

## UZAKTAN YÜKSEK EĞİTİMDE KURUMSAL İLETİŞİM: ANADOLU ÜNİVERSİTESİ UZAKTAN ÖĞRETİM SİSTEMİ KURUMSAL İLETİŞİM ETKİNLİKLERİNİN DEĞERLENDİRİLMESİ

Kamil Çekerol\*

### ÖZET

*Anadolu Üniversitesi uzaktan eğitim yöntemiyle eğitime 1982-1983 eğitim öğretim yılında başlamıştır. Günümüzde ulaştığı boyut ve uzaktan eğitim süreçleriyle Anadolu Üniversitesi, Dünyada mega üniversiteler arasında sayılarak tüm Dünyada uygulamalarından söz edilen bir uzaktan eğitim kurumu olmuş, Türk yükseköğretiminde kayıtlı öğrencilerin yaklaşık % 43'üne sahip hale gelmiştir. Dünyada en hızlı gelişen sektörler arasında sayılan uzaktan eğitimin Anadolu Üniversitesi çatısı altında ulaştığı boyut bu çalışmada iletişim etkinlikleri yönünden değerlendirilmektedir. Üniversiteye kayıtlı öğrenci sayısı, öğrencilerin çok farklı kaynaklardan (Öğrenci Seçme ve Yerleştirme Sistemi, kurumlarla yapılan anlaşmalar, dikey geçiş gibi) kabul edilmesi, sayısı sürekli artan ve çeşitlenen programlar, geleneksel fakültelerdekinden farklı ve çok sayıda sahip olunan birimler ve bürolar dikkate alındığında Üniversitenin iletişim etkinlikleri, hem bir yönetim süreci olarak, hem de toplum gözünde sistemin değerlendirilmesi açısından önem kazanmaktadır. Bu açıdan bu çalışmada, öncelikle uzaktan eğitim ve Anadolu Üniversitesi uzaktan eğitim sistemi üzerinde kısaca durulmuş, kurumsal iletişim faaliyetlerinin uzaktan eğitimde nasıl planlanabileceği tartışılmış ve Anadolu Üniversitesi uzaktan eğitim sisteminin mevcut iletişim etkinlikleri değerlendirilerek mevcut yapıdaki sorun ve eksikliklere göre oluşturulabilecek kurumsal iletişim yapısı için bir çerçeve çizilmeye çalışılmıştır.*

*Anahtar sözcükler: Uzaktan eğitim, kurumsal iletişim, iletişim planlaması*

## ORGANIZATIONAL COMMUNICATION IN DISTANCE EDUCATION: EVALUATION OF ORGANIZATIONAL COMMUNICATION ACTIVITIES OF ANADOLU UNIVERSITY DISTANCE EDUCATION SYSTEM

### ABSTRACT

*Anadolu University has been providing higher education opportunities through distance education since 1982–1983 academic year. Today, Anadolu University has become an attraction centre and one of the mega universities in the world via distance education applications and processes. Furthermore, 43 % of the students, who attend their higher education in Turkey, are the students of Anadolu University and Open Education System. Distance education which is one of the fastest growing sectors in the world has reached to a huge extent at Anadolu University, and this case has been evaluated in terms of communication activities in this study. The number of students who enrolled in university, the students who enrolled via different sources (Student Selection and Placement Center, protocols with institutions, external transfer etc...), the increasing number of programs, having lots of departments and bureaus different from other traditional faculties are taken into consideration; the communicational activities of the university have an important role as an administrative process and for the evaluation about the system from the point of society. From this point of view, in this study firstly distance education and Anadolu University Open Education System has been shortly mentioned, how to plan organizational communication activities has been discussed and a frame for corporate communication structure has been constituted according to existing problems and deficiencies by evaluating existing communicational activities of Anadolu University Open Education System.*

*Keywords: Distance education, organizational communication, planning of communication*

---

\* Yrd. Doç .Dr., Anadolu Üniversitesi Açıköğretim Fakültesi

## GİRİŞ

Uzaktan eğitim, öğretim süreci boyunca öğrenci ve öğreticilerin birbirlerinden ara sıra ya da sürekli olarak ayrı oluşu, öğretim materyallerinin planlanması, hazırlanması, öğrenci destek hizmetlerinin sağlanması ve organizasyonu, öğretici ile öğrenciyi bir araya getirmede ve dersin içeriğini sunmada kitle iletişim araçlarından ve ortamlarından yararlanma açısından geleneksel yüz yüze eğitimden farklılaşmaktadır (Verduin ve Clark 1994: 10). Öğrenci merkezli bir eğitim yöntemi olan uzaktan eğitimde amaç, öğrencinin kendi kendine öğrenmesini sağlayacak bir ortam oluşturmaktır (Mantyla 1999: 12-13).

Günümüzde az gelişmiş veya gelişmiş pek çok ülkede uzaktan eğitim, her yaş, cinsiyet, gelir ve meslek grubundan insanın, fırsat eşitliği ilkesiyle üretime katkı sağlama özelliklerini yitirmeden; bilgi ve iletişim teknolojileri aracılığıyla, öğrenimlerini zaman ve mekân kısıtlarını aşarak kendi hız ve kapasitelerine göre ayarlayarak; demokratik, etkili, ekonomik ve kaliteli bir şekilde gerçekleştirilen bir eğitim felsefesidir. Bu felsefenin yaygınlaşmasında ve gelişiminde, her yaş ve cinsiyetten insanın eğitime olan talebindeki büyük artış ve bu talebin karşılanmasında kullanılabilecek bilgi ve iletişim teknolojilerindeki gelişmeler etkin olmuştur. İletişim ve bilgi teknolojilerindeki gelişmelerden en çok yararlanan sektörlerden birinin eğitim sektörü ve daha özel olarak uzaktan eğitim alanı olduğu söylenebilir.

Tüm dünyada olduğu gibi ülkemizde de bu gelişmelere koşut olarak eğitime olan talep sürekli artmakta ve özellikle yükseköğretimde talep fazlalığına cevap verecek en önemli araç uzaktan eğitim olarak ön plana çıkmaktadır. Bugün Türkiye’deki birçok üniversitenin uzaktan eğitim uygulamalarına başladıkları veya hazırladıkları bilinmektedir. Türk yükseköğretim sistemi içerisinde uzaktan eğitimi öncü olarak ve büyük ölçekte sunan ve hatta dünyada bu açıdan mega üniversiteler arasında sayılan Anadolu Üniversitesi’dir. Anadolu Üniversitesi 1982 yılında Açıköğretim Fakültesi’nin kurulması ve 1994 yılında İktisat ve İşletme Fakültelerinin

ona eklenmesi ile bugün üç fakülte ile uzaktan eğitim sunmaya devam etmektedir.

Bugün uzaktan eğitim sisteminde 1 milyon 200 bine yaklaşan aktif öğrenciye ve yine 1 milyon 100 binin üzerinde mezuna sahip Anadolu Üniversitesi sadece Türkiye’ye getirdiği yükseköğretim sunum biçimindeki farklılık ile değil, yine diğer yükseköğretim kurumlarından ayrılan kurumsal yapısında, sistemin gelişimine paralel olarak ortaya çıkan farklılık ile dikkat çekmektedir. Uzaktan eğitim yönetiminde ayrı bir çalışma konusu olabilecek söz konusu kurumsal yapı içerisinde, bu çalışmada Anadolu Üniversitesinin iletişim yapısı değerlendirilerek bir model önerisinde bulunulacaktır.

Uzaktan eğitimin çeşitli yararları ve sınırlılıkları bulunmaktadır. Kaya uzaktan eğitimin yararlarını ve sınırlılıklarını oldukça kapsamlı olarak sıralamaktadır (Kaya 2002: 19). Uzaktan eğitimin geniş kapsamlı ve çok sayıdaki yararları içerisinde, kitlesel eğitimin nitelikli, bağımsız, demokratik bir şekilde yaşam boyu sunulması, toplumun eğitim isteğinin artması ve eğitimde basın-yayın, iletişim araçları, yüz yüze eğitimle üç boyutlu bütünleşmenin sağlanması gibi özellikler ön plana çıkmaktadır. Sıralanan sınırlılıklar içerisinde ise, “öğrencilerin sosyalleşmesinin engellenmesi”, “anında yardım görememe ve sorunun giderilmesinden kaynaklanan davranışların gelişimi”, “öğrenci sayısındaki fazlalık nedeni ile iletişimdeki sınırlılıklar” dikkati çekmektedir. Bu sınırlılıklar veya sorunların üstesinden gelinmesinde etkin işleyen kurumsal iletişimin büyük rolü olacaktır. Bu açıdan, daha etkin işleyen bir iletişim yapı modelinin ortaya konabilmesi için bu çalışmada uzaktan öğretim öğrencileri ve öğrenci adayları ile mevcut iletişim etkinlikleri de ayrıntılı olarak değerlendirilecektir.

