

**AÇIK VE UZAKTAN ÖĞRENMEDE ÖZEL GEREKSİNİMLİ  
ÖĞRENCİLERE  
YÖNELİK DESTEK HİZMETLERİNDE GEREKSİNİM VE  
ÖNCELİKLERİN BELİRLENMESİ**

**Hakan GENÇ**

**(Yüksek Lisans Tezi)**

**Eskişehir, 2018**

**AÇIK VE UZAKTAN ÖĞRENMEDE ÖZEL GEREKSİNİMLİ ÖĞRENCİLERE  
YÖNELİK DESTEK HİZMETLERİNDE GEREKSİNİM VE ÖNCELİKLERİN  
BELİRLENMESİ**

**Hakan GENÇ**

**YÜKSEK LİSANS TEZİ**

**Uzaktan Eğitim Anabilim Dalı**

**Danışman: Dr. Öğr. Üyesi Serpil KOÇDAR**

**Yardımcı Danışman: Dr. Öğr. Üyesi Abdülkadir Karadeniz**

**Eskişehir**

**Anadolu Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü**

**Mayıs, 2018**

## JÜRİ VE ENSTİTÜ ONAYI

Hakan GENÇ'in "Açık ve Uzaktan Öğrenmede Özel Gereksinimli Öğrencilere Yönelik Destek Hizmetlerinde Gereksinim ve Önceliklerin Belirlenmesi" başlıklı tezi 29 Mayıs 2018 tarihinde, aşağıdaki jüri tarafından Lisansüstü Eğitim Öğretim ve Sınav Yönetmeliğinin ilgili maddeleri uyarınca toplanan Uzaktan Eğitim Anabilim Dalında, yüksek lisans tezi olarak değerlendirilerek kabul edilmiştir.

İm...

Üye (Tez Danışmanı) : Dr.Öğr.Üyesi Serpil KOÇDAR

Üye : Doç.Dr.M.Recep OKUR

Üye : Dr.Öğr.Üyesi Tülay GÖRÜ DOĞAN

Prof.Dr.Emel ŞİKLAR  
Anadolu Üniversitesi  
Sosyal Bilimler Enstitüsü Müdürü

## ÖZET

### AÇIK VE UZAKTAN ÖĞRENMEDE ÖZEL GEREKSİNİMLİ ÖĞRENCİLERE YÖNELİK DESTEK HİZMETLERİNDE GEREKSİNİM VE ÖNCELİKLERİN BELİRLENMESİ

Hakan GENÇ

Uzaktan Eğitim Anabilim Dalı

Anadolu Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Mayıs 2018

Danışman: Dr. Öğr. Üyesi Serpil KOÇDAR

Yardımcı Danışman: D. Öğr. Üyesi Abdülkadir KARADENİZ

Bu araştırmada Anadolu Üniversitesi Açıköğretim Sistemi'nde öğrenim gören özel gereksinimli öğrencilerin engel türlerine göre destek hizmetleri gereksinim ve önceliklerinin belirlenmesi amaçlanmaktadır. Araştırma kapsamında destek hizmetleri alanyazından yararlanılarak yönetsel, pedagojik, teknik ve sosyal bağlamda ele alınmıştır.

Araştırmada keşfedici sıralı karma desen kullanılmıştır. Bu desen ilk aşamada nitel veri toplama ve analizini, ikinci aşamada nicel veri toplama ve analizini içeren iki aşamalı bir desendir. Araştırmanın nitel aşamasında; işitme yetersizliği, görme yetersizliği ve ortopedik yetersizlik olmak üzere her bir engel grubundan 6, toplamda 18 özel gereksinimli bireyle yarı yapılandırılmış görüşmeler yapılmıştır. Görüşmelerden elde edilen verilerin analizinde alanyazından elde edilen açık ve uzaktan öğrenmede destek hizmetleri sınıflandırmalarından yönetsel destek, pedagojik destek, sosyal destek ve teknik destek sınıflamasından yararlanılmıştır. Veriler alanyazından ve nitel bulgulardan oluşturulan tematik çerçeveye göre kodlanmıştır. Nitel aşamanın bulgularına göre özel gereksinimli bireylerin destek hizmetleri gereksinimleri belirlenmiştir. Araştırmanın nicel aşamasında ise özel gereksinimli öğrencilerin destek hizmetleri önceliklerini belirlemek amacıyla, araştırmacı tarafından üç engel grubuna yönelik ayrı ayrı geliştirilen *Özel Gereksinimli Öğrencilere Yönelik Destek Hizmetlerinde Önceliklerin Belirlenmesi* anketi kullanılmıştır. Anketler nitel aşamadan

elde edilen verilerden ve alanyazından yararlanılarak geliştirilmiştir. Anketlere toplam 703 özel gereksinimli birey katılım göstermiştir. Anketlerden elde edilen nicel veriler betimsel istatistik teknikleri ile analiz edilerek özel gereksinimli öğrenenlerin destek hizmetleri öncelikleri belirlenmiştir.

**Anahtar Sözcükler:** Açık ve Uzaktan Öğrenme, Destek Hizmetleri, Keşfedici Sıralı Karma Desen, Özel Gereksinimli Öğrenci

## ABSTRACT

### DETERMINING NEEDS AND PRIORITIES IN SUPPORT SERVICES FOR STUDENTS WITH SPECIAL NEEDS IN OPEN AND DISTANCE LEARNING

Hakan GENÇ

Department of Distance Education

Anadolu University, Graduate School of Social Sciences, May 2018

Supervisor: Asst. Prof. Serpil KOÇDAR

Co-Supervisor: Asst. Prof. Abdülkadir KARADENİZ

In this research, it is aimed to determine the support services needs and priorities of students with special needs studying at Anadolu University Open and Distance Education System according to their disability types. In scope of this research, support services were addressed within pedagogical, social, managerial and technical context which was derived from literature.

In this research the exploratory sequential design was used. This design is a two-pace design involving qualitative data collection and analysis in the first phase, quantitative data collection and analysis in the second phase. In the first phase of this research, semi-constructed interviews were conducted with 6 individuals with hearing impairment, 6 individuals with visual impairment and 6 individuals with orthopedic impairment. In analyzing of data obtained from interviews, types of support services in open and distance learning: pedagogical, social, managerial and technical support which was identified from literature was used. Qualitative data was coded in thematic framework identified from literature and qualitative findings. According to the findings of qualitative pace, the needs of individuals with special needs were determined. In the second phase of the research, in order to determine the priorities in support services for students with special needs, *Determining The Priorities In Support Services For Students With Special Needs* survey which was developed for each of three disability types by researcher was used. Surveys were developed by using the data obtained from literature and qualitative phase of the research. 703 students with special needs replied

to the surveys. By analyzing quantitative data obtained from surveys using descriptive statistics techniques, the priorities in support services of students with special needs were determined.

**Keywords:** Open and Distance Learning, Support Services, Exploratory Sequential Design, Students with Special Needs

## Teşekkür

Özel gereksinimli bireylere ilişkin farkındalık oluşturarak bir birey olarak gelişimime katkı sağlayan dolayısıyla bu araştırma konusunu ortaya koyabilmem adına bir zemin oluşturan, her zaman her konuda desteğini aldığım ve iyi ki var dediğim sevgili ablam Derya GENÇ TOSUN'a; enerjisini ve neşesini hiçbir zaman kaybetmeyerek benim için bir motivasyon kaynağı olan, maddi ve manevi desteğiyle yüksek lisans eğitimimi tamamlayabilmemde büyük rol oynayan ablamın eşi sevgili abim Yıldıray TOSUN'a; çalışmalarımda bana yol gösteren, beni yüreklendiren, yaklaşımlarıyla sürece ilişkin motivasyonumu hep arttıran danışmanım sevgili hocam Dr. Öğr. Üyesi Serpil KOÇDAR'a, öğrenim hayatıma uzaktan eğitim alanında devam etmem konusunda etkisi olan değerli hocam Doç. Dr. Yusuf Levent ŞAHİN'e, çalışmalarımdeki desteği için Murat ARTSIN'a, K. Osman ÇELİK'e ve kuzenim Serkan TARAKÇI'ya, bu araştırmaya katkılarını sunan değerli katılımcılara ve son olarak beni yetiştiren anne ve babama teşekkürü bir borç bilirim.



### **Etik İlke ve Kurallara Uygunluk Beyannamesi**

Bu tez çalışmasının bana ait, özgün bir çalışma olduğunu; çalışmanın hazırlık, veri toplama, analiz ve bilgilerin sunumunda bilimsel ve etik kurallara uygun davrandığımı; bu çalışma kapsamında elde edilmeyen tüm veri bilgileri için kaynak gösterdiğimi ve kaynaklara kaynakçada yer verdiğimi; bu çalışmanın Anadolu Üniversitesi tarafından kullanılan bilimsel intihal programıyla tarandığını ve hiçbir şekilde intihal içermediğini beyan ederim.

Herhangi bir zamanda, çalışmamla ilgili yaptığım ve beyana aykırı bir durum saptanması durumunda, ortaya çıkacak tüm ahlaki ve hukuki sonuçlara razı olduğumu bildiririm.

Hakan GENÇ

## İÇİNDEKİLER

	<u>Sayfa</u>
BAŞLIK SAYFASI.....	i
JÜRİ VE ENSTİTÜ ONAYI .....	ii
ÖZET .....	iii
ABSTRACT .....	v
TEŞEKKÜR .....	vi
ETİK İLKE VE KURALLARA UYGUNLUK BEYANNAMESİ .....	viii
İÇİNDEKİLER .....	x
TABLolar DİZİNİ .....	xiii
ŞEKİLLER DİZİNİ .....	xiv
SİMGELER VE KISALTMALAR DİZİNİ.....	xv
1. GİRİŞ .....	1
1.1. Sorun .....	1
1.2. Amaç .....	2
1.3. Önem .....	3
1.4. Tanımlar .....	3
2. ALANYAZIN .....	5
2.1. Açık ve Uzaktan Öğrenmede Destek Hizmetleri .....	5
2.2. Açık ve Uzaktan Öğrenmede Destek Hizmetlerinin Sınıflandırılması .....	14
2.3. Açık ve Uzaktan Öğrenmede Destek Hizmetleri Uygulamaları .....	18
2.3.1. Athabasca Üniversitesi (Athabasca University) .....	18
2.3.2. İngiliz Açık Üniversitesi (The Open University) .....	21
2.3.3. Katalonya Açık Üniversitesi (Universitat Oberta de Catalunya) .....	23
2.3.4. Güney Avustralya Üniversitesi (University of South Australia) .....	25
2.3.5. Anadolu Üniversitesi (Açıköğretim Sistemi) .....	27

2.4. Açık ve Uzaktan Öğrenmede Özel Gereksinimli Öğrencilerde Öğrenen Desteği .....	27
2.5. Açık ve Uzaktan Öğrenmede Özel Gereksinimli Öğrencilere Yönelik Destek Hizmetleri Uygulamaları.....	31
2.5.1. İngiliz Açık Üniversitesi (The Open University) .....	31
2.5.2. Athabasca Üniversitesi (Athabasca University) .....	34
2.5.3. Katalonya Açık Üniversitesi (Universitat Oberta de Catalunya).....	36
2.5.4. Japonya Açık Üniversitesi (The Open University of Japan) .....	37
2.5.5. Güney Avustralya Üniversitesi (University of South Australia).....	38
2.5.6. Anadolu Üniversitesi (Açıköğretim Sistemi) .....	40
2.6. Benzer Araştırmalar .....	41
3. YÖNTEM .....	46
3.1. Araştırma Modeli .....	46
3.2. Evren ve Örneklem .....	47
3.3. Veri Toplama Tekniği ve Aracı .....	48
3.4. Veri Analizi .....	49
3.5. Araştırmanın Geçerliliği ve Güvenirliği .....	51
4. BULGULAR VE YORUM .....	52
4.1. Giriş .....	52
4.2. Araştırmanın Nitel Bölümüne İlişkin Bulgular.....	52
4.3. Araştırmanın Nicel Bölümüne İlişkin Bulgular .....	66
4.4. Özel Gereksinimli Öğrencilere Yönelik Destek Hizmetlerinde Önceliklerin Belirlenmesi Anketi'nin Nitel Bölümüne İlişkin Bulgular.....	80
5. SONUÇ, TARTIŞMA VE ÖNERİLER .....	84
5.1. Araştırmanın Nitel Bölümüne İlişkin Sonuçlar ve Tartışma.....	84
5.2. Araştırmanın Nicel Bölümüne İlişkin Sonuçlar ve Tartışma.....	93
5.3. Öneriler.....	97

**KAYNAKÇA..... 98**

**EKLER**

**ÖZGEÇMİŞ**

## Tablolar Dizini

	<u>Sayfa</u>
<b>Tablo 2.1.</b> Kapsayıcı Öğrenen Hizmetleri Modeli .....	<b>10</b>
<b>Tablo 3.1.</b> Görüşme Katılımcıları Kod adları ve Özellikleri .....	<b>47</b>
<b>Tablo 4.1.</b> Ortopedik Yetersizliği Olan Öğrencilerin Destek Hizmetleri Öncelikleri.....	<b>66</b>
<b>Tablo 4.2.</b> İşitme Yetersizliği Olan Öğrencilerin Destek Hizmetleri Öncelikleri.....	<b>70</b>
<b>Tablo 4.3.</b> Görme Yetersizliği Olan Öğrencilerin Destek Hizmetleri Öncelikleri.....	<b>75</b>

## Şekiller Dizini

	<u>Sayfa</u>
<b>Şekil 2.1.</b> Bir Uzaktan Öğrenenin Destek Gereksinimleri.....	<b>16</b>
<b>Şekil 3.1.</b> Nitel Veri Analizi Basamakları .....	<b>50</b>

## Semboller ve Kısaltmalar Dizini

- BÖİB** : Başbakanlık Özürlüler İdaresi Başkanlığı  
**MEB** : Milli Eğitim Bakanlığı  
**WICHE** : Western Interstate Commission for Higher Education  
**TÜİK** : Türkiye İstatistik Kurumu  
**WCAG 2.0** : Web Content Accessibility Guidelines 2.0  
**AÖF** : Açıköğretim Fakültesi  
**W3C** : World Wide Web Consortium

# 1. GİRİŞ

## 1.1. Sorun

Günümüz dünyasında yaşanan teknolojik gelişmelerin sağlamış olduğu yeni ortamlarla birlikte geleneksel eğitim anlayışının dışına çıkılarak uzaktan eğitim, eğitimde esnek yer ve zaman gibi kavramlar ön plana çıkmaktadır (Nohutçu, 2015, s. 55). Bu gelişmelerle birlikte uzaktan eğitim programlarına olan ilgi gün geçtikçe artmakta dolayısıyla üniversiteler sunduğu çevrimiçi programları arttırmaktadır. Teknolojinin yanı sıra öğrenenlerin geleneksel eğitime; engellilik, eğitim kurumuna uzak bir bölgede ikamet, iş hayatı ve benzeri sebeplerle erişim sağlayamaması da uzaktan eğitime olan ilginin artmasında etkili olmaktadır (Ludwig-Hardman ve Dunlap, 2003, s. 1).

Moore ve Kearsley (2011, s. 2) uzaktan eğitimi, öğretimin öğrenmeden farklı bir yerde meydana geldiği, öğrenen ve öğretene arasındaki etkileşimin iletişim teknolojileriyle sağlandığı, planlı öğrenme ve öğretimler şeklinde tanımlamaktadır. Uzaktan eğitime ilişkin tanımlarda da vurgulanan öğrenen ve öğretene arasındaki coğrafi uzaklık öğrenenin; öğrenme sürecine, öğrenme sürecinin öncesine ve sonrasına ilişkin sorunlara cevap bulabilmesi açısından birtakım olumsuzluklara sebep olabilmektedir. Geleneksel öğrenenler tüm bu süreçlerle ilgili yaşadıkları problemlere kampüsteki hizmetlerden yararlanarak çözüm bulabilirken, uzaktan öğrenenler için bu durum sınırlı olabilmektedir (Levy ve Beaulieu, 2003, s. 213). Uzaktan öğrenenler açısından yaşanan bu olumsuz durumun aşılması, etkili bir uzaktan eğitim programı oluşturulması noktasında ise öğrenci destek hizmetleri önemli bir rol oynamaktadır (Thorpe, 2002, s. 105-119). Destek hizmetlerinin yetersizliği veya niteliksizliği öğrenenlerin akademik başarıları üzerinde negatif sonuçlar doğurabilmektedir. Dolayısıyla pozitif bir öğrenme ortamının oluşturularak öğrenenlerin sistemdeki varlıklarını sürdürmelerini sağlamak, sunulan destek hizmetlerinin niteliği ile yakından ilişkilidir (Savrock, 2001, s.74; Moisey, 2014, s. 73-91).

Rumble (2000, s. 223) uzaktan eğitim hizmeti sunan kurumların, uzaktan öğrenenlere yönelik destek hizmetlerini planlama sürecine, öğrenen gereksinimlerini belirleyerek başlaması gerektiğini belirtmektedir. Ancak bu planlama sürecinde, çevrimiçi programların çeşitli sebeplerle geleneksel eğitime devam edemeyen bireylere eğitim fırsatı sunan bir odak olduğu, dolayısıyla öğrenen grubunun heterojen bir yapıda



olduğu gerçeği göz ardı edilmemelidir. Bu yapıyı oluşturan guruplardan biri de özel gereksinimli bireylerdir. Dolayısıyla öğrenen gereksinimlerinin bir bütün olarak ele alınması, her birey için aynı hizmet anlayışının benimsenmesi işlevsiz bir anlayış olacaktır (Fiege, 2010, s. 13).

Türkiye’de uzun yıllardır uzaktan eğitim hizmeti sunan Anadolu Üniversitesi Açıköğretim Sistemi çeşitli sebeplerle geleneksel eğitime devam edemeyen yaklaşık 1.300.000 bireye uzaktan eğitim sunan bir mega üniversitedir (AÜ, 2016, s. 1-18). Bu öğrenen grubunun 6.461’ini özel gereksinimli bireyler oluşturmaktadır (AÜ, 2017, s. 29). Şüphesiz ki bu durum destek hizmetlerinin sunumunda Açıköğretim sistemindeki özel gereksinimli bireylerin gereksinimlerinin de göz önünde bulundurulmasını gerekli kılmaktadır. Bu nedenle bu araştırmada; uzaktan eğitimde destek hizmetlerinin önemi, uzaktan eğitim hizmeti alan öğrenen grubunun heterojen yapısı, öğrenen grubunun bir alt grubu olan özel gereksinimli bireylerin destek hizmeti gereksinimlerinin farklılık gösterebileceği göz önünde bulundurularak, Açıköğretim Fakültesi’nde öğrenim gören özel gereksinimli öğrencilerin destek hizmetleri gereksinim ve önceliklerinin belirlenmesi hedeflenmektedir.

## **1.2. Amaç**

Bu araştırma, Anadolu Üniversitesi Açıköğretim Sistemi’nde öğrenim gören işitme, görme ve ortopedik yetersizliği olan özel gereksinimli bireylerin engel türlerine göre destek hizmetleri gereksinim ve önceliklerini belirlemeyi amaçlamaktadır. Bu amaçla aşağıdaki sorulara yanıt aranmaktadır:

1. Anadolu Üniversitesi Açıköğretim Sistemi’nde öğrenim gören özel gereksinimli öğrencilerin pedagojik destek hizmetleri gereksinim ve öncelikleri nelerdir?
2. Anadolu Üniversitesi Açıköğretim Sistemi’nde öğrenim gören özel gereksinimli öğrencilerin yönetsel destek hizmetleri gereksinim ve öncelikleri nelerdir?
3. Anadolu Üniversitesi Açıköğretim Sistemi’nde öğrenim gören özel gereksinimli öğrencilerin teknik destek hizmetleri gereksinim ve öncelikleri nelerdir?
4. Anadolu Üniversitesi Açıköğretim Sistemi’nde öğrenim gören özel gereksinimli öğrencilerin sosyal destek hizmetleri gereksinim ve öncelikleri nelerdir?

Araştırma sonucunda Anadolu Üniversitesi Açıköğretim Sistemi’nde öğrenim gören işitme, görme ve ortopedik yetersizliği olan özel gereksinimli öğrencilerin

pedagojik, yönetsel, teknik ve sosyal destek hizmetleri gereksinimlerinin tespit edilmesi sayesinde, destek hizmetlerinde önceliklerin belirlenmesi ve gereksinim duyulan destek sistemlerinin geliştirilmesine katkı sağlanması amaçlanmaktadır.

### 1.3. Önem

Alanyazında, uzaktan eğitimde destek hizmetlerinin öğrenenlerin akademik başarıları üzerinde etkili olduğunu ortaya koyan çeşitli araştırmalara rastlanılmaktadır. Bu durum uzaktan eğitim hizmeti sunan kurumların destek hizmetlerine yönelik bir planlama yapmaları gerektiğini ortaya koymaktadır. Bu planlamada ise öğrenen gereksinimlerinin dikkate alınması etkili bir destek hizmeti tasarımıda önemli bir rol oynamaktadır. Dolayısıyla bu araştırmanın sonuçlarının, özel gereksinimli bireylerin Açıköğretim sistemindeki varlıklarını destekleyici nitelikte bir destek hizmeti tasarımı oluşturulmasına katkı sağlayacağı düşünülmektedir.

### 1.4. Tanımlar

**Uzaktan Eğitim :** “Öğretimin öğrenmeden farklı bir yerde meydana geldiği, öğrenen ve öğretene arasındaki etkileşimin iletişim teknolojileriyle sağlandığı planlı öğrenme ve öğretimlerdir (Moore ve Kearsley, 2011, s. 2)”.

**Açık ve Uzaktan Öğrenmede Öğrenen Desteği:** “ Öğrenenlerin başarılı olabilmeleri için gerekli bilgi ve becerileri edinmelerine, öğrenme amaçlarını kazanmalarına yardımcı olan tüm hizmetlerdir (Brindley vd., 2004, s. 9-11)”.

**Özel Gereksinimli Birey:** “Doğuştan veya sonradan herhangi bir hastalık veya kaza sonucu bedensel, zihinsel, ruhsal, duygusal ve sosyal yetilerini çeşitli derecelerde kaybetmiş, normal yaşamın gereklerine uyamayan kişiler (BÖİB, 2006, s. 2)”.

**Evrensel Tasarım:** “ Mümkün olduğunca en geniş ölçekte, ürünlerin ve ortamların herhangi bir uyarılma veya özel tasarıma ihtiyaç duyulmadan, tüm bireylerce kullanılabilir şekilde tasarlanmasıdır ([https://projects.ncsu.edu/ncsu/design/cud/about\\_ud/about\\_ud.htm](https://projects.ncsu.edu/ncsu/design/cud/about_ud/about_ud.htm))”.

**Web Erişimi:** Özel gereksinimli bireylerin Web'i algılayabilmesi, anlayabilmesi, kullanabilmesi, etkileşimde bulunabilmesi ve katılım gösterebilmesidir (<https://www.w3.org/WAI/>).

**Web Content Accessibility Guidelines:** Web içeriklerini daha erişilebilir kılma ilkeleridir.

## 2. ALANYAZIN

Bu bölümde açık ve uzaktan öğrenmede destek hizmetlerine, açık ve uzaktan öğrenmede destek hizmetlerinin sınıflandırılmasına ve açık ve uzaktan öğrenmede özel gereksinimli öğrenen desteğine ilişkin bilgilere yer verilmiştir. Ayrıca uluslararası alandaki açık ve uzaktan öğrenmede destek hizmetleri ve özel gereksinimli öğrenen desteği uygulamalarından örnekler sunulmuştur.

### 2.1. Açık ve Uzaktan Öğrenmede Destek Hizmetleri

Açık ve Uzaktan Öğrenmede öğrenen desteği en geniş manada “ders materyallerinin üretimi ve sunumunun yanı sıra öğrenenlerin çalışmalarındaki ilerleyişlerine destek olan tüm aktivitelerdir” şeklinde tanımlanmaktadır (Simpson, 2002, s. 6). Tait’e (2000, s. 289) göre öğrenen desteği “ders materyallerini veya öğrenme kaynaklarını tamamlayıcı niteliğe sahip, bireylere ve öğrenen gruplarına sunulan hizmet yelpazesidir”. Diğer bir ifadeyle öğrenen desteği “öğrenme materyallerinin ötesinde öğrenene sunulan yardım ve rehberliktir (Lapadula, 2003, s. 119)”. Brindley vd. (2004, s. 9-11) öğrenen desteğini “öğrenenlerin başarılı olabilmeleri için gerekli bilgi ve becerileri edinmelerine, öğrenme amaçlarını kazanmalarına yardımcı olan tüm hizmetler” şeklinde tanımlamaktadır.

Açık ve uzaktan öğrenmede öğrenen ve öğretene coğrafi olarak farklı yerde bulunmaktadır. Bu nedenle öğrenen desteği uzaktan eğitim bağlamında daha farklı bir öneme sahiptir (Brindley vd., 2004, s. 9-11). Geleneksel öğrenenler eğitim sürecinin bir parçası olan giriş/kabul, öğrenci kayıtları, finansal yardım, kayıt, danışma ve kütüphane hizmetleri gibi konulara ilişkin destek hizmetlerine kampüste mevcut olan birimler aracılığıyla erişim sağlayabilirken, uzaktan öğrenenlerin kampüs dışında bulunuyor olmaları destek hizmetlerine erişebilmeleri noktasındaki sınırlılıkları da beraberinde getirmektedir. Dolayısıyla uzaktan öğrenenlerin öğrenme süreci içerisinde kendilerini yalnız hissetmeleri, motivasyonlarını kaybetmeleri ve başarısız olmaları söz konusu olabilmektedir (Lapadula, 2003, s. 119-120). Bu nedenle geleneksel öğrenenlere sunulan destek hizmetlerinin uzaktan öğrenenler tarafından da erişilebilir olması gerekmektedir. Ancak Dirr’e (1995’ten aktaran Lapadula (2003, s. 119-128) göre uzaktan öğrenenlerin farklı özelliklere sahip bir kitle olması nedeniyle geleneksel öğrenen hizmetlerinin uzaktan öğrenenlere uyarlanmasından ziyade tamamen uzaktan öğrenenlerin gereksinimlerine yönelik kapsamlı bir destek hizmeti anlayışının oluşturulması gerekmektedir. Bu anlayışın benimsenmesi, uzaktan öğrenenlerin

geleneksel öğrenenlerle aynı öğrenme tecrübesini yaşamalarına olanak sağlayacak, akreditasyon yetkililerinin destek hizmetleri ile ilgili beklentilerini karşılayacak, kurumların günümüz teknolojisinin avantajlarından tamamen yararlanmalarını ve değişen yüksek eğitim ortamında daha rekabetçi olmalarını sağlayacak, uzaktan öğrenenler için öğrenen merkezli bir ortam sunacak ve öğrenenlerin sistem içerisindeki sürekliliklerine katkı sağlayacaktır. Floyd ve Casey-Powell (2004, s. 57) ise hem geleneksel hem uzaktan eğitim hizmeti sunan (dual mode) üniversitelerde uzaktan öğrenenler için tamamen ayrı bir destek hizmeti programı uygulanmasının maliyetli olabileceğini, mevcut kimi hizmetlerin geleneksel öğrenenler ile aynı destek hizmetleri programı altında sunulabileceğini ifade etmektedir.

Alanyazında destek hizmetlerinin önemini ve gerekliliğini ortaya koyan çeşitli araştırmalar yer almaktadır. Mills ve Ross (1993'ten aktaran Scheer ve Lockee, 2003, s. 178) nitelikli bir uzaktan eğitim ortamı oluşturulabilmesi için öğrenen destek hizmetlerinin gerekliliğini vurgulamaktadır. Stewart (1992, s. 8) öğrenen desteğini öğrenen başarısı ile doğrudan ilişkilendirerek, destek hizmetlerinin başarısı veya başarısızlığındaki en önemli göstergenin öğrenen başarı oranı olduğunu belirtmektedir. Stewart'a (1992, s. 9) göre destek hizmetlerinin çeşitliliğindeki artış öğrenen başarı oranındaki artışı da beraberinde getirmektedir. Rumble (2000, s. 221) destek hizmetlerinin önemini "destek görmeyen öğrenenin programı geç tamamlaması ya da tamamen bırakması olasıdır" ifadesiyle ortaya koymaktadır. Chute vd., (1999, s. 192) öğrenen destek hizmetlerindeki yetersizliği "Uzaktan eğitim uygulamalarını baltalayan yaygın bir hatadır" ifadesiyle betimlemektedir. Simpson (2002, s. 9-10) ise destek hizmetlerinin gerekliliğini uygulamaya yönelik, kuramsal ve manevi sebepler olarak üç kategoride ele almaktadır:

a) Uygulamaya yönelik sebepler

Muhafaza etme (Retention): Geleneksel eğitim kurumlarına kıyasla açık ve uzaktan eğitim hizmeti sunan kurumlardaki dersi/programı bırakma (drop out) oranlarının daha yüksek olduğu görülmektedir. Bu durum açık ve uzaktan öğrenmede öğrenen varlığının sürdürülebilirliğine ilişkin bir problem olduğunu ortaya koymaktadır.

Öğrenen talebi: Açık ve uzaktan öğrenme hizmeti sunan kurumların sayısında yaşanan artış neticesinde öğrenenler kurumların arasından seçim yapma imkânı elde etmektedir. Şüphesiz ki öğrenenin seçimlerinde etkili olacak en önemli faktörlerden biri de kurumun öğrenen desteğini hangi standartlarda sunduğu olacaktır.

## b) Kuramsal sebepler

Öğrenen izolasyonu: Açık ve uzaktan öğrenmede öğrenen coğrafi olarak öğreten, kurum ve diğer öğrenenlerden farklı bir yerde bulunmaktadır. Bu durum geleneksel eğitime kıyasla öğrenen-öğreten, öğrenen-kurum, öğrenen-öğrenen etkileşimi açısından bir dezavantaj oluşturmakta, öğrenenin süreç içerisinde izole olmasına sebebiyet verebilmektedir. Ancak destek hizmetleri ile öğrenenin etkileşimde bulunmasına fırsat tanıyan ortamlar sunularak, öğrenenin süreç içerisinde izole olmasının önüne geçmek mümkün olabilir.

Demokrasiye karşı otoritecilik: Açık ve uzaktan öğrenme belirli materyaller ve ortamlar aracılığıyla eğitim sunan otoriter bir sistem olarak düşünülebilir. Ancak öğrenen destek hizmetleri öğrenene bazı seçenekler sunarak daha esnek bir hizmet anlayışıyla hareket etmektedir.

## c) Manevi sebepler

Öğrenen desteğinin gerekçelerinden biri her ne kadar öğrenene çalışmalarında ilerlemesine yardımcı olmak olsa da bu durumla çelişen bazı manevi zorunluluklar da yaşanabilmektedir. Hastalık, boşanma, yakınına kaybetme vb. gibi olumsuz süreçlerden geçen öğrenenlerin ne pahasına olursa olsun programa devam etmelerinin desteklenmesi ya da programı bırakmalarına izin verilmesi arasında ince bir çizgi bulunmaktadır. Öğrenenlerin içinde buldukları durum gözetilerek onlar için doğru olanı yapmalarına yardımcı olmak, ancak çok yönlü tasarlanmış öğrenen destek ilke ve yöntemleri ile mümkündür.

Öğrenen desteğinin önem ve gerekliliğine, öğrenen desteğinin fonksiyonları ile de temas edilebilir. Tait'e (2000, s. 289) göre öğrenen desteğinin başlıca üç farklı işlevi bulunmakta ve bu işlevler birbirini tamamlayıcı bir rol oynamaktadır:

1. Bilişsel (cognitive): Öğrenme kaynakları ve ders materyalleri aracılığıyla öğrenenler için öğrenmeyi geliştirme ve destekleme.
2. Affective (duyuşsal): Öğrenen destekleyici bir ortam sağlama, bağlılık yaratma, öz-saygıyı arttırma.
3. Sistemsel (systemic): Etkili, saydam ve tamamen öğrenen dostu bilgi yönetim sistemleri ve yönetim süreçleri oluşturma.

Uzaktan öğrenenlere yönelik hangi destek hizmetlerinin sunulması gerektiğine ilişkin uluslararası bir model olmasa da alanyazında öğrenen destek hizmetlerinin temel olarak a) uzaktan öğrenme oryantasyonu b) kütüphane kaynaklarına erişim c) akademik

danışma d) online kursa kayıt e) kişisel danışma f) teknik destek g) finansal yardım h) izleme ı) sosyal etkileşim gibi konuları içerdiği belirtilmektedir (Beede ve Burnett, 1999; Chute vd., 1999; Kovel-Jarboe, 1997; Nunan, 1992; Sewart, 1992' den aktaran Scheer ve Lockee, 2003, s. 179). Tait (2000, s. 289-290) ise destek hizmetlerinin içeriğini a) bilgi edinme, giriş/kabul, öğrenim öncesi danışma hizmetleri b) öğretim c) rehberlik ve danışma hizmetleri d) önceki öğrenmenin değerlendirilmesi ve kredi transferi e) çalışma ve sınav merkezleri f) bölge okulları (residential schools) g) kütüphane hizmetleri h) bireyselleştirilmiş mektupla öğretim ı) arşiv, bilgi yönetimi ve diğer yönetim sistemleri i) özel gereksinimli öğrenenlere yönelik hizmetler (mahkumlar, engelliler vb.) j) kariyer geliştirme, planlama veya çalışma becerilerini destekleyen materyaller şeklinde ele almaktadır.

Uzaktan eğitim programlarına kaydolun öğrenen sayısındaki artış etkili ve işbirlikli bir öğrenen hizmeti sistemini de gerekli kılmaktadır ( Floyd ve Casey-Powell, 2004, s.57). Alanyazında öğrenen destek hizmetleri sisteminin planlanmasına ilişkin çeşitli çalışmalara rastlanmaktadır.

Tait (2000, s. 287-299) öğrenen destek hizmetleri planlamasının; öğrenen özellikleri (student characteristics), kurs veya program talebi (course or programme demands), coğrafya (geography), teknoloji (technology), ölçek (scale) ve yönetim sistemleri (management systems) olarak altı temel unsur çerçevesinde geliştirilebileceğini belirtmektedir. Tait'e göre:

1.Öğrenenlerin özellikleri ne tür ihtiyaçlara gereksinim duyabileceklerine ilişkin belirleyici bir rol oynamaktadır. Dolayısıyla öğrenen destek hizmetlerinin tasarlanmasında öğrenen özellikleri göz önünde bulundurulmalıdır. Genel olarak öğrenen özelliklerini ortaya koyan unsurlar; yaş, cinsiyet, iş durumu, gelir durumu, eğitim alt yapısı, coğrafi durum, özel gereksinimler (engellilik vb.), dil, etnik ve kültürel özellikler, iletişim teknolojilerine bağlanabilirlik olarak ifade edilebilir.

2. Öğrenen hizmetlerinin hangi teknolojiler aracılığıyla sunulacağı değerlendirilmelidir. Bu amaçla öğrenenlerin ne tür teknolojilere erişim sağlayabildikleri ve kurumdaki mevcut teknolojiler ortaya konulmalıdır. Öğrenenlerin özellikleri, iş durumları, bilgi ve iletişim teknolojilerine erişim imkânları ve bölgelere ait teknolojik altyapı gibi değişkenler kullanılacak teknolojilerin belirlenmesinde göz önünde bulundurulmalıdır. Örneğin, kimi öğrenenler için teknolojik alt yapı e-posta

kullanımını olanaksız kılarken, kimi öğrenenler için e-posta kullanımı etkili bir hizmet olabilmektedir.

3. Bilgi iletişim teknolojilerinde basılı materyallerden web destekli sanal ortam, video konferans ve CD-Rom'a geçiş gibi süreçlerin yaşanması öğrenen desteği bağlamında kullanılan teknolojiler üzerinde de etkili olmaktadır.

4. Bir kurumdaki açık ve uzaktan öğrenen kitlesinin boyutu, o kurumdaki hizmetlere ilişkin yatırımların ne ölçekte yapılması gerektiğini belirleyen bir faktördür. Dolayısıyla öğrenen destek hizmetlerinin ne ölçekte sunulacağı öğrenen kitlesinin boyutlarıyla ilişkilidir. Örneğin, destek hizmetleri bağlamındaki bölgesel ofis veya çalışma merkezi gibi yerel imkânlarla olan gereksinimi, öğrenen kitlesi boyutu belirlemektedir.

5. Bir kurumdaki öğrenen boyutları programdan programa farklılık gösterebilmektedir. Ya da ikili yapıda (dual mod) eğitim hizmeti sunan kurumlarda açık ve uzaktan öğrenen grubu geleneksel öğrenen grubuna kıyasla daha küçük boyutlarda olabilmektedir. Bu durumlarda her öğrenen grubu için ayrı destek hizmeti anlayışı benimsenmelidir.

6. Açık ve uzaktan öğrenenlerin ikamet ettiği coğrafyaya ilişkin özellikler, hizmetlerin onlara nasıl sağlanacağına ilişkin belirleyici bir rol oynamaktadır. Örneğin; bölgedeki ulaşım olanakları, kültürel bakış açısı (evden ayrılmaya yönelik olumsuz algı) gibi etkenler öğrenen ve öğretenin bir araya gelmesi önünde engel teşkil edebilmektedir.

7. Sunulacak destek hizmetlerini etkileyen bir diğer faktör ders veya programın gerektirdiği unsurlardır. Örneğin bir ders veya programın bazı uygulamaları içermesi ve yüz yüze eğitim ihtiyacını doğurması, bu duruma özgü bir destek hizmeti sunumunu gerekli kılmaktadır.

8. Destek hizmeti bağlamında hangi hizmete ne kadar bir kurumsal bütçe ayrılacağı ve hizmetler karşılığında ne yarar sağlanacağı hususlarında karara varılması gerekmektedir. Bu noktada devreye yönetim sistemleri girmektedir. Ayrıca öğrenen hizmetlerinin etkili bir şekilde sağlanmasında bilgi yönetimi önemli bir rol oynamaktadır. Sunulan hizmetlerin değerlendirilmesinde ve sürekli gelişimin sağlanmasında süreç içerisinde toplanılan bilgiden yararlanılmaktadır.

Floyd ve Casey-Powell (2004, s. 58-61) hem geleneksel hem çevrimiçi programlardaki öğrenen desteğine ilişkin süreçlerin tasarımına yönelik bir çerçeve sunan Kapsamlı Öğrenen Hizmetleri Modeli'ni (Inclusive Student Services Process



Model) geliştirmiştir. Bu model öğrenen destek hizmetlerini beş evrede ele almaktadır (Tablo 2.1).

**Tablo 2.1.** *Kapsayıcı öğrenen hizmetleri modeli (Floyd ve Casey-Powell, 2004)*

Öğrenen giriş evresi (learner intake phase)	Öğrenen dahililiyeti evresi (learner intervention phase)	Öğrenen desteği evresi (learner support phase)	Öğrenen dönüşüm evresi (learner transition phase)	Değerlendirme evresi (measurement phase)
Kabul	Başarılı olma stratejilerine ilişkin bilgi	Akademik danışma (academic advising)	Kariyer geliştirme ve danışma hizmetleri (mülakat stratejileri geliştirme, yaşam sorunlarıyla başa çıkma)	Programın etkililiğini değerlendirme
Kayıt öncesi Değerlendirme	Öğrenen danışma desteği (student help desk support)	Öğretim desteği	İşe yerleşme	
Kayıt	Teknoloji Eğitimi	Bireysel öğretim (tutoring)		
Finansal Yardım	Çevrimiçi akademik danışma (online faculty advising)	Kütüphane ve kitabevi hizmetleri		
Bilgi Teknolojisi		Özel gereksinimli bireylere yönelik hizmetler		
Oryantasyon		Ağ (network)		

Öğrenen girişi evresindeki temel odak öğrenenin uzaktan öğrenmeye ilişkin hazır bulunuluğunu değerlendirmektir. Sisteme dahil olması beklenen öğreneni desteklemek için ilk etapta; kabul bilgileri kurumun internet giriş sayfasında açık bir şekilde sunulmalı, uzaktan öğrenenlere ve geleneksel öğrenenlere sunulan hizmetleri açık bir şekilde ayrıştıran kullanıcı dostu bir web sayfası oluşturulmalı, değerlendirme süreci, telefon numaraları, kariyer planlama fırsatları, değerlendirme araçları, çevrimiçi temsilciler ile ilgili bilgiler sağlanmalı, öğrenenleri sisteme dahil etmek ve sistemde kalıcı kılabilmek için sanal veya çevrimiçi oryantasyon sunulmalı, finansal yardıma gereksinim duyan öğrenenler için burs/kredi başvuru tarihleri, ödeme planı, ödeme seçenekleri vb. bilgiler sağlanmalı, öğrenenlerin çeşitli burs ve kredilere erişebilmelerine imkân sağlayan bağlantılara yer verilmelidir. Çevrimiçi programın

sunulduğu evre öğrenen dahiliyeti evresidir. Bu evredeki temel amaç öğrenenin kendi kendini geliştirmesine ve bağımsız öğrenmesine destek olmaktır. Öğrenen desteği evresinde öğrenen kendi öğrenmelerinin sorumluluğunu alabilmek için kendi kendini geliştirme stratejilerini öğrenir. Öğrenen dönüşüm evresinde kariyer geliştirme ve danışma hizmetleri temel odaklardır. Değerlendirme evresinde ise programın etkililiğinin değerlendirilmesine odaklanılır. Bu amaçla sistemdeki mevcudiyet, mezuniyet ve devamlılık oranları değerlendirilir. Daha iyi hizmet sunabilmek açısından öğrenen hizmetleri ile ilgili geri bildirimler kullanılır.

