

## Mega Üniversitelerde Öğrenci Destek Hizmetleri

Aras Bozkurt<sup>1</sup>

<sup>1</sup>MEM, Eskişehir  
arasbozkurt@gmail.com

**Özet:** Ülkemizde ve dünyada açık ve uzaktan öğretim (AUÖ) sistemlerinde milyonlarca öğrenci vardır. Örgün eğitimde “öğrenci+ders materyali=başarı” şeklinde bir sınıflama var iken; AUÖ’de “öğrenci+ders materyali+destek hizmetleri=başarı” şeklindedir. AUÖ’de kalite yönetimi ve kalite güvencesi öğrenenler tarafından talep edilen bir durum haline gelmiştir. Eğitimin bireyselleştiği ve öğrenenler için daha fazla seçeneğin sunulduğu günümüzde kalite anlayışını, öğrenenlerin beklentilerini ve memnuniyeti sağlamanın yolu ise destek hizmetlerinin öğrenenlerin özelliklerine ve isteklerine uygun bir şekilde sunulmasıdır. Bunun içinde destek hizmetlerinin tanım ve kapsam alanlarının net bir şekilde ifade edilmesi gerekmektedir.

**Anahtar kelimeler:** Açık öğretim, uzaktan öğretim, destek hizmetleri.

**Abstract:** There are millions of students in open and distance learning (ODL) programmes in our country and all around the world. In conventional education, there is a classification as “learner+course material=success”; on the other hand, in ODL, it changes as “learner+course material+support services=success”. In ODL, quality management and quality assurance became a phenomenon that is being demanded by learners. In today’s World, - in which education is individualized and more options are available,- the way to meet quality, student’s expectations and student’s satisfaction is providing support services according to learners characteristic and demands in a proper way. Therefore, definition and scope of support services should be expressed in a explicit way.

**Keywords:** Open education, distance learning, support services.

### 1. Uzaktan eğitim ve öğrenci destek hizmetleri

Uzaktan eğitim, öğrenenlere zaman ve mekanda esneklik sağlayan bir öğretim şeklidir. Moore ve Kearsley uzaktan eğitimi yazılı ve elektronik iletişim araçlarını kullanarak, planlı bir ders programı çerçevesinde öğrenen ve öğretenlerin zaman ve mekândan bağımsız oldukları öğrenme türü olarak tanımlar [1].

Açık ve Uzaktan öğretim yakın geçmişte yaygın olarak kullanılmaya başlanmış disiplinler arası bir çalışma alanıdır. Ülkemizde açık öğretim, uzaktan eğitim, uzaktan öğretim, e-öğrenme, internet tabanlı öğretim, online eğitim, internette eğitim, sanal eğitim, web destekli eğitim, yaygın eğitim, esnek öğrenme gibi farklı kavramlara rastlanmaktadır. Bu kavramlar arasında bazı farklar olmakla birlikte alanyazında genellikle bu kavramlar birbirleri yerine kullanılmaktadır. Türkiye’de ise tamamen uygulamaya dayalı nedenlerle açık öğretim, uzaktan eğitim ve e-öğrenme kavramları farklı uygulamaları ifade etmek için kullanılmaktadır [2].

Hem öğrenenler hem de öğretenler fiziksel olarak birbirlerinden ayrı oldukları için, uzaktan öğretim sistemindeki öğrenenler; yardım, öğrenme kaynaklarına ulaşım ve öğrenme olanaklarına erişim noktalarında sınırlılıklara sahiptir [3, 4, 5, 6]. Bu yüzden destek hizmetleri AUÖ programlarındaki öğrenenler için önemlidir.