Birçok tanımı olmakla birlikte, belirli amaçlara ulaşmak için kurulmuş sosyal sistemlere örgüt denmektedir. Üniversiteler de birer sosyal örgüttür. Yükseköğretim mevzuatı ile çerçevesi yasal açıdan çizilmiş üniversiteler bu açıdan aynı zamanda hiyerarşik örgütlerdir. Bu hiyerarşik yapı içerisinde yoğun bir dizi ast-üst ilişkisi de söz konusudur. Bu tanımlanmış yapı içerisinde uzaktan eğitimin örgüt yapısı farklılaşmakta ve daha karmaşık bir yapı sergilemektedir. Uzaktan eğitim örgüt yapısı içerisinde iletişimin kalitesi kurumun başarısını ve ününü de etkileyecektir. Bu açıdan

bu çalışmada Anadolu Üniversitesi uzaktan eğitim sisteminin kurumsal yapısı öncelikle açıklanarak, bu yapı içerisinde kurum içi ve kurum dışı kurumsal iletişimin etkinliği değerlendirilecek ve etkin bir uzaktan eğitim kurumsal iletişim modeli ortaya konmaya çalışılacaktır.

Bu makalenin genel amacı iletişim bakış açısından uzaktan eğitim için güncel ve önemli konuların anlaşılmasına yardımcı olmaktır. Uzaktan eğitimi araştırmak sadece iletişim teknolojisinde değil iletişim teorisi açısından da faydalı bir araştırma alanı sunmaktadır.

## 1. KURUMSAL İLETİŞİM VE UZAKTAN EĞİTİM

Uzaktan eğitime ilişkin literatür incelendiğinde, büyük oranda teknolojinin kullanımındaki değişimi ve yüksek öğrenimdeki yönelimleri anlamaya ve ortaya koymaya çalışan araştırmalar göze çaracaktır. Literatür tarafından kabul edilen uzaktan eğitime çeşitli yönelimleri ayırt edebilmek için hangi iletişim teorisinin yardımcı olacağını göstermek faydalıdır. İletişim teorisi ve uygulamasına ilişkin farklı varsayımları yansıttıkları için uzaktan eğitimde rekabet eden iki geleceği sunmak üzere “aktarımla ilgili” (transmissional) ve “diyalogla ilgili” (dialogical) kavramları kullanılabilir (Richter ve McCain 1995). Birisine bir mesaj vermek veya bazı bilgileri birilerine göndermekten bahsettiğimiz de iletişim için “aktarım” anlamını kullanırız. Aktarım orijinli iletişim bakış açısı iyi anlaşılır, başkalarıyla iletişim düzeyimiz hakkında önemli bilgiler verir. Fakat daha büyük süreçlerin incelikleri ve karmaşıklığını hesaba katmaz (Cheney ve ark. 2004: 16) Bu anlamda ve uzaktan eğitim özelinde kullanılacak temel iletişim teorisinin iki yönlü iletişime izin veren diyaloga dayalı olması zorunludur.

Bilgiyi paylaşma etkinliği olarak tanımlanan iletişim çabaları, kurumsal boyuta yöneldiğinde biraz daha karmaşıklaşır. Kurumsal iletişim, kurum içi ve dışı iletişim çabaları ile ilgili oldukça kapsamlı yönetim fonksiyonlarını açıklamakta kullanılan bir kavramdır (Goodman 1998: 2-3). Kurumsal iletişim,

sınıflandırılması, işlevleri, öğeleri, hedefleri ile ilgili oluşmuş geniş kapsamlı teorik çerçeveye sahiptir. Söz konusu teorik çerçeve, birçok farklı sektördeki, farklı organizasyon ve yönetim yapılanmalarını açıklar niteliktedir. Açıkçası teorik bilgide bulunması gereken nitelikler, içsel tutarlık ve farklı durumları büyük oranda açıklayabilmesidir. Bu bakış açısıyla kurumsal iletişimle ilgili mevcut teorik çerçevenin uzaktan eğitim kurumları içinde kullanılabilirliği önemlidir.

Uzaktan eğitim Anadolu Üniversitesi örneğinde olduğu gibi ve önemli bir yararı olarak kitlesel eğitime izin vermektedir. Bu durumda öğrenciyle iletişim de kitlesel iletişime dönüşmektedir. Kitlesel iletişim, geri iletişim, iletişim ortamı, ulaşım sınırlaması ve etki yönlerinden kişiler arası iletişimden farklılık gösterir. Geri iletişim yüz yüze yapılan konuşmalarda doğrudan ve anında vardır. Kitlesel iletişimde geri iletişim dolaylı ve gecikmeli olarak vardır, bazı durumlarda da yoktur. Buna göre kişiler arası iletişim çift yönlüdür, kitle iletişimi ise tek yönlü olarak kalabilir (Uşun 2006: 18). Tek yönlülüğün aşılması noktasında bütünlük kurumsal iletişim faaliyetlerinden yararlanılabilir. Bütünlük kurumsal iletişim, hedef kitlelere kuruluş hakkında sağlam bir görünüm iletebilmek adına, kuruluşun iç ve dış iletişim kaynaklarından yararlanarak oluşturulan planlama ve organizasyon sürecidir (Okay ve ark. 2008: 9). Bu açıdan uzaktan eğitimde kurumsal iletişimin mutlaka bir bütün olarak düşünülmesi, belirli bir strateji ve planlamaya dayanarak etkileşime izin verir şekilde tasarlanması gerekir.

Alkan (1991: 59) uzaktan eğitimi “geleneksel öğretme-öğrenme yöntemlerinin sınırlılıkları nedeniyle sınıf içi etkinliklerini yürütme olanağının bulunmadığı durumlarda, eğitim etkinliklerini planlayanlar ve uygulayıcılar ile öğrenciler arası iletişim ve etkileşimin özel olarak hazırlanmış öğretim üniteleri ve çeşitli ortamlar yoluyla belirli bir merkezden sağlandığı bir öğretim yöntemidir” şeklinde tanımlamaktadır. Yine Alkan bu eğitim sisteminde “öğrenci-iletişim ortamı-kaynaklar olarak üç ana öğeyi sıralamaktadır. Verilen tanım ve sayılan öğeler daha çok öğretim süreci ile ilgili görünmektedir. Bu çalışmanın amacı açısından öğrenen-öğreten (veya öğrenme ortamı) etkileşimi tartışılmayacak olup, öğrenen ile kurum iletişimi üzerine odaklanılacaktır.

### 1.1. Uzaktan Eğitim Kurumları

Eğitim kurumları birer sosyal kurum olup, yöneticiler, öğretmenler, yardımcı personeller, öğrenenler ve fonksiyonel birimleri ile karmaşık bir kurumsal yapı özelliği göstermektedir. Eğitim kurumları içerisinde uzaktan eğitim kurumları ise özellikle yüksek öğrenimde, kendilerine özgü yapılanmaları ve hedef kitleleri açısından dikkat çekmektedirler. Uzaktan eğitim yönetiminin, klasik anlamda eğitim yönetiminden farklı düşünsel ve yönetsel beceri ve modelleri gerektirdiği düşünülmektedir. Uzaktan eğitimde, eğitim-öğretim sanal bir örgüt içinde oluşmaktadır. Bu nedenle eğitim-öğretim ortamlarının tasarımı ve yönetiminde sanal niteliğin göz önünde bulundurulması gerekmektedir. Bu durumda, uzaktan eğitim klasik eğitim yönetiminden farklı olarak ele alınıp modellenmelidir (İşman 1998: 120).

