



Uzaktan eğitimde destek hizmetlerine genel bakış: sorunlar ve eğilimler

Yrd. Doç. Dr. Gürhan DURAK^a

^a Balıkesir Üniversitesi Necatibey Eğitim Fakültesi, Bilgisayar ve Öğretim Teknolojileri Eğitimi

Özet

Bu çalışmada Açık ve Uzaktan Öğrenme (AUÖ) kurumlarındaki destek hizmetlerini çeşitli boyutlar açısından incelemek amaçlanmıştır. İnternet teknolojilerinde yaşanan gelişmeler, beraberinde çevrimiçi ders veren kurumların sayısını da arttırmıştır. Öğrenci sayılarındaki artış AUÖ kurumlarını destek hizmetleri konusunda yeni arayışlara yöneltmektedir. AUÖ kurumları nitelikli destek hizmetleri sunmadıklarında, öğrencilerin yalnızlık hissi, yönlendirilme ve yönetim eksikliği ve olası motivasyon kayıplarıyla karşılaştıkları bilinmektedir. Bu durum eğitimin tamamlanamaması gibi istenmeyen sonuçları da beraberinde getirebilir. Alanyazında yapılan çalışmalarda destek hizmetleri denilince öne çıkan, öğrenci destek hizmetleridir. Ancak destek hizmetleri yalnızca öğrenci destek hizmetlerinden ibaret değildir. Bir başka deyişle, yöneticilere ve çalışan görevlilere de verilen destek hizmetleri mevcuttur. AUÖ kurumlarının sağladığı destek hizmetlerinde bazı olumsuz durumların ve sınırlılıkların olduğu çeşitli çalışmalarda belirtilmiştir. Bahsi geçen durumlar, “sorunlar” başlığında incelenmiş olup, nitelikli çalışan sayısı, geri bildirimlerle ilgili sorunlar, yönetsel sorunlar, teknik sorunlar, sosyal etkileşim vb. gibi başlıklar altında değerlendirilmiştir. Çalışmada son olarak destek hizmetlerindeki eğilimler araştırılmış ve ileride yapılacak araştırmalara bazı öneriler sunulmuştur.

Anahtar Sözcükler: Açık ve uzaktan öğrenme, destek hizmetleri, eğilimler, sorunlar.

Abstract

The purpose of this study is to investigate the support services in terms of various dimensions in Open and Distance Learning (ODL) institutions. The developments in Internet technologies have also increased the number of institutions offering online courses. The increasing number of students leads ODL institutions to innovations regarding support services. Obviously, when ODL institutions do not provide sufficient support services, students are confronted with the feeling of isolation, with lack of guidance and management, and with probable loss of motivation. This can lead to undesirable results such as inability to complete the training. Although support services are generally associated with support services provided for students, support services do not just include those for students. In other words, support services are provided for managers and personnel as well. It is pointed out in several studies that some negative situations and limitations are involved in support services provided by ODL institutions. In the present study, these situations and limitations were examined under the main heading of "Problems" including the sub-headings of number of qualified employees, problems with feedback, managerial problems, technical problems, social interaction and so on. Finally, the trends in support services were searched and some suggestions were put forward for future research.

Keywords: Open and distance learning, support services, trends, problems.

Giriş

Uzaktan eğitim uygulamalarının sunduğu zaman, mekan gibi esneklikler özellikle modern toplumların eğitim ihtiyaçlarına karşılık verebilmesine dolayısıyla iş sektöründen yüksek öğretim kurumlarına kadar yoğun bir şekilde talep edilmesine yol açmıştır (Sun, Tsai, Finger, Chen ve Yeh, 2008). Web kullanımının hızlı bir şekilde yayılması ve bu alandaki teknolojik donanımların gelişmesi, bütçelerin sınırlı oluşu ve yükseköğretime olan toplumsal taleplerin artması, üniversitelerin çevrimiçi programlar geliştirmesinde önemli bir rol oynamıştır (Volery ve Lord, 2000). Üniversiteler bu doğrultuda sundukları çevrimiçi derslerle birlikte öğrenenlere; internet üzerinden dersleri seçme, fiziksel olarak sınıfa gelmeden derslere katılma, ders materyallerine ulaşma, kendi aralarında ve öğretmenlerle etkileşime girme, tartışmalara katılma, öğretmenlere istedikleri zaman sorularını iletme imkanları sağlamışlardır. Tüm bunlar düşünüldüğünde çevrimiçi öğrenmenin sağladığı olanaklar sayesinde eğitimde yaşanan bazı olumsuz durumlar ortadan kaldırılabilir.

