yılında öğrenci ve öğrenci adaylarına dağıtılan kartvizit içinde bu platformların tanıtımı yapılmıştır (Görsel 8).

Ekampüs Yardım Sitesi

2015-2016 öğretim yılı bahar döneminden itibaren Blackboard öğrenme yönetim sisteminin kullanıldığı Anadolum Ekampüs ismi verilen bir sisteme geçilmiştir (Öztürk vd., 2017). Açıköğretim Sisteminde çok çeşitli ve zengin öğrenme materyallerinin sunulduğu Anadolum eKampüs'te, öğrencilere destek olması amacıyla özel bir yardım sitesi de sunulmuştur (http://yardim-ekampus.anadolu.edu.tr). Bu site üzerinden, sistemi kullanan Açıköğretim ve örgün öğrenciler, akademik ve idari personel ile hizmet verilen diğer kurumların öğrenci ve personeline özel sayfalar oluşturularak ilgili soru-cevaplar sunulmuştur. Duyuru, temel kategoriler, arama ve video bölümleri dışında kullanıcıların soru sorabilecekleri bir imkan da verilmiştir. Bu sistem üzerinden daha çok ekampüs sisteminin kullanımına yönelik sorulara yanıt verilmeye çalışılmıştır.



Görsel 26. *Anadolum Yardım Sitesi Arayüzü, 2018*

Globalcampus Web Sitesi

Açıköğretim Sisteminin özellikle yurt dışı programlarında yer alan öğrenci adayları ve öğrencilerine yönelik olarak oluşturduğu Globalcampus web sitesi farklı ülke ve dillere göre özelleştirilebilmektedir. Her ülkenin yer aldığı hizmet bölgelerine göre; kayıt, programlar, duyurular, akademik takvim ve duyurular sunulmaktadır.



Görsel 27. *Globalcampus Web Sitesi (https://globalcampus.anadolu.edu.tr)*

Globalcampus web sitesinde bölgesel olarak hizmet veren Whatsapp hatları ve eposta adresleri bulunmaktadır. Merkez büro yurt dışı masası tarafından bu hatlar ve eposta adreslerine gelen başvuru ve sorulara yanıt verilmektedir.

Canlı Dersler (E-seminer)

Literatürde e-seminer, webinar ya da sanal sınıf olarak anılan canlı ders uygulaması Açıköğretim Sisteminde 2012-2013 öğretim yılı bahar döneminde sunulmaya başlanmıştır (Şahin, 2015).

Canlı ders hizmetleri, derslerin öğretim elemanları ile dersten sorumlu olan öğrencilerin eşzamanlı olarak sanal sınıf ortamlarında buluşmaları ile yürütülmektedir. Öğretim elemanı hazırladığı ders materyalini sesli ve görüntülü olarak sunmakta, öğrencilerden gelen sorulara ders içinde yanıt verebilmektedir. Yaklaşık 45-50 dakika süren canlı derslerde konu ve öğretim elemanına bağlı olarak; konu anlatımı, konu tekrarı, soru çözümü ve soru-cevap ve etkinlikleri yapılabilmektedir. 2012-2013 Öğretim yılı bahar döneminde sunulmaya başlanan

canlı ders hizmeti aracılığıyla sistem üzerinden 938 ders yapılmıştır. Bu dersler ayrıca kayıt altına alınarak öğrencilerin istediği zaman erişebilecekleri şekilde sunulmuştur.

Akademik danışmanlık hizmetinin verildiği önemli ortamlar arasında yer alan canlı dersler, 2021-2022 öğretim yılından itibaren güz ve bahar dönemlerinde tüm derslerde verilmiş, 2022-2023 öğretim yılı itibarıyla bu uygulamaya devam edilmektedir.

Çevrimiçi Sosyal Destek Platformları

Destek hizmetlerinin sınıflandırılmasında yer alan sosyal destek (Berge, 1995) türleri kapsamında Açıköğretim Sisteminde bazı platformlar sunulmuştur. Bilgi Yönetimi bölümünde denemeleri yapılan Ders Arası sitesine benzer olarak, 2016 yılından itibaren Açıköğretim Sisteminde (Anadolum eKampüs) kullanılan öğrenme yönetim sistemi üzerinden "E-kantin" ve "Tartışma Forumları" sunulmuştur.

E-kantin ortamı aynı programa kayıtlı öğrencilerin kendi görüş ve deneyimlerini paylaşabildikleri bir sosyalleşme ortamı olarak geliştirilmiştir. Ancak 2016-2017 öğretim yılı güz dönemi, ekampüs sistemi üzerinden sunulan memnuniyet anketleri incelendiğinde, öğrencilerin %70'i e-kantin ortamını kullanmadıklarını belirtmiştir (Büyük vd., 2018). E-kantin ortamını kullanan öğrencilerin %45'i yüksek düzeyde memnun olduklarını belirtirken, %40'ı düşük düzeyde memnun olduklarını belirtmişlerdir. Aynı yılın bahar döneminde ise e-kantini kullanmadığını belirten öğrenci oranı %61'e düşmüştür (Öztürk vd., 2017).

Tartışma forumları ise ders bazında öğrencilerin diğer öğrenci ve ders moderatörleri ile iletişim kurması için sunulan destek ortamlarından biridir. 2016-2017 öğretim yılı güz döneminde yapılan memnuniyet anketinde öğrencilerin %66'sı tartışma forumlarını kullanmadıklarını belirtmiştir (Büyük vd., 2018). Forumları kullanan öğrencilerin memnuniyet oranları e-kantine benzerdir. 2016-2017 öğretim yılı bahar döneminde ise tartışma forumlarını kullanmadığını belirten öğrenci oranı %61 olmuştur (Öztürk vd., 2017). E-kantin ve tartışma forumlarında istenen kullanım oranları ve memnuniyete ulaşılamadığı için sonraki yıllarda bu hizmet kaldırılmıştır. Ancak özellikle akademik danışmanlık ve rehberlik hizmetlerinin uzaktan eğitimde önemli bir yere sahip olduğu ve etkili bir şekilde uygulandığında fark yaratacağı unutulmamalıdır (Bozkurt, 2013).

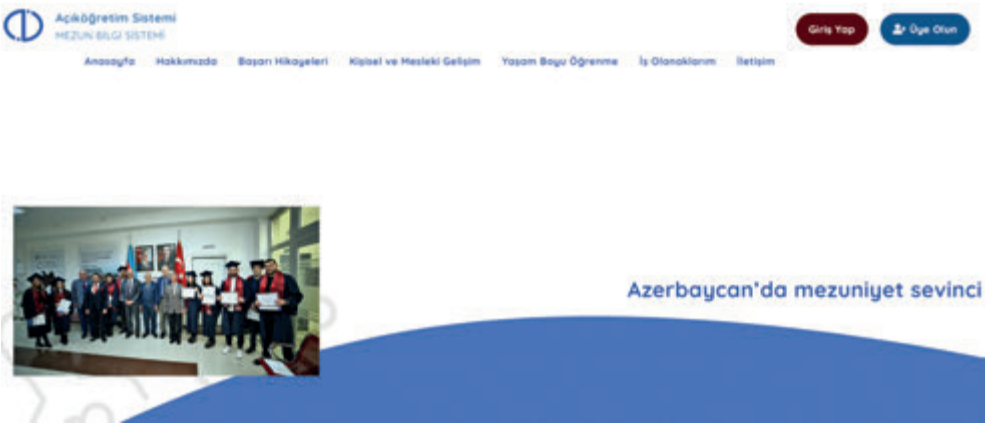
Açıköğretim Sisteminde öğrencilere sunulan ve destek ortamları arasında sayılabilecek bir diğer uygulama ise "Çevrimiçi Öğrenci Toplulukları" olmuştur. Ekampüs sistemi üzerinden

ders veya program sınırlaması olmadan isteyen tüm öğrenciler gönüllü olarak bu topluluklara üye olabilmektedir. 2016-2017 öğretim yılı güz döneminde Kitap, Sinema, Fotoğrafçılık ve Tarih topluluğu olmak üzere 4 topluluk öğrencilere sunulmuştur (Büyük vd., 2018). Çevrimiçi öğrenci topluluklarına gelen talep sonrasında daha sonra Müzik, Bilişim, Sosyoloji ve Tasarım toplulukları da sunulmuştur ("E-bülten", 2021; Uçar, 2022). Çevrimiçi öğrenci toplulukları kapsamında ekampüs sistemi üzerinden çevrimiçi eşzamanlı olarak topluluklara üye öğrencilere etkinlikler düzenlenmekte ve bu etkinliklerin kaydı alınarak yine sistem üzerinden öğrencilere sunulmaktadır. 2023 yılı itibarı ile öğrenci toplulukları etkinliklerine devam etmektedir.