Öğrenci sayısı yüz binden fazla olan üniversiteler, mega üniversiteler olarak tanımlanır [7]. Bu noktada

bu kavrama yeni bir boyut kazandırmanın gerekliliği de ortaya çıkmıştır. Artık öğrenci sayısı bir milyonun üzerinde olan üniversiteleri kitlesel (massive) üniversiteler olarak tanımlamak daha doğru bir ifade olabilir. Öğrenci sayısının yüzbinlerle sınırlı kalmayıp milyonlara ulaştığı AUÖ sistemleri sadece kitlesel öğretim sağlayan kurumlar olmaktan çıkmış, sosyal bulunuşluğun, etkileşim ve iletişimin yüksek olduğu uzaktan öğretim veren ve teknolojiyi bir araç olarak çok iyi kullanan kurumlar haline gelmişlerdir. Bu çerçevede bilişim teknolojilerinin etkin olarak kullanıldığı günümüzde öğrenenlere sağlanan destek hizmetleri değişiklik göstermiş, yeni destek birimlerinin ortaya çıkmasına veya mevcut destek birimlerinin operasyonel tanımlarının ve sınıflandırmaların yapılmasına ihtiyaç duyulmuştur.

### 2. Destek hizmetleri

Öğrenen destek hizmetlerine ait önemli öğeleri ve sınırları tanımlamak kalite ve standartların artırılması açısından önemlidir. Bununla beraber destek hizmetleri çok kapsamlı bir kavramdır ve tanımı bir araştırmacıdan diğer araştırmacıya göre değişebilmektedir [8].

Günümüzde öğrenenlere sağlanan destek hizmetleri ders içeriğinin ve tüm öğretim sürecinin bir parçası olarak görülmekte ve bu noktada bütünsel bir yaklaşım benimsenmektedir [9, 10]. Bu noktadan hareketle destek hizmetleri genel anlamda “öğrenenlerin işlerini

bir öğretim programının her aşamasında kolaylaştıran her türlü hizmettir” şeklinde bir tanıma ulaşılabilir. Destek hizmetlerinin kapsamının belirlenmesi bu hizmetlerin öğrenenlere etkili ve verimli bir şekilde ulaştırılması açısından önemlidir. Alanyazın incelendiğinde destek hizmetlerinin farklı sınıflandırmalarının yapıldığı görülmektedir. Simpson destek hizmetlerini genel anlamda ikiye ayırmaktadır [11]. Bunlar akademik destek hizmetleri ve akademik olmayan destek hizmetleri şeklindedir. Rowntree [12] ve Thorpe [13] destek hizmetlerini sınıflandırırken daha çok sürece odaklanarak destek hizmetlerini program öncesi, program sırasında ve program sonrası olmak üzere üç aşamaya ayırmışlardır. Rekkedal ve

Qvist-Eriksen çevrimiçi destek hizmetlerini sınıflandırırken destek hizmetlerinin sağlandığı sürece dayalı bir sınıflandırmada bulunmuştur: Bunlar başlangıç öncesi olası aşama, Başlangıç aşaması, öğrenme aşaması, mezuniyet aşaması ve mezuniyet sonrası süreçtir [14]. Keegan ise destek hizmetlerini belirlerken daha kapsamlı bir sınıflandırmaya gitmiş ve destek hizmetlerini programın tüm aşamalarını kapsayan bilgilendirme süreci, rehberlik süreci, kayıt süreci, entegrasyon süreci, final süreci (mezuniyet), akreditasyon süreci ve program sonrası aşamalar için rehberlik süreci olarak gruplandırmıştır [15]. Yapılan bu sınıflandırmalar **Tablo 1.**'de gösterilmiştir.

**Tablo 1.** Destek hizmetlerinin sınıflandırma şekilleri

Simpson [11]	Rowntree [12] ve Thorpe [13]	Rekkedal ve Qvist-Eriksen [14]	Keast [17], Lee [8]	Keegan [15]
Akademik destek hizmetleri (academic Support services)	Program öncesinde (before)	Programın başlangıç süreci (prospective phase)	Akademik destek (academic/tutorial Support)	Bilgilendirme süreci (information phase)
Akademik olmayan destek hizmetleri (non-academic support services)	Program Sırasında (during)	Program başlangıcı süreci (start-up phase)	İdari destek (administrative Support)	Rehberlik süreci (guidance phase)
	Program sonrasında (after)	Öğrenme süreci (learning phase)	Teknik destek (technical support)	Kayıt süreci (registration phase)
		Mezuniyet (graduation)	Danışmanlık desteği (counseling support)	Entegrasyon süreci (integration phase)
		Mezuniyet sonrası (after graduation)	Kütüphane desteği (library support)	Final süreci (final results phase)
				Akreditasyon süreci (accreditation phase)
				İleri aşamalar için rehberlik süreci (Guidance on further study phase)

