

ANADOLU ÜNİVERSİTESİ UZAKTAN EĞİTİM SİSTEMİNDE İLETİŞİM MERKEZİ UYGULAMASI

Yard. Doç. Dr. Erkan YÜKSEL
Prof. Dr. Uğur DEMİRAY
Arş. Gör. Berrin ÖZKANAL
Anadolu Üniversitesi-ESKİŞEHİR

Giriş

Bu çalışmada, Anadolu Üniversitesi'nin uzaktan eğitim sistemi ile eğitim veren İktisat, İşletme ve Açıköğretim Fakülteleri öğrencilerine üniversiteleri, fakülteleri ve öğrencilik haklarına yönelik olarak her türlü konuda hizmet vermek amacıyla 1999 yılı sonunda bir iletişim köprüsü oluşturması amacıyla kurulan İletişim Merkezi uygulamasının ilk yılı değerlendirilmektedir.

Uzaktan eğitim yöntemi ile öğrenim gören öğrenciler için kabul edilen ve yaygın görüşlerden birisi; öğrencinin kendi kendisinin öğretmeni olması durumudur. Zaman ve mekan sınırlaması olmadan öğrenciler, karşılaştıkları her zorluk ya da sorun önünde çoğunlukla kendi başlarındadırlar. Bu yaygın görüşten hareketle çalışmada, "Acaba Anadolu Üniversitesi'nde uzaktan eğitim yöntemi ile öğrenim gören öğrencilerin dersleri, fakülteleri ya da üniversiteleri ile iletişim kurma gereksinimi içerisinde midirler? Bu gereksinimlerini gidermek üzere için bir merkeze ihtiyaç var mıdır? Öte yandan kurulan İletişim Merkezi uygulamasında neler yaşanmıştır? Bu iletişim için hangi iletişim kanalı daha çok tercih edilmiştir? İletişimin içeriğini, eş deyişle öğrencilerin İletişim Merkezi'ne başvurularının başında hangi konular gelmektedir?" sorularına İletişim Merkezi uygulamasının ilk yılı içerisindeki faaliyetleri çerçevesinde yanıt aranmaktadır.

Çalışmada öğrencilerin böyle bir iletişim gereksinimi içinde olup olmadıkları ve böyle bir merkeze ihtiyaç olup olmadığı bilgisi İletişim Merkezi'ne yapılan başvuruların sayısı ile değerlendirilmektedir. Daha sonra İletişim Merkezi uygulaması tanıtılarak 1 Ocak 2000 tarihi ile 31 Aralık 2000 tarihleri arasında yapılan başvurular konularına göre içerik analizi uygulamasına dayalı olarak sorgulanmaktadır.

İletişim Merkezi Uygulaması

En genel tanımlama ile eğitim sistemlerinin gelişen iletişim teknolojilerinden yararlanarak, öğrenme ve eğitime gereksinimi içerisinde olan öğrenci kitlenin bu gereksinimlerini karşılamayı amaçlayan ve çağdaş bir uygulama olarak tanımlanabilecek uzaktan eğitim sistemi; her yaş, gelir ya da meslek grubundan öğrenciyi üretkenliklerinden alıkoymadan, öğrenimlerini algi ve öğrenme hızı ve kapasitelerine göre ayarlayarak sürdürmesini sağlayan, buldukları ya da yaşadıkları mekanlardan ayırmadan, öğrenci, öğretim elemanı ve eğitim araçlarını iletişim teknolojileri ile bir araya getiren bir eğitim felsefesine dayanmaktadır.

Çalışmanın konu olduğu dönemi içine alan 1999-2000 öğretim yılında, Anadolu Üniversitesi'nin uzaktan eğitim veren İktisat Fakültesi'ne 173 bin 642, İşletme Fakültesi'ne 148 bin 514, Açıköğretim Fakültesi'ne de 147 bin 334 aktif öğrencisi, eş deyişle kayıt yenilemiş öğrencisi bulunmaktadır. Bununla birlikte İktisat Fakültesi'nin 38 bin 372, İşletme Fakültesi'nde 41 bin 131 ve Açıköğretim Fakültesi'nde 43 bin 100 pasif öğrenci, eş deyişle bu dönem için kayıt yenilemeyen ancak kaydı devam eden öğrenci mevcudu bulunmaktadır. Dolayısıyla uzaktan eğitim fakültelerine kayıtlı toplam öğrencisi sayısı 600 bine yaklaşmaktadır.

Öğrencilerin profillerinin tanımlanması anlamında en geçerli veriler, Kasım 1998'de kayıt yenileme işlemleri sırasında dileyen öğrencilerin katılımı ile gerçekleştirilen ve 230 bin öğrencinin katıldığı ankete aittir. Buna göre uzaktan eğitim öğrencilerinin yüzde 60'ının erkek ve yüzde 59'unun 20-29 yaş grubundan olduğu, yüzde 79'unun bir işte çalıştığı, bir işte çalışanların çoğunluğunun (yüzde 54) özel sektörde görev yaptığı, yaklaşık 15 bininin özürü ve 15 bininin de mahkum olduğu, öğrencilerin yüzde 31'inin kırsal alan ve küçük ilçelerden, yüzde 13'ünün 20 bin nüfusun altındaki kırsal kesimden geldiği ve genellikle genç kuşakların ortaya çıkmaktadır. (Anadolu Üniversitesi Açıköğretim Sistemi XXI. Yüzyıla Hazırlanıyor: 13-17).

İletişim Merkezi uygulamasından önce öğrenciler fakülteleri ile iletişimlerini temel olarak ;

- Açıköğretim Fakültesi'nin ülke genelinde yaygın 75 ildeki 78 bürosu ve merkez öğrenci işleri bürosu aracılığıyla,
- İletişim Merkezi uygulamasından bir yıl önce başlatılan üç ayda bir yayınlanmakta olan Anadolu Haber Gazetesi özel sayısıyla,
- İletişim Merkezi uygulamasından iki yıl önce başlatılan TRT 4 ekranlarındaki uzaktan eğitim ders programı öncesinde yayına verilen ve 15 günde bir yenilenen 15 dakikalık "Üniversitemizden Haberler" programıyla,
- Üniversitenin web sitesi kanalıyla,
- Basın ve Halkla İlişkiler Bürosu tarafından yanıtlanan e-mail başvurularıyla,
- Öğrencilerin Rektörlük, Dekanlık, Öğrenci İşleri, Basın ve Halkla İlişkiler Bürosu ya da bazen üniversitenin değişik birimlerine açtıkları telefonlar, gönderdikleri mektup ya da fakslarla,
- Şahsen başvurama kanalları ile gerçekleştirmektedirler.