Kariyer ve Mezun Destek Sistemleri

Açıköğretim Sisteminde yer alan öğrencilerin kariyer ve kişisel gelişimlerini desteklemek amacıyla Anadolum Ekampüs sisteminde 2017 yılında "Kariyer ve Kişisel Gelişim Platformu" sunulmuştur ("E-bülten", 2017). Bu platformda ilk olarak eğitim ve iş olanakları, mezunlar birliği ve başarı hikayeleri, KPSS hazırlık gibi ortamlar sunulmuştur.

2023 yılı itibarı ile 4 milyona yakın mezunu bulunan Açıköğretim Sistemi bu yönü ile önemli bir kitleye sahiptir (*Anadolu Üniversitesi Açıköğretim Sistemi*, 2023). Bu nedenle mezunlara yönelik araştırma ve faaliyetler de kritik öneme sahiptir. 2019 yılında bir mezun sistemi geliştirilerek aosmezun.anadolu.edu.tr adresi üzerinden hizmete sunulmuştur (İbileme, 2019). Daha önce Anadolum Ekampüs sistemi üzerinden verilen "Kariyer ve Kişisel Gelişim Platformu" da bu platforma eklenmiştir. Site üzerinden örnek başarı hikayeleri, kişisel ve mesleki gelişim kapsamında KPSS, Ales ve DGS gibi sınavlara hazırlık, açık kaynaklar ve kariyer geliştirmeye yönelik yararlı içerikler sunulmuştur. Ayrıca, Açıköğretim Sisteminde yer alan programların iş olanaklarına yönelik bilgilerin paylaşıldığı program tanıtım sayfalarının bağlantıları verilmiştir.



Görsel 28. *Mezun Bilgi Sistemi (aosmezun.anadolu.edu.tr)*

AOSDestek Sistemi

Farklı kanallar üzerinden sunulan destek hizmetlerinin çeşitlenmesi, dijitalleşmesi ve kullanıcı sayılarının artması daha etkili ve verimli çözümlere ihtiyaç doğurmaktadır. Bu kapsamda 2016 yılında geliştirilmeye başlanan Aosdestek sistemi 2018 yılı Nisan ayında hizmete açılmıştır. Bu süreçte e-posta üzerinden gelen onbinlerce soru, 3 milyona yakın telefon görüşmesi ve bürolardan toplanan soruların analizi ile sıkça sorulan soru havuzu oluşturulmuştur. Bu sorular, aosdestek.anadolu.edu.tr sistemi üzerinden hem kategorik olarak sunulmuş hem de etkin bir arama sistemi için veri kaynağı olarak kullanılmıştır.

Aosdestek Sistemi, kurumun kendi bünyesinde ve kendi ihtiyaçlarına göre geliştirilmiş bir sistem olması açısından büyük önem taşımaktadır. E-posta veya farklı sistemler üzerinden birbirinden kopuk bir şekilde verilen yanıtlar, yerini sistematik bir şekilde verilen desteğe bırakmıştır. Çağrı merkezi sisteminde olduğu gibi, bu sistemde de yöneltilen genel sorular, tüm Türkiye'ye yayılmış olan büro personelinin cevaplayabileceği şekilde dengeli olarak dağıtılmaktadır. Bu sistem sayesinde 2018 yılında e-posta adreslerinin paylaşımı kaldırılmıştır. 2019 Nisan ayı itibarı ile tüm destek hizmetleri "Aosdestek İletişim ve Çözüm Masası" adı altında birleştirilmiştir. Yaklaşık 550 kişinin çalıştığı ilgili masanın paydaşlarının yer aldığı 2019 yılına ilişkin tanıtım görseli (infografik) aşağıdaki gibidir.



Görsel 29. *İletişim ve Çözüm Masası Yapısı*

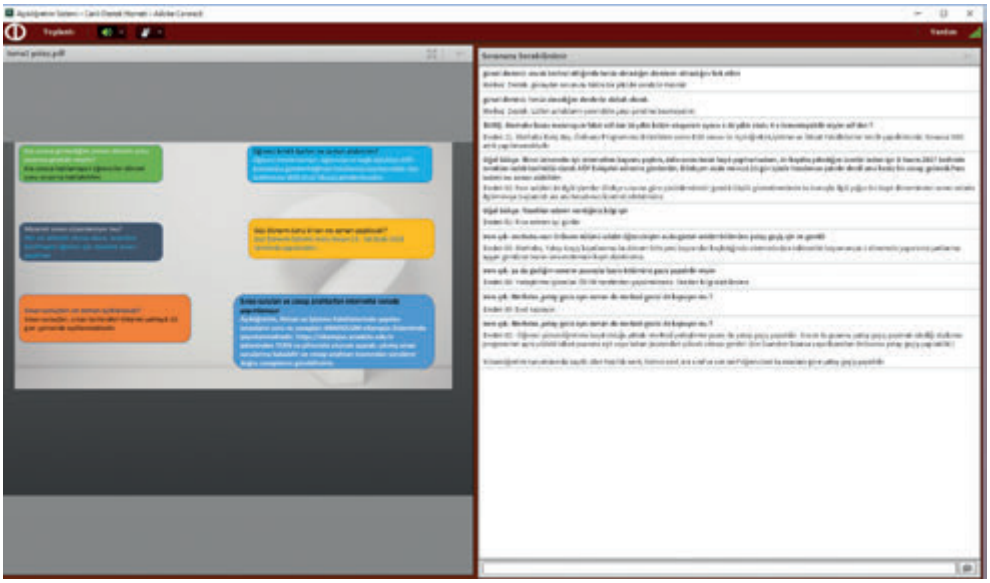
Canlı Destek (Sohbet) Hizmeti

Daha önce BDE birimi tarafından Bilgi Yönetimi bölümünde sunulan canlı sohbet hizmetinin benzeri Aosdestek üzerinden 2017-2018 öğretim yılı güz döneminde hafta içi her gün 09:00-12:00 ve 14:00-17:00 saatleri arasında sunulmaya başlanmıştır. Bu sistemde öğrencilerin sohbet odasında sordukları sorular kişiye özel veya genel olarak herkesin görebileceği şekilde büro personeli tarafından cevaplanabilmiştir.



Görsel 30. *Canlı Destek Hizmetinin Tanıtım Görseli ("E-gazete", 2017)*

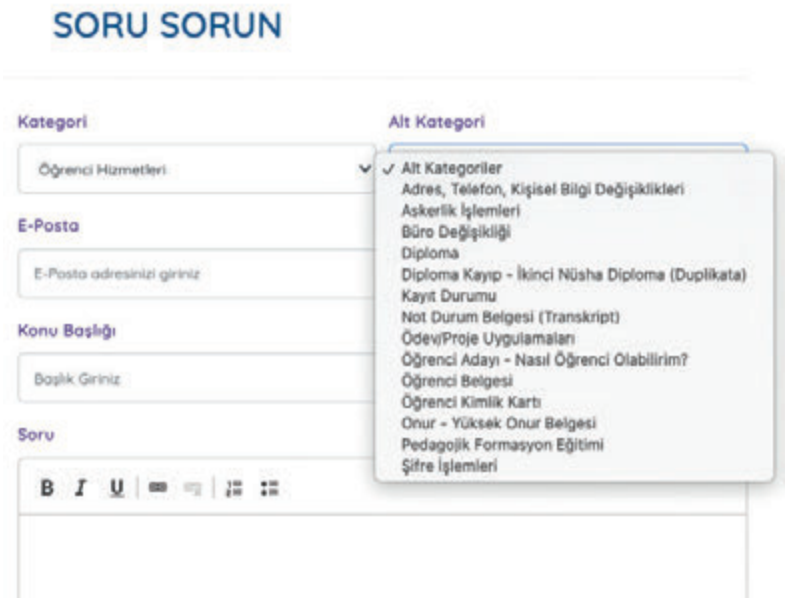
Bu hizmette kullanılan Adobe Connect yazılımı ile genel olarak cevaplanabilecek sorular herkesin görebileceği şekilde yayınlanmış, kişiye özgü cevaplar ise sadece kişi tarafından görülecek şekilde sunulmuştur (Görsel 31).