Bir akademik kurumun yönetim başarısı, büyük oranda onun organizasyon yapısına bağlıdır. Üniversiteler ve diğer tüm akademik kurumlar için farklı organizasyon modelleri ortaya konabilir. Bu modellerin her biri ise, yönetimin etkinliğini ve tarzını belirleyecek olan farklı çalışma kültürlerinin ortaya çıkması ile sonuçlanır. Bu anlamda dört farklı çalışma kültüründen bahsedilebilir (Davies 1996: 18):

- a) Performans göstergeleri aracılığı ile yukarıdan aşağı planlama ve izleme ve üst yönetimin liderliğine vurgunun yapıldığı *kurumsal kültür*,
- b) Güçlü bir kalite çerçevesinin var olduğu, fakat dış ajanlarla etkileşime dayalı dikkate değer bir bireysel özgürlüğün bulunduğu *girişimci kültür*,
- c) Yeknesaklık ve istikrar isteklerinin ön planda olduğu, yapıla gelmiş işlemler ve kurallar üzerine vurgularla idarenin ve komisyonların baskın olduğu *bürokratik kültür*,
- d) Süreçlerde gevşeme eğiliminin ve akademik komisyonların hakimiyetinin ve yetkilerinin önemli ölçüde devredildiği bireysel bağımsızlığa saygı gösterilen *meslektaş kültürü*.

Sıralananlara ek olarak uzaktan eğitim kurumlarına özel iki çalışma kültüründen daha söz edilebilir (Powar 2003: 67): Süreçler üzerine vurgu, eleştirel düşünce, bağımsızlık, bireye saygı, ifade özgürlüğüne teşvik üzerine odaklanan bir *eğitim kültürü* ile standartlaşmış kitle üretimi ve yatay yönetim, iş bölümü ve hiyerarşi ile karakterize edilen bir çalışma (sanayi) kültürü.

Açık üniversiteler büyük oranda bürokratik bir yönetim anlayışını benimserlerken, bürokratik, meslektaş veya eğitim kültürü ve sanayi kültürü karışımı olan bir kültüre sahip olacaklardır. Bu yüzden merkezi idare bir bürokratik tavır içerisinde karar alırken, akademik birimler yaklaşımlarında büyük oranda meslektaş kültürünü benimseyeceklerdir. Uzaktan eğitim kurumlarının, eğitim materyalleri miktarının büyüklüğü dikkate alındığında seri üretim yapmak zorunda olmaları, yönetimlerinde sanayi kültürüne de mutlaka bir vurgu yapar. Yönetimde farklı kültürlerin etkisi altında bulunan ve karmaşık kurumsal organizasyona sahip olduğu anlaşılan uzaktan eğitim kurumlarının başarısı, mutlaka diğer kurumlar da olduğu gibi kurumsal iletişimin etkinliği ile doğrudan bağlantılı olacaktır.

Anadolu Üniversitesi uzaktan eğitim sistemine kayıtlı bir milyonun üzerinde öğrencinin ve yine bir milyonun üzerinde mezunun olduğu ve organizasyon yapısının geleneksel fakültelerden farklılaştığı ve buna göre çok sayıda fonksiyonel birimlerinin olduğu ve bu birimlerin hepsinin iletişim etkinliklerinin bulunduğu dikkate alınırsa Üniversite için kurumsal iletişimin önemi ortaya çıkmaktadır. Ulaştığı ölçüde ve karmaşık çalışma kültürü ile uzaktan eğitim kurumlarında, etkin işleyen bir kurumsal iletişim yapısının bulunması son derece önemlidir.

## 1.2. Kurumsal İletişim ve Ayrımları

Kurumsal iletişim, kurum içi ve kurum dışındaki tüm iletişim çalışmaları için bir çatı oluşturur (Okay ve ark. 2008: 6). Uygulamada iletişim birçok biçimlerde olabilir ve sınıflandırılabilir. Kurumsal iletişimin sınıflandırılması ise, iletişimin merkezi olup olmamasına göre, hedef kitleye göre ve temel iletişim türlerine göre yapılabilir.

İletişim çabalarının yapılandırılmasında karşı karşıya kalınan ilk problemlerden biri iletişim faaliyetlerinin merkezî olup olmaması ile ilgilidir.

Bütün iletişim faaliyetlerinin üst yönetimdeki bir üst düzey yöneticiye bağlı olarak idare edildiği merkezi model, bütün iletişim faaliyetleri üzerinde kontrolü elinde tutmak isteyen ve bu faaliyetlerdeki uyumu ön plana çıkaran kurumlar için tercih edilir olacaktır. Merkezi olmayan iletişim faaliyetleri ise birimlerine daha fazla esneklik tanıyan ve onların ihtiyaçlarını ön plana çıkaran kurumlar için tercih edilir olacaktır (Argenti 2003: 41). İletişimin merkezi olup olmaması tartışmasının cevabı büyük ölçüde kurumun büyüklüğüne, bağlı birimlerin coğrafi dağılımına, hizmetlerin ve hedef kitleye yönelik verilecek bilginin çeşitliliğine ve kurumun kamu veya özel sektör kurumu olmasına bağlı olacaktır.

Kurumsal iletişimin hedef kitle açısından sınıflandırılması, genel olarak pazara, müşteriye ve çalışana olmak üzere üç grupta toplanabilir. Bu gruplara kişiler arası ya da kitle iletişim yöntemleri ile ulaşmak mümkündür. Ancak kurumsal iletişimde hedef kitleyi ayrıntılı olarak belirlemek, onlara çeşitli kurumsal iletişim araçları ile ulaşmayı kolaylaştırır (Okay ve ark. 2008: 6).

Temel iletişim türlerine göre sınıflandırmada kurumsal iletişim üç ana bölümde incelenebilir. Bunlar pazarlama iletişimi, yönetim iletişimi ve örgütsel iletişimdir (VanRiel, 1995: 39). Pazarlama iletişiminin temel özelliği reklâm, promosyonlar, postalamalar, sponsorluklar gibi doğrudan iletilen mesajlarla hedef kitlenin tutumunu belirlenen amaçlara yöneltmektir. Yönetim iletişimi, kurum içinde kuruluşun paylaşılan vizyonunu geliştirmek, kurumun liderliğinde güven oluşturmak ve bunu sürdürmek, süreç değişimini başlatmak ve yönetmek, çalışanları yetkilendirmek ve motive etmek için iletişimi kullanır. Örgütsel iletişim, halkla ilişkiler, kamu işleri çevre ve iç iletişimi kapsayan genel bir terim olarak kullanılmaktadır. Örgütün varlığını sürdürmesi ve gelişmesi için gerekli olan örgüt içi ve çevresi arasındaki iletişimi kapsar.

Yapılan sınıflandırmalarda özellikle büyük ölçekli kurumlar için katı bir kurumsal iletişim sınıfı tanımlamak veya çerçevesini çizmek güçtür. Bu yönde, özellikli bir kurum

için ortaya konmaya çalışılacak kurumsal iletişim yapısı ve sınıfı, kurumun belirlediği ve ortaya koyduğu vizyona bağlı olarak oluşturulacaktır. Dünyadaki mega üniversiteler arasında sayılan Anadolu Üniversitesi'nin bu yönde değerlendirilebilmesi ve bir kurumsal iletişim modeli önerisinin ortaya konabilmesi için, öncelikle mevcut organizasyon yapısı ve iletişim durumunun ayrıntılı biçimde ortaya konması gerekmektedir.

## 2. ANADOLU ÜNİVERSİTESİ UZAKTAN EĞİTİM SİSTEMİ VE KURUM İÇİ-DIŞI İLETİŞİM FAALİYETLERİ

Türk Yükseköğretimi Kasım 1981'de yürürlüğe giren 2547 sayılı kanun ile yeniden düzenlenirken, adı geçen kanunun 5. maddesinin (h) bendinde, yükseköğretimin planlama ve gerçekleştirilmesinde "açık eğitim ve öğretimden" de söz edilmiştir. Aynı kanunun, yükseköğretim kurumlarının görevlerini tarif eden 12. maddesinin (d) bendinde ise "örgün, yaygın, sürekli ve açık eğitim yoluyla toplumun, özellikle sanayileşme ve tarımda modernleşme alanlarında eğitilmesini sağlamak" dile getirilmiştir.

Bu kanuna dayanılarak 20 Temmuz 1982 tarihinde çıkarılan 41 sayılı Kanun Hükmündeki Kararname Anadolu Üniversitesi'ni "Açıköğretim" yapmakla görevlendirmiştir. Bu nedenle 2547 sayılı yasa, üniversite sistemini yeniden düzenlerken, Eskişehir İktisadi ve Ticari İlimler Akademisi'ni Anadolu Üniversitesi bünyesine katmış ve aynı akademiye bağlı olan İletişim Bilimleri Fakültesinin adını da "Açıköğretim Fakültesi" olarak değiştirmiştir (Serter 1986: 8) Açıköğretim Fakültesi, 1982-1983 öğretim yılında İş İdaresi ve İktisat bölümleri ile öğretime başlamıştır.