İletişim Merkezi öncesindeki bu birbirinden dağınık biçimdeki birimlere yapılan başvuruların yoğunluğu, başvuru adresinin doğruluğu, öğrencilerin yanıt alıp alamadıkları ya da doğru yanıt alıp alamadıkları gibi sorulara verilebilecek somut bir yanıt bulunmamaktadır. Genellikle Merkez Öğrenci İşleri ile Basın ve Halkla İlişkiler Birimleri'nin öğrenciler tarafından arandığı söylenebilse de bu birimlerin temel hizmet amacı öğrencilere danışmanlık hizmeti sağlamak olarak tanımlanmamıştır. Dolayısıyla öğrencilerin üniversitelerine yönelttikleri soru dilek ya da şikayetler tek bir kaynaktan toplanmadığı için dağınık ve kontrolsüz bir biçimde yöneltilenler gerektiği biçim ve düzeyde yanıtlanamayabilmektedir. Bununla birlikte hangi öğrencinin ne dediği, nasıl bir istemde bulunduğu ve yanıt olarak ne ile karşılaştığı gibi bilgiler konusunda herhangi bir kayıt tutulmadığı için bilinmemektedir.

Bir başka bakış açısıyla uzaktan eğitim yöntemi ile öğrenim gören öğrencilerinin karşı karşıya buldukları soru ve sorunların, yetersiz ya da doyumsuz iletişim koşulları nedeniyle öğrencilerin sistemden soğuyabileceği ve yetersiz ya da eksik bilgilere dayalı olarak bilgilendirilmeleri halinde ise yanlış inanç ve kanılara kapılmalarına neden olabileceği güçlü bir tahmin olacaktır. Oysa ki, uzaktan eğitim yöntemi ile öğrenim gören öğrencilerin bu öğrenimlerini sağlıklı sürdürebilmeleri için, tek yönlü iletişim yerine çift yönlü bir iletişime gereksinimleri olduğu hem iletişim hem de bu yöntemin bir gereği olduğu ortadadır. Öğrenciler için yer verilen öğretim etkinliklerine verilen ağırlık kadar, eğitim sistemine, sınavlara, kişisel ve öğrencilik haklarına, istek, öneri, dilek ve şikayetlerine yönelik görüşlerine de kulak vermek

kaçınılmazdır. Dolayısı ile çift yönlü iletişim uygulamasıyla daha iyiye ulaşmak mümkün olabilecektir.

Örgün ya da uzaktan eğitim yöntemi olsun; öğrencilerin üniversiteleri ile girdikleri iletişim sürecinde, kendilerine sunulan iletişim kanallarını hangi dönemlerde ve hangi sıklıkta kullandıkları, buldukları başvurularda hangi soru, sorun, dilek ve önerilere öncelik verdikleri, bu öğrencilere doğru, sistematik ve yeterli yanıtların verilip verilmediği konusu özellikle uzaktan eğitim yönteminin geleceğine yönelik adımların atılabilmesinin temel koşulunu oluşturmaktadır. Uzaktan eğitim yönteminin geleceğine yönelik olarak yapılan planlamalarda ancak böylelikle, öğrencilerin beklentileri somut bir şekilde göz önünde bulundurulabilecektir. Toplumumuzda zaman zaman söz konusu olan uzaktan eğitimin "kolay bir eğitim sistemi olduğu", "asker kaçaklarını barındırdığı", "kamu kesiminde çalışanların kıdem ve kademe alabilmek için ya da çalışmakta olduğu iş yerinde yükselebilmek için tercih edilen bir kurum olduğu" biçiminde sıralanabilecek yanlış inanç kanı ve önyargıların yıkılması aksine örgün öğretimden farklı bir eğitim kalitesinin olmadığına vurgulanması amaçlandığında ise kurulacak sağlıklı bir iletişim kanalının işlev ve payının yadsınamayacağı açıktır. Öğrencilerin öğrenimleri sırasında kayıtlarını yenilemeyerek sistemden ayrılmaları gerçeğinin sorgulanması anlamında da öğrencilerle iletişim kurulmasına gereksinim vardır. Dolayısıyla öğrencilerin sisteme bağlanması anlamında da kurulacak bir iletişimin köprüsünün önemli katkıları olabileceği tahmin edilmektedir.

Özet olarak yukarıda sıralanan düşüncelerden hareketle Anadolu Üniversitesi'nde uzaktan eğitim yöntemini uygulayarak öğretim yapan fakülteler, öğrencilerine hizmet vermek temel amacıyla 1999 yılı Aralık ayında eş deyişle 2000 yılının başında "İletişim Merkezi"nin kurulmasına karar verilmiştir.

İletişim Merkezi uygulaması; başlangıçta üç temel alanda iletişime olanak sağlamayı amaçlamıştır. Bunlardan ilki, temel oluşturacak şekilde üniversiteye kayıtlı uzaktan eğitim öğrencileri ile fakülte yönetimi arasında çift yönlü bir iletişim sağlamak, ikincisi muhtemel öğrenci adaylarının uzaktan eğitim yöntemi ve işleyişi ile ilgili olabilecek sorularını yanıtlamak ve üçüncüsü de uzaktan eğitim yöntemi ile öğrenim gören öğrenciler ile öğretim üyelerini bir şekilde ve belli konularda buluşturmadır.

Merkez, Açıköğretim Fakültesi Dekan Yardımcılığı'na bağlı olarak Basın ve Halkla İlişkiler Bürosu bünyesinde görevli iki araştırma görevlisinin denetiminde, altı uzaktan eğitim programlarına kayıtlı öğrencinin burslu statüde görevlendirilmesi ile oluşturulmuştur. Başlangıçta Merkezde bir faks, beş telefon, internet bağlantılı üç bilgisayar aracılığıyla hizmet verilme başlamıştır. Merkezin oluşturulduğu ve adreslerine ilişkin bilgiler TV'den on beş günde bir yayınlanan Üniversitemizden Haberler Programında ve Ocak ayında öğrencilerin ellerine ulaşan Anadolu Haber Gazetesi'nde duyurulmuştur. Kurum içindeki başka birimlere yapılan başvuruların da bu merkezde toplanması için ilgili birimlerle tanıtım toplantıları düzenlenmiş, başvuruların zamanla merkeze yönlendirilmesi sağlanmıştır.