Görsel 31. *Adobe Connect Arayüzü*

Soru Takip Özelliği

Aosdestek sistemi üzerinden farklı şekillerde sunulan soru ve cevaplara ek olarak, kullanıcıların (öğrenci, öğrenci adayı veya mezun) sormak istedikleri sorular için "Soru Sor" sistemi geliştirilmiştir. Sisteme kayıtlı öğrenciler, öğrenci girişi ile girerek sorularını sorabilmiş, kayıtlı olmayan kullanıcılar ise T.C. kimlik numaraları ve eposta adreslerini belirterek kişisel sorularını sorabilmişlerdir. Aosdestek sistemi sayesinde bu soru, kullanıcının seçtiği kategori ve alt kategoriye göre doğrudan ilgili uzmana yönlendirilmektedir.



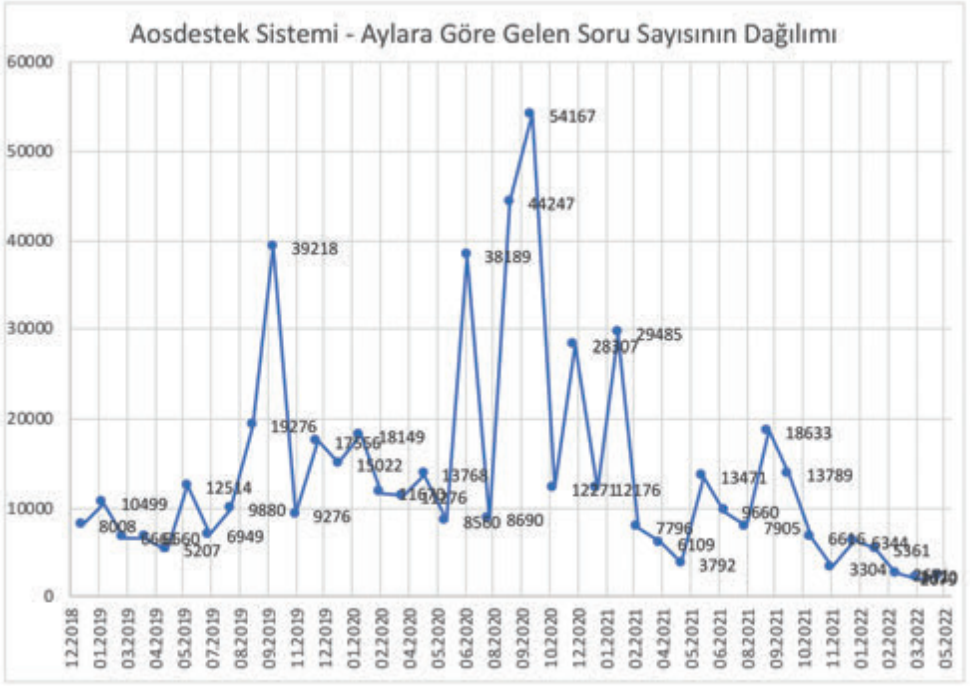
Görsel 32. *Aosdestek Sistemi Soru Sorma Arayüzü*

Kategori seçimi yapmayan kullanıcılar için, uzman moderatörler soruları uygun büro personeli veya uzmana yönlendirmektedir. Kullanıcıların soruları ortalama 6 saat içinde yanıtlanabilmektedir.

Takip numarası (ticket support system) altyapısı ile kullanıcıların tüm sordukları sorular ve verilen cevaplar kayıt altına alınabilmiştir. Gerektiğinde ise soru numarası ile bu sorulara ulaşılabilmektedir. Sistemin sunduğu bir diğer üstünlük ise, bir kullanıcıya verilen tüm cevaplar sistem üzerinde tutulduğu için geçmişe yönelik olarak kullanıcının sordukları soru ve verilen cevaplar görülebilmektedir. Böylece farklı destek personelleri bir kullanıcıya daha önce veri-

len yanıtları takip ederek cevap verebilmektedir. Gerektiğinde verilen yanıtlar büro yöneticileri ya da uygun görülen personel grubu tarafından değerlendirilmektedir. Bu noktada eksik ya da hatalı olabilecek yanıtların tespiti yapılabilmekte, daha nitelikli bir hizmet sunabilmek adına süreç kontrol edilmektedir.

Aosdestek Sisteminin kullanımı incelendiğinde 2018-2019 öğretim yılında 200.000 soru cevaplandığı görülmektedir (Gümüş vd., 2020). 2019-2022 yılları arasında aylara göre gelen soru sayısı ise Grafik 2'de verilmiştir (Erdoğdu, 2022).



Grafik 2. *Aosdestek Sistemine Gelen Soru Sayısının Dağılımı*

Grafik 2 incelendiğinde verinin sunulduğu yaklaşık 40 aylık dönem, en fazla sorunun 2020 yılı Ekim ayında geldiği görülmüştür. Aosdestek sisteminde bu dönemde cevap verilme ortalamasının %99 olduğu, en düşük oranın %85 ile 2020 yılı Temmuz ayında olduğu görülmüştür (Erdoğdu, 2022).

Sosyal Medya Ortamları

Web 2.0'ın etkisiyle ortaya çıkan sosyal medya ortamları hızlı ve kolay bilgi paylaşımı, mobil ortamlardan kullanılabilmesi, bildirim yönetimi ve etkileşimli yapısıyla sadece bireyler arasında değil, kurumlar içinde de yaygınlaşmıştır. Anadolu Üniversitesi de Facebook, Twitter ve Instagram gibi sosyal medya platformlarında resmi sayfalarını oluşturmuş ve kullanıcılarına destek vermeye başlamıştır (Şahin, 2015). Hesap bilgileri, kuruluş yılları ve kullanıcı sayıları Tablo 4'te verilmiştir.

Tablo 4. *Açıköğretim Sistemi Sosyal Medya Hesapları*

Platform	Hesap Adı	Kuruluş Yılı	Kullanıcı Sayısı (Mart 2023)
Facebook	@ AOFAnadolum	2016	280.000
Instagram	anadoluuniv_acikogretimsistemi	2016	230.000
Twitter	@ AOFAnadolum	2016 Ocak	52.000
Youtube	@AcikogretimSistemi	2016 Şubat	295.000 (abone) 75 Milyon görüntüleme

Açıköğretim Sisteminde Halkla İlişkiler ve Tanıtım ekibi bünyesinde kurulan sosyal medya ekibi, merkez büro ile koordineli bir şekilde sosyal medya platformları üzerinden bilgilendirme ve duyuru yapmakta, ayrıca platform üzerinden gelen soruları da yanıtlamaktadır.

Hızlı Yanıt Sistemi

Aosdestek sitesi üzerinde 2021-2022 yılları arasında web arayüzü üzerinden hızlı yanıt sistemi sunulmuştur. En çok sorulan soruların 6 kategoride toplandığı sistemde, kullanıcılar sıkça sorulan sorulara kategori ve alt kategori seçimi ile hızlı bir şekilde ulaşabilmişlerdir. İlk aylarda "Canlı Destek" olarak isimlendirilen sistem daha sonra "Hızlı Yanıt Sistemi" adıyla hizmet vermiştir. Bu sistemin 8 aylık dönem içinde toplamda 480.000 kez kullanıldığı, en yoğun ayın ise 121.732 başvuru ile 2021 yılı Eylül ayında olduğu görülmüştür (Erdoğdu, 2022). Hızlı yanıt sistemi, sanal asistan sisteminin hizmete sunulmasından önce yayından kaldırılmıştır.