Açık ve uzaktan öğretim sistemlerinde destek hizmetleri hizmetlerin ve hazırlanan öğrenme içeriklerinin faaliyet gösterilen coğrafya üzerinde tüm öğrenenlere ulaştırılması noktasında çok önemlidir [16]. Tüm açık ve uzaktan öğretim sistemleri birbirinin aynısı değildir, her sistem öğrenenlerine öncelikle esneklik sağlamayı amaçlamakta ve bu bağlamda kendilerine has, özel sistemler geliştirmekte, popülasyonun büyüklüğüne, yapısına ve içinde bulunduğu kültürel öğelere göre destek hizmetlerini şekillendirmektedir. Destek hizmetlerine bu perspektiften bakıldığında bir tanım geliştirmek zordur. Ancak Keast'ın belirlediği idari, öğretim, teknik ve danışmanlık hizmetleri ile bu öğelere ek olarak Lee'nin eklediği kütüphane hizmeti destek hizmetlerinin önemli elementlerindendir ve destek hizmetlerinin kapsamını ortaya koymaktadır.

(Tablo 1.) [17, 8].

- **İdari hizmetler (administrative):** Ders programları, öğrenci kayıtları, kayıt ücretleri, öğrenci işleri ve mali işler gibi konuları içerir.
- **Öğretim hizmetleri (instructional/academic/tutorial):** Genellikle işbirliğine dayalı öğrenmeyi arttırma, öğrenen ile öğretene arasındaki veya öğrenen ile öğrenen arasındaki etkileşimi arttırma şeklindeki hizmetlerdir.
- **Teknik hizmetler (technical) :** Öğretim medyalarının dağıtımı ve teknik boyutta öğrenenlere destek sağlamak şeklindedir.

- **Danışmanlık hizmetleri (counselling) :** Çok geniş kapsamda danışmanlık, rehberlik ve yönlendirme hizmetlerini kapsar. Akademik kaygıları gidermekten kariyer danışmanlığına kadar birçok hizmet bu çerçevede yer alabilir. Birçok Web tabanlı uzaktan öğretim sürecinde iletişim becerilerini ve etkileşimi arttırmak, aidiyet duygusunu sağlamak bu hizmetin kapsamında yer alır.

- **Kütüphane (library):** Kütüphane servislerine ve kaynaklara ulaşmak akademik başarı açısından önemlidir. Ayrıca öğrenenlere örgün sistemdeki akranları ile aynı fırsatları sağlamak özellikle ikili moda (dual mode) öğretim veren yükseköğretim kurumlarının tüm öğrencilerine eğitimde fırsat eşitliği sağlaması noktasında önemlidir.

Günümüzde uzaktan öğretim programlarının Web tabanlı yürütüldüğünü göz önünde bulundurursak değişen paradigmlar çerçevesinde Lee tarafından yapılan sınıflandırmanın teknoloji ve eğitim alanında daha fazla alanı kapsamasından dolayı bu çalışma için uygun bir sınıflandırma şekli olduğu düşünülmektedir. Bu çalışmada Anadolu Üniversitesi'nin (AÜ) ülkemizdeki en eski ve öğrenci sayısı en büyük açık öğretim üniversitesi olması, İngiltere Açık Üniversitesi'nin (OU:The Open University) ise dünyada açık öğretim sistemini ilk başlatan üniversitelerden biri olması ve de sağladığı destek hizmetleri açısından kendine has örnekler sunması sebebiyle incelenecek ve AUÖ sistemlerinde öğrenenlere sağladıkları hizmetler karşılaştırılacaktır (Tablo 2. ve Tablo 3.0).