Öncelikle uzaktan eğitim yöntemi ile öğrenim gören öğrenciler için İletişim Merkezi'nde internet haber grubu, e-mail, telefon, mektup ya da faksla gelen bilgiler sistematik bir şekilde numaralandırılmış ve kaydedilmiştir. Bu arada standart bir soru-yanıt kitapçığı hazırlanarak öğrencilerin sıkça sordukları sorulara standart bir yanıt verilmesi amaçlanmıştır. Yanıtı kitapçıkta bulunmayan telefon sorularına ise birim yetkililerine danışarak ya da doğrudan öğrencilerin onlarla görüşmeleri sağlanarak yanıt verilmesi sağlanmış ve bu benzer tür sorular kategorileştirilerek yeni soru kitapçığına yerini almıştır.

İnternet Haber Grubu'na girerek birbirleri ile yazışan öğrencilerin mesajları yine birim yetkililerince denetlenerek kayıt altına alınmış ve gerekli zamanlarda haber grubunun işleyişi ve işlevine uygun olmayan, amacı aşan ya da yakışsız iletişimde bulunanlara da müdahalelerde bulunulmuştur.

Merkeze ulaşan öğrenci mektupları seçilerek Anadolu Haber Gazetesi'nde yayınlanmış, öğrencilerin merkeze sıkça sordukları sorular gazetede açılan bir sayfada yanıtlanmıştır. "Üniversitemizden Haberler" adlı televizyon programı içindeki İletişim Hattı Köşesi'nin konusunu da öğrencilerin merkeze yönelttikleri sorular oluşturmuş, yöneltilen bu sorular programın spikeri tarafından ilgili ve yetkili kişilere yöneltilerek yanıtlanması sağlanmıştır. Bunun yanı sıra üniversitenin web sayfasında da sıkça sorulan sorulara ve yanıtlarına yer verilmeye başlanmıştır.

İletişim Merkezi uygulaması ile ayrıca öğrencilerden gelen mektuplar da sistematik bir şekilde kategorileştirilerek değerlendirilmiş ve yazılı olarak mutlaka yanıtlanır hale getirilmiştir. "Anadolu Haber Gazetesi"nin ve "Üniversitemizden Haberler" televizyon programlarının yayın politikalarının belirlenmesinde de öğrencilerin soruları etkili ve yönlendirici olmuştur.

İletişim Merkezi uygulamasının ilk yılında kaç öğrenci başvuruda bulunmuştur? Bu başvurularında hangi iletişim kanallarını tercih edilmiştir? Bu iletişimin içeriğini hangi konulardan oluşmuştur? İşte bu soruların yanıtları elinizdeki çalışmanın uygulama bölümünün konusunu oluşturmaktadır.

Çalışmanın Yöntemi ve Sınırlılıkları

Çalışmanın uygulama boyutunda, Anadolu Üniversitesi uzaktan eğitim yöntemi ile öğretim veren fakültelerine yönelik hizmet veren İletişim Merkezi'nin birinci yılında yapılan başvurular değerlendirilmektedir. Bu nedenle uygulama, 1 Ocak 2000 ile 31 Aralık 2000 tarihleri arasındaki başvuru konu ve içeriklerini kapsamaktadır. Çalışmada 2001 yılının henüz tamamlanmaması nedeni ile son verilere yer verilmemiştir. Çalışmada telefon, e-mail, internet haber grubu, mektup ve fakslar aracılığıyla İletişim Merkezi'ne yapılan başvurular içerik analizi yöntemine dayalı olarak aylık bazda ve konularına göre kategorileştirilmiştir. Kategorileştirme;

1-Eğitime ve Eğitim Sistemine Yönelik Başvurular

2-Sınavlara Yönelik Başvurular

3-Kişisel ve Öğrencilik Haklarına Yönelik Başvurular

4-İstek, Dilek, Şikayet ve Önerilere Yönelik Başvurular biçiminde sıralanan dört temel başlıkta gerçekleştirilmiştir.

Kategorileştirmede her bir mesajın bir ana konusu belirlenerek kodlama gerçekleştirilmiştir. Yoğun başvurunun bulunduğu ikinci ve üçüncü kategorilerde değinilen alt kategorilerin anlamlılık düzeyi, eş deyişle en az değinilme oranı 50; daha az başvuru bulunan birinci ve dördüncü kategorilerde de 25 olarak belirlenmiştir. Daha az değinilen konular ise "Diğer" kategorisinde toplanmıştır.

Bulgular ve Yorum

Anadolu Üniversitesi İletişim Merkezi'ne 2000 yılı içerisinde haber grubu, e-mail, telefon, mektup ya da faks ile yapılan toplam başvurusu sayısı 10 bin 699'dur. Bu başvurular çalışmada iki ayrı biçimde değerlendirilmektedir. Başvuruların hangi iletişim kanalı aracılığıyla yapıldığının aylara göre dağılımının ortaya konulması ilk aşamayı oluşturmaktadır. Bu

başvuruların içeriklerinin konulaştırma analizi çerçevesinde kategorileştirilmesi de ikinci aşamada değerlendirilmektedir.

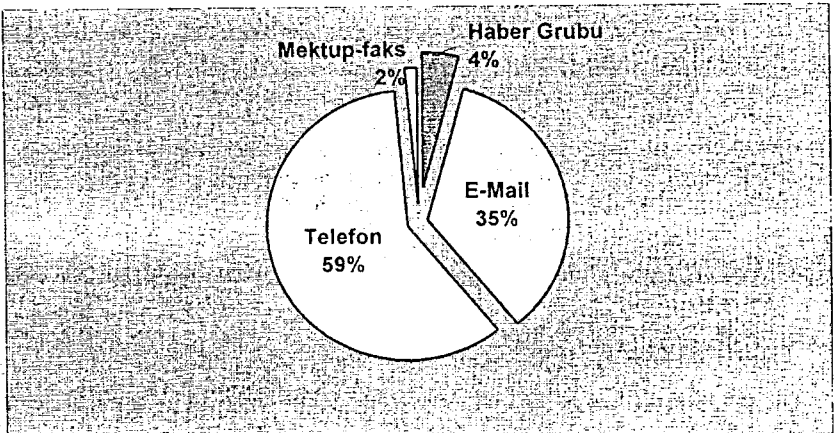
Tablo 1: İletişim Merkezi'ne Yapılan Başvurular ve Başvuru Kanalları

