



Gönderme Tarihi: 22.04.2019

Kabul Tarihi: 17.07.2019

*Bu bir araştırma makalesidir.

Açık ve uzaktan öğrenmede destek hizmetleri: Yerelden küresele bir model önerisi

Doç.Dr. Evrim GENÇ KUMTEPE ^a<https://orcid.org/0000-0002-2568-8054>Doç.Dr. Elif TOPRAK ^a<https://orcid.org/0000-0002-4098-3676>Araş.Gör. Aylin ÖZTÜRK ^a<https://orcid.org/0000-0002-3043-194X>Araş.Gör. Gamze TUNA BÜYÜKKÖSE ^a<https://orcid.org/0000-0002-2116-1140>Araş.Gör. Hakan KILINÇ ^a<https://orcid.org/0000-0002-4301-1370>İrem AYDIN MENDERİS ^b<https://orcid.org/0000-0003-1828-7022>^a Anadolu Üniversitesi, Açıköğretim Fakültesi, Eskişehir, Türkiye^b Karşıyaka Aydoğan Yağcı Bilim ve Sanat Merkezi, İzmir, Türkiye

Özet

Uzaktan eğitim kurumlarının sağladıkları hizmetleri tanıtmaları, potansiyel öğrenci adayları ve kuruma kayıtlı öğrencileri ile iletişim kurmaları web sayfaları aracılığıyla mümkün olmaktadır. Uzaktan eğitimde mekan ve zaman bağlamında algılanan uzaklığı ortadan kaldırmak, etkileşim ortamlarının ve araçlarının işe koşulmasıyla sağlanmaktadır. Web sayfalarının kurduğu etkileşimde kullanılan araçlardan biri de destek hizmetleri ve malzemeleridir. Bu çalışmanın amacı, dünyada açık ve uzaktan öğrenme alanında faaliyet gösteren yükseköğretim kurumlarının destek hizmetlerini web tabanlı içerik analizi yöntemiyle incelemektir. İngilizce dil seçeneği sunma ve kurumun web sayfasında destek hizmetleri materyallerinin bulunma durumları dikkate alınarak, toplam 60 kurum araştırmaya dahil edilmiştir. Her web sayfası için betimleyici ve ilişkisel analizler tamamlandığında, oluşturulan kodları ve temaları kapsayan bir destek hizmetleri modeli geliştirilmiştir.

Anahtar Sözcükler: Açık ve uzaktan eğitim, destek hizmetleri, içerik analizi

Abstract

Distance education institutions utilize their official web pages to reach prospective students and to communicate with their existing students. Furthermore, the perceived distance between the student and the institution is overcome by interactive tools and web pages are known to be one of them. Web pages are powerful means to provide students with support services. The current study aims to examine the support services delivered by open and distance education institutions throughout the world using content analysis technique on their official web pages. A total of 60 institutions met the inclusion criteria which are language option (English) and availability of support materials in the institutional websites. Once each web page is included in descriptive and relational analysis, a model of support services has been developed by examining the generated codes and themes.

Keywords: Open and distance education, support services, content analysis

Kaynak Gösterme

Genç Kumtepe, E., Toprak, E., Öztürk, A., Tuna Büyükköse, G., Kılınç, H. ve Aydın Menderis, İ. (2019). *AUAd*, 5(3), 41-80.

Giriş

Uzaktan eğitim birçok yönüyle sürekli değişen ve gelişen bir olgudur. Şu anki bilginin “yarı ömrü” göz önüne alındığında, öğretimin sonunda ya da bir üniversite derecesini tamamladıktan sonra söz konusu bilginin bir bölümü güncelliğini kısa sürede yitirecektir. Değişimin bu denli hızlı olduğu günümüzde eğitim sistemlerinin de söz konusu dinamizme uygun olarak yenilenmesi mutlak zorunluluktur.

Geleneksel eğitimle karşılaştırıldığında, açık ve uzaktan öğrenme ortamlarında aynı sınıftaki öğrenenlerin farklı başlangıç düzeyleri, sosyo-ekonomik özellikleri ve yaş dağılımları söz edilen düzenlemelerin kaçınılmaz olduğunu göstermektedir. Ayrıca öğrenenlerin kendi öğrenmelerini yönetme sorumluluğu ve sistemdeki tüm paydaşların farklı yeterliliklere (medya, teknoloji, dijital vb. okuryazarlığı, bilgi yönetimi) sahip olmaları desteğe olan ihtiyacı arttırmaktadır. Dolayısıyla sistemdeki tüm aktörlere uygun destek hizmetlerinin sağlanması, eğitimin sürdürülebilirliğin, performansını ve kalitesini artıracaktır. Sistemdeki bireylere ve bu bireylerin eğitiminden sorumlu tüm paydaşlara ne şekilde ve ne düzeyde destek verildiği, planlanan uygulamaların etkililiğini ve sonucunu kesinlikle değiştirecektir. Bu doğrultuda yapılan çalışmada, bilgi ve iletişim teknolojileri ekseninde sürekli yenilenen ve değişen açık ve uzaktan öğrenme sistemlerinde destek hizmetlerini eşzamanlı olarak mevcut literatürde ve ilgili yükseköğretim kurumlarının uygulamalarında inceleyerek bir model geliştirilmesi öngörülmüştür. Konu, uzaktan eğitim olduğunda söz konusu hizmetlerin de teknoloji destekli, web tabanlı hizmetler ve dokümanları kapsamı doğaldır. Kaldı ki, 2010’lu yıllarda dünyanın en hızlı büyüyen sektörlerinden biri olan eğitim sektöründe faaliyet gösteren kurumların, eğitim etkinliklerinde başarılı olabilmek için internet teknolojilerini etkin kullanmaları beklenmektedir. Dolayısıyla açık ve uzaktan eğitim hizmeti sunan bir kurumun başta öğrenci olmak üzere tüm personeline bekledikleri desteği sunması, sistemin devamlılığını sağlama ve yenilenme sürecini kolaylaştırma açısından gereklidir.

Araştırma Sorunsalı

Destek hizmetleri genel olarak bütün eğitim-öğretim kurumları için oldukça önemli bir unsurdur; ancak uzaktan öğrenenler için bu hizmetler geleneksel (yüz yüze) eğitim alan akranlarına göre daha vazgeçilmez bir yere sahiptir. Bunun en önemli nedenlerinden biri; öğrenenlerin ve öğreticilerin aynı fiziksel ortamı paylaşmamasıdır. Bu sistemde kişilerarası ve öze dönük etkileşimlerin uzaktan iletişim teknolojileriyle sağlanması gerekmektedir. Bunların yanı sıra, uzaktan eğitimde öğrenen sayılarının her geçen gün artmasının, dolayısıyla öğrenen profiline, ihtiyaçlarının ve beklentilerinin çeşitlenmesinin destek hizmetlerinin gerekliliğini

ortaya koyduğu söylenebilir. Uzaktan öğrenme programlarında kimi öğrenenler yalnızlık hissetmekte, öz-yönetim eksikliği ve motivasyon seviyelerinin düşmesinden dolayı kuruma aidiyet hissedememekte, dolayısıyla başarısızlık yaşamakta ve sistemden kopmaktadır. Tüm bu olumsuzlukları aşabilmek için destek hizmetleri önemli bir seçenek olarak karşımıza çıkmaktadır.

Bu araştırmanın somut çıktıları sayesinde şu anda dünyada yaygın olarak açık ve uzaktan öğrenme hizmeti sunan kurumların destek hizmeti uygulamaları tanıtılacak ve tematik bir analiz ile bu uygulamalardan kapsayıcı bir destek hizmeti modeli oluşturulacaktır. Mevcut literatürdeki modellerin ve belli başlı kurumların uygulamalarının aktarımını konu alan bu çalışmada ayrıca uzaktan eğitimde bu hizmetlerin hangi perspektiften nasıl ele alındığı da ortaya konacaktır. Çalışmadan elde edilecek sonuçlar arasında, açık ve uzaktan eğitim veren kurumların yönetim ve planlama kadrolarına ve öğretilere kendi öğrenen kitlelerine göre hangi destek hizmetlerini vermeleri gerektiği, destek hizmetlerindeki eksik yönleri görmeleri ve gerekiyorsa yeniden düzenlemeleri; öğrenenlere ise yararlanabilecekleri hizmetleri ve sistemi tanımları açılarından fayda sağlanması sayılabilir.

Bu çalışma bağlamında araştırmada aşağıdaki sorulara yanıt aranmaya çalışılmıştır:

- Uzaktan eğitimde destek hizmetleri nasıl tanımlanmaktadır?
- Uzaktan eğitim destek hizmetleri modelleri ve temel bileşenleri nelerdir?
- Dünyada açık ve uzaktan eğitim hizmeti veren yükseköğretim kurumlarının destek hizmetleri nelerdir?
- Elde edilen veriler kapsamında bir uzaktan eğitim destek hizmetleri modelinin temel bileşenleri nelerdir? (Model tasarımı)

İlgili Alanyazın

Bu bölümde genel olarak geleneksel, bir başka deyişle yüz yüze eğitim-öğretim ile uzaktan eğitim literatüründe destek hizmetleri konuları tartışılmıştır.

Eğitim-Öğretimde Destek Hizmetleri

Eğitim-öğretim bağlamında destek hizmetleri, en geniş anlamda öğrenme topluluklarının oluşturulması ve oluşturulan toplulukların devamının sağlanması için verilen hizmetler bütünüdür. Bu amaç doğrultusunda, sunulan destek hizmetlerinin planlanan hedeflere

ulaşabilmesi için iyi bir yapılanmanın gerekli olduğu söylenebilir. Bu yapılanma sürecinde öğrenme merkezleri, bölgesel ağlar, bilgi ve iletişim teknolojileri gibi unsurların işe koşulması gerekmektedir. Birbirini tamamlayacak özelliklere sahip olan bu unsurların bir arada sağlıklı bir biçimde çalışması, verilecek olan destek hizmetlerinin kalitesini de artıracaktır. Destek hizmetinin önemli bir unsur olduğunu Hughes (2007), “iyi düzenlenmiş ders malzemeleri ile etkili bir akademik ve danışmanlık desteği tüm eğitim kuruluşlarında gereklidir” sözleriyle vurgulamıştır.

Destek hizmetlerinde yetişkin eğitimi kuramına bağlı olarak gelişen eğilim, proaktif olmak ve gerektiğinde kazandırılması gereken bilgi ve beceriler için yönlendirici destek verilmesi yönündedir (Hardman ve Dunlap, 2003). Bu doğrultuda destek hizmetleri en genel anlamda, öğrenenlere ve öğretim elemanlarına verilen destek olmak üzere iki kategoride ele alınmaktadır. Verilen destek hizmeti sayesinde bu iki grubun da ihtiyaçlarının giderilmesi ve sürecin devamlılığının sağlanması amaç edinilmektedir. Belirlenen amaçlara ulaşılması adına sağlanacak olan destek hizmetlerinin, gerek öğrenenlerin gerekse de öğretim elemanlarının motivasyonunu ve çalıştığı ve/veya okuduğu kuruma olan bağlılığını artıracakları söylenebilir.

Öğrenenlere sunulan destek hizmetleri öğrenme sürecinin bilişsel, duyuşsal ve yönetsel boyutlarına yardımcı olmak üzere tasarılan tüm etkinlikler ve bunları oluşturan öğelerdir (Hardman ve Dunlap, 2003). Buna paralel olarak, Tait (2002) de yaptığı bir çalışmada destek hizmetlerini aşağıdaki üç bölümde incelemiştir:

1. Bilişsel (Akademik ve Teknik): Ders materyallerinin uygun tasarımda yapılandırılmasıyla bireysel öğrenenlerin desteklenmesi,
2. Duyuşsal (Sosyal): Öğrenenlerde aidiyet ve bağlılık oluşturmaya ve özgüveni geliştirmeye yönelik ortamların sunulması (örn., sosyal medya grupları, tartışma forumları, mezunlar birliği vb.)
3. Yönetsel: Etkin, şeffaf ve kullanıcı/öğrenen dostu bilgi yönetimi sistemleri ve idari süreçlerin oluşturulması.

Bilişsel ve duyuşsal hizmetlerin öğrenenlere sunulmasında, kurum çalışanları (öğretim elemanları, danışmanlar) etkinliklerin danışmanlık, yönlendirme, yardım, cesaretlendirme, uyum (oryantasyon), beceri kazandırma gibi pedagojik yönüyle ilgilenmektedirler. Bu hizmetler, az da olsa ders materyallerinin tasarımı ve yapılandırılmasıyla da yerine getirilebilmektedir. İdari ve kurumsal olarak değerlendirilen hizmetler ise pedagojik-didaktik unsurlar içerse de daha çok bunlar teknolojiler yoluyla öğrenenlere sunulan hizmetlerdir. Verilen destek hizmetleri sayesinde öğrenenlerin kendi öğrenme süreçlerinin kontrolünü almalarına yardımcı olunabilmektedir. Proaktif destek, motivasyon teorisi ve psikoloji ile

ilişkilendirilerek, öğrenenlerle kurulan iletişim sayesinde bu kişilerin güçlü yönlerini belirleyip öğrenmeye yansıtılmaları sağlanmaya çalışılmaktadır (Hardman ve Dunlap, 2003). Dolayısıyla destek hizmetlerinin öğrenenlerin akademik başarılarının artmasında önemli bir unsur olduğu söylenebilir.

Kısaca destek hizmetlerinin amacı, öğrenenlerin öğrenim gördükleri kuruma olan aidiyetini artırabilmek ve buna bağlı olarak akademik başarılarına da olumlu anlamda katkı sağlayabilmektir. Öğrenme ortamları artık öğrenenlerin öğrenme süreçlerinin merkezinde olduğu bir hal almıştır. Dolayısıyla bu sistemlerde öğrenenlerin ihtiyaçlarına vurgu yapılmalıdır. Bu doğrultuda öğrenenlere sağlanacak olan bilişsel, duyuşsal ve yönetsel destekler öğrenenlerin ihtiyaçlarını gidermek adına önemli bir adım olacaktır.

Uzaktan Eğitimde Destek Hizmetleri

2000’li yıllardan günümüze hızla gelişen teknolojilerin açık ve uzaktan eğitim kurumlarına başarılı bir şekilde entegre edilmesi ve artan eğitim ihtiyacını karşılayabilme potansiyellerinin bir sonucu olarak artık söz konusu sistemlere olan talep her geçen gün artmaktadır. Sloan Konsorsiyumu tarafından 2018 yılında yayınlanan çalışmaya göre ABD’de yükseköğretim kurumlarındaki öğrenenlerin %52,8’i en az bir dersi uzaktan almıştır. Bu oran, aynı yıl geleneksel kurumların kayıtlarındaki %2’lik artış oranı ile karşılaştırıldığında, uzaktan öğrenmeye olan ilgi daha net biçimde gözlemlenebilir. Uzaktan eğitime artan talep, öğrenen profilindeki çeşitlilik, uzaktan eğitimde kullanılan yenilikçi ortamlar, söz konusu eğitim platformunda destek hizmetlerine olan ihtiyacı da ortaya çıkaran nedenlerden sadece birkaçıdır.

Destek hizmetlerinin en üssel amacı, öğrenenlerin ve öğretenlerin örgütün kaynaklarını etkili bir biçimde kullanmalarına yardımcı olmaktır (Turhan, 2002). Daha önce de belirtildiği gibi destek hizmetleri yüz yüze eğitim kurumları kadar uzaktan eğitim kurumlarında da önemlidir; ancak uzaktan eğitimde öğrenen, çoğu geleneksel eğitim sistemindeki öğrenene göre daha çok desteğe ihtiyaç duymaktadır. Bunun en önemli nedenlerinden biri Simonson’un (2008) uzaktan eğitim tanımında da belirttiği gibi, öğrenenlerin ve öğreticilerin birbirlerinden ayrı olduğu; öğrenen, öğreten ve kaynakların uzaktan iletişim teknolojileriyle bağ kurdukları bir sistem olmasıdır.