Tablo 2. Mega Üniversiteler: Anadolu Üniversitesi ve İngiltere Açık Üniversitesi (2012 yılı verileridir)

Üniversite	Kuruluş Tarihi	Lokasyon	Öğrenci sayısı	Öğretim şekli
Anadolu Üniversitesi	1958: Örgün 1982: Açık Öğretim	Eskişehir, Türkiye	1.300.000	Açık ve örgün öğretim (Dual Mode)
İngiltere Açık Üniversitesi	1969	Milton Keynes, Birleşik Krallık	250.000	Açık Öğretim (Single mode)

### 3. Mega Üniversiteler

#### 3.1 Anadolu Üniversitesi

Anadolu Üniversitesi 1958 yılında kurulmuş, 1982 yılında örgün programların yanı sıra açık öğretim programları ile öğretim vermeye başlamıştır. 1.300.000 öğrencisi ile Türkiye ve Avrupa'nın en büyük üniversitesi konumundadır [18]

12 lisans, 46 ön lisans programı ile öğrenenlere ulaşan Anadolu Üniversitesi, Türkiye ile beraber Avrupa ve Kafkasya bölgelerinden birçok ülkeden öğrenci kabul etmektedir. Eskişehir merkez büroya bağlı 81 ilde toplam 97 AÖF bürosu ile öğrenenlere destek hizmetleri sağlanmaktadır [19, 20].

AÖF öğrencileri TV ve İnternet üzerinden birçok içeriği öğrenenlere sunmaktadır [21]. 2012-2013 eğitim-öğretim yılında ise sistemdeki mevcut kitapların etkileşimli e-kitap olarak sunulması planlanmaktadır.

#### 5.2 İngiltere Açık Üniversitesi (The Open University)

1969 yılında kurulan İngiltere Açık Üniversitesi (OU) bir araştırma ve açık öğretim üniversitesidir. Tüm dünyada OU UK (The Open University, United Kingdom) kısaltması ile tanınan bu üniversite öğrenci kabulü için herhangi bir ön kriter veya akademik

yeterlilik aramayan çok esnek bir sisteme sahiptir. Bu anlamda “açık” üniversite olmanın gereğini de tam olarak karşılamaktadır. OU şu anda yaklaşık iki yüz elli bin kayıtlı öğrencisi ile mega üniversiteler arasındadır ve günümüze kadar yaklaşık 1.500.000 öğrenciyi mezun etmiştir [22].

OU'de modüller aracılığıyla dersler yürütülmektedir. Tamamladığınız modüle göre katılım belgesi, sertifika, ön lisans veya lisans diploması alınabilmektedir. Bununla beraber, master ve doktora programları da mevcuttur. Yaklaşık 600 modül ile 250'ye yakın mezuniyet derecesi verilmektedir [23].

OU'de TV, radyo ve İnternet üzerinden yayınlarını sürdürmektedir. İngiltere OU'de toplam 11 tane fakülte düzeyinde birim ve 7 tane araştırma merkezi bulunmaktadır. Ayrıca, 13 merkez ve bunlara bağlı 260 çalışma merkezi (Study centres) aracılığıyla 250 bin öğrenciye destek hizmeti sunulmaktadır [24].

Aşağıda AÜ ve OU'nin sağladıkları destek hizmetleri belirlenmiş ve bir karşılaştırma yapılmıştır (Tablo 3.). Bu iki üniversitenin destek hizmetleri incelendiğinde AÜ'nin destek hizmetlerinin idari boyutta öğrenci işlerini düzenlemeye odaklandığı görülmektedir. Ancak, OU destek hizmetlerini öğrencilerin finansal, akademik ve özel ihtiyaçlarına göre şekillendirmiş, öğrenen merkezli bir destek hizmeti modeli oluşturmuştur.