Öğrenen hizmetlerinin planlanmasına ilişkin diğer bir çalışma ‘Batı Eyaletleri Yüksek Eğitim Komisyonu’ (Western Interstate Commission for Higher Education, WICHE) tarafından ‘‘Öğrenen Hizmetlerinde İyi Uygulamalar’’ adı altında gerçekleştirilmiştir. Bu çalışmada öğrenen hizmetlerinin planlamasına yönelik kapsamlı bir çerçeve sunulmaktadır (WICHE, 2002’den aktaran Ströhlein, 2003, s. 62-76):

#### 1. Aday öğrenen için bilgilendirme

a) Çevrimiçi öğrenme fırsatlarını kurumun web sayfasında net bir şekilde ifade et  
b) Kurumsal vizyonu ve uzaktan öğrenme olanaklarını belirt c) Aday öğrenenlerin uzaktan öğrenme hazırbulunuşluklarını değerlendirmelerini sağla d) Gerekli donanım ve yazılıma ilişkin bilgi sağla e) Çevrimiçi programlarla ilgili daha fazla bilgiye nasıl ulaşılabileneceğini, ilgili kişilerle nasıl iletişim kurulabileceğini belirt f) Sıkça sorulan sorularda uzaktan öğrenme olanakları ile ilgili araç-gereç, süre, aktarılabirlik (transferability) ve ücret bilgilerine yer ver.

#### 2. Kabul

a) Kabul sürecini açıkla b) Kabul için gerekli yeterlilikleri belirt c) Başvuru teslimi ile ilgili izlenmesi gereken yolları belirt d) Açık ve net yönergeler içeren çevrimiçi başvuru formu sağla e) Son teslim tarihlerini listele f) Başvuru kaydetme, başvuru yenileme ve başvuru takibi ile ilgili bilgi sağla g) Çevrimiçi kredi kartı ile ödeme dahil çoklu ödeme seçeneği sun.

#### 3. Finansal yardım

a) Finansal yardıma ilişkin genel bilgi sağla b) Mevcut finansal yardım çeşitlerini tanımla c) Katılım ücretlerini belirt d) Başvuru sürecini açıkla e) Kurumun finansal yardım politikalarını belirt f) Başvuru tarihlerini listele g) Diğer başvuruları ve ilgili formları sağla h) İlgili sitelerin bağlantılara yer ver i) Online öğrenen kredisi sürecine yönelik danışma hizmeti sağla.

#### 4. Kayıt

a) Kayıt sürecini açıkla b) Kayıt için izlenmesi gerek yolları tanımla c) İlgili politikaları belirt d) Çevrimiçi program ajandası sun e) Açık ve net yönergeler içeren çevrimiçi kayıt formu sun.

#### 5. Oryantasyon hizmetleri

a) Uzaktan öğrenen olmaya yönelik bir anlayış sun b) Gerçek veya hipotetik bir dersin çevrimiçi gezintisini sağla c) Çevrimiçi ortamda başarılı olmayla ilgili ipuçları sağla d) Tüm gereksinimler, önemli politikalar, ücretler, öğrenen hizmetleri ve yardım alma ile ilgili bilgi sağla e) Çevrimiçi derse erişim basamaklarını açıkla ve gerekli teknik bilgiyi tanımla f) Uzaktan öğrenenlere yönelik tüm öğrenen hizmetleri ile ilgili bağlantılara yer ver.

#### 6. Akademik danışma

a) Danışmanlara birebir erişim imkânı sağla b) Tüm eğitim sürecini ve temel gereksinimleri tanımla c) Kişisel gelişim önerileri ver d) Otomatik transfere bağla (link to automated transfer) e) Öğrenen, öğreten ve danışmanlar için danışma kılavuzuna çevrimiçi erişim sağla f) Öğrenenlere kendi kayıtlarına erişim olanağı sağla.

#### 7. Teknik destek

a) Hizmetleri açıkla ve tanıtıcı bilgi sağla b) Ağın kullanım dışı ve bakımda olduğu zamanları bildir c) Çevrimiçi eğitimler ve doküman sağla d) Öğrenenlerin yazılım ve donanımı daha etkili bir şekilde kullanabilmelerini sağlamak ve ilgili personel talebini azaltmak için öğrenenlere bu hususta eğitim sağla e) Kendi kendine yardım araçları sağla f) Destek hattı/yardım masası aracılığıyla destek sağla.

#### 8. Kariyer hizmetleri

a) Hizmetleri tanımla; öğrenci, mezun, topluluk üyesi, işveren olma yeterliliklerini tanımla b) Çevrimiçi eğitimler içeren kariyer araçları sağla c) Kurum içerisindeki kariyer imkânlarına yönelik bilgi sağla d) Kariyer planlama ile ilgili destek sağla e) Yerel ve ulusal meslekleri listele f) Çevrimiçi kapsamlı bir meslek araştırma el kitabı sağla g) Çevrimiçi forum ve hizmete kayıt olan öğrenenler için otomatik e-posta hizmeti geliştir h) Mezunlarla ilişki kur.

#### 9. Kütüphane hizmetleri

a) Oryantasyon materyalleri sağla b) Uzaktan eğitim alanında uzmanlığı olan bir kütüphaneci ile nasıl iletişime geçilebileceğini belirt c) Elektronik kaynaklara uzaktan erişim sağla, elektronik kaynaklara uzaktan erişimin nasıl sağlanacağına yönelik bilgi

sun d) E-posta ve/veya telefon aracılığıyla kaynak desteği sağla e) Doküman teslim hizmetleri sağla, gerekli formların çevrimiçi ortamda erişilebilir veya indirilebilir olmasını sağla f) Kütüphane araştırmalarının nasıl yapılacağına yönelik çevrimiçi eğitimler sağla g) Çevrimiçi elektronik rezerve imkânı sağla.

#### 10. Özel gereksinimli öğrenenlere yönelik hizmetler

a) Genel bilgi sağla b) Uygunluk şartlarını ve gerekli dökümantasyonu listele c) Mevcut hizmetleri tanımla d) Yardımcı teknoloji gereksinimlerinin belirlenmesinde destek sağla e) İlgili sitelerin bağlantılarına yer ver f) Özel gereksinimli bireyler ile çalışan akademik personele/personelere rehberlik hizmeti sağla g) Özel gereksinimli bireylere özgü kariyer fırsatları ile ilgili bilgi sağla.

#### 11. Bireysel rehberlik (Personal counselling)

a) Bireysel rehberlik hizmetlerini açıkla b) Ruh sağlığı bozuk öğrenenlere yardım sağla c) Rehberlik personeli listele ve tanımla d) Kendi kendine yardım ile ilgili makaleler sağla e) Diğer kurumların rehberlik merkezleri tarafından geliştirilen kendi kendine yardım materyallerine erişim imkânı sağla f) Gizliliğe önem ver g) Problem yaşayan öğrenenlerle birlikte çalışan akademik personele/ilgili personele rehberlik hizmeti sağla h) Kampus dışı rehberlik kaynaklarına yönlendirme sağla ı) 24 saat hizmet veren bilgi ve yardım hatları sun i) Öğrenenlerin kaygılarını ifade edebilmelerine olanak sağlayan forumlar oluştur.

#### 12. Öğretim desteği (Instructional support and tutoring)

a) E-posta, sohbet veya çevrimiçi konferans gibi araçlarla öğrenenin öğretenele etkileşimde bulunmasına olanak sağlamak için çevrimiçi eğitimler sağla b) Telefon ve/veya faks aracılığıyla öğrenenin soru sormasına ve destek almasına olanak sağlamak için gerekli irtibat bilgilerini sağla c) Diğer eğitsel kaynaklara erişim imkânı sunan bağlantılara yer ver d) Test teknikleri ve çalışma becerileri ile ilgili ipuçları sun e) Çevrimiçi yazma laboratuvarı sağla.

#### 13. Kitabevi

a) Öğrenenlerin kitaplara ve hizmetlere erişebileceği çevrimiçi ortam yarat b) İlgili politikaları belirt c) Öğrenenlerin ders kitaplarına ve materyallerine göz atabileceği çevrimiçi bir yöntem sun d) Kitap sipariş etmek için izlenmesi gereken yolları tarif et e) Çevrimiçi sipariş formu sağla f) Çevrimiçi kitap siparişi imkânı sağla g) Kampüs dışındaki adreslere teslimat imkânı sağla h) Çevrimiçi ödeme imkânı sağla ı) Çevrimiçi rezervasyon imkânı sağla i) Sipariş takip imkânı sun.

#### 14. Topluluk bilincini geliştirmeye yönelik hizmetler

a) Uzaktan öğrenenler için öğrenci yönetimi oluştur b) Uzaktan öğrenenler için haber bülteni oluştur c) İnternet sitesi aracılığıyla uzaktan öğrenenlerin ilgilerini çekebilecek sohbet odalarına ve belirli duyuruların ilanına erişim sağla d) Erişilebilir ağ , çoklu katılımcı, sanal gerçeklik aracılığıyla sanal bir topluluk yarat.

### 2.2. Açık ve Uzaktan Öğrenmede Destek Hizmetlerinin Sınıflandırılması

Alanyazın incelendiğinde açık ve uzaktan öğrenmede destek hizmetlerinin çeşitli şekillerde sınıflandırıldığı görülmektedir (Bozkurt, 2013, s. 396). Keast (1997, s. 49-50) destek hizmetlerini; idari (administrative), eğitsel (instructional), teknik (technological) ve danışmanlık (counselling/tutorial) olmak üzere dört farklı şekilde sınıflandırmaktadır. Keast'e göre kayıt, kabul, ders kitapları, araç-gereçler ve kütüphane kaynaklarının sağlanması, doküman transferinin idame edilmesi, planlama ve diğer idari işler gibi konular idari destek; danışman desteği sağlayan personele, öğretim tasarımcılarına, asistan öğrencilere ve teknoloji ile ilgilenen personele yönelik hizmetler eğitsel destek; sunum ortamlarının etkili bir şekilde yönetiminin takibi, danışmanlara ve öğretim personeline teknik desteğin sağlanması teknik destek; öğrenenlere yönelik rehberlik, yardım ve akademik destek hizmetleri ile öğrenen öğretene arasındaki bağlantıya ilişkin hizmetler danışmanlık desteği kapsamında yer almaktadır.

Rekkedal ve Qvist-Eriksen (2003, s. 29-30) destek hizmetlerinin sınıflandırılmasında sürece odaklanarak, NKI Online Üniversitesi'nde sunulan destek hizmetlerini; aday (prospective) süreci, başlangıç (start-up) süreci, öğrenme (learning) süreci, mezuniyet (graduation) süreci ve mezuniyet sonrası (after graduation) süreç olmak üzere beş başlık altında sınıflandırmaktadır. Rekkedal ve Qvist-Eriksen'e göre; dersler hakkında bilgi, derslerin ve programların seçimine ilişkin rehberlik, kredi/burs, finansal konular, uygulamalı konulara ilişkin rehberlik aday süreci; öğrenme materyallerinin temini, kayıt/bilgi/kullanıcı kimliği/şifre vb., çevrimiçi öğrenme tekniklerine giriş, takip etme/sürdürme (initial follow up), teknik destek başlangıç süreci; öğretim, akademik destek, öğrenme organizasyonu, sosyal destek, değerlendirme, takip etme/sürdürme (follow up), teknik destek, kaynaklar/kütüphane, öğrenen grubu desteği, yerel öğrenme desteği, yerel yönetim desteği, yerel teknik destek, yerel sosyal destek/uygulama desteği öğrenme süreci; diploma/akreditasyon

mezuniyet süreci; daha ileri çalışmalara ilişkin danışma, iş fırsatlarına ilişkin danışma ve mezun hizmetleri mezuniyet sonrası süreç kapsamında yer almaktadır.

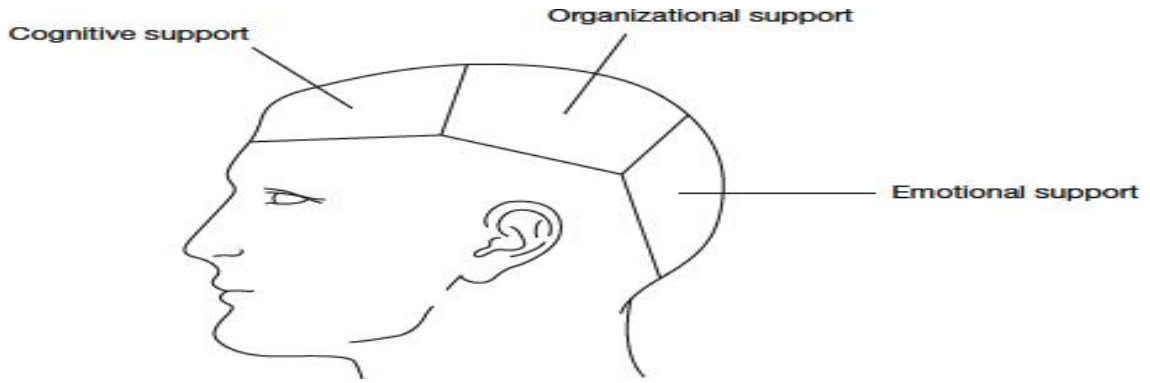
Keegan (2003, s. 1-2) öğrenen destek hizmetlerinin, öğrenen desteği (learner support) ve öğrenme desteği (learning support) olmak üzere iki kategoride ele alınabileceğini belirtmektedir. Keegan'a göre öğrenen desteği; yüz yüze eğitimde öğrenen başarısı için sunulan imkânlarla örtüşen, uzaktan eğitim sisteminin sağladığı tüm desteklerdir. Bu destekler de kendi içerisinde; bilgi, rehberlik, kayıt, final, akreditasyon desteği (accreditation assistance), daha ileri çalışmalarda rehberlik (guidance on further study) olmak üzere yedi farklı süreçte ele alınmaktadır. Öğrenme desteği ise öğrenme hedeflerinin kazanılmasının sağlanması amacıyla öğrenme sürecinde sağlanan desteklerdir. Basılı ve diğer öğrenme materyallerinin sağlanması, çevrimiçi öğrenme tekniklerine ilişkin öğretim, öğrenenlerin yorumda bulunmalarına, soru sorabilmelerine imkân sağlayan çevrimiçi duyuru panoları, öğrenen-öğrenen veya öğrenen-öğreten iletişimini sağlayan e-posta hizmeti, öğrenme hedeflerinin karşılanmasını sağlayan yüz yüze ve çevrimiçi öğretimler, kütüphane hizmetlerine ve diğer ek kaynaklara çevrimiçi erişim sağlanması, öğrenene öğrenme sürecine yönelik öz değerlendirme imkânı sağlayan çevrimiçi ortamların sağlanması, kurs sonunda yapılan otomatik değerlendirme, çalışmalarını düzeltme veya değerlendirme amacıyla öğretene gönderme imkânı, elektronik veya manuel geri bildirim, öğrenenlerin kendilerini diğer öğrenenlere tanıtmaya fırsatı bulduğu, bilgi paylaşımında bulunabildiği ve çalışmalarını sergileyebildiği kişisel portfolyolar öğrenme desteği kapsamında ele alınmaktadır.

Thorpe (2003, s. 201-203) destek hizmetlerini, bir öğrenen ya da öğrenen grubunun öğrenme süreci öncesi, esnası ve sonrasındaki gereksinimlerine cevap veren tüm unsurlar şeklinde tanımlamaktadır. Thorpe'a göre destek hizmetleri kurumsal ve öğretim olmak üzere iki bağlamda ele alınabilir. Kurumsal bağlamda öğrenen destek gereksinimi; ders öncesinde ders esnasında ve sonrasında olmak üzere ne gibi hizmetlerin sunulduğunu bilme, ders seçimi yapma, ödeme yapma, geri iade talebinde bulunma vb. gibi konuları içermektedir. Öğretim bağlamında ise; bir ödevi en iyi şekilde tamamlama, diğer öğrenenlerle iletişim kurma ve birlikte çalışma, bilginin anlaşılabilirliği gibi konulardaki gereksinimler ele alınmaktadır.

Berge (1995) başarılı bir çevrimiçi öğrenme için birçok koşulun sağlanması gerektiğini belirterek bu koşulları pedagojik, sosyal, yönetsel ve teknik olarak dört kategoride ele almaktadır. Berge'nin sınıflandırması alanyazında destek türleri olarak da

ele alınmaktadır (Aydın, 2012, s. 63; Okur, 2012, s. 14; Durak, 2017, s. 163). Akademik beceriler ve ders içerikleri ile ilgili hizmetler pedagojik destek; insani ilişkilerin geliştirilmesi, grup dinamiğinin artırılması, öğrenenlerin birbirleriyle veya öğretmenlerle akademik olmayan etkileşimleri, yalıtılmışlık duygusunun en az indirgenmesi ile ilgili hizmetler sosyal destek; kayıt işlemleri, idari işler, çalışma takvimi, organizasyon, değerlendirme, prosedürler ile ilgili hizmetler yönetsel destek; uzaktan öğrenenlerin yazılım ve donanımla ilgili problemlerini ortadan kaldırmaya yönelik hizmetler teknik destek kapsamında ele alınabilir (Okur, 2012, s. 14; Durak, 2017, s. 163).

Simpson (2012, s. 13) açık ve uzaktan öğrenmede öğrenen destek hizmetlerinin belirlenebilmesi için öncelikle öğrenen gereksinimlerinin belirlenmesi gerektiğini belirtmekte ve uzaktan öğrenenlerin destek gereksinimlerini üç başlıkta ele almaktadır (Şekil 2.1).



**Şekil 2.1.** Bir uzaktan öğrenenin destek gereksinimleri (Simpson, 2012, s. 15)

Simpson destek hizmetlerini bütüncül bir bakışla akademik ve akademik olmayan destek olarak iki sınıfta ele almaktadır. Belirli bir ders veya derslerle ilgili bilişsel konulara, başka bir ifadeyle öğretim ile ilgili konulara ilişkin destek akademik destek kapsamında ele alınırken, öğrenenlerin çalışmalarıyla ilgili duygusal ve organizasyonel yönler akademik olmayan destek kapsamında ele alınmaktadır:

Akademik destek

1. Ders kapsamının açıklanması: Genel olarak açık ve uzaktan öğrenme sistemlerinde dersin kapsamı ders materyali içerisinde açıklanır.

2. Dersin açıklanması (Explaining the course): Genel olarak açık ve uzaktan öğrenme sistemlerinde ders, ders materyali içerisinde açıklanır. Bu materyal basılı,

çevrimiçi, CD ROM, video, ses ve diğer araçlar olabilmektedir. Belirli konularda açıklamalar öğreten tarafından da yapılabilmektedir.

3. Değerlendirme: Formal/İnformel: Öğrenenlere derste gösterdikleri gelişime yönelik geri bildirim verilmesi informal değerlendirmedir. Uzaktan eğitim programlarında ders materyallerinde kendini değerlendirme sorularına yer verilmektedir. Ancak pasif bir geri bildirim sağlayan bu soruların öğrenciler tarafından kullanılmaması onlarda suçluluk ve yetersizlik gibi hisler yaşatabilmektedir. Bu nedenle informal değerlendirmede etkileşimli öğreten geri bildirim daha büyük önem arz etmektedir.

Formal değerlendirme bilgisayar veya öğreten tarafından değerlendirilip notlandırma yapılan bir süreçtir. Bilgisayarla daha standart geri bildirimler yapılabilirken, öğreten tarafından yapılan geri bildirim daha spesifik olabilmektedir.

4. Gelişim izleme: Açık ve uzaktan öğrenmede öğreten aktivitelerinden biri de öğrenen gelişiminin belirli aralıklarla takip edilmesidir. Öğrenen motivasyonunu doğrudan ele alan bir destek hizmetidir.

5. Öğrenme becerileri geliştirme: Açık ve uzaktan öğrenmenin doğası gereği sistemde eğitim olarak dezavantajlı, etkili öğrenme becerilerine sahip olmayan öğrenenler olabilmektedir.

6. Keşfetme, heveslendirme, zenginleştirme: Öğrenende öğrenme isteği oluşturma, öğrenmeyi ders sınırlarının dışına taşıyarak öğrenmede süreklilik sağlama, öğrenmeyi derinleştirme (galeri/konser aktiviteleri, deneyler, sunumlar, tartışmalar, ek okuma önerileri) süreçlerinde öğreten önemli bir rol oynamaktadır.

Akademik olmayan destek

1. Danışmanlık: Öğrenene belirli bir dersin/programın seçiminde yardımcı olmak, öğrenenin konsantrasyon vb. uygun öğrenme becerilerini geliştirmesine yardımcı olmak, mesleki rehberlik sağlamak, zaman yönetimi ile ilgili destek sunmak, öğrenenin çalışmalarını olumsuz etkileyebilecek kişisel problemleri ile ilgili destek sağlamak, öğrenenin kurumla ilgili yaşayabileceği problemlerde destek sunmak ve motivasyonel rehberlik sağlamak gibi hizmetler danışmanlık kapsamında değerlendirilmektedir.

2. Değerlendirme: Öğrenenin belirli bir ders veya programa yönlendirilebilmesi için ilgi, motivasyon ve yeterlilikleri değerlendirilebilir. Bilgisayar destekli tanılama programları ile (StudyScan, QuickScan) öğrenenlerin bireysel öğrenme tercihleri ortaya konulabilir. Yine bilgisayar destekli programlar ile (Gradscope, CASCAID) öğrenen



ilgi ve becerileri değerlendirilerek buna uygun kariyer danışmanlığı yapılabilir. Ayrıca öğrenenlerin kendi gereksinimlerini, mevcut yeterliliklerini ortaya koymalarını sağlayan kendi kendini değerlendirme materyalleri uygulanabilir.

3. Faaliyet: Öğretenle yüz yüze görüşme düzenleme, benzer gereksinimlere ihtiyaç duyan iki öğrenenin iletişime geçmesini sağlama, eve bırakma gibi pratik yardımlar bazen en etkili öğrenme desteği olabilmektedir.

4. Savunma: Açık ve uzaktan öğrenme sisteminde öğrenen kurum tarafından yeterince tanınmayabilmektedir. Dolayısıyla kurumun öğrenene çeşitli konularda (finansal birtakım imkânlar, daha ileri programlar, meslek/kariyer) referans olabilmesi güçleşmektedir. Bu nedenle öğrenenden belirli amaçlar doğrultusunda bilgi toplanması bu dezavantajlı durumu ortadan kaldırabilir.

5. Uyarma: Öğrenen açısından fayda sağlamak için kurum içerisinde bir takım değişiklikler düzenlenmesidir. Öğrenen destek hizmetleri personeli edindikleri tecrübeler doğrultusunda uygulanan mevcut politikalarda kimi değişiklikler önerebilir. Her ne kadar tüm öğrenen isteklerine cevap veren bir sistem mümkün olmasa da kurumlar arasındaki rekabet, öğrenenlerin bilinçliliği gibi sebepler hizmetlerin mümkün olduğunca öğrenen yararına olacak şekilde tasarlanmasını gerekli kılmaktadır.

6. İdare: Destek hizmetleri organizasyonu kurumsal yapıya göre farklılık göstermektedir. Öğrenen desteğinin tek bir merkezden yürütüldüğü merkezi modelde destek, hiyerarşik bir düzende belirli hizmetlerden sorumlu bireylerce sağlanmakta ve öğrenenlerin geneline hitap etmektedir. Öğrenen desteğinin yerel merkezlerce yürütüldüğü yerel modelde ise destek hizmetleri, ekiplerce sağlanmakta ve öğrenen gereksinimleri göz önünde bulundurularak daha spesifik olarak sunulmaktadır.

### **2.3. Açık ve Uzaktan Öğrenmede Destek Hizmetleri Uygulamaları**

Bu bölümde açık ve uzaktan eğitim hizmeti sunan bazı üniversitelerin sunduğu destek hizmetleri uygulamaları yönetsel, pedagojik, teknik, sosyal hizmetler ve diğer hizmetler bağlamında ele alınmıştır. Belirtilen hizmetler ilgili kurumların resmi internet sitelerinden elde edilen bilgiler ile sınırlıdır.

#### **2.3.1. Athabasca Üniversitesi (Athabasca University)**

Athabasca Üniversitesi'nde yönetsel destek bağlamında sunulan hizmetler incelendiğinde; başvuru ve kayıta izlenilmesi gereken yollar, çevrimiçi, video

formatında veya yüz yüze üniversiteye ilişkin kapsamlı tanıtım, genel kabul şartları, kredi ve burs imkânları ile ilgili bilgilendirme, çevrimiçi bilgi talep formu, banka kartı, kredi kartı, çek ile ödeme seçenekleri, ücret bilgileri ve uluslararası öğrenenlere yönelik esasların belirtilmesi gibi hizmetler sağlandığı görülmektedir. Bunların yanı sıra programlara başvuru tarihine, başvuru şekline, programların kabul gerekliliklerine, derslere, kredi transferine, ücretlere, ve tamamlama süresine ilişkin bilgiler, çevrimiçi transkript talebi, Ombudmanslık hizmetleri, Ombudmanslık web sayfası, çeşitli konulardaki itirazlar için izlenilmesi gereken adımlara ilişkin açıklama, ücretler, kabul, dersler, programlar, sınavlar ve transkriptler ile ilgili bilgi arama motoru, üniversite web sitesine yönelik görüş bildirme imkanı tanıyan çevrimiçi geri bildirim formu, mezuniyet tören yeri ulaşım ve kalacak yer bilgileri, mezuniyet törenleri sıkça sorulan sorular, 7/24 çevrimiçi hizmet sunan bilgi merkezi gibi hizmetler sunulmaktadır. Ayrıca öğrenen web ara yüzü, tüm hizmetlere ilişkin bilgilendirme amacıyla yeni öğrenen oryantasyonu, atanan danışmanın kişisel bilgilerini ve irtibat numaralarını öğrenene sağlama amacıyla danışman mektubu, öğrenen el kitabı web sayfası, öğrenen destek merkezi, program tamamlamak için ek süre alma (course extension), kayıt ofisi web arayüzü, önceki öğrenmeleri değerlendirme ve tanımaya yönelik hizmet veren öğrenen akreditasyonu merkezi web arayüzü, çevrimiçi lisansüstü programlar sunan uzaktan eğitim merkezi, üniversite ilgili kişi arama motoru, üniversite web sitesi arama motoru gibi hizmetler sunulmaktadır. Sınav hizmetleri bağlamında evde çevrimiçi sınav hizmeti, çevrimiçi sınav gözetmenliği web sayfası, yerinde sınav hizmeti alamayacak durumda olan öğrenenler için internet üzerinden web cam kullanarak ücretli gözetmenlik, çevrimiçi sınav gözetmenliği ücretleri bilgisi, sınav merkezlerine ilişkin bilgilendirme, alınan notu yükseltmek için ücretli ek sınav talebi, belirli tarihler içerisinde sınav olma opsiyonu için sınav talep formu gibi hizmetler sunulmaktadır.

Athabasca Üniversitesi'nde pedagojik destek bağlamında sunulan hizmetler incelendiğinde; çevrimiçi eğitim hazırbulunuşluk testi, mail, telefon veya yüz yüze iletişim aracılığıyla akademik danışma hizmetleri, öğrenme yönetim sisteminin video formatında tanıtımı, sesli mesaj, e-posta, telefon veya çevrimiçi iletişim aracılığıyla bireysel öğretim desteği (tutor support), bireysel öğretim desteği kaynaklı gereksinimler için destek irtibat numaraları, basılı materyaller, çevrimiçi çoklu ortam aktiviteleri, Tv, radyo, e-magazin, ses-video kayıtlar, bireysel çalışma, grupla çalışma gibi hizmetler sunulduğu görülmektedir. Bunların yanı sıra derslere, notlara, tartışma forumlarına,

çevrimiçi formlara, kütüphane kataloğu vb. hizmetlere erişim sunan MyAU web portalı, ders materyallerinde sınavlara ilişkin açıklama, ödev yazımında geri bildirim sağlayan yazma koçluğu, yazma koçluğu web arayüzü , gerçek zamanlı yazma koçluğu (real time writing coaching), İngilizce becerileri test etme, İngilizce gramer el kitabı, akademik yazmaya yönelik eğitici kaynaklar, bireysel İngilizce çalışma materyalleri bağlantıları, üniversitedeki yazmaya ilişkin derslerin listesi, yazma desteği sunan diğer erişim bağlantıları, matematik web arayüzü, sayısal beceriler tanımlama testi, üniversite düzeyi matematiğe geçişte öğrenen desteği sağlayan matematik merkezi, öğrenme stilleri anketi, matematiğe ilişkin diğer erişim bağlantıları gibi hizmetler sunulmaktadır. Kütüphane hizmetleri bağlamında ise çevrimiçi kütüphane oryantasyonları, kütüphane kullanıcı karşılama videosu, ders materyali ve makale talep formu, satın alınması için ürün önerisi formu, genel talep ve öneriler formu, araştırmalarda kütüphane imkânlarından yararlanabilmeye yönelik destek sağlayan araştırma asistanı destek talep formu, çevrimiçi ders kaynaklarına kolay erişim için arama moturu, diğer Kanada kütüphanelerinden yararlanabilme, ödevi tanımlama, konu seçme, araştırma stratejisi geliştirme, araştırma araçlarını seçme, bilgi arama, materyal talep etme, toplanan verileri değerlendirme, makaleyi yazma, atıfta bulunma ve kaynakça oluşturma gibi araştırma süreçlerine ilişkin kılavuz, kaynak olarak wikipedia kullanımına ilişkin video formatında bilgilendirme, araştırma için ipuçları, internette araştırma ipuçları, kütüphane terminolojisi sözlüğü, kütüphane bilgi masası gibi hizmetler sunulmaktadır. Ayrıca araştırma becerileri ve akademik beceriler geliştirme ipuçları, zaman yönetimi ipuçları, ebeveyn öğrenenler için ipuçları, not alma ve metni gözden geçirme ipuçları, sınava hazırlanma ve sınav kaygısı, yazma ve dil bilgisi, matematik ve matematik kaygısı, çalışma becerileri, mezuniyet sonrası araştırma yapma ve tez yazım süreçleri ile ilgili öneriler gibi hizmetler sunulmaktadır.

Athabasca Üniversitesi'nde sosyal destek bağlamında sunulan hizmetler incelendiğinde; sınav kaygısıyla başa çıkmaya ilişkin bilgilendirme, sınav kaygısı değerlendirme, matematik kaygısı taşıyanlara yönelik açıklamalar, Athabasca Üniversitesi öğrenen birliği web sayfası gibi hizmetler sağlandığı görülmektedir. Bunların yanı sıra Athabasca Üniversitesi mezunlar derneği web sayfası, öğrenenlerin birbirleriyle iletişimde ve paylaşımında bulunmasını sağlayan Athabasca Üniversitesi landing web sayfası, çevrimiçi alışveriş mağazaları, e-posta, telefon veya yüz yüze iletişim aracılığıyla rehberlik hizmetleri, rehberlik hizmetleri çevrimiçi başvuru formu,

psikoloji ile ilgili kaynaklar sunan psikoloji kaynakları web sayfası, 7/24 sağlıklı olmaya yönelik rehberlik hizmeti, mezuniyet törenleri gibi hizmetler sunulmaktadır.

Athabasca Üniversitesi'nde teknik destek bağlamında sunulan hizmetler incelendiğinde; MyAU web portalı kullanımı, yazma koçluğuna ödev gönderimi için teknik destek, Athabasca Üniversitesi bilgi teknolojileri yardım masası web sayfası, mail aracılığıyla uzaktan eğitim merkezi teknik desteği, MyAU web portalı, Moodle (öğrenme yönetim sistemi), Mahara (e-portfolio) ve the landing sosyal ağ sitesi oturum açma desteği gibi hizmetler sunulduğu görülmektedir. Ayrıca kütüphane hizmetleri bağlamında; teknik problemler için yardım formu, kütüphane kataloğu kullanımı ilişkin video, Google akademik kullanımına ilişkin video, kütüphane kaynakları erişimi için oturum açma desteği, veritabanı kullanımına ilişkin video, veritabanları erişimine ilişkin video gibi hizmetler sunulmaktadır.

Athabasca Üniversitesi'nde sunulan diğer bazı destek hizmetleri incelendiğinde; kariyer geliştirme ve iş bulmaya yönelik bağlantılar, çeşitli mesleklere ilişkin eğitici bağlantılar, üniversitedeki iş ilanları ve başvuru sürecine yönelik bilgilendirme, kariyer geliştirme hizmeti çevrimiçi öz değerlendirme araçları, ilgi ve beceri testleri, bir meslek hakkında nasıl bilgi edinileceği, hangi program hangi kariyer fırsatlarını sunacağına ilişkin açıklamalar, kariyer planlama taslağı gibi hizmetler sunulduğu görülmektedir.

### **2.3.2. İngiliz Açık Üniversitesi (The Open University)**

İngiliz Açık Üniversitesi'nde yönetsel destek bağlamında sunulan hizmetler incelendiğinde; uzaktan eğitim sistemine ilişkin bilgilendirme, başvuru sürecine ilişkin bilgilendirme, hesap açma ve şifre işlemleri, teknoloji kullanımı ve dil becerileri gibi üniversiteye giriş gereksinimleri, programlara kabul şartları, ücret bilgileri, taksit, kredi kartı, banka transferi ve kredi desteği ile ödeme seçenekleri, modülleri tamamlama süreci, modüllerin giriş gereksinimleri, kariyer olanakları, çalışma materyalleri ve derslerine ilişkin ayrıntılı bilgi gibi hizmetler sunulmaktadır. Bunların yanı sıra burs ödenek bağlantıları, adrese öğrenme materyalleri teslimi, dağıtım yardım masası (distribution desk), üniversite kapsamındaki destek hizmetleri uygulamaları tanıtım web sayfası, eğitim öğretim hizmetlerinde din ve inanış gereksinimlerini dikkate alarak ek düzenlemeler yapma gibi hizmetler sunulmaktadır. Ayrıca üniversitenin intihal politikaları açıklamaları, atıf için rehberlik, değerlendirme el kitabı (assessment handbook), kayıt, değerlendirme, bilgisayar kullanımı ve a'dan z'ye doküman

kılavuzları, çevrimiçi canlı destek, sunulan kütüphane hizmetlere ilişkin çevrimiçi veya telefonla şikayette bulunma, uluslararası öğrenenlere yönelik esasları belirtme gibi hizmetler sunulmaktadır. Sınav hizmetleri bağlamında ise sınav tarihleri, sınav merkezleri listesi, sınav sürecini olumsuz etkileyen ciddi özel bir olayı bildirme formu, belirli hastalık ve kaza gibi nedenlerle isteğe bağlı sınav erteleme formu, sınavla ilgili düzenlemeler kitapçığı, sınav merkezi değiştirme talebi, listelenen sınav merkezleri dışında ücretli sınav olma talebi formu, gerekli durumlarda sınavlarda ara dinlenme, ek süre, bilgisayar kullanımı, yardımcı sağlama ve evde sınav hizmeti sağlama gibi hizmetler sunulmaktadır.

İngiliz Açık Üniversitesi'nde pedagojik destek bağlamında sunulan hizmetler incelendiğinde küresel sınıflar, çevrimiçi forum, sosyal medya, itunes, BBC yayınları, e-öğrenme portalı (Open learn), Badged open courses (BOCs), Kitlesele açık çevrimiçi dersler (Futurelearn), bilimsel yayınlara açık erişim (Open research online), tekrara ve tekrar tekniklerine ilişkin kapsamlı kaynaklar, çevrimiçi öğrenme çalışma becerilerine ilişkin kapsamlı bilgi, etkili bilgisayar kullanımı tekniklerine ilişkin kapsamlı bilgi, not alma tekniklerine ilişkin kapsamlı bilgi, sınav teknikleri ve ödev hazırlama ile ilgili tavsiyeler ve ip uçları, sınava hazırlık ve sınav günü için tavsiyeler ve kontrol listesi gibi hizmetler sunulduğu görülmektedir. Bunların yanı sıra İngilizce dil becerilerini kazanmaya yardımcı nitelikte web sayfası, canlı organizasyonlar sunumlar, tartışmalar ve gösteriler sunan web sayfası (<http://studenthublive.open.ac.uk/>), akronimler sözlüğü, akran desteği (peer support), bireysel öğretim desteği (tutor support), öğrenen danışmanlığı (student consultation), değerlendirmeye ilişkin terimler sözlüğü, çevrimiçi ve yüz yüze derslere kayıt sistemi, ödev teslimine ilişkin kitapçıklar, e-gazete (opennews), e-magazin (openminds) gibi hizmetler sunulmaktadır. Kütüphane hizmetleri bağlamında uzaktan erişim kütüphane hizmetleri, açık kütüphane, çevrimiçi kütüphane tanıtım videosu, açık erişim sunan veritabanları erişim bağlantıları, kaynakça yönetim araçlarına erişim bağlantıları, alıntı yapma kılavuzu, intihal ile ilgili bilgilendirme, en yakın diğer kütüphanelerden hizmet alabilme (Scanul access) ve kütüphaneciye erişim hizmetleri sunulmaktadır. Ayrıca oryantasyon web sayfası ve öğrenmeye başlamadan önce atılması gereken adımlar için kontrol listesi bulunmaktadır.

İngiliz Açık Üniversitesi'nde sosyal destek bağlamında sunulan hizmetler incelendiğinde; öğrenen birliği web sayfası, mezun birliği web sayfası, mezuniyet

seremonileri, stres yönetimine ilişkin kapsamlı bilgi, kişisel gelişim planlama desteği, aile ve arkadaşla öğrenen desteği rehberliği, e-posta, telefon veya skype ile birebir rehberlik desteği, programı bırakma veya geçici ara verme gibi durumlarında destek hizmetleri birimi desteği, eski sınavların indirilebildiği alışveriş imkânı da sunan çevrimiçi alışveriş sitesi ve çevrimiçi forumlar gibi hizmetler sunulduğu görülmektedir.

İngiliz Açık Üniversitesi'nde teknik destek bağlamında bilgisayar arızaları teknik destek, yazılım ve donanım seçimine ilişkin rehberlik, video formatında ve yazılı formatta e-öğrenme ortamı kişisel sayfa araçları kullanımı desteği gibi hizmetler sunulmaktadır. Bunların yanı sıra kütüphane hizmetleri bağlamında kütüphane kaynaklarına erişim kılavuzu ve şifre işlemleri gibi hizmetler sunulmaktadır.

İngiliz Açık Üniversitesi'nde sunulan diğer bazı destek hizmetleri incelendiğinde; mezun röportajları, kariyer planlama ile ilgili basılı kaynak bağlantıları, çevrimiçi kariyer belirleme aracı (Kudosk AD), kariyer bilgilendirme ile ilgili diğer organizasyonlara ilişkin bağlantılar, kariyer forum ve e-seminerleri, mesleklerin ve mesleki gereksinimlerin listelendiği web sayfası, referans olma, iş bulmaya yardımcı olabilecek kapsamlı tavsiyeler ve ipuçları gibi hizmetler sunulduğu görülmektedir. Bunların yanı sıra çevrimiçi iş ilanı hizmetleri, iş arayanlar için ilgili diğer bağlantılar, işverenler ve beklentilerine ilişkin açıklamalı liste, eğitim ile ilgili kariyer yapmaya ilişkin kapsamlı bilgi, psikometrik test açıklamaları ve bağlantıları, iş başvurusunda bulunma sürecine ilişkin kapsamlı tavsiye ve ipuçları, iş görüşmeleri ile ilgili kapsamlı bilgi, CV yazımı ile ilgili kapsamlı bilgi, ilgili bölüm mezunlarının tecrübe ettikleri iş deneyimleri gibi hizmetler sunulmaktadır. Ayrıca işverenler için kurumun mezununu tercih etmeli noktasında işverenlere yönelik hizmet ve kariyer danışma hizmetleri sağlanılmaktadır.