Geleneksel öğrenme de öğrenciler birbirleriyle ve dersin öğretim elemanı ile etkileşim halinde bulunabilirler. Ancak öğrenenlerin birbirlerinden ve öğretim elemanından mekan ve/veya zaman açısından bağımsız olduğu çevrimiçi öğrenmede bu etkileşimi sağlamak daha zor olabilmektedir. Öğrenenlerin sosyal, akademik, yönetim ve bu tür alanlarla ilgili ihtiyaçlarının giderilmesi konusunda destek hizmetlerinin önemi giderek artmaktadır. Bu çalışma da destek hizmetleri şu başlıklarda incelenmiştir: Destek hizmetlerine neden ihtiyaç duyulur, destek hizmetleri ne şekilde verilir, destek ortamları, destek hizmetleri türleri, destek hizmetlerinde sorunlar ve destek hizmetlerinde eğilimler.

Destek Hizmetlerinin Ortaya Çıkışı

Yapılan çalışmalar sonucunda geleneksel kurumlar ile Açık ve Uzaktan Öğrenme (AUÖ) kurumları arasında mezuniyet oranları arasında büyük farklar olabileceği ortaya çıkmıştır. Inkelaar ve Simpson (2015) yaptıkları çalışmalarında geleneksel kurumlar ile AUÖ kurumlarının ortalama mezuniyet oranlarını açısından karşılaştırmış ve AUÖ kurumlarında mezuniyet oranlarının çok daha düşük olduğu sonucuna ulaşmışlardır. Bu durumun nedenleri arasında, etkileşim ve destek faktörleri çevrimiçi öğrenenlerin en çok ihtiyacı olan faktörler (Moore ve Kearsley, 2005) arasındadır. Bununla birlikte bazı çevrimiçi öğrenenlerinin yalıtılmışlık hissi, yönlendirilme ve yönetim eksikliği ve olası motivasyon kayıplarıyla karşılaştıkları bilinmektedir (Abrami ve Bures, 1996). Bahsedilen bu faktörler ve eksikliklerin temelinde destek hizmetlerinin olduğu söylenebilir. Kaliteli destek hizmetleri öğrencilerin

çeşitli ihtiyaçlarının zamanında giderilmesini sağlamalıdır. Destek hizmetlerinin doğası daha iyi bir şekilde hizmet sağlamak adına mekanik süreçten dijital sürece doğru değişmektedir (Somayajulu & Ramakrishna, 2010).

Uzaktan eğitimde destek hizmetlerinin temel amacı, yüz yüze öğrenmenin yokluğunda, öğrencilere bireysel çalışma veya uzaktan öğrenenlerin arasında bağımsız çalışma fırsatı sağlamaktır (Paier, 2007). Destek hizmetleri genel olarak şu başlıklar açısından değerlendirilebilir (NKI, 2007):

- Öğretici tarza geliştirilmesi
- İnsan – bilgisayar ara yüzünün anlaşılır ve basit olması (kullanılabilirlik)
- Sistemi kullanan ya da kullanmak isteyen her bireyin teknolojik gereksinimlere sahip olması
- Çevrimiçi kursları tamamlamak için öğrenci motivasyonunun sağlanması.

Destek Hizmetlerine Neden İhtiyaç Duyulur

Destek hizmetleri temel olarak, öğrenenlerin nihai amaçlarına erişmelerini sağlamak adına öğrenmeye yardımcı olmak içindir. Bu amaç altında şu alt amaçlardan söz edilebilir (Picciano, 2001):

- Dersin kurumsal hedeflerinin farkına varılması konusunda öğrencilere yardım etmek (yalıtılmışlık hissini olumsuz etkilerini azaltmaya yönelik)
- Kurumla öğrencilerin anlaşmasına yardımcı olmak
- Öğrencilerin öğrenme deneyimlerini geliştirmek
- Yetersiz öğrencilere ihtiyacı olan destekleri sağlamak
- Kişisel zorluk çeken öğrencilere danışma hizmeti sağlamak

Destek Hizmetleri Kimlere Yönelik Verilir

Alanyazın incelendiğinde, destek hizmetleri genellikle öğrenci destek hizmetleri şeklinde ifade edilir. Bu noktadan yola çıkılarak uzaktan eğitimdeki destek hizmetleri büyük ölçüde öğrencilere yönelik olduğu sonucuna varılabilir. Ancak bunlardan başka, öğretilere, yöneticilere ve çalışan görevlilere de verilen destek hizmetleri vardır.