Uzaktan eğitimde *uzak olmakla* kastedilen, coğrafi ve transaksiyonel (psikolojik ve etkileşimsel) uzaklıktır. Bu noktada, Michael Moore, uzaklık kavramını karşılıklı iletişimin ne ölçüde sağlandığı ve bireysel ihtiyaçları ne düzeyde desteklediğiyle ilişkilendirmiştir (Aydın, 2011). Gelişen iletişim ve bilgi teknolojileri ile coğrafi uzaklık etkileri en aza indirilebilirken,

sunulan eğitimin başarısı ve sürdürülebilirliği söz konusu etkileşimsel uzaklığın aşılması, öğrenene aidiyet duygusu kazandırılması ve sosyal bulunurluğun artırılması gibi faktörlerle ilişkilidir. Ayrıca açık ve uzaktan eğitimde öğrenenler daha fazla özgürlük ve fırsata sahip olduklarından, kendi öğrenmeleri için daha fazla sorumluluk üstlenmektedirler. Ancak her öğrenen bunu başaramadığı için bir noktada yardıma ihtiyacı olabilir ve gerekli yardımı alamadığında öğrenenler sistemden uzaklaşabilir. İşte bu durumda öğrenenlerle iletişime geçilemez, talep edilen yardım ve yönlendirmeler sağlanamaz ise öğrenenlerin sistemden uzaklaşmaları ve ayrılmaları kaçınılmazdır (Zawacki, 2004). Pek çok araştırmacının çalışmaları uzaktan eğitimden ayrılan öğrenci oranının kampüs üniversitelerinden çok daha fazla olduğunu göstermiştir (Zawacki, 2004). Araştırmalar çevrimiçi dersleri bırakma oranının %20 ile %50 arasında değiştiğini belirtmiştir (Súilleabhain ve Coughlan). Bu bağlamda açık ve uzaktan eğitimde destek hizmetleri, öğrenenlerin belirli sorunlarına çözümler getirmenin yanı sıra onların güdülenme düzeylerinin yükselmesi, uzaklığın ve tek başınalığın oluşturduğu kimi engelleri gidermeleri ve sistemden kopmaların önlenmesi açısından önem taşımaktadır (Özer, 1998).

Literatürdeki çalışmalar incelendiğinde, konunun çoğunlukla öğrenen destek hizmetleri üzerinde yoğunlaştığı görülmüştür. Zawacki (2004) uzaktan eğitimdeki öğrenen desteğinin ana nedenlerini şöyle sıralamıştır:

- Yüz yüze eğitimin aksine uzaktan eğitim öğrenenlerin kendi öğrenmelerini yönetmelerinde daha fazla sorumluluk verir,
- Çevrimiçi öğrenme birçok yeterlilik ve beceri gerektirir ve bunların geliştirilme ihtiyacı vardır,
- Akademik destek yapılarının çevrimiçi uzaktan öğrenme ve öğretim için geliştirilmesi, tanıtılması ve uygulanması çok önemlidir.

Yeni ortamlar öğretme ve öğrenmeyi geliştirirken, eğitimdeki rolleri çeşitlendirmiş ve gittikçe farklılaşan destek hizmetleri modelleri ortaya çıkmıştır (Bridley, Zawacki & Roberts, 2003). Literatürde ağırlıklı bir şekilde öğrenen desteğine yoğunlaşan çalışmalara ek olarak Padgett ve Conceicao-Runlee (2000), herhangi bir uzaktan eğitim çalışmasının başarılı olabilmesinde öğretim elemanı desteğine dikkat çekmiştir. Benzer şekilde Floyd ve Powell (2004) çalışmalarında öğrenen ve öğretici desteğinin, öğrenen ve kurum çalışanları arasında olumlu bir etkileşim ortamı oluşturduğunu belirtmiştir. Araştırmacılar, bu olumlu bütünleşmenin etkili öğretim ve öğrenme için başarılı bir model sağlayabileceğini de belirtmiştir. Ayrıca araştırmacılar destek hizmetlerinin kullanıcı dostu ve öğrenen merkezli olması gerektiğinin de altını çizmiştir. Görüldüğü gibi bu çalışmada diğer çalışmalardan farklı

olarak kurum çalışanlarına verilen ve verilmesi gereken destek hizmetleri de araştırılmıştır; Bates' e göre de öğreticinin desteklenmediği bir sistemde çok büyük beklentiler olmamalıdır (Zawacki, 2004). Öğretim elemanlarına sağlanması gereken destek, uzaktan eğitim sisteminin bütününe etkileyecektir. Bu nedenle öğretim elemanı desteği uzaktan eğitim uygulamalarının başarısı için öne çıkan bir yapı olarak görülmelidir. Benzer şekilde Okur (2012) çalışmasında destek hizmetlerinin, açık ve uzaktan öğrenme sistemlerinde etkili, verimli ve sürdürülebilir bir yapı oluşturulması açısından önemli bir bileşen olduğunu ve bu sistemin paydaşları olarak öğrenen, öğretim elemanı, yönetici, rehber ve danışmanlara destek sağlanması gerektiğini vurgulamıştır.

Bireysel çabalara ek olarak özellikle uzaktan yükseköğretim alanında uluslararası işbirliklerini destekleyen ve projeler üreten kuruluşlar ve birlikler de uzaktan eğitim destek hizmeti konusunda çalışmalar yapmıştır. Bu kuruluşlardan biri olan EADTU (European Association of Distance Teaching Universities-Avrupa Uzaktan Eğitim Üniversiteleri Birliği), uzaktan yükseköğretimde yaşamboyu, uzaktan ve esnek öğrenme konusunda Avrupa'nın önde gelen kuruluşlarından. EADTU 2008 yılında başlattığı E-xcellence projesi ile e-öğrenme alanında bir kalite güvence hareketini başlatmıştır. Projenin tamamlanmasını takiben EADTU E-xcellence özdeğerlendirme aracı ile yükseköğretimde e-öğrenmenin kalite güvencesi için kaynak sağlanması ve alana bir metodoloji geliştirilmesini sağlamış ve başvuran kurumların özdeğerlendirme süreçlerini izleyerek başvuru alan ders ve program(lar) için e-öğrenmede mükemmeliyet etiketi vermeye başlamıştır (E-xcellence Öğrenci Destek Hizmetleri web sayfası). Tablo 1'de E-xcellence kapsamında ele alınan destek hizmetleri personel ve öğrenen desteği olarak iki başlık altında incelenmektedir (EADTU, 2009).

Tablo 1

EADTU'nun E-xcellence projesi destek hizmetleri modeli

Destek Türü	Personel Desteği	Öğrenen Desteği
Teknik	1. Teknik Destek 2. Teknik Eğitim	1. Teknik Destek
Pedagojik/ Çalışma Becerileri Desteği	1. Pedagojik Destek 2. Eğitimsel Yenilik	1. Farklı kullanıcı grupları için destek ihtiyacı analizi 2. Çalışma becerileri rehberi 3. e-Öğrenme becerilerinin geliştirilmesi
Kaynaklar	1. Bilgi ve Medya Desteği 2. Yönetmel Destek 3. Kariyer Gelişimi	1. Kütüphane ve bilgi kaynakları 2. Öğrenen toplulukları 3. Çalışma merkezlerinin rolü 4. Ders seçimi 5. Yönetmel destek (kayıt, başvuru, danışmanlık)

Destek elemanları	1. Kaynak planlama 2. İş tanımları
-------------------	---------------------------------------

Kuşkusuz destek hizmetlerinin yapısı ve modeli kurumdan kuruma değişiklik gösterebilir. Söz konusu çeşitlilik kurumun özel ihtiyaçlarından, sunduğu uzaktan eğitim modeli ve program yapısından etkilenmektedir. Literatüre ilave olarak açık ve uzaktan eğitim kurumları olan uygulayıcıların mevcut modellerini incelemek de farklı destek modellerini görmek adına önemli bir girişimdir. Özellikle son 10 yıllık süreçteki hızlı değişimler de dikkate alındığında; gerek öğrenen, gerekse kurumların yeniden yapılandığı bu süreçte destek hizmetleri de sürekli evrilmiştir. Bu amaçla araştırmanın hazırlık aşamasında gerek ulusal gerekse uluslararası boyutta birçok kurumun web sayfaları incelenmiş ve sundukları destek hizmetlerine ulaşılabilirlik durumu sınanmıştır. Söz konusu kurumlar özellikle dünyada açık ve uzaktan eğitim ile çevrimiçi eğitim veren yükseköğretim kurumları olup alanın öncü kurumları arasındadır. Bu çalışma kapsamında içerik analizi yöntemiyle gerek destek hizmetleri literatürü gerekse yöntem bölümünde sunulan 60 açık ve uzaktan eğitim kurumunun web sayfaları üzerinden destek hizmetleri uygulamaları incelenmiş ve kavramsal bir model önerisi geliştirilmiştir.

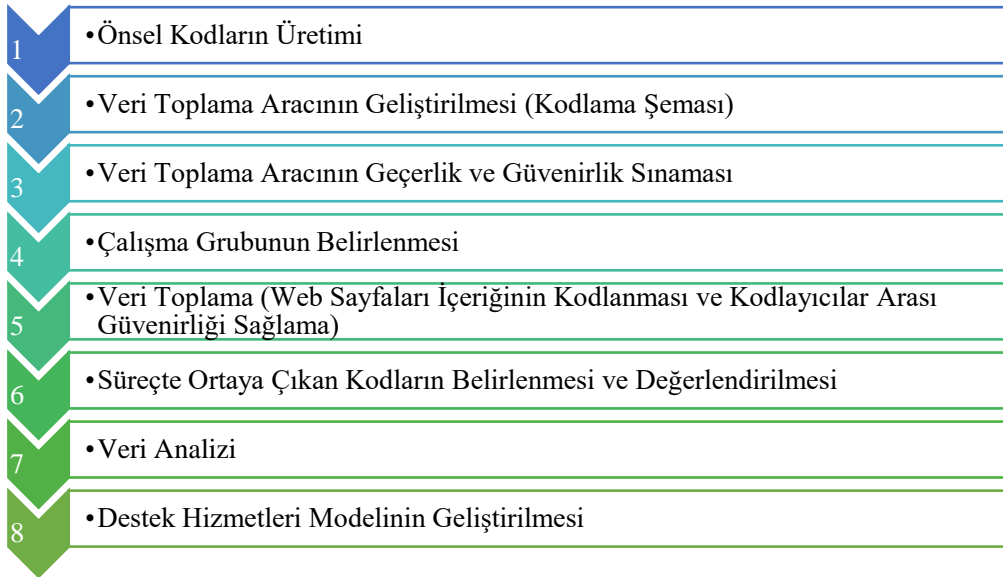
Yöntem

Araştırma Modeli

Açık ve uzaktan eğitim alanında destek hizmetlerinin kullanımını analiz etmeyi amaçlayan bu çalışma, bu alanda dünyada hizmet veren yükseköğretim kurumlarının web-tabanlı destek hizmetlerini ortaya koyan betimsel bir içerik analizi çalışmasıdır. İçerik analizi iletişim içeriğinin sistematik ve betimsel olarak incelenmesi için yaygın olarak kullanılan araştırma yöntemlerinden biridir (Bilgin, 2014; Neuendorf, 2002). Daha somut bir ifade ile belirli konular hakkında metin (basılı ve elektronik belge, arşiv, gazete vb.), görsel (film, fotoğraf, resim, vb.), ses kayıtları gibi iletişim araçlarından elde edilen verilerin bir anlam kazandırılması amacıyla sistematik bir biçimde incelenmesi sürecidir. Bu yöntem sadece geleneksel iletişim alanlarına değil, insan-bilgisayar etkileşim ortamlarından biri olan web tabanlı uygulamalarda davranış normları ve kültürel değerler gibi birçok konuda da kullanılmaktadır (Singh & Baack, 2004; Weare & Lin, 2000). Gerek bireysel kullanıcılar gerekse kurumlar tarafından oluşturulan web sitelerini, sosyal toplulukların iletişimlerini ve davranışları çözümlmek için içerik analizi yaygın ve kullanışlı bir yöntem olarak bilinmektedir. Bu amaçla yapılan çalışmada, uzaktan eğitimde destek hizmetleri konusunda

öncelikle mevcut literatür ve belgeler araştırılmış ve ardından dünyada açık ve uzaktan yükseköğretim hizmeti sunan kurumların web içeriklerinde söz konusu destek hizmetlerine yönelik uygulamalar sistemli bir biçimde incelenmiştir. Çalışmada izlenen içerik analizi süreci Şekil 1'deki basamakları kapsamıştır. Ayrıca söz konusu basamaklar projenin iş paketi sürecinde izlenen aşamalar olarak tasarlanmıştır.

İlk süreç olan önsel kodların üretimi, ilgili literatürde destek hizmetleri konusundaki Türkçe veya İngilizce yayınlanmış basılı bilimsel kaynakların incelenmesi, destek hizmetlerine ilişkin ilgili anahtar sözcüklerin, kavramların ve modellerin belirlenebilmesi için ilgili ifadelerin not alınması aşamasıdır. Bu süreçte araştırmacılar çapraz okumalar yapmıştır. Bir diğer deyişle, aynı yayınları tüm araştırmacılar ayrı ayrı okuyarak bireysel notlar almışlardır.



Şekil 1. Araştırma Modeli Basamakları

Veri toplama aracının geliştirilmesi (Kodlama Şeması)

Analitik betimleme süreci olarak da adlandırılan bu evre, belirli bir ifadenin/mesajın taşıdığı veya içerdiği enformasyonun işlenmesini esas almaktadır. Yöntemin ilk adımı betimsel işlemdir. Yani burada elde edilen kavramlardan veya ifadelerden belirli kayıt birimleri (kodlanacak anlamlı birimler) oluşturmak amacıyla işe başlanmıştır. Bu kayıt birimleri içerik analizinde en küçük analiz birimleri olarak adlandırılan kodlardır. Bu süreçte elde edilen kodlar metnin indirgenmiş birimleri olacağından kodlar ile metin arasında özdeşlik de tekrar araştırmacılar tarafından değerlendirilmiştir. Ardından, üretilen kodlar arası benzerlik ve farklılıklar dikkate alınarak kodlar ilişkilendirilip, kategorize edilmiştir. Belirlenen kategoriler eğer daha üst bir temayla da ilişkilendirilebiliyorsa üssel temalar oluşturulmuştur. Böylelikle

belirlenen web sitelerinin destek hizmetlerini değerlendirmek amacıyla aşağıdaki gibi bir önkodlama şeması geliştirilmiştir.