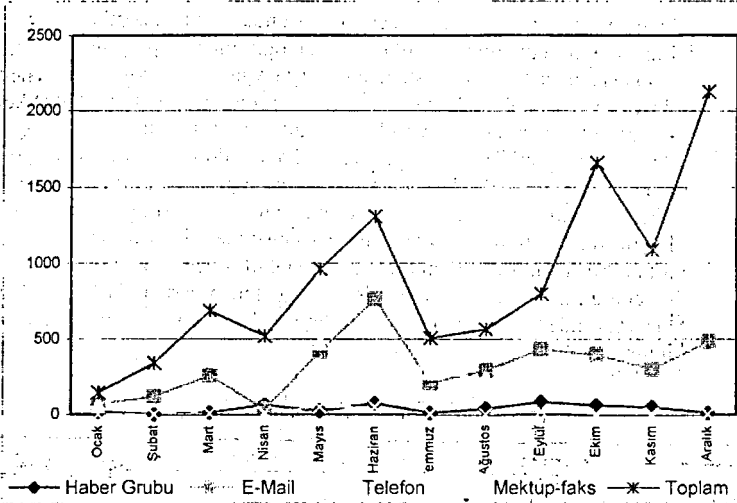
	Haber Grubu	E-Mail	Telefon	Mektup-faks	Toplam
Ocak	18	68	57	1	144
Şubat	0	119	220	0	339
Mart	11	254	416	7	688
Nisan	62	34	411	8	515
Mayıs	23	415	473	37	948
Haziran	73	764	421	37	1295
Temmuz	10	209	282	9	510
Ağustos	39	290	235	5	569
Eylül	83	429	264	21	797
Ekim	60	396	1198	7	1661
Kasım	49	301	735	14	1099
Aralık	12	482	1628	12	2134
Toplam	440	3761	6340	158	10699

Çalışmanın ilk aşaması için, İletişim Merkezi'ne 2000 yılı içerisinde yapılan başvuruların iletişim kanalına göre aylık dağılımı Tablo 1'de sunulmaktadır.

Buna göre, Grafik 1'de de görselleştirildiği biçimiyle İletişim Merkezi'ne yapılan başvuruların yarıdan fazlası (yüzde 59) telefonla yapılmıştır. Başvuruların yüzde 35'inin iletişim kanalı ise e-mail olmuştur. En az kullanılan kanal ise, mektup ya da fakslardır.

Grafik 1: Başvuru Kanallarının Dağılımı





Grafik 2: Başvuruların Aylık Dağılımı

Başvurular aylık bazda değerlendirildiğinde en fazla haber grubunda Haziran'da (73 görüşme), e-maile Eylül'de (429 görüşme), telefonla Ekim'de (1198 görüşme), mektup ya da faksla Mayıs ve Haziran aylarında (37 görüşme) yapıldığı ortaya çıkmaktadır. Bu anlamda yeni kayıt ve kayıt yenileme dönemlerinde (Eylül ve Ekim aylarında) öğrencileri e-mail ve telefon başvurularında bir artış yaşandığı söylenebilmektedir. Aynı şekilde dönem sonuna doğru da (Mayıs ve Haziran aylarında) öğrenci başvurularında bir yoğunluk dikkati çekmektedir. Başvurular ayrıca iletişim kanalına göre aylık bazda Grafik 2'de özetlenmiştir. Buna göre İletişim Merkezi'nin kurulduğu günden itibaren tanınırlığı ile birlikte öğrenci başvurularının paralel bir şekilde arttığı anlaşılmaktadır. Genel olarak öğrencilerin, İletişim Merkezi'ne giderek artan bir biçimde başvuruda buldukları ileri sürülebilmektedir.

Çalışmanın ikinci aşamasında yapılan başvuruların içerikleri değerlendirilmesine yer verilmektedir. Buna göre içerik analizi uygulamasından elde edilen bulgular ve bunların oranlarına yönelik hesaplamalar tablo 2'de sunulmaktadır. Buna göre öğrencilerin başvurularının yaklaşık yarısını kişisel ve öğrencilik haklarına yönelik başvurular, üçte birini (yüzde 31,43) eğitime ve eğitim sistemine yönelik başvurular ve yine yaklaşık dörtte birini (yüzde 23,16) sınavlara yönelik başvurular oluşturmaktadır. Eş deyişle öğrenciler, İletişim Merkezi ile önemli bir şekilde, kişisel ve öğrencilik haklarına yönelik sorunlar konusunda iletişim kurma gereksinmesi içerisindeyler.

Eğitime ve Eğitim Sistemine Yönelik Başvurular kategorisinde öğrencilerin yaklaşık dörtte birinin (yüzde 25,36) dikey geçiş konusunda bilgi ya da görüş alışverişinde bulunma gereksinme içerisinde oldukları belirlenmektedir. Tüm başvurular arasında dikey geçiş konusunun oranı yüzde 7,97'dir. Ardından İngilizce öğretmenliği (yüzde 12,04) ve internetteki deneme sınavları (yüzde 9,87) öğrencilerin en fazla soru yönelttikleri konuları oluşturmaktadır. Öğrenciler ayrıca lisans tamamlama, sınıf geçme sistemi ve okul öncesi öğretmenlik konularında da yoğun bir şekilde merkeze başvuruda bulunmuşlardır.

Dönem içerisinde dikey geçiş konusunda yeni düzenlemelere gidilmesi, İngilizce öğretmenliği ve okul öncesi öğretmenlik programlarının gündeme gelmesi öncelikle bu alandaki başvuruları arttırmıştır. Öğrenciler bu düzenlemeler hakkında bilgi almak için merkezi araştırmışlardır. Dikey geçiş konusunda yapılan başvuruların Ağustos-Kasım döneminde, eş deyişle öğrencilerin mezuniyeti ile yeni kayıt dönemi arasında yoğunlaştığı belirlenmektedir. Bu konudaki yoğunluk öğrencilerin dikey geçiş hakkında diğer konulardan daha yoğun bir talep içerisinde olduklarını ortaya koymaktadır. İngilizce öğretmenliği konusundaki başvurular da aynı dönemde artan bir biçimde yoğunlaşmaktadır. Okul öncesi öğretmenliği konusu da eklendiğinde Mayıs ayı içerisinde gözlenen artışı ise, Anadolu Haber Gazetesi'nde konunun öğrencilere duyurulması ile ilişkilendirmek mümkündür.