Sanal Asistan (Chatbot)

Açıköğretim Sisteminde öğrenci destek hizmetleri ne kadar farklı kanaldan ve yüksek sayıda temsilci ile desteklense de yoğun kayıt süreci ve özellikle pandemi döneminde bu alt yapının yeterli olmadığı görülmektedir. Bu nedenle 7/24 çalışabilecek ve gerektiğinde farklı kanallar-

da kullanılabilecek yapay zeka destekli bir sanal asistana duyulan ihtiyaç artmıştır. Bu konuda bazı araştırmalar ve pilot çalışmalar yapılmıştır (Kayabaş, 2010). 2022 yılına gelindiğinde Açıköğretim Sisteminde kullanılabilecek uygun nitelikte bir sanal asistan (chatbot) için araştırma yapılarak uzman bir firma ile işbirliği yapılmış, 2022 yılı Kasım ayında bu hizmet aosdestek.anadolu.edu.tr adresi üzerinden hizmete sunulmuştur.



Görsel 33. *Aosdestek Sitesi Üzerinden Hizmete Sunulan Sanal Asistan (Chatbot)*

Kural tabanlı bir yapıda çalışan sanal asistan, metin formatında yazılan soruları yanıtlamaktadır. Merkez Büro koordinasyonu ile toplanan sıkça sorulan sorular, kullanıcıların yöneltebileceği şekilde çeşitlendirilerek sanal asistan veritabanına girilmiştir. Kullanıcıların yazdıkları soruların benzerlik oranına göre ilgili yanıt, seçenek veya bağlantılar seçilerek sunulmaktadır. Bu sisteme mesai saatleri içinde canlı sohbet kanalı eklenerek yanıt alamayan kullanıcılar için destek verilmektedir. 2023 yılı Mart ayı itibarı ile (sistemin yayına alındığı 2022 Kasım ayından itibaren) 77.000 kullanıcı ve yaklaşık 900.000 mesaj sayısına ulaşılmıştır.

Dijital Kimlik ve Dijital Diploma

Pandemi döneminde basılı kimlik kartlarının yapımı ve dağıtımı durdurulmuştur. Daha önce basılan ve her öğrenci için ilgili büroya gönderilen basılı kimlik kartlarının alım oranının da düşük olması sebebiyle basılı kimlik kartları yerine dijital kimlik kartlarının sunulması

kararlaştırılmıştır. 2022-2023 yılı bahar dönemi kayıtları ile birlikte, öğrenci otomasyonu üzerinden kayıtlı veya mezun tüm öğrenciler dijital kimlik kartlarını alabilmişlerdir. Bu kartlar, üzerindeki karekod sayesinde anlık olarak doğrulanabilmekte ve öğrencinin durumu da canlı olarak sunulabilmektedir. Böylece sahte kimlik kartlarının önüne geçilmiş, hızlı, ekonomik ve pratik bir çözüm sunulmuştur.

Dijital kimlik kartındaki bu gelişmeye benzer olarak, diplomaların dağıtımında da yaşanan benzer sıkıntıların önüne geçebilmek ve doğrulanabilir şekilde sunabilmek için dijital diploma hazırlıkları devam etmektedir. Dijital diplomaların sunulması ile birlikte tüm mezunlar mezun oldukları gün belgelerine erişebilecek ve kaybedilmesi durumunda ikinci nüsha diploma ücret ve bekleme süreci de ortadan kaldırılmış olacaktır.

Diğer Destek Birimleri

Açıköğretim Sisteminde öne çıkan diğer destek faaliyetleri kapsamında staj ve uygulama dersleri koordinatörlüğü ile özel gereksinimli öğrencilere sunulan hizmetler verilebilir.

Staj ve Uygulama Dersleri Koordinatörlüğü

Staj koordinatörlüğü 1993-1994 yılında kurulmuştur. 2023 yılı itibarı ile Turizm ve Otel İşletmeciliği Önlisans programı, Acil Durum ve Afet Yönetimi Önlisans Programı, Engelli Bakımı ve Rehabilitasyon Önlisans Programı, Elektrik Enerjisi Üretim, İletim ve Dağıtımı Önlisans Programı, Laborant ve Veteriner Sağlık Önlisans Programı, Turizm ve Otel İşletmeciliği Önlisans Programı, Turizm ve Seyahat Hizmetleri Önlisans Programı ve Turizm İşletmeciliği Lisans Programına bağlı yurt içi ve yurt dışı staj faaliyetlerini yürütmektedir. Bu kapsamda staj yapılabilecek kurumların belirlenmesi, sigorta işlemleri ve staj muafiyeti konuları değerlendirilmektedir.

Uygulama koordinatörlüğü Çocuk Gelişimi Önlisans Programı, Sosyal Hizmet Lisans Programı, Elektrik Enerjisi Üretim, İletim ve Dağıtımı Önlisans Programı ve Görsel İletişim Tasarımı programlarına ek olarak 2000-2001 öğretim yılında faaliyete başlamış ve aktif öğrenci alımı olmayan Okul Öncesi ve İngilizce Öğretmenliği Lisans ile Uzaktan öğretim önlisans programları uygulama derslerinin organizasyonu yürütülmektedir.

Staj ve uygulama imkanı sunulan bu programların yürütülebilmesi için koordinatörlük bünyesinde çalışan personel, her bir program için özel bir destek süreci ile faaliyetlerini sürdürmektedir. İlgili kurumların ve uzmanların belirlenmesi, öğrenci portfolyolarının sorumlu akademik personel tarafından değerlendirilmesi, gerekli kurumlar ile yazışmalar ve ödeme süreçlerinin takibi gerektiğinde her bir öğrenci için özel olarak takip edilmektedir.

2023 yılı itibarı ile Eskişehir Teknik Üniversitesi ile yapılan protokol kapsamında Elektrik Enerjisi Üretim, İletim ve Dağıtım programında okuyan öğrencilere uygulama yapma fırsatı sunulmaya devam edilmektedir.

Özel Gereksinimli Öğrencilere Yönelik Faaliyetler

Özel gereksinimli öğrenciler, Açıköğretim tarihi boyunca oldukça hassas bir konu olarak değerlendirilmiş, kitlesel olarak hizmet veren sistem içinde gerektiğinde özel uygulama, yaklaşım, personel ve hizmetler ile desteklenmiştir. Açıköğretim Sisteminin zaman ve mesafe sınırının olmaması, destekleyici teknoloji olanakları, etkileşimli öğrenme ortamları, öğrenme hızında esneklik ve öğrenci kontrollü olması, özel gereksinimli bireyler için fırsat eşitliğine yönelik önemli olanaklardır (*Engelli öğrenci destek birimi raporu*, 2017; Gümüş, 2022). Açıköğretim Sisteminin kuruluşundan 2017 yılına kadar 117.000 engelli öğrencinin mezun olduğu görülmüştür.

Açıköğretim Sisteminde yer alan özel gereksinimli öğrencilere yönelik ilk faaliyetlerden biri, 2004-2005 öğretim yılında ders kitaplarının sesli olarak dinlenebilmesini sağlayan Sesli Kitap projesidir (Mutlu vd., 2014). Bu proje kapsamında Açıköğretim Sisteminde sunulan kitaplar, engelli öğrenci sayısının fazla olduğu derslerden başlanarak uzman bir ekip tarafından seslendirilmiş ve öğrencilere sunulmuştur. Sonraki yıllarda görme engeli bulunan öğrencilere yönelik özel bir format olan Daisy formatında kitaplar seslendirilmiştir.

Bilgi: Daisy formatı, mp3 formatına göre tek bir dosya yerine, hiyerarşik gezinmeyi kolaylaştırıcı bir özellik sunmaktadır. Ancak çekim senaryosu, kayıt ve kurgu için teknik desteğe ihtiyaç duyulmaktadır. Mp3 olarak kaydedilen sesli kitapların Daisy formatına dönüştürülmesi mümkün olmasa da Daisy formatında çekilen sesli kitaplar, sonradan mp3 formatına dönüştürülerek sunulabilmektedir.