1. Öğrenen Desteği
 - a. Teknik
 - b. Akademik
 - c. Sosyal
 - d. İdari/ (Yönetmel)
2. Personel Desteği
 - a. İdari Personel
 - b. Akademik Personel
 - i. Teknik
 - ii. Akademik

Veri toplama aracının geçerlik ve güvenilirlik sınaması (Kapsam geçerliliği ve kodlayıcılar arası güvenilirlik)

Kodlayıcıların güvenilirliği farklı araştırmacıların aynı metni özdeş biçimde kodlamalarını veya aynı kodlayıcının aynı metni farklı zamanlarda aynı şekilde kodlamasını gerektirmektedir. Bu çalışmada literatür incelemesinde aynı kaynak için farklı araştırmacılar çapraz okumalar yapmış ve ardından kodlayıcılar arası uzlaşma değerlendirilmiştir. Tüm araştırmacıların söz konusu literatürü hakim alan uzmanları olduğu dikkate alındığında kodlayıcılar arası yüksek düzeyde uyum olduğunu belirtmek gerekir. Bunun yanı sıra üretilen kod ve kategorilerin de açık-anlaşılır olması güvenilirliği olumlu etkileyen bir ölçüttür. Güvenilir ve anlaşılır kategoriler olmadan web sayfalarındaki uygulamaları değerlendirecek kodlayıcıların güvenilirlikleri de düşük olacaktır. Kodlama şemasının geçerliliği ise içerik analizinin geçerliliğiyle doğrudan ilgili olup, amaçlar ve araçlar arasındaki uyumu değerlendirme süreci olarak düşünülmelidir. Ayrıca geliştirilen kodlama şemasının kapsam geçerliliğini sınamak amacıyla veri toplama aracı uzaktan eğitim alanındaki ancak proje dışındaki diğer uzmanların görüşüne sunulmuş içeriğin beklenen amaca hizmet ettiği sonucu elde edilmiştir.

Çalışma grubunun belirlenmesi

Bu süreçte öncelikle amaçlı örneklem yoluyla dünyada açık ve uzaktan eğitim üniversitesi olarak bilinen kurumlar belirlenmiştir. Bu amaçla belirlenen 63 kurum arasından içerik analizi için web sayfasının dil seçeneği İngilizce veya Türkçe olan kurumlar seçilmiştir.

Veri Toplama Süreci (Web Sayfalarının İçeriğinin Kodlanması ve Kodlayıcılar arası Güvenirlilik)

İçerik analizinin bu aşamasında, geliştirilen kodlama şeması kullanılarak belirlenen üniversitelerin web sayfaları en az iki kodlayıcı tarafından değerlendirilmiş ve süreç bitiminde üçüncü aşamada belirtildiği gibi kodlayıcılar arası uzlaşma düzeyi de ortalama %80 olarak belirlenmiştir.

Süreçte ortaya çıkan kodların belirlenmesi ve değerlendirilmesi

Kodlama şemasında bulunan kodlar önsel (pre-set codes) kodlar yani çalışma öncesi belirlenen kodlar ya da çalışma esnasında kendiliğinden ortaya çıkan (emergent codes) kodlar olabilir. Bu çalışmada kodlama şemasında hem önsel hem de web sayfalarını değerlendirme sürecinde ortaya çıkan kodlar kullanılmıştır. Bu işlem, kodlama esnasında araştırmacının yeni bir kavram veya hizmetle karşılaştığında bunu not almasına dayanmaktadır. Daha sonra tüm ekip ortaya çıkan yeni kodların süreci durdurarak kodlama şemasına yerleştirilmesini değerlendirmiştir. Bu şekilde döngüsel bir süreç izlenerek kodlama şeması için sürekli kod üretimi yapılabilmektedir.

Veri Analizi

Her bir web sayfası kodlama şeması kullanılarak çetele yöntemiyle değerlendirilmiştir. Ayrıca kodlayıcılar açık uçlu olarak incelenen unsurlara ilişkin görüşlerini ayrı bir form üzerinde belirtmiştir. *Betimsel analiz* sürecinde incelenen içerikte belirlenmiş unsurların (kodlar, kategori, tema) neler olduğu ve bunların hangi kategoriler altında toplandığı incelenmiştir. Ayrıca kurumlardaki demografik özelliklerin (kurum profilleri) hangi sıklıkla tekrar ettiği de sayısal ve yüzdesel olarak ölçümlenmiştir. *İlişkisel analizde* ise belirlenen kodlar arası ilişkiler incelenmiş ve kurumların uygulamaları arasında benzerlik ve farklılıklar kodlar, kategori ve temalar üzerinden değerlendirilmiştir.

Destek Hizmetleri Model Önerisinin Geliştirilmesi

Her bir web sayfasının betimsel ve ilişkisel analizleri tamamlandığında üretilen kod ve temalar incelenerek bir destek hizmetleri modeli geliştirilmiştir. Bu modelin şu anda hizmet veren açık üniversiteler ve yeni yapılan kurumlar için bir kılavuz niteliği taşıyacağı düşünülmektedir. Kuşkusuz üretilen modelin standardizasyonu mümkün değildir. Kullanılan

kodlar, kategori veya temalar araştırmacıların teorik formasyonlarıyla da ilgilidir. Yalnız süreçte farklı disiplinlerden gelen ve ortak alanları da uzaktan eğitim olan araştırma ekibinin kapsayıcı bir model önerisi sunması öngörölmüştür. Modelin farklı uygulamalar için form değiştirebilir ve uyarlanabilir bir yapı sergilemesi amaçlanmıştır.

Bulgular ve Yorumlar

Bulgular araştırma sorularının yanıtlarını kapsayıcı nitelikte sunulmuştur.

Uzaktan Destek Hizmetleri ve Tanımı

Araştırmanın ilk iş paketi olarak uzaktan eğitimde destek hizmetlerini tanımlamaya ve açıklamaya yönelik bir literatür incelemesi yapılmıştır. Bu aşamada literatür incelemesiyle ilişkili olarak destek hizmetlerine yönelik içerik analizinde kullanılan önsel kodları geliştirme süreci de yürütölmüştür.

Eğitim-öğretim bağlamında destek hizmetleri, en geniş anlamda öğrenme topluluklarının oluşturulması ve oluşturulan toplulukların devamının sağlanması için verilen hizmetler bütünü olarak tanımlanmıştır. Açık ve uzaktan eğitiminde destek hizmetlerine yönelik mevcut literatür incelendiğinde destek hizmetleri konusunun çoğunlukla öğrenen destek hizmetleri üzerinde yoğunlaştığı görölmüştür. Bunun bir nedeni öğrenen-öğrenen, öğrenen-öğretici ve öğrenen-kurum çiftlerinin mekânsal ve zamansal olarak farklı konumlarda olmalarından kaynaklanmaktadır. Uzaktan eğitim doğası gereği öğreneni merkeze alan ve bireyler ve kaynaklar arası etkileşimi etkin kılmaya çalışan eğitim modelidir. Başta da belirtildiği gibi öğrenenin fiziki ve/veya zamansal olarak sistemden uzaklığı dikkate alındığında destek hizmetlerinin ağırlıklı olarak öğrenene üzerinde yoğunlaşması anlaşılır bir durumdur. Örneğin, Wright (1991) öğrenen desteğini, uzaktan eğitimin etkin bir öğrenme deneyimi oluşturmasında kaçınılmaz bir unsur olarak açıklarken; Thorpe (1988) desteği belirli bir bireysel öğrenmeye yanıt verebilen açık bir öğrenme sisteminin elemanı olarak tanımlamaktadır. Gerek uzaktan eğitim literatüründeki gerekse uygulamalardaki öğrenen desteği bilgi ve iletişim teknolojilerindeki değişimden de etkilenererek sadece bireysel öğrenen ya da özerk öğrenen modelinden çıkarak sosyal öğrenme ve bireylerarası öğrenme ortamlarını da kapsar hale gelmiştir. Bir başka deyişle, uzaktan eğitimin ilk yıllarında tanık olunan bireyin eğitim materyalleri ve ortamlarıyla girdiği etkileşim ve buna yönelik destek hizmetleri uygulamaları 2010'lu yıllarda hem öze-dönük (bireyin kendi kendisiyle ve öğrenme sistemleri ile girdiği etkileşim) hem de bireyler arası (öğrenen-öğrenen, öğrenen-öğretici, öğrenen-materyal/arayüz vb.) etkileşimleri destekler forma dönüşmüştür.

Aslında destek hizmetleri sadece öğrenen odaklı değil sistemin tüm paydaşlarını kapsayıcı bir yapıya sahiptir. Bunlar sistemde eğitim içeriği/materyali üreten ve içeriği sunan öğretim elemanları yani akademik personel; eğitim-öğretim hizmetindeki idari süreçlerden sorumlu idari personel ile teknik işlerden sorumlu teknik personel olarak sıralanabilir. Örneğin, literatürde ağırlıklı öğrenen desteğine yoğunlaşan çalışmalara ek olarak Padgett ve Conceicao-Runlee (2000), herhangi bir uzaktan eğitim çalışmasının başarılı olabilmesinde öğretim elemanı desteğine dikkat çekmiştir. Benzer şekilde Floyd ve Powell (2004) çalışmalarında öğrenen ve öğretici desteğinin, öğrenen ve kurum çalışanları arasında olumlu bir etkileşim ortamı oluşturduğunu belirtmiştir. Araştırmacılar, bu olumlu bütünleşmenin etkili öğretim ve öğrenme için başarılı bir model sağlayabileceğini belirtmiştir. Dolayısıyla uzaktan eğitim sistemi içindeki tüm bireyler ve yapısal kaynaklar destek hizmetlerinin ayrılmaz bir parçası olarak düşünülmelidir. Kısaca ilk araştırma sorusu olan uzaktan eğitimde destek hizmetleri; sistemdeki tüm paydaşların (öğrenen, öğretici, idari ve teknik kişi ve gruplar) kurumun kaynaklarını etkili bir biçimde kullanmalarına yardımcı olmak ve böylelikle kaliteli bir öğrenme yaratmak için verilen hizmetler bütünü olarak tanımlanabilir.

Uzaktan Destek Hizmetlerinin Temel Bileşenleri

Araştırma kapsamında ayrıca öğrenen destek hizmetlerini oluşturan temel öğelerden ve bunların alan literatüründe ve uygulamalarda ele alınmış biçimlerinden söz edilmiştir. Literatürdeki çalışmalarda uzaktan eğitimde destek hizmetleri farklı şekillerde kategorize edilmiş ve bu desteğin başarıya ulaşması için ne gibi hizmetlerde yoğunlaşılması gerektiği araştırılmıştır. Aslında bu sınıflandırmalar destek hizmetlerinin tanımı ve kapsayıcılığı açısından önemli kavramları barındırmaktadır.

Literatürde tartışılan destek hizmetleri modelleri Tablo 2’de özetlenmiştir. Yapılan sınıflandırmalardan anlaşılacağı gibi Hui (1989), öğrenme desteğini; bireysel öğrenme materyalleri, öğrenme sistemi, ölçme ve değerlendirme, alıştırma–deneme gibi konularda sağlanan destek olarak görmektedir. Görüldüğü gibi tüm bu öğeler öğrenene verilen hizmetler üzerine odaklanmıştır.

Tablo 2. Destek hizmetleri sınıflandırmaları

Yıl	Araştırmacı(lar)	Destek Hizmetlerinin Bileşenleri
1989	Hui	<ul style="list-style-type: none"> • Bireysel öğrenme materyalleri • Öğrenme sistemi • Ölçme ve değerlendirme

1992	Rowentree	<ul style="list-style-type: none"> • Program öncesi • Program süresince • Program sonrası
1995	Berge	<ul style="list-style-type: none"> • Pedagojik destek • Sosyal destek • İdari (yönetmel) destek • Teknik destek
1997	Keast	<ul style="list-style-type: none"> • Öğretim/Akademik desteği • İdari destek • Teknik destek • Danışmanlık • Kütüphane desteği
2002	McLoughlin	<ul style="list-style-type: none"> • Sosyal destek • Akran desteği • Görev desteği
2002	Simpson	<ul style="list-style-type: none"> • Akademik destek hizmetleri • Akademik olmayan destek hizmetleri
2003	Keegan	<ul style="list-style-type: none"> • Bilgilendirme süreci • Rehberlik süreci • Kayıt süreci • Entegrasyon süreci • Final süreci • Akreditasyon süreci • Program sonrası aşamalar için rehberlik süreci
2003	Tait	<ul style="list-style-type: none"> • Akademik destek <ul style="list-style-type: none"> ○ Bilişsel destek <ul style="list-style-type: none"> ▪ Öğretme ▪ Öğrenme becerileri geliştirme ▪ Ölçme • Akademik olmayan destek <ul style="list-style-type: none"> ○ Duygusal destek ○ Kurumsal destek
2003	Thrope	<ul style="list-style-type: none"> • Kurumsal destek • Konu desteği
2012	Rekkedal ve Qvist-Eriksen	<ul style="list-style-type: none"> • Program öncesi destek hizmetleri • Öğrenme süreci destek hizmetleri • Mezuniyet ve sonrası destek hizmetleri

Rowentree (1992) ise eğitim-öğretim sürecine odaklanarak destek hizmetlerini program öncesi, program esnası ve program sonrası olmak üzere üç aşamaya ayırmıştır. Berge (1995) ise açık ve uzaktan öğrenmenin başarılı bir şekilde yürütülmesi için üstlenilmesi gereken rolleri pedagojik, sosyal, idari (yönetmel) ve teknik destek olarak gruplandırmıştır. Berge'nin bu sınıflandırması çok sonraları birçok kurum tarafından kullanılagelen yaygın bir model olarak karşımıza çıkmaktadır. Uzaktan eğitimindeki diğer bir kapsamlı destek modeli Keast (1997) tarafından öne sürülmüştür. Keast'in modeline göre öğrenen desteği idari destek, öğretim desteği, teknik destek, danışmanlık ve kütüphane desteği olmak üzere beş bölümde ele

alınmaktadır. Hatta bu sınıflandırma EADTU'nun E-xcellence modelindeki bileşenlerle örtüşen bir yapı sergilemiştir. 2000'lere geldiğimizde McLoughlin (2002) uzaktan eğitimde öğrenme desteklerini sosyal, akran ve görev desteği olarak üç ana grupta ele alınmıştır.

Tait (2000) ise öğrenci desteğini açık ve uzaktan öğrenmede kitlesel/seri olarak üretilen malzemelerin sunumu ve kullanımı konusunda sağlanan bir dizi etkinlik anlamında kullanmıştır. Tait (2003) ve Simpson (2002) öğrenen destek hizmetlerini akademik ve akademik olmayan hizmetler olarak ayırmıştır. Tait akademik destek hizmetlerini bilişsel destek; akademik olmayan destek hizmetlerini ise kurumsal ve duygusal destek olarak adlandırmıştır. Akademik destek öğrenmeyi geliştirirken öğrenene entelektüel becerileri de kazandırmayı hedefler. Tait, bu desteği de kendi içinde üçe ayırarak *öğretme* (öğretme etkinlikleri, kavramları açıklama, örnekler verme, öğrenen başarısını izleme vb.), *öğrenme becerileri geliştirme* (sayısal ve sözel beceriler) ve *ölçme* (öğrenciye öğrenme sürecine ilişkin geri bildirimler sağlama) destek hizmetleri olarak sınıflandırmıştır. Akademik olmayan destek grubunda yer alan duygusal desteği Tait öğrenmeyi ve başarıyı destekleyen duygulara yönelik verilen destek olarak açıklamaktadır. Duygusal destek sürecinde öğrenenlere duygusal anlamda öğrenme sürecinde yaşadıkları sorunlarla baş etmelerine yardımcı olmak amaçlanmıştır.

Keegan (2003) ise destek hizmetlerini belirlerken daha kapsamlı bir sınıflandırmaya gitmiş ve programın tüm aşamalarını kapsayan bilgilendirme süreci, rehberlik süreci, kayıt süreci, entegrasyon süreci, final süreci, akreditasyon süreci ve program sonrası aşamalar için rehberlik süreci olarak gruplandırmıştır. Diğer taraftan Thrope (2003) öğrenen destek hizmetlerini iki bölümde ele alarak, kurumsal destek ve konu desteği olarak kategorize etmiştir. Kurumsal desteği tüm eğitim sistemiyle ilgili makro destek sistemleri olarak gören Thrope, burada verilen hizmetleri Rekkedal ve Qvist-Eriksen (2012) tanımladığı gibi eğitim kurumları ve hatta programlar bazında öğrenene sunulan üç aşamalı hizmetler olarak tanımlamıştır. Söz konusu hizmetler program öncesi, program esnasında ve program sonrası olarak düşünülmelidir. Konu desteği ise ders düzeyinde öğrenme sistemi içindeki öğrenen ve öğreticilerin aralarındaki etkileşimi maksimum kılmayı amaçlayan mikro destek hizmetleridir.