### **2.3.3. Katalonya Açık Üniversitesi (Universitat Oberta de Catalunya)**

Katalonya Açık Üniversitesi'nde yönetsel destek bağlamında sunulan hizmetler incelendiğinde; yürütülen eğitim sisteminin video formatında tanıtımı, eğitim modeli ve öğretim personeli ile ilgili tanıtım, genel kabul şartları, kayıt için izlenilmesi gereken yollar, ücret bilgileri, kredili taksit, çevrimiçi kredi kartı, banka transferi ve taksit ile ödeme seçenekleri, kayıt ücreti hesaplama aracı, İspanyolca ve Katalanca dilinde programlar ile ilgili detaylar ve programlar ile ilgili broşürler, öğrenen desteği web sayfası gibi hizmetler sunulduğu görülmektedir. Bunların yanı sıra öğrenenlerin

yönetimde yer aldığı üniversite konseyi, öğrenci konseyi ve ders komitelerinde öğrenci temsilciliği, öğrenen temsilcileri erişimi ve fikir paylaşma imkânı, Ombudsman (üniversite topluluğunun haklarını savunan bağımsız birey) erişimi, üniversite merkezleri ve bölge ağı ile ilgili bilgiler ve bu merkezlerdeki öğrenen desteğine ilişkin bilgilendirme, İspanyolca ve Katalanca dilinde e-hizmetler portalı, öğrenen çalışmaları ile ilgili tüm prosedürleri yürüten sekreterlik ofisi gibi hizmetler sunulmaktadır. Sınav hizmetleri bağlamında ise sanal sınav uygulaması, final değerlendirmesinde öğrenenlere gün zaman yer seçenekleri sunma, belirli nedenlerle sınav merkezlerine gelemeyecek durumda olan öğrenenlere uzaktan sınav hizmeti gibi hizmetler sunulmaktadır. Ayrıca değerlendirme ile ilgili video formatında bilgilendirme, üniversite topluluğu arasındaki işbirliğine, girişimciliğe ve inovasyona destek olma amacı güden Hubbik birimi, bazı ilgili organizasyonların web sayfaları erişim bağlantıları, kampüste ve diğer katılımcı organizasyonlarda internet erişimi sağlama (Eduroam), forumlardaki paylaşımlar için arama motoru, sıkça sorulan sorular ve yetkiliye erişim gibi destek hizmetleri sunulmaktadır. Kütüphane hizmetleri bağlamında elektronik olmayan öğrenme materyallerinin adrese teslimi ve anlaşmalı diğer kütüphanelerden adrese teslim kaynak temini hizmetleri sunulmaktadır.

Katalonya Açık Üniversitesi'nde pedagojik destek bağlamında sunulan hizmetler incelendiğinde; bireysel öğretim desteği (tutor support), öğretene desteği (instructor support), öğrenenin fikirlerini, endişelerini ve ihtiyaçlarını ifade ettiği sınıf rehberliği (counsellor classroom) gibi hizmetler sunulduğu görülmektedir. Bunların yanı sıra çevrimiçi eğitim, sesli kitap, video kitap, zenginleştirilmiş video, video, üç boyutlu ortamlar, hiper metin, basılı materyal, dijital formatlardaki öğrenme kaynaklarının kullanımı ve yararlarına ilişkin video formatında bilgilendirme, bireysel öğretim desteğinin video formatında tanıtımı, e-öğrenme alanında uygulamalı araştırmalar yaparak alana yenilikler kazandırma amacı taşıyan e-öğrenme merkezi, sanal sınıflar ile ilgili video formatında tanıtım, sanal kampüste Katalanca, İspanyolca ve İngilizce dil desteği, çevrimiçi forumlar, sosyal medya, bloglar, dil hizmetlerine ilişkin Katalanca dilinde web sayfası gibi hizmetler sunulmaktadır. Kütüphane hizmetleri bağlamında sanal kütüphane hizmetleri tanıtım videosu, kütüphane yanıt hizmeti, elektronik formattaki kaynaklara çevrimiçi erişim, kütüphane kaynakları ve hizmetleri, bilgi erişimi, bilgi yönetimi, kaynakça yönetimi vb. ile ilgili eğitim sunan Be spoke öğretim hizmeti, kütüphaneye satın alınması istenen kitabı bildirme, ilgili konu nasıl araştırılır

vb. gibi konular için bireysel kaynakça hizmetleri desteği, kaydolunan derslerde başarılı olabilmek için gerekli ilgili tüm kaynaklara erişim sunma (The classroom library), üniversite üyelerince üretilen lisans, yüksek lisans projesi, makale, kitap bölümü vb. verilere açık erişim sunan O2 kurumsal veri havuzu gibi hizmetler sunulmaktadır. Ayrıca belirli öğrenenlerin de yer alabildiği e-sağlık merkezi ve e-öğrenme merkezi gibi araştırma merkezleri, Katalanca ve İspanyolca dilinde seminerler, kurslar ve yabancı dil kurslarına erişim (UOC X), İspanyolca dilinde kitlesel açık çevrimiçi dersler, sanal sınıflarda gezinme Katalanca ve İspanyolca dilinde ziyaretçi formu gibi hizmetler de sunulmaktadır.

Katalonya Açık Üniversitesi'nde sosyal destek bağlamında sunulan hizmetler incelendiğinde rehberlik hizmeti, mezun ve öğrenenlere çeşitli indirimli ürünler satın alma fırsatı sunan web sayfası, mezunlar birliği web sayfası, yıllık mezun toplantıları, çevrimiçi forumlar gibi hizmetler sunulduğu görülmektedir.

Katalonya Açık Üniversitesi'nde teknik destek bağlamında; sanal kampüs ile ilgili video formatında tanıtım ve kullanım rehberliği, öğrenim için gerekli yazılım ve donanım ile ilgili destek, kütüphane hizmetleri bağlamında kaynaklara erişim tanıtımı gibi hizmetler sunulmaktadır.

Katalonya Açık Üniversitesi'nde sunulan diğer bazı destek hizmetleri incelendiğinde; mesleki e-seminerler, şirketlerin mezun profillerine ve mezunların iş tekliflerine erişim sağlanabilen işverilebilirlik portalı, planlanan kariyerlerdeki mesleki alanlara ilişkin tanıtım, mesleki kariyer planlama desteği ve yazılı formatta mezun röportajları gibi hizmetler sağlandığı görülmektedir.

#### **2.3.4. Güney Avustralya Üniversitesi (University of South Australia)**

Güney Avustralya Üniversitesi'nde yönetsel destek bağlamında sunulan hizmetler incelendiğinde; üniversite eğitiminin video formatında tanıtımı, üniversite kabul yeterlilik modülü, başvuru için izlenilmesi gereken yollar, programları tamamlama süreci, programlara giriş gereksinimleri, kariyer olanaklarına ilişkin açıklamalar, nakit, kredi kartı, banka hesabı, çek ile ödeme seçenekleri ve ücret bilgileri gibi hizmetler sağlandığı görülmektedir. Bunların yanı sıra çevrimiçi çalışma bursu, destek hizmetleri tanıtım web arayüzü, çeşitli hizmetler için çevrimiçi randevu sistemi, mikrofon, web kamera ve özel web tarayıcı aracılığıyla evde çevrimiçi sınav hizmeti, kütüphane



hizmetlerine ve kütüphane web sayfasına ilişkin çevrimiçi geri bildirim formu gibi hizmetler sunulmaktadır.

Güney Avustralya Üniversitesi'nde pedagojik destek bağlamında sunulan hizmetler incelendiğinde; çevrimiçi oryantasyon web sayfası, çevrimiçi öğrenmeye kritik yaklaşımlar giriş dersi (Introductory course), Office 365 vb. gibi gerekli yazılımlara ücretsiz erişim, çevrimiçi bireysel öğretim desteği (online tutor support), öğrenme planlama aracı, görüntülü arama veya çevrimiçi araçlar aracılığıyla öğrenen danışmanı desteği (student advisers) gibi hizmetler sağlandığı görülmektedir. Bunların yanı sıra kayıt, oryantasyon, çevrimiçi çalışma ile ilgili web seminerleri, ödev hazırlamaya yönelik kılavuzlar ve videolar, çeşitli konularda video dersler, çevrimiçi çalışma kılavuzu, sanal sınıflar, kişisel e-portfolio gibi hizmetler sunulmaktadır. Ayrıca kütüphane hizmetleri bağlamında çevrimiçi veya telefon aracılığıyla kütüphaneciye erişim, diğer kütüphanelerden ödünç alma, veritabanlarını kullanarak kaynaklara ulaşma ve analiz yapmaya ilişkin çeşitli eğitsel videolar ve etkileşimli dersler, diğer organizasyonlardan e-book bulmaya yönelik kütüphaneci desteği, Endnote, Refworks gibi kaynakça yönetim yazılımları tanıtımı, Endnote'a ilişkin eğitsel video, Refworks'a ilişkin eğitsel açıklamalar, ödev hazırlama ile ilgili yardımcı kılavuzlar, bilimsel araştırma bağlamında dergiler, yayın, açık erişim, veri yönetimi vb. gibi konularda açıklamalar, kütüphaneye kaynak önerme, adrese basılı materyal gönderimi gibi hizmetler sunulmaktadır.

Güney Avustralya Üniversitesi'nde sosyal destek bağlamında; rehberlik hizmeti, çevrimiçi öğrenenler topluluğu, mezun ağı web sayfası gibi hizmetler sunulmaktadır.

Güney Avustralya Üniversitesi'nde teknik destek bağlamında, öğrenen bilgisayarının öğrenim için gerekli yazılım ve donanıma sahip olup olmadığına ilişkin bilgisayar yeterlilik testi sunulmaktadır. Ayrıca nasıl e-kitap bulunabileceğine ve Endnote, Refworks gibi kaynakça yönetim yazılımlarına ilişkin teknik destek sağlanılmaktadır

Güney Avustralya Üniversitesi'nde sunulan diğer bazı destek hizmetleri incelendiğinde; yazılı formatta mezunların öğrenme deneyimleri, iş ilanları ve haberler içeren kariyer merkezi web sayfası, öz yardım kariyer kaynakları web sayfası (self-help career resources), kariyer öz değerlendirme testi, video formatında işveren görüşleri, meslek arama motoru, öz geçmiş, iş başvurusu, mülakata hazırlık ile ilgili bilgiler, çevrimiçi beceri testi gibi hizmetler sağlandığı görülmektedir.

### **2.3.5. Anadolu Üniversitesi (Açıköğretim Sistemi)**

Anadolu Üniversitesi'nde yönetsel destek bağlamında sunulan hizmetler incelendiğinde; Açıköğretim ve uzaktan öğretim sisteminin tanıtımı, programları tamamlama süresi, kariyer olanakları ve derslere ilişkin bilgi, programlara kabul şartları, kayıt, kayıt yenileme, şifre ve e-posta hizmetleri, büro hizmetleri, ücret bilgileri, kredi kartı ve banka transferi ile ödeme seçenekleri, burs bağlantıları, çevrimiçi canlı destek gibi hizmetler sunulduğu görülmektedir. Bunların yanı sıra çağrı merkezi hizmetleri, öğrenen otomasyonları, destek hizmetlerini tek bir çatı altında toplayan öğrenci destek sistemi (aosdestek. anadolu.edu.tr), sıkça sorulan sorular ve yanıtlar, soru havuzunda bulunmayan sorular için soru sorma arayüzü, program, kayıt yenileme ve yurtiçi-yurtdışı öğrenci kataloğu gibi kılavuzlar sunulmaktadır. Sınav hizmetleri bağlamında ise sınav merkezlerinin listesi, tutuklu ve hükümlü öğrenenlere cezaevlerinde sınav hizmeti gibi hizmetler sağlanılmaktadır.

Anadolu Üniversitesi'nde pedagojik destek bağlamında sunulan hizmetler incelendiğinde; kitap hizmetleri, açık kütüphane, açık ve uzaktan öğrenme sözlüğü, e-öğrenme portalı (anadolum e-kampüs), yüz yüze eğitim, çevrimiçi eğitim, sosyal medya, akademik danışmanlık, kitlesel açık çevrimiçi dersler (Akadema), çevrimiçi kitap satın alma, AÖ e-bülten, e-seminer ve Radyo Anadolu gibi hizmetler sunulduğu görülmektedir.

Anadolu Üniversitesi'nde sosyal destek bağlamında sunulan hizmetler incelendiğinde çevrimiçi öğrenci toplulukları, mezunlar birliği web sayfası ve mezuniyet törenleri gibi hizmetler sunulduğu görülmektedir.

Anadolu Üniversitesi'nde teknik destek bağlamında e-öğrenme portalı ve kullanımına ilişkin tanıtım hizmeti sunulmaktadır.

Anadolu Üniversitesi'nde sunulan diğer bazı hizmetler incelendiğinde kariyer planlama ve iş görüşmeleri ile ilgili bilgilendirmeler, mezun deneyimlerinin öğrenci ile paylaşıldığı mentorluk sistemi ve yazılı mezun röportajları gibi hizmetler sunulduğu görülmektedir.

### **2.4. Açık ve Uzaktan Öğrenmede Özel Gereksinimli Bireylerde Öğrenen Desteği**

Özel gereksinimli birey; ‘‘doğuştan veya sonradan herhangi bir hastalık veya kaza sonucu bedensel, zihinsel, ruhsal, duygusal ve sosyal yetilerini çeşitli derecelerde

kaybetmiş, normal yaşamın gereklerine uyamayan kişiler’’ şeklinde tanımlanmaktadır (BÖİB, 2006, s. 2). Özel Eğitim Hizmetleri Yönetmeliği’nde özel gereksinimli bireyler; dikkat eksikliği ve hiperaktivite bozukluğu, dil ve konuşma güçlüğü, duygusal ve davranış bozukluğu olan, görme yetersizliği, hafif düzeyde zihinsel yetersizliği, işitme yetersizliği, orta düzeyde zihinsel yetersizliği, ortopedik yetersizliği olan, ağır düzeyde zihinsel yetersizliği, birden fazla yetersizliği olan, çok ağır düzeyde zihinsel yetersizliği olan, özel öğrenme güçlüğü olan, otistik, serebral palsili, süregen hastalığı, üstün yetenekli ve zihinsel yetersizliği olan bireyler olarak sınıflandırılmaktadır (MEB, 2006, s. 3). Ülkemizde özel gereksinimli bireyler toplam nüfusun %12.29’unu oluşturmaktadır (BÖİB, 2006, s. 3). Eğitim düzeyleri açısından incelendiğinde ise ülkemizdeki 6 yaş üzeri özel gereksinimli bireylerin %7.7’sinin lise ve daha üstü eğitim düzeyine sahip olduğu görülmektedir (TÜİK, 2010). Dolayısıyla özel gereksinimli bireylerin yükseköğretime katılımlarının daha çok artırılması gerektiği düşünülmektedir.

Özel gereksinimli bireylerin yükseköğretim fırsatlarına erişebilirliğinin sağlanmasında uzaktan eğitimin önemli bir rol oynadığı düşünülmektedir. Uzaktan eğitimin doğasındaki yer, program ve sunum ile ilgili esneklikler eğitimde bireysel gereksinim ve istekleri destekler niteliktedir. Özel gereksinimli bireylerin de bireysel tercihleri ve gereksinimlerinin var oluşundan hareketle uzaktan öğrenme bu bireyler için bir deneyim alanı olarak değerlendirilmelidir. Dolayısıyla uzaktan eğitim sunan üniversiteler özel gereksinimli bireylerin gereksinimlerini karşılamak için geniş bir hizmet yelpazesi geliştirmelidir (Ommerborn, 1998, s. 91-97).

Günümüzde açık ve uzaktan eğitim hizmeti sunan üniversitelerde özel gereksinimli bireylere sunulan destek hizmetleri uygulamaları incelendiğinde bu hizmetlerin çeşitlilik gösterdiği, ancak genel olarak belirli başlıkların öne çıktığı görülmektedir. Bu başlıklar yardımcı araç gereçler ve teknolojiler, sınav hizmetlerinde ek düzenlemeler, alternatif öğrenme ortamları olarak ele alınabilir. Özel gereksinimli öğrenenlerin öğrenmelerini destekleyici yardımcı araç-gereç ve teknolojiler, alternatif öğrenme ortamları ve sınav hizmetleri gereksinimleri engel gruplarına göre farklılık gösterebilmektedir (Burgstahler, 2002; Edmonds, 2004, s. 59-60; <http://www.open.ac.uk/>; <http://www.uoc.edu/portal/en/>; <https://www.unisa.edu.au/>; <http://www.ouj.ac.jp/eng/>):

Görme yetersizliği olan öğrenenler; ekran okuma programları (Jaws/Voiceover), ekran büyütücü yazılımlar (Zoomtext), metin büyütecisi, metni konuşmaya çeviren

araçlar, dijital ses kaydedici, Daisy dijital sesli kitap okuyucu, ses tanıma yazılımları (Dragon), basılı materyallerin dijital formatta taranmasını sağlayan A4 tarayıcı, büyütülmüş materyalleri yazdırmak için A3/A4 yazıcı, Magnilink büyütme aracı, basılı materyalleri elektroniğe çevirerek ekran okuyucuyla erişim sağlayan Pearl okuyucular (Pearl readers), konuşma sentezleyici (speech synthesizer), yenilenebilir Braille ekranları (Braille refreshable display), metin odaklı web tarayıcısı (text-only browser (Lynx)), büyük ekran monitör gibi araçlardan yararlanabilir. Basılı materyaller, video, televizyon sunumu, projeksiyon yerine daha büyük baskı, ses kayıtları, dijital sesli kitaplar, braille çıktılar, elektronik metinler, sözlü açıklamalar, taktil duyu (dokunma) çizimler, web sayfalarında ayırt edici renk kullanımı gibi alternatif ortamlardan yararlanabilir. Birinci nesil erişim konusu olarak ele alınan html kaynaklara erişim, erişim standartları göz önünde bulundurularak geliştirilmiş web sayfalarından yararlanılarak sağlanabilir. İkinci nesil erişim konusu olarak ele alınan html olmayan Powerpoint gibi sunularda erişim ise sununun Html dokümanına dönüştürülmesi veya sunu içerisindeki görsel unsurlar için ekran okuyucular tarafından okunabilir açıklamalar eklenmesiyle sağlanabilir. Sınav hizmetleri olarak; büyüteç, bilgisayar, ekran okuma veya ses tanıma yazılımları, ses kayıt cihazı ve benzeri araç-gereç ve yardımcı teknoloji kullanma olanağı, ekstra zaman, okuyucu/işaretleyici desteği, sözlü sınav, braille formatta cevaplama imkanı, büyük puntolu, renkli, sesli, braille ve elektronik ortamda soru kitapçıkları sağlanabilir.

Okuma, yazma ve bilgi işlemede zorluklar yaşayan özel öğrenme güçlüğü olan bireyler; okumalarını kolaylaştırmak açısından video klip ve ses kayıtlarından, ses çıkışlı veya ekran büyütme özellikli sistemlerden yararlanabilir. Senkron iletişim içeren unsurların yerine e-posta gibi iletişim yolları sunulabilir. Web sitelerindeki karmaşık bilgilerin anlaşılması bu bireyler açısından güç olabilir. Sınav hizmetleri olarak; ekstra zaman, ayrı oda, dinlenme araları sağlanabilir.

Ortopedik yetersizliği olan bireyler; iletişim araçlarına ve internet tabanlı kaynaklara erişim için alternatif klavye ve fare, ses tanıma yazılımları, konuşma girdili (speech input) araçları kullanabilir. Yerinde gerçekleşen organizasyonlarda fiziki erişimin sağlanabilmesi için katlanabilir tekerlekli sandalye, yükseklik ayarlı masa, ergonomik mobilya, rampa, asansör gibi uygun araç-gereç desteğinden yararlanabilir. Sınav hizmetleri olarak; işaretleyici desteği ve ekstra zaman sağlanabilir.

İşitme yetersizliği olan bireyler; yazı çıktılı telefon, telsiz destek sistemi, indüksiyon döngü sistemi ve konferans mikrofonu gibi teknolojilerden yararlanabilir. Bu bireyler için ses içerikli tüm materyallerde altyazı veya deşifre edilmiş metin sağlanması büyük önem taşımaktadır. Ayrıca işaret dili tercüman, gerçek zamanlı altyazı, ayrı sohbet penceresi ve deşifre edilmiş metin gibi destek unsularının sağlanmaması, bu öğrenenlerin telefon ve video konferans gibi teknolojilere iştiraki önünde engel teşkil edebilmektedir. Sınav hizmetleri olarak; ayrı oda, ekstra zaman, iletişim desteği sağlanabilir.

Dil ve konuşma güçlüğü olan bireyler de telefon ve video konferanslara katılım gösteremeyebilir. İletişim için yazı çıktılı telefon, e-posta gibi yazılı ortamlardan yararlanılabilir.

Şüphesizki 21. yy. dünyasının sunduğu teknolojik imkânlar kullanma olanağı uzaktan eğitim alanını doğrudan ilgilendirmektedir. Tarihte, mektup aracılığıyla hayat bulan uzaktan eğitim günümüzde farklı birçok sunum yollarını bir arada kullanmaktadır. Basılı materyaller, radyo, televizyon gibi ortamlara günümüz teknolojisi olan web ortamları da eşlik etmektedir (Burgstahler, 2002). Dolayısıyla özel gereksinimli bireyler tarafından uzaktan eğitim programlarında aşılması gereken engellerden biri de web ortamlarının erişilebilirliğidir (Edmonds, 2004, s. 55). Web erişimi, özel gereksinimli bireylerin webi algılayabilmesi, anlayabilmesi, kullanabilmesi, etkileşimde bulunabilmesi ve katılım gösterebilmesi olarak tanımlanmaktadır (<https://www.w3.org/WAI/>). Alanyazın incelendiğinde Web erişiminin yapılandırılmasında yol gösterici birtakım standartlar geliştirildiği görülmüştür. World Wide Web Konsorsiyumu (World Wide Web Consortium) özel gereksinimli bireylere web hizmetlerini erişilebilir kılmak amacıyla WCAG 2.0 standartlarını geliştirmiştir (<https://www.w3.org/TR/WCAG20/>). Benzer şekilde ABD Federal Rehabilitasyon yasası 508. bölümü (Section 508 of the Rehabilitation Act.) özel gereksinimli bireylerin bilgi ve iletişim teknolojilerine erişilebilirliğini geliştirmek amacıyla belirli standartlar ortaya koymaktadır (<http://www.section508.gov/>).

Erişilebilirliğin sağlanmasına ilişkin diğer bir çalışma *Evrensel tasarım*'dır (Universal design). Kuzey Karolina Eyalet Üniversitesi Evrensel Tasarım Merkezi'nce oluşturulan evrensel tasarım “mümkün olduğunca en geniş ölçekte, ürünlerin ve ortamların herhangi bir uyarılma veya özel tasarıma ihtiyaç duyulmadan, tüm bireylerce kullanılabilir şekilde tasarlanması” şeklinde tanımlanmaktadır

([https://projects.ncsu.edu/ncsu/design/cud/about\\_ud/about\\_ud.htm](https://projects.ncsu.edu/ncsu/design/cud/about_ud/about_ud.htm)). Herkes için hayatı daha kolaylaştırma amacı taşıyan evrensel tasarım ilkelerinin, uzaktan eğitim programlarının tasarımında da göz önünde bulundurulması, uzaktan eğitimi herkes için erişilebilir kılma yönünde bir adım olacaktır (Burgstahler, 2002, s. 32-61).

Türkiye’de uzun yıllardır uzaktan eğitim hizmeti sunan Anadolu Üniversitesi Açıköğretim sistemi özel gereksinimli bireyler için de yükseköğrenim fırsatı sunmaktadır. Açıköğretim sisteminde 2017 yılı itibariyle bu kapsamda değerlendirilen 6.461 öğrenen bulunmaktadır. Açıköğretim sisteminde yer alan özel gereksinimli bireyler engel grupları olarak; görme engelliler, fiziksel engelliler, işitme engelliler, konuşma ve dil sorunları, dikkat eksikliği ve hiperaktivite bozukluğu, öğrenme güçlükleri, psikiyatrik/psikolojik sorunlar, travmatik beyin hasarları ve diğer engel grupları (solunum, sindirim, bağırsak, bağışıklık..) şeklinde sınıflandırılmaktadır (AÜ, 2017, s. 29). Bu araştırma bu öğrenenlerin daha erişilebilir bir öğrenme deneyimi sürebilmeleri için gereksinim duydukları destek hizmetlerini ve destek hizmeti önceliklerini keşfetmeyi amaçlamaktadır.

## **2.5. Açık ve Uzaktan Öğrenmede Özel Gereksinimli Öğrencilere Yönelik Destek Hizmetleri Uygulamaları**

Bu bölümde açık ve uzaktan eğitim hizmeti sunan bazı üniversitelerin özel gereksinimli öğrenenlere yönelik sunduğu destek hizmeti uygulamaları; yönetsel, pedagojik, teknik, sosyal destek hizmetleri ve diğer hizmetler bağlamında ele alınmıştır. Belirtilen hizmetler ilgili kurumların resmi internet sitelerinden elde edilen bilgiler ile sınırlıdır.

### **2.5.1. İngiliz Açık Üniversitesi (The Open University)**

İngiliz Açık Üniversitesi’nde yönetsel destek bağlamında sunulan hizmetler incelendiğinde; özel gereksinim desteği alabilecek bireylerin belirtildiği ve bu bireylerin zihinsel yetersizlik, duygusal uyum güçlüğü, süreğen hastalık, özel öğrenme güçlüğü, otizm, dil ve konuşma güçlüğü şeklinde tanımlandığı görülmektedir. Finansal destek bağlamında özel gereksinimli birey ödeneği sağlandığı görülmektedir. Bu ödenek kapsamında ulaşım hizmetlerine ve tıbbi olmayan yardımcı desteği hizmetine ilişkin giderlerin de karşılandığı görülmektedir. İngiliz Açık Üniversitesi’nde özel gereksinimli öğrenenlere tanı koyulması amacıyla da destek hizmetleri sunulmaktadır. Bu bağlamda;

özel öğrenme güçlüğüne değerlendiren bir uzman bulma, özel öğrenme güçlüğü tanılayıcı değerlendirme desteği sunulmaktadır. Bunların yanı sıra tüm özel gereksinimli öğrenenlerin gereksinim duydukları destek hizmetlerini talep etmelerine imkan sağlayan form, dil ve konuşma güçlüğü olan bireylerin üniversite ile görüşmelerinde vekil tayin edebilmesine imkan tanıyan vekil görevlendirebilme desteği ve yetki formu gibi çevrimiçi formlar sunulmaktadır. Sınav hizmetleri bağlamında da çeşitli hizmetlere yer verildiği görülmektedir. Bu bağlamda; gereksinimlerine yönelik talep formu ve sınavla ilgili ek düzenlemelerin de yetersiz kaldığını bildirme imkanı sağlayan özel durum başvuru formu, büyük puntolu, renkli, sesli, braille ve elektronik ortamda soru kitapçıkları, sınavlarda ekstra süre, 30 dakikaya kadar dinlenme araları, yastık, özel sandalye, eğimli sıra, büyüteç, yazım denetimcisi vb. gibi araç gereç kullanım olanağı, gerekli durumlarda sınavda yeme-içme izni ve braille olarak cevaplama, ses kayıt cihazı ile cevapları kaydetme gibi alternatif cevaplama imkanlarını sunulmaktadır. İşitme yetersizliği olan öğrenenler için sınavlarda iletişim desteği, görme yetersizliği olan öğrenenler için soruların okunması ve cevapların doldurulması için bir görevli desteği sağlanmaktadır. Sınav merkezlerinde sınav olamayacak durumda olan öğrenenlere bilgisayar ve gereksinim duyulan yazılım kullanımı imkânı ve bilgisayarla sınav için sınav öncesi, esnası ve sonrasına yönelik yönergelere yer verilmektedir. Sınav merkezlerinin yanı sıra ayrı oda veya ofiste sınav hizmeti ve evde sınav hizmetleri sağlanmaktadır. Ayrıca evde sınav için ev ortamında düzenlenmesi gerekenlere ilişkin çevrimiçi sınav kontrol listesi sunulmaktadır. Değerlendirmenin nasıl yapıldığına ilişkin bilgi sağlayan değerlendirme el kitabı sağlanmaktadır. Yatılı okullarda kalan özel gereksinimli öğrenenler için asistan desteği, katlanabilir tekerlekli sandalye, skuter, yük asansörü, duş taburesi, taşınabilir buzdolabı, indüksiyon döngü sistemi, konferans mikrofonu ve telsiz gibi yardımcı teknoloji ve araç gereç desteği sağlanmaktadır. Bunların yanı sıra tüm özel gereksinimli öğrenenlerin yararlanabileceği üniversitesi bünyesindeki ilgili birimler ve diğer organizasyonlara ilişkin bağlantılara yer verilmektedir. Uluslararası öğrenenlere yönelik esaslar belirtilmektedir.

İngiliz Açık Üniversitesi'nde pedagojik destek bağlamında sunulan hizmetler incelendiğinde; özel gereksinimli öğrenenlerin öğrenme gereksinimlerinin değerlendirme merkezlerinde veya evde belirli uzmanlar tarafından değerlendirildiği görülmektedir. Özel gereksinimli öğrenen finansal desteği akademik bağlamdaki giderler için de sağlanmaktadır. Alternatif formatta çalışma materyalleri sunulmaktadır.

Bu bağlamda; elektronik kitap, Kindle elektronik kitap, ekran okuyuculara uygun hale getirilmiş word formatları, modül materyallerinin DAISY dijital sesli kitap versiyonları, A4-A3 büyütülebilen baskı, basılı materyallerin ses veya ses ve metin versiyonları, braille ürünler, önemli görsel materyallerin detaylı yazılı açıklamaları, bazı modüllerde dokunarak algılanabilen resimli kitaplar, çevrimiçi modüllerin basılı versiyonları ve sesli-görsel bileşenlerde altyazı sağlanmaktadır. Bunların yanı sıra çevrimiçi sunulan bazı modüllerin kaydedilmiş versiyonları, bazı açıklamaları aktarması için görme yetersizliği olmayan bir asistan sağlanması gibi hizmetler sunulmaktadır. İngiliz Açık Üniversitesi'nde özel gereksinimli öğrenenlere yüz yüze eğitim ortamlarında da çeşitli hizmetler sunulmaktadır. Bu bağlamda; yüz yüze ders yapılacak yerlerde öğrenen gereksinimlerine göre ek düzenleme, yüz yüze derslere katılamayacak durumda olan öğrenenler için telefon, e-posta veya ev ziyareti desteği, eğitimlerden önce basılı metin talep edebilme imkânı, öğretene yazılı iletişim kurabilme ve yazılı iletişim talep edebilme imkânı, iletişim desteği, işitme cihazı kullananlar için taşınabilir indüksiyon döngüsü, yüz yüze eğitimlerde dudak okumaya ve dinlemeye uygun ortamlar gibi hizmetler sağlandığı görülmektedir. Bunların yanı sıra disleksi, görme yetersizliği ve işitme yetersizliği ile öğrenmeye ilişkin açıklamaların yer aldığı broşürlere yer verilmektedir. İngiliz Açık Üniversitesi'nde özel gereksinimli öğrenenlere uzaktan ve yerinde kütüphane hizmetleri kapsamında da çeşitli hizmetler sunulmaktadır. Uzaktan kütüphane hizmetleri bağlamında ekran okuyucu kullanan öğrenenler için ekran okuyucularla erişilebilir kütüphaneci sohbet erişimi, ekran okuyucularla veritabanlarının erişilebilirliğine ilişkin açıklamalar, ekran okuyucu ile kaynak arama kılavuzu, ekran okuyucu kullanıcıları için erişilebilir kütüphane web sayfası gibi hizmetler sunulmaktadır. Bunların yanı sıra diğer organizasyonların sunduğu sesli kitap, konuşan gazete, braille kitaplar, taktil diagramlar gibi erişilebilir formatlara yönelik erişim bağlantıları, çevrimiçi otomatik dosya formatı çevirme hizmeti ve kullanımına ilişkin yönerge ve belirli durumlarda e-kitap veya e-makalelerdeki görselleri word formatına çevirme gibi hizmetler sağlandığı görülmektedir. Yerinde kütüphane hizmetleri bağlamında ise kütüphanede taktil yön işaretleri, asansör, çok yönlü ayarlanabilir sandalye, büyüteç gözlükler, compact+video büyüteç, imleç denetim topu (trackerball) gibi yardımcı teknoloji ve araç gereç, JAWS ekran okuyucu, Zoomtext, TextHELP read and write, CCTV magnifier, Kurzweil scan and read gibi yardımcı yazılımlar sağlanmaktadır. İngiliz Açık Üniversitesi'nde bunların yanı sıra ses formatında materyal



üretiminde gönüllü olarak görev alınması ve özel gereksinimli öğrenenlere yönelik gönüllü destek asistanlığı yapılması gibi hizmetler sağlandığı görülmektedir.

İngiliz Açık Üniversitesi'nde özel gereksinimli öğrenenlere yönelik sosyal destek bağlamında sunulan hizmetler incelendiğinde; zihinsel olarak sağlıklı kalma ve kaygı ile başa çıkmaya ilişkin açıklamalara yer verilen broşürler, her yatılı okulda destek ve rehberlik hizmeti, sosyal medya grupları, forumlar, e-posta, telefon ve yüz yüze iletişim aracılığıyla öğrenenleri diğer öğrenenlerle paylaşımında bulunmaya teşvik etme gibi hizmetler sağlandığı görülmektedir.

İngiliz Açık Üniversitesi'nde teknik destek bağlamında sunulan hizmetler incelendiğinde özel gereksinimli öğrenen ödeneği alamayan öğrenenlere ödünç yardımcı teknoloji ve araç gereç sunulduğu görülmektedir. Bu bağlamda öğrenenlere dijital ses kaydedici, dijital kalem, Daisy dijital sesli kitap okuyucu, metin büyütecisi, büyüteç yazılımı, işitme yetersizliği ve dil ve konuşma güçlüğü olan bireyler için yazı çıktılı telefon, telsiz destek sistemi, ses tanıma yazılımı desteği, ekran okuma programları, sentetik doküman okuma yazılımları, metni konuşmaya çeviren araç gibi imkânlar sağlanmaktadır. Bunların yanı sıra İngiliz Açık Üniversitesi'nde öğrenim görmek için gerekli bilgisayar kullanımına ilişkin bilgi sağlanması, gereksinim duyulabilecek özel donanım ve yazılıma ilişkin tavsiyelerde bulunulması, ödev hazırlama ve gönderimi ile ilgili teknik destek ve ilgili irtibat numaralarının sağlanması, yatılı okul destek talebine ilişkin teknik destek sağlanması gibi hizmetler sunulmaktadır. Ayrıca üniversitenin web erişiminde WCAG 2.0 ilkelerini göz önünde bulundurduğu görülmektedir.

İngiliz Açık Üniversitesi'nde sunulan yönetsel, pedagojik, teknik ve sosyal destek hizmetleri dışında değerlendirilebilecek bazı diğer hizmetler incelendiğinde; özel gereksinimli bireyler için iş arama kaynakları ve fırsatları broşürü, özel gereksinimli bireylerin iş başvuruları sürecine ilişkin kapsamlı bilgiler, iş ile ilgili diğer bağlantılar, özel gereksinimli bireylerin iş görüşmesi sürecinde göz önünde bulundurması gereken durumlara ilişkin kapsamlı açıklamalar gibi hizmetler sunulduğu görülmektedir.

### **2.5.2. . Athabasca Üniversitesi (Athabasca University)**

Athabasca Üniversitesi'nde özel gereksinimli öğrenenlere yönetsel destek bağlamında sunulan hizmetler incelendiğinde öğrenen tarafından hizmet gereksiniminin belirtildiği, kurum tarafından hizmet alabilmeye ilişkin onay verildiği öğrenen destek

hizmetleri gereksinimleri onay formu sağlandığı görülmektedir. Bunun yanı sıra gereksinimlere yönelik destek hizmeti almak için izlenilmesi gereken yola ilişkin bilgilendirme, tüm destek hizmetlerin sağlandığı özel gereksinimli öğrenenler erişim ofisi, kurum içerisinde mevcut olmayan hizmetler için çeşitli kurumlara yönlendirme, özel gereksinimli öğrenenlere sunulan hizmetleri tanıtan web arayüzü, bazı özel gereksinimli bireylerin ders yükü hesaplamalarında diğer öğrenenlere kıyasla imtiyaz tanıma, belirli şartlarda dersi tamamlama süresinde uzatma talebinde bulunabilme, belirli şartlarda belirli bir süre için dersi bırakabilme, öğrenen destek hizmetleri, sınav, yönetim ve yardımcı teknoloji asistanı erişim bilgilerini sunma gibi hizmetler sağlandığı görülmektedir. Ayrıca alternatif format ders materyali talebi, sınav talebi, ek süre talebi, destek hizmetleri talebi, kişisel bilgi yayın izni gibi çeşitli çevrimiçi formlara yer verilmektedir. Finansal destek bağlamında özel gereksinimli öğrenenlere yönelik burs bağlantıları, fon başvurusu sürecinde destek sağlama, bireysel öğretim, akademik gözlem ve öğrenme uzmanı desteği için fon başvurusu desteği sağlama gibi hizmetler sunulmaktadır.

Athabasca Üniversitesi'nde özel gereksinimli öğrenenlere yönelik çeşitli sınav hizmetlerinin de sunulduğu görülmektedir. Bu bağlamda gönüllü görevli veya ücretli görevli eşliğinde evde sınav hizmeti, alternatif sınav yerleri, sınavın kısım kısım uygulanması, sınav süresinde farklılık gibi alternatif sınav uygulamaları, sözlü, test, evde cevaplama gibi alternatif sınav formatları, işaret dili tercümanı, sınavda yardımcı teknoloji kullanabilme imkânı, belirli şartlarda sınavda yiyecek, içecek, ilaç, belirli araç ve gereç bulundurabilme imkânı, yazıcı ve okuyucu desteği, özel oda, ergonomik sandalye, ek zaman gibi hizmetler sunulmaktadır. Ayrıca öğrenenlerin belirli bölgelerdeki sınav merkezlerinde özel oda rezervasyonu yapabilecekleri günlere ulaşabileceği ve destek taleplerini iletebileceği çevrimiçi form sunulmaktadır. Kurumun özel gereksinimli öğrenenler ile ilgili politikalarına yer verilen özel gereksinimli öğrenenler poliçesi bulunmaktadır.

Athabasca Üniversitesinde özel gereksinimli öğrenenlere pedagojik destek bağlamında sunulan hizmetler incelendiğinde öğrenenin destek hizmetleri, yardımcı teknoloji ve akademik destek gereksinimlerini belirlemek amacıyla öğrenenle birlikte kişiye özgü bireysel destek hizmeti planı oluşturma hizmeti sağlandığı görülmektedir. Ayrıca sayfa rengi, yazı tipi ve satır aralığında kişiye özgü farklılıklar, büyük baskı, elektronik metin, braille ve taktik grafikler, mp3 ses dosyaları, sesli materyaller ve

videolarda transkripsiyon gibi alternatif formatlarda çalışma materyalleri sağlanılmaktadır.