Tablo 2: Konularına Göre Başvurular

Kategoriler	COAK	SUBAT	MART	NSAN	MAYIS	HAZİRAN	TEMMUZ	AĞUSTOS	EYLÜL	EKİM	KASIM	ARALIK	TOPLAM		
EĞİTİM VE EĞİTİM SİSTEMİNE YÖNELİK MÜHÜRÇATLAR															
Diyer Geçiş	2	16	39	73	95	20	57	119	99	137	147	48	653	25,36	7,97
	0,23	1,88	4,57	8,95	11,25	2,34	6,68	13,95	11,61	16,05	17,23	5,63	100,00		
İngilizce Öğretmenliği	6	0	16	5	68	43	21	34	55	51	53	53	405	12,04	3,79
	1,46	0,00	3,95	1,23	16,79	10,62	5,19	8,40	13,58	12,59	13,09	13,09			
İnternetlik Derslere Sınava	0	0	135	8	104	27	8	18	12	2	3	14	332	9,87	3,10
	0,00	0,00	40,95	2,41	31,33	8,13	2,41	5,42	3,61	0,60	0,90	4,22			
Lisans Tanımlama	13	4	46	1	92	55	31	16	16	19	12	15	321	9,55	3,00
	4,05	1,25	14,33	0,31	28,65	17,45	9,66	4,98	4,98	5,92	3,74	4,67			
Sınıf Öğretmeni	0	0	0	9	4	10	0	16	61	68	29	109	326	9,10	2,85
	0,00	0,00	0,00	2,94	1,31	3,27	0,00	5,23	19,93	22,22	9,48	35,62			
Okul Öncesi Öğretmenliği	0	20	10	5	44	34	31	32	20	15	16	7	234	6,56	2,19
	0,00	8,56	4,27	2,14	18,00	14,53	13,25	13,68	8,55	6,41	6,84	2,99			
Diploma	5	7	4	0	3	36	21	14	5	50	15	8	168	5,00	1,57
	2,99	4,17	2,38	0,00	1,79	21,43	12,50	8,33	2,98	29,76	8,93	4,76			
Yüksek Lisans	1	1	15	8	16	10	16	20	15	18	7	5	132	3,98	1,23
	0,76	0,76	11,35	6,06	12,12	7,58	12,12	15,15	11,35	13,64	5,30	3,79			
İhtisak Programları	10	14	24	16	13	11	13	0	9	10	5	0	125	3,72	1,17
	8,00	11,20	19,20	12,80	10,40	8,80	10,40	0,00	7,20	8,00	4,00	0,00			
Avadanlık Dersleri	18	12	7	0	2	3	0	5	5	26	13	31	122	3,63	1,14
	14,75	9,84	5,74	0,00	1,64	2,46	0,00	4,10	4,10	21,31	10,65	25,41			
Yatay Geçiş	5	8	6	1	21	11	6	4	1	6	3	19	91	2,71	0,85
	5,49	8,79	6,59	1,10	23,08	12,09	6,59	4,40	1,10	6,59	3,30	22,88			
Öğretmenlik Hakkı	3	4	4	7	22	6	2	0	1	7	1	3	60	1,78	0,55
	5,00	6,67	6,67	11,67	36,67	10,00	3,33	0,00	1,67	11,67	1,67	5,00			
Diğer	8	16	17	10	12	12	28	12	9	21	18	51	214	6,36	2,00
	3,74	7,48	7,94	4,67	5,61	5,61	13,08	5,61	4,21	9,81	8,41	23,83			
TOPLAM	71	102	334	143	497	279	234	290	308	400	322	363	3363	100,00	31,43
	1,99	2,85	9,09	4,01	13,95	7,83	6,57	8,14	8,64	12,07	9,04	10,79			
SINAVLARA YÖNELİK MÜHÜRÇATLAR															
Sınav Soruları	0	0	62	205	28	533	53	5	133	394	16	5	1494	60,29	13,95
	0,00	0,00	4,15	13,72	1,87	39,69	3,55	0,33	8,50	26,37	1,07	0,33	100,00		
Sınav Giriş Belgesi	0	41	41	0	54	20	15	20	28	12	1	0	222	9,35	2,17
	0,00	17,67	17,67	0,00	23,28	8,62	6,47	8,62	12,07	5,17	0,43	0,00			
Sınav Sorumluluk Üstlen	10	37	25	4	19	3	5	8	8	3	11	24	157	6,34	1,47
	6,37	23,57	15,92	2,55	12,10	1,91	3,18	5,10	5,10	1,91	7,01	15,29			
Ekümenik Sınav Tarihi	0	0	15	24	59	17	8	12	15	0	2	3	155	6,25	1,45
	0,00	0,00	9,68	15,48	36,05	10,97	5,16	7,74	9,68	0,00	1,29	1,94			
Sınavda Başk. Yordama	0	0	51	7	0	51	1	0	11	0	0	1	122	4,92	1,14
	0,00	0,00	41,80	5,74	0,00	41,80	0,82	0,00	9,02	0,00	0,00	0,82			
Geç. Yıl Sınav Soru Kitaplığı	2	12	12	1	14	15	6	8	3	0	0	0	73	2,95	0,68
	2,74	16,44	16,44	1,37	19,18	20,55	8,22	10,95	4,11	0,00	0,00	0,00			
Sınav Raporlama	0	0	5	0	27	27	0	3	0	0	4	1	67	2,70	0,63
	0,00	0,00	7,46	0,00	40,30	40,30	0,00	4,48	0,00	0,00	5,97	1,49			
Sınav Sorularına İtiraz	0	0	6	4	12	14	4	2	0	22	0	0	64	2,58	0,60
	0,00	0,00	9,38	6,25	18,75	21,88	6,25	3,13	0,00	34,38	0,00	0,00			
Diğer	5	9	16	3	4	11	6	2	11	27	14	6	114	4,60	1,07
	4,39	7,89	14,04	2,63	3,51	9,65	5,25	1,75	9,65	23,68	12,28	5,25			
TOPLAM	17	99	223	248	217	751	98	60	209	493	48	40	2478	100,00	23,16
	0,68	4,00	9,40	10,01	8,76	30,31	3,95	2,42	8,43	19,48	1,94	1,61			