Zaman içerisinde özel gereksinimli öğrencilere yönelik faaliyet ve hizmetler kurum imkan ve kabiliyetleri kapsamında genişletilmiştir. Bu süreçte çerçeve mevzuat beklenmeden yapılabilecek hizmetler sunulmuştur. Bununla birlikte özel gereksinimli öğrencilere sunulması istenen mevzuat kapsamında yer alan destekler de sağlanmıştır. Dönem dönem kapsamı ve uygulama şekli değişse de bu hizmetler aşağıdaki gibi özetlenebilir (*Açiköğretim sistemi engelli öğrenci destek birimi raporu*, 2015):

- Kayıt ve Kayıt Ücreti:
  - Açıköğretim bürolarında engelli öğrencilere yönelik işlem önceliği tanınmaktadır.
  - Engellilik oranı %40 ve üzeri olan öğrencilerden dönem öğretim gideri alınmamaktadır.
  - Azami öğrenim süresini aşan öğrencilerden ilgili yönetmelik gereğince engel oranı kadar katkı payı indirimi yapılmaktadır.
- Sınavlar:
  - Sınav merkezi değişiklik tarihinden sonra engeli oluşan öğrencilerin talepleri değerlendirilmektedir.
  - Fiziksel engelli öğrencilere uygun bina ve sınıf atamalarında öncelik tanınmaktadır.
  - Ellerini kullanamayan öğrenciler için işaretleyici desteği verilmektedir.
  - Görme kaybı olan öğrencilere büyük puntolu soru kitapçığı ve cevap anahtarı temin edilmektedir.
  - Görme engeli bulunan öğrenciler sınavlarda yardımcı atanarak belirlenen sorulardan muaf tutulmaktadır.
  - Özel engeli bulunan ve durumunu raporlayan öğrenciler için ayrı salonda sınav seçeneği değerlendirilmektedir.
  - Sağlık nedeniyle cihaz, ek gıda, ilaç veya tuvalet ihtiyacı olan öğrencilere başvuru ve raporları kapsamında gerekli imkan sunulmaya çalışılmaktadır.
  - Engeli nedeniyle yatağa bağımlı olan öğrencilere evlerinde sınav yapılmaktadır.
- Materyaller:
  - Sesli kitapların sunulması.
  - Talep eden öğrencilere kitapların CD içinde Word formatının gönderilmesi.
  - 2018 yılı sonrasında engelsizaof.anadolu.edu.tr adresi üzerinden talep formunu dolduran %60 ve üzeri engeli olan öğrencilere ücretsiz kitap gönderilmesi.

Ekampüs sistemi üzerinden sunulan materyallerde özel gereksinimli bireylere yönelik çok çeşitli seçenekler sunulmaktadır. Sesli kitapların yanı sıra ünite özetleri de seslendirilerek mp3 formatında sunulmaktadır. Ayrıca 2018 yılından itibaren PDF formatındaki kitaplar aynı zamanda HTML5 ve Epub formatlarında da üretilmeye başlandığı için görme engelli öğrencilerin yanı sıra isteyen tüm öğrenciler mobil cihaz veya ilgili yazılımlardaki sesli okuma özellikleri sayesinde kitapları kolaylıkla dinleyebilir hale gelmiştir. Bu çalışmaya ek olarak PDF dosyalarında görme engeli yaşayan öğrencilerin kitap okuyucu yazılımlarında sorun çıkaran dizgi yapısının düzeltilmesi için, gerekli tüm kitaplar, yeni dizgi yazılımı ile tekrar dizilmiştir (2019). Böylece görme engellilerin kitap okuyucu yazılımlarının kullanımındaki sorunlar çözülmüş, aynı zamanda PDF formatındaki kitapların içinde arama işlemleri de kolaylaşmıştır.

Özel gereksinimli bireylerin videolara daha kolay erişebilmesi için alt yazı desteği ekleme çalışması da yapılmıştır. Böylece işitme engeli bulunan öğrenciler, Youtube platformundaki videoların alt yazılarını okuyarak videoları izleyebilmiştir (Engelli öğrenci destek birimi raporu, 2017).

Engelli (özel gereksinimli) aktif öğrenci sayısı, 2014-2015 öğretim yılında 16.829 olmuş, en fazla Ankara-Anıttepe bürosuna (619) ve işletme bölümüne (3123) kayıtlı olduğu görülmüştür (Açiköğretim sistemi *engelli öğrenci destek birimi raporu*, 2015). 2017-2018 öğretim yılı güz döneminde sistemdeki aktif engelli öğrenci sayısı ise 22.767'ye ulaşmıştır (*Engelli öğrenci destek birimi raporu*, 2017). Büro bazında en fazla engelli öğrencinin Anıttepe'ye bağlı olduğu (730), programlar açısından da İşletme programına (6546) kayıtlı olduğu görülmüştür. 2017-2018 öğretim yılında yaklaşık 1.2 milyon öğrenci olduğu göz önüne alınırsa engelli öğrenci oranı %1,8 olarak görülmektedir (*Engelli öğrenci destek birimi raporu*, 2017).

Açıköğretim Sisteminde kayıtlar tamamlandıktan sonra sınavlara belirli bir süre kala, "sınav engel türü" belirleme çalışmaları yapılmaktadır. Bu kapsamda, sınav öncesinde fakülte tarafından belirlenen tarihe kadar, sınav organizasyonunu aksatmayacak şekilde göz, el veya ayaklarından engeli bulunan öğrenciler belirlenmektedir. Örneğin 2015 yılında bu engel türlerinde toplam 3764 öğrenciye gerekli destek sunulmuştur (*Açiköğretim sistemi engelli öğrenci destek birimi raporu*, 2015).

2019-2020 öğretim yılı Güz döneminde Açıköğretim sistemine kayıtlı 24.897 özel gereksinimli öğrenci bulunmakta, bu öğrencilerin 17.800'ü ekampüs sisteminden yararlanmaktadır (*Kurum içi değerlendirme raporu* - Anadolu Üniversitesi, 2020).

Özellikle Pandemi döneminde, 2019-2020 öğretim yılında, çevrimiçi sınavlar için 2693 öğrenci aranarak yatağa bağımlı olanlar tespit edilmiştir. Güz döneminde 154, bahar döneminde ise 108 öğrenci refakatçi eşliğinde evde sınava girmişlerdir (*Kurum içi değerlendirme raporu* - Anadolu Üniversitesi, 2020). Refakatçi desteğine ek olarak, Arapça dersler için Videokonferans desteği ile soruların Arapça bilen bir öğretim elemanı ile eşzamanlı olarak öğrencilere okunması sağlanmıştır.

Özel gereksinimli kullanıcılara sunulan genel destek hizmetlerinden biri de web sayfalarında kullanılan erişilebilirlik desteğidir (Görsel 34).



Görsel 34. *Açıköğretim Web Sitesinde Sunulan Erişilebilirlik Menüsü (https://www.anadolu.edu.tr/acikogretim)*

Bu hizmet; görme kaybı, disleksi ve renk körü olan kullanıcılar için web sitesi arayüzünü özelleştirmeyi sağlamaktadır. Bu eklenti, Anadolu Üniversitesi web sayfası ve öğrenci otomasyonu sayfalarına da entegre edilmiştir.