**Tablo 3.** Destek hizmetlerinin karşılaştırılması (Üniversitelerin resmi Web sayfalarında bulunan verilerden yararlanılmıştır)

Destek Hizmetleri (Lee, 2003)	Anadolu Üniversitesi	İngiltere Açık Üniversitesi
<b>İdari hizmetler (administrative)</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• <b>Büro hizmeti</b><ul style="list-style-type: none"><li>○ Öğrenci işleri</li><li>○ Ders kitaplarının dağıtılması</li></ul></li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• <b>Öğrenci işleri</b></li><li>• <b>Finansal destek</b><ul style="list-style-type: none"><li>○ Sponsor ödemesi</li><li>○ Şimdi kaydol, sonra öde</li><li>○ Taksitle ödeme</li><li>○ Kredi kartıyla ödeme</li></ul></li></ul>
<b>Öğretim hizmetleri (instructional)</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• <b>Sınav hizmetleri</b></li><li>• <b>Ders kitaplarının hazırlanması</b></li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• <b>Öğrenen desteği</b><ul style="list-style-type: none"><li>○ Bireysel danışman (tutor)</li></ul></li><li>• <b>Engelliler için hizmetler</b><ul style="list-style-type: none"><li>○ Ulaşılabilir ders materyalleri</li><li>○ Finansal destek</li><li>○ Engelliler için malzeme desteği</li><li>○ Sınav hizmetleri</li><li>○ İletişim desteği</li></ul></li><li>• <b>Çalışma becerilerinin kazandırılması</b><ul style="list-style-type: none"><li>○ Ödevler</li><li>○ Tekrar ve sınavlara hazırlık</li><li>○ Temel beceriler</li><li>○ Bilgisayar becerileri</li><li>○ Sürdürülebilir beceriler</li></ul></li></ul>
<b>Teknik hizmetler (technical)</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• <b>Basılı materyaller</b></li><li>• <b>TV ve Radyo programları</b></li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• <b>Basılı materyaller</b></li><li>• <b>TV ve Radyo programları</b></li></ul>

	<ul style="list-style-type: none"><li>• Video Konferans</li><li>• Sesli Kitap</li><li>• E-Öğrenme hizmetleri<ul style="list-style-type: none"><li>○ e-Öğrenme</li><li>○ e-Kitap</li><li>○ e-Televizyon</li><li>○ e-Alıştırma</li><li>○ e-Sınav</li><li>○ e-Danışmanlık</li><li>○ e-Sesli Kitap</li></ul></li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• E-öğrenme malzemeleri</li></ul>
<b>Danışmanlık hizmetleri (counselling)</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Akademik danışma hizmetleri<ul style="list-style-type: none"><li>○ Senkron danışmanlık hizmetleri</li><li>○ Asenkron danışmanlık hizmetleri</li></ul></li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Akademik ve kariyer danışmanlık Hizmetleri<ul style="list-style-type: none"><li>○ Kariyer danışmanlığı</li><li>○ Forumlar</li><li>○ İşveren iletişimi</li><li>○ Çevrimiçi iş arama</li><li>○ Yetişkin kariyer yönlendirmesi</li></ul></li></ul>
<b>Kütüphane (library)</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Kütüphane Hizmetleri<ul style="list-style-type: none"><li>○ Online kütüphane</li><li>○ Geleneksel kütüphane</li></ul></li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Kütüphane hizmetleri<ul style="list-style-type: none"><li>○ Online kütüphane</li><li>○ Geleneksel kütüphane</li></ul></li></ul>