Üniversite üstlendiği bu görevi Televizyon ile Eğitim Enstitüsünün teknik ve uzman kadroları, Anadolu Üniversitesinin tüm fakülte ve eğitim öğretim birimleri ile Türkiye'deki diğer üniversitelerin akademisyen ve uzman kadroları (kitap yazımı, televizyon programı senaryo yazımı ve çekimi, akademik danışmanlık hizmeti) ile birlikte yürütmeye başlamıştır (Curabay ve Demiray 2002: 41). Anadolu Üniversitesi bu görevi üstlenirken, eğitimde kitle iletişim araçlarının kullanımı veya uzaktan eğitim konusunda yeterli bilgi birikimi ve tecrübeye sahip bir kurumdur. 1970'lerde Eskişehir İktisadi Ticari İlimler Akademisi bünyesinde kurulan bir çalışma grubunun

özverileri ile kurulan kapalı devre eğitim televizyonu ve ardından kurulan Televizyon ile Eğitim Enstitüsü, Anadolu Üniversitesi'nde uzaktan öğretimin temellerini atmıştır.

Bu temelin üzerine Anadolu Üniversitesi Açıköğretim Fakültesi 1982-83 öğretim yılında İktisat ve İş İdaresi alanlarında, basılı materyaller, TV programları ve yüz yüze eğitim süreçleriyle uzaktan öğretime başlamıştır. İlk öğretim yılında 29.445 öğrencinin kaydının yapıldığı açıköğretim sistemine kaydolun öğrenci sayısı Türkiye genelinde sürekli artan yükseköğretim talebine koşut olarak sürekli artmıştır. Bugün yükseköğretimde okuyan öğrencilerin yaklaşık % 43'ü diğer bir deyişle yaklaşık 1 milyon 300 bin öğrenci açıköğretime kayıtlı durumdadır. Yıldan yıla hızla artan öğrenci sayısına paralel olarak iki bölümle başlayan uzaktan eğitim süreci bugün açılan, kapanan 40'ın üzerindeki bölüm ve programlar ve tamamen uzaktan eğitim yapan üç fakültesi (Açıköğretim, İktisat ve İşletme Fakülteleri) ile Dünyanın mega eğitim kurumları arasında sayılmaktadır.

06.11.1982 tarih ve 17860 sayılı Resmî Gazetede yayımlanarak yürürlüğe giren Açık Yükseköğretim Yönetmeliği'nin 15. Maddesi "Açıköğretim yapılan her birimde açıköğretim öğrenci işleri ile görevli bir büro kurulur. Merkezî açıköğretim hizmetleri ile yükümlü Anadolu Üniversitesi yurt düzeyinde gereken bölgelerde özel büro ve rehberlik merkezleri açabilir." demektedir. Ayrıca 2547 sayılı kanunun Ek 16. Maddesi "Açıköğretim uygulayan üniversiteler yurt içinde hizmet birimleri açabilirler. Aynı üniversiteler, yurt dışında yaşayan T.C. vatandaşlarına öğretim, eğitim ve kültürle ilgili idari ve sosyal hizmetleri vermek amacıyla Yükseköğretim Kurulunun kararıyla o ülkede merkez tesis edebilirler. Açıköğretim hizmeti veren üniversitelerde rektörlük ile bu tür hizmetleri veren fakülte, enstitü, yükseköğretim, konservatuar, meslek yüksekokulu, merkez ve benzeri kuruluşlarda, hizmetin özelliğinin gerektirdiği birimlerin kurulması veya değiştirilmesi, diğer ülkelerin açıköğretim kuruluşları ile eğitim ve öğretim alanlarında işbirliği yapılması üniversite yönetim

kurulunun kararı ile gerçekleştirilir..." demektedir.

Bahsedilen yönetmelik ve kanun maddelerinin verdiği yetkiye dayanarak gerek duyulan birimler ve merkezler Üniversite bünyesinde oluşturulmuştur. Gerçekleşen bu oluşum Anadolu Üniversitesi'nin organizasyon yapısını diğer üniversitelerin yapılanmalarından dikkate değer biçimde farklılaştırmıştır.

Anadolu Üniversitesi uzaktan eğitim sistemi Açıköğretim, İktisat ve İşletme Fakültelerine ait bölüm ve programlardan oluşmaktadır. 18 Ağustos 1993 tarihli 496 sayılı Kanun Hükmünde Kararname, her türlü öğrenci işlerini vermekle yükümlü olarak Açıköğretim Fakültesini yetkilendirmiştir. Açıköğretim Fakültesinin bu yetki temelinde oluşmuş organizasyon yapısı ve birimleri ile görevleri ve buna bağlı olarak iletişim faaliyetleri aşağıda açıklanmaktadır.

2008-2009 öğretim yılı itibarıyla öğrenci işleri ile yükümlü Türkiye'deki tüm illerde toplam 88, Lefkoşa'da bir ve Almanya Köln'de bir olmak üzere 90 AÖF bürosu öğrencilere hizmet vermektedir. AÖF bürolarının öğrencilere verdiği hizmetleri ile ilgili olmak üzere Fakültede öğrenci işleri merkezi işlevini yürüten ve bunun yanında bürolar ve birimler arası koordinasyonu sağlamakla görevli Merkez Büro faaliyet göstermektedir. Yıllar içerisinde uzaktan eğitime artan talep, gelişen teknoloji, çeşitlenen programlar ve öğretim ortamlarındaki önemli yenilik ve değişikliklere paralel olarak Açıköğretim Fakültesi'nde diğer fakültele göre farklı birim ve koordinatörlükler kurulmuştur. Bunlar Test Araştırma Birimi, Bilgisayar Destekli Eğitim Birimi, Staj ve Uygulama Birimi, Kitap Koordinatörlüğü, Akademik Danışmanlık ve Uygulama Hizmetleri Koordinatörlüğü, İngilizce Öğretmenliği ve Okul Öncesi Öğretmenliği Lisans Programları Koordinatörlükleri olarak sıralanabilir. Bu koordinatörlük ve birimler uzaktan eğitim sisteminin işleyişini şekillendiren, eğitim sürecini belirleyen, kendi içlerinde ayrıca örgüt şemasına sahip olan, bilgi üreten ve kurum içi ve kurum dışı yoğun iletişime sahip birimlerdir.

Yukarıda sayılan birimler dışında Fakülte içerisinde, kurum dışı iletişimi sağlamakla görevli iki iletişim birimi söz konusudur. Doğrudan Fakülte Dekanlığına bağlı Halkla İlişkiler Birimi ve Mer-

kez Büroya bağlı İletişim Merkezi. Sıralanan tüm birimlerin ve koordinatörlüklerin sorumluluk alanları ile ilgili kurum dışı iletişim faaliyetinin olmasına karşın, öğrenciler ile iletişim faaliyetinin gerçekleştirilmesinden Halkla İlişkiler Birimi ve İletişim Merkezi birinci derecede sorumludur. Fakülte içerisinde tüm öğrenci işlerinden sorumlu yetkilendirilmiş birim olarak Merkez Büro kabul edildiği için, ona bağlı olan İletişim Merkezi, Fakültenin ve tabii ki üniversite uzaktan eğitim sisteminin ağırlıklı iletişim birimi olarak ön plana çıkmaktadır. Tüm birimlerin kurum dışı iletişim faaliyetlerinin bulunmasına rağmen, sadece İletişim Merkezinin iletişim çabalarının incelenmesi, yapılan başvuruların incelenmesi tüm uzak-

tan eğitim sisteminin iletişim faaliyetlerinin planlanmasında ve yeni bir model önerisinde büyük oranda açıklayıcı olacaktır.

### 3. 2007-2008 ÖĞRETİM YILINDA İLETİŞİM MERKEZİNE YAPILAN BAŞVURULARIN İÇERİK ANALİZİ

2000-2001 öğretim yılında İletişim Merkezine telefon ve e-maile gelen başvuru sayısı 10 bin 699 iken (Yüksel ve ark. 2002: 148) 2007-2008 öğretim yılında 121 bin 682'ye ulaşmıştır (AÖF Merkez Büro İletişim Merkezi 2007-2008 Yıllık Raporu). 2008 yılı içerisinde Merkez Büro İletişim Merkezine yapılan başvurular, konu başlıklarına göre Tablo 1'de gruplanmıştır.