HİSSEL VE ÖZBİRLİKLERİN YÖNELİK MÜDURCAKLAR

Kayıt Yürütme	5	13	0	4	4	2	8	10	40	266	279	549	1179	2591	1102
	0-2	1-10	0-0	0-34	0-34	0-17	0-68	0-65	3-39	22-48	23-66	45-56	100-0		
Af Hükümlü	2	12	28	11	46	101	109	83	49	97	102	224	884	1859	808
	0-23	1-39	3-24	1-27	5-32	11-69	12-82	9-61	5-67	11-23	11-81	25-93			
Öğretmenlik Kuru	0	0	0	0	2	1	3	6	2	13	70	287	394	844	359
	0-0	0-0	0-0	0-0	0-2	0-1	0-3	0-6	0-2	0-13	0-70	0-287	0-394	0-844	0-359
Hizmet	0	0	2	0	1	3	4	6	12	107	38	166	339	746	317
	0-0	0-0	0-2	0-0	0-1	0-3	0-4	0-6	0-12	0-107	0-38	0-166	0-339	0-746	0-317
Öğretmen Kayıtları	0	0	14	4	2	40	7	20	61	80	60	46	336	738	314
	0-0	0-0	0-14	0-4	0-2	0-40	0-7	0-20	0-61	0-80	0-60	0-46	0-336	0-738	0-314
Azeri Hızmet	4	5	1	3	13	25	18	22	32	57	30	39	249	547	233
	1-61	2-01	0-40	1-20	5-22	10-04	7-23	8-84	12-85	22-89	12-05	15-66			
Ades Düşük	3	4	10	5	11	10	8	5	9	14	17	54	150	330	140
	2-0	2-67	6-37	3-33	7-33	6-67	5-33	3-33	6-00	9-33	11-33	36-00			
Hizmet	3	10	13	4	17	8	0	10	7	10	8	53	148	314	134
	2-10	6-99	9-09	2-80	11-69	5-59	0-00	6-99	4-00	6-99	5-59	37-06			
Video-Kesit ve CD-Hizmet	2	25	10	1	16	9	2	9	7	7	6	15	110	242	103
	1-2	23-64	9-09	0-91	14-55	8-18	1-2	8-18	6-35	6-35	5-45	13-64			
Banka 7-24 Fonu	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	97	0	97	213	091
	0-0	0-0	0-0	0-0	0-0	0-0	0-0	0-0	0-0	0-0	100-0	0-0			
Sigortaları	0	0	8	7	19	11	4	0	3	1	2	27	82	180	077
	0-0	0-0	9-76	8-54	23-17	13-41	4-82	0-00	3-66	1-22	2-44	32-93			
Kayıt Durumu	0	0	0	2	3	1	1	2	2	17	5	46	79	174	074
	0-0	0-0	0-0	2-3	3-80	1-27	1-27	2-53	2-53	21-52	6-33	53-23			
Elro Tala ve Ades	1	1	0	0	0	0	0	1	16	29	10	6	64	141	060
	1-56	1-56	0-00	0-00	0-00	0-00	0-00	1-56	25-00	45-31	15-63	9-33			
Banka Dönerü	0	0	0	0	63	0	0	0	0	0	0	0	63	136	059
	0-0	0-0	0-0	0-0	100-0	0-0	0-0	0-0	0-0	0-0	0-0	0-0			
Diğer	11	22	14	27	22	34	7	29	28	48	68	82	412	905	385
	2-27	5-34	3-40	6-55	5-34	8-25	1-70	7-04	6-80	11-65	21-35	19-90			
TOTLAM	31	93	100	68	219	245	171	203	268	745	812	1666	4661	10000	4264
	0-68	2-04	2-20	1-49	4-81	5-38	3-76	4-46	5-89	16-37	17-84	35-07			

İSTİSK ŞİKAYET VE ÖZBİRLİKLERİN YÖNELİK MÜDURCAKLAR

Web Sayfası Başlımları	21	41	14	3	3	3	3	4	0	3	0	0	98	3192	092
	21-43	44-90	14-29	3-06	3-06	3-06	3-06	4-08	0-00	3-06	0-00	0-00			
Hizmetin Sınav Sorularına Gözden Geçirilmesi	0	0	0	37	4	20	0	2	6	1	1	0	71	2313	065
	0-00	0-00	0-00	52-11	5-63	23-17	0-00	2-82	8-45	1-41	1-41	0-00			
Sınav Sorularının Yeterliliği	2	1	5	6	7	8	0	0	0	1	1	0	31	1010	029
	6-45	3-23	16-13	13-35	22-39	25-81	0-00	0-00	0-00	3-23	3-23	0-00			
AOF Burcuna Yönelik Şikayetler	0	0	2	2	0	0	0	2	1	7	15	0	29	945	027
	0-00	0-00	6-50	6-90	0-00	0-00	0-00	6-90	3-45	24-14	51-72	0-00			
Diğer	2	1	5	8	16	14	5	3	12	2	8	2	78	2541	073
	2-56	1-28	6-41	10-26	20-51	17-95	6-41	3-85	15-33	2-56	10-26	2-56			
TOTLAM	25	46	26	85	30	45	8	11	19	14	25	2	307	10000	287
	8-14	14-98	8-47	13-24	9-77	14-65	2-61	3-58	6-19	4-55	8-14	0-65			

GENEL TOPLAM

	144	340	683	515	953	1320	511	551	604	1647	1237	2001	10669	400	100
	1-36	3-18	6-38	4-81	9-00	12-34	4-78	5-27	7-51	15-39	11-28	18-70	100-00	100-00	100-00

Eş deyişle öğrenciler, yeni düzenlemeler konusunda daha ayrıntılı bilgi talebi içerisinde olmuşlardır. Öte yandan deneme sınavları konusundaki başvuruların Mart ve Mayıs aylarında dikkati çeken yoğunluğu konusunda ise gelecek olan sınavların etkisi olduğunu söylemek mümkündür.

Dikkat çekici bir nokta olarak tüm başvurular içerisinde yüksek lisans öğrenimi konusunda merkeze başvuranların oranı ise yüzde 1,23'tür. Eş deyişle, İletişim Merkezi'ne başvuran yaklaşık her 10 öğrenciden biri yüksek lisans yapmak istediğini söylemekte ya da yüksek lisans yapabilmek için gerekli bilgileri talep etmektedir.