#### 4. Destek Hizmetlerinin Geleceği ve Eğilimler

Destek hizmetleri yaşadığımız yüzyılın gereksinimlerine göre şekillenmektedir. Bir görüşe göre gelecekte 2 türlü yükseköğretim sisteminin olacağı ifade edilmektedir. Bunlardan bir tanesi eski ve köklü üniversitelerin devam ettireceği yüz yüze eğitim diğeri ise teknoloji ve diğer bilişim sistemlerini bir araç olarak çok iyi kullanabilecek ve öğrenenlere AUÖ yoluyla öğretim sağlayabilecek yükseköğretim kurumlarıdır [25]. Bu yükseköğretim kurumlarının iki türlü öğretim şeklinden birini tercih edeceği düşünülmektedir. Bunlardan birincisi Fordist yaklaşımını benimseyecek ekonomik ve paket programlar şeklinde öğretim sağlayacak kurumlardır. Diğeri ise Post-Fordist yaklaşımı benimseyecek ve ekonomik olmayan ama öğrenenlere daha fazla seçenek sunacak kurumlardır. AÖF’de destek hizmetlerine yönelik bazı eğilimler ise şu şekildedir [11].

*İnternet servisleri:* Günümüzde bilgi ve iletişim sistemleri çok gelişmiştir. Yakın gelecekte öğrenenlerin büyük çoğunluğu “net vatandaşları” [26] olarak ta bilinen teknolojiyi çok iyi kullanan sayısal nesiller olması beklenmektedir. Günümüzde her ne kadar destek ve danışmanlık hizmetlerinde temas noktalarının önemine vurgu yapılsa da gelecekte bu gereksinimin daha az olması beklenmektedir. Şu bir gerçektir ki gelecekte destek hizmetlerinin büyük bir kısmı internet teknolojsi yoluyla sağlanacaktır. Bu sebepten dolayı büyük kitlelere öğretim veren yükseköğretim kurumları milyonlarca öğrenene destek hizmetlerini gerçek kişiler ile sağlamakta zorlanabileceği düşünülmektedir. Bu nedenle bilgi ve iletişim teknolojilerini destek hizmetleri süreci ile bütünleştirmeleri ve bu yolla öğrenenlere ulaşmaları gerektiği düşünülmektedir.

*Telefon servisleri:* Telefon çabuk ulaşılabilirlik, karşı tarafta sizi dinleyen ve sorularınıza yanıt verebilecek birisinin olması ve izole olmuşluk duygusunu azaltması noktalarında önemli iletişim araçlarından biri olmaya devam edecektir. Telefon görüşmelerinde bireyler arasında karşılıklı doğal iletişim olması ve kişiye özgü (aramaların referans sistemiyle sürdürülebilir olması, kişinin eski görüşmelerine atıf yapılabilmesi ve öğrenenlere gerektiği durumlarda geri dönüş yapılabilmesi) bir iletişim süreci olmasından dolayı yakın gelecekte de önemini kaybetmeyecek gibi görünmektedir. Telefon servisinin, hizmet satın alınarak edinilebilmesi kurumlar açısından; birçok çağrı merkezinin görüşmeleri telefon veya internet (VOIP) üzerinden sesli ve görüntülü olarak yapması etkileşimin güçlülüğü açısından avantaj sağlayan noktalaradır.

#### 5. Sonuç ve Öneriler

Öğrenci destek hizmetleri açık ve uzaktan öğretim sisteminde öğrenci başarısını arttırmak, öğrenen ve öğretmenin fiziksel olarak birbirlerinden uzak olduğu ortamlarda öğrenenin izole olmuşluk duygusunu azaltmak, etkileşimi ve iletişimi artırarak sosyal bulunuşluk (social presence) ve aidiyet (feeling of society) duygularını artırmak açısından oldukça önemlidir. Öğrenenler, akranlar ve öğretmenlerden fiziksel olarak uzakta oldukları için kendilerini izole olmuş hissetmektedirler. Her zaman, her yerde (anytime, anywhere) eğitim düşüncesini ilke edinmiş açık ve uzaktan eğitim programlarında destek hizmetleri öğrenenlere ihtiyaç duydukları zaman, ihtiyaç duydukları yerde destek hizmetini sağlayarak izole olmuşluk duygusunu gidermeye yardımcı olmaktadır. Öğrenen kendini sisteme ait hissettiği sürece motivasyonu artar, başarılı olur ve programı tamamlar.