Destek Ortamları

Uzaktan eğitimin sunduğu esnekliklerden olan zaman ve mekan kavramlarının destek ortamlarının şekillenmesinde referans olduğu söylenebilir. Özellikle internet teknolojisinde

yaşanan gelişimler destek hizmetlerinin daha çok dijital olarak sunulmasına yol açabilmektedir. Uzaktan eğitimin yaygınlaşmaya başladığı ilk yıllarda sunulan yüz yüze destek ortamlarının günümüzde yerini son sistem yapay zeka bilgisayar yazılımlarına bırakacağı öngörülebilir. Mevcut AUÖ kurumları incelendiğinde sundukları destek ortamlarının yüz yüze ve eş zamanlı olabileceği gibi bütünüyle çevrimiçi ve eş zamansız olabileceği de görülmektedir. Örneğin kurumların kullandığı Öğrenme yönetim sistemleri (ÖYS) üzerinden sunulabilen destek hizmetleri, mekan açısından farklı, ancak zaman açısından eş zamanlı ya da eş zamansız olabilmektedir. Bunun yanında internet üzerinden gerçekleştirilen oryantasyon eğitimleri de benzer şekilde mekan esnekliği sunabilmektedir.

Destek Hizmetleri Türleri

Alanyazında destek hizmetleri çeşitli şekillerde ele alınmıştır. AUÖ kurumların destek hizmetleri incelendiğinde birçok alt kategoriden oluşan sistemler görülmektedir. Destek hizmetlerini oluşturan kategoriler kurum politikalarıyla ilgili olduğundan bu başlıkları belli gruplar altında toplama konusunda tam bir görüş birliğine varıldığını söylemek mümkün olmayacaktır.

Destek hizmetleri denildiğinde çoğunlukla öğrenci destek hizmetleri ön plana çıkar, ancak destek hizmetleri yalnızca bundan ibaret değildir. Berge (1995)'de başarılı bir çevrimiçi öğrenmede dört öğeden bahsetmiştir. Bu dört öğeden yola çıkıldığında çevrimiçi öğrenmede destek hizmetleri türleri de bu başlıklar altında değerlendirilebilir: eğitsel destek, sosyal destek, teknik destek ve yönetsel destek. Eğitsel destek, AUÖ kurumlarında ders içerikleriyle ilgili konuları kapsayan destek türüdür. Genellikle eğitmen, tavsiye ve danışma servisleri alanlarıyla ilgilidir. Yönetsel destek temelde kayıt işlemleri ve finans gibi kurumsal gerekliliklerle ilgilidir. Sosyal destek uzaktan eğitimin dezavantajlarından biri olan öğrencilerin yalıtılmışlık hissini ortadan kaldırmaya yönelik aktivitelerdir. Alanyazında “non-academic support” olarak verilen destek hizmetlerini de kapsar. Öğrenenlerin birbirleriyle ya da öğretilerle olan etkileşimin sağlanmasına yöneliktir. Sistemde yer alan çeşitli yazılımlarla öğrenenler öğretilerle buluşabilir, danışmak istedikleri konular hakkında talepte bulunabilirler. Sosyal bir ortamın kurulmasına yönelik aktivitelerin sağlandığı destek türüdür. Teknik destek öğrenenlerin uzaktan eğitim sisteminde karşılaşılabilecekleri donanımsal ve yazılımsal sorunların giderilmesine yönelik sağlanan servislerdir. Khanna ve Basak (2013)'e göre bu görevler arasında; Kurulum ve bakım, alt yapı hizmetleri, içerik tasarımı, öğretim programları için teknolojik tasarımlar ve kullanışlılık testleri gibi unsurlar yer almaktadır.

Destek Hizmetlerinde Sorunlar

Alan yazında Destek hizmetleri konusunda yapılmış çalışmalar incelendiğinde mevcut sorunlar belli başlıklar şeklinde ortaya çıkmaktadır. Bu başlıklar genel olarak akademik sorunlar, teknolojik sorunlar, sosyal sorunlar ve öğrenenlerin karşılaştığı sorunlar çerçevesinde şekillenmektedir. Muilenburg ve Berge (2005) yaptıkları çalışmalarında çevrimiçi öğrenmede karşılaşılan engelleri faktör analizi ile ortaya koymuşlardır. Çalışma bulgularına göre sorun olarak ortaya çıkan 8 başlık şu şekildedir: (a) Yönetsel sorunlar, (b) sosyal etkileşim (c) akademik yeterlikler, (d) teknik yeterlikler, (e) öğrenen motivasyonu, (f) çalışmalar için gerekli zaman ve destek, (g) internete erişim maliyetleri (h) teknik sorunlar. Bu faktörler günümüz koşullarında değerlendirildiğinde bazılarının geçerliğini kaybettiği (internete erişim maliyetleri) bazılarının öneminin azaldığı (teknik yeterlikler vb.) söylenebilir.