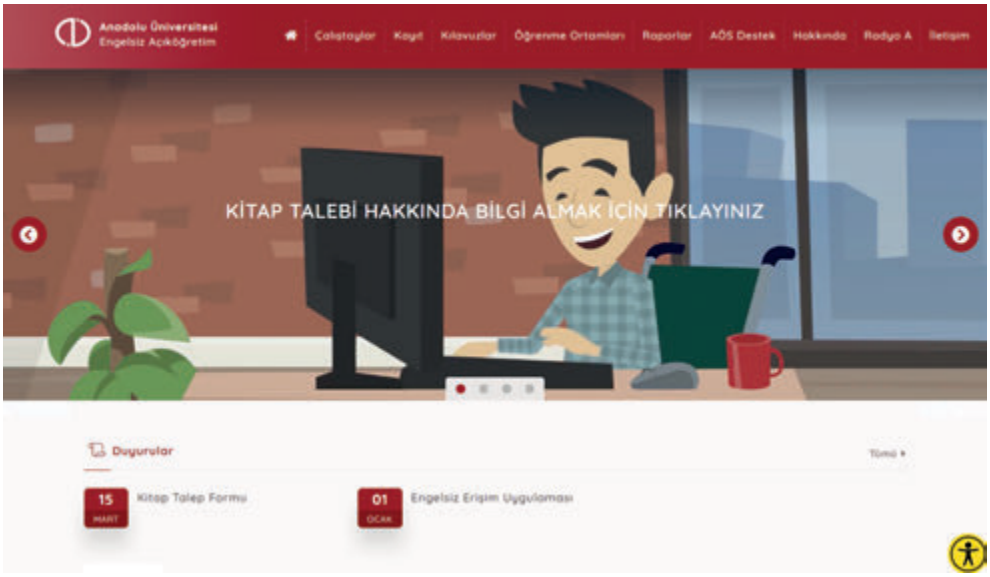
Engelli Öğrenci Destek Birimi

Açıköğretim Sisteminde artan öğrenci sayısına bağlı olarak özel gereksinimli bireylere yönelik yapılan faaliyetlerin daha planlı ve etkili yürütülebilmesi için "Engelli Öğrenci Destek Birimi" kurulmuştur. Bu birimin temel amaçları arasında engellilere yönelik faaliyetlerde kullanılacak araç-gereçleri sağlamak, ar-ge, akademik çalışmalar ve sınav hizmetler kapsamında yapılacak

faaliyetlere yardımcı olmak ve ilgili birimlerle ortak çalışmalar yürütmektir (Açiköğretim sistemi engelli öğrenci destek birimi raporu, 2015).

Engelsizof.anadolu.edu.tr

Anadolu Üniversitesi Açıköğretim Fakültesi öğrencilerine daha iyi hizmet verebilmek için "Aramızda Engel Yok!" sloganı ile 22.02.2017 tarihinde erişime sunulmuştur. Bu web sitesi 2023 Mart ayı ile hizmet vermeye devam etmektedir.



Görsel 35. *Engelsizoaf.anadolu.edu.tr Web Sitesi (Mart 2023)*

Manisa Celal Bayar Üniversitesinin sekretaryasını yürüttüğü, Türkiye Engelsiz Bilişim Platformu tarafından, Maltepe Üniversitesi ev sahipliğinde gerçekleştirilen ve dördüncüsü düzenlenen Engelsiz Bilişim Ödülleri kapsamında 2017 yılında kamu, hizmet, özel sektör, belediye, medya, eğitim, web sayfası, sosyal sorumluluk ve öğrenci projesi dallarında ödüller verilmiştir. Anadolu Üniversitesi Açıköğretim Fakültesi tarafından engelsizaof.anadolu.edu.tr adresinden sunulan "Engelsiz AÖF" çalışması bu organizasyonda ödüle layık görülmüştür.



Görsel 36: *2017 Engelsiz Bilişim Ödülleri*

Ödülü Açıköğretim Fakültesi adına dönemin Merkez Büro Yöneticisi Öğr. Gör. Salih Gümüş almıştır (*Engelli öğrenci destek birimi raporu*, 2017).

Engelsiz Açıköğretim Çalıştayları

5 Mayıs 2017 tarihinde ilki yapılan engelsiz Açıköğretim çalıştayına, engelli öğrenciler, ilgili dernekler ve sivil toplum kuruluşları katılmıştır. Bu çalıştayın amacı engelli öğrencilerin durumunu anlamak ve bu durumun iyileştirilmesi için gerekli çalışmaları belirlemektir. Bu kapsamda; ders uyarlama, eşleştirme ve muafiyet, sınav organizasyonları, Braille alfabesi ve erişilebilir kaynaklar konuları üzerinde durulmuştur (AÖF, 2017; *Engelli öğrenci destek birimi raporu*, 2017).

Engelsiz Açıköğretim çalıştaylarından ikincisi, 14 Mayıs 2018 tarihinde yine benzer amaçla yapılmıştır. Açıköğretim Sisteminde yer alan birçok birimin yanı sıra, fakülte yöneticileri, sivil toplum kuruluşlarının temsilcileri ve öğrencilerin katılımı ile ortak toplantıların yanı sıra grup çalışmaları yapılmıştır (AÖF, 2018). Bu çalıştaylardan üçüncüsü ise 24 Haziran 2019 tarihinde yapılmıştır. Sanat yarışmaları, sergiler, STK katılımları ile birlikte paneller ve tartışma grupları oluşturulmuştur (AÖF, 2019).

Değerlendirme ve Sonuç

Anadolu Üniversitesi Açıköğretim Sisteminde zaman içinde çok farklı öğrenci destek hizmetlerinin sunulduğu görülmüştür. Bu hizmetler açık ve uzaktan öğrenme alanında belirtilen temel öğrenci destek hizmetlerinin büyük kısmına hitap edebilmiştir. Hatta bu hizmetlerin çoğu, Türkiye'de ve Dünya'da çoğu zaman ilk olarak Anadolu Üniversitesi tarafından kitlesel ve küresel olarak sunulabilmiştir. Bu başarının yakalanmasında kurum personelinin, birikiminin ve yaşamboyu öğrenme felsefesinin yeri oldukça önemli olmuştur.

40 yılını deviren ve 40 ülkeye ulaşmayı başarmış Açıköğretim Sisteminin kendi kulvarında öncü kalması, kazanılan deneyimler kadar yapılacak çalışmalara da bağlıdır. Bu kapsamda dijital dönüşüm sürecinin döngüsel yapısı; teknoloji alanındaki gelişmeler, sunulan hizmetlerdeki çeşitlilik ve öğrenci taleplerinin de değişimi göz önüne alındığında bu hizmetlerin sürekli olarak geliştirilmesi ve güncellenmesi gereği ortaya çıkmaktadır. Benzer şekilde Ulusal (afetler) ve uluslararası (pandemi) kriz süreçlerinde öğrenci destek hizmetlerinin kesintisiz

olarak sürdürülebilmesinin önemi de ortaya çıkmıştır. Bu nedenle insan kaynağının güncel bilgi ve iletişim teknolojilerini takip edebilmesi, gerektiğinde insan faktörünün doğrudan yer almadığı otomasyon ve yapay zekâ gibi sistemlerin de geliştirilerek bu süreçlerde yer alabilecek hale getirilmesi gereklidir. Hatta bu uygulamaların idari ve teknik süreçlerin yanında akademik destek ve danışmanlık süreçlerinde de kullanılabilmesi Açıköğretim Sistemi açısından oldukça önemli bir adım olacaktır.

Kaynakça

Açiköğretim sistemi engelli öğrenci destek birimi raporu. (2015).