**Tablo 1.** 2008 Yılında İletişim Merkezine Yapılan Başvuru Sayıları

Konu	Başvuru sayısı		
	E-mail	Telefon	Toplam
Kayıt Yöntemleri ve Programlar	9639	46469	56108
Öğrenci Hizmetleri	10855	25112	35967
Uzaktan Eğitim Sistemi ile İlgili Genel Konular	4728	13880	18608
Sınavlar	4328	5778	10106
İstekler	62	14	76
Şikayetler	58	273	331
Teşekkürler	486	0	486
<i>Toplam</i>	<i>30156</i>	<i>91526</i>	<i>121682</i>

Başvuruların dağılımı incelendiğinde, “Kayıt Yöntemleri ve Programlar”a ilişkin sorular toplam başvuruların % 46’sını, “Öğrenci Hizmetleri”ne ilişkin sorular % 30’unu, “Uzaktan Eğitim Sistemi ile İlgili Konular” % 15’ini, “Sınavlar”a ilişkin sorular % 8’ini ve “İstekler”, “Şikayetler” ve “Teşekkürler”in % 1’ini oluşturduğu görülmektedir. Sıralanan bu konu-

ların içerik ve aylar itibariyle dağılımı ise aşağıda incelenecektir.

Tablo 1’den İletişim Merkezine yapılan başvuruların % 75’inin telefonla, % 25’inin e-mail ile gerçekleştiği görülmektedir. Ayrıca aylara göre e-mail/telefon oranı aşağıda Tablo 2’de verilmektedir

**Tablo 2.** İletişim Merkezine Gelen e-maillerin Telefonlara Oranı

Ocak	Şubat	Mart	Nisan	Mayıs	Haziran	Temmuz	Ağustos	Eylül	Ekim	Kasım	Aralık
%104	%59	%94	%82	%88	%55	%40	%35	%30	%18	%21	%19

Tablo 2’de görüldüğü gibi Şubat ayı hariç Ocak-Mayıs döneminde hemen hemen başa baş e-mail ve telefon başvurusu varken, hazirandan itibaren bu oran düşmeye başlamaktadır. Ekim, Kasım, Aralık aylarında ise başvuruların büyük oranda e-mail ile gerçekleştiği ortaya çıkmak-

tadır. Bunun nedeni öğrencilerin programlara yerleşme işlemlerinin, dolayısıyla kayıt sürecinin başlaması ve hemen cevap bulmayı istedikleri konularda telefonla başvuruyu tercih etmeleridir. Tablo 1’de sıralanan genel konuların içerikleri incelendiğinde bu durum açıkça ortaya çıkmaktadır.

### 3.1. Kayıt Yöntemleri ve Programlar

Kayıt Yöntemleri ve Programlar genel başlığı altında, öğrencilerin kayıt olmayı düşündüğü programlara ve bu programlara nasıl kayıt yaptırabileceğine ilişkin ve sistemde kayıtlı öğrencilerin kayıt yenilemeye ilişkin başvuruları izlenmektedir.

Programlara ve Kayıt Yöntemlerine İlişkin Tablo 3'te görülen e-mail ve telefon ile başvuru sayılarının öncelikle aylar itibarıyla dağılımı incelendiğinde, özellikle Eylül-Aralık'ı kapsayan dört aylık dönemde toplam başvuruların % 78'inin gerçekleştiği ortaya çıkmaktadır. Bu

dönem fakültelere kayıt ve kayıt yenilemelerin gerçekleştiği dönemdir.

Uzaktan eğitim yöntemiyle eğitim veren Fakülte- lere yeni kayıt hakkı kazanan öğrencilerin sayısal olarak çokluğunun yanında, farklı kaynaklardan öğrenci kabul edilmesi kayıt siste- mini karmaşıklştırabilmektedir. 2008-2009 öğretim yılı için Eylül-Aralık'ı kapsayan dört aylık kayıt döneminde 9 farklı kayıt türünden 565 bin öğrencinin kaydı gerçekleştirilmiş olup, öğrencilerden İletişim Merkezi'ne "Yeni Kayıt Türleri"ne ilişkin 37.474 başvurunun geldiği görülmektedir. Fakültelerin programla- rına ilişkin 2.636 başvuru gerçekleşmiştir.

**Tablo 3.** Programlara ve Kayıt Yöntemlerine İlişkin Yapılan Başvuru Sayıları

Sorular /Aylar	Programlar	Yeni Kayıt Türleri	Kayıt Yenileme	Sınavsız Geçiş	Yatay Geçiş	Toplam
<b>Ocak</b>	106	361	618	33	27	<b>1145</b>
<b>Şubat</b>	72	369	159	70	22	<b>692</b>
<b>Mart</b>	117	636	74	117	8	<b>952</b>
<b>Nisan</b>	56	500	15	49	3	<b>623</b>
<b>Mayıs</b>	111	1062	2	11	19	<b>1205</b>
<b>Haziran</b>	61	943	37	14	7	<b>1062</b>
<b>Temmuz</b>	438	2430	81	136	11	<b>3096</b>
<b>Ağustos</b>	212	3955	115	58	22	<b>4362</b>
<b>Eylül</b>	279	8817	869	107	18	<b>10090</b>
<b>Ekim</b>	308	11108	4719	65	17	<b>16217</b>
<b>Kasım</b>	222	6132	4897	38	14	<b>11303</b>
<b>Aralık</b>	654	1061	3506	18	22	<b>5261</b>
<b>Toplam</b>	<b>2636</b>	<b>37474</b>	<b>15092</b>	<b>716</b>	<b>190</b>	<b>56108</b>

Yeni kayıt türleri, ÖSYS Yeni Kayıt, Sınıf Öğretmenliği, Lisans Tamamlama, Dikey Geçiş, ÖSYS Ek Yerleştirme, İkinci Üniversite, Lisans Tamamlama, Lisans Öğrenimine Hazırlık Programından 3. Sınıf Kayıt ve Af Kanunu Kapsamında kayıt olarak sıralayabiliriz. Bu kayıt türlerinde tüm öğrenciler öncelikle İnter- net üzerinden başvurularını gerçekleştirmişler, ardından geçerli başvuru yapanlar istenen bel- geler ile AÖF bürolarından kayıt işlemlerini kesinleştirmişlerdir. Yeni kayıt ile ilgili bu süreç tüm aday öğrencilere İnter- net sitesinden ilan edilmekte, resmi ilanlar ve basın bültenleri ile duyurulmakta, her kayıt türüne ve programa ilişkin hazırlanan Kılavuzlar aday öğrencilerin

adreslerine postalanmakta veya AÖF bürola- rından edinilebilmektedir.

Programlara ve kayıt yöntemlerine ilişkin Tab- lo 3'te verilen beş ana başlık altında İletişim Merkezi'ne 194 farklı soru yöneltilmiştir. İyi açıklanan bu süreçle ilgili en çok soru Kayıt Türlerine ilişkin olarak ÖSYS Yeni Kayıt ve Dikey Geçiş kayıt türüne ve programlarla ilgili olarak da İngilizce Öğretmenliği Lisans prog- rama ait gelen başvurulardır.

Programlara ve Kayıt yöntemlerine ilişkin yapılan başvurularda Kayıt Yenileme ile ilgili başvurular ise 15.092 başvuru ile ikinci sırada



gelmektedir. Bu başvurular da 18 farklı sorudan oluşmaktadır.

### 3.2. Öğrenci Hizmetleri

Öğrenci Hizmetleri genel konu başlığı altında öğrencilerin sistemde kayıtlı bilgi değişiklikle-

ri, dersler, kimlik ve diğer belgeler, ödemeler, kayıt durumu ve öğrenciliğiyle ilgili diğer başvuruları cevaplanmaktadır. 2008 yılı içerisinde İletişim Merkezi'ne gelen Öğrenci Hizmetleri konusundaki başvurulara ilişkin veriler Tablo 4'te verilmektedir.