Bahsedilen bu sorunlar arasında yer alan teknik/teknolojik destek (El Turk ve Cherney 2016; Watkins ve Kaufman, 2003) alanyazında sıklıkla bahsedilen destek hizmetleri sorunları arasındadır. AÜÖ kurumların baş etmesi gereken sorunlardan birinin de teknolojik gelişmelere ayak uydurma çabası (Berge ve Muilenburg, 2000) olduğu bilinmektedir. Bahsedilen tüm bu ifadelerin çoğunun öğrenen destek hizmetlerine yönelik sorunlar olduğu görülmektedir. Bununla birlikte AÜÖ sistemlerinin temelinde öğrenen boyutunun olduğu düşünüldüğünde, iyi geliştirilmiş öğrenci destek hizmetlerinin sunulan çevrimiçi eğitimlerin başarıya ulaşabilmesinde önemli bir rol oynayacağı söylenebilir.

Yukarıda bahsedilen sorunlar dışında AÜÖ kurumlarında öne çıkan başka sorunların olduğu da bilinmektedir. Bu çalışmada bu sorunlar şu başlıklar altında değerlendirilmiştir: Yeterli sayıda ve bilgi beceride çalışan sıkıntısı, geri bildirimlerle ilgili sorunlar ve diğer çalışmalardan elde edilen veriler ışığında mevcut sorunlar.

Yeterli Sayıda ve Bilgi Beceride Çalışan Sıkıntısı

AÜÖ kurumlarının başlıca sorunlarından birisi de çalışan personelin eğitilmesi ve personel sayısının yeterli olmayışıdır. Bu durumu şu şekilde örneklendirmek mümkündür: uzaktan eğitimde faaliyette bulunmak isteyen bir kurum planlarını doğru bir biçimde yapmazsa (hedef kitle, alt yapı, destek hizmetleri...), eğitim sürecinde birçok sıkıntı yaşayabilir. Bu kurumun öğrenci beklentisi tam ve doğru şekilde hesaplanmazsa öğrencilere verilecek başta destek hizmetleri konusunda ve diğer servislerde sorunlar baş gösterecektir.

Öğrenci sayılarının fazla olduğu uzaktan eğitim kurumlarında bu öğrencilere sağlanacak destek hizmetleri için çalışan eleman sıkıntısı doğacaktır. Bu tip kurumlarda öğrencilere etkili

desteğin verilebilmesi için yoğun bir iş gücüne, yeterli personel sayısına ve zaman planlanmasına ihtiyaç duyulmaktadır. Çalışan personelin yeterli bilgi ve becerilere sahip olmaması bu alanda kendini geliştirmemesi verilen hizmetlerin aksamasına yol açacağından, kurumların çalışanlarını sürekli olarak eğitmeleri gerekmektedir.

Sonuç olarak, uzaktan eğitimde sağlanan etkileşim türleri göz önüne alındığında (öğrenen-öğrenen, öğrenen-öğreten ve öğrenen-içerik), bu etkileşimleri gerçekleştirebilmek adına çalışan personel sayısı yeterli olmalı, gerekli alt yapılar hazırlanmalı, sistemler güncellenmeli, yenilikler takip edilmeli ve bu tür oluşumlar desteklenmelidir.

Geri Bildirimlerle İlgili Sorunlar

Uzaktan eğitimin yapısı gereği öğrenciler geleneksel eğitim dışında bir ortamla karşılaştıklarında bazı sorunlar yaşayabilirler. Eski alışkanlıklar yeni sistemlere adaptasyon sürecini zorlaştırabilir. Örneğin geleneksel eğitimde öğrenci-öğretmen ilişkisi yüz yüze, sınıf ortamında gerçekleşir. Öğretmen konuyu aktarır, sorular olursa cevaplar ve ders bu şekilde devam ettirilir. Uzaktan yürütülen bir ders ise, dersin özelliğine göre eş zamanlı ya da eş zamansız olarak şekillenebilmektedir. Eş zamanlı dersler daha planlı ve geri bildirim nispeten daha çabuk olduğu derslerdir. Eş zamansız yürütülen derslerde ise etkileşim faktörü çoğunlukla e-postalarla gerçekleşir. Bunun yanında kullanılan Sosyal öğrenme ağları, öğrenme yönetim sistemleri, sosyal paylaşım siteleri, çeşitli anlık mesajlaşma programları ya da buna benzer platformlar aracılığıyla geri bildirimler sağlanabilmektedir. Eğitimci öğrencilere verecekleri ödevleri yine bu platformlardan duyururlar. Öğrenciler verilen ödevleri dijital ortamda hazırlayıp elektronik yolla eğitmenlere ulaştırırlar. Eğitici, öğrencilerden gelen çalışmalarını okur, değerlendirir ve bazen birebir, bazen de ortak geribildirimler verir (Çalışkan, 2008).