Aslında destek hizmetlerindeki farklı sınıflandırmaların temel dayanağı açık ve uzaktan eğitim hizmetlerini veren kurumların çeşitliliğidir. Tüm bu kurumların yapısı, öğrenen ve öğreten profilleri, sosyo-kültürel ve ekonomik bağlamlar gibi daha burada adı sayılamayan birçok değişken söz edilen destek hizmetlerinin yapısını değiştirebilen unsurlar olarak ortaya çıkmaktadır. Örneğin söz konusu hizmetler öğrenci sayısına, öğrenen çeşitliliğine, öğrenme

çaktıklarına, programların türüne (sertifika, önlisans, lisans, lisansüstü), disipline (sosyal bilimler, fen bilimleri vb.), mevcut altyapı ve kaynaklara ve sistemlerin içinde bulunduğu sosyo-kültürel öğelere göre şekillenmektedir. İşte bu kapsamda dünyada sadece açık öğretim hizmeti veren yükseköğretim kurumlarındaki destek hizmetleri yapılarını incelemek ve bu sistemlerdeki ortak ve ayrışan öğeleri belirleyerek entegre bir destek hizmetleri modeli oluşturmak hem kurumlar hem de literatür için önemli bir aşama olacaktır. İzleyen bölümde bu amaçla yapılan analiz sonuçları ile elde edilen entegre modele değinilecektir.

Destek Hizmetleri Modeli: Açıköğretim Hizmeti veren Yükseköğretim Kurumlarının İçerik Analizi

Araştırma projesinin birinci altı aylık sürecini kapsayan ilk iş paketinde *Önsel Kodların Geliştirilmesi* tamamlanmıştır. Önsel kodların, mevcut alanyazın içeriğine ve uygulamalara dayanan birincil kodlar olduğu ve araştırma süresince değişebilen veya düzenlenebilen bir yapı sergilediğine daha önce değinilmişti. Bu kodlar araştırmacıların içerikleri taramaları ve üniversitelerin web sitelerindeki enformasyonu kodlamalarına yardımcı olacak en küçük analiz birimleri olarak düşünülmelidir. Önsel kodları geliştirmek amacıyla projedeki araştırmacılar tüm literatür kaynaklarını çapraz okumalarla taramış ve destek hizmetlerine ilişkin bileşenleri ve/veya öğeleri “kod” olarak not etmişlerdir. Birinci iş paketi aynı zamanda bu projenin birinci ve ikinci araştırma sorularının oluşturulmasını da sağlayan iş paketi olarak hizmet etmiştir.

İkinci iş paketi sürecinde, proje ekibindeki tüm araştırmacılar veri toplama aracı olarak kullanılacak *kodlama şemasındaki* kodların ve temaların geliştirilmesinde görev almıştır. Bu süreçte çalışma grubundaki araştırmacılar birbirlerinden bağımsız olarak geliştirdikleri kodları ortak bir çalışma alanından (bulut bilişim) birbirleriyle paylaşmıştır. Ortak alanda paylaşılan bu materyaller ayrıca düzenli yapılan yüz yüze proje toplantılarında da tartışılmıştır. Daha sonra üyelerin uzlaşa sağladıkları kodlardan ortak temalar oluşturulmuş ve kodlama aşamasının ilk taslak formu araştırma yöntemi bölümünde sunulduğu şekliyle oluşturulmuştur.

Üçüncü iş paketi sürecinde geliştirilen veri toplama aracının (kodlama şeması) geçerlik ve güvenilirlik sınaması yapılmıştır. Bu amaçla geliştirilen kodların öncelikle benzerlik ve farklılıkları sınanmış ve üretilen kodların kapsam geçerliliğinin değerlendirilmesi amacıyla kodlar açık ve uzaktan öğrenme alanında beş alan uzmanının görüşüne sunulmuştur. Alan uzmanlarının görüşleri doğrultusunda veri toplama aracına son şekli verilmiştir. Burada bir noktayı belirtmekte yarar vardır. Her ne kadar veri toplama aracının nihai şekli yapılandırılmış olsa da veriyi toplama sürecinde ortaya çıkan yeni kodlar yöntemde de belirtildiği gibi ekip üyelerinin görüşleri doğrultusunda kodlama şemasına eklenmiştir.

Dördüncü iş paketi dünyada açık yükseköğretim hizmeti veren kurumların kodlama şeması kullanılarak analizinin yapılmasını kapsamaktadır. Açık ve uzaktan hizmet veren yükseköğretim kurumlarının belirlenmesinde bu alanda Avrupa, Asya ve Amerika’da hizmet veren önemli uluslararası birliklerden yararlanılmıştır. Bu aşamada, Avrupa Uzaktan Öğretim Üniversiteleri Birliği (EADTU), Avrupa Uzaktan ve eÖğrenme Ağı (EDEN), Asya Açık Üniversiteler Birliği (AAOU) ve Uluslararası Açık ve Uzaktan Eğitim Konseyi (ICDE) gibi kuruluşların üye listeleri taranmıştır. Bu inceleme sonunda açık yükseköğretim hizmeti veren 63 kurumun tamamı ön incelemeye alınmıştır (Tablo 3).

Analiz sürecinde bir kurum iki araştırmacı (kodlayıcı) tarafından incelenecek şekilde tüm kurumlar projedeki araştırmacılara atanmıştır. Bir kurumun farklı kodlayıcılar tarafından incelenmesi hem kodlayıcılar arası uzlaşmayı değerlendirmek hem de verinin kesinliğini sağlamak açısından önemli bir süreç olarak görülmektedir. Öncelikle araştırmacılar tüm bu kurumların web sitelerinde yaptıkları bir ön inceleme ile İngilizce dil seçeneklerini kontrol etmişlerdir. Çin’de bulunan 3 kurum dışında, tüm kurumlarda İngilizce veya Türkçe dil seçeneği kullanılarak veriler toplanabilmektedir. Böylelikle incelenen kurum sayısı 60’a inmiştir. Ancak bu kurumlardan bir kısmının web sitelerinde özellikle ana sayfada İngilizce içerik bulunmasına rağmen farklı bağlantılarda dil seçeneği tam olarak çalışmamıştır. İçerikleri incelenen 60 kurumun listesi Tablo 3’te sunulmuştur.

Tablo 3.

Çalışmadaki Açık ve Uzaktan Yükseköğretim Kurumlarının Listesi

Kurumun Adı	Ülke	Kuruluş Yılı	Öğrenci Sayısı (x1000)	Program Türü
1. Aberta Üniversitesi	Portekiz	1988	9	L, YL, D
2. Afrika Açık ve Uzaktan Öğrenme Enstitüsü	Güney Afrika Cumhuriyeti	1946	300	S, ÖL, L, YL, D
3. Afrika Sanal Üniversitesi	Kenya	1997	63	S, L
4. Allama İqbal Açık Üniversitesi	Pakistan	1974	1000	S, ÖL, L
5. Anadolu Üniversitesi	Türkiye	1982	1500	S, ÖL, L, YL
6. Arap Açık Üniversitesi	Kuveyt	2002	29	L, YL
7. Atatürk Üniversitesi	Türkiye	2010	270	ÖL, L
8. Athabasca Üniversitesi	Kanada	1970	38	S, L, YL, D
9. Avustralya Açık Üniversitesi	Avustralya	1993	350	ÖL, L, YL
10. Bangladeş Açık Üniversitesi	Bangladeş	1992	540	S, L, YL

11. Bavyera Sanal Üniversitesi	Almanya	2000	360	
12. Chongqing Radyo ve TV Üni.*	Çin			
13. Çin Açık Üniversitesi	Çin	1979	2500	L
14. Fern Üniversitesi	Almanya	1974	78	L, YL, D
15. Filipinler Açık Üniversitesi	Filipinler	1995	2.5	S, ÖL, L, YL
16. Filipinler Politeknik Açık Üniversitesi	Filipinler	1990	50	L, YL
17. Hainan Radyo ve Televizyon Üni.*	Çin			
18. Hanoi Açık Üniversitesi	Vietnam	1993	32	L, YL, D
19. Hanyang Siber Üniversitesi	Kore	2002	12	L, YL, D
20. Hellenic Açık Üniversitesi	Yunanistan	1992	45	L, YL, D
21. Ho Chi Minh Şehri Açık Üni.	Vietnam	1993	60	L, YL

* Web sitesinde İngilizce dil seçeneği bulunmayan kurumlar
Sertifika (S), Önlisans (ÖL), Lisans (L), Yüksek Lisans (YL), Doktora (D)

Tablo 3. devamı

Kurumun Adı	Ülke	Kuruluş Yılı	Öğrenci Sayısı (x1000)	Program Türü
22. Hollanda Açık Üniversitesi	Hollanda	1984	26	L, YL
23. Hong Kong Açık Üniversitesi	Çin	1989	20	L, YL
24. Indira Gandhi Ulusal Açık Üni.	Hindistan	1985	3000	S, ÖL, L, YL, D
25. İngiliz Açık Üniversitesi	İngiltere	1969	174	L, YL, D
26. İsrail Açık Üniversitesi	İsrail	1974	50	L, YL
27. İstanbul Üniversitesi	Türkiye	2011	160	ÖL, L
28. Japon Açık Üniversitesi	Japonya	1983	92	L, YL, D
29. Jiangsu Açık Üniversitesi*	Çin			
30. Karnataka Eyalet Açık Üni.	Hindistan	1996	80	L, YL, D
31. Kaohsiung Açık Üniversitesi	Tayvan	1997	16	L
32. Katalonya Açık Üniversitesi	İspanya	1995	54	S, L, YL, D
33. Kıbrıs Açık Üniversitesi Güney	Kıbrıs	2002	5.2	L, YL, D

34.	Korea Soongsil Siber Üni.	Kore	1997	4.7	
35.	Korea Ulusal Açık Üniversitesi	Kore	1972	2600	L, YL, D
36.	Krishna Kanta Handiqui Açık Eyalet Üni.	Hindistan	2005	25	S, L, YL, D
37.	Kültürlerarası Açık Üniversitesi Vakfi	Hindistan	1981		D
38.	Küresel Açık Üniversite	Hindistan	2006	20	L, YL
39.	Kyung Hee Siber Üniversitesi	Kore	2001	12	YL, D
40.	Malezya Açık Üniversitesi	Malezya	2000	80	S, L, YL, D
41.	Mauritius Açık Üniversitesi	Mauritius	2012	250	L, YL, D
42.	New York Eyalet Üniversitesi (SUNY)	ABD	1948	430	L, YL, D
43.	Nijerya Ulusal Açık Üniversitesi	Nijerya	2002	32	ÖL, L, YL
44.	Pakistan Sanal Üniversitesi	Pakistan	2002	100	ÖL, L, YL, D
45.	Payame Noor Üniversitesi	İran	1988	800	L, YL, D

* Web sitesinde İngilizce dil seçeneği bulunmayan kurumlar
Sertifika (S), Önlisans (ÖL), Lisans (L), Yüksek Lisans (YL), Doktora (D)

Tablo 3. devamı

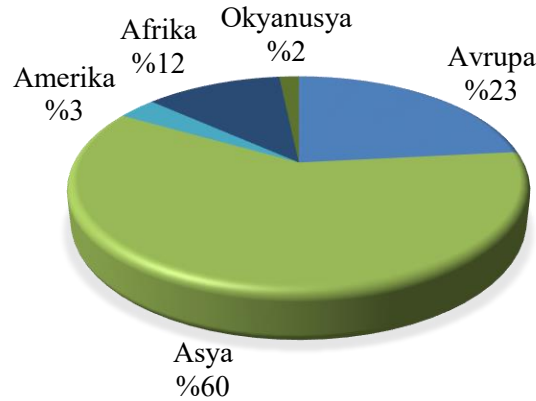
Kurumun Adı	Ülke	Kuruluş Yılı	Öğrenci Sayısı (x1000)	Program Türü
46. Pekin Açık Üniversitesi	Çin	1979	150	L, YL
47. Ramkhamhaeng Üni.	Tayland	1971	525	L, YL
48. Seul Siber Üniversitesi	Kore	2000	12	L, YL
49. Siber Hankuk Üniversitesi	Kore	2004	30	L, YL
50. Sri Lanka Açık Üniversitesi	Sri Lanka	1980	35	S, L, YL, D
51. Sudan Açık Üniversitesi	Sudan	2002	23	L, YL
52. Sukhothai Thammathirat Açık Üniversitesi	Tayland	1978	170	L, YL, D
53. Şanghai Açık (TV) Üniversitesi	Çin	1960	100	ÖL, L
54. Tallinn Üniversitesi (TLU)	Estonya	2005	8	L, YL
55. Tanzanya Açık Üniversitesi	Tanzanya	1992		S, L, YL, D
56. Terbuka Üniversitesi (Endonezya Açık Üni.)	Endonezya	1984	400	S, L, YL
57. Tianjin Açık Üniversitesi	Çin	1958	60	S, ÖL, L
58. Uluslararası Ukrayna Açık Üniversitesi	Ukrayna	1998	34	L, YL

59.	Uluslararası Telematic Üni. (UNINETTUNO)	İtalya	2005	9.2	ÖL, L, YL
60.	Venkateshwara Açık Üniversitesi	Hindistan	2012		S, L, YL
61.	Wawasan Açık Üniversitesi	Malezya	2006		S, L, YL, D
62.	Yunnan Açık Üniversitesi	Çin	2012	100	L
63.	Zimbabwe Açık Üniversitesi Zimbabwe	Zimbabwe	1999	20	S, L, YL, D

Sertifika (S), Önlisans (ÖL), Lisans (L), Yüksek Lisans (YL), Doktora (D)

Kurumların Profilleri

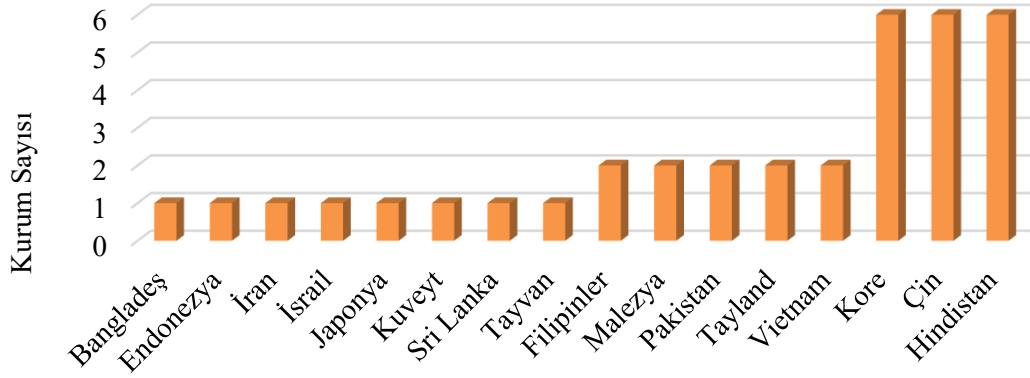
Bu bölümde incelemeye alınan 60 kurumun genel profil bilgileri özetlenmiştir. Kurumların coğrafi dağılımları incelendiğinde Şekil 2'den görüleceği gibi kurumların yarısından fazlası (n=37; %60) Asya kıtasında yer alan ülkelerde bulunmaktadır.



