



## Açık ve uzaktan öğrenmede destek hizmetleri

Dr. Belgin BOZ YÜKSEKDAĞ<sup>a</sup>

<sup>a</sup> Anadolu Üniversitesi Açıköğretim Fakültesi, Eskişehir, Türkiye

### Özet

Açık ve uzaktan öğrenmede öğrenciyi çekme, hizmet etme ve programda tutmanın başarısı öğrenci destek hizmetlerinin çok iyi olmasına bağlıdır. Teknik destek ve hizmet sağlayan öğretimcilerin, akademik planlama ve programlamacıların, teknik asistanların yetersizliği ya da yokluğu öğrenenlerde endişe yaratmakta ve öğrenme sürecini karmaşık hale getirmektedir. Bu bağlamda açık ve uzaktan öğrenme ortamlarında eğitsel ve teknik destek olanağının yaratılması öğrenenlerin başarısı üzerine etkilidir.

**Anahtar Sözcükler:** Destek Hizmetler, açık ve uzaktan öğrenme, öğrenci hizmetleri.

### Abstract

In open and distance learning, the success of attracting, serving and keeping students depends on the student support services being very good. The inadequacy or lack of technical assistants, teachers, technical planners and programmers who provide technical support and services creates worry and complicates the learning process. In this context, the creation of educational and technical support in open and distance learning environments is influential on the success of learners.

**Keywords:** Support services, Open and distance learning, Student services.

Sayın Editör,

Etkileşimli çoklu ortam teknolojisinin kullanımı, açık ve uzaktan öğrenmeye olan talebi artırmaktadır (Bloomfield vd., 2008). Bu bağlamda üzerinde düşünülmesi gereken en önemli konulardan biri öğrencilere sunulan hizmetlerdir. Öğrenci hizmetleri, bütçe maliyetlerinin önemli bir kısmını oluşturmaktadır. Bu bağlamda, öğrenciyi çekme, hizmet etme ve programda tutmanın başarısı, öğrenci destek hizmetlerinin çok iyi olmasına bağlıdır. Teknik destek ve hizmet sağlayan öğreticilerin, akademik planlama ve programlamacıların, teknik asistanların yetersizliği ya da yokluğu uzaktan öğrenenlerde endişe yaratmaktadır. Öğrenenlerin bu hizmetlerden yoksun olması öğrenme sürecini onlar için karmaşık hale getirmektedir. Öğrenenler, derslerini zamanında tamamlamada sorun yaşadıklarında destek bir sistem olarak öğretim elemanlarına ve akademik planlamacılara gereksinim duymaktadır.

Öğrenme sistemindeki teknik karmaşıklık, öğrenmeyi engeller. Teknik desteğin az ya da hiç olmadığı durumlarda öğrenenler daha fazla stres yaşar. Kenny (2002) bilgisayar deneyimi az olan ve bu nedenle uzaktan öğrenme ortamlarında endişe, korku, engellenme duyguları yaşayan öğrenenler için teknik desteğin önemli olduğunu belirtir. Öte yandan yardım istemeyi bilmedikleri ya da teknik görevlinin vereceği talimatları anlayamama ve yerine getirememekten korktukları için öğrenenlerin teknik destek görevlileri ile iletişim kurmadıklarını gösteren çalışmalar vardır. Bu çalışmalarda öğrenenler, en çok eposta kullanma, ders anında tartışma ortamına mesaj gönderme, dersin içeriğine ilişkin CD'leri indirme, ekler gönderme ve çevrimdışı çalışma gibi alanlarda kendilerini yetersiz hissetmişlerdir (Atack, 2003).

Eğitimsel ve teknik destek yokluğu, öğrenenlerin bilgisayar teknolojisini kullanma motivasyonunu olumsuz etkilemektedir. Öte yandan kullanım kolaylığı, yararlılık ve uygunluk, öğrenenlerin teknolojik araçlarla öğrenme isteklerini olumlu etkileyen özelliklerdir (Pilcher, 2010). Kullanılan teknolojideki değişiklikler de uygulayıcılarda sıkıntı ve endişe yaratmaktadır. Örneğin, öğrenenler yeni yazılım güncellemelerinde sıkıntılar yaşayabilmektedir. Yeni sistemin özellikleriyle eskinin karşılaştırılmasının onlara ne bildikleri ve ne bilmeleri gerektiği konusunda rahatlık ve aşinalık sağlayarak yardım edebilir.

Öte yandan, öğretim elemanlarının açık ve uzaktan öğrenme ortamlarında desteklenmesi; yazılım, öğretim tasarımı, ortam seçimi gibi elektronik pedagojiye ilişkin uygun eğitim almaları da önemli konular arasındadır. Elkind (2008), açık ve uzaktan öğrenmede öğretim elemanları için de gerekenlerin yerine getirilmediğini, akademisyenlerin eğitimlerinin odağının teknoloji olacağını belirtir.

Sonuç olarak; eğitsel ve teknik destek, açık ve uzaktan öğrenme ortamlarında bulunan öğrenenler açısından oldukça önemlidir.

## Kaynakça

- Atack, L. (2003). Becoming a web-based learner: registered nurses' experiences. *Journal of Advanced Nursing*, 44(3), 289-297.
- Bloomfield, J. G., While, A. E., & Roberts, J. D. (2008). Using computer assisted learning for clinical skills education in nursing: integrative review. *Journal of Advanced Nursing*, 63(3), 222-235.
- Elkind, E. C. (2008). *Nursing Faculty's training in instructional design for online course development* (Unpublished doctoral dissertation). Capella University, Minnesota.
- Kenny, A (2002). Online learning: Enhancing nurse education. *Journal of Advanced Nursing*, 38(2), 127-135.
- Pilcher, J. (2010). *Willingness of nurses to learn with the use of technology: An exploratory mixed-methods investigation* (Unpublished doctoral dissertation). Northcentral University, Arizona.

### Yazar Hakkında

#### Öğr. Gör. Dr. Belgin BOZ YÜKSEKDAĞ



Yazar, Anadolu Üniversitesi Açıköğretim Fakültesi Test Araştırma Birimi'nde öğretim görevlisi doktor olarak çalışmaktadır. Hacettepe Üniversitesi Hemşirelik Yüksekokulu'ndan 1990 yılında mezun oldu. 1995 yılında İstanbul Üniversitesi Sağlık Bilimleri Enstitüsü İç Hastalıkları Hemşireliği Ana Bilim Dalı'nda; 2008 yılında Anadolu Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Uzaktan Eğitim Anabilim Dalı'nda iki ayrı yüksek lisans derecesine sahiptir. 2013 yılında Marmara Üniversitesi Sağlık Bilimleri Enstitüsü Psikiyatri Hemşireliği Ana Bilim Dalı'nda doktora derecesi kazanan yazar, bilgisayar teknolojilerine dayalı uzaktan hemşirelik eğitimi üzerine çalışmalar yapmaktadır.

Posta Adresi: Anadolu Üniversitesi Test Araştırma Birimi Yunusemre Kampüsü, Eskişehir, Türkiye 26470

Tel (İş): +90 222 3350580/2713

GSM: +90 554 514 0122

Eposta: [bboz@anadolu.edu.tr](mailto:bboz@anadolu.edu.tr)