Yönetmelikte boyutta 1,3 milyon öğrencisi ile dünyanın en büyük açık öğretim üniversitelerinden biri olan Anadolu Üniversitesinin güçlü bir hiyerarşik yapıya ve yönetim sistemine sahip olması kaçınılmazdır. Ancak destek hizmetleri incelendiğinde öğrenen odaklı danışmanlık hizmetleri konusunda yeterli hizmet sağlanmadığı görülmektedir. Destek hizmetleri sunulan programların bir parçasıdır ve bütünsel bir yaklaşımla ele alınmalıdır. Destek hizmetleri AUÖ programlarının öncesi, program sürecinde ve sonrasında da devam etmelidir. OU destek hizmetlerini programların öncesi ve sonrası da dahil olmak üzere tüm aşamalarda sağlarken; AU’de destek hizmetlerini öğrenenler mezun olduktan sonra sağlamamaktadır. OU’de ise “destek hizmetlerinin sürekliliği” esas alınmıştır.

Sadece büro hizmetlerinin sunulmadığı, öğrencilerle etkileşime geçilebilen, danışmanlık ve de rehberlik hizmetlerinin sunulduğu çalışma merkezleri OU’nin İngiltere öğrenci memnuniyeti açısından değişik yıllarda ilk üç sırada yer almasının önemli nedenlerinden birisidir. AU’si merkezlerinde sadece büro hizmetleri değil, danışmanlık, rehberlik gibi öğrenenlerin doğrudan alabileceği destek hizmetlerini sunması öğrenci memnuniyetini arttırmasını sağlayabilir. Öğrenci memnuniyetinin artması ise sistemden ayrılma oranını azaltacak, sistemden mezun olma oranını ise arttıracaktır.

OU’nin destek hizmetlerini tek merkezden değil, 260 tane çalışma merkezi ile sürdürmesi, bu çalışma merkezlerinde her öğrenci için atanmış özel öğretmenlerin olması ve de öğretimin öğrencinin ihtiyaçlarına göre düzenlemiş olması ilgi çekicidir. Ayrıca açık ve uzaktan öğretim sistemlerinin dayanağı olan esneklik kavramının OU’de değişik engeli olan öğrenciler için öğrenme malzemelerinden sınav hizmetlerine göre bireyselleştirilmesi ise dikkat çeken başka bir özelliktir.

Ulaşılan bu bulgular doğrultusunda danışmanlık hizmetlerinin çok iyi uygulandığı OU’nin uyguladığı danışmanlık hizmetleri bölgesel ve kültürel farklar da dikkate alındıktan sonra uyarlanarak AU ve ülkemizde AUÖ hizmeti veren diğer yükseköğretim kurumlarında uygulanabilir. Bu noktada dikkat edilmesi gereken nokta ise OU ile AU’si öğrenci sayılarının çok farklı olması ve kurumların genellikle kendi sistemlerine özgü sistemler ve yönetim modelleri geliştirmeleridir. Destek hizmetlerini daha etkili ve verimli bir biçimde sunabilmek için milyonlarca öğrenenin oluşturduğu kitlesel üniversitelerin bürokrasiyi azaltmak için devlet kontrolünden çıkması veya bu üniversitelere büyük özerklikler tanınması gerekmektedir. Ayrıca örgün ve AUÖ sağlayan kurumların aynı yasalar çerçevesinde yönetilmesi büyük bir handikap olarak değerlendirilmektedir. Öğretim kalitesinin arttırılmasında ve öğrenenlere örgün öğretimde olduğu kadar danışmanlık hizmetlerinin sağlanması eğitim-öğretimde fırsat eşitliği sağlanması hususunda çok önemli olduğu unutulmamalıdır.