Şekil 2. Çalışma grubundaki açık yükseköğretim kurumlarının coğrafi dağılımları

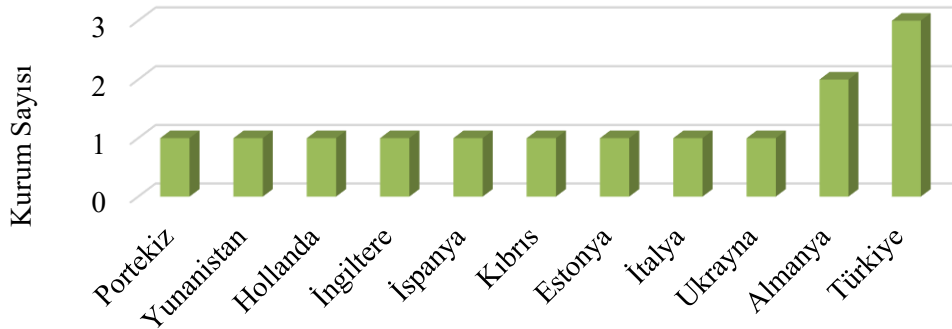
Asya'yı takiben Avrupa'da yer alan 11 ülke örneklemedeki diğer kurumları temsil etmiştir. Ardından çalışmada sırasıyla Afrika (n=7), Amerika (n=2) ve Okyanusya (n=1) kıtalarındaki kurumlar yer almıştır. Buna göre açık ve uzaktan eğitimin özellikle Asya, Avrupa ve Afrika'da yoğunlaştığını söyleyebiliriz. Bunun da bir nedeni açık öğretimin tarihçesiyle yakından ilgilidir.

Açıköğretim hizmeti veren Asya'daki yükseköğretim kurumlarının dağılımı Şekil 3'te verilmiştir. Kıtalar bazında incelendiğinde Asya'da en fazla altışar kurumla Çin, Hindistan ve Kore yer almaktadır. Bunları ikişer kurumla Filipinler, Malezya, Pakistan, Tayland ve Vietnam izlemektedir.



Şekil 3. Asya'daki kurumların ülkelere göre dağılımı

Şekil 4'te Avrupa'daki kurumların dağılımı gösterilmiştir. Türkiye'de yükseköğretim hizmeti veren üç kurumda aynı zamanda açıköğretim fakülteleri bulunmaktadır. Bunların içinde Türkiye'de 35 yılı aşkın süredir Açıköğretim hizmeti veren Anadolu Üniversitesi başta olmak üzere İstanbul ve Atatürk Üniversiteleri bulunmaktadır. Almanya'da ise Fern Üniversitesi ve Bavyera Sanal Üniversitesi açıköğretim hizmeti veren kurumlardır. Şekilde gösterilen diğer ülkelerde sadece birer tane açık yükseköğretim kurumu bulunmaktadır.



Şekil 4. Avrupa'daki kurumların ülkelere göre dağılımı

Diğer kıtalarda yer alan ülkeler ve açıköğretim kurum sayıları Tablo 4'te gösterilmiştir. Daha önce de belirtildiği gibi bunların arasında 7 kurumla Afrika en fazla açık yükseköğretim hizmeti sunan kıtalar arasındadır.

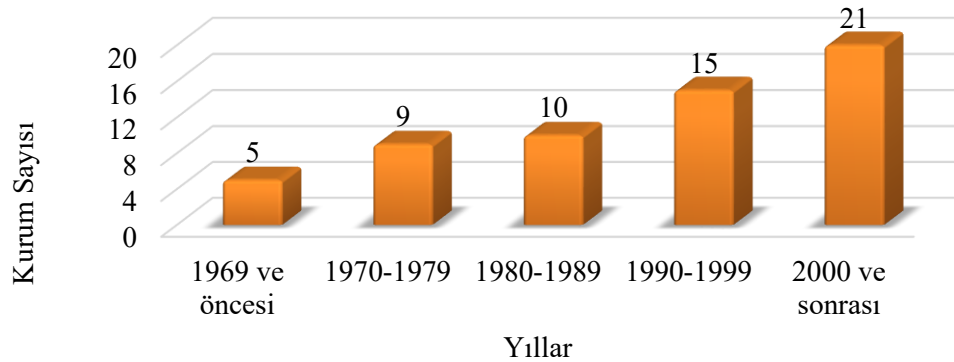
Tablo 4

Açık Yükseköğretim Kurumlarının Kıtalar Göre Dağılımı

Kıta	Ülke	Kurum Sayısı
Okyanusya	Avustralya	1
Amerika	Kanada	1
	ABD	1

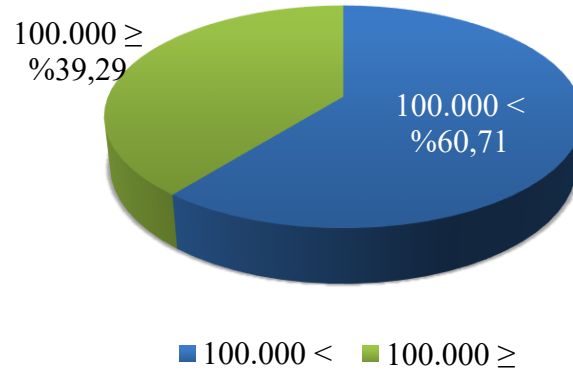
Afrika	Kenya	1
	Mauritius	1
	Nijerya	1
	Zimbabve	1
	Sudan	1
	Tanzanya	1
	Güney Afrika Cumhuriyeti	1
	Toplam	10

Tüm kurumların ayrıntılı bilgilerinin verildiği Tablo 3'te her bir kurumun kuruluş yılı verilmiş ve Şekil 3'te ayrıca kurumların kuruluş yılları on yıllık periyotlarla gruplandırılarak sunulmuştur. Şekilden anlaşılacağı gibi yıllar içerisinde kurulan kurum sayılarında bir artış gözlenmiştir. 1969 ve öncesinde kurulan kurumlar tüm kurumların %8,3'ünü oluşturmaktadır. Bu dönemde farklı kıtalarda yer alan 5 kurum karşımıza çıkmaktadır. 1970-79 yıllarında bu alanda 9 kurum (%15) açıköğretim hizmeti vermeye başlamıştır. Yine 1980-89 yıllarında bir önceki 10 yıllık döneme paralel bir durum gözlenmiş ve söz konusu periyotta 10 kurum (%16,7) daha hizmete açılmıştır. 1990 ve sonrasında toplamda 36 kurum (%60) bu alanda hizmet veren eğitim kurumları olarak karşımıza çıkmaktadır.



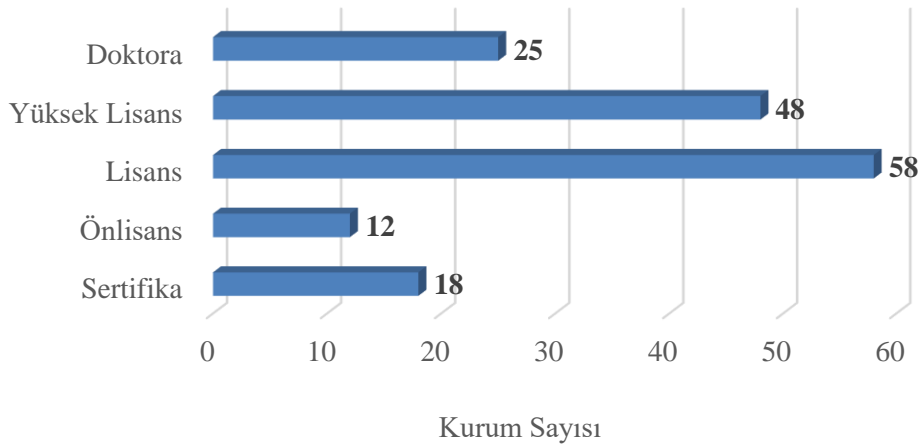
Şekil 5. Kurumların kuruluş yılları dağılımları (n=60)

Açık ve uzaktan öğrenme literatüründe öğrenci sayısı 100.000'nin üzerinde olan kurumlar *mega üniversite* olarak adlandırılmıştır. O nedenle bu bölümde açık yükseköğretim hizmeti veren kurumların öğrenci sayıları iki bölümde gruplandırılmıştır (Şekil 6). Kurumların yaklaşık %61'inin öğrenci sayıları 100.000 altında değişim gösterirken, yaklaşık %40'ı mega üniversite olarak adlandırılan grupta yer almaktadır. Anadolu Üniversitesi de 1,5 milyonu geçen öğrenci sayısı ile bu mega üniversiteler arasındadır.



Şekil 6. Kurumların öğrenci sayıları dağılımları (n=56)

Son olarak bu kurumlarda verilen programların yapısı öğretim düzeylerine göre incelenmiş ve sınıflandırılmıştır (Şekil 7). Bir kurumda en az bir veya birden fazla program bulunmaktadır.



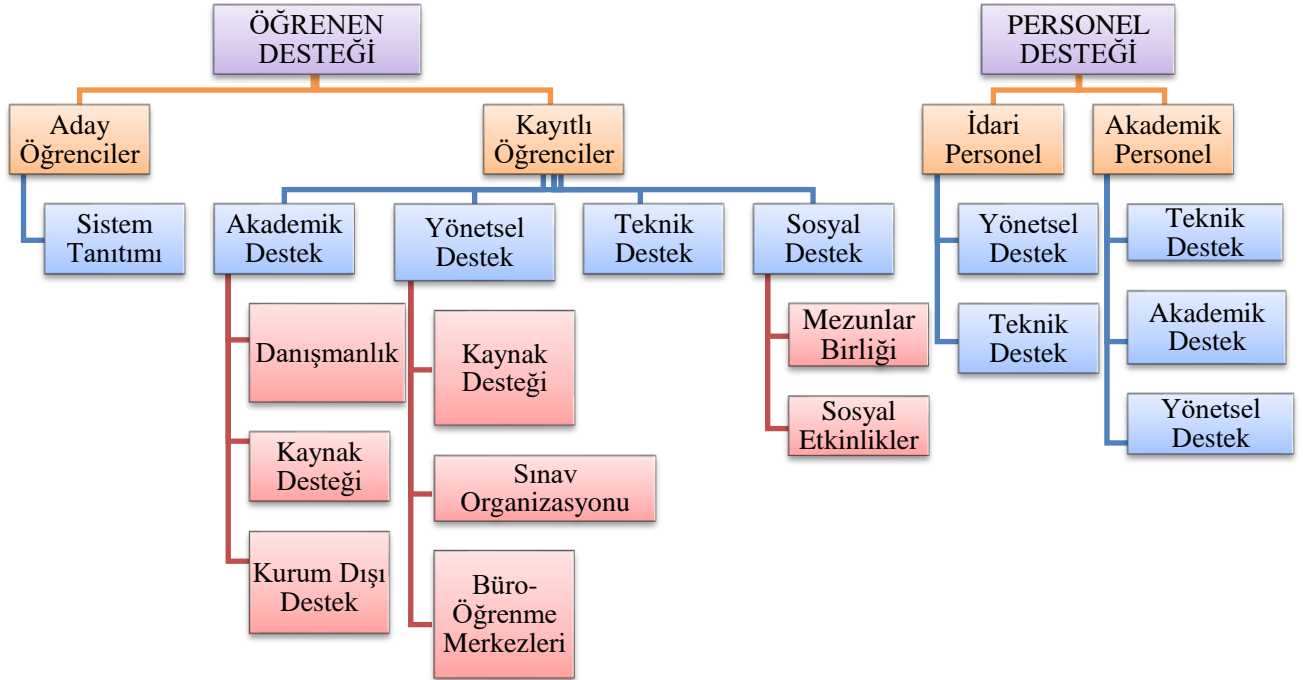
Şekil 7. Kurumlardaki programların öğretim düzeylerine göre dağılımı (n=60)

Bu dağılım incelendiğinde kurumların iki tanesi hariç büyük çoğunluğunda (%97) lisans programları verilmektedir. Bunu lisansüstü eğitimlerden yüksek lisans (%80) ile doktora (%42) programları izlemektedir. Kurumların %30'unda sertifika ve %12'sinde de önlisans düzeyinde programlar bulunmaktadır. Son yıllarda popüler olan ücretsiz açık kitlesel çevrimiçi dersler (MOOCs) başta Anadolu Üniversitesi olmak üzere bazı kurumlarda yaygınlaşmaya başlamıştır.

Açık Yükseköğretimde Entegre Destek Hizmetleri Modeli

İncelenen 60 açık yükseköğretim kurumunun destek hizmetleri bileşenleri dikkate alındığında Şekil 8'de şematize edilen entegre bir model önerisi geliştirilmiştir. Şekilde görüldüğü gibi içerik analizi sonucunda oluşturulan açık ve uzaktan eğitim destek hizmetleri

modeli öğrenen ve personel olmak üzere iki ana bölümden oluşmaktadır. Personel bileşeni kurumun idari ve akademik kişilerini kapsayan bir yapıdadır. Akademik personele yönelik program ve ders içeriklerinin hazırlanması, sunulması ve değerlendirilmesi aşamalarında teknik, akademik ve idari destek kurum tarafından verilmektedir. Söz konusu destekler gerek yüz yüze eğitimler gerekse çevrimiçi hizmetler ile sağlanabilir. Yine idari personele kurumun bilgi iletişim teknolojilerini kullanma ve idari konularda destekler verilmektedir. Öğrenen desteği ise ilgili literatür ve kurumların web içeriklerinden de çözümlendiği gibi en geniş destek hizmetlerini yansıtmaktadır. Öğrenenler aday öğrenciler ve kayıtlı öğrenciler olarak iki bölümde ele alınabilir. Aday öğrenenlere sistemi tanıtan ve uzaktan öğrenen olmaya yönelik bilgi ve beceriler sunulmaktadır.



Şekil 8. Açık ve uzaktan eğitim destek hizmetleri modeli

Kayıtlı öğrenciler içinse aynı akademik personelin destek hizmetlerinde belirtildiği gibi akademik, idari ve teknik olarak verilecek desteklerin yanı sıra birbirlerinden ve öğretimden fiziki olarak uzakta olan bu bireylere hem süreç boyunca hem de sonrasında sosyal destek verilmektedir. Bu boyutlar takip eden bölümde, incelenen üniversiteler bağlamında açıklanmaktadır.

Öğrenen Destek Hizmetleri

Öğrenci destek hizmetleri açık ve uzaktan eğitimdeki destek hizmetlerinin en temel bileşenidir. İncelenen kurumlar çerçevesinde öğrenen destek hizmetleri “aday öğrenciler” ve “mevcut öğrenciler” olmak üzere iki grupta ele alınmıştır. Aday öğrenenlere verilen hizmetler genel olarak sistemin tanıtımını içeren “yönetsel ve akademik” konuları içermektedir. Mevcut öğrencilere yönelik olarak sunulan destek hizmetleri ise “yönetsel”, “akademik”, “teknik” ve “sosyal” destek konuları içermektedir.

Aday öğrenenler için destek hizmetleri

İncelenen kurumların büyük çoğunluğunda sistemi aday öğrencilere tanıtmak amacıyla destek kaynakları sunulmaktadır. Bu tür destek hizmetlerine, kurumun ana sayfasından doğrudan erişim vardır. Potansiyel/aday öğrenciler için bazı kurumlar elektronik kılavuzlar hazırlamıştır. Bazıları ise doğrudan web sayfasındaki bağlantılar yoluyla bu bilgileri ilgilenenlere duyurmuşlardır. Bu kılavuzlarda öğrencilere genel olarak “*uzaktan öğrenen kimdir?, uzaktan öğrenme yeterlilikleri nelerdir? sorularının yanıtlarının, başvuru şartları, program bilgileri, ve varsa programlar hakkındaki gerekli şart ve yeterliliklerin sunulduğu*” görülmektedir.