Athabasca Üniversitesi'nde özel gereksinimli öğrenenlere teknik destek bağlamında sunulan hizmetler incelendiğinde; not almak amacıyla kullanılabilir ses kaydediciler, yapışkan notlar, akıllı kalemler, fikirleri organize etmeye yarayan programlar (evernote, mindnote) ile ilgili bağlantılara yer verildiği görülmektedir. Okumak amacıyla kullanılabilir ekran okuyucular (window-eyes, Voiceover), konuşan web tarayıcılar (Opera, Atbar ), metin okuma yazılımları (Balabolka, natural reader), metni ses dosyasına dönüştürme programları (spoken text), ekran büyütme yazılımları (Zootext, izoom), elektronik metin ve sesli kitap ile ilgili bağlantılara yer verildiği görülmektedir. Yazmak amacıyla kullanılabilir el yazısı tanıma özelliği olan programlar (Ink equation ), ses tanıma programları (Dragon naturally speaking), ekran klavyeleri, alternatif fareler, alternatif klavyeler, göz takip sistemleri ile ilgili bağlantılara yer verildiği görülmektedir. Ayrıca zaman yönetimini destekleyen programlar (Toodledo, Rescue time), yazım ve dil bilgisi araçları (Grammarly), grafik hesap makineleri (Audio Mmath Trax), mobil uygulamalar (Voiceover, easy text speech) ile ilgili bağlantılara yer verilmektedir. Bunların yanı sıra öğrenenlerin yardımcı teknoloji gereksinimlerini uzmanlarca değerlendirme, ergonomik araç gereçlere ilişkin erişim bağlantıları, gereksinim duyulan yardımcı teknolojinin nasıl kullanılacağı ile ilgili eğitim desteği gibi hizmetler de sunulmaktadır.

### **2.5.3. Katalonya Açık Üniversitesi (Universitat Oberta de Catalunya)**

Katalonya Açık Üniversitesi'nde özel gereksinimli öğrenenlere yönelik yönetsel destek bağlamında sunulan hizmetler incelendiğinde engel durumu %33 ve üzerinde olan öğrenenlere kayıt ücretinde indirim yapıldığı görülmektedir. Ayrıca engel oranına göre Erasmus+staj hareketliliği bursu, %65 üzeri engel durumunda ise işaret dili çevirmeni, özel asistan vb. gibi ek masraf desteği sağlanmaktadır. Fundacion prevent ve Fundacion universia gibi üniversite ile mutabakat halinde olan burs imkanı sunan diğer organizasyonların erişim bağlantıları sunulmaktadır. Sınav hizmetleri bağlamında ise rampa ve asansörlü binalar, kolay erişimli büyük sınıflar, tekerlekli sandalye uyumlu sıralar, gerekli durumlarda bilgisayar kullanımı, JAWS ve Zoomtext gibi yazılımlar, az kişili veya tekli sınıflar, daha büyük yazı karakteri, braille metin ve ekstra zaman gibi hizmetler sağlandığı görülmektedir Ayrıca öğrenenlerin sınavla ilgili gereksinimlerini

iletebilmesi adına öğrenen gereksinimi çevrimiçi talep formu ve haklı gerekçelerle sınava katılmayan öğrenenler için telafi sınavı hizmeti gibi hizmetler de sunulmaktadır. Bunların yanı sıra adrese materyal teslimi, mezuniyet seremonileri ve bölge merkezlerindeki aktiviteler gibi yerinde organizasyonlar için engelli park alanı, işaret dili çevirmeni, rampa vb. erişim olanakları ve bunlara ilişkin ek düzenleme çevrimiçi talep formu gibi hizmetler sunulmaktadır. Ayrıca kurumun özel gereksinimli öğrenenlere ilişkin eylem planı bulunmaktadır.

Katalonya Açık Üniversitesi'nde özel gereksinimli öğrenenlere yönelik pedagojik destek bağlamında sunulan hizmetler incelendiğinde, pdf html, karaoke, sesli kitap, e-kitap, Daisy gibi alternatif formatlar, İspanya görme yetersizliği olan bireyler topluluğu üyeleri için braille formatına dönüştürülmüş materyaller sunulduğu görülmektedir. Bunların yanı sıra öğrenenlere mevcut çalışma materyallerinde gereksinimlerine yönelik ek düzenleme talebinde bulunabilme imkânı sağlanmaktadır. Ayrıca müfredat kapsamındaki içerik, yöntem ve becerilerde gereksinime yönelik ek düzenlemeler yapan Müfredat Düzenleme Komitesi bulunmaktadır.

Katalonya Açık Üniversitesi'nde özel gereksinimli öğrenenlere yönelik teknik destek bağlamında sunulan hizmetler incelendiğinde Sanal kampüs arayüzlerinde ve web sitelerinde görme yetersizliği olan bireylerin gezinimini kolaylaştırmak amacıyla The W3C Consortium WAI AA standartlarına göre uyarılama yapıldığı görülmektedir ([www.w3c.org/wai](http://www.w3c.org/wai)). Ayrıca %33 ve daha fazla engel durumu olan öğrenenlere Fundacion Universia ile yapılan sözleşme kapsamında Destek Ürünleri Bankası (Support Product Bank)'ndan gereksinime yönelik ekipman, cihaz, yazılım ödünç alma talep formu sağlanmaktadır.

Katalonya Açık Üniversitesi'nde sunulan yönetsel, pedagojik, teknik ve sosyal destek hizmetleri dışında değerlendirilebilecek bazı diğer hizmetler incelendiğinde Fundacion prevent ve Fundacion Universia gibi üniversite ile mutabakat halindeki diğer organizasyonların sunduğu mesleki rehberlik, staj imkanları ve iş ilanlarına ilişkin bağlantılara yer verildiği görülmektedir.

#### **2.5.4. Japonya Açık Üniversitesi (The Open University of Japan)**

Japonya Açık Üniversitesi'nde özel gereksinimli öğrenenlere yönetsel destek bağlamında sunulan hizmetler incelendiğinde; lise mezuniyeti şartı aranmadan üniversite eğitimine erişim, giriş sınavı (entrance exam) muafiyeti ve kayıt yaptıran özel

gereksinimli bireylerin gereksinimlerinin değerlendirildiği üniversite sene başı değerlendirme toplantısı gibi hizmetler sunulduğu görülmektedir. Sınav hizmetleri bağlamında ise ekstra zaman, yazman desteği (amanuensis), özel oda, kelime işlemci, bant kaydı ve braille okuma gözlüğü kullanımı, bant kaydı, braille ve büyük puntolu kitapçıklar gibi hizmetler sunulmaktadır. Ayrıca kurumun mevcut destek sistemleri ve ileriye dönük eylem planını içeren özel gereksinimli öğrenenler için destek sistemleri raporu bulunmaktadır.

Japonya Açık Üniversitesi'nde özel gereksinimli öğrenenlere pedagojik destek bağlamında sunulan hizmetler incelendiğinde yüz yüze eğitime ilişkin hizmetler sunulduğu görülmektedir. Bu bağlamında park alanı, dersten önce gerekli çalışma sayfaları temini, öğretenele dersten önce gereksinimlere yönelik iletişim, işitme yetersizliği olan bireyler için yardımcı desteği, tercüman desteği, tekerlekli sandalye uyumlu sıralar gibi hizmetler sunulmaktadır. Bunların yanı sıra ekran okuyucu kullanan görme yetersizliği olan öğrenenler için çevrimiçi eğitim, tv ve radyo eğitimlerinde dijital metin formatları, braille kullanıcıları için dijital metinlerin braille formatları sunulmaktadır. Ayrıca çevrimiçi eğitim ve televizyon eğitimlerinde altyazı kullanımı, radyo eğitimlerinin yazılı dökümleri ve konuşma tanıma teknolojisi kullanımı sağlanılmaktadır. Diğer üniversitelerde öğrenim gören özel gereksinimli bireylere de kredisi hesaplanan ders alma imkânı sunulmaktadır.

### **2.5.5. Güney Avustralya Üniversitesi (University of South Australia)**

Güney Avustralya Üniversitesi'nde özel gereksinimli öğrenenlere yönetsel destek bağlamında sunulan hizmetler incelendiğinde çeşitli sınav hizmetleri sağlandığı görülmektedir. Bu bağlamda ekstra zaman, dinlenme araları, gerekli durumlarda sınavda yeme içme serbestliği sağlama, dizüstü bilgisayar, imleç denetim topu (trackball) ve yazım denetimcisi gibi araç gereç sağlama, yazma ve okuma için asistan desteği gibi hizmetler sunulmaktadır. Bunların yanı sıra ergonomik sandalye, ayak iskemlesi gibi alternatif oturma düzeni, alternatif sınav merkezi, sözlü sınav, park alanı, ekran okuyucu ve konuşma sentezleyici gibi yazılımların kullanımı gibi hizmetler sunulmaktadır. Ayrıca geçerli sebeplerle sınav performansı olumsuz etkilenen veya sınav takvimine göre sınava giremeyenler için erteleme sınavı imkânı sağlanmaktadır. Güney Avustralya Üniversitesi'nde finansal destek bağlamında ise diğer organizasyonların sunduğu burslara ilişkin bağlantılara yer verilmekte ayrıca özel

gereksinimli öğrenen araç-gereç bursu sağlanmaktadır. Bunların yanı sıra telefonla veya yüz yüzde destek için çevrimiçi randevu alma sistemi, engelli hizmetleri birimi, özel gereksinimli bireyler destek hizmetleri web sayfası, hizmetlere ilişkin tanıtıcı video, adrese basılı materyal gönderimi gibi hizmetler sunulmaktadır. Kurumun özel gereksinimli öğrenenler eylem planı ve çevrimiçi erişilebilirlik eylem planı bulunmaktadır. Ayrıca kurumun web sayfasında erişilebilir içerik yaratmada ipuçlarına, erişilebilir çevrimiçi içerik için kontrol listesine, yararlı erişilebilirlik kaynakların bağlantılarına ve metin olmayan kaynaklarda erişilebilirlik için göz önünde bulundurulması gereken unsurlara ilişkin açıklamaların yer aldığı web erişimi sekmesi bulunmaktadır.

Güney Avustralya Üniversitesi'nde özel gereksinimli öğrenenlere pedagojik destek bağlamında sunulan hizmetler incelendiğinde yardımcı araç gereç ve teknoloji desteğinin yanı sıra Dragon ses tanıma yazılımı, 20 inç LCD monitör, Zoomtext yazılımı, basılı materyallerin dijital formatta taranmasını sağlayan A4 tarayıcı, büyütülmüş metinleri yazdırma amacıyla A3-A4 yazıcı, kulaklık ve diğer araçların kolay takılabilmesi için bilgisayar önünde bulunan USB girişleri, imla desteği, dil bilgisi kontrolü, ekran okuma ve kelime tahmini sağlayan Read&Write yazılımı, ergonomik mobilya ve yükseklik ayarlı masa gibi imkânları sunan uyarlanabilir teknoloji odaları sağlandığı görülmektedir. Alternatif çalışma materyalleri bağlamında ise büyük baskı, elektronik, braille ve ses formatları, eş zamanlı altyazı, tüm videolar ve çevrimiçi kaynaklarda deşifre edilmiş metin ve altyazı gibi hizmetlerin sunulduğu görülmektedir. Güney Avustralya Üniversitesi'nde uzaktan erişim kütüphane hizmetleri bağlamında özel gereksinimli bireyler için kütüphane hizmetleri erişim sekmesi, engelli hizmetleri birimi desteği, elektronik kaynak gönderimi, kütüphane hizmetlerine ilişkin tanıtım çevrimiçi ve telefon aracılığıyla kütüphaneci desteği gibi hizmetler sunulmaktadır. Yerinde kütüphane hizmetleri olarak ise çeşitli yardımcı araç gereç ve teknoloji desteği sunan uyarlanabilir teknoloji odaları, bazı gereksinimleri destekleyici nitelikte özel odalar ve ödünç araç-gereç temini sunulmaktadır. Güney Avustralya Üniversitesi'nde bunların yanı sıra bireylerin gereksinimlerini belirlemek amacıyla bireysel erişim planı oluşturma (access plan), bireysel erişim planına göre eğitsel faaliyetlerde ek düzenleme, akademik yazma, kaynakça ekleme, organizasyon vb. beceriler için destek sağlayan dil ve öğrenme danışmanlığı, gereksinimler bağlamında çalışma stratejilerine ilişkin tavsiyeler sağlama, çevrimiçi materyallere erişimde yaşanan

problemleri mail aracılığıyla engelli hizmetlerine bildirme olanağı, FM ve Infra red iletişim sistemleri, işitme cihazı kullananlar için indüksiyon döngüsü, basılı materyalleri ekranda büyük puntolu görüntüleme sağlama amacıyla kapalı devre televizyon ve işaret dili tercümanlığı desteği gibi hizmetler sunulmaktadır.

Güney Avustralya Üniversitesi'nde özel gereksinimli öğrenenlere sosyal destek bağlamında sunulan hizmetler incelendiğinde; özel gereksinimli öğrenen danışman desteği (disability advisers), rehberlik hizmeti (counselling), sağlıklı olmaya yönelik ipuçları ve ilgili kaynaklara erişim sağlayan web sayfası gibi hizmetler sunulduğu görülmektedir.

Güney Avustralya Üniversitesi'nde özel gereksinimli öğrenenlere teknik destek bağlamında sunulan hizmetler incelendiğinde ise web sitelerinde ve web arayüzlerinde görme yetersizliği olan bireylerin gezinimini kolaylaştırmak amacıyla The W3C Consortium WAI AA standartlarına göre uyarlama yapıldığı görülmektedir.

#### **2.5.6. Anadolu Üniversitesi (Açıköğretim Sistemi)**

Anadolu Üniversitesi'nde özel gereksinimli öğrenenlere yönelik yönetsel destek bağlamında sunulan hizmetler incelendiğinde; engel oranı % 40 ve üzerinde olan öğrenenlerin dönem öğretim gideri ve dönem öğrenci katkı payından muaf tutulduğu, engel oranı % 40'ın altında olan öğrenenlerin sadece dönem öğretim giderini ödedikleri görülmektedir. Sınav hizmetleri bağlamında ise görme yetersizliği olan öğrenenlere okuyucu ve işaretleyici desteği, her dersten en az iki soru muafiyeti, büyük puntolu soru kitapçığı ve cevap anahtarı sağlama gibi hizmetler sunulduğu; ortopedik yetersizliği olan öğrenenler için sınav binalarının giriş katında sınava alma, işaretleyici desteği, yatağa bağımlı öğrenenler için evde sınav hizmeti sağlama gibi hizmetler sunulduğu görülmektedir. Bunların yanı sıra ayrı salonlarda sınav hizmeti, cihaz, ek gıda, ilaç vb. gereksinimi olan öğrenenlerin durumlarına gözeterek sınava alma gibi hizmetler sunulmaktadır. Ayrıca açıköğretim bürolarında yapılan yeni kayıt işlemlerinde işlem önceliği, sesli, görüntülü ve yazılı canlı destek, sıkça sorulan sorular erişimi, özel gereksinimli öğrenenlere yönelik web sayfası (engelsizaof.anadolu.edu.tr), engelli hizmetleri cep kılavuzu, engelsiz Açıköğretim çalıştayları gibi hizmetler sunulmaktadır. Birbirleri ile koordineli çalışan Engelli öğrenci destek birimi, Merkez büro, Bilgisayar Araştırma ve Uygulama Merkezi, Test Araştırma Birimi, Öğrenme Teknolojileri ARGE Birimi gibi destek birimleri bulunmaktadır.

Anadolu Üniversitesi Açıköğretim Sistemi'nde özel gereksinimli öğrenenlere yönelik pedagojik destek bağlamında sunulan hizmetler incelendiğinde; daisy dijital sesli kitap, mp3, basılı materyallerin pdf ve word formatları, video, etkileşimli video gibi alternatif formatta materyaller sunulmaktadır. Çevrimiçi sunulan bazı içeriklerin daha sonra da erişilebilmeleri için kaydedilmiş versiyonlarına yer verilmektedir. Yerinde kütüphane hizmetlerinde braille baskılı kitap, çıktı, ekran okuyucu, sesli kitap gibi hizmetler sunulmaktadır. Ayrıca sesli kitapların, dijital dergi ve kitapların yer aldığı açık kütüphane hizmeti sağlanılmaktadır.

Anadolu Üniversitesi Açıköğretim Sistemi'nde özel gereksinimli öğrenenlere yönelik sosyal destek bağlamında ise Açıköğretim Fakültesi görme ve işitme engelliler korosunun oluşturulduğu görülmektedir.

## **2.6. Benzer Araştırmalar**

Lapadula (2003, s. 119-128) New York Teknoloji Enstitüsü'nde öğrenim gören uzaktan öğrenenlerin mevcut çevrimiçi destek hizmetlerine ilişkin memnuniyetlerini ve gereksinim duydukları ek hizmetleri ortaya koymak amacıyla, 65 uzaktan öğrenene anket uygulayarak gerçekleştirdiği araştırmada uzaktan öğrenenlerin genel olarak mevcut çevrimiçi hizmetlerden memnun olduklarını (kütüphane, kabul, kayıt, kitap, teknik destek, önceki kredilerin değerlendirilmesi, finansal destek, akademik danışma, öğrenen topluluğu) ayrıca sosyal hizmetler (kitap kulübü, sohbet odaları, online akran desteği grupları, öğrenci gazetesi), teknik destek (online araştırma yapma), kişisel danışmanlık/ruh sağlığı danışmanlığı (zaman yönetimi ve ebeveynliğe ilişkin seminerler, online psikolog erişimi, yardım-hattı numaraları) gibi ek hizmetlere gereksinim duyduklarını belirlemiştir.

Öztürk vd. (2017, s. 81-107) Anadolu Üniversitesi tarafından kullanılan Anadolium E-Kampüs öğrenme yönetim sistemine ve sistem bünyesinde sunulan öğrenme malzemelerine ilişkin öğrenen memnuniyetlerinin belirlenmesi amacıyla, Tarama modeli kullanarak bir araştırma gerçekleştirilmiştir. Elverişli örnekleme yöntemiyle belirlenen Anadolu Üniversitesi Açıköğretim Fakültesi'nde öğrenim gören 13.137 öğrenenin katılımıyla gerçekleştirilen araştırmada öğrenenlerin büyük bir kısmının Anadolium E-Kampüs Sisteminden yüksek düzeyde memnun oldukları, öğrenme malzemeleri bağlamında bir değerlendirme yapıldığında, öğrenenlerin büyük bir kesimi



tarafından kullanılıp yüksek düzeyde memnuniyet bildirilen ilk üç malzemenin çıkmış sınav soruları, deneme sınavları ve çözümlü sorular olduğu belirtilmektedir.

Anadolu Üniversitesi (2016, s. 1-83) Anadolu Üniversitesi Açıköğretim, İktisat ve İşletme Fakültelerinde öğrenim gören öğrencilerin büro hizmetlerine, çağrı merkezine, ders kitaplarına, bireysel çalışma yöntemlerine, deneme sınavlarına, e-öğrenme portalına, konu anlatım videoları ve alıştırmaya sorularına, not verme sistemine ve sınavlara ilişkin görüşlerini belirlemek amacıyla bir araştırma gerçekleştirmiştir. Farklı konularda oluşturulan anketler farklı bir örneklem üzerinde uygulanmıştır. Araştırma sonuçlarına göre katılımcıların yarıdan fazlasının çeşitli büro hizmetlerinden memnun olduğu belirtilmektedir. Ders kitapları ile ilgili olarak katılımcıların yarıdan fazlası genel olarak olumlu görüş bildirmiştir. Katılımcıların çoğu ünite okuma yolu ile öğrenmeyi tercih ettiklerini ifade ederken, akademik danışmanlık etkinlikleri ve e-öğrenme hizmetlerindeki danışmanlık hizmetlerinden yararlanmadıklarını ifade etmiştir. Deneme sınavları, konu anlatım videoları ve alıştırmaya ile ilgili olarak katılımcıların çoğu bu hizmetten yararlandıklarını ve memnun olduklarını ifade etmiştir. Sınav hizmetleri ile ilgili olarak katılımcıların yarıdan fazlası sınav binalarının ulaşım açısından uygun olmadığını bildirmiştir. Katılımcıların çoğu e-öğrenme hizmeti çeşitleri arasından e-öğrenme portalını tercih ettiklerini ifade etmiştir. En çok yararlanılan e-öğrenme hizmetinin deneme sınavları, en az yararlanılanın ise danışmanlık hizmeti olduğu belirtilmiştir.

Akkurt (2016, s. 1-300) Açık ve Uzaktan Öğrenme Sistemleri'nin tasarlanmasında Evrensel Tasarım Yaklaşımı'nın sürece nasıl dahil edilebileceğine ilişkin bir çerçeve geliştirmek amacıyla Sıralı Keşfedici Karma Yöntem kullanarak bir araştırma gerçekleştirmiştir. Evrensel Tasarım Yaklaşımı söz konusu olduğunda engelli bireylere ilişkin yapılacak düzenlemelere de değinilmesi gerektiğinden hareketle Anadolu Üniversite Açıköğretim Fakültesi'nde öğrenim gören ortopedik yetersizliği olan 22 birey, görme yetersizliği olan 10 birey bu çalışmada katılımcı olarak yer almıştır. Araştırmanın ilk aşamasında 32 özel gereksinimli, 5 herhangi bir engeli olmayan toplamda 37 öğrenenin görüşü yarı yapılandırılmış görüşme tekniği ile alınmıştır. Sonrasında Açık ve uzaktan öğrenme ve/veya Evrensel Tasarım alanında uzman 35 kişinin görüşleri Delphi tekniğiyle alınmıştır. Görüşme sonucunda elde edilen bulgular açık ve uzaktan öğrenme sisteminin bileşenleri doğrultusunda değerlendirilmiştir. Buna göre; öğrenenlerin bireysel özelliklerinin yönetim tarafından

önemsenmesini bekledikleri, erişilebilir ve çeşitlilik sunan bir öğrenme ortamı oluşturulması, yardımcı teknolojilerin kullanımına olanak sağlanması, alternatif ölçme etkinlikleri uygulanması, ölçme etkinliklerinde zaman ve yer esnekliği sağlanması, ölçme etkinliklerinin yapılacağı yerlerin erişilebilir olması gerektiği belirtilmektedir.

Moisey (2004, s. 73-91) Athabasca Üniversitesi'ndeki özel gereksinimli öğrenenlerin destek hizmetlerine ilişkin tecrübelerini keşfetmek amacıyla bir araştırma gerçekleştirmiştir. Araştırma örnek olay yöntemiyle tasarlanmış ve verilerin analizinde betimsel istatistikten yararlanılmıştır. Araştırmada 1 Nisan 1998 ve 1 Nisan 2001 tarihleri arasında Athabasca Üniversitesi'ndeki programlara kayıt yaptıran 40, 863 herhangi bir engeli olmayan ve 604 özel gereksinimi olan öğrenenin (25 görme yetersizliği, 18 işitme yetersizliği, 316 ortopedik yetersizliği, 124 öğrenme güçlüğü, 119 psikolojik problemlili) verileri incelenmiştir. Araştırma sonuçlarına göre ilgili tarihler arasında özel gereksinimli bireylerin kaydolduğu programların oran olarak herhangi bir engeli bulunmayan öğrenenlerden daha fazla olduğu ancak, programların tamamlanma oranının herhangi bir engeli bulunmayan öğrenenlerde daha fazla olduğu belirtilmektedir. Özel gereksinimli öğrenenlerin neredeyse tamamının üniversite tarafından sunulan destek hizmetlerinden yararlandığı, alınan en yaygın desteğin sırasıyla program tamamlamada ek süre ve sınavda ek süre/sınav erteleme olduğu belirtilmektedir. Daha çok hizmet alan öğrenenlerin programların tamamlanması bakımından daha çok başarılı oldukları belirtilmektedir. Programların tamamlanmasındaki başarı göz önünde bulundurulduğunda belirli destek türlerinin belirli engel gruplarında daha etkili olduğu ifade edilmektedir. Örneğin; yardım teknoloji desteği, öğrenme güçlüğü olan bireylerde programın tamamlanması açısından daha etkili iken, ek program süresi hizmeti, ortopedik yetersizliği olan ve psikolojik problemi olan bireylerde daha etkili olduğu ifade edilmektedir. En az bir kursu tamamlayan özel gereksinimli katılımcılar arasında en yüksek destek hizmeti alma oranına görme yetersizliği olan bireyler, en düşük destek hizmeti alma oranına ise psikolojik problemi alan bireylerin sahip olduğu belirtilmektedir.

Roberts vd. (2011, s, 242-250) çevrimiçi programlara kaydolan özel gereksinimli öğrenenlerin erişilebilirlik hizmetleri ve çevrimiçi öğrenme ortamlarında başarılı olabilmeye yeterlilikleri ile ilgili memnuniyetlerini belirlemek amacıyla bir araştırma gerçekleştirmiştir. Araştırmaya özel gereksinimini belgeleyen 221 öğrenen katılım göstermiştir. Özel gereksinimli öğrenenler ve çevrimiçi öğrenme anketi ile toplanan

verilerin analizinde betimsel istatistik ve nitel yöntemlerden yararlanılmıştır. Araştırma sonuçlarına göre katılımcıların bir kısmının daha önceden herhangi bir çevrimiçi programa kaydolmadığı, engel durumlarının çevrimiçi programlardaki başarılarını olumsuz yönde etkileyeceğini düşündükleri belirtilmektedir. Benzer şekilde, daha önce çevrimiçi bir programa katılım göstermiş katılımcıların da yarıya yakını engel durumlarının çevrimiçi ortamlardaki başarılarını olumsuz etkilediğini düşündükleri ifade edilmektedir. Katılımcıların genel olarak engel durumlarından dolayı konsantrasyon problemi yaşadıkları, bir görevi devam ettirmekte veya programı takip etmekte zorlandıkları belirtilmektedir. Yardımcı teknoloji gereksinimi ile ilgili olarak bir kısım katılımcının ekran büyüten teknolojilere, büyük monitörlere gereksinim duydukları, bunların dışında büyük klavyeler, özel fareler ve ekran okuyuculara gereksinim duyulduğu belirtilmektedir. En yaygın gereksinimlerden birinin de ses tanıma yazılımları olduğu ifade edilmektedir. Daha önce çevrimiçi bir programa kaydolmuş katılımcıların yarıdan fazlasının engel durumlarını öğretene paylaşmadıkları, bir kısmının çeşitli destek talebinde bulunduğu ve talepte bulunanların büyük bir bölümünün taleplerinin karşılandığını ifade ettiği belirtilmektedir.

Burgstahler (2006, s. 79-102) özel gereksinimli bireylere uzaktan öğrenme programlarını erişilebilir kılmakla ilgili politikaları ve uygulamaları keşfetmek amacıyla bir araştırma gerçekleştirmiştir. Araştırmaya 17 yükseköğrenim kurumu katılım göstermiştir. Araştırmada öncelikle Erişilebilirlik Göstergesi Listesi oluşturulmuş, var olan uzaktan eğitim programlarından oluşturulan listedeki uygulamaları taşıyan örnekler toplanılmıştır. Sonrasında, göstergeler bir uzaktan öğrenme programı üzerinde uygulanmış, tekrar düzenlenmek için diğer 16 uzaktan öğrenme programından bilgi toplanmıştır. Araştırma sonuçlarına göre, katılımcı okullarda uzaktan öğrenme programlarının tasarımında özel gereksinimli bireylerin hemen hemen hiç göz önünde bulundurulmadığı gözlenilmiştir.

Kinash vd. (2004, s. 5-19) 2000-2003 yılları arasında gerçekleştirilen çevrimiçi öğrenme ve engellilik ile ilgili araştırma makalelerini incelemiştir. İki ayrı makaleyi incelemeye dahil etmiştir. İnceleme neticesinde, özel gereksinimli bireyler için yükseköğrenim programların erişilebilirliğinin sağlanması ve bu bireylerin belirli destek gereksinimlerinin karşılanması ile ilgili isteksizlik olduğu belirtilmektedir. Ayrıca özel gereksinimli öğrenenlerle ilgili teorik ve uygulamalı araştırmaların, tüm öğrenenler

açısından, çevrimiçi öğrenmenin eğitsel potansiyelini artırma potansiyeline sahip olduğu belirtilmektedir.

Levy ve Beaulieu (2003, s. 207-220) Kaliforniya üniversitelerinin (California community colleges) uzaktan öğrenme programlarındaki uygulamaları ve planlamalarını keşfetmek amacıyla bir araştırma gerçekleştirmiştir. Araştırma sonuçlarına göre; katılım gösteren üniversitelerin neredeyse tamamının çevrimiçi destek hizmetleri sunduğu ancak, 48 üniversiteden sadece 5 tanesinin özel gereksinimli bireyler için erişilebilir internet sitesi ile ilgili olduğu belirtilmektedir.

Lago ve Acedo (2017, s. 268-291) işitme yetersizliği olan bireylerin e-öğrenme erişimi ile ilgili dezavantajlarının olup olmadığını incelemek ve e-öğrenme tecrübelerine ilişkin memnuniyetlerini belirlemek amacıyla bir araştırma gerçekleştirmiştir. Araştırmaya 484 işitme yetersizliği olan birey katılmıştır. Katılımcılara anket uygulanarak elde edilen araştırma sonuçlarına göre; katılımcıların yarısından fazlasının hiç e-öğrenme tecrübesi yaşamadığı, bunun en önemli sebeplerinden birinin erişilebilir programlardaki yetersizlik olduğu ifade edilmektedir. Dersi/programı bırakma nedenleri arasında erişilebilirlik yetersizliğinin en önemli neden olarak görüldüğü belirtilmektedir. Gereksinim duyulan erişilebilir kaynakların sırasıyla; altyazılı videolar, öğretmenin işaret dili yetkinliği, metinlerin işaret diline çevirisi, farklı okuma seviyelerine uygun metinler olduğu ifade edilmektedir.

### 3. YÖNTEM

#### 3.1. Araştırma Modeli

Karma yöntem, “araştırmacının nicel ve nitel araştırma tekniklerini, yaklaşımlarını, yöntemlerini, anlayışını veya dilini tek bir araştırmada karıştırdığı ya da birleştirdiği bir araştırma şeklidir” (Johnson ve Onwuegbuzie, 2004, s. 17). Karma araştırmalarda araştırmacı; hem nicel hem nitel veri toplar ve analiz eder, iki veri çeşidini eş zamanlı bir şekilde, birini diğerinin inşasında kullanmak için sırayla ya da birini diğerinin içine yerleştirerek bir araya getirir, araştırmada vurgulamak istediğiyle ilgili olarak bir veri çeşidine veya her iki veri çeşidine öncelik verir (Creswell ve Plano Clark, 2011, s. 5).

Creswell ve Plano Clark (2011, s. 69 ) karma yöntem araştırmalarını; Yakınsayan paralel karma desen (the convergent parallel design), Keşfedici sıralı karma desen (the exploratory sequential design), Açıklayıcı sıralı karma desen (the explanatory sequential design), Gömülü karma desen (the embedded design), Dönüştürücü karma desen (the transformative design) ve Çok aşamalı karma desen (the multiphase design) olarak altı farklı şekilde sınıflandırmaktadır. Bu araştırmada keşfedici sıralı karma desen (the exploratory sequential design) kullanılmıştır.

Keşfedici sıralı karma desende öncelikle nitel veriler daha sonra nicel veriler toplanmaktadır. Bu desenin yaygın bir uygulaması; bir olguyu keşfet, temaları belirle, bir ölçek tasarla ve sonrasında test et adımlarından oluşmaktadır (Creswell, 2012, s. 543). Sıralı keşfedici karma desen kullanarak tasarlanan bu araştırmanın ilk aşamasında nitel yöntemlerden yarı yapılandırılmış görüşme tekniği kullanılarak, Açıköğretim Sistemi’nde öğrenim gören özel gereksinimli öğrencilerin destek hizmetleri gereksinimlerini belirlemek amacıyla nitel veriler toplanmıştır. Görüşmelerden elde edilen veriler, açık ve uzaktan öğrenmede destek hizmetleri sınıflandırmalarından yönetsel destek, pedagojik destek, sosyal destek ve teknik destek sınıflamasından yararlanılarak, kavramsal çerçevenin getirdiği bu dört tema altında gruplandırılmıştır. Araştırmanın ikinci aşamasında nitel aşamadan ve alanyazından elde edilen verilerle araştırmacı tarafından üç ayrı engel grubuna yönelik geliştirilen *Özel Gereksinimli Öğrencilere Yönelik Destek Hizmetlerinde Önceliklerin Belirlenmesi* anketleri ile nicel veriler toplanmıştır. Katılımcıların destek hizmetleri önceliklerinin belirlenmesi amacıyla toplanan nicel verilerin betimsel istatistikleri hesaplanmıştır.

### 3.1.2. Evren ve örneklem

Araştırmanın nitel aşamasında kolay ulaşılabilir durum örnekleme yoluyla Anadolu Üniversitesi Açıköğretim Sistemi'nde öğrenim gören toplam 18 özel gereksinimli birey katılımcı olarak belirlenmiştir. Katılımcıların 6 tanesini işitme yetersizliği, 6 tanesini görme yetersizliği, 6 tanesini de ortopedik yetersizliği olan bireyler oluşturmaktadır (Tablo 3.1'de sunulmaktadır). İşitme ve görme yetersizliği olan katılımcıların tamamı Eskişehir ilinden, ortopedik yetersizliği olan katılımcıların biri Antalya biri Ankara ve diğerleri Eskişehir ilinden araştırmaya dahil olmuştur.

**Tablo 3.1.** Görüşme katılımcıları kod adları ve özellikleri

	<b>Engel durumu</b>	<b>Yaş</b>	<b>Cinsiyet</b>
İlyas	İşitme yetersizliği	37	E
Levent	İşitme yetersizliği	35	E
Konur	İşitme yetersizliği	24	E
Can	İşitme yetersizliği	65	E
Sarp	İşitme yetersizliği	35	E
Osman	İşitme yetersizliği	25	E
Hayriye	Görme yetersizliği	42	K
Nalan	Görme yetersizliği	34	K
Zübeyde	Görme yetersizliği	20	E
Vefa	Görme yetersizliği	22	E
Ozan	Görme yetersizliği	20	K
İbrahim	Görme yetersizliği	24	E
Kerim	Ortopedik yetersizlik	23	E
Veli	Ortopedik yetersizlik	39	E
Ceyda	Ortopedik yetersizlik	28	K
Muzaffer	Ortopedik yetersizlik	21	E
Haluk	Ortopedik yetersizlik	44	E
Hale	Ortopedik yetersizlik	26	K

Araştırmanın nicel aşamasındaki katılımcıların belirlenmesinde ise Anadolu Üniversitesi Açıköğretim Sistemi'nde aktif olan; görme sistemine ilişkin özel gereksinimi olan 3128 kişi, kas iskelet sistemine ilişkin özel gereksinimi olan 3924 kişi ve kulak burun boğaz sistemine ilişkin özel gereksinimi olan 912 kişi olmak üzere ilgili engel grubundaki tüm öğrencilere ulaşılmaya çalışılmıştır. Araştırmacı tarafından engel gruplarına yönelik geliştirilen üç ayrı *Özel Gereksinimli Öğrencilere Yönelik Destek Hizmetlerinde Önceliklerin Belirlenmesi* anketi formu çevrimiçi ortamda ilgili engel grubundaki öğrencilere gönderilmiş; görme sistemine ilişkin özel gereksinimi olan 314

öğrenci, kas iskelet sistemine ilişkin gereksinimi olan 289 öğrenci, kulak burun boğaz sistemine ilişkin gereksinimi olan 100 öğrenci ankete katılım göstermiştir.

### 3.1.3. Veri toplama tekniği ve aracı

Araştırmanın ilk aşamasında Açıköğretim Sistemi'nde öğrenim gören özel gereksinimli bireylerin destek hizmetleri gereksinimlerini belirlemek amacıyla veriler görüşme tekniğiyle toplanmıştır.

*Görüşme tekniği:* Sosyal Bilimlerde kullanımı oldukça eskiye dayanan nitel görüşmeler; görüşülen kişinin fikirlerini ve deneyimlerinin kendi ifadeleriyle ele alınmasına dolayısıyla kişinin dünyasına erişilmesine imkan sağlamaktadır. Nitel görüşmelerin odak noktası sabit sınıflandırmalar yerine farklılıkları, çeşitlilikleri ortaya koyan inceliklerin betimlenmesidir (Kvale, 2008). Alanyazında genellikle 'yapılandırılmış' ve 'yapılandırılmamış' olarak iki görüşme türünden söz edilmektedir (Yıldırım ve Şimşek, 2000). Bu çalışmada yarı yapılandırılmış görüşme tekniği kullanılmıştır. Yarı yapılandırılmış görüşme tekniği, ele alınan konuya ilişkin görüşülen kişinin açıklamalarına ulaşma amacı gütmektedir. Yarı yapılandırılmış görüşme tekniğinde, görüşme öncesinde bazı sorular hazırlanıp görüşülecek temalar öncelik sıralamasına konulmaktadır. Ancak görüşmecinin verdiği cevaplardan dolayı sorularda ve sıralamada birtakım değişiklikler yapılabilmektedir (Kvale, 2008).

Araştırmanın ilk aşamasında gönüllülük esasına dayanarak gerçekleştirilen görüşmeler öncesinde, katılımcılara görüşmelerin Anadolu Üniversitesi'nde yürütülen bir yüksek lisans tez çalışması kapsamında gerçekleştirildiği ifade edilmiştir. Alınan bilgilerin sadece bilimsel amaçlarla kullanılacağına, çalışmada demografik bilgilerin dışında katılımcılara ilişkin herhangi bir kişisel bilgiye yer verilmeyeceğine değinilmiştir. Katılımcıların bu bağlamda izinleri kendi bilgileri dahilinde ses kaydı altına alınmıştır.

Görüşme soruları uygulanmadan önce oluşturulan sorulara ilişkin uzman görüşü alınmış ve sonrasında pilot görüşme gerçekleştirilmiştir. Görüşmeler Ocak-Şubat 2018 tarihleri arasında 18 kişinin katılımıyla gerçekleştirilmiştir. Katılımcılarla iletişime geçilerek randevu alınmış ve kendilerine en uygun yer ve zamanda görüşmeler gerçekleştirilmiştir. Görüşmelerde katılımcıların destek hizmetleri gereksinimlerini belirlemeye yönelik açık uçlu sorular sorulmuştur. Araştırmacı gerekli durumlarda soruların anlaşılmasını destekleyici nitelikte örneklere yer vermiş ancak herhangi bir

yönlendirme ve yorumda bulunmamıştır. Yapılan görüşmelerin ardından katılımcılara araştırmacının ve tez danışmanının irtibat bilgileri sağlanmıştır.

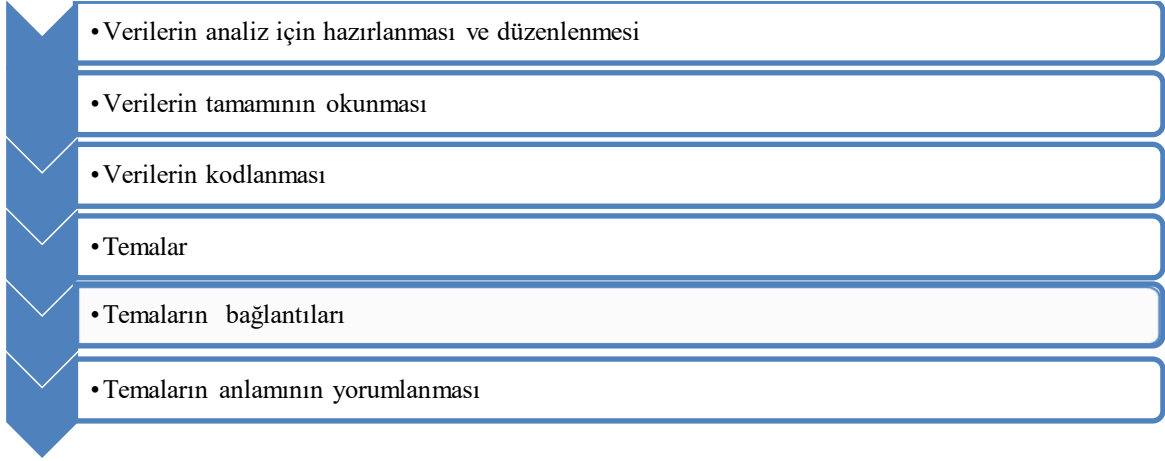
Araştırmanın nicel aşamasında özel gereksinimli öğrencilerin destek hizmetleri önceliklerinin belirlenmesi amacıyla, nitel aşamadan elde edilen verilerden ve alanyazından yararlanılarak görme yetersizliği olan, işitme yetersizliği olan ve ortopedik yetersizliği olan öğrenciler için ayrı ayrı geliştirilen *Özel Gereksinimli Öğrencilere Yönelik Destek Hizmetlerinde Önceliklerin Belirlenmesi* anketi uygulanmıştır. Görme yetersizliği olan öğrencilere yönelik geliştirilen ankette 43 destek hizmetine, ortopedik yetersizliği olan öğrencilere yönelik geliştirilen ankette 31 destek hizmetine, işitme yetersizliği olan öğrencilere yönelik geliştirilen ankette 33 destek hizmetine yer verilmiştir. Anketteki maddelerin 4 tanesi alanyazından yararlanılarak tüm anketlere ortak olarak eklenmiştir. Alanyazından eklenen 4 destek hizmeti dışında her ankette 24 ortak madde yer almaktadır. Belirlenen destek hizmetlerinden doğrudan ilgili engel grubunun özelliğini yansıtmayan hizmetler tüm engel gruplarının ortak gereksinimi olarak ele alınmıştır.