Uzaktan eğitimin geleneksel eğitime göre en büyük dezavantajlarından olan öğrencilerin yalıtılmışlık hissi ve buna bağlı olarak motivasyon kaybı destek hizmetlerinin de en önemli sorunu olarak ortaya çıkmaktadır. Öğrenenler ihtiyaç duydukları desteği en kısa sürede almalı bu durum sağlanmazsa dersin hedeflerine ulaşmada sıkıntılar yaşanabilmektedir. Swan (2002)' ye göre bir başka sorun da "yakınlık" kavramı olup bu kavram iletişim kuranlar arasında algılanan psikolojik uzaklık olarak tanımlanmaktadır. Uzaktan eğitimle uğraşan tüm kurumlarda "yakınlık" psikolojik uzaklığı en aza indirebilmek için gerekli altyapı ve birimlerin kurulması son derece önem arz etmektedir. Bu şekilde öğrenenlere ihtiyaçları olduğunda en kısa sürede desteği sağlamak mümkün olabilecektir.

Diğer çalışmalardan elde edilen veriler ışığında mevcut sorunlar

Somayajulu ve Ramakrishna (2010) da yaptıkları çalışmalarında destek hizmetlerinde yaşanan sorunları şu başlıklar altında toplamıştır:

- Destek hizmetlerinde öğrenen şikayetleri üzerinde yeterince durulmadığından,
- Çalışan personelin devamlı olarak eğitilmemesinden,
- Yeni teknolojilere geçişteki zorluklardan,
- İletişim kanallarının geliştirilememesinden,
- Kurumların kurs materyallerini web’den dağıtma güçlüklerinden,
- Çevrimiçi destek hizmetlerinin elektronik medya hizmetleri doğrultusunda geliştirilemediği.

Floyd ve Casey-Powell ‘ın (2004) yılında yapmış oldukları çalışmalarında ise şu başlıklar üzerinde durulmuştur:

- Çevrimiçi destek hizmetlerinde kullanılan yazılımların kullanıcı dostu ve öğrenci merkezli olmayışı,
- Geri bildirimde yaşanan gecikmeler (tavsiyeler, kariyer, akademik danışmanlık hizmetleri ve kütüphane kaynakları),
- Öğrenci destek hizmetlerinin kapsamı, yeniden yapılandırma ve sistemli uygulama eksikliği,
- Başarının garanti altına alınması için tüm öğrenciler üzerinde sürekli olarak değerlendirilme zorunluluğu.

Muilenburg ve Berge (2005)’nin çevrimiçi öğrenmeye yönelik öğrenci sorunları başlıklı çalışmalarında ortaya çıkan faktörlerden şu başlıklar altında söz edilebilir.

- Sosyal etkileşim: Öğrencilerin etkileşim eksikliği nedeniyle (diğer öğrenciler ve öğreticiyle) algıladıkları çevrimiçi öğrenmeye ilişkin engellerdir. Çevrimiçi işbirliğinin az olması, sosyal bağlamın ipuçlarından yoksun olması, çevrimiçi derslerde kendilerini yalıtılmış hissetmekten korkmaları gibi.
- Yönetimsel kaynaklı sorunlar: Öğrencilerin, öğretmenlerin ve yöneticilerin denetimi ile ilgili olarak algıladıkları engellerdir. Ders materyallerinin zamanında sunulmaması, akademik danışmanlıklardaki eksilik, zamanında geribildirim verememe gibi durumlar örnek olarak gösterilebilir.

- Zaman ve çalışma kaynakları: Öğrenenin zamanı yeterli bulup bulmaması veya aile ve arkadaşlarının çalışmayı destekleyip desteklemesi veya iş ortamındaki insanların destekleyip desteklememesi ile ilgili olarak algıladığı engellerdir.
- Motivasyon: Öğrencilerin çevrimiçi derslerdeki güdülenmelerini etkileyecek bazı özelliklere sahip olup olmadıklarıyla ilgilidir. Örneğin işi geciktirmek, ödevin kolay tarafını yapmayı tercih etmek, çevrimiçi öğrenme çevrelerini güdüleyici bulmamak gibi.
- Teknik sorunlar: Birbirine uygun platform, tarayıcı ve yazılımların eksikliğinden kaynaklanan engellerdir. Teknik yardım eksikliği de bu engellere neden olabilir.
- İnternet erişimi ve maliyeti: İnternet erişimini pahalı bulma, mülkiyet haklarını, özelini ya da mahremiyetini kaybetme korkusu, internete erişimin kısıtlı olması da bu engeller arasında düşünülebilir. Ancak bu engel türü, ülkemizde internete erişim oranları düşünüldüğünde artık geçerliğini kaybetmek üzere olduğu söylenebilir.
- Teknik beceriler: Öğrencilerin teknik becerilerindeki eksikliklerden dolayı algıladıkları engellerdir. Çevrimiçi öğrenmedeki yeni bir eğitim teknolojisinden korkmak gibi, yazılım kullanma becerilerindeki eksiklik vb. bu kategoriye dahil edilebilir.
- Akademik beceriler: Öğrencilerin kendi akademik becerilerinden (okuma, yazma ve iletişim) kaynaklı engellerdir.