## 5. Kaynaklar

- [1] Moore, M. G. & Kearsley, G., “*Distance education: A systems view*”, 3. Baskı, Wadsworth Publishing. Boston, MA, (2005).
- [2] Aydın, C, H., “*Açık ve uzaktan öğrenme: Öğrenci adaylarının bakış açısı*”, Pegem Yayıncılık, Ankara, (2011).
- [3] Feasley, C. E. “*Serving learners at a distance: A guide to program practices*”, Association for the Study of Higher Education, Washington D.C. (1983).
- [4] Gunawardena, C. N. “*New communications Technologies and distance education: A paradigm for the integration of video-based instruction*”, Yayınlanmamış doktora tezi. University of Kansas, Lawrence, KS. (1988).
- [5] Sahoo. “*Higher education at a distance*”, Sanchar Publishing House: New Delhi, (1993).
- [6] Watkins, B. L., & Wright, S. J. (Eds.). “*The foundations of American distance education*”, Kendall/Hunt Publishing Company. Dubuque, Iowa, (1991).
- [7] Daniel, J, S., “*Mega Universities and Knowledge Media: Technology Strategies for Higher Education*”, Kogan Page, London, s.168. (1996).
- [8] Lee, J-Y. “*Current Status of Learner Support in Distance Education: Emerging Issues and Directions for Future Research*” Asia Pacific Education Review 2003, 4(2), 181-188 (2003).
- [9] Sache, D., & Mark, M. “*Support services for online and distance education programs*”, Paper presented at the 16th Annual Conference on Distance Teaching & Learning, Madison, Wisconsin, (2000).
- [10] Scalzo, K., Matela-Rodier, D., & Ferrauilo, M. “*Customer-focused support services for distance learning*”, Paper presented at the 16th Annual Conference on Distance Teaching & Learning, Madison, Wisconsin, (2000).
- [11] Simpson, O. “*Supporting Students in Online, Open and Distance Learning*. 2nd ed. Routledge, (2002).
- [12] Rowntree, D. “*Exploring Open and Distance Learning*”, London: Kogan Page, (1992).
- [13] Thorpe, M. “*Collaborative online learning: Transforming learner support and course*

- design*". In A. Tait, & R. Mills (Eds.), Rethinking learner support in distance education (pp. 198-211). London: RoutledgeFalmer, (2003).
- [14] Rekkedal, T. & Qvist-Eriksen, S."Internet Based E-learning, Pedagogy and Support Systems", (2003).  
<http://learning.ericsson.net/socrates/doc/norway.doc>  
(Erişim Tarihi: 13.11.2012)
- [15] Keegan, D. "*Pedagogy and support systems in e-learning*", Routledge, London, U.K. (2003).
- [16] Somayajulu, B. K., Ramakrishna, Tata, Gandhi, Indira. "*Distance Learners and Support Service: Current Trends and Prospects*", In Access to Learning for Development: The Fifth PanCommonwealth Forum on Open Learning [online]. London: Commonwealth of Learning, (2008).
- [17] Keast. "*Toward an effective model for implementing distance education programs*", The American Journal of Distance Education, 11(2), 39-55, (1997).
- [18]<http://www.anadolu.edu.tr/akademik/birim/genelBilgi/2/1/1> (Erişim Tarihi: 07.11.2012)
- [19] <http://www.anadolu.edu.tr/tr/buro-hizmetleri> (Erişim Tarihi: 06.11.2012)
- [20][http://eua.anadolu.edu.tr/dosyalar/EUA\\_Rapor.pdf](http://eua.anadolu.edu.tr/dosyalar/EUA_Rapor.pdf) (Erişim Tarihi: 06.11.2012)
- [21]<http://www.anadolu.edu.tr/tr/Acikogretim-Sistemi> (Erişim Tarihi: 06.11.2012)
- [22]<http://www.open.ac.uk/about/documents/about-facts-figures-0910.pdf> (Erişim Tarihi: 06.11.2012)
- [23] <http://www3.open.ac.uk/study/> (Erişim Tarihi: 13.11.2012)
- [24]<http://learning.ericsson.net/socrates/products/product7.doc> (Erişim Tarihi: 13.11.2012)
- [25] Elton, L. "*Universities for the rich and for the poor*", Times Higher Educational Supplement, (1999).
- [26]<http://www.columbia.edu/~rh120/ch106.x01>