**Tablo 4. Öğrenci Hizmetlerine İlişkin Yapılan Başvurular**

Sorular / Aylar	OCAK	ŞUBAT	MART	NİSAN	MAYIS	HAZİRAN	TEMMUZ	AĞUSTOS	EYLÜL	EKİM	KASIM	ARALIK	TOPLAM
Adres, Büro, Sınav Merkezi Kişisel Bilgi Değişiklikleri	121	140	157	138	90	187	127	144	195	269	225	272	2065
Askerlik İşlemleri	99	93	68	33	43	69	103	125	278	711	564	299	2485
Büro-Web Hizmetleri	133	127	199	76	50	63	30	21	45	82	70	103	999
Dersler, Kitaplar, İçerikler vb.	156	82	72	34	41	12	23	29	185	276	415	1133	2638
Ders Muafiyeti	58	41	45	41	38	41	58	95	149	189	226	234	1215
Diploma, Denklik İşlemleri	83	69	71	69	94	775	325	76	280	839	186	70	2937
Harç Ödeme	514	2228	842	382	210	53	55	96	502	1148	1894	1534	9458
Kimlik, Belge, Onay İstekleri	513	367	201	131	98	77	157	83	140	214	236	585	2804
Kayıt Durumu, Yenileme ve Silme	395	448	485	210	269	246	271	321	532	951	1124	1280	6532
Öğrenme Ortamları	206	97	119	245	67	63	124	525	521	538	443	620	3568
Staj İşlemleri	55	61	31	17	14	22	20	8	8	27	31	107	401
Diğer	7	3	3	1	5	2	4	1	5	10	6	9	56
<b>Ara Toplam</b>	<b>2382</b>	<b>3794</b>	<b>2344</b>	<b>1407</b>	<b>1082</b>	<b>1731</b>	<b>1347</b>	<b>1563</b>	<b>2907</b>	<b>5425</b>	<b>5498</b>	<b>6487</b>	<b>35967</b>

Tablodaki verilerden öğrencilerin özellikle kayıt dönemini kapsayan Eylül ayından itibaren dört ay boyunca başvuru sayısının arttığı görülmektedir. Bunun dışında Şubat ayında başvuru sayısında bir artış görülmekte bunun nedeni de harç ödemelerinin yasal olarak bu ay sonunda sona ermesi ve öğrencilerin ödeme tutarları, son tarih öğrenme istekleri konusundaki başvuruların yoğunlaşmasıdır. Açıkçası soru başlıklarına bakıldığında 9458 başvuru ile en yoğun başvurunun yine Harç Ödeme başlığında olduğu görülmektedir. Bu konuda yoğun bilgilendirme yapılmasına karşın, bankada yaşanabilen ödeme sorunları, öğrencinin program ve kayıt türüne göre ödemesinin farklılaşması ve öğrencinin bu konudaki bilgilendirme

isteği ve harç ödemesini yapmasına karşın kayıt işleminden vazgeçmesi başvuru sayısını artırmaktadır.

İkinci en çok başvuru Kayıt Durumu, Yenileme ve Silme konu başlığındadır. Öğrencilerin kayıt durumları ile ilgili bilgi isteklerinin izlendiği bu başlık altında en yoğun başvurunun, doğal olarak Fakültelelere Kayıt Yenileme dönemi olan Aralık ayında geldiği görülmektedir.

Öğrenme ortamlarına ilişkin İletişim Merkezi'ne yapılan başvurular ise 3568 başvuru ile üçüncü sıradadır. Türkiye çapında 75 merkezde 10 dersten yüz yüze danışmanlık şeklinde gerçekleştirilen Akademik Danışmanlık Hizmetle-

rine, internet üzerinden öğrenci destek hizmeti e-öğrenmeye ve Radyo ve Televizyon canlı ve bant ders yayınlarına ilişkin bilgi isteklerini kapsayan başvurular bu kapsamda gelmektedir.

Diğer konu başlığı altında ise sağlık hizmetleri ile ilgili ve öğrenim sonunda elde edilecek unvan ve özlük hakları ile ilgili az sayıda başvuru söz konusudur. Tablo 4’de 12 ana başlıkta verilen başvuru konuları altında 179 farklı soru gelmiştir.

### 3.3. Uzaktan Eğitim Sistemi ile İlgili Genel Konular

Uzaktan Eğitim Sistemi ile İlgili Genel Konular başlığı altında öğrencilerin veya öğrenci adaylarının uzaktan eğitim sisteminin işleyişi, sistem içerisindeki farklı işleyiş veya organizasyonlar hakkındaki bilgi taleplerine yönelik başvurular izlenmektedir. Bu başlık altında 2008 yılı boyunca oluşmuş veriler Tablo 5’te verilmektedir.

**Tablo 5.** Uzaktan Eğitim Sistemi ile İlgili Genel Konulara İlişkin Yapılan Başvurular

Sorular / Aylar	OCAK	ŞUBAT	MART	NİSAN	MAYIS	HAZİRAN	TEMMUZ	AĞUSTOS	EYLÜL	EKİM	KASIM	ARALIK	TOPLAM
<b>Fakülteler Hakkında</b>	17	11	15	10	20	10	16	18	26	43	31	13	<b>230</b>
<b>AÖF Büro Bilgileri</b>	66	46	41	34	14	18	13	19	100	516	433	374	<b>1674</b>
<b>Bölüm Değişikliği</b>	10	19	26	16	5	17	17	14	21	63	68	100	<b>376</b>
<b>Dikey Geçiş Hazırlık Programı</b>	59	142	22	8	104	43	61	30	41	131	69	21	<b>731</b>
<b>Dikey Geçiş Sınavı</b>	7	9	8	17	23	11	20	21	19	23	26	9	<b>193</b>
<b>Eskişehir'de Eğitim</b>	3	1						66	47	64	20	3	<b>204</b>
<b>İki Bölümde Kayıt</b>	8	14	27	5	7	9	38	32	37	67	73	54	<b>371</b>
<b>İki Üniversitede Kayıt</b>	9	9	11	1	3	7	33	29	21	22	8	9	<b>162</b>
<b>Kamu Personeli Seçme Sınavı (KPSS)</b>	5	8	1	7	37	99	4	4	6	4	2	12	<b>189</b>
<b>Mobil Öğrenme Hizmeti</b>	9	42	29	15	12	5	7	2	8	14	16	28	<b>187</b>
<b>Öğrenci Affı</b>	55	60	37	20	26	13	16	112	270	2304	4364	4919	<b>12196</b>
<b>Tercih ve Yerleştirilme İşlemleri (ÖSYS)</b>	21	20	50	48	32	24	868	403	41	51	18	9	<b>1585</b>
<b>Yüksek Lisans</b>	26	25	20	15	11	18	31	11	19	10	10	9	<b>205</b>
<b>Diğer</b>	115	15	17	9	7	8	24	35	40	69	23	43	<b>305</b>
<b>Toplam</b>	<b>310</b>	<b>421</b>	<b>304</b>	<b>205</b>	<b>301</b>	<b>282</b>	<b>1148</b>	<b>796</b>	<b>696</b>	<b>3381</b>	<b>5161</b>	<b>5603</b>	<b>18608</b>

Uzaktan Eğitim Sistemi ile İlgili Genel Konular başlığı altında 14 alt başlıkta gerçekleşen başvurulara yanıt verilmektedir. Bu başlıklara ilişkin İletişim Merkezi’ne 68 farklı soru gelmiştir. En fazla başvurunun 2008 Ekim ayında çıkan Öğrenci Affı konusunda gerçekleştiği görülmektedir. AÖF Büroları adres, telefon, çalışma saatlerine ilişkin bilgi istekleri 1674 başvuru ile ikinci sıradadır. Diğer başlığı altında ise uzaktan eğitim öğrencilerine uygulanan anket çalışması hakkında 33, ECDL bilgisayar sertifikası hakkında 16, e-sertifika programı hakkında 42, iş imkanları ile ilgili 22, öğretmenlik hakkı ile ilgili 34, pedagojik formasyon eğitimi hakkında 22, Sermaye Piyasası Kurulu

sınavı hakkında 16, yurt imkanları hakkında 28, ÖSYS sonuç belgesine ilişkin 54 ve ÖSYM sınavında puan düşmesi ile ilgili 38 başvuru gelmiştir.

### 3.4. Sınavlar

Sınavlar genel konu başlığı altında 2008 yılında İletişim Merkezi’ne 10106 başvuru gerçekleşmiştir. Anadolu Üniversitesi uzaktan eğitim sisteminde ara, yılsonu ve bütünleme olmak üzere yılda üç kez, oturumlu olarak, Türkiye’de 81 ilde, Lefkoşa’da ve Batı Avrupa’da 12 merkezde sınavlar gerçekleştirilmektedir. Bu konu başlığı altında öğrencilerin sınavlar öncesi ve sonrası ilgili başvuruları yanıtlanmaktadır.