Destek Hizmetleri Eğilimler

AÜÖ kurumlarının destek hizmetleri alanında yaşanan eğilimler şu başlıklar altında toplanabilir: Marka ve İmaj, sanal oryantasyon hizmetleri, mobil cihazlara yönelik uygulamalar, personel eğitimi ve akıllı destek hizmetleri.

Marka değeri

Dünyada başta şirketler olmak üzere hemen her alanda yaygınlaşmaya başlayan bu kavramın eğitim sektöründe de giderek önem kazandığı söylenebilir. JWT Education (2006) raporunda, bir markanın değeri, kurumla ilgili insanların algılarına etki eden şu öğelerden türetilmiştir: ürün ve hizmetler, organizasyon performansı, kişilik unsuru, reklamlar, kimlik ve logo unsurları, deneyim ve itibar. Burnet (2008)'de bu tanımlı destekler nitelikte şu şekilde bir yorumda bulunmuştur: marka değeri bir kurum için tanıtım, saygınlık ve geleceğe yönelik adımların atılmasında önemli bir yer teşkil etmektedir ve bu kavram insanların tercihlerinde belirleyici rol oynamaktadır. Öğrencilerle olan etkileşim, materyal dağıtımı gibi unsurlarda

kalitenin yakalanması ve aynı şekilde sürdürülmesi kurumun marka ve imajını temsil eder. AUÖ kurumlarında tüm bu faaliyetler açısından markalaşma önem arz etmektedir.

Sanal Oryantasyon Hizmetleri

Bu sistem öğrencilere buldukları yerden istedikleri zaman kampüsü keşfetme imkanı verir. Gerekli yazılımlar sayesinde gerçek bir kampus ziyaretinde bulunuyor hissi yaratılabilir. Öğrenciler geleneksel eğitimde yer alan oryantasyon hizmetlerini etkileşimli bir şekilde bu tür uygulamalarla sağlayabilir. Zaman ve mekandan bağımsız olarak gerçekleştirilebileceğinden dolayı kütüphane ve çeşitli hizmetlerinin tanıtılmasında kullanılabilir (Thompson ve Hills, 2005). Aynı zamanda uzaktan eğitimin sınırlılıklarından biri olan öğrencilerde görülebilen izole edilmişlik hissi bu tür uygulamalarda indirgenebilir. Bu tür uygulamalara sanal gerçeklik teknolojilerinin dahil edilmesiyle birlikte gerekli donanıma sahip öğrenciler buldukları yerden üniversitelerini keşfetme imkanına sahip olabilirler.

Mobil Cihazlara Geçiş

Uzaktan eğitimde mevcut olan destek hizmetleri yaygın olarak bilgisayarlar aracılığıyla uygulanabilmektedir. Her alanda olduğu gibi teknolojideki gelişmelerde teknolojinin taşınabilirliği konusunda ilerlemeler sağlamıştır. 5-6 yıl önceki Horizon raporlarında yer alan trendler arasındaki mobil cihazlar ve uygulamalar bugün AUÖ kurumlarının sistemlerinin de olmazsa olmaz parçası haline gelmiştir. Bu doğrultuda sunulan destek hizmetlerinin mobil cihazlar aracılığıyla aktarılması kullanıcılara kısmi olarak var olan mekan zorunluluğunu ortadan kaldırmaya yönelik özgürlük sağlayabilmektedir (Johnson vd., 2011).

Personel Yetiştirme

AUÖ kurumlarının işleyişinde yaşanabilen temel sorunlardan birisi nitelikli akademik ve çalışan personel eksikliğidir. Destek hizmetleri sürekli güncellenmesi gereken bir süreç olduğundan personelinde bu konularda kendilerini yetiştirmeleri beklenir. Ancak bu beklenti yeterli değildir, bunun yerine bir zorunluluk olarak personel eğitimi kavramı gelmelidir. Destek hizmetleri denildiğinde akla ilk gelen öğrenci destek hizmetleri olsa da bu hizmetlerin devamlılığı ve yaygınlaştırılması konusunda personelin eğitimi kilit rol oynamaktadır.

AUÖ kurumlarında çalışanların yeni çıkan teknolojiler, yeni yöntemler ve değişen kurum işleyişi ile ilgili düzenli olarak eğitilmeleri önem arz etmektedir. Bu şekilde kurum işleyişlerinin daha sağlıklı yürütülmesi ve daha başarılı sonuçlar elde edilmesi sağlanabilir.