Açıköğretim büro adresleri. (2023). https://www.anadolu.edu.tr/acikogretim/aof-iletisim/buro-adresleri

Anadolu Haber. (1999). *Anadolu Üniversitesi*. https://earsiv.anadolu.edu.tr/xmlui/bitstream/handle/11421/24833/71.AnadoluHaber.6.Eylul-12.Eylul.pdf?sequence=1&isAllowed=y Erişim Tarihi: 07.04.2023

Anadolu Haber. (2000). *Anadolu Üniversitesi*. https://earsiv.anadolu.edu.tr/xmlui/bitstream/handle/11421/24765/Anadolu-Haber.Subat-2000.pdf?sequence=1&isAllowed=y Erişim Tarihi: 07.04.2023

Anadolu Haber. (2005). *Anadolu Üniversitesi*. https://earsiv.anadolu.edu.tr/xmlui/bitstream/handle/11421/24405/312.AnadoluHaber.24-30.Ocak-2005.pdf?sequence=1&isAllowed=y Erişim Tarihi: 07.04.2023

Anadolu Haber. (2013). Anadolu Üniversitesi. https://earsiv.anadolu.edu.tr/xmlui/bitstream/handle/11421/25439/663.pdf?sequence=1&isAllowed=y Erişim Tarihi: 07.04.2023

Anadolu Haber. (2018). Anadolu Üniversitesi. https://earsiv.anadolu.edu.tr/xmlui/bitstream/handle/11421/25561/757.pdf?sequence=1&isAllowed=y Erişim Tarihi: 07.04.2023

Anadolu Üniversitesi Açıköğretim Sistemi. (2023). Anadolu Üniversitesi Açıköğretim Fakültesi. https://www.anadolu.edu.tr/acikogretim/acikogretim-sistemi/aos-hakkinda Erişim Tarihi: 07.04.2023

Anadolu Üniversitesi Web Sayfası. (2010). Anadolu Üniversitesi. https://web.archive.org/web/20100919093424/http://www.anadolu.edu.tr/aos/sss/sss.aspx Erişim Tarihi: 07.04.2023

Anadolu Üniversitesi Web Sayfası. (2014). Anadolu Üniversitesi. https://web.archive.org/web/20141226065352/http://aofsss.anadolu.edu.tr Erişim Tarihi: 07.04.2023

Anadolu Üniversitesi Web Sayfası. (2015). Anadolu Üniversitesi. https://web.archive.org/web/20151225122101/http://aofsss.anadolu.edu.tr Erişim Tarihi: 07.04.2023

AÖF. (2017). *Engelli öğrenciler çalıştay kitabı.*

AÖF. (2018). *II. Engelsiz Açıköğretim çalıştayı.*

AÖF. (2019). *III. Engelsiz Açıköğretim çalıştayı.*

Bates, T. (2013). *Teaching in a digital age.* https://doi.org/10.1017/CBO9781107415324.004

Benligiray, S., Mutlu, M. E., Yılmaz, R., Aydın, S. ve Özkul, A. E. (1997). AÖF Büro Yönetimi programı Klavye öğretimi dersi için uzaktan eğitim ve sınav uygulaması. *IV. Ulusal Eğitim Bilimleri Kongresi.*

Berge, Z. L. (1995). Facilitating Computer Conferencing: Recommendations From the Field. *Technology*, 35(1), 22–30. https://about.jstor.org/terms

Bozkurt, A. (2013). Mega üniversitelerde öğrenci destek hizmetleri. *Akademik Bilişim,* 395–401.

Bozkurt, A. (2019). The Historical development and adaptation of Open Universities in Turkish context: Case of Anadolu University as a giga university. *International Review of Research in Open and Distributed Learning*, 20(4). https://www.erudit.org/en/journals/irrodl/2019-v20-n4-irrodl04939/1065467ar.pdf

Brindley, J., Walti, C. ve Zawacki-Richter, O. (2005). Learner support in open, distance and online learning environments. Içinde *International Review of Research in Open and Distance Learning* (C. 6, Sayı 2). https://doi.org/10.19173/irrodl.v6i2.230

Büyük, K., Kumtepe, A. T., Güneş, E. P. U., Koçdar, S., Özkeskin, E. E., Güneş, İ., Kara, Y. ve Öztürk, A. (2018). *Uzaktan öğrenenler ve öğrenme malzemesi tercihleri*.

Cekerol, K. (2008). Face-to-Face support for distance learners in a mega university. *31st annual Proceedings: Selected Research and Development Papers Presented at The Annual Convention of the Association for Educational Communications and Technology*, 64–70. https://members.aect.org/pdf/Proceedings/proceedings08/2008/08_7.pdf

Çekerol, K. (2009). Uzaktan yüksek eğitimde kurusal iletişim: Anadolu Üniversitesi uzaktan öğretim sistemi kurumsal iletişim etkinliklerinin değerlendirilmesi. *Selçuk Üniversitesi İletişim Fakültesi Akademik Dergisi*, 6(1), 227–240. https://dergipark.org.tr/tr/pub/josc/issue/19019/200663

Cekerol, K. ve Bozkaya, M. (2010). Uzaktan öğrenmede bir destek hizmet olarak akademik danışmanlık derslerinin incelenmesi. *Hacettepe University Journal of Education*, 39, 109–120. https://login.ezproxy.lib.purdue.edu/login?url=https://search.ebscohost.com/login.aspx?direct=true&db=eric&AN=EJ916806&site=ehost-live%0Ahttp://www.efdergi.hacettepe.edu.tr/english/abstracts/39/pdf/KAM?L ?EKEROL.pdf

Demiray, U., Candemir, Ö. ve İnceelli, A. (2008). *Anadolu Üniversitesi Açıköğretim Fakültesi ile ilgili olarak yapılan çalışmalar kaynakçası* 1982-2007 (5. Baskı).

Demiray, U. ve Gürcan, H. İ. (1998). Uzaktan eğitimde bir öğrenci destek hizmeti olarak gazetenin önemi ve rolü. *Türkiye II. Uluslararası Uzaktan Eğitim Sempozyumu*.

E-bülten. (2017, Aralık). *Anadolu Üniversitesi Açıköğretim Fakültesi*. https://www.anadolu.edu.tr/uploads/anadolu/ckfinder/aof/files/AOebulten35-II.pdf Erişim Tarihi: 07.04.2023

E-bülten. (2018a, Ekim). *Anadolu Üniversitesi Açıköğretim Fakültesi*. https://www.anadolu.edu.tr/uploads/anadolu/ckfinder/aof/files/AOebulten45-II.pdf Erişim Tarihi: 07.04.2023

E-bülten. (2018b, Kasım). *Anadolu Üniversitesi Açıköğretim Fakültesi*. https://www.anadolu.edu.tr/uploads/anadolu/ckfinder/aof/files/AOKasım2018-Ozel-Sayı.pdf Erişim Tarihi: 07.04.2023

E-bülten. (2021, Ocak). *Anadolu Üniversitesi Açıköğretim Fakültesi*. https://www.anadolu.edu.tr/uploads/anadolu/ckfinder/aof/files/AOebulten72.pdf Erişim Tarihi: 07.04.2023

E-gazete. (2016). *Anadolu Üniversitesi*. http://egazete.anadolu.edu.tr/kampus/34660/aof-ogrencilerine-bir-yenilik-daha

E-gazete. (2017). *Anadolu Üniversitesi*. http://egazete.anadolu.edu.tr/kampus/35933/acikogretim-sisteminde-724-canli-destek-hizmeti-basladi Erişim Tarihi: 07.04.2023

Engelli öğrenci destek birimi raporu. (2017).

Erdoğdu, E. (2022). Student support services in open and distance education during the Covid-19 period: A case of Anadolu University Open Education System. *2nd International Conference on Educational Technology and Online Learning*.

Ergül, H. (2003). *Uzaktan öğretimde öğrenci karakteristikleri ile akademik başarı ilişkisi ve Anadolu Üniversitesi'nin Eskişehir'deki akademik danışmanlık derslerine katılan öğrenciler üzerinde bir uygulama*.

Erorta, Ö. Ö. (2014). Açıköğretimin 30 Yılı: E-öğrenmenin yükselişi. İnternet destekli öğrenme ve internete dayalı eğitim dönemi. *Akademik Bilişim*. https://docplayer.biz.tr/1799366-Acikogretimin-30-yili-e-ogrenmenin-yukselisi-internet-destekli-ogrenme-ve-internete-dayali-egitim-donemi.html

Gökdağ, D. (1986). Uzaktan öğretimde basılı materyaller (Açıköğretim Fakültesi Örneği). Içinde *Açıköğretim Fakültesi Yayınları*.

Gümüş, S. (2022). Açık ve uzaktan öğrenme destek hizmetlerinde teknolojinin kullanımı. Içinde M. Kesim & V. Yüzer (Ed.), *Açık ve Uzaktan Öğrenmenin Teknoloji Boyutu*. Pegem. https://depo.pegem.net/9786257052016.pdf

Gümüş, S., İbileme, A. İ., Beyaz, M. ve Karadeniz, A. (2020). Açık ve uzaktan öğrenmede öğrenci destek hizmetleri: Anadolu Üniversitesi örneği. *International Open & Distance Learning Conference*, October.