**Tablo 6.** Sınavlar İle İlgili Başvurular

Sorular / Aylar	OCAK	ŞUBAT	MART	NİSAN	MAYIS	HAZİRAN	TEMMUZ	AĞUSTOS	EYLÜL	EKİM	KASIM	ARALIK	TOPLAM
Sınav Kural İhlali ve Kopya İtirazları			1	17	154	6	1	5	1	1	1		187
Sınav Hizmeti, Organizasyonu	2	3	17	15	18	32	3	1	5	1		1	98
Sınav Merkezi, Okul Adresleri	14	9	29	45	22	18	7	3	13	8	10	16	194
Sınav Sistemi, Kuralları	8	11	16	28	11	12	11	4	14	1		3	119
Sınav Giriş, Sonuç Belgesi	23	43	797	207	697	28	85	287	272	7	3	3	2452
Sınav Tarihleri	101	124	80	51	42	52	84	30	9	21	69	95	758
Sınav Süresi	1		12	6	3			1				3	26
Sınav Puanlaması	1	9	29	56	66	139	42	25	80	12	3	3	465
Sınav Sonuçları	9	11	7	571	14	1010	2	1	571	24	4	1	2225
Sınav Sonuçlarına İtiraz				203	170	297	35	2	5	168	11	3	894
Sınav Soru Hatası				257	14	61		3	64	8			407
Sınav Soru Sayısı	2	2	15		5			1	1	1			27
Sınav Soru ve Cevaplarının Yayın	22	14	36	476	27	154	6	8	132	3	5	4	887
Sınav Sorumluluk Üniteleri	73	61	90	33	38	5	8	2		20	26	51	407
Sınavda Eksik Kodlama				316	5	98			86				505
Tek Ders, Mazeret Sınavı	1	1	6	15	2	23	3	1	90	288	21	4	455
<b>Toplam</b>	<b>257</b>	<b>288</b>	<b>1135</b>	<b>2296</b>	<b>1288</b>	<b>1935</b>	<b>287</b>	<b>374</b>	<b>1343</b>	<b>563</b>	<b>153</b>	<b>187</b>	<b>10106</b>

Sınavlar ile ilgili gelen başvuruların, sınavların gerçekleştirildiği Nisan, Haziran ve Eylül aylarında, öncesi ve sonrası aylarda yoğunlaştığı görülmektedir. Öğrencilerden en fazla başvuru Sınav Giriş ve Sonuç Belgelerinin ellerine ulaşması konusunda gelmektedir. Bunu 2225 kez yapılan Sınav Sonuçları başlığı ile sınav sonuçlarının ne zaman açıklanacağı yönündeki başvurular izlemektedir. Sınavlarla ilgili 16 alt başlıkta toplanan başvurularda 60 farklı bilgi isteği gerçekleştirilmiştir.

### 3.5. İstekler, Şikâyetler ve Teşekkürler

AÖF Merkez Büro İletişim Merkezine yapılan başvurularda genel konu başlıklarına göre çok yoğun olmayan başvurular (Tablo 1) toplam 893 başvuru ile İstekler, Şikâyetler ve Teşekkürlerden oluşmaktadır.

İstekler ana başlığında öne çıkanlar, yeni bölümlerin açılması (26 başvuru), sınav sürelerinin uzatılması (15 başvuru) konularındadır.

Şikâyetler konu başlığı altında yapılan toplam 331 şikâyetin büyük oranda illerde bulunan AÖF bürolarına (166 başvuru) ve kayıtlar sürecinde bürolarda yaşanan yoğunluğa yönelik olduğu söylenebilir. 2008 yılında alınan 486 adet teşekkürün tamamı ise e-maillere verilen cevaplara yöneliktir.

## SONUÇ VE ÖNERİLER

Ülkenin refahı ve gelişimi, sahip olduğu eğitimli insan gücü diğer bir deyişle beşeri sermayesi ile doğru orantılıdır. Türkiye'nin Cumhuriyet'in kuruluşu ile başlattığı eğitim hamlesi günümüze kadar hız kesmeden sürmüştür ve sürmektedir. Cumhuriyetin kuruluşundan 1960'lı yıllara kadar Türkiye'deki yükseköğretim kurumlarının öğrenci alma kapasitesi başvuruların tümünü karşılayabilecek düzeydeyken, bu yıllardan itibaren yükseköğretime alınabilecek öğrenci sayısı liseyi bitirenlerin sayısının altına düşmüştür. 1960'lı yılların sonundan itibaren yüksek öğrenime olan talep ile yükseköğretim kurumlarının kapasitesi arasındaki fark, talep aleyhine bir açıklık göstermeye başlamıştır (Mihçioğlu 1974: 10-11). Ortaya konan çözümler, merkezi sınav uygulaması gibi yükseköğretime girişi sınırlamak, özel yüksekokullar ve önlisans eğitimi gibi yükseköğretimde kapasiteyi artırmak ve mektupla öğretim, yaygın yükseköğretim (YAYKUR) gibi uzaktan eğitim çabalarını uygulamaya sokmak olarak özetlenebilir. Ancak bu çabaların hiçbiri yükseköğretime olan talebi tam olarak karşılayamamış veya uzun süre uygulanabilir olmamıştır. Bu noktada 1982-1983 öğretim yılında eğitim öğretime başlayan Anadolu Üniversitesi Açıköğretim Fakültesi örgün yükseköğretimin karşılayamadığı eğitim talebini başarıyla karşılamış ve yine toplumun farklı kesimlerinden gelen ve örgün yükseköğretime tercih etmeyenlerin eğitim talebine cevap vermiştir. Bugün yükseköğretim öğrencilerinin yaklaşık yarısı Anadolu Üniversitesi uzaktan eğitim sistemine kayıtlıdır.

Bu açıdan bakıldığında Anadolu Üniversitesi'nin önemli bir toplumsal sorumluluk üstlendiği söylenebilir. Bu sorumluluğun yönetiminde iletişim çabalarının önemi ön plana çıkmakta ve etkili iletişim aracılığıyla hedef kitleyle ilişkileri gerçekleştirme yeteneği ve kurumun sorumluluklarını birleştiren bir iletişim yapısı

gerektirmektedir. İletişim yapısının oluşturulmasında öncelikle tanımlanması gereken unsur olan hedef kitle bellidir: Öğrenciler ve öğrenci adayları. Bunun yanında ikincil olarak tüm kamuoyunun hedef kitle olarak belirlenmesi, uzaktan eğitim sisteminin tüm kamuoyunda doğru anlaşılması ve algılanması açısından önemlidir. Öğrenciler ve öğrenci adaylarının sorunları, beklentileri ve tutumlarının bir bütün halinde değerlendirilebilmesi için öncelikle mevcut iletişim etkinliklerinin ve iletişim yapısının analiz edilmesi gerekir.

Anadolu Üniversitesi uzaktan eğitim sisteminin mevcut iletişim yapısı değerlendirildiğinde ilk dikkati çeken özellik merkezi bir iletişim modelinden merkezi olmayan (serbest) modele kadar tüm özellikleri sergileyen bir yapının egemen olduğudur. Bu sonucu ortaya çıkaran özellikler kurumun belirlenmiş bir iletişim politikasının olmaması ve başvuruların dağınık bir yapıda neredeyse Üniversitenin bütün birimlerine yapılabilmesi olarak gösterilebilir. Bir kamu kurumu olarak örgüt şeması içerisinde biçimsel bir iletişim yapısı özelliği gösteren yapılanma zaman içerisinde ortaya çıkan ihtiyaçların özelliklerine göre oluşmuş, ancak işleyiş itibarıyla biçimsel iletişimdeki tıkanma ve sapmalardan ötürü biçimsel olmayan bir yapıya doğru da kaymıştır.

Açıköğretim Fakültesi içerisinde iletişim faaliyetleri ile görevlendirilmiş Halkla İlişkiler Birimi ve bunun yanında aynı tür görevlerle donatılmış İletişim Merkezi'nin bulunması ve birbirleriyle yatay veya dikey tanımlanmış bir biçimsel ilişkilerinin olmaması, ayrıca eğitim sürecinde farklı işlevler yüklenmiş birimlerin kendine özgü sahip oldukları bilgiyle iletişim faaliyetlerini yürütmeleri söz konusu dağınık yapıya örnek olarak verilebilir. Bu açıdan değerlendirildiğinde uzaktan eğitim sisteminde kurumsal iletişimin kurum kimliğinin önemli bir ögesi olarak görülmesi gerektiği ve bu yönde bir yapılanmanın sistem içerisinde oluşturulması önemlidir.