Anketler eş zamanlı olarak çevrimiçi ortamda Mart-Nisan 2018 tarihleri arasında toplam 703 öğrenciye uygulanmıştır. Anketlerde, araştırmanın amacına, anketi yanıtlama sürecine ve süresine ilişkin bilgilere ve araştırmacının irtibat bilgilerine yer verilen bir yönergeye yer verilmiş, ilgili anketlerin çevrimiçi bağlantıları araştırmanın geręekleřtirildięi tarihlerde Açıköğretim sisteminde aktif olan özel gereksinimli öğrencilerin e-posta adreslerine gönderilmiştir. Daha fazla katılımcıya ulaşmak amacıyla anketlerin çevrimiçi bağlantıları öğrencilere kısa mesaj (sms) yoluyla da gönderilmiştir. Katılımcıların ankette yer alan destek hizmetlerini kendilerine göre önem açısından 1 (hiç önemli değil) ve 5 (çok önemli) arasında derecelendirmesi beklenilmiştir.

### **3.4. Veri Analizi**

Araştırmanın ilk aşamasında yarı yapılandırılmış görüşmelerden elde edilen nitel verilerin analizi 6 basamakta geręekleřtirilmiřtir (şekil 3.1).





Şekil 3.1. Nitel veri analizi basamakları (Creswell, 2014)

Verilerin analiz için hazırlanması ve düzenlenmesi basamağında, yarı yapılandırılmış görüşmelerin ses kayıtları bilgisayar ortamına aktarılarak deşifre edilmiştir. Yazıya aktarılan görüşmeler engel gruplarına göre sınıflandırılmıştır. Verilerin tamamının okunması basamağında, deşifre edilerek yazıya aktarılan tüm veriler okunarak incelenmiştir. Verilerin kodlanması basamağında, veriler araştırmanın kavramsal çerçevesinin getirdiği temalar göz önünde bulundurularak aynı kategori içerisine alınmıştır. Temalar basamağında, araştırmanın kavramsal çerçevesinin bir boyutunu oluşturan açık ve uzaktan öğrenmede destek hizmetleri sınıflandırmalarından yararlanılmıştır. Yönetmel destek, pedagojik destek, sosyal destek ve teknik destek sınıflamasından yararlanılarak, görüşmelerden elde edilen veriler kavramsal çerçevenin getirdiği bu dört tema altında gruplandırılmıştır. Ayrıca görüşmelerden elde edilen verilerden beşinci bir tema da *mesleki destek* olarak belirlenmiştir. Temaların bağlantıları ve temaların anlamlarının yorumlanması basamaklarında, katılımcıların ifadeleri doğrudan alıntılarla sunulmuş, bu ifadelerden yola çıkılarak destek hizmetleri gereksinimleri ortaya konulmuştur.

Araştırmanın nicel aşamasında ise uygulanan üç ayrı *Özel Gereksinimli Öğrencilere Yönelik Destek Hizmetlerinde Önceliklerin Belirlenmesi* anketine öğrencilerin vermiş olduğu yanıtlar SPSS Statistics 23.0 programıyla analiz edilmiştir. Öğrencilerin ankette yer alan her bir hizmeti ilişkin vermiş oldukları yanıtların betimsel analizi yapılmıştır.

### 3.5. Araştırmanın Geçerliliği ve Güvenirliği

Bu araştırmada nitel ve nicel yöntemlerin bir arada kullanıldığı karma yöntem kullanılmıştır. Araştırmanın ilk aşamasındaki nitel veri toplama sürecinde geçerliliği ve güvenilirliği arttırmak için görüşme sorularının hazırlanılmasında kavramsal çerçeveden yararlanılmıştır. Sorular açık ve uzaktan öğrenmede öğrenen desteği türlerine göre yapılandırılmış, görüşme soruları oluşturulduktan sonra üç uzman görüşü alınmıştır. Görüşmelerden önce pilot bir görüşme yapılarak görüşme yeniden yapılandırılmıştır. Görüşmelerden elde edilen veriler anlamlı bir düzeye ulaşana kadar görüşmelere devam edilmiştir. Yapılan görüşmeler katılımcıların bilgisi dahilinde ses kaydı altına alınmıştır. Veri toplama sürecine, veri analizine ve araştırmada yer alan katılımcılara ilişkin bilgi sağlanılmıştır. Verilerin analizi sürecinde kavramsal çerçeveden yararlanarak açık ve uzaktan öğrenmede destek hizmetleri türlerine göre temalar oluşturulmuştur. Araştırmanın veri toplama ve veri analizi süreçlerinde objektif olunarak araştırmacının kişisel görüş ve düşüncelerine yer verilmemiştir. Araştırmanın inandırıcılığı açısından nitel bulgular bölümünde doğrudan alıntılara yer verilmiştir. Görüşmelere ilişkin ham veriler elektronik ortamda kayıt altında tutulmaktadır.

Araştırmanın nicel aşamasında, nitel aşamasından elden edilen verilerle oluşturulan üç ayrı Özel Gereksinimli Öğrencilere Yönelik Destek Hizmetlerinde Önceliklerin Belirlenmesi Anketi formuna ilişkin kapsam ve görünüş geçerliliği üç uzman tarafından incelenmiştir. Uzmanlara anketin amacı hakkında bilgi verilmiş; maddelerin amaca uygunluğuna, ifadelerin doğruluğuna ve anlaşılabilirliğine, içerik olarak uygunluğuna dair değerlendirme yapmaları istenmiştir.

## **4. BULGULAR VE YORUM**

### **4.1. Giriş**

Araştırmanın bu bölümde bulgular ve bulguların yorumlarına yer verilmektedir. Araştırmanın ilk aşamasında yarı yapılandırılmış görüşmelerden elde edilen nitel bulgu ve yorumlar, araştırmanın ikinci aşamasında geliştirilen anketle elde edilen nicel bulgu ve yorumlar ayrı ayrı ele alınmaktadır.

### **4.2. Araştırmanın Nitel Bölümüne İlişkin Bulgular**

Yarı yapılandırılmış görüşmelerde öncelikle özel gereksinimli öğrencilerin Açıköğretim Fakültesi'nde sunulan destek hizmetlerden nasıl haberdar oldukları ve hangi hizmetlerden yararlandıkları belirlenmeye çalışılmıştır. Sunulan destek hizmetlerinden nasıl haberdar oldukları ile ilgili olarak görme yetersizliği olan katılımcılardan Ozan internet ve sms, Abidin ve Vefa sms ve sosyal medya, Zübeyde internet ve yüz yüze iletişim, Hayriye internet, Nalan ise çevresi aracılığıyla haberdar olduğunu belirtmiştir. İşitme yetersizliği bulunan katılımcılardan Osman ve Konur internet, Can ve İlyas büro ve internet, Sarp büro, Levent internet ve iş arkadaşları aracılığıyla haberdar olduğunu belirtmiştir. Ortopedik yetersizliği olan katılımcılardan Kerim ve Veli sms, Haluk internet ve sms, Muzaffer internet, sms ve arkadaş çevresi, Ceyda sosyal medya, Hale internet ve çevresi aracılığıyla haberdar olduğunu belirtmiştir.

Hangi destek hizmetlerinden yararlandıkları ile ilgili olarak işitme yetersizliği olan katılımcılardan Ozan kitapların elektronik formatlarından, Vefa e-öğrenme portalından, Zübeyde görme ve işitme engelliler korosundan, Nalan elektronik formattaki yazılı materyallerden, Abidin kitapların word formatlarından Fatma ise sesli kitaplardan yararlandığını ifade etmiştir. Fatma ayrıca görsel soru muafiyetini ve sınavda okuyucu/yazıcı desteğini yararlı bulduğunu da belirtmiştir. İşitme yetersizliği olan katılımcılardan Osman e-öğrenme portalından, Can ve Sarp ders kitapları ve çıkmış sorulardan, Levent e-öğrenme portalı, çıkmış sorular ve ders özetlerinden, Konur e-öğrenme portalı ve çıkmış sorulardan, İlyas ders özetlerinden yararlandığını ifade etmiştir. Ortopedik yetersizliği olan katılımcılardan Muzaffer, Veli ve Ceyda e-öğrenme portalından, Kerim ders kitapları ve e-öğrenme portalından, Haluk ders kitapları ve çıkmış sorulardan, Hale evde sınav hizmeti, ders kitapları ve e-öğrenme portalından yararlandığını belirtmiştir.

Araştırma kapsamında yapılan görüşmelerde işitme yetersizliği olan bireylerin yönetsel destek bağlamında sınav hizmetlerine temas ettikleri görülmektedir. Katılımcılar sınav öncesi bekleme süreçlerindeki temel ihtiyaçlara yönelik hizmetlere ve sınavda dinlenme aralarına gereksinim duyduklarını ortaya koyan görüşler ifade etmiştir:

**Can:** *“Sınava yarım saat önce alınıyoruz. Daha erken geldiğin zaman çok afedersin ama bir tuvalet hizmeti bile alamıyorsunuz”.*

**Sarp:** *“Belirli bir dönem ilaç kullandım hastalığımın dolayısı ile işitme kaybımda ilerlemişti o zaman. Çok sık tuvalete gidiyorum, susuyorum. O yüzden bir konuyu yapamadım son sınavda. Ona da dilekçe verdim hani bir kere mola hakkı tuvalet olsun dedim ama cevap hemen gelmedi. Dilekçenize internetten gelecek dediler bende internette bekledim gelmeyince de sınava girmek istemedim. O sıkıntı stresten zaten sınava giremedim çalıştığım halde en son ki”.*

İşitme yetersizliği olan katılımcılarla yapılan görüşmeler neticesinde pedagojik destek bağlamında ders kitapları, yüz yüze dersler, canlı dersler, e-öğrenme portalı (anadolium e-kampus), uygulama gerektiren dersler, kütüphane hizmetleri, öğreten danışmanlığı gibi unsurlara temas edildiği görülmektedir. Bunlarla ilgili olarak katılımcılar ders kitaplarının dil açısından sadeleştirilmesi, yüz yüze derslerin işaret dili destekli videolarının sağlanması, canlı ders videolarına altyazı eklenmesi, E-kampüsteki video formatındaki ders materyallerinde işaret dili desteği sağlanması, akademik danışman atanması, uygulamalı derslerde akademik destek sağlanması, kütüphane hizmetlerine erişim sağlanması gibi gereksinimleri olduğunu ortaya koyan görüşler ifade etmiştir. Ders kitapları ile ilgili olarak;

**Levent:** *“Ana kitaplar çok detaylı ve uzun. Yani daha çok biz işitme engelliler çok fazla detaylı bilgileri ve teknik terimleri anlayamadığımız için kısa ve öz olarak özetlenmiş bir kitap şeklinde olmuş olsaydı bizim için daha verimli olurdu”.*

**Konur:** *“İşitme engelliler için genel olarak konuşma yaparsak, bu Açıköğretim Fakültesi tarafından verilen bu kitaplar işitme engelliler için çalışmak çok zor. Çünkü roman gibi yazı var orada. Hangi birini okuyup anlayabilecekler”.*

**İlyas:** “Çok fazla ayrıntı olması bizim için faydalı değil açıkçası dikkat dağıtıcı. Çünkü işitme engelli insanlar uzun süre bir konuya odaklanamazlar. Konuları biraz daha daraltıp bölüm sayılarını arttırabilirler”.

Yüz yüze derslerin işaret destekli videolarının sağlanması ile ilgili olarak;

**Konur:** “İşaret diliyle ilgili video konulabilir, dersle ilgili. Bu müthiş olur. Yani öğrenciler derse gidemezse yani tercüman olayı çözüm bulamazlarsa, video konulabilir. Arkadaşlarımız bizler gibi oradan takip edebilir. Bizim için en kolayı o olur diye düşünüyorum”.

E-kampüsteki video formatındaki ders materyallerinde işaret dili desteği sağlanması ile ilgili olarak;

**Levent:** “Hocaların görsel olarak anlattığı videolar var. O videolarda mesela işitme engelli, hiç duyamayan anlamayan arkadaşlar için işaret diliyle görsel eğitim olursa daha faydalı olur diye düşünüyorum o arkadaşlar için”.

Canlı ders videolarına altyazı sağlanması ile ilgili olarak;

**İlyas:** “Uzaktan eğitim tarzı bu online dersler tercih edilebilir ama zamanları uyması lazım. Kayıt edilmiş video şeklinde olabilir belki ama bunlarda alt yazı olması gerekir yani hoca anlatırken alt yazı görmek gerekiyor. Tahtayı bile anlatsa tahtada bir şeyler anlatıyorsa bile alt yazılı ile bunun yazıya dökülebilmesi lazım sesin. Yoksa hiçbir şey anlaşılmaz”.

Öğreten danışmanlığı ile ilgili olarak;

**Can:** “Mutlaka öğretmenlerle, öğretim görevlileriyle ve aynı branşta eğitim alan, öğretim yapan kişilerle görüşmenin çok faydalı olacağını düşünüyorum. Çünkü bazı noktalarda çözümleyemediğiniz, anlamakta zorluk çektiğiniz çok şeyler oluyor. Bunun paylaşılarak halledileceğini düşünüyorum”.

**İlyas:** “Eğitim sürecinde eğitim rehberliği verilebilir kişilere. Çünkü öğrenci hangi dersi hangi amaçla öğrendiğini bilemez. Okuyor ama bir sonraki süreçte başka bir dersi etkileyecek bir eğitim alırken arasında bir

*bağlantı kurmadığı için her sene ya da her dönem yeni bir şeye başlamış gibi hissediyor kendini”.*

Kütüphane hizmetleri ile ilgili olarak;

**İlyas:** *“Açıköğretim öğrencileri üniversiteden şey üniversitenin kütüphanesinden ödünç hizmetlerinden yararlanamıyor bildiğim kadarıyla kaldı ki işitme engelliler hiç yararlanamıyordur yani”.*

Uygulama gerektiren derslerle ilgili olarak;

**İlyas:** *“Kültürel dersler bir yere kadar sınavla halledilebilir ama yani okuyarak kişinin halledebileceği bir şeydir. Ama ne bileyim bir algoritma, bir programlama ya da Office dersleri, Office program dersleri, birisinin göstermesi gereken dersler”.*

İşitme yetersizliği olan katılımcılar sosyal destek bağlamında ders dışı sosyal aktiviteler düzenlenmesi, psikolojik destek verilmesi gibi gereksinimleri olduğunu ortaya koyan görüşler ifade etmiştir.

**Sarp:** *“Başka sosyal faaliyetler daha çok olabilir böyle ders dışı hani Açıköğretim binası... başka bir yere böyle faaliyete gidilip de olabilir daha çok”.*

**İlyas:** *“Yani halkla ilişkiler birimi var onun altında bir bölüm oluşturulabilir. Burada zaten kayıt olurken kişilerin telefon numaraları alınıyor. Bu kişilere Açıköğretim öğrencilerinin bir arada kendi alanıyla ilgili paylaşımlarda bulunabileceği küçük bir kamp, cüzi ücretle bir şeyler yapılabilir. Eminim ki faydalı olur yani bu”.*

**Osman:** *“Yani bir temeline inilirse, gelişim aşamasında tabi bu insanın psikolojik sorunları oluyor. Yani benim de mesela hani anlama kıtlığı gibi, mesela çünkü ben normal diyalog esnasında 4-5 sefer sorarım yani hani anladığım bir şeyden emin olmak için. Psikolojik destek olabilir mesela. Yani anlamada, anlatmada, iletişim kurmada”.*

**Levent:** *“Rehberlik programına benim kendi ihtiyacım olmadı. Tamamen kendini ifade edemeyen işitme engelli arkadaşlarımızın zaman zaman psikolojik sorunları oluyor. Öğrencilerin öğrenim süresince yaşayıp onların kendi sıkıntılarını anlatabileceği bir öğrenci işleri birimi olması, ne bileyim*

*sağlık problemlerindeki problemlerin olması durumunda ayrı bir ünitenin olması öğrenciler için daha iyi olur.”*

İşitme yetersizliği olan katılımcılar teknik destek bağlamında e-kampüsün kullanımı için teknik destek sağlanması, Açıköğretim Fakültesi kayıt olma sayfasından tek bir kullanıcı adı ve şifre yazarak e-kampüse erişim sağlanması, üniversite web sayfasından; Java, Office, vb. gibi gereksinim duyulan programların indirilebileceği bağlantılara erişim sağlanması gibi gereksinimleri olduğunu ortaya koyan görüşler ifade etmiştir.

**Levent:** *“Mesela e-öğrenme portalında bazı kişiler bu konuda pek kendilerini ifade edemiyorlar. Konuya hakim değiller. İnternet ortamını pek hala günümüzde tam anlamıyla kullanmayı bilmeyen arkadaşlarımız da var. O konuda bir engelli öğrenim merkezi açılması faydalı olur”.*

**İlyas:** *“Genel AÖF sistemine girerken kullandığınız şifre orada geçerli değil ekstra kayıt olmanız gerekiyor hani birden fazla şifre kullandığınız için hem AÖF hem e-kampüsde hangisini nerede kullandığınızı unutabilirsiniz, şifreyi unutabilirsiniz. Yani AÖF sistemine giriyorsunuz sana diyor blackboard sistemine git oradan gir bu saçma oradan kişi bu tarafa da girebilmeli rahatlıkla. Yani o şifreleme sistemi beni soğuttu açkçası oradan onla uğraşmak istemiyorum”.*

**İlyas:** *“Açıköğretim okuyan işitme engelli veya görme engelli veya başka gruplardaki engellilerin programlara direkt erişebileceği bir web sitesi olursa, daha doğrusu bütün Açıköğretim öğrencileri için bu geçerli, olursa iyi olur. Oradan ne diyeyim blackboardı yükleyebileceği yer ya da Java çalışması gerekiyorsa Java yükleyebileceği yer veya Office 365 var. Onun gibi PDF okumak için Acrobat Reader ya da lisans sorunu oluyorsa Open Office gibi programlar. Bunlara tek bir sayfadan erişebileceği bir şekilde sağlanırsa erişim, faydalı olur”.*

İşitme yetersizliği olan katılımcılarla yapılan görüşmelerde yönetsel, pedagojik, sosyal ve teknik desteğin yanı sıra tema dışı olarak mesleki desteğe temas edilmiştir. Bununla ilgili olarak mesleki rehberlik sağlanabileceği yönünde bir görüş ifade edilmiştir.

**İlyas:** “Mezuniyetten sonraki aşama için rehberlik olabilir. Sonuçta mezun olduktan sonra da hangi aşamaları geçerse hangi mesleklere ya da hangi dallara yönelebileceğini de bilebilirse faydalı olur. Hani boşa okumuş gibi hissetmez”.

Görme yetersizliği olan bireylerle yapılmış görüşmelerde yönetsel destek bağlamında sınav hizmetleri ve kayıt sürecine temas edildiği görülmektedir. Katılımcılar, sınav sonrasında refakatçilerle buluşma ve yardım almadan kayıt olma gibi gereksinimleri olduğunu ortaya koyan görüşler ifade etmiştir. Ayrıca yüz yüze derslerin yapıldığı mekanların fiziki erişilebilirliğine ilişkin öneride bulunulmuştur.

**Hayriye:** “Sınava giriş şeylerinde ben mesela kızımınla gidiyordum. Aklım sınavdayken kızımınla kalıyor çünkü bekleme salonu yok, dışarıda kalıyordu o. O yüzden hani içeriye girmek de yasak. Acaba hani şu an nerede, ben çıkınca görüşebilecek miyim, kızım beni bulabilecek mi? Telefonlarımız falan da alınıyor ya sınav sırasında hani görme engelli arkadaşlarımın sınava girip sınavdan çıktığında bekleyen velileriyle, hani telefon da olmayınca onlar zor buluşuyor. Biraz o sıkıntımız oluyor”.

**Nalan:** “Kayıt yenileme vesaire falan biraz daha resmi işler olduğu için oralarda hata yapmamak için ben maalesef kuzenime ya da kardeşime ya da herhangi bir gören insana yaptırmayı tercih ediyorum. Çünkü bir hata yaptığınız zaman bazen bunun dönüşü olmayabiliyor çünkü bizler görmeyen insanlarız. Bazen orada bir kelimeyi ya da bir sözcüğü okumadığı zaman bu bizler için bir hata oluyor. O yüzden gören insanlardan yardım istiyorum maalesef”.

**İbrahim:** “Sınıfın erişilebilir olması iyi olur hani yerlere o hissedilebilir yüzeylerin döşenmesi. Hani dersliklere dersliğin kodunu bildiren kısmın kabartma şeklinde yazılması. Bunlar olmalı”.

Görme yetersizliği olan bireylerle yapılmış görüşmelerde pedagojik destek bağlamında kitap hizmetleri, e- öğrenme portalı, alternatif öğrenme materyalleri ve erişilebilirliği, ders muafiyeti, öğretenele iletişim ve kütüphanene hizmetleri gibi unsurlara temas edildiği görülmektedir. Bunlarla ilgili olarak katılımcılar; dili sadeleştirilmiş ders kitapları, ekran okuyucuların algılayabileceği dikkat dağıtıcı



detaylardan arındırılmış ders kitapları, ders kitaplarının word formatlarının çevrimiçi sistem üzerinde erişilebilirliğinin sağlanması, word formatında ve ses formatında ders materyalleri sağlanması, e-kampüste ekran okuyucu programlara uyumlu ders materyallerinin sağlanması, sesli kitapların mekanik ses yerine doğal seslendirmeyle oluşturulması, sesli kitapların alan uzmanları tarafından seslendirilmesi, özel gereksinimli öğrenenlere yönelik ders muafiyeti sağlanması, akademik danışman atanması, kütüphane hizmetleri kapsamında ders kitaplarının dışında farklı türlerde sesli kitaplar sağlanması, yazılı materyalleri tarayarak Braille ve word formatına dönüştürme hizmeti sağlanması gibi gereksinimleri olduğunu ortaya koyan görüşler ifade etmiştir. Ders kitapları ile ilgili olarak;

**Vefa:** *“Kitapların içeriklerin daha sade, anlaşılır olmasını isterim. Yani böyle karmaşık değil de böyle daha anlaşılır, sade şeklinde olursa kitap konusunda bu öneriyi sunabilirim”.*

**Zübeyde:** *“Konuyu çok uzun bir şekilde açıklamış hani üniversite kitabında fazla anlayamadım ben. Ama özetli bir şekilde açıklanırsa daha çok iyi anlıyorum yani”.*

**Nalan:** *“Genelde derslerin sonunda diyelim ki bir söz yazılmış, bir söz verilmiş. O sözü söyleyeni parantez içerisinde diyor. Şimdi bunu söyledikten sonra derse devam ediyor. O parantez içindeki işte ne bileyim sayıları, rakamları yani tarihleri söylemeseler bence ben de mesela en azından sessiz bir şekilde çalışabilirim. Çünkü maalesef o parantez içindekiler bizim çok kafamızı karıştırıyorlar”.*

Alternatif öğrenme materyalleri ve erişimi ile ilgili olarak;

**İbrahim:** *“Her kitap hani ses formatında dosyaları olmalı, Word formatında olmalı ve bu hani direkt sistemde olabilir yani bir işte görmeyen bir öğrencinin hesabına tanımlandığında o öğrenci hani özel olarak bunları istemesindense teker teker, sisteme girdiğinde bu formatlara ulaşabilmeli yani hani Word formatını normalde sisteme koymuyorlar ama sadece görme engelliler için koyabilirler”.*

**Ozan:** *“Word halinde belge verseler bizim için daha iyi olur. Mesela ben bilgisayardan çalışan bir insanım. O PDF hallerini Word’e*

*dönüştürdüğümde bazı karakterler görünmüyor ve cümlenin bütünlüğü bozuluyor abi. Bir şey mesela böyle bir şey var orada mesela hani aa diyorum tam hani güzelmiş diyorum harfler kayıyor. Hani bunu yapsalar daha şey olur hani memnun kalırız”.*

**İbrahim:** *“Bizler bilgisayarda o Word belgeleriyle daha hızlı işlemler yapacağız, hani işte özet çıkarma olsun ve hani onları hızlıca dinleme olsun, çünkü okuyucular belli bir modda okumak zorundalar. Her insan aynı şekilde takip edemeyebilir aynı hızda”.*

Sesli kitaplarla ilgili olarak;

**İbrahim:** *“Okuyucuların hani o alana hakim olmaları gerek uluslar arası ilişkilerde okuyorum ben. Uluslar arası ilişkilerde birçok yabancı isim var. Ve bu isimlerin yani bize doğru telaffuz edilmesi gerekiyor”.*

**Vefa:** *“Bazı derslerin seslendirilmiş kitapları oluyor bazı seslendirilmiş kitaplar robotik sesle mesela seslendirilmiş. O da pek şey olmuyor yani doğal insan sesi olmayınca o robotik seslendirilmiş kitaplar biraz insanın... itici geliyor açıkça söylemek gerekirse. Daha doğal sesli seslendirilmiş kitap... sesli kitaplar olursa daha faydalı olacağını düşünüyorum”.*

E-kampüs üzerindeki ders materyalleri ile ilgili olarak;

**Vefa:** *“E-kampüs’te mesela deneme sınavları oluyor. Biz genelde zaten bilgisayar, akıllı telefon kullanırken ekran okuma programıyla kullanıyoruz. Mesela orada soruları cevaplarken doğru cevabı tam yani ekran okuma programına şey yapamıyoruz yani gösteremiyoruz. Orada ya da işaret gibi bir şey çıkıyor doğru cevabın yanında ama onu biz tam şey yapamıyoruz yani onun ekran okuma programına göre uygun hale getirilebilirse mesela doğru cevabı verdiğimizde veya yanlış cevabı verdiğimizde falan onu yanlış cevap veya doğru cevap diye biz okutabilirsek, erişilebilirlik uygulamayla, bunu söyleyebilirim”.*

**İbrahim:** *“Yani şöyle, sistemin tamamen erişilebilir olması gerekiyor bu konulan sistemin. İşte ekran okuyucular uygun hale getirilmesi gerekiyor”.*

Gereksinime ilişkin ders muafiyeti ile ilgili olarak;

**Zübeyde:** “Ben Osmanlıcadan muaf olmak istiyordum ama yani bilmiyorum Osmanlıca çok zorladı beni. Hani Arapça yazılar var. Sınavda çok zorlandım yani Osmanlı Türkçesinde”.

**Ozan:** “Biz hani görmeyen birisi olarak o harfleri gerçekten bilmiyoruz, hani hiç anlamıyoruz. Zaten birinci şeyde yazılıda bilmeyen birisi denk gelmişti abi hani hiç bir şey yapamadım. Burada ne yazıyor diyorum, hani bilmiyor hani şeyde adamda hata yok aslında ama hani mesela bir harften bile bahsedemiyorum mesela o kadar bilmiyorum. Muhtemelen kalmışım da. Şey abi hani bunun konusunda hani bir şekilde bize göre daha böyle nasıl diyeyim şeye yönelik değil de harfe yönelik değil daha böyle bilgi tarzında bir şeyler yapsalar daha bizim için daha iyi olu”.

Öğreten danışmanlığı ile ilgili olarak;

**Hayriye:** “Aslında engelli arkadaşların da toplanıp hani öğretmenlerle ne gibi bir proje yapabiliriz, ne gibi insanlara daha çabuk erişilebilir hani bu konuda? Çünkü çok zorluk çeken arkadaşların olduğunu sanıyorum ben bu ders çalışma konusunda”.

Kütüphane hizmetleri ile ilgili olarak;

**İbrahim:** “Kütüphanede bulunan kitaplar hani görme engellilere eşit ve erişilebilir bir halde tutabilir. Yani sadece kitap seslendirme Açıköğretim kitaplarına yönelik değil, orada bulunan işte roman, öykü tarzlar işte bu tarz şeyler de seslendirilebilir ihtiyaca göre”.

**Abidin:** “Braille printer hani yararlı şekilde kullanılmalı. Öğrenciler bundan haberdar olmalı ya da hani resim çekip seslendiren cihazlar var hani görme engelli kişi kendi işte notunu, kitabını, resmini çekip hemen işte Word belgesi haline getirebilir. Seslendirmeye uygun hale getirebilir hani çünkü o cihazın seslendirme özelliği de oluyor”.

Görme yetersizliği olan katılımcılar sosyal destek bağlamında; ders dışı sosyal aktiviteler düzenlenmesi ve psikolojik destek verilmesi gibi gereksinimleri olduğunu ortaya koyan görüşler ifade etmiştir. Ayrıca üniversitenin öncülüğünde özel gereksinimli öğrencilere yönelik sosyal sorumluluk projeleri geliştirilebileceği yönünde öneride bulunulmuştur.

Ders dışı sosyal aktivitelerle ilgili olarak;

**Zübeyde:** *“Biz arkadaşlarımla görme ve işitme engellilerle birlikte diğer arkadaşlarımla çok güzel koro yapmıştık. 4 Aralık'ta. Çok istiyorum bu koronun yine devam etmesini ben. Yani şarkı söylemeyi severim. Solo olsun, koro olsun bu durumlar benim hoşuma gitti yani bu etkinlik çok hoşuma gitti benim”.*

**Nalan:** *“En son bu Açıköğretim öğrencilerine yapılan bir koro çalışması vardı. Ben de o koro çalışmasındaydım. Bu koro çalışması beni çok mutlu etmişti çünkü bir şeylerle uğraşmak biz insanlar için hem kendimizi topluma göstermek hem de kendimiz için bir uğraş edinmedir. Bunların daha çok çoğalmasını tavsiye ederim. Eğer bir şey yapılacaksa bu bütün engelliler adına yapılsın. Bunun için de bir bölümde kaç kişi okuyorsa, kaç tane engelli varsa, onların hepsini toplayıp sosyalleştirme adına pek çok etkinlikler yapılabilir sonuçta Anadolu Üniversitesinin kendi tiyatrosu var. Kendi öğrencileri tiyatrodaki oynuyor. Bunu engelliler için de sağlayabilirler”.*

**İbrahim:** *“Açıköğretim birleştirici etkinlikler yapabilir. Çünkü Açıköğretim Fakültesi bir yani normal bir üniversite fakültesi gibi fakültedir engelli ve engelsiz bireylerin entegrasyonu için çalışmalar yapılabilir; etkinlikler bulup hani kültürel olur, sportif olur her anlamda bir şeyler olabilir”.*

Sosyal sorumluluk projeleri ile ilgili olarak;

**Hayriye:** *“Bir önerim aslında bunu ben internette bir yerde okumuştum ama çok fazla hatırlayamıyorum. Mesela ben şu anda dışarıda geziyorum. Siz de normal bir öğrencisiniz örneğin. Mesela ben bir şey arıyorum ama size bir hani telefonunuza mesaj gelmesi lazım. İşte yardım etmek ister misiniz? şurada bir görme engelli arkadaş var gibi”.*

Psikolojik destek ile ilgili olarak;

**Nalan:** *“En önemlisi psikoloji. Genel olarak engellilerin sıkıntıları kendi içlerinde, aileyle ya da çevreyle sıkıntıları olduğu için benim için en büyük şey psikolojik anlamda destek almalarını isterim. Buna ama bireysel olsun ama grup olsun fark etmez. Yeter ki, çünkü genelde sorunlarımız ortak*

*oluyor. Engelli eğer kendini ifade edemezse o zaten onun hayatı da çevresindeki insanlar da sürekli sorun yaşıyor. ? Bu yüzden hem sosyal hem psikolojik anlamda benim gibi olan bütün engelli arkadaşlarımızın hayata kazandırılmasını isterim”.*

**Hayriye:** *“Derslerle ilgili değil sadece hani mesela nasıl konuşma bozukluğu olanlara üniversitemiz yardımcı olup böyle bir destek oluyor, görme engelli arkadaşların da...ben sadece görme engelliler için hani konuşuyorum kendim adına. Mesela dışarıda karşılaştığımız problemler, insanların bakış açısı, bununla ilgili psikolojik destek verilebilir aslında”.*

Görme yetersizliği olan katılımcılar teknik destek bağlamında; üniversite web sayfalarının ekran okuyucu programlara uygun hale getirilmesi ve web sayfalarının daha kullanışlı olması gibi gereksinimleri olduğunu ortaya koyan görüşler ifade etmiştir.

**Ozan:** *“Hani biz görmeyenler bilgisayarı şöyle kullanıyor abi konuşan bir programla kullanıyor. Bilmiyorum hani web tasarımcıları mı yapıyor bu işi hani daha şey olabilir, hani başlıklar halinde. Yani bazen bir şeye bakacak oluyorum başka yere yönlendiriyor, hani buradan oraya yönlendiriyor oradan oraya yönlendiriyor. Bunu birlikte yapsalar daha iyi olabilir mesela diyebilirim o kadar”.*

**Nalan:** *“İnternet sayfasına giriyorum Anadolu Üniversitesinin ya da kendi sayfama vesaire. Bu sayfanın içinde bazen çok gereksiz şeyler de olabiliyor. Yani en azından bizim için yani ben kendi sayfama girdiğim zaman başka gereksiz şeyler de görebiliyorum. Bu gereksiz şeyler de bizim zamanımızı alıyor. Çünkü bizler maalesef karşımadaki bilgisayarca konuştuğu için bizim ulaşmak istediğimiz şeye ulaşmak bazen okuyor bazen okumadığı için çok bazen çok gereksiz şeyler olabiliyor. İnternet ortamında yani elektronik ortamda işte sadeleştirilebilir, belirli bir düzen haline getirtilebilir.*

Ortopedik yetersizliği olan öğrenenlerin yönetsel destek bağlamında kitap hizmetleri, büro hizmetleri, sınav hizmetleri, binaların erişilebilirliği ve hizmetlerin tanıtımına temas ettikleri görülmektedir. Katılımcılar mevcut hizmetlerin tanıtımı, adrese kitap teslimi, erişilebilir bürolar, sınav salonları ve derslikler, sınav merkezlerine

rahat ulaşım, sınav ve kayıt tarihlerinde hatırlatma gibi hizmetlere gereksinim duyduklarını ortaya koyan görüşler ifade etmiştir. Kitap hizmetleri ile ilgili olarak;

**Hale:** “Kitaplarımı da ailem alabiliyor, ona izin verilmiş herhalde. O konuda sorun yaşamadım. Ama bazı kitapları bulamadığım oldu. Bir tane kitabım eksikti benim mesela. Ders kitapları ben niye gidip alıyorum bana gelsin”.

Büro hizmetleri ile ilgili olarak;

**Ceyda:** “Annem gidiyor Açıköğretim bürosuna. Açıköğretim bürosuna annemin gitmesinin sebebi Açıköğretim bürosunun merdivenli olması. Eskişehir’deki gibi düşünmeyin asla. Bir binanın altında hani küçük bir dükkan şeklinde Açıköğretim büroları diğer illerde. O yüzden bir engelinin, bir görme engellinin, bedensel engellinin erişebileceği noktalarda değil bu bürolar. O yüzden biz ailelerimizi gönderiyoruz ve git kaydını yaptır diyoruz. Daha erişilebilir olabilir artık yasalar çerçevesinde de bu düzenlemeye gidilebilir”.

Sınav hizmetleri ile ilgili olarak;

**Veli:** “En büyük sorun sınav merkezleri. Çünkü sınav merkezleri şehir dışında olduğu için ulaşım sıkıntısı var, bir. İkincisi, biz bedensel engeliyiz. Bodrum kata inmek zorunda kalıyoruz. İnşte çok sorun değil, asansörü çağırıyolar ama çıkarken yetkilileri bulmakta, asansörü kullanmakta sıkıntı çekiyoruz”.

**Ceyda:** “Ben Ankara’da yaşıyorum ve Ankara’da sınava giriyorum. Yakın olan okullarımız var rampalı, uygun. Ben hep bana uzak olan okula yönlendirildim. Çünkü engelli okulu orasıydı. İki sene sonra annem okudu. Annem, mahallemizdeki sınıfta derse girdi yani sınava girdi. Hani isteğe bağlı en azından okul tercih edebilmeliyiz ya da yakınlarda artık rampalı, bize uygun okullar var. Hani bunlar yapılabilirdi”.

**Haluk:** “Biz özürlü adayları tek kişilik sınıflarda ve zemin katlarda sınav gerçekleştiriliyor ama biz sınav yerine gittiğimizde hiç de öyle zemin kısmında olmuyor. En azından 10-20 basamak çıkmak zorunda kalıyoruz. Artı, sınavlara gittiğimiz gün üniversitedeki asansörleri bilerek

*zannedersem bozuyorlar. Şöyle söyleyeyim hadi ben bir şekilde çıkabilirim ama bir de tekerlekli sandalyeyle gelen arkadaşlar var 3-4 kişinin yardımıyla ancak çıkabiliyorlar. O konuda büyük sıkıntı. Onu söyleyeyim bir kere”.*

**Ceyda:** *“İllerde de yüz yüze ders olabiliyor. Onun için erişim...Türkiye’de engellilerin özellikle bedensel engellilerin en büyük sorunu erişimdir. Erişim için bir çözüm bulunabilseydi, bulunabilirse eğer, bir bedensel engelli bence rahat üniversitenin kapısından geçebilir diye düşünüyorum”.*

Mevcut hizmetlerin tanıtımı ile ilgili olarak;

**Muzaffer:** *“Daha bir ay önce falan bu ofis malzemelerini ücretsiz olarak edinebileceğimi öğrendim. Bunları bilmiyordum mesela bir arkadaşım söyledi. Sosyal medyadan çok rahat ulaşılabilir, bunlar daha çok gündeme getirilebilir. Özellikler, işte materyaller, aklınıza gelebilecek her şey, rahat bir şekilde olabilir diye düşünüyorum”.*

**Hale:** *“Bazı yeniliklerden evet, haberimiz olmayabiliyor. Yeniliklerden evet haberdar olmak isteriz ama sitemize mesaj gelebilir ya da telefonlarımıza mesaj gelebilir. Benim telefon numaram mevcut. Üstelik şunu da söyleyeyim, telefon numaramız mevcut ama hep gereksiz mesajlar atılıyor bizlere. Sınav tarihleri mesaj atılmıyor, kayıt yenileme tarihleri mesaj atılmıyor. Bunlar daha önemli şeyler. Ama sınav için, sınavınızda başarılar dileriz mesajı geliyor. Buna gerek yok! Kayıt yenileme tarihimi gönderin bana”.*

**Ceyda:** *“Açıkçası yeni bölümlerden ve yeni hizmetlerden çok fazla haberim yok. Hani olsa iyi olur mu, evet öğrenme süreci her zaman devam ediyor. Belki ben, sosyoloji okuyorum şu an, onu bitirdikten sonra ilgim olan, yeni açılmış olan bir bölüm okuyabilirim. Bu konuda da maille ya da mesajla desteklenebiliriz diye düşünüyorum”.*

Ortopedik yetersizliği olan bireylerle yapılmış görüşmelerde pedagojik destek bağlamında; ders kitapları, öğreten danışmanlığı, uygulama gerektiren dersler gibi unsurlara temas edildiği görülmektedir. Bunlarla ilgili olarak katılımcılar; ders kitaplarının dil açısından sadeleştirilmesi, akademik danışman atanması, uygulamalı

derslerde akademik destek sağlanması gibi gereksinimleri olduğunu ortaya koyan görüşler ifade etmiştir.

**Ceyda:** “Yani kitaplar çok uzun, çok çok uzun. Özet şeklinde değil. Yapılan özetler de yetmiyor. O yüzden kitapları çalışmayı tercih etmiyorum”.

**Hale:** “Bölüm programlar üzerine kurulu olduğu için programları kullanmakla ilgili sorun yaşıyoruz. Kullanmasını anlatmıyor programı. Sadece programın ismini veriyor gerisini biz kendi başımıza hallediyoruz. Ama ben hiç hayatımda o programları görmüş kullanmış bir insan değilim. O yüzden bunu öğrenmek çok zor oluyor. Bu programda yapmak için bir işlem veriyor, çok kısa tarifini yapmış ama yapamadım. Neden, çünkü çok kısa bir açıklama ve okunaklı değil; görsellerle anlatılmış, görseller okunaklı değil”.