İbileme, A. İ. (2019). *Açık ve uzaktan öğrenmede mezun bilgi sistemlerinin geliştirilmesi: Anadolu Üniversitesi örneği.*

Kara, E. (1998). *Açıköğretim Fakültesi akademik danışmanlık hizmetlerinin, öğrencilerin başarısı üzerindeki etkilerinin incelenmesi.*

Kayabaş, İ. (2010). *Yapay zeka sohbet ajanlarının uzaktan eğitimde öğrenci destek sistemi olarak kullanılabilirliği* (C. 9, Sayı 1).

Keast, D. A. (1997). Toward an effective model for implementing distance education programs. *International Journal of Phytoremediation*, 21(1), 39–55. https://doi.org/10.1080/08923649709526960

Keegan, D. (2003). *Pedagogy and support systems in e-learning*. https://hsdbs.hof.uni-halle.de/documents/t813.pdf

Kıcır, G. K., Demir, F. N., Özaydemir, N., Şahin, M. D., Akyıldız, M., Şahin, Ö. D., Usta, İ. ve Karadağ, N. (2019). Açıköğretim sisteminde eğitim amaçlı radyo programlarının geliştirilmesi. *Açıköğretim Uygulamaları ve Araştırma Dergisi*, 5(2), 9–28.

Kumtepe, E. G., Toprak, E., Öztürk, A., Büyükköse, G. T., Kılınç, H. ve Menderis, İ. A. (2019). Açık ve uzaktan öğrenmede destek hizmetleri: Yerelden küresele bir model önerisi. *Açıköğretim Uygulamaları ve Araştırmaları Dergisi*, 5(3), 41–80.

Kurum içi değerlendirme raporu - Anadolu Üniversitesi. (2020). https://www.anadolu.edu.tr/uploads/abp/duyuru/330_1635169526.pdf

Mutlu, M. E., Avdan, H. ve Yılmaz, Ü. (2007). *Açıköğretimde e-ders tasarımı*. 1–10.

Mutlu, M. E., Beyaz, M. ve İşeri, P. (2004). E-öğrenmede öğrenci destek hizmetleri: Açıköğretim Fakültesi Bilgi Yönetimi önlisans programı örneği. *Akademik Bilişim*.

Mutlu, M. E., Erorta, Ö. Ö., Kayabaş, B. K. ve Kayabaş, İ. (2014). Anadolu Üniversitesi Açıköğretim Sisteminde e-öğrenmenin gelişimi. Içinde A. E. Özkul, C. H. Aydın, E. Toprak ve E. G. Kumtepe (Ed.), *Açıköğretimle 30 Yıl*.

Mutlu, M. E., Erorta, Ö. Ö. ve Kayabaş, İ. (2006). Açıköğretim sisteminde internete dayalı akademik danışmanlık hizmetlerinin tasarımı ve uygulanması. *Bilişim 06*.

Mutlu, M. E., Kip, B. ve Kayabaş, İ. (2006). İnternet ortamında sunulan açıköğretim hizmetlerinde öğrencilerin teknik sorunlarının çözümü için merkezi bir yaklaşım: açıköğretim destek hizmeti. *Bilgi Teknolojileri IV & Akademik Bilişim*.

Mutlu, M. E., Korkut Beyaz, M. ve İşeri, P. (2005). İnternete dayalı ve internet destekli Açıköğretim programlarında sesli ve görüntülü iletişim ortamlarının kullanımı. *X. Türkiye'de İnternet Konferansı Inet-tr'05.*

Okur, M. R. (2012). *Açık ve uzaktan öğrenmede öğretim elemanlarına yönelik çevrimiçi destek sistemi tasarımı.*

Okur, M. R. ve Aybek, H. S. Y. (2016). Öğrenci destek malzemesi olarak kısa videolar: Anadolu Üniversitesi Açıköğretim Sistemi İzle-Öğren Platformu. *Açıköğretim Uygulamaları ve Araştırmaları Dergisi*, 2(2), 150–167. https://dergipark.org.tr/en/pub/auad/issue/34017/376913

Özer, B. (1989). Türkiye'de uzaktan eğitim: Anadolu Üniversitesi Açıköğretim Fakültesi'nin uygulamaları. *Anadolu Üniversitesi Eğitim Fakültesi Dergisi*, 2(2), 1–24.

Özgür, A. Z. (2005). Türkiye'de uzaktan eğitimde televizyonun etkileşimli kullanımı: Olanaklar, sınırlılıklar ve çözüm önerileri. *Selçuk İletişim*, 3(4), 80–97.

Özgür, A. Z. ve Batmaz, B. (2008). How effective is the use of videconferencing in distance education? Capabilities and limitations: An overview of Anadolu University experience. *31st annual Proceedings Selected Research and Development Papers Presented at The Annual Convention of the Association for Educational Communications and Technology*.

Özkul, A. E. (2001). Anadolu University distance education system from emergence to 21st century. *Turkish Online Journal of Distance Education*, 2(1), 15–31.

Özkul, A. E. ve Mutlu, M. E. (2005). *İnternet destekli Açıköğretim Modeli: İngilizce öğretmenliği lisans programı* (ss. 1–8). https://docplayer.biz.tr/9465801-Internet-destekli-acikogretim-modeli-ingilizce-ogretmenligi-lisans-programi.html

Öztürk, A., Kara, Y., Özkeskin, E. E. ve Güneş, E. P. U. (2017). Açık ve uzaktan öğrenenlerin öğrenme yönetim sistemi ve öğrenme malzemelerine ilişkin memnuniyet durumları. *Açık Öğretim Uygulamaları ve Araştırmaları Dergisi*, 3(4), 81–107.

Rekkedal, T., Qvist-Eriksen, S., Keegan, D., Súilleabháin, G. Ó., Coughlan, R., Fritsch, H., Ströhlein, G., Landers, P., Kenny, G., Paulsen, M. F., Fagerberg, T., Rekkedal, T. ve Palmerio, L. (2003). The role of student support services in e-learning systems. Içinde *FernUniversität in Hagen* (Sayı November). https://hsdbs.hof.uni-halle.de/documents/t813.pdf

Rowntree, D. (1992). *Exploring open and distance learning*. Routledge.

Serter, N. (1986). *Açıköğretim fakültesi akademik danışmanlık ve uygulama hizmetlerinin değerlendirilmesi* [Anadolu Üniversitesi]. https://earsiv.anadolu.edu.tr/xmlui/bitstream/handle/11421/3158/8382.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Simpson, O. (2012). *Supporting students for success in online and distance education*. Routledge.

Şahin, T. (2015). *Anadolu Üniversitesi Açıköğretim Sisteminin tarihsel gelişimi* (1982-2015).

Tait, A. (2003). Management of services to students. Içinde S. Panda (Ed.), *Planning and Management in Distance Education.*

Terlemez, M. S. (2014). Anadolu Üniversitesi ve Cambridge University Press işbirliği: Açıköğretim Fakültesi ingilizce dersi televizyon programları. Içinde A. E. Özkul, C. H. Aydın, E. Toprak ve E. G. Kumtepe (Ed.), *Açıköğretimle 30 Yıl.*

Terlemez, M. S. ve Öztürk, S. (2014). TRT OKUL sonrası Anadolu Üniversitesi uzaktan eğitim televizyon programları. Içinde A. E. Özkul, C. H. Aydın, E. Toprak ve E. G. Kumtepe (Ed.), *Açıköğretimle 30 Yıl.*

Uçar, M. (2022). *Anadolu Üniversitesi Açıköğretim Sistemi çevrimiçi öğrenci topluluklarında topluluk olma hissinin incelenmesi.*

Yüksel, E., Demiray, U. ve Özkanal, B. (2002). Anadolu Üniversitesi uzaktan eğitim sisteminde iletişim merkezi uygulaması. *Sakarya Üniversitesi Eğitim Fakültesi Dergisi*, 4. https://dergipark.org.tr/tr/pub/sakaefd/issue/11231/134114