Akıllı Destek Hizmetleri

AUÖ kurumları barındırdıkları öğrenci sayıları açısından oldukça büyük kurumlardır. Bu tür kurumlarda öğrenci destek hizmetlerinde sorunların en aza indirgenmesi önem arz etmektedir. Geniş kitlelere verilen hizmetlerde planlama ve herkese yönelik olma temel rol oynamaktadır. Ancak bu geleneksel destek hizmetlerinde pek mümkün olmayabilmektedir. Bu durumda destek hizmetlerinin daha akıllı sistemler haline dönüştürülmesi olası sorunları çözmeye adına zaman ve işgücü gibi parametreler açısından tasarruf sağlayacaktır. Gelişen bilgisayar teknolojilerinin bir ürünü olan yapay zeka kavramı da eğitim alanında kullanılmaya başlanmıştır. Özellikle AUÖ kurumlarında bu teknolojiden yararlanabilmek destek hizmetleri kapsamında oldukça kolaylık sağlamaktadır.

Akıllı destek hizmetleri ile çeşitli algoritmalarla öğrencilerin ihtiyaç duydukları destekler planlanmış bir şekilde tasarlanıp uygun dönütler verilebilmektedir. Önceleri görsel ve metin tabanlı olan bu uygulamalar, son zamanlarda sesli komutlarla çalışır hale dönüşmeye başlamıştır. Uzaktan eğitimin en büyük sorunlarından biri olan öğrencilerde yaşanan yalıtılmışlık hissi bu tür uygulamalarla ortadan kaldırılmaya çalışılmaktadır. AUÖ sistemlerinde öğrenciler, yaşayan bir organizma gibi etkileşime girebilen destek hizmetleri ile karşılaştıklarında kendilerini okudukları kuruma ait hissetme konusunda daha olumlu düşünceler içinde bulunabileceklerdir. Bu tür sistemlerin her ne kadar öğrenciler için faydalı olacağı öngörülse de, aynı zamanda sistem çalışanlarının işlerinde de kolaylık sağlayacağı düşünülmektedir.

Sonuçlar

Bu çalışmada AUÖ kurumlarının destek hizmetleri boyutu derinlemesine incelenmiştir. Bu doğrultuda destek hizmetlerinin gelişimi ve neden ihtiyaç duyulduğu sorusunun yanıtı aranmıştır. Alan yazında destek hizmetleri denildiğinde akla ilk gelen öğrenci destek hizmetleri olsa da bu çalışmada diğer destek türleri eğitsel destek, sosyal destek, teknik destek ve yönetsel destek başlıklarında incelenmiş ve görevleri hakkında bilgi verilmiştir. AUÖ kurumlarının sunduğu destek hizmetleri destek ortamları açısından değerlendirildiğinde zaman ve mekan boyutları açısından farklılıklar gözlenmektedir.

Destek hizmetlerinde yaşanan sorunlar alanyazın taraması sonucu ortaya konulmuş ve öne çıkan sorunlar derinlemesine incelenmiştir. Tespit edilen sorunların AUÖ kurumları tarafından dikkate alınıp değerlendirilmesinin, kurumların yönetim anlayışlarının daha sağlıklı yürütülebilmesine yardımcı olacağı düşünülmektedir. Çalışmanın sonunda destek

hizmetlerinde ki eğilimler marka ve imaj, sanal oryantasyon hizmetleri, mobil cihazlara yönelik uygulamalar, personel eğitimi ve akıllı destek hizmetleri başlıklarında sunulmuştur.

Öneriler

Uzaktan eğitimde yeni çıkan teknolojilerin incelenerek bunlardan destek hizmetlerinde kullanılabilecek olanlarına yönelik deneysel çalışmalar yapılabilir.

Bu teknolojilerle ilgili derinlemesine bilgi elde etmek ve ilgili teknolojilerin kullanımına yönelik olarak çeşitli düzenlemeler getirmek üzere bu tür teknolojilerin pilot uygulamalarının geliştirilip kullanıcıların görüşlerinin alınmasına yönelik çalışmalar yapılabilir.

Çeşitli üniversitelerin destek hizmetlerini nasıl sunduklarına yönelik olarak karşılaştırmalı çalışmalar yapılabilir.

Uzaktan eğitimde destek hizmetlerinde kullanılmak üzere tutum ölçekleri geliştirilebilir. Bu şekilde sistemi kullananların tutumları incelenebilir ve sistem yetkilileri gerekli düzenlemeleri gerçekleştirebilir.