Aday öğrencilere yönelik rehberlikte sistemde varsa öğrenme yönetim sisteminin işleyişi, derslerde kullanılan öğrenme ortamları (sanal sınıflar, video konferans, TV, radyo, basılı materyaller, öğrenme merkezleri, yüz yüze danışmanlık hizmetleri vb.) ve kütüphane gibi hizmetler yer almaktadır. Öğrenciler için sunulan kılavuzlarda her bir programın kısa tanıtımı, içeriği, akademik takvim, ölçme-değerlendirme gibi hizmetleri kapsayan bir tanıtım yapılmaktadır. Bu bölümde aday öğrencilere, öğrenme ve ölçme-değerlendirme yöntemleri de dahil olmak üzere programlardaki dersler hakkında net ve güncel bilgiler verilmektedir. Bazı kurumlarda aday öğrencilere canlı destek sağlayan birimler mevcuttur. Örneğin İngiliz Açık Üniversitesinde, Anadolu Üniversitesinde, Malezya Açık Üniversitesinde söz konusu hizmetlere doğrudan ana sayfasından erişim mevcuttur. Öğrenciler bu sayfalardaki formları doldurup iletişim bilgilerini kurumla paylaşmaları halinde kurumdaki yetkililer sorularına en kısa sürede dönüş yapmaktadır.

Kayıtlı öğrenciler için destek hizmetleri

Bu bölümdeki destek hizmetleri yönetsel, akademik, teknik ve sosyal konuları kapsayan şekilde gruplandırılmıştır.

Akademik destek

Akademik destek bölümü *öğrenme ve danışmanlık* hizmetleri, kayıtlı öğrenenlere sunulan *öğrenme kaynakları* ve *üniversite dışındaki kişi ve kurumlara sunulan eğitim hizmetlerini* kapsamaktadır.

Öğrenme ve danışmanlık

Aday öğrenenlere sunulan öğrenme becerilerini tanıtmaya ve iyileştirmeye yönelik hizmetler aynı zamanda kayıtlı öğrenciler için de geçerlidir. Özellikle mega üniversiteler olarak tanımlanan ve uzun yıllardır açık ve uzaktan eğitim hizmeti sunan kurumlarda, öğrencilere çalışma süresince kullanacakları pedagojik/akademik becerilerin bir tanıtımı yapılmaktadır. Bu kurumlarda, öğrencilerden beklenen becerilerin neler olduğuna ilişkin hazırlık materyalleri sistemde yazılı olarak veya webinarlar yoluyla verilmektedir. Burada verilen temel destekler çalışmaya hazırlanma, etkili planlama ve çalışma stratejileri, zaman yönetimi, dersler ve araştırmalarla ilgili zorlukları yönetme ve sınav hazırlık süreci gibi bilgileri içermektedir. Aynı zamanda uzaktan eğitim öğrencilerinin akademik okuryazarlığını (okuma, yazma, sayısal beceriler) geliştirerek süreçte başarılı olmalarına yardımcı olacak ipuçları ve materyaller de sunulmaktadır. Örneğin, Güney Afrika Açık ve Uzaktan Öğrenme Enstitüsü (UNISA), Avustralya Açık Üniversitesi, Athabasca Üniversitesi gibi birçok kurumda öğrencilerin hem akademik bilgi ve becerilerini hem de kişisel gelişimlerini desteklemeye yönelik bilgiler verilmiştir. Kişisel gelişim için öğrencilerin özgüvenlerini iyileştirme, ilişkilerini yönetme ve karşılaştıkları zorluklar karşısında farklı düşünme becerileri geliştirme konularında destekler verilmektedir. Bavyera Sanal Üniversitesinde söz edilen bu destek materyalleri öğrencilere el kitapları şeklinde de sunulmaktadır. Pakistan Allama Iqbal Açık Üniversitesinde ise öğrenciler kayıtlı oldukları programlara ve aldıkları derslere göre eğitimini bularak iletişime geçme şansına sahiptir.

Birçok uzaktan eğitim kurumunda öğrenme yönetim sistemi mevcuttur. Bu sistemlere girişler kullanıcı bilgisi gerektirdiğinden araştırma kapsamında bu ortamlar için bir inceleme yapılamamıştır. Ancak Anadolu Üniversitesinin eKampüs Anadolium sistemine burada yer vermek mümkündür. Kayıtlı öğrenenlerin ders bazında kullandıkları bu sistem, öğrenme materyallerine (e-ders kitabı, etkileşimli videolar, deneme sınavları, vb.) erişimin yanı sıra, sistemde tartışma forumu aracılığıyla ders sorumlusuyla doğrudan iletişime de olanak tanımaktadır. Akademik danışmanlık olarak da adlandırılan bu hizmetlerde öğrenciler akademik içerikli sorularını asenkron (ePosta, tartışma formu vb.) ve/veya senkron (canlı ders,

telefon, şahsen, sohbet odaları, video konferans vb.) iletişim araçlarını kullanarak öğretim elemanlarına iletebilirler.

Birçok uzaktan eğitim kurumunda *engelli öğrenciler* için ayrıca destek platformları bulunmaktadır. Örneğin Ulusal Ukrayna Açık Üniversitesi engelli öğrencilerine profesyonel adaptasyon ve rehabilitasyon desteği, teknik, pedagojik, psikolojik, tıbbi fiziksel destek ile sosyal destek hizmetleri sağlamaktadır. Ayrıca birçok kurumda (Anadolu Üni., Güney Afrika Açık ve Uzaktan Öğrenme Enst., İngiliz Açık Üni., Avustralya Açık Üni. IGNOU, İsrail Açık Üni., Katalonya Açık Üni., NewYork Eyalet Uni.,vb.) engelli öğrencilere ayrıca hizmet verebilmek adına engelli öğrenci hizmet ofisi/birimi bulunmaktadır.

Tüm bunların ötesinde hem kayıtlı öğrenenler hem de mezunlar için birçok kurumda kariyer ve istihdam hizmetleri sunulmaktadır. Örneğin İngiliz Açık Üniversitesi bu hizmetlerin genel amacını “istihdamı güçlendirmek, öğrencilerin potansiyellerini tanımalarını ve aynı zamanda kişisel, eğitim veya kariyer hedeflerine ulaşmalarını sağlamak” olduğunu belirtmiştir. Kurumda ayrıca öğrencilerin kariyer seçimlerine yönelik yardım almak için etkileşimli kariyer forumları ve web seminer olanakları sunulmaktadır. Bu forumlarda öğrenciler gerek danışmanlar gerekse diğer öğrenenlerle etkileşime geçme şansına sahiptir. Benzer şekilde Güney Afrika Açık ve Uzaktan Öğrenme Enstitüsü farklı kanallar aracılığıyla öğrencilerine kariyer kararları, yeterlilik ve konu seçimleri ile ilgili kariyer gelişim hizmetleri sunmaktadır. Bunlar yüz yüze veya telefonla bir danışmana veya akademik kişilere yapılan başvurular, öğrenme merkezlerinde yapılan çalıştaylar, e-rehberlik ve danışmanlık hizmetleri ile çevrimiçi ortamlarda sunulan rehberlik hizmetlerini kapsamaktadır. Ayrıca bu hizmetler iş arama, CV yazımı, kariyer portföyü oluşturma, mülakat becerileri ve takım çalışması gibi bilgi ve becerileri içeren eğitimleri kapsamaktadır. Örn, Athabasca ve İngiliz Açık Üniversitelerinde öğrencilere mezun oldukları alanlarla ilgili iş ilanları site üzerinden duyurulmaktadır. Ayrıca öğrencilere çevrimiçi olarak iş ilanlarına başvuru seçeneği de verilmektedir.

Kaynak desteği

Bilindiği gibi kütüphane hizmeti, kampüs temelli öğrencilere yaygın olarak sunulan kaynak sağlamanın bir şeklidir. Uzaktan eğitim sistemlerinde de öğrencilere ders materyallerine ek olarak araştırmalarında ve ödevlerinde yararlanmak üzere geleneksel yüz yüze ve çevrimiçi kütüphane erişim hizmeti verilmektedir. İncelenen açık ve uzaktan yükseköğretim kurumlarının neredeyse tamamında kaynak materyallere ve hizmetlere erişim kütüphane yoluyla sağlanmaktadır. Anadolu Üniversitesi gibi hem yüz yüze hem uzaktan

eğitim hizmeti veren kurumlarda kütüphane hizmetinin açıköğretim öğrencilerine açılması programların etkin bir şekilde yürütülmesi için gereklidir. Görüldüğü gibi dijital (çevrimiçi, e-kütüphane) kütüphane olanakları, e-öğrenenler için iyi bir çözüm sunmanın yanı sıra, kampüs temelli öğrenciler ve personel için de oldukça faydalı hizmetlerdir. Birçok kurum hem öğrencilerin hem de personelin kütüphanedeki materyalleri kolay ve hızlı bir şekilde bulmasını sağlamak için kütüphane kaynaklarının kullanımı konusunda eğitim sunmaktadır. Söz konusu kütüphane hizmetleri mezunların (ör., Anadolu Üni., Indra Gandhi Açık Üni.,Kore Ulusal Açık Üni.) erişimine de açıktır. Ayrıca Hagen'deki Fern Üniversitesinin hizmet odaklı üniversite kütüphanesi, istek üzerine kitap ve makalelerin öğrencilerin evlerine gönderilmesini sağlamaktadır.

Kurum dışı destekler

İncelenen üniversitelerde sadece yükseköğretim hizmetinin yanı sıra farklı yaş gruplarına yaşamboyu öğrenme kapsamında sertifika ve eğitimler verilmektedir. Örneğin, Allama Iqbal Açık Üniversitesinde yükseköğretim hizmetlerinin yanında okuma yazma bilmeyenler ve yarı okuryazarlar için temel işlevsel kurslar da sunulmaktadır. Bu programlar, Pakistan'ın diğer eğitim kurumlarıyla bağlantılı olarak, tüm yaş gruplarının ve eğitim seviyelerinin gereksinimlerini karşılamaktadır. Benzer şekilde Filipinler Açık Üniversitesinin web sitesinde de üniversitenin “yenilikçi öğretim stratejileri ve teknolojileri geliştirerek ve diğer üniversitelerle yapılan işbirlikleri aracılığıyla mevcut bilgi-birikimini paylaşmak ve bu sayede ülkenin eğitim sisteminin kalitesini yükseltmeye katkıda bulunma” sorumluluğu dile getirilmiştir. Bu kurumun ayrıca ulusal ajanslara, yüksek öğrenim kurumlarına ve teknik ve mesleki kurumlara eğitim, teknik yardım, araştırma ve diğer akademik programlarla uzaktan eğitim programlarını geliştirmelerinde yardımcı olmak üzere görevlendirildiği de vurgulanmıştır. Filipinler Açık Üniversitesi ayrıca sağlık, eğitim, kamu hizmeti ve çevre yönetimi gibi çeşitli sektörlerde çalışan profesyoneller için çevrimiçi kurslar geliştirmekte ve bunları sunarken ulusal ve uluslararası kalkınma ajanslarıyla ortaklıklar kurmaktadır. Benzer şekilde Anadolu Üniversitesinde de iş ve işçi sağlığı, kooperatifçilik gibi güncel konularda kamu kurum ve kuruluşlarıyla yapılan işbirlikleri ile desteklenen sertifika programları mevcuttur.

Yönetsel destek

Web siteleri incelenen kurumların tamamında yönetsel destek hizmetleri bulunmaktadır. İdari ya da yönetsel destek yoluyla öğrencilere haklarını, rollerini ve sorumluluklarını bildiren bilgiler ve/veya kılavuzlar sunulmaktadır. Ayrıca derslere ve programlara ilişkin tüm kılavuzlar, formlar, esaslar ve yönergeler bu bölümde ele alınmaktadır. Programlara kabul ve kayıt işlemleri, ePosta kayıt işlemleri, varsa burs imkanları önceki öğrenmenin tanınması, öğrenci işleri (transkript alma, diploma vb.), ulusal ve uluslararası öğrencilerin hak ve sorumlulukları, sınavların organizasyonu, sınav kuralları, engelli öğrencilere sunulan hizmetler, akademik takvim gibi hususlar idari destek altında toplanabilir. İdari konuları içeren materyaller, formlar ve destekler genellikle çevrimiçi, kısmen de yüz yüze ortamlar üzerinden verilmektedir. Birçok yükseköğretim kurumunda öğrencilerin yönetsel konularla ilgili ihtiyaçları büro veya öğrenme merkezleri (learning centers) adı altında farklı merkezler aracılığıyla yüz yüze yürütülmektedir. Ayrıca daha önce de belirtildiği gibi çağrı merkezleri, canlı destekler, ePosta gibi mekanizmalarla da öğrenenlere anlık ve hızlı destek sağlanmaktadır.

Teknik destek

Öğrencilerin teknolojiye erişimleri ve kullanımları farklılıklar göstermektedir. Bu bakımdan kurumların birçoğu web sayfalarında özellikle öğrenme yönetim sistemlerini işe koşacaklarsa ne tür teknik altyapıya gereksinim olduğu konusunda öğrencileri bilgilendirmektedir. Hatta kurumların teknik konulara ilişkin de eşzamanlı ve eşzamansız hizmet veren teknik yardım masası, teknik arıza bildirim merkezi ve personeli bulunmaktadır. Ayrıca yoğun olarak sunulan bir diğer hizmet ise sıkça sorulan sorulardır (SSS). Bu bölüm altında örneğin Katalan Açık Üniversitesinde herhangi bir program için öğrencinin ihtiyaç duyduğu minimum bilgisayar yapılandırması gereksinimleri, hangi tür internet bağlantısına ihtiyacının olduğu, ePosta ve parola konuları, sanal kampüs erişim yolları gibi bilgiler SSS'lar bölümünde verilmiştir. Birçok kurumda kütüphane seçeneğinin altında ayrıca teknik destek verilmektedir.

Sosyal destek

Bu bölümde hem uzaktan eğitim programlarına kayıtlı öğrenciler için sosyal etkileşimi sağlamak hem de mezun öğrenciler ve kurum arasında bağı devam ettirmek amacıyla birtakım destek hizmetleri verilmektedir. Mevcut öğrenciler arasında ve öğrencilerle öğretim elemanları

arasında psikolojik ve etkileşimsel uzaklıkları en aza indirmek ve öğrenenlerin aidiyet duygusunu ve sosyal bulunurluğunu artırmak amacıyla kurumlarda birçok faaliyet yapılmaktadır. Gerek kurumsal düzeyde gerekse farklı sosyal medya ortamları aracılığıyla incelenen kurumlar, öğrenci toplulukları oluşturmak ve desteklemek için çevrimiçi sosyal ağ fırsatlarını değerlendirmektedir. Öğrencilerin çevrimiçi topluluklarının oluşturulması, birçok uzaktan eğitim öğrencisinin yaşayabileceği yalnızlık hissini azalttığı için önemlidir. Çevrimiçi sosyal iletişim için kullanılan bu ortamlar öğrencilere akranlarıyla sorunlarını ve deneyimlerini paylaşma ortamı yaratır. Kurumsal çevrimiçi topluluklar kurum tarafından desteklenirken; Facebook, Twitter veya LinkedIn gibi harici sosyal ağ ortamları öğrenciler veya personel/kurum tarafından oluşturulabilmektedir. Kurumlar kendi web siteleri aracılığıyla verdikleri hizmetlerde bir çevrimiçi topluluğa katılım ile ilgili politikaları genellikle öğrencilerle paylaşmaktadır.