**Hale:** “Bir öğretim üyesi, bir öğretmen, biraz daha benden bilgili olan bir insan gelse evimde bana bunu anlatsa, bunu tabii ki de çok istiyorum. Özellikle programlarda çalışmakta, çizim yapmakta çok zorlanıyorum. Yani böyle bir hizmetiniz olsun çok isterim. Birini görevlendirin, bize biraz bölümümüzle ilgili bilgi versin, anlatsın”.

Ortopedik yetersizliği olan katılımcılar sosyal destek bağlamında, ders dışı sosyal aktiviteler düzenlenmesine ilişkin gereksinimleri olduğunu ortaya koyan görüşler ifade etmiştir.

**Muzaffer:** “Belki biraz daha interaktif bir şekilde eğitim hayatının devam etmesi sağlanabilir. Örneğin, çeşitli kollar kurulabilir, tabii katılım ne kadar olur onu bilemiyorum. Ama bu örgün eğitimde olan kollardan mesela uygun olanlar olabilir. Etkinlikler düzenlenebilir dediğim gibi”.

**Haluk:** “Ben katılıyorum hatta müzik korosu olsun veya başka olsun. Ne bileyim böyle spor faaliyetleri olsun; basketbol takımı, futbol takımı, hani onlarla alakalı da aslında olsa hiç fena olmaz”.

**Ceyda:** “Öğrencilerin buluşabileceği, her ilde hani bir şey olabilir Açıköğretim büroları bunları düzenleyebilir. En azından engelliler haftasında ya da engelliler gününde kutlama amaçlı söylemiyorum hani ama evet siz bizim öğrencimizsiniz buyrun işte üniversitemizi tanıyalım diye



*Eskişehir'e gidebiliriz. Ya da işte kendi aramızda bir şeyler yapabiliriz. Açıköğretim bu anlamda buluşturabilme yeteneği olabilir yani kapasitesi olabilir diye düşünüyorum. Hani biz birbirimizi bulamasak bile onlar bizi şu an bulduğunuz gibi çok rahat bulabiliyorlar. Bizi herhangi bir organizasyonda bir araya getirip bir şeyler yapmamızı sağlayabilirler”.*

Ortopedik yetersizliği olan katılımcılar teknik destek bağlamında, üniversite web sayfalarının daha kullanışlı olmasına ilişkin gereksinimleri olduğunu ortaya koyan görüşler ifade etmiştir.

**Kerim:** *“E-kampüs ’ün ya da ne bileyim not sistemi biraz bence sayfa olarak yetersiz yani. Biraz da karmaşık gibi neyin nerede olduğu tam belli değil gibime geliyor. Site açıklayıcılığı ya da karmaşası biraz azaltılabilir ya da indirgenebilir”.*

#### **4.3. Araştırmanın Nicel Bölümüne İlişkin Bulgular**

Araştırmanın nitel aşamasında Açıköğretim sisteminde aktif olan özel gereksinimli öğrencilerin destek hizmetleri gereksinimleri yarı yapılandırılmış görüşmelerle belirlenmiştir. Araştırmanın nicel aşamasında ise işitme yetersizliği, görme yetersizliği ve ortopedik yetersizlik olmak üzere üç ayrı engel grubuna göre nitel bulgulardan ve alanyazından yararlanılarak geliştirilen “Özel Gereksinimli Öğrencilere Yönelik Destek Hizmetlerinde Önceliklerin Belirlenmesi” anketindeki hizmetleri katılımcıların 1 (az önemli) - 5 (çok önemli) arasında önem derecelerine göre değerlendirilmeleri istenmiştir. Bu bölümde verilerin analizi sonucu; ortopedik yetersizliği, işitme yetersizliği olan ve görme yetersizliği olan öğrencilerin her bir destek hizmetine önem açısından verdikleri yanıtların aritmetik ortalamasına ve standart sapmasına yer verilmiştir ((Bkz. Tablo 4.1; Bkz. Tablo 4.2; Bkz. Tablo 4.3).

**Tablo 4.1.** *Ortopedik yetersizliği olan öğrencilerin destek hizmetleri öncelikleri*

Yönetsel Destek	Madde Değeri	F	Kum F	%	Kum %	$\bar{x}$	SS
1. Açıköğretim’de sunulan hizmetlere ilişkin kısa mesaj (sms) ile bilgilendirme yapılması	1	7	7	2,4	2,4	4,67	0,84
	2	3	10	1,0	3,5		
	3	19	29	6,6	10,0		
	4	20	49	6,9	17,0		
	5	240	289	83,0	100,0		
2. Açıköğretim’de sunulan hizmetlere ilişkin e-posta ile bilgilendirme yapılması	1	23	23	8,0	8,0	4,14	1,28
	2	13	36	4,5	12,5		

	3	42	78	14,5	27,0		
	4	34	112	11,8	38,8		
	5	177	289	61,2	100,0		
3. Kayıt ve sınav tarihleri için kısa mesaj (sms) ile hatırlatma yapılması	1	8	8	2,8	2,8	4,73	0,81
	2	3	11	1,0	3,8		
	3	11	22	3,8	7,6		
	4	16	38	5,5	13,1		
	5	251	289	86,9	100,0		
4. Kayıt ve sınav tarihleri için e-posta ile hatırlatma yapılması	1	24	24	8,3	8,3	4,17	1,29
	2	13	37	4,5	12,8		
	3	39	76	13,5	26,3		
	4	28	104	9,7	36,0		
	5	185	289	64,0	100,0		
5. Sınav salonlarına alınmadan önceki bekleme süreçlerinde özel gereksinimli öğrencilerin lavabo ihtiyacı ve benzeri temel gereksinimlerine yönelik hizmetlerde destek verilmesi	1	24	27	8,3	8,3	4,36	1,22
	2	4	28	1,4	9,7		
	3	25	53	8,7	18,3		
	4	27	80	9,3	27,7		
	5	209	289	72,3	100,0		
6. Gereksinime bağlı olarak sınavlarda dinlenme araları olması	1	52	52	18,0	18,0	3,55	1,55
	2	25	77	8,7	26,6		
	3	54	131	18,7	45,3		
	4	28	159	9,7	55,0		
	5	130	289	45,0	100,0		
7. Sınavla giremeyen özel gereksinimli öğrenciler için mazeret sınavı yapılması	1	30	30	10,4	10,4	4,32	1,32
	2	7	37	2,4	12,8		
	3	19	56	6,6	19,4		
	4	17	73	5,9	25,3		
	5	216	289	74,7	100,0		
8. Sınav salonlarının fiziki olarak erişilebilir olması	1	25	25	8,7	8,7	4,43	1,23
	2	7	32	2,4	11,1		
	3	13	45	4,5	15,6		
	4	17	62	5,9	21,5		
	5	227	289	78,5	100,0		
9. Çevrimiçi (online) sınav imkânı tanınarak sınavlara evden katılımın sağlanması	1	32	32	11,1	11,1	4,16	1,37
	2	11	43	3,8	14,9		
	3	28	71	9,7	24,6		
	4	27	98	9,3	33,9		
	5	191	289	66,1	100,0		
10. Yüz yüze derslerin yapıldığı mekanların fiziki olarak erişilebilir olması	1	23	23	8,0	8,0	4,27	1,25
	2	11	34	3,8	11,8		
	3	27	61	9,3	21,1		
	4	31	92	10,7	31,8		
	5	197	289	68,2	100,0		
11. Sınav merkezlerinin fiziki olarak kolay erişilebilir yerlerde olması	1	24	24	8,3	8,3	4,47	1,20
	2	6	30	2,1	10,4		
	3	10	40	3,5	13,8		
	4	20	60	6,9	20,8		
	5	229	289	79,2	100,0		
12. Açıköğretim bürolarının bulunduğu mekanların fiziki olarak erişilebilir olması	1	23	23	8,0	8,0	4,41	1,19
	2	5	28	1,7	9,7		
	3	18	46	6,2	15,9		
	4	27	73	9,3	25,3		
	5	216	289	74,7	100,0		
13. Özel gereksinimli öğrencinin sınavla birlikte geldiği yakını veya refakatçisiyle sınav sonrasında buluşabilmesi için destek verilmesi	1	26	26	9,0	9,0	4,21	1,29
	2	12	38	4,2	13,1		
	3	27	55	9,3	22,5		
	4	35	90	12,1	34,6		
	5	189	289	65,4	100,0		

14. Ders kitaplarının adrese teslim edilmesi	1	43	43	14,9	14,9	4,00	1,47
	2	8	51	2,8	17,6		
	3	36	87	12,5	30,1		
	4	20	97	6,9	37,0		
	5	182	289	63,0	100,0		
15. Özel gereksinimli öğrencilerin gereksinim duydukları destek hizmetlerini belirtmeleri için kendilerine çevrimiçi (online) bir talep formunun gönderilmesi	1	29	29	10,0	10,0	4,18	1,33
	2	10	39	3,5	13,5		
	3	31	70	10,7	24,2		
	4	30	100	10,4	34,6		
	5	189	289	65,4	100,0		
16. Üniversitenin web sayfasında özel gereksinimli öğrencilerin gereksinimine yönelik ekipman, cihaz, yazılım, burs gibi konularda ödenek sağlayan kurumlar hakkında bilgi verilmesi	1	32	32	11,1	11,1	4,15	1,35
	2	9	41	3,1	14,2		
	3	27	68	9,3	23,5		
	4	36	104	12,5	36,0		
	5	185	289	64,0	100,0		
<b>Pedagojik destek</b>	<b>Madde Değeri</b>	<b>F</b>	<b>Kum F</b>	<b>%</b>	<b>Kum %</b>	<b><math>\bar{x}</math></b>	<b>SS</b>
17. Ders kitaplarının dil açısından sadeleştirilmesi	1	28	28	9,7	9,7	4,11	1,33
	2	12	40	4,2	13,8		
	3	39	79	13,5	27,3		
	4	30	109	10,4	37,7		
	5	180	289	62,3	100,0		
18. Müfredatta özel gereksinimli öğrencilerin gereksinimlerine yönelik ders muafiyeti ve benzeri türde düzenlemeler yapılması	1	26	26	9,0	9,0	4,23	1,27
	2	9	35	3,1	12,1		
	3	26	64	9,0	21,1		
	4	40	101	13,8	34,9		
	5	188	289	65,1	100,0		
19. Her bir özel gereksinimli öğrenciye akademik danışman atanması	1	37	37	12,8	12,8	3,86	1,40
	2	12	49	4,2	17,0		
	3	50	99	17,3	34,3		
	4	45	144	15,6	49,8		
	5	145	289	50,2	100,0		
20. Uygulamaya yönelik derslerde çevrimiçi ortamda akademik destek verilmesi	1	26	26	9,0	9,0	4,17	1,29
	2	11	37	3,8	12,8		
	3	31	68	10,7	23,5		
	4	40	108	13,8	37,4		
	5	181	289	62,6	100,0		
21. Kütüphane hizmetlerine erişim sağlanması	1	30	30	10,4	10,4	4,06	1,35
	2	14	44	4,8	15,2		
	3	33	77	11,4	26,6		
	4	43	120	14,9	41,5		
	5	169	289	58,5	100,0		
<b>Sosyal destek</b>	<b>Madde Değeri</b>	<b>F</b>	<b>Kum F</b>	<b>%</b>	<b>Kum %</b>	<b><math>\bar{x}</math></b>	<b>SS</b>
22. Ders dışı sosyal aktiviteler düzenlenmesi	1	55	55	19,0	19,0	3,45	1,56
	2	34	89	11,8	30,8		
	3	46	135	15,9	46,7		
	4	35	170	12,1	58,8		
	5	119	289	41,2	100,0		
23. Rehberlik hizmetleri kapsamında psikolojik destek verilmesi	1	45	45	15,6	15,6	3,71	1,50
	2	22	67	7,6	23,2		
	3	44	121	15,2	38,4		
	4	40	161	13,8	52,5		
	5	138	289	47,8	100,0		
24. Üniversite öncülüğünde özel gereksinimli öğrencilere yönelik sosyal sorumluluk projelerinin yapılması	1	34	34	11,8	11,8	3,92	1,40
	2	20	54	6,9	18,7		
	3	31	85	10,7	29,4		
	4	54	139	18,7	48,1		
	5	150	289	51,9	100,0		

<b>Teknik destek</b>	<b>Madde Değeri</b>	<b>F</b>	<b>Kum F</b>	<b>%</b>	<b>Kum %</b>	<b><math>\bar{x}</math></b>	<b>SS</b>
25. Açıköğretim Fakültesi web sayfalarının kullanışlı olması	1	16	16	5,5	5,5	4,44	1,09
	2	7	23	2,4	8,0		
	3	19	42	6,6	14,5		
	4	40	82	13,8	28,4		
	5	207	289	71,6	100,0		
26. E-Kampüs web sayfalarının kullanışlı olması	1	19	19	6,6	6,6	4,35	1,15
	2	4	23	1,4	8,0		
	3	33	56	11,4	19,4		
	4	33	89	11,4	30,8		
	5	200	289	69,2	100,0		
27. E-Kampüsün kullanımına yönelik teknik destek sağlayan bir birimin olması	1	21	21	7,3	7,3	4,13	1,24
	2	13	34	4,5	11,8		
	3	42	76	14,5	26,3		
	4	43	119	14,9	41,2		
	5	170	289	58,8	100,0		
28. AÖF kayıt olma sayfasından tek bir kullanıcı adı ve şifre yazarak e-kampüse erişim sağlanması	1	20	20	6,9	6,9	4,41	1,14
	2	4	24	1,4	8,3		
	3	20	44	6,9	15,2		
	4	38	82	13,1	28,4		
	5	207	289	71,6	100,0		
29. Üniversite web sayfasından; Java, Office, ekran okuyucu programlar vb. gibi gereksinim duyulan programların indirilebileceği bağlantılara erişim sağlanması	1	25	25	8,7	8,7	4,17	1,26
	2	8	33	2,8	11,4		
	3	36	69	12,5	23,9		
	4	45	114	15,6	39,4		
	5	175	289	60,6	100,0		
<b>Mesleki destek</b>	<b>Madde Değeri</b>	<b>F</b>	<b>Kum F</b>	<b>%</b>	<b>Kum %</b>	<b><math>\bar{x}</math></b>	<b>SS</b>
30. Üniversitenin web sitesinden özel gereksinimli öğrencilere yönelik staj imkanları ile ilgili bağlantılara erişim sağlanması	1	27	27	9,3	9,3	4,16	1,28
	2	7	34	2,4	11,8		
	3	34	68	11,8	23,5		
	4	45	113	15,6	39,1		
	5	176	289	60,9	100,0		
31. Üniversitenin web sitesinden özel gereksinimli öğrencilere yönelik iş ilanları ile ilgili bağlantılara erişim sağlanması	1	24	24	8,3	8,3	4,22	1,24
	2	8	32	2,8	11,1		
	3	32	64	11,1	22,1		
	4	42	106	14,5	36,7		
	5	183	289	63,3	100,0		

Ortopedik yetersizliği olan 289 katılımcının görüşlerine göre destek hizmetlerinin önem derecesini gösteren aritmetik ortalamaların ( $\bar{x} = 4,73$ ) ile ( $\bar{x} = 3,45$ ) arasında değiştiği görülmektedir. Aralığı 1 olan 5’li likert için standart sapmaların 0,84 ile 1,56 arasında değişmesi yanıtların ortalamadan ciddi saptamalara uğramadığı ve risk barındırmadığının kanıtıdır. Ortalamalara göre ortopedik yetersizliği olan öğrencilerin yönetsel destek bağlamında en önemli buldukları hizmetlerin; “Kayıt ve sınav tarihleri için kısa mesaj (sms) ile hatırlatma yapılması ( $\bar{x} = 4,73$ )”, “Açıköğretim’de sunulan hizmetlere ilişkin kısa mesaj (sms) ile bilgilendirme yapılması ( $\bar{x} = 4,67$ )”, “Sınav merkezlerinin kolay erişilebilir yerlerde olması ( $\bar{x} = 4,47$ )”, “Sınav salonlarının fiziki olarak erişilebilir olması ( $\bar{x} = 4,43$ )” ve “Açıköğretim bürolarının bulunduğu mekanların

fiziki olarak erişilebilir olması ( $\bar{x} = 4,41$ )” olduğu görülmektedir. Aritmetik ortalamanın (4,00)’in altında olduğu tek hizmet olan, en az önemli buldukları yönetsel destek hizmet ise; “Gereksinime bağlı olarak sınavlarda dinlenme araları olması ( $\bar{x} = 3,55$ )”dır.

Ortalamalara göre, ortopedik yetersizliği olan öğrencilerin pedagojik destek bağlamında en önemli gördükleri hizmetin “Müfredatta özel gereksinimli öğrencilerin gereksinimlerine yönelik ders muafiyeti ve benzeri türde düzenlemeler yapılması ( $\bar{x} = 4,23$ )” olduğu, en az önemli buldukları hizmetin ise “Her bir özel gereksinimli öğrenciye akademik danışman atanması ( $\bar{x} = 3,86$ )” olduğu görülmektedir.

Sosyal destek bağlamında ortopedik yetersizliği olan öğrencilerin en önemli gördükleri hizmet “Üniversite öncülüğünde özel gereksinimli öğrencilere yönelik sosyal sorumluluk projelerinin yapılması ( $\bar{x} = 3,92$ )”, en az önemli gördükleri hizmet ise “Ders dışı sosyal aktiviteler düzenlenmesi ( $\bar{x} = 3,45$ )” dir.

Ortopedik yetersizliği olan öğrencilerin teknik destek hizmetleri bağlamında verdikleri yanıtlara göre, tüm hizmetlerdeki ortalamaların ( $\bar{x} = 4,00$ )’ün üzerinde olduğu görülmektedir. Katılımcıların en önemli gördükleri hizmet “Açıköğretim web sayfalarının kullanışlı olması ( $\bar{x} = 4,44$ )”, “AÖF kayıt olma sayfasından tek bir kullanıcı adı ve şifre yazarak e-kampüse erişim sağlanması ( $\bar{x} = 4,41$ ), en az önemli gördükleri hizmet ise “Üniversite web sayfasından; Java, Office, ekran okuyucu programlar vb. gibi gereksinim duyulan programların indirilebileceği bağlantılara erişim sağlanması ( $\bar{x} = 4,17$ )”dır.

Mesleki destek bağlamında ankette yer alan iki hizmete ilişkin ortopedik yetersizliği olan katılımcıların “Üniversitenin web sitesinden özel gereksinimli öğrencilere yönelik iş ilanları ile ilgili bağlantılara erişim sağlanması ( $\bar{x} = 4,22$ )” nı “Üniversitenin web sitesinden özel gereksinimli öğrencilere yönelik staj imkanları ile ilgili bağlantılara erişim sağlanması ( $\bar{x} = 4,16$ )”ndan daha önemli buldukları görülmektedir.

**Tablo 4.2.** İşitme yetersizliği olan öğrencilerin destek hizmetleri öncelikleri

Yönetsel Destek	Madde Değeri	F	Kum F	%	Kum %	$\bar{x}$	SS
1. Açıköğretim’de sunulan hizmetlere ilişkin kısa mesaj (sms) ile bilgilendirme yapılması	1	2	2	2,0	2,0	4,68	0,77
	3	7	9	7,0	9,0		
	4	10	19	10,0	19,0		
	5	81	100	81,0	100,0		
2. Açıköğretim’de sunulan hizmetlere ilişkin e-posta ile bilgilendirme yapılması	1	9	9	9,0	9,0	4,20	1,28
	2	3	12	3,0	12,0		

	3	11	23	11,0	23,0		
	4	13	36	13,0	36,0		
	5	64	100	64,0	100,0		
3. Kayıt ve sınav tarihleri için kısa mesaj (sms) ile hatırlatma yapılması	1	2	2	2,0	2,0	4,82	0,67
	2	1	3	1,0	3,0		
	4	7	10	7,0	10,0		
	5	90	100	90,0	100,0		
4. Kayıt ve sınav tarihleri için e-posta ile hatırlatma yapılması	1	13	13	13,0	13,0	4,12	1,40
	2	2	15	2,0	15,0		
	3	9	24	9,0	24,0		
	4	12	36	12,0	36,0		
	5	64	100	64,0	100,0		
5. Sınav salonlarına alınmadan önceki bekleme süreçlerinde özel gereksinimli öğrencilerin lavabo ihtiyacı ve benzeri temel gereksinimlerine yönelik hizmetlerde destek verilmesi	1	10	10	10,0	10,0	4,02	1,33
	2	4	14	4,0	14,0		
	3	15	29	15,0	29,0		
	4	16	45	16,0	45,0		
	5	55	100	55,0	100,0		
6. Gereksinime bağlı olarak sınavlarda dinlenme araları olması	1	18	18	18,0	18,0	3,64	1,54
	2	6	24	6,0	24,0		
	3	17	41	17,0	41,0		
	4	12	53	12,0	53,0		
	5	47	100	47,0	100,0		
7. Sınava giremeyen özel gereksinimli öğrenciler için mazeret sınavı yapılması	1	11	11	11,0	11,0	4,15	1,40
	2	6	17	6,0	17,0		
	3	7	24	7,0	24,0		
	4	9	33	9,0	33,0		
	5	67	100	67,0	100,0		
8. Çevrimiçi (internet üzerinden) sınav imkânı tanınarak sınavlara evden katılımın sağlanması	1	16	16	16,0	16,0	4,03	1,52
	2	2	18	2,0	18,0		
	3	11	29	11,0	29,0		
	4	5	34	5,0	34,0		
	5	66	100	66,0	100,0		
9. Sınav merkezlerinin fiziki olarak kolay erişilebilir yerlerde olması	1	9	9	9,0	9,0	4,29	1,33
	2	6	15	6,0	15,0		
	3	6	21	6,0	21,0		
	4	5	26	5,0	26,0		
	5	74	100	74,0	100,0		
10. Özel gereksinimli öğrencinin sınava birlikte geldiği yakını veya refakatçisiyle sınav sonrasında buluşabilmesi için destek verilmesi	1	17	17	17,0	17,0	3,86	1,55
	2	5	22	5,0	22,0		
	3	10	32	10,0	32,0		
	4	11	43	11,0	43,0		
	5	57	100	57,0	100,0		
11. Ders kitaplarının adrese teslim edilmesi	1	16	16	16,0	16,0	3,94	1,55
	2	7	23	7,0	23,0		
	3	6	29	6,0	29,0		
	4	9	38	9,0	38,0		
	5	62	100	62,0	100,0		
12. Özel gereksinimli öğrencilerin gereksinim duydukları destek hizmetlerini belirtmeleri için kendilerine çevrimiçi (online) bir talep formunun gönderilmesi	1	12	12	12,0	12,0	4,11	1,37
	2	2	14	2,0	14,0		
	3	11	25	11,0	25,0		
	4	13	38	13,0	38,0		
	5	62	100	62,0	100,0		
13. Üniversitenin web sayfasında özel gereksinimli öğrencilerin gereksinimine yönelik ekipman, cihaz, yazılım, burs gibi konularda ödenek sağlayan kurumlar hakkında bilgi verilmesi	1	9	9	9,0	9,0	4,25	1,25
	2	1	10	1,0	10,0		
	3	12	22	12,0	22,0		
	4	12	34	12,0	34,0		
	5	66	100	66,0	100,0		

<b>Pedagojik destek</b>	<b>Madde Değeri</b>	<b>F</b>	<b>Kum F</b>	<b>%</b>	<b>Kum %</b>	<b><math>\bar{x}</math></b>	<b>SS</b>
14. Ders kitaplarının dil açısından sadeleştirilmesi	1	9	9	9,0	9,0	4,19	1,31
	2	5	14	5,0	14,0		
	3	9	23	9,0	23,0		
	4	12	35	12,0	35,0		
	5	65	100	65,0	100,0		
15. E-kampüsteki video formatındaki ders materyallerinde işaret dili desteği sağlanması	1	13	13	13,0	13,0	3,95	1,45
	2	7	20	7,0	20,0		
	3	9	29	9,0	29,0		
	4	14	43	14,0	43,0		
	5	57	100	57,0	100,0		
16. Video formatındaki tüm malzemelere altyazı eklenmesi	1	8	8	8,0	8,0	4,29	1,25
	2	3	11	3,0	11,0		
	3	11	22	11,0	22,0		
	4	8	30	8,0	30,0		
	5	70	100	70,0	100,0		
17. Canlı derslere altyazı eklenmesi	1	9	9	9,0	9,0	4,33	1,27
	2	3	12	3,0	12,0		
	3	6	18	6,0	18,0		
	4	10	28	10,0	28,0		
	5	72	100	72,0	100,0		
18. Canlı ders videolarına işaret dili desteği sağlanması	1	14	14	14,0	14,0	3,91	1,44
	2	3	17	3,0	17,0		
	3	15	32	15,0	32,0		
	4	14	46	14,0	46,0		
	5	54	100	54,0	100,0		
19. Yüz yüze derslerin işaret dili destekli videolarının sağlanması	1	14	14	14,0	14,0	3,88	1,47
	2	6	20	6,0	20,0		
	3	12	32	12,0	32,0		
	4	14	46	14,0	46,0		
	5	54	100	54,0	100,0		
20. Müfredatta özel gereksinimli öğrencilerin gereksinimlerine yönelik ders muafiyeti ve benzeri türde düzenlemeler yapılması	1	5	5	5,0	5,0	4,31	1,20
	2	8	13	8,0	13,0		
	3	7	20	7,0	20,0		
	4	11	31	11,0	31,0		
	5	69	100	69,0	100,0		
21. Uygulamaya yönelik derslerde çevrimiçi ortamda akademik destek verilmesi	1	7	7	7,0	7,0	4,23	1,18
	2	3	10	3,0	10,0		
	3	10	20	10,0	20,0		
	4	20	40	20,0	40,0		
	5	60	100	60,0	100,0		
22. Her bir özel gereksinimli öğrenciye akademik danışman atanması	1	12	12	12,0	12,0	3,83	1,45
	2	9	21	9,0	21,0		
	3	15	36	15,0	36,0		
	4	12	48	12,0	48,0		
	5	52	100	52,0	100,0		
23. Kütüphane hizmetlerine erişim sağlanması	1	14	14	14,0	14,0	4,01	1,43
	2	2	16	2,0	16,0		
	3	11	27	11,0	27,0		
	4	15	42	15,0	42,0		
	5	58	100	58,0	100,0		
<b>Sosyal destek</b>	<b>Madde Değeri</b>	<b>F</b>	<b>Kum F</b>	<b>%</b>	<b>Kum %</b>	<b><math>\bar{x}</math></b>	<b>SS</b>
24. Ders dışı sosyal aktiviteler düzenlenmesi	1	17	17	17,0	17,0	3,73	1,51
	2	3	20	3,0	20,0		
	3	19	39	19,0	39,0		
	4	12	41	12,0	51,0		

	5	49	100	49,0	100,0		
25. Rehberlik hizmetleri kapsamında psikolojik destek verilmesi	1	15	15	15,0	15,0	3,72	1,49
	2	7	22	7,0	22,0		
	3	17	39	17,0	39,0		
	4	13	52	13,0	52,0		
	5	48	100	48,0	100,0		
26. Üniversite öncülüğünde özel gereksinimli öğrencilere yönelik sosyal sorumluluk projelerinin yapılması	1	13	13	13,0	13,0	3,86	1,40
	2	4	17	4,0	17,0		
	3	16	33	16,0	33,0		
	4	18	51	18,0	51,0		
	5	49	100	49,0	100,0		
<b>Teknik destek</b>	<b>Madde Değeri</b>	<b>F</b>	<b>Kum F</b>	<b>%</b>	<b>Kum %</b>	<b><math>\bar{x}</math></b>	<b>SS</b>
27. Açıköğretim Fakültesi web sayfalarının kullanışlı olması	1	8	8	8,0	8,0	4,39	1,17
	2	2	10	2,0	10,0		
	3	2	12	2,0	12,0		
	4	19	31	19,0	31,0		
	5	69	100	69,0	100,0		
28. E-Kampüs web sayfalarının kullanışlı olması	1	8	8	8,0	8,0	4,33	1,19
	2	1	9	1,0	9,0		
	3	8	17	8,0	17,0		
	4	16	33	16,0	33,0		
	5	67	100	67,0	100,0		
29. E-kampüsün kullanımına yönelik teknik destek sağlayan bir birimin olması	1	8	8	8,0	8,0	4,04	1,29
	2	5	13	5,0	13,0		
	3	18	31	18,0	31,0		
	4	13	44	13,0	44,0		
	5	56	100	56,0	100,0		
30. AÖF kayıt olma sayfasından tek bir kullanıcı adı ve şifre yazarak e-kampüse erişim sağlanması	1	4	4	4,0	4,0	4,51	1,01
	2	3	7	3,0	7,0		
	3	5	12	5,0	12,0		
	4	14	26	14,0	26,0		
	5	74	100	74,0	100,0		
31. Üniversite web sayfasından; Java, Office, ekran okuyucu programlar vb. gibi gereksinim duyulan programların indirilebileceği bağlantılara erişim sağlanması	1	8	8	8,0	8,0	4,13	1,26
	2	5	13	5,0	13,0		
	3	11	24	11,0	24,0		
	4	18	42	18,0	42,0		
	5	58	100	58,0	100,0		
<b>Mesleki destek</b>	<b>Madde Değeri</b>	<b>F</b>	<b>Kum F</b>	<b>%</b>	<b>Kum %</b>	<b><math>\bar{x}</math></b>	<b>SS</b>
32. Üniversitenin web sitesinden özel gereksinimli öğrencilere yönelik staj imkanları ile ilgili bağlantılara erişim sağlanması	1	10	10	10,0	10,0	4,04	1,34
	2	5	15	5,0	15,0		
	3	13	28	13,0	28,0		
	4	15	43	15,0	43,0		
	5	57	100	57,0	100,0		
33. Üniversitenin web sitesinden özel gereksinimli öğrencilere yönelik iş ilanları ile ilgili bağlantılara erişim sağlanması	1	11	11	11,0	11,0	4,13	1,35
	2	3	14	3,0	14,0		
	3	10	24	10,0	24,0		
	4	14	38	14,0	38,0		
	5	62	100	62,0	100,0		

İşitme yetersizliği olan 100 katılımcının görüşlerine göre destek hizmetlerinin önem derecesini gösteren aritmetik ortalamaların ( $\bar{x} = 4,82$ ) ile ( $\bar{x} = 3,64$ ) arasında değiştiği görülmektedir. Aralığı 1 olan 5’li likert için standart sapmaların 0,67 ile 1,55



arasında değişmesi yanıtların ortalamadan ciddi sapmalara uğramadığı ve risk barındırmadığının kanıtıdır. Ortalamalara göre işitme yetersizliği olan öğrencilerin yönetsel destek bağlamında en önemli buldukları hizmetlerin; “Kayıt ve sınav tarihleri için kısa mesaj (sms) ile hatırlatma yapılması ( $\bar{x} = 4,82$ )”, “Açıköğretim’de sunulan hizmetlere ilişkin kısa mesaj (sms) ile bilgilendirme yapılması ( $\bar{x} = 4,68$ )”olduğu görölmektedir. Daha az önemli buldukları yönetsel destek hizmetlerinin ise; “Gereksinime bağlı olarak sınavlarda dinlenme araları olması ( $\bar{x} = 3,64$ )”, “Özel gereksinimli öğrencinin sınava birlikte geldiği yakını veya refakatçisiyle sınav sonrasında buluşabilmesi için destek verilmesi ( $\bar{x} = 3,86$ )” ve “Ders kitaplarının adrese teslim edilmesi ( $\bar{x} = 3,94$ )” olduğu görölmektedir.

Ortalamalara göre, işitme yetersizliği olan öğrencilerin pedagojik destek bağlamında en önemli gördükleri hizmetlerin; “Canlı derslere altyazı eklenmesi ( $\bar{x} = 4,33$ )”, “Müfredatta özel gereksinimli öğrencilerin gereksinimlerine yönelik ders muafiyeti ve benzeri türde düzenlemeler yapılması ( $\bar{x} = 4,31$ )” ve “Video formatındaki tüm malzemelere altyazı eklenmesi ( $\bar{x} = 4,29$ )” olduğu görölmektedir. Daha az önemli gördükleri hizmetlerin ise; “Her bir özel gereksinimli öğrenciye akademik danışman atanması ( $\bar{x} = 3,83$ )”, “Yüz yüze derslerin işaret dili destekli videolarının sağlanması ( $\bar{x} = 3,88$ )” ve “Canlı ders videolarına işaret dili desteği sağlanması ( $\bar{x} = 3,91$ )” olduğu görölmektedir.

Sosyal destek bağlamında işitme yetersizliği olan öğrencilerin en önemli gördükleri hizmet “Üniversite öncülüğünde özel gereksinimli öğrencilere yönelik sosyal sorumluluk projelerinin yapılması ( $\bar{x} = 3,86$ )”, en az önemli gördükleri hizmet ise “Rehberlik hizmetleri kapsamında psikolojik destek verilmesi ( $\bar{x} = 3,72$ )”dir.

İşitme yetersizliği olan öğrencilerin teknik destek hizmetleri bağlamında verdikleri yanıtlara göre, tüm hizmetlerdeki ortalamaların ( $\bar{x} = 4,00$ )’ün üzerinde olduğu görölmektedir. Katılımcıların en önemli gördükleri hizmet “AÖF kayıt olma sayfasından tek bir kullanıcı adı ve şifre yazarak e-kampüse erişim sağlanması ( $\bar{x} = 4,51$ )”, en az önemli gördükleri hizmet ise “E-kampüsün kullanımına yönelik teknik destek sağlayan bir birimin olması ( $\bar{x} = 4,04$ )”dır.

Mesleki destek bağlamında ankette yer alan iki hizmete ilişkin işitme yetersizliği olan katılımcıların “Üniversitenin web sitesinden özel gereksinimli öğrencilere yönelik iş ilanları ile ilgili bağlantılara erişim sağlanması ( $\bar{x} = 4,13$ )”nı “Üniversitenin web

sitesinden özel gereksinimli öğrencilere yönelik staj imkanları ile ilgili bağlantılara erişim sağlanması ( $\bar{x} = 4,04$ )”ndan daha önemli buldukları görülmektedir.

**Tablo 4.3.** Görme yetersizliği olan öğrencilerin destek hizmetleri öncelikleri

Yönetsel Destek	Madde Değeri	F	Kum F	%	Kum %	$\bar{x}$	SS
1. Açıköğretim’de sunulan hizmetlere ilişkin kısa mesaj (sms) ile bilgilendirme yapılması	1	11	11	3,5	3,5	4,66	0,90
	2	4	15	1,3	4,8		
	3	15	30	4,8	9,6		
	4	22	52	7,0	16,6		
	5	262	314	83,4	100,0		
2. Açıköğretim’de sunulan hizmetlere ilişkin e-posta ile bilgilendirme yapılması	1	32	32	10,2	10,2	3,99	1,36
	2	18	50	5,7	15,9		
	3	45	95	14,3	30,3		
	4	44	139	14,0	44,3		
	5	175	314	55,7	100,0		
3. Kayıt ve sınav tarihleri için kısa mesaj (sms) ile hatırlatma yapılması	1	7	7	2,2	2,2	4,79	0,72
	2	1	8	0,3	2,5		
	3	10	18	3,2	5,7		
	4	15	33	4,8	10,5		
	5	281	314	89,5	100,0		
4. Kayıt ve sınav tarihleri için e-posta ile hatırlatma yapılması	1	35	35	11,1	11,1	4,04	1,38
	2	14	49	4,5	15,6		
	3	43	92	13,7	29,3		
	4	35	127	11,1	40,4		
	5	187	314	59,6	100,0		
5. Sınav salonlarına alınmadan önceki bekleme süreçlerinde özel gereksinimli öğrencilerin lavabo ihtiyacı ve benzeri temel gereksinimlerine yönelik hizmetlerde destek verilmesi	1	22	22	7,0	7,0	4,30	1,20
	2	9	31	2,9	9,9		
	3	36	67	11,5	21,3		
	4	32	99	10,2	31,5		
	5	215	314	68,5	100,0		
6. Başkasına ihtiyaç duymadan ekran okuyucu programlar ile çevrimiçi (online) kayıt olma imkanı sağlanması	1	15	15	4,8	4,8	4,48	1,04
	2	5	20	1,6	6,4		
	3	26	46	8,3	14,6		
	4	35	81	11,1	25,8		
	5	233	314	74,2	100,0		
7. Gereksinime bağlı olarak sınavlarda dinlenme araları olması	1	47	47	15,0	15,0	3,69	1,47
	2	21	68	6,7	21,7		
	3	58	126	18,5	40,1		
	4	45	171	14,3	54,5		
	5	143	314	45,5	100,0		
8. Sınava giremeyen özel gereksinimli öğrenciler için mazeret sınavı yapılması	1	28	28	8,9	8,9	4,27	1,27
	2	9	37	2,9	11,8		
	3	29	66	9,2	21,0		
	4	32	98	10,2	31,2		
	5	216	314	68,8	100,0		
9. Sınav salonlarının fiziki olarak erişilebilir olması	1	17	17	5,4	5,4	4,46	1,10
	2	9	26	2,9	8,3		
	3	24	50	7,6	15,9		
	4	28	78	8,9	24,8		
	5	236	314	75,2	100,0		
10. Çevrimiçi (online) sınav imkânı tanınarak sınavlara evden katılımın sağlanması	1	37	37	11,8	11,8	4,09	1,38
	2	11	48	3,5	15,3		
	3	33	91	10,5	25,8		
	4	40	131	12,7	38,5		

	5	193	314	61,5	100,0		
11. Yüz yüze derslerin yapıldığı mekanların fiziki olarak erişilebilir olması	1	27	27	8,6	8,6	4,21	1,30
	2	14	41	4,5	13,1		
	3	35	76	11,1	24,2		
	4	27	103	8,6	32,8		
	5	211	314	67,2	100,0		
12. Sınav merkezlerinin fiziki olarak kolay erişilebilir yerlerde olması	1	20	20	6,4	6,4	4,48	1,13
	2	7	27	2,2	8,6		
	3	23	50	7,3	15,9		
	4	17	67	5,4	21,3		
	5	247	314	78,7	100,0		
13. Açıköğretim bürolarının bulunduğu mekanların fiziki olarak erişilebilir olması	1	14	14	4,5	4,5	4,44	1,05
	2	7	21	2,2	6,7		
	3	32	53	10,2	16,9		
	4	36	89	11,5	28,3		
	5	225	314	71,7	100,0		
14. Özel gereksinimli öğrencinin sınava birlikte geldiği yakını veya refakatçisiyle sınav sonrasında buluşabilmesi için destek verilmesi	1	20	20	6,4	6,4	4,24	1,20
	2	12	32	3,8	10,2		
	3	43	75	13,7	23,9		
	4	37	112	11,8	35,7		
	5	202	314	64,3	100,0		
15. Ders kitaplarının adrese teslim edilmesi	1	48	48	15,3	15,3	3,92	1,51
	2	17	65	5,4	20,7		
	3	32	97	10,2	30,9		
	4	32	129	10,2	41,1		
	5	185	314	58,9	100,0		
16. Özel gereksinimli öğrencilerin gereksinim duydukları destek hizmetlerini belirtmeleri için kendilerine çevrimiçi (online) bir talep formunun gönderilmesi	1	20	20	6,4	6,4	4,36	1,15
	2	7	27	2,2	8,6		
	3	30	57	9,6	18,2		
	4	41	98	13,1	31,2		
	5	216	314	68,8	100,0		
17. Üniversitenin web sayfasında özel gereksinimli öğrencilerin gereksinimine yönelik ekipman, cihaz, yazılım, burs gibi konularda ödenek sağlayan kurumlar hakkında bilgi verilmesi	1	23	23	7,3	7,3	4,25	1,22
	2	10	33	3,2	10,5		
	3	38	71	12,1	22,6		
	4	36	107	11,5	34,1		
	5	207	314	65,9	100,0		
<b>Pedagojik destek</b>	<b>Madde Değeri</b>	<b>F</b>	<b>Kum F</b>	<b>%</b>	<b>Kum %</b>	<b><math>\bar{x}</math></b>	<b>SS</b>
18. Ders kitaplarının dil açısından sadeleştirilmesi	1	30	30	9,6	9,6	4,20	1,27
	2	5	35	1,6	11,1		
	3	34	69	10,8	22,0		
	4	47	116	15,0	36,9		
	5	198	314	63,1	100,0		
19. Ders kitaplarının ekran okuyucu programların algıladığı dikkat dağıtıcı öğelerden ve detaylardan arındırılmış olması	1	14	14	4,5	4,5	4,39	1,09
	2	11	25	3,5	8,0		
	3	32	57	10,2	18,2		
	4	38	95	12,1	30,3		
	5	219	314	69,7	100,0		
20. Ders kitaplarının Word formatlarının e-kampüste erişilebilir olması	1	13	13	4,1	4,1	4,48	1,02
	2	5	18	1,6	5,7		
	3	31	49	9,9	15,6		
	4	34	83	10,8	26,4		
	5	231	314	73,6	100,0		
21. Alanla ilgili yabancı kelimelerin doğru telaffuz edilebilmesi için sesli kitapların alan uzmanları tarafından seslendirilmesi	1	18	18	5,7	5,7	4,39	1,11
	2	7	25	2,2	8,0		
	3	29	34	9,2	17,2		
	4	41	75	13,1	30,3		