Kaynakça

- Abrami, P., & Bures, E.M. (1996). Computer supported collaborative learning and distance education. *The American Journal of Distance Education*, 10(2), 37-42.
- Berge, Z.L. (1995). Facilitating Computer Conferencing: Recommendations From the Field. *Educational Technology*, 35(1), 22-30.
- Berge, Z., & Muilenburg, L. (2000). Barriers to distance education as perceived by managers and administrators: Results of a survey. In M. Clay (Ed.), *Distance Learning Administration Annual*.
- Burnett, D. J. (2002). Innovation in student services: Best practices and process innovation models and trends. In D. Burnett & D. Oblinger (Eds.), *Innovation in student services: Planning for models blending high touch/high tech*. Ann Arbor, MI: Society for College and University Planning.
- Çalışkan, H. (2008). Çevrimiçi (Online) eğitimde öğrenci etkileşimi. *güvenli Web*: <http://www.guvenliweb.org.tr/content/cevrimiçi-online-eğitimde-öğrenci-etkileşimi>
Erişim tarihi: 13.04. 2017
- El Turk, S., & Cherney, I. (2016). Perceived online education barriers of administrators and faculty at a U.S. university in Lebanon. *Creighton Journal of Interdisciplinary Leadership*, 2(1), 5 – 31.
- Floyd, D.L. & Casey-Powell, D. (2004). New roles for student support services in distance learning. *New Directions for Community Colleges*, 128, 55-64.
- Inkelaar, T. & Simpson, O. (2015) Challenging the ‘distance education deficit’ through ‘motivational emails’. *Open Learning*, 30(2), 152-163.
- Johnson, L., Smith, R., Willis, H., Levine, A., and Haywood, K. (2011). *The 2011 Horizon Report*. Austin, Texas: The New Media Consortium. <http://net.educause.edu/ir/library/pdf/hr2011.pdf> Erişim tarihi: 12.01.2017
- JWT Education (2006). Global Branding and its Relevance to Universities. https://www2.warwick.ac.uk/newsandevents/events/ac21/lm_bojamm_global_branding.pdf Erişim tarihi: 23.07. 2017
- Khanna, P., & Basak P. (2013). An OER architecture framework: Needs and design. *The International Review of Research in Open and Distributed Learning*, 14(1), 66-83.
- Moore, M.G. & Kearsley, G. (2005). *Distance education. a systems view*. Belmont, CA: Wadsworth
- Muilenburg, Y. L., & Berge, Z. (2005). Student barriers to online learning: a factor analytic study. *Distance Education*, 26(1), 29–48.

- Paier, M. (2007). *Student support services in distance learning systems*. Vienna University of Technology.
- Picciano, A.,G. (2001). *Distance learning: making connections across virtual space and time*. Upper Saddle River, NJ: Merrill Prentice Hall.
- Somayajulu, B.K, & Ramakrishna, T. (2010). Distance learners and support services: current trends and prospects, *Access to Learning for Development: The Fifth PanCommonwealth Forum on Open Learning*. London: Commonwealth of Learning.
- Sun, P., Tsai, R. J., Finger, G., Chen, Y, and Yeh, D. (2008). What drives a successful e-learning? An empirical Investigation of the critical factors influencing learning satisfaction. *Computer & Education*, 50, 1183-1202.
- The NKI Internet College, Online College in Norway. http://www.nettskolen.com/in_english/
Erişim tarihi: 08.02. 2017
- Volery, T., Lord, D. (2000). Critical success factors in online education. *The International Journal of Educational Management*, 14(5), 216-223.
- Watkins, R., & Kaufman, R. (2003). Strategic planning in distance education. In M. G. Moore & W. Anderson (Eds.), *Handbook of Distance Education* (pp. 507-792). New Jersey: Lawrence Erlbaum.

Yazar Hakkında

Yrd. Doç. Dr. Gürhan DURAK



Yrd. Doç. Dr. Gürhan Durak, Balıkesir Üniversitesi Necatibey Eğitim Fakültesi, Bilgisayar ve Öğretim Teknolojileri Eğitimi (BÖTE) bölümünde lisans derecesini aldıktan sonra aynı bölümde yüksek lisans derecesini de almıştır. Doktorasını Anadolu Üniversitesinde Uzaktan Eğitim alanında tamamlayan Durak, 2006-2013 yılları arasında Balıkesir Üniversitesi Necatibey Eğitim Fakültesi BÖTE bölümünde Araştırma görevlisi olarak görev yapmıştır. Yazar, 2014 yılında aynı bölümde Yardımcı Doçent olarak görev yapmaya başlamıştır ve

halen Necatibey Eğitim Fakültesinde çalışmalarını yürütmektedir.

GSM: +90 555 8084404

Eposta: gurhandurak@balikesir.edu.tr