Ayrıca kurumlar öğrencileri ile toplumun diğer kesimlerini farklı platformlarda birleştiren destek programları yürütmektedir. Örneğin, Kore Ulusal Açık Üniversitesi öğrencilerini sosyal yardım kuruluşlarında danışmanlık ve hizmet vermek üzere teşvik etmektedir. Bu programın ana amacı “üniversitenin sosyal sorumluluğunu, eğitim ve araştırma sorumluluklarını en üst düzeye çıkarmak, sosyal sorumluluk ve yurttaşlık bilincine sahip öğrenciler yetiştirmek ve toplumla dayanışma oluşturarak toplumun gelişimine katkıda bulunmak” olarak belirtilmiştir. Öğrencilere sosyal etkinliklerde bulunmaları durumunda dönem başına bir kredi ile ödüllendirilecekleri de sitede bildirilmiştir. Benzer şekilde Anadolu Üniversitesinde bazı programlarda Topluma Hizmet adında bir ders ile açıköğretim öğrencilerinin toplumsal gelişime fayda sağlayacak etkinliklere katılımı özendirilmektedir. Birçok kurumda (İngiliz Açık Üni., Pakistan Sanal Üni., Anadolu Üni., Terbuka Açık Üni., Ukrayna Açık Üni. vb.) uzaktan eğitim öğrencilerinin sosyal ihtiyaçları dikkate alınarak oluşturulmuş çevrimiçi kulüpler, topluluklar, tartışma ortamları, seminerler, spor, sanat, gazetecilik gibi sosyal ve kültürel etkinlikler yapılmaktadır. Öğrencileri bir araya getiren mezuniyet ve başarı törenleri de öğrenenlerin sosyal bulunurluğunu arttıran önemli sosyalleşme araçlarındandır.

Uzaktan eğitim kurumlarındaki bir diğer sosyal destek kanalı mezunlara yönelik verilen hizmetlerdir. Genel olarak “mezunlar birliği” olarak adlandırılan bu sosyal etkileşim ortamı kurumdan mezun olan öğrencilerin kariyer gelişimi ve istihdam edilebilirliklerini belirlemek ve ayrıca mezunların kuruma bağlılıklarını sürekli kılmak amacıyla birçok etkinlik düzenlemektedir. Örneğin Malezya Açık Üniversitesi mezunlarını bir veri tabanında kaydederek farklı etkinliklerde onları bir araya getirmeye çalışmaktadır. Ayrıca mezunlar,

deneyimlerini aktarmak amacıyla yeni kayıt olan öğrencilere yapılan oryantasyon programlarına da çağrılmaktadır. Kore Ulusal Açık Üniversitesi üst sınıflardaki öğrenciler ve mezunlarını daha alt sınıftaki öğrenenlere mentörlük yapmaları için bir program tasarlamıştır.

Personel Destek Hizmetleri

Personel destek hizmetlerinin amacı, tüm akademik ve idari kurum çalışanlarının uzaktan öğrenme materyalleri geliştirme ve hizmet sunumuna tam olarak katkıda bulunmalarını sağlamaktır. Yeniliklerin ve verilen hizmetlerin kurumsal olarak benimsenmesi, personel geliştirme faaliyetlerine duyulan ihtiyacı tetikleyecektir.

Personel destek hizmetleri modelde belirtildiği gibi hem idari hem de akademik personele verilen yönetsel, akademik ve teknik destekleri kapsamaktadır. Kurumların bir çoğunda sözkonusu hizmetler yüz yüze eğitimler ve danışmanlıklarla yapıldığı için bu hizmetlere yönelik etkinliklere web siteleri aracılığı ile tam anlamıyla ulaşılamamıştır. Bazı kurumlar personele sunduğu rehberlik ve eğitim hizmetlerini siteleri üzerinden duyurmuştur. Örneğin, İtalya'daki Uluslararası Telematik Üniversitesinde (UNINETTUNO) “Personelin Gelişmesini Sağlamak” olarak adlandırılan destek programında e-öğrenme programlarının geliştirilmesi ve sunulması sürecinde personele destek veren faaliyetler yürütülmektedir. Bunun yanı sıra “Kariyer Geliştirme Desteği” adı altında e-öğrenmeyi desteklemek için iyi uygulamaların (kurum içi veya başka kurumlardaki) yaygınlaştırılması ve bu tür uygulamalarda yeni personelin eğitimi veya rehberliği için mekanizmalar geliştirmiştir. Çünkü UNINETTUNO'da “kariyer geliştirme teşviklerinin bir e-öğrenme kültürünü yansıttığı” vurgulanmaktadır. Ayrıca bu kurumda personelin iş yükü ve katıldığı etkinlikler göz önünde bulundurularak verilecek işlerde bunları dikkate aldıkları ve kurumdaki tüm personelin iş yükünü dengelemeye çalıştıkları belirtilmiştir. Uzaktan eğitim sistemleri, yeni yönetsel görevlerin ortaya çıkmasına ya da çalışanların görev değişikliklerine neden olabilir. İş yükünü dengeleme yönündeki bu çalışmalar insan kaynaklarını verimli kullanım açısından önemli bir süreçtir. Bu nedenle, kurumlarda yeni işlerin personel üzerindeki etkisi değerlendirilmeli ve istihdam edilecek yeni personel ya da iş yüklerinin ayarlanması için uygun düzenlemeler yapılmalıdır.

Uzaktan eğitim kurumlarına destek veren akademik personelin geleneksel yüz yüze eğitim-öğretimden geldikleri düşünüldüğünde, uzaktan öğretime geçişi sağlamak için özel destek ve oryantasyona gereksinimleri anlaşılabilir. Genel olarak söz konusu eğitimler akademik (ders hazırlama ve etkili sunum teknikleri, ölçme ve değerlendirme), teknik ve yönetsel konuları kapsamaktadır. Akademik ve teknik destek sürecinde öğretim elemanları

kendilerini bilgi iletişim teknolojileri, alan uzmanlığı yeterliği ve öğretim stratejileri konularında geliştirme fırsatı bulmaktadır. Bu amaçla kurum içindeki personele yüz yüze mesleki gelişim seminerleri, çalıştayları ve toplantıları düzenlenebilir. Ayrıca kurumun ana merkezinden ya da kampüsten uzakta çalışan personele verilen çevrimiçi veya farklı iletişim araçlarıyla sunulan teknik, akademik ve idari destek eğitimleri de bu bölümde düşünülmelidir. Akademik ve idari çalışanların istenen eğitimlere erişiminin olması gerekmektedir. Birçok kurumda sistemlerin tanıtımı, programların güncellenmesi, çevrimiçi eğitim materyalleri gibi konularda personele ya randevu sistemi ile ya da irtibat kurulacak kişilerin iletişim bilgileri verilerek destek yardım mekanizmaları işe koşulmaktadır.

Kurumlar personelini, kullanması gereken yazılım ve teknik sistemleri öğretme bağlamında da desteklemektedir. Ayrıca birçok kurumda akademik personel uzaktan eğitimle ilgili ulusal ve uluslararası araştırma ve proje yapma, yayın çıkarma konularında teşvik edilmektedir. Bu amaçla kurumların kütüphaneleri ve kaynak hizmetleri tüm personele açıktır.

Sonuç

Destek hizmetleri, açık ve uzaktan öğrenme sistemlerinde etkili, verimli ve sürdürülebilir bir yapı oluşturulması açısından önemli bir bileşendir ve bu sistemin paydaşları olarak öğrenen, öğretim elemanı, yönetici, rehber, teknik personel ve danışmanlara sürekli destek sağlanmalıdır (Okur, 2012). Açık ve uzaktan öğrenme bağlamında destek hizmetlerinin varlığının ve kapsamının, hem öğrenme süreçlerine hem de kurumsal faaliyetlere olumlu bir şekilde yansıdığı, özellikle öğrenenin başarı ve motivasyonunu artırmada önemli bir role sahip olduğu, kuruma bağlılığını artırdığı ve sistemden ayrılmayı indirgediği, yapılan çok sayıdaki bilimsel araştırmayla kanıtlanmıştır. Destek hizmetleri hem örgün hem de uzaktan eğitim kurumlarının sürdürülebilirliği için önemli bir mekanizmadır ancak uzaktan eğitimde öğrenenler geleneksel eğitim sistemine göre daha çok desteğe ihtiyaç duymaktadır. Bunun en önemli nedenleri; öğrenenlerin birbirlerinden, sistemden, öğreticilerden fiziki olarak ayrı olması ve tüm bu aktörler ve kaynaklarla etkileşimi uzaktan iletişim teknolojileriyle sağlamalarından kaynaklanmaktadır. Bu doğrultuda yapılan çalışmanın amacı, dünyada açık ve uzaktan öğrenme alanında faaliyet gösteren yükseköğretim kurumlarının destek hizmetlerini ve sundukları hizmetlerin çeşitliliğini incelemektir. Özellikle, bu çalışmada, açık ve uzaktan eğitim alanındaki mevcut destek hizmetleri literatürüne ve uzaktan öğretim kurumlarının uygulamaları üzerine kapsayıcı bir destek hizmeti modeli geliştirilmesi öngörülmüştür. Uzaktan eğitimde destek hizmetlerine ilişkin mevcut literatür ile dünyada bu hizmeti veren kurumların web-sayfaları ve uygulamaları içerik analizi tekniği ile değerlendirilmiştir.

İngilizce dil seçeneği sunan ve kurumun web sayfasında destek hizmetleri materyallerinin bulunma durumu dikkate alınarak toplam 60 kurum araştırmaya dahil edilmiştir. Kodlama şeması uzaktan eğitim alanında çalışan altı alan uzmanı tarafından geliştirilmiştir. Her web sayfası için betimleyici ve ilişkisel analizler tamamlandığında, oluşturulan kodları ve temaları kapsayan bir destek hizmetleri modeli geliştirilmiştir. Araştırmanın bulgular bölümünde de sunulan bu model “öğrenen” ve “personel” destek hizmetleri olmak üzere iki ana bölümden oluşmaktadır.

Öğrenen desteği kurumda öğrenci olmaya aday kişiler ile mevcut kayıtlı öğrencilere verilen destek hizmetlerini kapsamaktadır. Öğrenen destek hizmetleri tüm kurumların web sitelerinde istisnasız gözlenen en önemli bileşenlerden biridir. Kurumların büyük çoğunluğunda aday öğrencilere sistemin tanıtıldığı, kayıt ve başvuru koşullarının anlatıldığı ve detaylı program kılavuzlarının sunulduğu görülmektedir. Ayrıca kurumların bazılarında uzaktan öğrenen kimdir?, uzaktan öğrenme yöntemleri ve stratejileri başlıkları altında uzaktan öğrenmede kilit unsurlar ve parametrelerden söz edilmektedir. Mevcut öğrenenler için “öğrenme ve danışmanlık” hizmetleri akademik destek olarak adlandırılmıştır. Bu bölümde kimi kurumda öğrencilerin bölüm veya ders bazında iletişime geçebilecekleri akademik kişilerin irtibat bilgileri verilmiştir. Kurumların bir çoğunda öğrenme yönetim sistemleri (Blackboard-Bb, Moodle, vb.) entegre edilmiş ve öğrenmeye ilişkin içerikler bu sistemler üzerinden paylaşılmaktadır. Öğrencilere ayrıca çevrimiçi dijital kütüphanelerle de kaynak desteği sağlanmaktadır. Mevcut öğrenenler için kayıt, burs durumu, öğrenci işleri, akademik takvim, sınav organizasyonu gibi idari konularda da ayrıca destek verilmektedir. Bunlara ek olarak, bilgi iletişim teknolojilerinin ağırlıklı olarak işe koşulduğu uzaktan öğrenme ortamlarında öğrenenlerin 7/24 erişimlerine imkan veren teknik yardım masaları ve çağrı merkezleri bu kurumlarda gözlemlenen bir diğer destek bileşenidir. Son olarak gerek kayıtlı öğrenenlere gerekse sistemden mezun olmuş kişilere kurumlar sosyal destek mekanizmaları da oluşturmuştur. Kayıtlı öğrenciler için gerek kurum tarafından desteklenen öğrenme ortamlarında gerekse kurum dışı sosyal medya ortamlarında (Facebook, Twitter, LinkedIn vb.) çevrimiçi tartışma forumları sosyal etkileşimi mümkün kılan ortamlar olarak karşımıza çıkmaktadır. Ayrıca bazı kurumlarda öğrenci kulüpleri, topluma hizmet uygulamaları, öğrenci seminerleri, çalıştayları, spor müsabakaları gibi sosyal etkinlikler düzenlenmektedir. Mezun öğrenciler içinse hem kariyer gelişimine yönelik hem de mezunların kurumla bağıni sürdürmeleri bağlamında mezunlar birliği gibi yapılar dikkat çekmektedir. Buradaki temel amaç mezunların iş hayatındaki izlerini kaydetmek ve aynı zamanda sistemin bir parçası olarak deneyimlerini mevcut öğrencilere farklı mekanizmalar (mentörlük sistemi, çalıştaylar, vb.) ile

aktarmalarını sağlamaktır. Personel bileşeni kurumun “idari” ve “akademik” kişilerini kapsayan bir yapıdadır. İdari ve akademik personele “teknik”, ve “idari” destek hizmetleri verilirken, akademik personele ayrıca eğitim materyallerinin hazırlanması, sunulması, ölçme ve değerlendirme gibi konularda akademik destek sağlanmaktadır. Ayrıca akademik personelin uzaktan eğitim alanında teoriye ve uygulamaya yönelik mesleki katkılarını ve bilimsel araştırmalarını desteklemek adına akademik kaynak ve araştırma desteği de kurumlar tarafından sağlanmaktadır.

Öneriler

Araştırma sonucunda elde edilen veriler ışığında geliştirilen entegre destek hizmetleri modelinin, açık ve uzaktan eğitim hizmeti vermekte olan ve verecek kişi ve kurumlara destek hizmetleri tasarlama ve sunmada bir kılavuz niteliğinde olacağı düşünülmektedir. Geliştirilen bu model, öğrenci sayıları, akademik disiplin ve program çeşitliliği ile sunulan hizmetler bağlamında farklılık gösteren yükseköğretim kurumları için önemli bir referans özelliği taşımaktadır. Öğrenci sayıları, bölgesel ve kültürel farklılıklar, her kurumun kendine özgü yönetim modelini ve destek hizmeti sistemini geliştirmelerine neden olmaktadır. Ancak kurumlar çalışmada sunulan hizmetlere ilişkin alt göstergeleri kendi örgütlerindeki insan kaynakları ile yapısal kaynakları dikkate alarak tekrar düzenleyebilir. Destek hizmetleri açık ve uzaktan eğitim veren kurumların örgütsel yapılarında ayrı bir birim olarak da düşünülmelidir. Sadece destek hizmetleri olarak konumlandırılacak bu bölüm, kurumdaki ilgili diğer birimlerle entegre çalışan idari bir birim olarak yapılandırılmalıdır.

Bu proje çalışmasının sonuçları doğrultusunda ileriye dönük çalışma önerileri aşağıda verilmiştir. Bunlar;

- Destek hizmetlerinin kurumlardaki belirli değişkenlere göre değişiminin ve çeşitliliğinin incelenmesi. Bu değişkenler;
 - Öğrenen profili (ör., engelli bireyler, mobil cihazlara erişim, internete erişim vb.)
 - Öğrenci sayısı
 - Program düzeyi (lisans, lisansüstü, sertifika, vb.)
 - Disiplin (sosyal bilimler, fen bilimleri vb.)
 - Kültürel yapı olarak düşünülebilir.
- Destek hizmetlerinin yeni kayıt olma veya sistemdeki öğrenenlerin sistemi terk etme veya devamlılık düzeylerine etkisinin incelenmesi

- Öğrenenlerin kendilerine sunulan destek hizmetlerini kullanım ve memnuniyet düzeylerinin belirlenmesi
- İdari ve akademik personelin sunulan destek hizmetlerini kullanma ve memnuniyet düzeylerinin belirlenmesi
- Her bir destek hizmeti bileşenine yönelik ölçülebilir (niceliksel) göstergelerin oluşturulmasıdır.