Sınavlara Yönelik Başvurular kategorisinin en önemli sorusunu sınav sonuçları oluşturmaktadır. Sınavlara yönelik soruların yüzde 60'dan fazlasını sınav sonuçlarına yönelik başvurular oluşturmaktadır. Tüm başvurular içerisinde sınav sonuçlarını oranı yüzde 13,96'dır. Öğrenciler sınav sonuçlarını merakla beklemekte ve bu konuda bilgi alabilmek için merkeze başvuruda bulunmaktadırlar. Sistemde sınavların açıklanacağı tarihin kesin bir biçimde öğrencilere duyurulamaması Haziran ve Ekim aylarında böyle bir başvuruyu haklı kılmaktadır.

Daha az önemli olmak üzere öğrencilerin sınava giriş belgesi, sınav sorumluluk üniteleri ve sınav tarihleri arasında da bütünleme sınavlarının tarihlerini merkeze danıştıkları belirlenmektedir.

Dikkat çekici bir nokta olarak sınavda eksik ya da yanlış kodlama yaptığı için başvuran öğrencilerin oranı ise tüm öğrenci başvuruları içinde yüzde 1,14'ü bulmaktadır. İletişim Merkezi'ne başvuran yaklaşık her 10 öğrenciden biri sınavda eksik kodlama yaptığını ifade etmektedir.

Üçüncü ana kategori olan Kişisel ve Öğrencilik Haklarına Yönelik Başvurular arasında kayıt yenileme konusu ilk sırayı almaktadır. Bu kategoride yaklaşık her dört öğrenciden biri (yüzde 25,91) kayıt yenileme konusunda başvuruda bulunmuştur. Tüm başvurular içerisinde kayıt yenilemelerin oranı ise yüzde 11,02'dir. Eş deyişle merkeze yapılan her 10 başvurudan biri de kayıt yenileme hakkında olmuştur. Kayıt yenileme konusunda yapılan başvuruların yarıya yakını (yüzde 46,56) kayıt yenileme dönemi olan Aralık ayı içerisinde gerçekleşmiştir. Kayıt yenilemeler konusuna sorunla karşılaşan öğrenciler doğrudan İletişim Merkezi'nden bilgi almayı yeğlemişlerdir.

Dönem içerisinde gündeme gelen öğrenci affı konusu bu kategorinin ikinci ağırlıklı konusunu oluşturmaktadır (yüzde 18,98). Daha sonra öğrenci kimlik kartları, harçlar, kayıt işlemleri, askerlik hizmetleri ve adres değişikliklerine yönelik başvurular diğer ağırlıklı konuları oluşturmaktadır. Öğrenciler kitap, video, kaset ve CD gibi eğitim materyali talepleri için de İletişim Merkezi ile görüşme yolunu seçmişlerdir.

Öte yandan diğer kategorisinin üçüncü sırada yer alması ise kişisel ve öğrencilik haklarına yönelik başvuruların çeşitliliği anlamına gelmektedir. Öğrenciler birbirinden farklı ve çeşitli konularda ağırlıklı olarak bu kategoride başvuruda bulunmaktadırlar. Ancak tüm başvurular içinde de bu çeşitliliğin oranı yüzde 3,85'tir.

Çalışmanın son kategorisini İstek, Dilek, Şikayet ve Önerilere Yönelik Başvurular oluşturmaktadır. Tüm başvurular arasında bu kategorinin payı yüzde 3'ü bulmamakta ve alt kategorileri de yüzde 1'den az oranlarda dağılmaktadır. Kategorinin en fazla başvurusu (yüzde 0,92) web sayfası eleştirisi konusunda gelmiştir. 2000 yılı başında yenilenen üniversitenin internet web sayfasının eleştirileri Ocak, Şubat ve Mart aylarında bu kategoride önemli bir ağırlığa sahiptir.

Ardından internette sınav soru ve cevaplarının yayınlanması, sınav süresinin yetersizliği ve Açıköğretim Fakültesi bürolarına yönelik şikayetler bu kategoride dikkati çeken diğer başvuru konularıdır. Öğrenciler sınav sorularının internet ortamında cevapları ile birlikte sınavlar sonrasında yayınlanmasını ve sınav süresinin uzatılmasını talep ederken, büro hizmetleri ile ilgili olarak karşılaştıkları zorlukları ve bu anlamda da bürolara yönelik şikayetlerini yine İletişim Merkezi'ne yöneltmektedirler. Kategori içerisinde diğer başlığının ön plana çıkması da yine başvuru konularının çeşitliliği anlamına gelmektedir. Eş deyişle öğrencilerin İletişim Merkezi'ne ulaştırdıkları daha farklı pek çok istek, dilek, şikayet ve önerileri bulunmaktadır.

Sonuç olarak öğrencilerin bütün kategorilerde yaptıkları başvurular aylık bazda değerlendirildiğinde ise Haziran (yüzde 12,34), Ekim (yüzde 15,39), Kasım (yüzde 11,28) ve ağırlıklı olarak Aralık (yüzde 18,70) aylarında öğrenci başvurularının daha yoğun bir şekilde geldiği belirlenmektedir. Ancak Ocak' ayından başlayarak, başta da belirtildiği gibi, giderek artan bir eğilim içerisinde başvuruların İletişim Merkezi'nin tanınırlığı, işlevselliği ve dikkate alınabilirliği ile de ilişkili olarak arttığı söylenebilmektedir.

Sonuç

Anadolu Üniversitesi İletişim Merkezi uygulaması başlangıç yılında 10 bin 699 başvuruya yanıt vermiştir. Bu başvuruların yarısından fazlası telefonla ve üçte birinden fazlası da e-mail aracılığıyla gerçekleşmiştir.

Başvuruların yarıya yakını kişisel ve öğrencilik haklarına, üçte bire yakını eğitime ve sistemine yönelik başvurular oluşturmaktadır. Alt kategoriler bağlamında ise sınav sonuçları, kayıt yenileme, öğrenim affı ve dikey geçiş konuları başlıca başvuru alanlarıdır.

Eğitime ve sistemine yönelik başvurular bağlamında öğrencilerin dikey geçiş, İngilizce öğretmenliği, okul öncesi öğretmenliği gibi yeni düzenlemeler yapılan alanlarda bilgi açığını gidermek için merkeze başvurdukları söylenebilmektedir. Dolayısıyla öğrenciler bu türdeki yeni düzenlemeler hakkında daha ayrıntılı bilgiye ihtiyaç duymakta ve bunun için iletişim kanallarına başvurumaktadırlar. İnternette, deneme sınavı uygulaması, sınav geçme sistemi, diploma gibi sisteme yönelik konularda da öğrenciler bilgilenecek için bir merkeze ihtiyaç duymaktadırlar.