	5	219	314	69,7	100,0		
22. Sesli kitapların mekanik ses yerine doğal seslendirme ile oluşturulması	1	19	19	6,1	6,1	4,29	1,20
	2	16	35	5,1	11,1		
	3	34	69	10,8	22,0		
	4	32	101	10,2	32,2		
	5	213	314	67,8	100,0		
23. E-kampüste ekran okuyucu programlarla uyumlu öğrenme materyallerinin olması	1	16	16	5,1	5,1	4,39	1,09
	2	8	24	2,5	7,6		
	3	31	55	9,9	17,5		
	4	42	97	13,4	30,9		
	5	217	314	69,1	100,0		
24. E-Kampüste ders kitaplarının dışında sesli ders materyallerinin olması	1	17	17	5,4	5,4	4,33	1,16
	2	16	33	5,1	10,5		
	3	28	61	8,9	19,4		
	4	38	99	12,1	31,5		
	5	215	314	68,5	100,0		
25. E-kampüste ders kitaplarının dışında Word formatında ders materyallerinin olması	1	17	17	5,4	5,4	4,27	1,16
	2	17	34	5,4	10,8		
	3	29	63	9,2	20,1		
	4	53	116	16,9	36,9		
	5	198	314	63,1	100,0		
26. Müfredatta özel gereksinimli öğrencilerin gereksinimlerine yönelik ders muafiyeti ve benzeri türde düzenlemeler yapılması	1	23	23	7,3	7,3	4,35	1,20
	2	10	33	3,2	10,5		
	3	24	57	7,6	18,2		
	4	35	92	11,1	29,3		
	5	222	314	70,7	100,0		
27. Uygulamaya yönelik derslerde çevrimiçi ortamda akademik destek verilmesi	1	21	21	6,7	6,7	4,31	1,18
	2	12	33	3,8	10,5		
	3	25	58	8,0	18,5		
	4	47	105	15,0	33,4		
	5	209	314	66,6	100,0		
28. Her bir özel gereksinimli öğrenciye akademik danışman atanması	1	38	38	12,1	12,1	3,94	1,39
	2	12	50	3,8	15,9		
	3	51	101	16,2	32,2		
	4	43	144	13,7	45,9		
	5	170	314	54,1	100,0		
29. Kütüphane hizmetlerine erişim sağlanması	1	19	19	6,1	6,1	4,25	1,14
	2	10	29	3,2	9,2		
	3	32	61	10,2	19,4		
	4	65	126	20,7	40,1		
	5	188	314	59,9	100,0		
30. Ders kitaplarının dışında roman ve öykü türündeki kitapların sesli formatlarının olması	1	41	41	13,1	13,1	3,86	1,43
	2	17	58	5,4	18,5		
	3	51	109	16,2	34,7		
	4	41	150	13,1	47,8		
	5	164	314	52,2	100,0		
31. Yazılı materyalleri Braille formatına dönüştürme (Braille yazıcı) hizmeti verilmesi	1	41	41	13,1	13,1	3,80	1,42
	2	21	62	6,7	19,7		
	3	48	110	15,3	35,0		
	4	54	164	17,2	52,2		
	5	150	314	47,8	100,0		
32. Yazılı materyalleri tarayarak Word formatına dönüştürme hizmeti verilmesi	1	21	21	6,7	6,7	4,19	1,18
	2	7	28	2,2	8,9		
	3	47	75	15,0	23,9		
	4	56	131	17,8	41,7		
	5	183	314	58,3	100,0		
<b>Sosyal destek</b>	<b>Madde Değeri</b>	<b>F</b>	<b>Kum F</b>	<b>%</b>	<b>Kum %</b>	<b><math>\bar{x}</math></b>	<b>SS</b>

33. Ders dışı sosyal aktiviteler düzenlenmesi	1	45	45	14,3	14,3	3,64	1,45
	2	24	69	7,6	22,0		
	3	68	137	21,7	43,6		
	4	40	147	12,7	56,4		
	5	137	314	43,6	100,0		
34. Rehberlik hizmetleri kapsamında psikolojik destek verilmesi	1	38	38	12,1	12,1	3,78	1,40
	2	20	58	6,4	18,5		
	3	61	119	19,4	37,9		
	4	49	168	15,6	53,5		
	5	146	314	46,5	100,0		
35. Üniversite öncülüğünde özel gereksinimli öğrencilere yönelik sosyal sorumluluk projelerinin yapılması	1	32	32	10,2	10,2	4,07	1,33
	2	11	43	3,5	13,7		
	3	43	86	13,7	27,4		
	4	44	130	14,0	41,4		
	5	184	314	58,6	100,0		
<b>Teknik destek</b>	<b>Madde Değeri</b>	<b>F</b>	<b>Kum F</b>	<b>%</b>	<b>Kum %</b>	<b><math>\bar{x}</math></b>	<b>SS</b>
36. Ekran okuyucu programlarla üniversite web sayfalarında daha kolay gezinme imkanı sağlanması	1	18	18	5,7	5,7	4,34	1,14
	2	10	28	3,2	8,9		
	3	33	61	10,5	19,4		
	4	38	99	12,1	31,5		
	5	215	314	68,5	100,0		
37. Açıköğretim Fakültesi web sayfalarının kullanışlı olması	1	12	12	3,8	3,8	4,53	0,98
	2	5	17	1,6	5,4		
	3	26	43	8,3	13,7		
	4	32	65	10,2	23,9		
	5	239	314	76,1	100,0		
38. E-Kampüs web sayfalarının kullanışlı olması	1	11	11	3,5	3,5	4,54	0,97
	2	9	20	2,9	6,4		
	3	18	38	5,7	12,1		
	4	36	74	11,5	23,6		
	5	240	314	76,4	100,0		
39. E-kampüsün kullanımına yönelik teknik destek sağlayan bir birimin olması	1	17	17	5,4	5,7	4,22	1,17
	2	15	32	4,8	10,2		
	3	43	75	13,7	23,9		
	4	46	121	14,6	38,5		
	5	193	314	61,5	100,0		
40. AÖF kayıt olma sayfasından tek bir kullanıcı adı ve şifre yazarak e-kampüse erişim sağlanması	1	7	7	2,2	2,2	4,54	0,91
	2	9	16	2,9	5,1		
	3	23	39	7,3	12,4		
	4	43	82	13,7	26,1		
	5	232	314	73,9	100,0		
41. Üniversite web sayfasından; Java, Office, ekran okuyucu programlar vb. gibi gereksinim duyulan programların indirilebileceği bağlantılara erişim sağlanması	1	20	20	6,4	6,4	4,23	1,21
	2	17	37	5,4	11,8		
	3	34	71	10,8	22,6		
	4	44	115	14,0	36,6		
	5	199	314	63,4	100,0		
<b>Mesleki destek</b>	<b>Madde Değeri</b>	<b>F</b>	<b>Kum F</b>	<b>%</b>	<b>Kum %</b>	<b><math>\bar{x}</math></b>	<b>SS</b>
42. Üniversitenin web sitesinden özel gereksinimli öğrencilere yönelik staj imkanları ile ilgili bağlantılara erişim sağlanması	1	21	21	6,7	6,7	4,18	1,23
	2	17	38	5,4	12,1		
	3	40	78	12,7	24,8		
	4	42	120	13,4	38,2		
	5	194	314	61,8	100,0		
43. Üniversitenin web sitesinden özel gereksinimli öğrencilere yönelik iş ilanları ile ilgili bağlantılara erişim sağlanması	1	25	25	8,0	8,0	4,15	1,26
	2	15	40	4,8	12,7		
	3	35	75	11,1	23,9		
	4	52	127	16,6	40,4		
	5	187	314	59,6	100,0		

Görme yetersizliği olan 314 katılımcının görüşlerine göre destek hizmetlerinin önem derecesini gösteren aritmetik ortalamaların ( $\bar{x} = 4,79$ ) ile ( $\bar{x} = 3,64$ ) arasında değiştiği görülmektedir. Aralığı 1 olan 5’li likert için standart sapmaların 0,71 ile 1,51 arasında değişmesi yanıtların ortalamadan ciddi sapmalara uğramadığı ve risk barındırmadığının kanıtıdır. Ortalamalara göre görme yetersizliği olan öğrencilerin yönetsel destek bağlamında en önemli buldukları hizmetlerin; “Kayıt ve sınav tarihleri için kısa mesaj (sms) ile hatırlatma yapılması ( $\bar{x} = 4,79$ )”, “Açıköğretim’de sunulan hizmetlere ilişkin kısa mesaj (sms) ile bilgilendirme yapılması ( $\bar{x} = 4,66$ )” olduğu görülmektedir. Daha az önemli buldukları yönetsel destek hizmetlerinin ise; “Gereksinime bağlı olarak sınavlarda dinlenme araları olması ( $\bar{x} = 3,69$ )” olduğu görülmektedir.

Ortalamalara göre, görme yetersizliği olan öğrencilerin pedagojik destek bağlamında en önemli gördükleri hizmetlerin; “Ders kitaplarının Word formatlarının e-kampüste erişilebilir olması ( $\bar{x} = 4,48$ )”, “Ders kitaplarının ekran okuyucu programların algıladığı dikkat dağıtıcı öğelerden ve detaylardan arındırılmış olması ( $\bar{x} = 4,39$ )”, “Alanla ilgili yabancı kelimelerin doğru telaffuz edilebilmesi için sesli kitapların alan uzmanları tarafından seslendirilmesi ( $\bar{x} = 4,39$ )” ve “E-kampüste ekran okuyucu programlarla uyumlu öğrenme materyallerinin olması ( $\bar{x} = 4,39$ )” olduğu görülmektedir. Daha az önemli gördükleri hizmetlerin ise; “Yazılı materyalleri Braille formatına dönüştürme (Braille yazıcı) hizmeti verilmesi ( $\bar{x} = 3,80$ )” ve “Ders kitaplarının dışında roman ve öykü türündeki kitapların sesli formatlarının olması ( $\bar{x} = 3,86$ )” olduğu görülmektedir.

Görme yetersizliği olan öğrencilerin sosyal destek bağlamında en önemli gördüklerin hizmetin “Üniversite öncülüğünde özel gereksinimli öğrencilere yönelik sosyal sorumluluk projelerinin yapılması ( $\bar{x} = 4,07$ )”, en az önemli gördükleri hizmetin ise “Ders dışı sosyal aktiviteler düzenlenmesi ( $\bar{x} = 4,07$ )” olduğu görülmektedir.

Görme yetersizliği olan öğrencilerin teknik destek hizmetleri bağlamında verdikleri yanıtlara göre, tüm hizmetlerdeki ortalamaların ( $\bar{x} = 4,00$ )’ün üzerinde olduğu görülmektedir. Katılımcıların en önemli gördükleri hizmet “AÖF kayıt olma sayfasından tek bir kullanıcı adı ve şifre yazarak e-kampüse erişim sağlanması ( $\bar{x} = 4,54$ )”, “E-Kampüs web sayfalarının kullanışlı olması ( $\bar{x} = 4,54$ )” ve “Açıköğretim Fakültesi web sayfalarının kullanışlı olması ( $\bar{x} = 4,53$ )”dır. Daha az önemli gördükleri

hizmet ise “E-kampüsün kullanımına yönelik teknik destek sağlayan bir birimin olması ( $\bar{x} = 4,22$ )” ve “Üniversite web sayfasından; Java, Office, ekran okuyucu programlar vb. gibi gereksinim duyulan programların indirilebileceği bağlantılara erişim sağlanması ( $\bar{x} = 4,23$ )” dır.

Mesleki destek bağlamında ankette yer alan iki hizmete ilişkin görme yetersizliği olan katılımcıların “Üniversitenin web sitesinden özel gereksinimli öğrencilere yönelik staj imkanları ile ilgili bağlantılara erişim sağlanması ( $\bar{x} = 4,18$ )”nı “Üniversitenin web sitesinden özel gereksinimli öğrencilere yönelik iş ilanları ile ilgili bağlantılara erişim sağlanması ( $\bar{x} = 4,15$ )”ndan daha önemli buldukları görülmektedir.

#### **4.4. Özel Gereksinimli Öğrencilere Yönelik Destek Hizmetlerinde Önceliklerin Belirlenmesi Anketi’nin Nitel Bölümüne İlişkin Bulgular**

Ortopedik yetersizliği olan katılımcılar, ankette yer alan başka eklemek istedikleriniz bölümüne sınav salonlarının, sınav merkezlerinin ve AÖF bürolarının fiziki olarak erişilebilir olması, çevrimiçi sınav imkanı tanınması ve sınavlarda yardımcı araç gereç sağlanması ile ilgili desteğe gereksinim duyduklarını ortaya koyan ifadelerde bulunmuştur. Sınav salonlarının fiziki olarak erişilebilir olması ile ilgili olarak katılımcıların ifadelerinden örnekler aşağıdaki gibidir:

**Katılımcı 1:** “*En üst katlara sınav yerini vermezseniz sevinirim. Çünkü merdiven inemiyorum ve sürekli en üst katlarda sınava giriyorum*”.

**Katılımcı 2:** “*Rampası olmayan, asansörü olduğu halde sınav günü kapatan okullarda sınava girmek istemiyoruz*”.

**Katılımcı 3:** “*Okullarda asansör var ama nereden sınava giriyorsam asansörümüz bozuk diyorlar. Ayrıca engelli wc hem kullanılmadığından çok kirli duruyor yada kullanım amacı dışında kullanılıyor*”.

Sınav salonlarında yardımcı araç-gereç sağlanması ile ilgili olarak;

**Katılımcı 4:** “*Oturmak için büro tipi yükselip alçalabilen sandalyeler olması. Çünkü ben ve benim gibi kas hastası engelli öğrenci arkadaşlarımda eminim aynı sorunu yaşıyordur*”.

Sınav merkezlerinin fiziki olarak erişilebilir olması ile ilgili olarak;

**Katılımcı 5:** “*Engelli öğrencilerin sınav yerlerinin evlerine yakın olmasının sağlanmasını rica ediyorum*”.

**Katılımcı 6:** “*Sınavlarda ikametgahımıza yakınlığın gözetilmesi*”.

**Katılımcı 7:** *“Ortopedik engelim var. Adresime çok uzak sınav yerine erişimde zorluk çekiyorum”.*

Çevrimiçi sınav imkanı tanınması ile ilgili olarak.

**Katılımcı 8:** *“E- sınav yapılabilirse bizim için çok iyi olur”.*

**Katılımcı 9:** *“Engelliyim. Ameliyat oldum hastanede yatıyorum. Bu ankette belirtilen evde veya elektronik ortamda sınav yapılması seçeneğine acilen ihtiyacım var”.*

**Katılımcı 10:** *“Yatalak ya da ameliyat olan öğrenciler için mobil eğitim ve sınav uygulaması olması acil olarak değerlendirilmesini isterim”*

AÖF bürolarının fiziki olarak erişilebilir olması ile ilgili olarak;

**Katılımcı 11:** *“Aöf bürolarına özellikle Ankara Aydınlikevler için söylüyorum merdivenli olduğu için erişim imkanı yoktur. Bunların yeniden değerlendirilmesi gerekmektedir”.*

İşitme yetersizliği olan katılımcılar, ankette yer alan başka eklemek istedikleriniz bölümüne ders videolarına işaret dili desteği sağlanması, ders videolarına altyazı eklenmesi, video formatındaki malzemelere altyazı eklenmesi, ders kitaplarının dil açısından sadeleştirilmesi ve sınav merkezlerinin fiziki olarak kolay erişilebilir yerlerde olması ile ilgili desteğe gereksinim duyduklarını ortaya koyan ifadelerde bulunmuştur. Ders videolarına işaret dili desteği sağlanması ile ilgili olarak katılımcıların ifadelerinden örnekler aşağıdaki gibidir:

**Katılımcı 1:** *“Ben işitme engelliyim. Ders verirken işaret dili göremiyorum”.*

Ders videolarına altyazı eklenmesi ile ilgili olarak;

**Katılımcı 2:** *“Tüm derslerde videoda altyazı eklenilmesini istiyoruz”.*

Video formatındaki malzemelere altyazı eklenmesi ile ilgili olarak;

**Katılımcı 3:** *“Videolara altyazı eklensin işitme engelli öğrenciler için gerekli”.*

**Katılımcı 4:** *“Altyazı olmazsa olmaz”*

**Katılımcı 5:** *“E-kampüste bulunan canlı ders ve videolara mutlaka ama mutlaka altyazı desteğinin sağlanmasının daha iyi olacağını düşünüyorum”.*

Ders kitaplarının dil açısından sadeleştirilmesi ile ilgili olarak;



**Katılımcı 5:** “Biz normal alınan eğitimden biraz geriyiz. Kitaplar çok ağır gelmektedir. Biraz sadeleştirilmeli ve kısaca anlatılmalıdır”.

**Katılımcı 6:** “Detay azaltılırsa, sade ve anlaşılır şekilde olursa çok memnun oluruz. Tüm arkadaşlarımız kitaptan şikayetçi ve bu bizi olumsuz etkiliyor”.

**Katılımcı 7:** “Üniversite kitaplarında daha basit dil ve sadeleştirilme yapılması çok önemli”.

Sınav merkezlerinin fiziki olarak kolay erişilebilir yerlerde olması ile ilgili olarak;

**Katılımcı 8:** “Engelli öğrencilerin sınav yerleri ikamet adreslerine yakın belirlenmesini rica ederim. Ağır engelli olarak sınav yeri uzak olunca gitmek bile istemiyorum”.

**Katılımcı 9:** “Sınav merkezlerinin yakın olmasını istiyorum”.

Görme yetersizliği olan katılımcılar, ankette yer alan başka eklemek istedikleriniz bölümüne sınav merkezlerinin fiziki olarak kolay erişilebilir yerlerde olması, sesli ders materyallerinin olması, ders muafiyeti sağlanması, ekran okuyucu programlar ile başkasına ihtiyaç duymadan kayıt olma imkanı sağlanması, sınavlarda okuma desteği sağlayan görevlilerin anlaşılır ve düzgün bir diksiyona sahip olması, e-kampüs web sayfalarının kullanışlı olması, ders kitaplarının daha büyük puntoda yazılması ile ilgili desteğe gereksinim duyduklarını ortaya koyan ifadelerde bulunmuştur. Sınav merkezlerinin erişilebilirliği ile ilgili olarak katılımcıların ifadelerinden örnekler aşağıdaki gibidir:

**Katılımcı 1:** “Sınav merkezleri yaşadığımız yerlere çok uzak olmamalı”.

**Katılımcı 2:** “Sınavların evlerimize yakın yerlerde yapılması”.

Sesli ders materyalleri ile ilgili olarak;

**Katılımcı 3:** “Görme engelliler için yeterince sesli materyal olmadığı için çok yeterince kaynak yok. Kitapların özetlerinin, çıkmış sorulardan deneme sınavlarına ses kaydının olması lazım”.

**Katılımcı 4:** “Ben sesli malzeme ihtiyacı duyan bir öğrenciyim ama şundaki derslerimde sesli malzeme yok bu yüzden ders çalışmıyorum”.

Ders muafiyeti ile ilgili olarak;

**Katılımcı 5:** “Özellikle ders muafiyeti konusunda yardımcı olursanız çok sevinirim. Görme engelimden dolayı dört yıldır sembolik mantık dersini geçemiyorum”.

**Katılımcı 6:** “Görme engelliler istatistik ve özellikle sembolik mantık gibi görme isteyen ve yazarak işlem yapılan derslerden muaf tutulmalıdır”.

Ekran okuyucu programlar ile başkasına ihtiyaç duymadan kayıt olma imkanı sağlanması ile ilgili olarak;

**Katılımcı 7:** “Ben görme engellyim ders ekle sil işlemi yapamıyorum mobilden yapmak istiyorum fakat mobilde olmuyor. Ders ekle zamanı gelince zorluk çekiyorum şifremleri başkalarıyla paylaşmak zorunda kalıyorum. Bu güvenlik açısından endişe yaratıyor”.

Sınavlarda okuma desteği sağlayan görevlilerin anlaşılır ve düzgün bir diksiyona sahip olması ile ilgili olarak;

**Katılımcı 8:** “Sınav esnasında bazen okutmanlar soruları okuma konusunda yetkin yeterli olamayabiliyor”.

**Katılımcı 9:** “Görme engelliler için okuyucuların daha profesyonel olması ve diksiyonunun düzgün olmasının kesinlikle gerekli olduğunu düşünüyorum”.

E-Kampüs web sayfalarının kullanışlılığı ile ilgili olarak;

**Katılımcı 10:** “E-kampüse ders notlarının daha düzenli konmasını rica ederim”.

Ders kitaplarının daha büyük puntoda yazılması ile ilgili olarak;

**Katılımcı 11:** “Kitapların daha büyük punto ile yazılması benim durumumda olan herkes için daha iyi olacaktır”.

**Katılımcı 1:** “Ders kitapları çok küçük yazıldığı için az görenler ders çalışmakta zorlanıyoruz”.

## 5.SONUÇ, TARTIŞMA VE ÖNERİLER

Bu bölümde araştırmanın nitel bölümüne ilişkin sonuçlar ve tartışmaya, araştırmanın nicel bölümüne ilişkin sonuçlar ve tartışmaya yer verilmektedir. Ayrıca uygulamaya ve araştırmalara yönelik önerilerde bulunmaktadır.

### 5.1. Araştırmanın Nitel Bölümüne İlişkin Sonuçlar ve Tartışma

Araştırmanın amaçları doğrultusunda öncelikle Açıköğretim Sistemi'nde öğrenim gören özel gereksinimli öğrencilerin destek hizmetleri gereksinimleri belirlenmiştir. Belirlenen gereksinimlere ilişkin temalar alanyazında destek hizmetleri türleri olarak da ele alınan yönetsel, pedagojik, sosyal ve teknik destek sınıflandırmasına göre oluşturulmuştur. Nitel araştırma bulgularına göre tema dışı olarak belirlenen *mesleki destek* de sınıflandırmaya dahil edilmiştir.

Araştırma bulgularına göre görme yetersizliği olan öğrencilerin yönetsel destek bağlamında “başkasına ihtiyaç duymadan ekran okuyucu programlar ile çevrimiçi (online) kayıt olma imkanı sağlanması”na ihtiyaç duydukları görülmektedir. Fırsat eşitliği sunan bir uzaktan eğitim sistemi için özel gereksinimli bireylerin bağımsız bireyler olarak hayatlarına devam edebilmeleri noktasındaki engellerin ortadan kaldırılması gerektiği düşünülmektedir. Eğitim sürecinin ilk adımı olan kayıt süreçlerinde öğrenenlerin kayıt işlemleri esnasında gerekli olan şifre, kullanıcı adı vb. bilgileri başkalarıyla paylaşmak zorunda kalmalarının dolayısıyla kendilerini bağımlı hissetmelerinin, ileriki eğitim sürecine yönelik negatif bir tutum geliştirmelerini destekleyici bir rol oynayabileceği düşünülmektedir.

Görme yetersizliği olan öğrencilerin pedagojik destek bağlamında; “ders kitaplarının ekran okuyucu programların algıladığı dikkat dağıtıcı öğelerden ve detaylardan arındırılmış olması”, “ders kitaplarının word formatlarının e-kampüste erişilebilir olması”, “alanla ilgili yabancı kelimelerin doğru telaffuz edilebilmesi için sesli kitapların alan uzmanları tarafından seslendirilmesi”, “sesli kitapların mekanik ses yerine doğal seslendirme ile oluşturulması”, “E-kampüste ekran okuyucu programlarla uyumlu öğrenme materyallerinin olması”, “E-kampüste ders kitaplarının dışında word formatında ders materyallerinin olması”, “ders kitaplarının dışında roman ve öykü türündeki kitapların sesli formatlarının olması”, “yazılı materyalleri Braille formatına dönüştürme (Braille yazıcı) hizmeti verilmesi”, “yazılı materyalleri tarayarak word formatına dönüştürme hizmeti verilmesi”ne gereksinim duydukları görülmektedir. Görme yetersizliği olan öğrencilerin pedagojik bağlamda çalışmalarını ekran okuyucu

programlarla gerçekleştiriyor olmaları, tüm ders materyallerinin içeriğinde ve tasarımında bu durumun dikkate alınması gerekliliğini de ortaya koymaktadır. Erişilebilirlik açısından, ekran okuyucu programlarla uyumlu öğrenme materyallerinin yanı sıra alternatif formatlardaki içeriklerin de önemli bir rol oynadığı görülmektedir. Uzaktan eğitim hizmeti sunan bazı üniversitelerin görme yetersizliği olan bireylere sunduğu hizmetler incelendiğinde bunların; elektronik kitaplar, materyallerin Daisy dijital sesli kitap versiyonları, basılı materyallerin ses veya ses ve metin versiyonları, Braille ürünler, word formatı ve pdf formatında ders materyalleri olduğu görülmektedir. Açıköğretim Sistemi'nde öğrenim gören görme yetersizliği olan bireylerin gereksinimlerinin de bazı uluslararası uygulamalarla paralellik gösterdiği görülmektedir. Araştırma kapsamında belirlenen gereksinimlerden Word formatındaki materyallerin, ekran okuyucu program kullanan öğrenenlere kendi hızlarında bir çalışma fırsatı sunması açısından önemli olabileceği düşünülmektedir. Sesli materyallerin tasarımında doğru telaffuz, doğal seslendirme gibi öğrenen beklentilerinin dikkate alınmasının ise öğrenen motivasyonunun sağlanması açısından önemli olabileceği düşünülmektedir. Görme yetersizliği olan bireylerin bilgiye erişimleri önündeki dezavantajların ortadan kaldırılmasında alternatif formatların yanı sıra yardımcı araç-gereç ve teknolojinin de önemli bir rol oynadığı görülmektedir. Yardımcı araç-gereç ve teknoloji ile ilgili olarak uzaktan eğitim hizmeti sunan kurumların sunduğu hizmetler incelendiğinde, İngiliz Açık Üniversitesi'nin özel gereksinimli bireyler için yardımcı araç-gereç ve teknoloji ödeneği sunduğu, bu ödenekten yararlanamayan öğrenenler için ise Daisy dijital sesli kitap okuyucu, metin büyütecisi, büyüteç yazılım ve ekran okuma programları gibi ödünç yardımcı araç-gereç ve teknoloji desteği sağladığı görülmektedir. Yine benzer bir şekilde Güney Avustralya Üniversitesi'nde basılı materyalleri elektroniğe çevirme ve ekran okuyucuyla erişim sağlama imkanı sunan Pearl okuyucu, kayıt cihazı, Magnilink büyütme aracı vb. gibi ödünç yardımcı araç gereç desteği sağlandığı görülmektedir. Bu bağlamda Açıköğretim Sistemi'nde bir hizmetin sağlanmadığı, öğrenenlerin de bu yönde bir gereksinim belirtmediği görülmektedir.

Görme yetersizliği olan öğrencilerin teknik destek bağlamında, “ekran okuyucu programlarla üniversite web sayfalarında daha kolay gezinme imkanı sağlanması”na gereksinim duyduğu görülmektedir. Öğreten ve öğrenen arasındaki iletişimin bilgi ve iletişim teknolojileri ile sağlandığı uzaktan eğitim sistemleri, öğrenenlerin web

ortamında gezinimlerini kaçınılmaz kılmaktadır. Ancak bu durum görme yetersizliği olan bireyler için dezavantaj oluşturabilmektedir. Bu dezavantajlı durumun ortadan kaldırılmasına yönelik uluslararası uygulamalara bakıldığında; Katalonya Açık Üniversitesi, İngiliz Açık Üniversitesi ve Güney Avustralya Açık Üniversitesi'nin web ara yüzlerinde görme yetersizliği olan bireylerin gezinimini kolaylaştırmak amacıyla World Wide Web Konsorsiyumu (World Wide Web Consortium) WCAG standartlarını göre uyarlama yaptığı görülmektedir. Bu bağlamda uluslararası ölçekte geliştirilen standartların Açıköğretim Sistemi'nde de uygulanmasının, görme yetersizliği olan öğrenenlerin web arayüzleri geziniminde yaşadıkları dezavantajlı durumları minimal düzeye indirgeyebileceği düşünülmektedir.

Araştırma bulgularına göre işitme yetersizliği olan öğrencilerin pedagojik destek bağlamında ; “E-kampüsteki video formatındaki ders materyallerinde işaret dili desteği sağlanması”, “video formatındaki tüm malzemelere altyazı eklenmesi”, “canlı derslere alt yazı eklenmesi”, “canlı ders videolarına işaret dili desteği sağlanması”, “yüz yüz derslerin işaret dili destekli videolarının sağlanması”na gereksinim duydukları belirlenmiştir. Örgün eğitimin gerektirdiği sözlü iletişim açısından dezavantaj yaşayan işitme yetersizliği olan öğrenenler için uzak eğitim sistemlerinin alternatif bir öğrenme deneyimi sunduğu söylenebilir. Ancak bu deneyimin niteliğinin uzaktan eğitim hizmeti veren kurumların işitme yetersizliği olan öğrenenlerin gereksinimlerine yönelik ne ölçüde hizmet sundukları ile doğrudan ilişkili olduğu düşünülebilir. Nitekim, Lago ve Acedo (2017, s. 268-291) işitme yetersizliği olan bireylerin e-öğrenme erişimi ile ilgili dezavantajlarının olup olmadığını incelemek, e-öğrenme tecrübelerine ilişkin memnuniyetlerini belirlemek amacıyla gerçekleştirdiği bir araştırmada, katılımcıların dersi/programı bırakma nedenleri arasında erişilebilirlik yetersizliğinin en önemli neden olarak görüldüğünü belirtmektedir. Gereksinim duyulan erişilebilir kaynakların sırasıyla; alt yazılı videolar, öğretmenin işaret dili yetkinliği, metinlerin işaret diline çevirisi, farklı okuma seviyelerine uygun metinler olduğunu ifade etmektedir.

İşitme yetersizliği olan öğrenenlere yönelik uluslararası uygulamalar incelendiğinde; İngiliz Açık Üniversitesi'nde çevrimiçi olarak sunulan bazı modülleri kaydederek daha sonra da erişilebilmelerini sağlama, eğitimlerden önce basılı metin talebinde bulunma imkanı sağlama, öğretene yazılı iletişim kurulabilmesine olanak sağlama, sesli-görsel bileşenlerde altyazı sağlama, işitme cihazı kullanan bireylerin arka plan seslerinden arındırılmış bir ses duymasını sağlayan taşınabilir indüksiyon döngüsü

sağlama ve yüz yüze eğitimlerde dudak okumaya ve dinlemeye uygun ortamlar yaratma; Güney Avustralya Üniversitesi'nde eş zamanlı altyazı, tüm videolar ve çevrimiçi kaynaklarda deşifre edilmiş metin ve altyazı sağlama, işaret dili tercümanlığı ve indüksiyon döngüsü sağlama; Japonya Açık Üniversitesi'nde çevrimiçi eğitim ve televizyon eğitimlerinde altyazı sağlama, radyo eğitimlerinin yazılı dökümlerini ve tercüman desteği sağlama gibi hizmetler sunulduğu görülmektedir. Uluslararası alandaki uygulamalara bakıldığında işitme yetersizliği olan öğrenenlere yönelik desteğin hem senkron hem asenkron iletişime yönelik olduğu görülmektedir. Bu araştırmada Açıköğretim Sistemi'nde öğrenim gören işitme yetersizliği olan bireylerin pedagojik gereksinimlerin tamamının asenkron iletişim içeren ortamlara ilişkin olduğu görülmektedir. Gereksinimlerin altyazı ve işaret dili ekseninde yoğunlaştığı, senkron iletişim içeren ortamlara ilişkin bir gereksinimin ifade edilmediği görülmektedir.

Araştırma bulgularına göre ortopedik yetersizliği olan öğrencilerin yönetsel destek bağlamında “sınav salonlarının fiziki olarak erişilebilir olması”, “yüz yüze derslerin yapıldığı mekanların fiziki olarak erişilebilir olması”, “Sınav merkezlerinin fiziki olarak kolay erişilebilir yerlerde olması” ve “Açıköğretim bürolarının bulunduğu mekanların fiziki olarak erişilebilir olması”na gereksinim duydukları belirlenmiştir. Gereksinimlerin fiziki erişilebilirlik noktasında ortak bir özellik gösterdiği görülmektedir. Uluslararası uygulamalar incelendiğinde ortopedik yetersizliği olan öğrenenlere yönelik bu bağlamda çeşitli hizmetler sunulduğu görülmektedir. Güney Avustralya Üniversitesi'nde sınav salonlarında ergonomik sandalye, ayak iskemlesi gibi araç-gereç sağlama, alternatif sınav merkezleri sunma ve park alanı sağlama gibi hizmetler sunulduğu; Katalonya Açık Üniversitesi'nde sınav merkezlerinde kolay erişimli büyük sınıflar, tekerlekli sandalye uyumlu sıralar, rampa ve asansörlü sınav merkezleri sunulduğu görülmektedir. Açıköğretim Sistemi'nde de ortopedik yetersizliği olan öğrenenleri sınav binalarının giriş katında sınava alma hizmeti sağlandığı bilinmektedir. Ancak araştırma bulgularına göre sınav salonlarının fiziki erişilebilirliğine ilişkin bir gereksinimin olması mevcut hizmetlerin etkililiğine ilişkin olumsuz bir gösterge olarak nitelendirilebilir.

Araştırma bulgularına göre işitme yetersizliği, görme yetersizliği ve ortopedik yetersizliği olan öğrencilerin belirlenen destek hizmetleri gereksinimlerinden doğrudan ilgili engel grubunun karakteristiğine ilişkin olmayan gereksinimler, tüm engel gruplarının ortak gereksinimi olarak değerlendirilmiştir. Bu bağlamda belirlenen

yönetmelik destek gereksinimleri; “Açıköğretimde sunulan hizmetlere ilişkin kısa mesaj (sms) ile bilgilendirme yapılması”, “Açıköğretimde sunulan hizmetlere ilişkin e-posta ile bilgilendirme yapılması”, “kayıt ve sınav tarihleri için kısa mesaj (sms) ile hatırlatma yapılması”, “kayıt ve sınav tarihleri için e-posta ile hatırlatma yapılması”, “sınav salonlarına alınmadan önceki bekleme süreçlerinde özel gereksinimli öğrencilerin lavabo ihtiyacı ve benzeri temel gereksinimlerine yönelik hizmetlerde destek verilmesi”, “gereksinime bağlı olarak sınavlarda dinlenme araları olması”, “sınava giremeyen özel gereksinimli öğrenciler için mazeret sınavı yapılması”, “sınav salonlarının fiziki olarak erişilebilir olması”, “çevrimiçi (online) sınav imkânı tanınarak sınavlara evden katılımın sağlanması”, “yüz yüze derslerin yapıldığı mekanların fiziki olarak erişilebilir olması”, “sınav merkezlerinin fiziki olarak kolay erişilebilir yerlerde olması”, “Açıköğretim bürolarının bulunduğu mekanların fiziki olarak erişilebilir olması”, “özel gereksinimli öğrencinin sınava birlikte geldiği yakını veya refakatçisiyle sınav sonrasında buluşabilmesi için destek verilmesi”, “ders kitaplarının adrese teslim edilmesi”, “özel gereksinimli öğrencilerin gereksinim duydukları destek hizmetlerini belirtmeleri için kendilerine çevrimiçi (online) bir talep formunun gönderilmesi” ve “üniversitenin web sayfasında özel gereksinimli öğrencilerin gereksinimine yönelik ekipman, cihaz, yazılım, burs gibi konularda ödenek sağlayan kurumlar hakkında bilgi verilmesi” dir.

Belirlenen gereksinimlerden “çevrimiçi (online) sınav yapılması”, “özel gereksinimli öğrencilerin gereksinimine yönelik ekipman, cihaz, yazılım, burs gibi konularda ödenek sağlayan kurumlar hakkında bilgi verilmesi”, “Özel gereksinimli öğrencilerin gereksinim duydukları destek hizmetlerini belirtmeleri için kendilerine çevrimiçi (online) bir talep formunun gönderilmesi” ve “Sınava giremeyen özel gereksinimli öğrenciler için mazeret sınavı yapılması” alandaki uluslararası uygulamalar incelenerek araştırmaya doğrudan dahil edilmiştir.

Araştırma sonuçlarına göre özel gereksinimli bireylerin kendilerine sunulan mevcut hizmetlerin neler olduğunun tanıtımına ayrıca kayıt ve sınav tarihlerinde sistem tarafından hatırlatma yapılmasına ilişkin bir beklenti içerisinde oldukları görülmektedir. Sınav hizmetleri kapsamında ise öğrencilerin sınav salonlarına alınmadan önceki bekleme süreçlerinde lavabo vb. gibi ihtiyaçlarının söz konusu olduğu görülmektedir. Özel gereksinimli öğrencilerin gereksinimlerinin çok çeşitlilik gösterebileceği, gereksinimlerine yönelik çeşitli ilaç, gıda vb. almaları gerekliliği, Açıköğretim

sisteminde tüm yaş gruplarından öğrenci bulunması gibi etkenler düşünüldüğünde, sınavdan önceki bekleme süreçleri için çeşitli ihtiyaçların söz konusu olabileceği düşünülmektedir. Sınav hizmetleri bağlamında belirlenen diğer gereksinimler ise sınav sonrası özel gereksinimli öğrencilerin sınava birlikte geldikleri yakınları ile buluşabilmelerine yönelik destek ve sınavda dinlenme araları olmasıdır. Sınav uygulamaları bağlamında uluslararası örnekler incelendiğinde; Güney Avustralya Üniversitesi ve Japonya Açık Üniversitesi'nde özel gereksinimli öğrencilere yönelik sınavda ekstra zaman sunulduğu, İngiliz Açık Üniversitesi'nde ekstra zaman ve 30 dakikaya kadar dinlenme araları sunulduğu görülmektedir. Yönetmelik destek bağlamında belirlenen diğer bazı gereksinimlerin fiziki erişilebilirlik noktasında ortak bir özellik taşıdığı görülmektedir. Açıköğretim bürolarının, sınav merkezlerinin sınav salonların ve yüz yüze ders yapılan dersliklerin fiziki erişilebilirliğinin ortopedik ve görme yetersizliği olan bireylerin sistemdeki varlıklarına ve sürekliliklerine ilişkin belirleyici bir rol oynayabileceği düşünülmektedir. Sınav merkezlerinin erişilebilirliği bağlamında uluslararası uygulamalar incelendiğinde, Güney Avustralya Üniversitesi'nde alternatif sınav merkezleri sağlama; İngiliz Açık Üniversitesi'nde sınav merkezlerinde sınav olamayacak durumda olan öğrenenlere bilgisayar ve gereksinim duyulan yazılım (ses kumandalı, ekran okunabilir vb.) kullanımı imkanı sağlama, evde sınav hizmetleri sağlama, sınav merkezlerinin yanı sıra ayrı oda veya ofiste sınav hizmeti sağlama; Güney Avustralya Üniversitesi'nde evde online sınav hizmeti sağlama gibi hizmetler sunulduğu görülmektedir. Açıköğretim Sistemi'nde de yatağa bağımlı öğrenenler için evde sınav hizmeti sağlandığı görülmektedir. Yönetmelik destek bağlamında belirlenen gereksinimlerden bir diğeri “ders kitaplarının adrese teslim edilmesi”dir. Ders kitaplarının AÖF bürolarından temin edildiği göz önünde bulundurulursa, AÖF bürolarının fiziki olarak erişilebilir olması gereksinimi ders kitaplarının adrese teslim edilmesi gereksinimi açısından rasyonel bir gerekçe olarak düşünülebilir.