Ayrıca geliştirilen destek modelinin özellikle ulusal ve uluslararası kalite ve akreditasyon süreçlerinde kurumlara yol gösterici olacağı öngörülmektedir.

Kaynakça

- Aydın, C. H. (2011). *Açık ve uzaktan öğrenme: öğrenci adaylarının bakış açısı*. Ankara: Pegem Akademi.
- Berge, Z.L. (1995). facilitating computer conferencing: Recommendations from the field. *Educational Technology, 35(1)*, 22-30.
- Bilgin, N. (2014). Sosyal bilimlerde içerik analizi: Teknikler ve örnek çalışmalar. Ankara: Siyasal.
- Bozkurt, A. (2013). *Mega üniversitelerde öğrenci destek hizmetleri*. Akademik Bilişim 2013. Antalya: Akdeniz Üniversitesi.
- Brindley, J., Zawacki, O., & Roberts, J. (2003). Support services for online faculty: The provider and the user perspective. In U. Bernath & E. Rubin (Eds.), *Reflections on teaching and learning in an online master program - A case study* (pp. 137-165). Oldenburg: Bibliotheks- und Informationssystem der Universität Oldenburg.
- EADTU (2009). *The European quality benchmark for online, open and flexible education*. 28 Nisan 2016 tarihinde <http://e-xcellencelabel.eadtu.eu/tools/input-roadmap/feedback-on-benchmarks-student-support> adresinden erişilmiştir.
- Floyd, D. & Powell, D.(2004). *New roles for student support services in distance learning*. New Directions for Community Colleges,128, 55-64. İnternette 7 Kasım 2013' de ERIC veri tabanından alınmıştır: <http://eric.ed.gov/?id=EJ761016>
- Hardman, S. L., & Dunlap, J. C., (2003). Learner support services for online students: scaffolding for success. *The International Review of Research in Open and Distributed Learning (IRRODL)*, 4(1).
- Hughes, G., (2007). Using blended learning to increase learner support and improve retention. *Teaching in Higher Education, 12(3)*, 349-363, DOI: 10.1080/13562510701278690.
- Hui, H. W. (1989). "Support for students in a distance learning programme – an experience with a course in Fashion and Clothing Manufacture", in A. Tait (ed). Conference papers: Interaction and Independence: Student Support in Distance Education and Open Learning. Cambridge: The Open University, 129-141.
- Keast. (1997). Toward an effective model for implementing distance education programs. *The American Journal of Distance Education, 11(2)*, 39-55.
- Keegan, D. (2003). *Pedagogy and support systems in e- learning*, Routledge, London, U.K.
- Lee, J. Y. (2003). Current status of learner support in distance education: emerging issues and directions for future research. *Asia Pacific Education Review, 4(2)*, 181-188.

- McLoughlin, C. (2002). Learner support in distance and networked learning environments: Ten dimensions for successful design. *Distance Education* 23(2), 149-162.
- Neuendorf, K.A. (2002). *The content analysis guidebook*. London: Sage.
- Okur, R. (2012). *Açık ve uzaktan öğrenmede öğretim elemanlarına yönelik çevrimiçi destek sistemi tasarımı*. Yayınlanmamış Doktora Tezi, Anadolu Üniversitesi, Eskişehir.
- Özer, B. (1998) Teknoloji yoğunluklu eğitim yaklaşımı olarak uzaktan eğitim. Özer, B. (Ed.), *Çağdaş Eğitimde Yeni Teknolojiler* içinde, 121-135. Eskişehir: Anadolu Üniversitesi Yayınları: 1021.
- Padgett, D. L., & Conceicao-Runlee, S. (2000). Designing a faculty development program on technology: If you build it, will they come? *Journal of Social Work Education*, 36(2), 325-334.
- Pamuk, S., Çakır, R., Ergun, M., Yılmaz, H.B. ve Ayas, C. (2013). Öğretmen ve öğrenci bakış açısıyla tablet PC ve etkileşimli tahta kullanımı: Fatih Projesi değerlendirmesi. *Kuram ve Uygulamada Eğitim Bilimleri- Educational Sciences: Theory & Practice*, 13(3), 1799-1822.
- Rekkedal, T. & Qvist-Eriksen, S. (2003). Internet Based E-learning, Pedagogy and Support Systems.
- Rowntree, D. (1992). *Exploring Open and Distance Learning*. London: Kogan Page.
- Singh, N., & Baack, D. W. (2004). Web site adaptation: A cross-cultural comparison of U.S. and Mexican Web sites. *Journal of Computer-Mediated Communication*, 9(4).
http://jcmc.indiana.edu/vol9/issue4/singh_baack.html.
- Sloan Consortium (2018). New Study: Distance Education up, Overall Enrollments Down. İnternette 14 Temmuz 2019' da elde edilmiştir:
https://onlinelearningconsortium.org/news_item/new-study-distance-education-overall-enrollments/
- Simonson, M., Smaldino, S., Albright, M. & Zvacek, S. (2008). *Teaching and learning at a distance: Foundations of distance education* (4rd ed.). New Jersey: Prentice Hall. States. İnternette 7 Kasım 2017' de elde edilmiştir:
<http://www.babson.edu/Academics/centers/blank-center/global-research/Documents/going-the-distance.pdf>.
- Simpson, O. (2002). Supporting students in online, open and distance learning (2nd ed.). London, England: Kogan Page.

- Súilleabhain, G.& Coughlan, R. (tarih belirtilmemiş). *Student support services for e-learning: Collaborative tutoring and authentic assessment*. İnternette 7 Kasım 2017’ de elde edilmiştir: http://learning.ericsson.net/socrates/products/sss_coughlan_osuilleabhain.doc
- Tait, A. (2002). Rethinking learner support in the Open University UK
A. Tait, R. Mills (Eds.), *Rethinking learner support in distance education: Change and continuity in an international context*. Routledge, London (2003), pp. 185-197.
- Tait, A. (2003). Reflections on student support in open and distance learning. *International Review of Research in Open and Distance Learning*, 4(1).
- Tallman, F. D. (1994). Satisfaction and completion in correspondence study: the influence ten dimensions for successful design. *Distance Education*, 23(2), 149-162.
- Thorpe, M. (1988). Open Learning, Module 2 of the Post-Compulsory Diploma in Education. United Kingdom. Open University.
- Turhan, E. (2002). Web tabanlı öğretimde etkileşim ve öğrenci destek hizmetlerinin geliştirilmesi. İnternette 7 Kasım 2017’ de elde edilmiştir: http://aof20.anadolu.edu.tr/bildiriler/Esra_Turhan.doc.
- Weare, C. & Lin, W.-Y. (2000). Content analysis of the World Wide Web: Opportunities and challenges. *Social Science Computer Review*, 18(3), 272-292
- Wright, S.J. (1991). Research on Selected aspects of learner support in Distance Education Programming: A Review, selected papers, Part 1: The Second American Symposium on Research in Distance Education. Pennsylvania State University.
- Zawacki-Richter, O. (2004). The growing importance of support for learners and faculty in online distance education. In J. Brindley, C. Walti, & O. Zawacki-Richter (Eds.), *Learner support in open, distance and online learning environments* (pp. 205-217). Oldenburg: Bis, Bibliotheks- und Informationssystem der Universität Oldenburg.İnternette 7 Kasım 2015’te elde edilmiştir: <http://www.c3l.uni-oldenburg.de/cde/support/fa04/Vol.%209%20chapters/Zawacki-Richter.pdf>.

Yazarlar Hakkında

Evrım GENÇ KUMTEPE



Ankara Üniversitesi, Ziraat Fakültesinden mezun olduktan sonra yüksek lisans ve doktora eğitimini Florida Eyalet Üniversitesi Fen Eğitimi alanında tamamladı. Genç Kumtepe, aynı üniversite ölçme ve istatistik alanında yan dal dercesini aldı. 2006 yılında Anadolu Üniversitesi Açıköğretim Fakültesinde öğretim üyesi olarak çalışmaya başlayan Genç Kumtepe 2014 yılında iletişim alanında doçentlik ünvanını kazandı. Halen Yaygın Öğretim Bölümü Bölüm başkanlığı yapan Genç Kumtepe'nin uzaktan fen eğitimi ve etkileşim alanında birçok yayını ve projesi bulunmaktadır.

Posta adresi: Anadolu Üniversitesi Açıköğretim Fakültesi, Eskişehir

Tel (İş) : +90 222 335 05 80/2457

Eposta : egkumtepe@anadolu.edu.tr

<https://orcid.org/0000-0002-2568-8054>

Elif TOPRAK



Doç.Dr. Elif TOPRAK, Anadolu Üniversitesi Açıköğretim Fakültesi Uzaktan Öğretim Bölümünde görev yapmaktadır. Lisans, yüksek lisans ve doktora derecelerini Uluslararası İlişkiler disiplininde sırasıyla ODTÜ, Bilkent ve Uludağ Üniversitelerinden almıştır. 2005 yılında katıldığı Uzaktan Öğretim Bölümünde, açık ve uzaktan öğrenme alanında uluslararası/ulusal projeler ve uluslararası etkinliklerinde çalışmıştır. 2008-2011 yılları arasında Dekan Yardımcılığı görevini yürüten Toprak, uzaktan eğitimin uluslararasılaşması, e-Öğrenmede etik ve kültürel çeşitlilik konularında yayınlar yapmıştır. Dr. Toprak'a 2014 yılında Uygulamalı İletişim bilim alanında Doçent ünvanı verilmiştir. Araştırma ilgi alanları uluslararası rejimler, iletişim teorileri, transnasyonal eğitim, uzaktan eğitimde kalite güvence ve akreditasyondur.

Posta adresi: Anadolu Üniversitesi Açıköğretim Fakültesi 26470 Eskişehir.

Tel (İş): +90 (222) 335 05 80 - 2456

Eposta: etoprak1@anadolu.edu.tr

<https://orcid.org/0000-0002-4098-3676>

Aylin ÖZTÜRK



Aylin Öztürk, 2014 yılından itibaren Anadolu Üniversitesi Açıköğretim Fakültesi Uzaktan Öğretim bölümünde araştırma görevlisi olarak çalışmaktadır. Lisans eğitimini Eskişehir Osmangazi Üniversitesi İlköğretim Matematik Öğretmenliği ve Bilgisayar ve Öğretim Teknolojileri Eğitimi bölümlerinde 2010 yılında tamamlamıştır. 2010-2014 yılları arasında Milli Eğitim Bakanlığı'nda İlköğretim Matematik Öğretmeni olarak çalışmıştır. Yüksek lisans eğitimini Anadolu Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Uzaktan Eğitim Ana Bilim Dalı'nda 2015 yılında tamamlayan Öztürk, doktora eğitimine de 2016 yılından itibaren Uzaktan Eğitim Ana Bilim Dalı'nda devam etmektedir. Öztürk'ün çalışma alanları arasında; eğitsel veri madenciliği, öğrenme analitikleri, uyarlanabilir öğrenme ortamları, kitlesel açık çevrimiçi dersler ve açık ve uzaktan öğrenmede destek hizmetleri bulunmaktadır.

Posta adresi: Anadolu Üniversitesi Açıköğretim Fakültesi, Hizmet Binası, Eskişehir, Türkiye 26470

Tel (İş): +90 222 335 05 80/5619

Eposta: aylin_ozturk@anadolu.edu.tr

<https://orcid.org/0000-0002-3043-194X>

Gamze TUNA BÜYÜKKÖSE



Gamze Tuna Büyükköse, 2014 yılından itibaren Anadolu Üniversitesi Açıköğretim Fakültesi Uzaktan Öğretim bölümünde araştırma görevlisi olarak çalışmaktadır. Tuna Büyükköse, lisans eğitimini Ankara TOBB ETÜ Endüstri Mühendisliği Bölümünde 2011 yılında tamamlamıştır. Daha sonra, Eylül 2011 – Şubat 2014 tarihleri arasında lojistik sektöründe bir firmada Sistem Geliştirme Mühendisi olarak çalışmıştır. Yazar, 2013-2016 yılları arasında Anadolu Üniversitesi Endüstri Mühendisliği Anabilim Dalı'nda yüksek lisansını tamamlamıştır. 2014 yılından itibaren Anadolu Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Uzaktan Eğitim Anabilim Dalı'nda bütünleşik doktora öğrencisidir. Yazarın ilgi alanları, açık ve uzaktan öğrenmede destek hizmetleri, uyarlanabilir öğrenme ortamları, zeki öğretim sistemleri, uzaktan öğretimde yapay zekâ uygulamaları ve kişiselleştirilmiş öğrenmedir.

Posta adresi: Anadolu Üniversitesi Açıköğretim Fakültesi, Yunus Emre Kampüsü, Eskişehir, Türkiye 26470
Tel (İş) : +90 222 335 05 80 / 5619
Eposta : gamzetuna@anadolu.edu.tr
<https://orcid.org/0000-0002-2116-1140>

Hakan KILINÇ



Hakan Kılınç, Anadolu Üniversitesi Açıköğretim Fakültesi Uzaktan Eğitim Bölümü'nde araştırma görevlisi olarak çalışmaktadır. 2013 yılında Anadolu Üniversitesi Bilgisayar ve Öğretim Teknolojileri Öğretmenliği lisans eğitimini tamamlamıştır. Öğrenme teknolojileri, mobil öğrenme, kişiselleştirilebilir öğrenme ortamları, içerik üreten öğrenenler, dijital öyküleme, çevrimiçi veri toplama, sosyal ağ analizi alanlarında çalışmalar yapmıştır

Posta adresi: Anadolu Üniversitesi Açıköğretim Fakültesi, Yunus Emre Kampüsü, Eskişehir, Türkiye 26470
Tel (İş) : +90 222 335 05 80
Eposta: hakankilinc@anadolu.edu.tr
<https://orcid.org/0000-0002-4301-1370>

İrem AYDIN MENDERES



Lisans öğrenimini Anadolu Üniversitesi Eğitim Fakültesi İngilizce Öğretmenliği bölümünde tamamlamıştır. Aynı zamanda Anadolu Üniversitesi Açıköğretim Fakültesi Halkla İlişkiler bölümü ve İşletme Fakültesi İşletme bölümü mezunudur. Yüksek lisansını Eskişehir Osmangazi Üniversitesi Eğitim Bilimleri Enstitüsü Yükseköğretimin Yönetimi bölümünde tamamlamıştır. Yüksek lisans tezinde yükseköğretimde uzaktan eğitim yönetimine eğilmiştir. Halen Anadolu Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Uzaktan Eğitim Anabilim Dalı'nda doktora öğrencisi olup tez aşamasındadır. On üç yıldır Milli Eğitim Bakanlığı'na bağlı olup Karşıyaka Aydoğan Yağcı Bilim ve Sanat Merkezi'nde Müdür Yardımcısı olarak görev yapmaktadır. İlgi alanları uzaktan eğitimde yönetim, iletişim ve yaşam boyu öğrenmedir.

Posta Adresi: Karşıyaka Aydoğan Yağcı Bilim ve Sanat Merkezi Ataşehir Mah. 8229/1 Sok. No 5 Çiğli / İZMİR
Tel (İş): +902323861665
Eposta: irema@anadolu.edu.tr
<https://orcid.org/0000-0003-1828-7022>