Kişisel ve öğrencilik haklarına yönelik başvurular ise öğrencilerin kayıt yenileme dönemlerinde sorunlarla karşılaştıklarını ve bunları gidermede merkeze danışma yolunu seçtiklerini ortaya koymaktadır. Merkez, öğrencilerin bu dönemdeki sorunlarının çözümünde de aracılık etmiştir. Öğrenim affı uygulaması, kimlik kartları, askerlik hizmetleri, adres değişiklikleri, kitap, video, kaset ve CD istekleri gibi eğitim materyali konularda da öğrenciler merkezden yardım almışlardır. Öğrencilerin bağlı oldukları büroların telefon ve adreslerini öğrenmek için merkeze başvuruda bulunmaları ve bürolarla ilgili düşünce ve eleştirilerini merkeze bildirmeleri anlamında da "Merkez" in bir katalizör işlevi gördüğünü söylemek olanaklıdır.

Öğrencilerin sınav sonuçlarına ilişkin başvuruları, bu konudaki merakı ve ivediliği ortaya koymaktadır. Sınav sorumluluk üniteleri ve sınav tarihinin sorulması ise merkezin üstlendiği öğrenime yönelik ayrı bir bilgilendirme işlevi olarak yorumlanmalıdır. Sınava giriş belgesi konusundaki sorunların aşılmasında da merkeze önemli bir rol düştüğü belirlenmektedir.

Öğrencilerin istek, dilek, şikayet ve önerilerinin değerlendirilmesi anlamında da İletişim Merkezi üniversite ile öğrenci arasında önemli bir iletişim köprüsü oluşturmaktadır. Öğrencilerden gelen farklı geri bildirimler bu yolla üniversite tarafından öğrenilebilmektedir. Örneğin yeniden düzenlenen web sayfası konusunda öğrencilerin önemli oranda başvurusu olmuştur. Sınav sorularının internette cevapları ile birlikte yayınlanması, sınav süresinin yetersizliği gibi konular da ön plana çıkan öğrenci talepleridir. Bu anlamda sistem

uygulayıcılarının geleceğe yönelik planlarına da öğrenci beklentileri anlamında İletişim Merkezi'nin önemli bir katkısı olmaktadır.

Sonuç olarak değerlendirme yapıldığında, öğrencilerin eğitimlerine ve eğitim sistemlerine yönelik açık bir bilgi ihtiyacı içerisinde olduklarını ve bu durumun temel nedeninin ise sisteme getirilen yenilikler olduğunu söylemek mümkündür. Eş deyişle öğrenciler, sistemde yeni bir uygulama başlatıldığında kitle iletişim araçları aracılığıyla yeterince bilgilenezemekte ve bu açığı gidermek için doğrudan iletişime ihtiyaç duymaktadırlar. O halde eğitim sisteminde gerçekleştirilen ya da gerçekleştirilecek değişikliklerin öğrencilere daha bilgilendirici ve öğrencilerin sorularına yanıt verir bir biçimde tasarlanarak ve kitle iletişim araçlarının daha etkin kullanımı vasıtasıyla anlatılması önerilebilir.

Aynı şekilde, sınavlara yönelik en büyük müracaat konusunu sınav sonuçlarının belirsizliği oluşturmaktadır. Öğrenciler, sınav sonuçlarının ne zaman açıklanacağı konusunda bilgilenebilmek istemektedirler. İleriye dönük olarak sınav sonuçlarının açıklanacağı tarihin önceden bildirilmesi önemli bir sorun olarak ortaya çıkmaktadır.

Bilgilene ya da bilgilendirme sorununa ilişkin bir diğer durum kişisel ve öğrencilik haklarına yönelik müracaatlarda kendisini göstermektedir. Her ne kadar mevcut öğrenci rehberleri ve diğer kaynaklarla öğrencilere bazı bilgiler sunulmakta ise de öğrenciler bu kaynaklara başvurmak yerine İletişim Merkezi'ne başvurmayı tercih etmektedirler. İlk akla geldiği biçimde, öğrencilere İletişim Merkezi'ne telefon açmanın daha kolay geldiğini söylemek yerine, kişisel ve öğrencilik haklarına yönelik sunulan kaynakların birer başvuru kaynağı olarak saklanmadığını ya da kullanılmadığını söylemek daha yerinde olacaktır. Dolayısıyla başvuru kaynağı olarak saklanabilir nitelikte kapsamlı bir öğrenci rehber hazırlanması önerilmektedir.

Sonuç olarak ise başvuruların çokluğu ve giderek artan oranı İletişim Merkezi'nin gerek öğrenci gerekse de sistem için ne kadar gerekli ve işlevsel olduğunu ortaya koymaktadır. Bu çalışmada öğrencilerin hangi konularda sorunlarla karşılaştıkları ve hangi konularda daha çok bilgiye gereksinim duydukları, hangi alanlarda üniversiteden beklentileri oldukları genel olarak ortaya konulmuştur. Merkezi uygulamasının verimliliğini artırılması konusunda çalışmalar yapılması ve bu yönde merkezin şekillendirilmesi ise bundan sonraki çalışmaların konusu olabilecektir.

Not: Çalışmanın tamamlanması için gerekli verilerin elde edilmesinde İletişim Merkezi çalışanlarından Zeynep Alan, Pınar Aybars, Nihan Şişman, Celil Şentürk'e teşekkür ederiz

KAYNAKÇA

Anadolu Üniversitesi Açıköğretim Sistemi XXI. Yüzyıla Hazırlanıyor. Haz.: Erkan Yüksel, Anadolu Üniversitesi Açıköğretim Fakültesi Basın ve Halkla İlişkiler Bürosu Raporu, 16 Haziran 1999.

Anadolu Üniversitesi Açıköğretim Fakültesi Basın ve Halkla İlişkiler Bürosu 1999 Yılı Faaliyet Raporu ve İletişim Merkezi Projesi. Haz.: Erkan Yüksel, Anadolu Üniversitesi Açıköğretim Fakültesi Basın ve Halkla İlişkiler Bürosu Raporu, 15 Ocak 2000.

Anadolu Üniversitesi Açıköğretim Fakültesi İletişim Merkezi Raporu. Haz.: Erkan Yüksel, Anadolu Üniversitesi Açıköğretim Fakültesi Basın ve Halkla İlişkiler Bürosu Raporu, 15 Şubat 2000.