Uzaktan eğitim sisteminin çok farklı kaynaklardan öğrenci kabul ettiği, günden güne program çeşitliliğinin arttığı ve her programın özelliğine ve akademik hedeflerine göre eğitime süreçlerinin farklılaştığı ve homojen olmayan bir hedef kitleye hizmet verildiği dikkate alın-

duğunda çok büyük boyutta bilginin ortaya çıktığı söylenebilir. Bu bilginin dağıtık bir model içerisinde ortaya çıkması ve merkezi bir birimde biriktirilmemesi bu bilgiye ihtiyaç duyanların bilgiye ulaşmalarını zorlaştırmaktadır. Hedef kitlenin yaşadığı bu sorunun ötesinde Üniversitenin çeşitlenen, farklılaşan ve artan kurumsal bilginin tek bir merkezde toplanıp değerlendirilmemesi, kurumsal iletişim çabalarının etkinliğinin azalmasına ve kurumsal kimliğin oluşturulamamasına neden olacaktır.

Toplumsal sorumluluk anlamında ve ülke yükseköğretiminde çok önemli bir rol üstlenmiş ve Dünyada mega üniversiteler arasında sayılan Anadolu Üniversitesi'nin ve uzaktan eğitim sisteminin etkin bir iletişim yapısı kurması bir zorunluluktur. Bu yapının çatısında, tüm birim ve programlarda ortaya konan bilgiyi toplayıp değerlendirecek ve ihtiyaç duyanların kolayca ulaşabilecekleri yapıda işlenmiş bilgiyi sunacak merkezi bir iletişim biriminin bulunması bir zorunluluk olarak görünmektedir. Bu yönde oluşturulacak merkezi bir iletişim biriminin birincil işlevi, sistem içerisinde farklı kaynaklardan gelen bilginin toplandığı, işlendiği ve değerlendirilerek üst yönetime aktarıldığı ve tersine üst yönetimden gelen bilginin yine tek elden hedef kitle ile iletişim içerisindeki birimlere ve tüm illerdeki AÖF bürolarına aktarılması olacaktır.

Anadolu Üniversitesi uzaktan eğitim sisteminin mevcut iletişim yapısında, bu çalışmada değerlendirilen verilerden ortaya çıkan diğer bir sonuç da öğrenci veya öğrenci adaylarıyla kurulan iletişimin sürekli olarak ihtiyaçtan doğan bir iletişim özelliği taşımasıdır. Öğrenciler ve adaylar kayıtlar, dersler, sınavlar ve diğer konularda büyük oranda kendi pratik sorunlarını iletmekte ve çözüm istemektedirler. Bu normal bir süreç olmakla birlikte yeterli bir iletişim etkinliği değildir. Kurumsal iletişimde iletişim etkinliklerinin tek özelliği sorulara cevap vermek değildir. Sorulara cevap vermek yanında yeni bilginin hedef kitleye öncelikle duyurularak hedef kitlenin duyumlarla hareket etmesinin ve bilgi kirliliğinin önüne geçilmesini sağlayacak bir kurumsal iletişim ağının oluşturulması uzaktan eğitim iletişim etkinliğinin öncelikli hedefi olmalıdır.

Bu noktada yukarıda bahsedildiği gibi hedef kitlenin birincil ve ikincil ayrımı ve buna yönelik sürekli iletişim etkinliklerinin sürdürülmesi gerekir. Günümüz Dünyasında uzaktan eğitim, örgün eğitimin bir tamamlayıcısı olarak görülmeyip, kendine özgü süreçleri ve etkileşim yapısı ile örgün eğitimden farklı bir eğitim modeli olarak kabul edilmektedir. Türk yükseköğretiminde gerçek bir başarı öyküsü olarak 25 yılı aşkın bir süredir yer alan Anadolu Üniversitesi uzaktan eğitim sistemi, bu başarısını iletişim etkinlikleri ile de perçinlemeli ve sunduğu eğitim hizmetlerinde toplumdan gördüğü genel kabulü iletişim hizmetleri ile de görmelidir. Kısaca, Üniversitenin kurum kimliğini, kurumun vizyon ve misyonunu yansıtacak tüm iletişim araçlarının bir kurumsal iletişim ağı içerisinde kullanıldığı, iletişim faaliyetlerinin dikey yapıda tek bir merkezi birim tarafından bütüncül bir yaklaşımla planlandığı ve işlenmiş bilginin alt-üst iletişim birimlerine aktarıldığı bir kurumsal iletişim yapısı, Üniversite uzaktan eğitim sistemi için son derece yararlı bir model olacaktır.

#### KAYNAKLAR

AÖF Merkez Büro İletişim Merkezi 2007-2008 Yıllık Raporu

Alkan C (1981) Açık Üniversite: Uzaktan Eğitim Sistemlerinin Karşılaştırmalı Olarak İncelenmesi, Ankara.

Argenti P A (2003) Corporate Communication, McGraw Hill, Third Edition.

Cheney G C, Christensen L T, Zorn T E Jr ve Ganesh S (2004) Organizational Communication in an Age of Globalization, Issues, Reflections, Practices, Waveland Press, Long Grove IL.

Curabay Ş ve Demiray E (2002) Kuruluş Yılında Anadolu Üniversitesi Açıköğretim Sistemi ve Açıköğretim Fakültesi Eğitim Televizyonu (ETV), Açıköğretim Fakültesi Yayınları No.721, Eskişehir.

Davies J L (1996) Higher Education Management, Training and Development Quality Indicators, New Papers in Higher Education Studies and Research, Unesco, Paris, Retrieved April 18, 2009, from <http://unesdoc.unesco.org/images/0010/001057/105737Eb.pdf>

- Goodman M B (1998) Corporate Communication for Executives, State University of New York Pres.
- İşman A (1998) Uzaktan Eğitim, Pegem A Yayıncılık, Ankara.
- Kaya Z (2002) Uzaktan Eğitim, Pegem A Yayıncılık, Ankara.
- Mantyla K (1999) Interactive Distance Learning Exercises That Really Work, American Society and Training & Development Publications.
- Mihçioğlu C (1974) Üniversiteye Girişin Yeniden Düzenlenmesi, Ankara Üniversitesi Eğitim Fakültesi.
- Okay A, Bayçu S U, Okay A, Uztuğ F, Akyürek R ve Oyman M (2008) Kurumsal İletişim Yönetimi, TC. Anadolu Üniversitesi Yayını No: 1643, Açıköğretim Fakültesi Yayını No: 869, Eskişehir.
- Powar K B (2003) Management of Institutions, Panda S (eds), Planning & Management in Distance Education, Kogan Page, London and Sterling, VA, pp 65-74.
- Richter C, Maxwell L ve McCain T (1995) Distance Education as Communication Process: Transmission vs. Dialogue in Higher Education, Paper Presented at the Annual Meeting of the International Communication Association (45th, Albuquerque, NM, May 25-29, 1995), ERIC ED385886.
- Serter N (1986) Anadolu Üniversitesi Akademik Danışmanlık ve Uygulama Hizmetlerinin Değerlendirilmesi, Anadolu Üniversitesi Yayınları No:243, Eskişehir.
- Uşun S (2006) Uzaktan Eğitim, Nobel Yayın Dağıtım.
- VanRiel C B M (1995), Principles of Corporate Communication, Prentice Hall.
- Verduin J R ve Clark T A (1994) Uzaktan Eğitim: Etkin Uygulama Esasları, İlknur Maviş (çev), Anadolu Üniversitesi Yayını, Eskişehir.
- Yüksel E, Demiray U ve Özkanal B (2002) Anadolu Üniversitesi Uzaktan Eğitim Sisteminde İletişim Merkezi Uygulaması, Sakarya Üniversitesi Eğitim Fakültesi Dergisi, Özel Sayı 2.
- Uluslararası Eğitim Teknolojileri Sempozyumu ve Fuarı Bildirileri 28-29-30 Kasım 2001, 4, 146-156, Sakarya, Ocak-Şubat-Mart 2002.