Araştırma bulgularına göre işitme, görme ve ortopedik yetersizliği olan bireyler için ortak olarak belirlenen pedagojik destek hizmetleri ; “Ders kitaplarının dil açısından sadeleştirilmesi”, “Müfredatta özel gereksinimli öğrencilerin gereksinimlerine yönelik ders muafiyeti ve benzeri türde düzenlemeler yapılması”, “Her bir özel gereksinimli öğrenciye akademik danışman atanması”, “Uygulamaya yönelik derslerde çevrimiçi ortamda akademik destek verilmesi” ve “Kütüphane hizmetlerine erişim sağlanması”dır. Belirlenen gereksinimlere ilişkin uluslararası uygulamalar incelendiğinde; Güney



Avustralya Üniversitesi'nde kütüphane hizmetlerine uzaktan erişimin sağlanmasının yanı sıra özel gereksinimli bireyler için kütüphane hizmetleri erişim sekmesi, engelli hizmetleri birimi desteği, adrese basılı materyal ve elektronik kaynak gönderimi, çevrimiçi ve telefonla kütüphaneci desteği gibi hizmetler sunulduğu; İngiliz Açık Üniversitesi'nde kütüphane hizmetlerine uzaktan erişimin sağlanmasının yanı sıra otomatik dosya formatı çevirme hizmeti ve kullanım desteği (Sensus access), ekran okuyucu kullanıcıları için erişilebilir online kütüphaneci sohbet erişimi, veritabanları ve veritabanlarının ekran okuyucu programlarla erişilebilirliklerine ilişkin açıklamalar, belirli durumlarda e-kitap veya online makalelerdeki görselleri word formatına çevirme , ekran okuyucu kullanıcıları için erişilebilir kütüphane web sayfası, ekran okuyucu (screen reader) ile kaynak arama kılavuzu, diğer organizasyonların sunduğu sesli kitap, konuşan gazete, Braille kitaplar, taktil diagramlar vb. erişilebilir formatlara yönelik erişim bağlantıları gibi hizmetler sunulduğu görülmektedir. Uluslararası bazı uygulamalara bakıldığında kütüphane hizmetlerine uzaktan erişim hizmeti sağlanmasının yanı sıra hizmetlerin erişilebilirliğine ilişkin de çalışmalar yapıldığı görülmektedir. Açıköğretim Sistemi'nde ise özel gereksinimli öğrenenlerin kütüphane hizmetlerinden hiç yararlanamadıkları görülmektedir. Araştırma bulgularına göre Açıköğretim Sistemi'nde öğrenim gören özel gereksinimli bireylerin ders muafiyeti ve benzeri türde düzenlemeler yapılmasına da gereksinim duydukları belirlenmiştir. Ancak Yükseköğretim Kurulu Başkanlığı'nca alınan karar gereğince ders muafiyetinin söz konusu olamayacağı görülmektedir:

23/02/1990 tarihli Yürütme Kurulu toplantısında alınan; özürlü öğrenciler için özürleri ile doğrudan ilgili olan derslerden; ders seçmeli ise başka bir dersi seçmesi, ders zorunlu ise, öğrencilerin bu derslerden muaf tutulması hususunda ilgili yönetim kurulunca 2547 sayılı Kanun'un 2880 sayılı Kanun'la değişik 18/b-5 maddesi uyarınca karar alınmasının uygun olduğuna ilişkin karar 21/07/2006 tarihli Yükseköğretim Genel Kurul toplantısında yeniden görüşülmüş ve anılan kararın aynen uygulanmasına devam edilmesi hususunda verilen karar 08/10/2009 tarihli Yükseköğretim Genel Kurul toplantısında yeniden incelenerek, 5378 Sayılı Kanun'da "Hiçbir gerekçeyle özürülerin eğitim alması engellenemez. Özürlü çocuklara, gençlere ve yetişkinlere, özel durumları ve farklılıkları dikkate alınarak bütünleştirilmiş ortamlarda ve özürlü olmayanlarla eşit eğitim imkanı sağlanır" hükmü ile yükseköğretim programlarında verilen mesleki yeterliklerin tam olarak kazanılabilmesi için 21/07/2006 tarihli YÖK Genel Kurul Kararının iptal edilmesine, engelli öğrencilerin başvuruları halinde öğrenciye varsa başvurdukları dersin eşdeğerinin verilmesinin sağlanmasına, bunun sağlanamaması

durumunda ise ders programının bu konuda gelişen program ve teknik kullanılarak öğrenciye uyarlanmasına karar verilmiştir (B.30.0.EÖB.0.00.00.03-01.03-5321 sayılı Yükseköğretim Kurulu Başkanlığı'nın yazısı).

YÖK'nce alınan karar gereği 2016 yılında Anadolu Üniversitesi Açıköğretim Sistemi'nde *Ders Uyarlama ve Eşleştirme Komisyonu* toplandığı, başvuruda bulunup durumu incelenen öğrenciler için ders muafiyeti yerine ders uyarlamasının yapılması kararının alındığı görülmektedir (AÜ, 2017, s.47). Bu bağlamda uluslararası uygulamalar incelendiğinde ise Katalonya Açık Üniversitesi'nde müfredatta gereksinimlere yönelik ek düzenleme yapan Müfredat Düzenleme Komitesi'nin bulunduğu görülmektedir. Araştırma bulgularına göre belirlenen diğer gereksinimler uygulamaya dönük derslerde akademik destek verilmesi ve her özel gereksinimli öğrenciye akademik danışman atanmasıdır. Bu gereksinimlere ilişkin uluslararası uygulamalar incelendiğinde İngiliz Açık Üniversitesi, Katalonya Açık Üniversitesi ve Güney Avustralya Üniversitesi'nde tüm öğrenenlere akademik danışmanlık ve rehberlik sunmak, çalışma materyalleri ile ilgili destek olmak amacıyla öğreten desteği (tutor support) sağlandığı görülmektedir. Ayrıca İngiliz Açık Üniversitesi'nde öğrenim görülen programların özelliklerine göre bazı modül aktivitelerinde çevrimiçi ortamda öğreten ve öğrenenlerle bir araya gelinerek öğreten desteği sağlandığı, özel gereksinimli bireylerin bu oturumlarda yer alabilmelerine yönelik gereksinimlerini iletebilmeleri için irtibat bağlantılarına yer verildiği görülmektedir. Araştırma kapsamında yer alan tüm engel grubundaki öğrencilere yönelik ortak olarak belirlenen diğer bir pedagojik destek gereksimi, ders kitaplarının dil olarak sadeleştirilmesidir. Ders kitaplarının, ders içeriğinin uzaktan öğrenenlere sunumundaki en temel materyallerden biri olduğu düşünülürse öğrenen gereksinimlerinin dikkate alındığı dolayısıyla öğrenen memnuniyetinin yüksek olduğu bir ders kitabı tasarımının büyük önem taşıdığı ifade edilebilir. Özellikle özel gereksinimli bireylerden işitme yetersizliği olan öğrenenlerin ders kitaplarının dil olarak anlatımına yönelik gereksinimlerinin rasyonel gerekçelerinin olduğu da görülmektedir. Araştırmalar işitme yetersizliği olan bireylerde soyut dil kullanımı, alıcı ve ifade edici sözcük dağarcığı ile ilgili kısıtlılıklar olduğunu ortaya koymaktadır (Easterbrooks, 1987'den aktaran Ege, 2006, s. 19) Ayrıca işitme yetersizliği olan bireylerin ilk üç yaş sürecindeki işitme kaybının dil ve konuşma gelişimi üzerinde olumsuzluklara yol açtığı dolayısıyla yetişkinlik döneminde de

duyusal, bilişsel, akademik yetersizliklere sebebiyet verdiği bilinmektedir (Shojaei vd., 2016, s. 13).

Araştırma bulgularına göre işitme, görme ve ortopedik yetersizliği olan bireyler için ortak olarak belirlenen sosyal destek hizmetleri; “ders dışı sosyal aktiviteler düzenlenmesi”, “rehberlik hizmetleri kapsamında psikolojik destek verilmesi” ve “üniversite öncülüğünde özel gereksinimli öğrencilere yönelik sosyal sorumluluk projelerinin yapılması”dır. Bu bağlamda uluslararası uygulamalar incelendiğinde, Güney Avustralya Üniversitesi’nde özel gereksinimli öğrenen danışman desteği (disability advisers) ve rehberlik hizmeti (counselling) sağlandı; İngiliz Açık Üniversitesi’nde özel gereksinimli öğrenen sosyal medya grupları ve forumlarına yer verildiği görülmektedir. Açıköğretim Sistemi’nde ise görme ve işitme engelliler korosunun faaliyet gösterdiği görülmektedir. Alanyazında doğrudan özel gereksinimi olan uzaktan öğrenenlerin destek hizmetleri gereksinilerine yönelik kapsamlı bir araştırmaya rastlanılmasa da uzaktan öğrenenlerle yapılan başka bir araştırmada, öğrenenlerin sosyal destek bağlamında ele alınabilecek bazı ek hizmetlere gereksinim duydukları belirlenmiştir. Bu gereksinimler kitap kulübü, sohbet odaları, çevrimiçi akran desteği grupları, öğrenci gazetesi, kişisel danışmanlık, ruh sağlığı danışmanlığı, çevrimiçi psikolog erişimi şeklinde belirlenmiştir (Lapadula, 2003, s. 119-128). Araştırmada belirlenen gereksinimlerden rehberlik hizmetinin bu araştırmanın bulgularıyla benzerlik gösterdiği ayrıca uluslararası uygulamalarda da yer aldığı görülmektedir.

Araştırmadaki tüm engel gruplarına yönelik ortak olarak belirlenen diğer bir destek gereksinimi türü teknik destektir. Teknik destek bağlamında belirlenen gereksinimler; “Açıköğretim Fakültesi web sayfalarının kullanışlı olması”, “E-Kampüs web sayfalarının kullanışlı olması”, “E-kampüsün kullanımına yönelik teknik destek sağlayan bir birimin olması”, “AÖF kayıt olma sayfasından tek bir kullanıcı adı ve şifre yazarak e-kampüse erişim sağlanması” ve “Üniversite web sayfasından; Java, Office, ekran okuyucu programlar vb. gibi gereksinim duyulan programların indirilebileceği bağlantılara erişim sağlanması”dır. Uluslararası uygulamalar incelediğinde Güney Avustralya Üniversitesi, İngiliz Açık Üniversitesi ve Katalonya Açık Üniversitesi’nin resmi web sitelerinde erişilebilirlik açısından World Wide Web Konsorsiyumu (World Wide Web Consortium) WCAG standartlarını göre uyarlama yaptığı görülmektedir. Bu bağlamda Katalonya Açık Üniversitesi web sitesinde resimlere ilişkin açıklamalar,

tablosuz içerik, uyarlanabilir punto ve renk gibi özellikler bulunduğu görülmektedir. Diğer bir teknik destek olarak Athabasca Üniversitesi'nde özel gereksinimli bireylerin yardımcı teknoloji gereksinimlerinin değerlendirilmesi, yardımcı teknolojilerin kullanımına ilişkin uzaktan ve yerinde teknik destek sağlanması, yardımcı teknolojilerle ilgili yaşanan problemlere ilişkin sıkça sorulan soruların yer aldığı ve destek talebinin iletilebildiği blogların sağlanması gibi hizmetler sağlandığı, ayrıca okuma, yazma ve zaman yönetimine ilişkin programların indirilebileceği bağlantılara erişim sağlandığı görülmektedir. Bu bağlamdaki uluslararası uygulamaların Açıköğretim Sistemi'nde de sunulmasının öğrenenler açısından yararlı olabileceği düşünülmektedir.

Araştırmanın nitel aşamasında tema dışı olarak belirlenen ve tüm engel gruplarına yönelik belirlenen son destek hizmet türü mesleki destektir. Araştırma bulgularına göre mesleki destek bağlamında belirlenen gereksinimler “üniversitenin web sitesinden özel gereksinimli öğrencilere yönelik staj imkanları ile ilgili bağlantılara erişim sağlanması” ve “üniversitenin web sitesinden özel gereksinimli öğrencilere yönelik iş ilanları ile ilgili bağlantılara erişim sağlanması”dır. Bu bağlamda uluslararası uygulamalar incelendiğinde, Katalonya Açık Üniversitesi'nde mesleki rehberlik, staj imkanları ve iş ilanları sunan diğer organizasyonların erişim bağlantılarının sağlandığı; İngiliz Açık Üniversitesi'nde özel gereksinimli bireyler için iş arama kaynakları ve fırsatları broşürü, özel gereksinimli bireylerin iş başvuruları sürecine ilişkin kapsamlı bilgiler, özel gereksinimli bireyler için iş ile ilgili diğer bağlantılar, özel gereksinimli bireylerin iş görüşmesi sürecinde göz önünde bulundurulması gereken durumlara ilişkin kapsamlı açıklamalar gibi hizmetlerin sağlandığı görülmektedir. Eğitim sürecine ilişkin çeşitli destek hizmetlerine gereksinim duyan özel gereksinimli bireylerin eğitim süreci sonrasında ilişkin de gereksinimleri olduğu görülmektedir. Dolayısıyla belirtilen uluslararası uygulamaların Açıköğretim Sistemi'nde de uygulanmasının bu kurumda öğrenim gören özel gereksinimli öğrencilerin eğitim süreci sonrasında ilişkin gereksinimlerini destekler yönde bir adım olabileceği düşünülmektedir.

## **5.2. Araştırmanın Nicel Bölümüne İlişkin Sonuçlar ve Tartışma**

Anadolu Üniversitesi Açıköğretim Sistemi'nde öğrenim gören özel gereksinimli bireylerin destek hizmetleri önceliklerinin belirlenmesi amacıyla *Özel Gereksinimli Öğrencilere Yönelik Destek Hizmetlerinde Önceliklerin Belirlenmesi* anketleriyle toplanan verilere göre işitme, görme ve ortopedik yetersizliği olan özel gereksinimli

bireylerin yönetsel destek bağlamında en önemli buldukları hizmetlerin “Kayıt ve sınav tarihleri için kısa mesaj (sms) ile hatırlatma yapılması” ve “Açıköğretim’de sunulan hizmetlere ilişkin kısa mesaj (sms) ile bilgilendirme yapılması” en az önemli buldukları hizmetin “gereksinime bağlı olarak sınavlarda dinlenme araları olması” olduğu görülmektedir. Araştırmaya katılan tüm özel gereksinimli öğrenenlerin yönetsel destek bağlamında en önemli ve en önemsiz buldukları hizmetlerin engel gruplarına göre farklılık göstermediği görülmektedir.

Pedagojik destek bağlamında ortopedik yetersizliği olan özel gereksinimli bireylerin en önemli buldukları hizmet “Müfredatta özel gereksinimli öğrencilerin gereksinimlerine yönelik ders muafiyeti ve benzeri türde düzenlemeler yapılması”; işitme yetersizliği olan öğrenenlerin en önemli buldukları hizmetler “Canlı derslere altyazı eklenmesi”, “Müfredatta özel gereksinimli öğrencilerin gereksinimlerine yönelik ders muafiyeti ve benzeri türde düzenlemeler yapılması” ve “Video formatındaki tüm malzemelere altyazı eklenmesi”; görme yetersizliği olan öğrenenlerin en önemli buldukları hizmetler “Ders kitaplarının Word formatlarının e-kampüste erişilebilir olması”, “Ders kitaplarının ekran okuyucu programların algıladığı dikkat dağıtıcı öğelerden ve detaylardan arındırılmış olması”, “Alanla ilgili yabancı kelimelerin doğru telaffuz edilebilmesi için sesli kitapların alan uzmanları tarafından seslendirilmesi” ve “E-kampüste ekran okuyucu programlarla uyumlu öğrenme materyallerinin olması”dır. Pedagojik destek hizmetleri bağlamında işitme ve görme yetersizliği olan öğrenenlerin öncelikle ders içeriğinin erişilebilirliği ile ilgili gereksinimlerinin olduğu görülmektedir. Ortopedik yetersizliği olan öğrenenlerin ise pedagojik bağlamda erişilebilirlik ile ilgili bir gereksinimlerinin belirlenmemiş olmasından dolayı doğrudan içeriğe odaklanarak ders muafiyeti vb. düzenlemeleri önceliklendirmiş olabileceği düşünülmektedir. İşitme yetersizliği olan öğrenenlerin video formatındaki materyallerde işaret dili desteğine ilişkin hizmetleri en az önemli bulduğu görülmektedir. Bu durumun işitme yetersizliği olan bazı özel gereksinimli bireylerin işaret dilini bilmemelerinden kaynaklı olabileceği düşünülmektedir. Görme yetersizliği olan bireylerin ise Braille formata ilişkin hizmeti en az önemli buldukları görülmektedir. Bu durumun da görme yetersizliği olan bazı özel gereksinimli bireylerin Braille alfabesini bilmemelerinden kaynaklı olabileceği düşünülmektedir (AÜ, 2017, s.44). Görme yetersizliği olan bireylerin en az önemli buldukları hizmetlerden bir diğeri “ders kitaplarının dışında roman ve öykü türündeki kitapların sesli formatlarının olması”dır. Bu hizmetin daha az önemli görülmesinde

farklı kurumların da roman ve öykü türünde sesli kitap hizmetleri sağlıyor olmasının etkisi olabileceği düşünülmektedir.

Araştırma bulgularına göre sosyal destek bağlamındaki önceliğin engel gruplarına göre farklılık göstermediği görülmektedir. Araştırmaya katılan tüm engel gruplarında “Üniversite öncülüğünde özel gereksinimli öğrencilere yönelik sosyal sorumluluk projelerinin yapılması”nın “rehberlik hizmetleri kapsamında psikolojik destek verilmesi” ve “ders dışı sosyal aktiviteler düzenlenmesi”nden daha öncelikli olduğu görülmektedir.

Diğer bir destek hizmeti türü olan teknik destek hizmetlerinde tüm özel gereksinimli bireylerin önceliklerinin “Açıköğretim web sayfalarında kullanışlı olması”, “E-kampüs web sayfalarının kullanışlı olması” ve “AÖF kayıt olma sayfasından tek bir kullanıcı adı yazarak e-kampüse erişim sağlanması” yönünde olduğu görülmektedir. “E-kampüsün kullanımına yönelik teknik destek sağlayan bir birimin olması” ve “Üniversite web sayfasından; Java, Office, ekran okuyucu programlar vb. gibi gereksinim duyulan programların indirilebileceği bağlantılara erişim sağlanması” hizmetlerini ise daha az öncelikli buldukları görülmektedir. Ancak bütün hizmetlerin aritmetik ortalamalarının (4,00)’in üzerinde olmasından hareketle tüm teknik destek hizmetlerinin belirli bir önem ifade ettiği söylenebilir. Teknik destek hizmetlerinin önceliklendirmesinde hizmetlerdeki sık kullanıma odaklanılmış olabileceği düşünülmektedir.

İşitme ve görme yetersizliği olan öğrencilerin mesleki destek bağlamında belirlenen hizmetlerden “Üniversitenin web sitesinden özel gereksinimli öğrencilere yönelik iş ilanları ile ilgili bağlantılara erişim sağlanması”nın “Üniversitenin web sitesinden özel gereksinimli öğrencilere yönelik staj imkanları ile ilgili bağlantılara erişim sağlanması”ndan daha önemli buldukları, görme yetersizliği olan öğrencilerin önceliklendirmesinde ise tersine bir durum olduğu görülmektedir. Ancak araştırmada yer alan tüm engel gruplarında her iki hizmete ilişkin aritmetik ortalamaların (4,00)’in üzerinde olmasından hareketle her iki hizmetinde öğrenenler açısından belirli bir önem arz ettiği ifade edilebilir.

Araştırmanın nicel bölümüne ilişkin veri toplama aracı olan *Özel Gereksinimli Öğrencilere Yönelik Destek Hizmetlerinde Önceliklerin Belirlenmesi* anketi’nin nitel bölümüne ilişkin araştırma bulgularına göre; ortopedik yetersizliği olan katılımcıların sınav solanlarının, sınav merkezlerinin ve AÖF bürolarının fiziki olarak erişilebilir

olması, çevrimiçi sınav imkanı tanınması ve sınavlarda yardımcı araç gereç sağlanması ile ilgili desteğe gereksinim duyduklarını ortaya koyan ifadelerde bulunmuştur. Belirlenen gereksinimlerin “sınavlarda yardımcı araç gereç sağlanması” dışında araştırmanın nitel aşamasında belirlenen gereksinimlerden farklılık göstermediği görülmektedir. Sınavlarda yardımcı araç gereç sağlanması ile ilgili olarak uluslararası uygulamalar incelendiğinde, Güney Avustralya Üniversitesi’nde ergonomik sandalye ve ayak iskemlesi; Athabasca Üniversitesi’nde ergonomik sandalye; Katalonya Açık Üniversitesi ve Japonya Açık Üniversitesi’nde tekerlekli sandalye uyumlu sıralar; İngiliz Açık Üniversitesi’nde özel sandalye ve eğimli sıra gibi hizmetler sağlandığı görülmektedir.

İşitme yetersizliği olan katılımcıların; ders videolarına işaret dili desteği sağlanması, ders videolarına altyazı eklenmesi, video formatındaki malzemelere altyazı eklenmesi, ders kitaplarının dil açısından sadeleştirilmesi ve sınav merkezlerinin fiziki olarak kolay erişilebilir yerlerde olması ile ilgili desteğe gereksinim duydukları belirlenmiştir. Belirlenen gereksinimlerin araştırmanın nitel aşamasında belirlenen gereksinimlerden farklılık göstermediği görülmektedir.

Görme yetersizliği olan katılımcıların ise, sınav merkezlerinin fiziki olarak kolay erişilebilir yerlerde olması, sesli ders materyallerinin olması, ders muafiyeti sağlanması, ekran okuyucu programlar ile başkasına ihtiyaç duymadan kayıt olma imkanı sağlanması, sınavlarda okuma desteği sağlayan görevlilerin anlaşılır ve düzgün bir diksiyona sahip olması, e-kampüs web sayfalarının kullanışlı olması, ders kitaplarının daha büyük puntoda yazılması ile ilgili desteğe gereksinim duydukları belirlenmiştir. Belirlenen gereksinimlerin “sınavlarda okuma desteği sağlayan görevlilerin anlaşılır ve düzgün bir diksiyona sahip olması” ve “ders kitaplarının daha büyük puntoda yazılması” dışında araştırmanın nitel aşamasında belirlenen gereksinimlerden farklılık göstermediği görülmektedir.

Araştırmanın nitel aşamasında elde edilen bulgulardan ve alanyazından yararlanılarak belirlenen destek hizmetlerine, katılımcıların verdiği önem derecesini gösteren aritmetik ortalamaların ortopedik yetersizliği olan öğrencilerde 3,45 ile 4,73; işitme yetersizliği olan öğrencilerde 3,64 ile 4,82; görme yetersizliği olan öğrencilerde 3,64 ile 4,79 arasında olduğu görülmektedir. Bu durum araştırmanın nitel bulgularının geniş bir örneklem için de genellenebilir olduğunu göstermektedir.

### **5.3. Öneriler**

#### **Araştırmalara Yönelik Öneriler**

1. Açıköğretim’de sunulan özel gereksinimli öğrenen destek hizmetlerine yönelik geri bildirim sağlanması açısından özel gereksinimli öğrenenlerin destek hizmetlerine ilişkin memnuniyetlerinin belirlenmesi amacıyla araştırmalar yapılabilir.
2. Açık ve uzaktan öğrenmede özel gereksinimli öğrenen desteğine ilişkin uluslararası uygulamalara yönelik kapsamlı araştırmalar yapılabilir.

#### **Uygulamalara Yönelik Öneriler**

1. Açıköğretim sistemindeki özel gereksinimli öğrencilerin yaşadıkları problemlere ilişkin gönüllü yardım hizmeti sağlamayı amaçlayan sosyal sorumluluk projeleri geliştirilebilir. Bu amaç doğrultusunda çeşitli web uygulamaları geliştirilebilir.
2. Açıköğretim web sayfalarında web erişilebilirliğine yönelik geliştirilmiş standartlar uygulanabilir. Bu uygulamalara ilişkin geri bildirim mekanizmaları oluşturulabilir.
3. E- kampüs web sayfalarında web erişilebilirliğine yönelik geliştirilmiş standartlar uygulanabilir. Bu uygulamalara ilişkin geri bildirim mekanizmaları oluşturulabilir.
4. Mobil hizmetlerin erişilebilirliğine yönelik iyileştirici çalışmalar gerçekleştirilebilir. Bu çalışmalara ilişkin geri bildirim mekanizmaları oluşturulabilir.
5. Özel gereksinimli öğrenenlerin bir araya gelebileceği web uygulamaları oluşturulabilir.



## KAYNAKÇA

- Akkurt, A. A. (2016). *Açık ve uzaktan öğrenme sistemlerinde evrensel tasarım*. Yayınlanmamış Doktora Tezi. Eskişehir: Anadolu Üniversitesi.
- Anadolu Üniversitesi (2016). 2015-2016 öğretim yılı açıköğretim sistemine ilişkin öğrenci görüşleri. Eskişehir, s. 1-83.
- Anadolu Üniversitesi (2016). 2016-2017 öğretim yılı güz dönemi açıköğretim sistemi öğrenci sayıları dağılımı. Eskişehir, s. 1-58.
- Anadolu Üniversitesi (2017). Engelli öğrenciler çalıştayı. Eskişehir, s. 1-82.
- Aydın, H. C. (2011). *Açık ve uzaktan öğrenme: Öğrenci adaylarının bakış açısı*. Ankara: Pegem.
- Başbakanlık Özürlüler İdaresi [BÖİB] (2006). Türkiye özürlüler araştırması temel göstergeleri. s. 1-12.
- Berge, Z.L. (1995). Facilitating Computer Conferencing: Recommendations From the Field. *Educational Technology*. 15(1), s. 22-30.
- Bozkurt, A. (2013). Mega üniversitelerde öğrenci destek hizmetleri. *Akademik Bilişim Konferansı 'nda* sunulan bildiri. Antalya: Akdeniz Üniversitesi
- Brindley, E. J., Walti, C. And Zavachki-Richter, O. (2004). The current context of learner support in open, distance and online learning: An introduction. J. E. Brindley, C. Walti and O. Zawacki-Richter (Eds.), *Learner support in open, distance and online learning environments* içinde (s. 9-27). Oldenburg: BIS-Verlag der Carl von Ossietzky Universität Oldenburg.
- Burgstahler, S. (2002). Universal design of distance learning. *Information Technology and Disabilities E-Journal*, 8(1). <http://itd.athenpro.org/volume8/number1/burgstah.html> (Erişim tarihi: 17.12.2017)
- Burgstahler, S. (2002). Distance learning: Universal design, universal access. *AACE Journal*, 10(1), s. 32-61.

- Burgstahler, S. (2006). The development of accessibility indicators for distance learning programs. *Research in Learning Technology*, 14(1), s. 79-102.
- Chute, A., Thompson, M. And Hancock, B. (1999). McGraw-Hill handbook of distance learning: An implementation guide for trainers and human resource professionals. New York: McGraw-Hill.
- Creswell, J. W., & Clark, V. L. P. (2011). *Designing and conducting mixed research methods*.(2nd ed.), USA: Sage.
- Creswell, J. W. (2012). *Educational research: planning, conducting, and evaluating quantitative and qualitative research*. (4th ed.), Boston: Pearson.
- Creswell J. W. (2014). *Araştırma deseni: nicel, nitel ve karma yöntem yaklaşımları*. (Çev. Ed: S. B. Demir). Ankara: Eğiten kitap.
- Durak, G. (2017). Uzaktan eğitimde destek hizmetlerine genel bakış: sorunlar ve eğilimler. *Açıköğretim Uygulamaları ve Araştırmaları Dergisi*, 3(4), s. 160-173.
- Edmonds, D. C. (2004). Providing access to students with disabilities in online distance education: Legal and technical concerns for higher education, *American Journal of Distance Education*, 18(1), s. 51-62.
- Ege, P. (2006). Farklı engel gruplarının iletişim özellikleri ve öğretmenlere öneriler. *Ankara Üniversitesi Eğitim Bilimleri Fakültesi Özel Eğitim Dergisi*, 7(02), s. 1-23.
- Fiege, K. (2010). *Successful practices in supporting students in distributed learning; Meeting the needs of diverse students engaging in e-learning*. Calgary, Canada: Bow Walley.
- Floyd, L. D. and Casey-Powell, D. (2004). New roles for student support services in distance learning. *New Directions for Community Colleges*, 2004 (128), 55-64.
- Johnson, R. B. and Onwuegbuzie, A. J. (2004). Mixed methods research: A research paradigm whose time has come. *Educational researcher*, 33(7), s, 14-26.
- Keast, A. D. (1997) Toward an effective model for implementing distance education programs. *American Journal of Distance Education*, 11 (2), 39-55.

- Keegan, D. (2003). Introduction. H. Fritsch (Ed.), *The role of student services in e-learning systems içinde* (s. 1-6). FernUniversitat in Hagen: ZIFF.
- Kinash, S., Crichton, S. And Kim-Rupnow , S. W. (2004). A Review of 2003-2004 literature at the intersection of online learning and disability. *The American Journal of distance education*, 18(1), s. 5-19.
- Kvale, S. (2008). *Doing interviews*. Wintshire, CA: Sage.
- Lago, E. F. And Acedo, S. O. (2017). Factors Affecting the Participation of the Deaf and Hard of Hearing in e-Learning and Their Satisfaction: A Quantitative Study. *The International Review of Research in Open and Distributed Learning*, 18(7). s. 268-291.
- Lapadula, M. (2003). Comprehensive look at online student support services for distance learners. *American Journal of Distance Education*, 17 (2), 119-128.
- Levy, S. And Beaulieu, R. (2003). Online distance learning among the California community colleges: Looking at the planning and implementation. *The American Journal of Distance Education*, 17(4), s. 207-220.
- Ludwig-Hardman, S. And Dunlap, J. C. (2003). Learner support services for online students: Scaffolding for success. *The International Review of Research in Open and Distributed Learning*, 4(1), s. 1-15.
- Milli Eğitim Bakanlığı [MEB] (2006). Özel eğitim hizmetleri yönetmeliği. s. 1-36.
- Moisey, S. D. (2004). Students with disabilities in distance education: Characteristics, course enrollment and completion, and support services. *Journal of Distance Education*, 19(1), s. 73-91.
- Moore, M. G., & Kearsley, G. (2011). *Distance education: A systems view of online learning*. USA: Wadsworth.
- Nohutçu, A. (2015). Bilgi toplumunda yükseköğretim kurumlarının yeniden yapılandırılması ve yönetimi: Başlıca eğilimler, gelişmeler ve Bologna süreci. *Bilgi Ekonomisi ve Yönetimi Dergisi*, 1(12), s. 50-66.

- Okur, R. M. (2012). Açık ve uzaktan öğrenmede öğretim elemanlarına yönelik çevrimiçi destek sistemi tasarımı. Yayınlanmamış Doktora Tezi. Eskişehir: Anadolu Üniversitesi.
- Ommerborn, R. (1998). *Distance study for the disabled: National and international experience and perspectives*. Hagen, Germany: FernUniversität.
- Öztürk, A., Kara, Y., Özkeskin, E. E. Ve Uça Güneş, E. P. (2017). Açık ve uzaktan öğrenenlerin öğrenme yönetim sistemi ve öğrenme malzemelerine ilişkin memnuniyet durumları. *AUAd*, 3(4), s. 81-107.
- Rekkedal, T., & Qvist-Eriksen (2003). Internet based e-learning, pedagogy an support systems. H. Fritsch (Ed.), *The role of student services in e-learning systems içinde* (s.8-32). FernUniversität in Hagen: ZIFF.
- Roberts J. B., Crittenden L. A. and Crittenden, J. C. (2011). Students with disabilities and online learning: A cross-institutional study of perceived satisfaction with accessibility compliance and services. *The Internet and Higher Education*, 14(4), s. 242-250.
- Rumble, G. (2000). Student support in distance education in the 21st century: Learning from service management. *Distance Education*, 21 (2), 216-235.
- Savrock, T. J. (2001). Speaking personally- with Dennis Bancroft, *American Journal of Distance Education*, 13(5), s. 70-78.
- Scheer, B. S. And Lockee, B. B. (2003) Addressing the wellness needs of online distance learners, *Open Learning: The Journal of Open, Distance and eLearning*, 18 (2), 177-196.
- Shojaei, E., Jafari, Z., & Gholami, M. (2016). Effect of early intervention on language development in hearing-impaired children. *Iranian journal of otorhinolaryngology*, 28 (84), s.13-21.
- Simpson, O. (2002). *Supporting students in online open and distance learning*. London: Kogan page.
- Simpson, O. (2012). *Supporting students for success in online and distance education*. New York: Routledge.

Stewart, D. (1992). Student support systems in distance education. Uluslararası Uzaktan Eğitim Konseyi Dünya Konferansı' nda sunulan bildiri. Bangkok, Thailand.

Ströhlein, G. (2003). On the use of information and telecommunication technology to support learning. H. Fritsch (Ed.), *The role of student services in e-learning systems içinde* (s. 62-76). FernUniversität in Hagen: ZIFF.

Tait, A. (2000). Planning student support for open and distance learning. *Open learning*, 15 (3), 287-299.

Thorpe, M. (2002). Rethinking learner support: The challenge of collaborative online learning. *Open learning*, 17(2), s. 105-119.

Thorpe, M. (2003). Collaborative on-line learning: transforming learner support and course design. A. Tait, R. Mills (Eds.), *Rethinking learner support in distance education içinde* (s. 198-210). London: Routledge.

Türkiye İstatistik Kurumu [TÜİK] (2010). Özürlülerin sorun ve beklentileri araştırması.

Yıldırım, A. ve Şimşek, H. (2000). *Sosyal bilimlerde nitel araştırma yöntemleri*. (2. Baskı), Ankara: Seçkin Yayıncılık.

<https://www.w3.org/WAI/> (Erişim Tarihi: 13.12.2017)

<https://www.anadolu.edu.tr/acikogretim> (Erişim tarihi: 15.11. 2017)

<http://engelsizaof.anadolu.edu.tr> (Erişim tarihi: 30. 05. 2018)

<https://aosdestek.anadolu.edu.tr> (Erişim tarihi: 30. 05.2018)

<http://www.open.ac.uk/> (Erişim tarihi: 18.11.2017)

<http://www.uoc.edu/portal/en/> (Erişim tarihi: 20.11.2017)

<https://www.unisa.edu.au/> (Erişim tarihi: 24.11.2017)

<http://www.ouj.ac.jp/eng/> (Erişim tarihi: 27.11.2017)

<https://www.w3.org/TR/WCAG20/> (Erişim tarihi: 13.12.2017)

<http://www.section508.gov/> (Erişim tarihi: 13.12.2017)

[https://projects.ncsu.edu/ncsu/design/cud/about\\_ud/about\\_ud.htm](https://projects.ncsu.edu/ncsu/design/cud/about_ud/about_ud.htm) (Erişim tarihi:  
19.12.2017)

<http://www.athabascau.ca/> (Erişim tarihi: 16.01.2018)

[http://www.yok.gov.tr/documents/10279/29816/ozurlu\\_ogrenci\\_ders\\_muhafiyeti.pdf](http://www.yok.gov.tr/documents/10279/29816/ozurlu_ogrenci_ders_muhafiyeti.pdf)  
(Erişim tarihi: 30.05.2018)

## **EKLER**

**Ek-1.** Görüşme Formu

**Ek-2.** Görüşme Soruları

**Ek-3.** Özel Gerelsinimli Öğrencilere Yönelik Destek Hizmetlerinde Önceliklerin Belirlenmesi Anket 1 (işitme yetersizliği)

**Ek-4.** Özel Gerelsinimli Öğrencilere Yönelik Destek Hizmetlerinde Önceliklerin Belirlenmesi Anket 2 (ortopedik yetersizlik)

**Ek-5.** Özel Gerelsinimli Öğrencilere Yönelik Destek Hizmetlerinde Önceliklerin Belirlenmesi Anket 3 (görme yetersizliği)

**EK-1**

## **ARAŞTIRMA GÖNÜLLÜ KATILIM FORMU**

Bu çalışma, “Açık ve Uzaktan Öğrenmede Özel Gereksinimli Öğrencilere Yönelik Destek Hizmetlerinde Gereksinim ve Önceliklerin Belirlenmesi ” başlıklı bir yüksek lisans tez çalışması olup engelli öğrencilerimize verilen hizmetlerin geliştirilmesine katkı sağlamak amacıyla taşınmaktadır. Çalışma, yüksek lisans tez çalışması kapsamında Hakan GENÇ tarafından yürütülmektedir.

- Bu çalışmaya katılımınız gönüllülük esasına dayanmaktadır.
- Çalışmanın amacı doğrultusunda, görüşme ile sizden veriler toplanacaktır.
- İsmınızı yazmak ya da kimliğinizi açığa çıkaracak bir bilgi vermek zorunda değilsiniz/araştırmada katılımcıların isimleri gizli tutulacaktır.
- Araştırma kapsamında toplanan veriler, sadece bilimsel amaçlar doğrultusunda kullanılacak, araştırmanın amacı dışında ya da bir başka araştırmada kullanılmayacak ve gerekmesi halinde, sizin (yazılı) izniniz olmadan başkalarıyla paylaşılmayacaktır.
- İsteminiz halinde sizden toplanan verileri inceleme hakkınız bulunmaktadır.
- Sizden toplanan veriler araştırma bitiminde arşivlenecek veya imha edilecektir.
- Veri toplama sürecinde/süreçlerinde size rahatsızlık verebilecek herhangi bir soru/talep olmayacaktır. Yine de katılımınız sırasında herhangi bir sebepten rahatsızlık hissederseniz çalışmadan istediğiniz zamanda ayrılabilirsiniz. Çalışmadan ayrılmanız durumunda sizden toplanan veriler çalışmadan çıkarılacak ve imha edilecektir.

Gönüllü katılım formunu okumak ve değerlendirmek üzere ayırdığınız zaman için teşekkür ederim. Çalışma hakkındaki sorularınızı tez danışmanı Anadolu Üniversitesi Açıköğretim Fakültesi’nden Yrd.Doç.Dr. Serpil Koçdar’a veya araştırmacı Hakan Genç’e eposta veya telefon ile yöneltebilirsiniz.

Tez danışmanı: Yrd.Doç.Dr. Serpil Koçdar

Adres: Açıköğretim Fakültesi 7.Kat No:721

İş Tel : 0222-3350580-2437

Cep Tel :05323373880

Araştırmacı Adı: Hakan Genç

Adres:

Cep Tel : 05077770731

**Bu çalışmaya tamamen kendi rızamla, istediğim takdirde çalışmadan ayrılabileceğimi bilerek verdiğim bilgilerin bilimsel amaçlarla kullanılmasını kabul ediyorum.**

*(Lütfen bu formu doldurup imzaladıktan sonra veri toplayan kişiye veriniz.)*

Katılımcı Ad ve Soyadı:

İmza:

Tarih:



**EK-2**

### **Görüşme Soruları**

1. Açıköğretim Sisteminde verilen destek hizmetlerinden nasıl haberdar oluyorsunuz?
2. Açıköğretim Sisteminde verilen destek hizmetlerinden hangilerinden yararlanıyorsunuz?
3. Açıköğretim sisteminde öğrenciliğiniz süresince hangi sorunlarla karşılaştınız?
4. Açıköğretim sisteminde ders çalışırken (yardımcı araç-gereç ve teknoloji, kitap ve diğer öğrenme kaynakları, yüz yüze ders, anadolum e-kampüs, kütüphane hizmetleri, öğreten-öğrenen-kurum iletişimi) gibi konularda size sunulan hizmetlerden daha iyi yararlanmak için ne gibi önerilerde bulunabilirsiniz? En çok hangi destek hizmetlerine ihtiyaç duyuyorsunuz?
5. Açıköğretim sisteminde dersleriniz dışında (kayıt, kayıt yenileme, ödeme, burs, açıköğretim sisteminin tanıtımı, programlara ilişkin detaylar, büro hizmetleri, sınavlar gibi )yönetmel konularda size sunulan hizmetlerden daha iyi yararlanmak için ne gibi önerilerde bulunabilirsiniz, en çok hangi destek hizmetlerine ihtiyaç duyuyorsunuz?
6. Açıköğretim sisteminde teknik konularda en çok hangi destek hizmetlerine ihtiyaç duyuyorsunuz?
7. Açıköğretim sisteminde sosyal açıdan (rehberlik hizmetler, diğer öğrenenlerle ders dışı paylaşım, ders dışı faaliyetler vb. konularda) size sunulan hizmetlerden daha iyi yararlanmak için ne gibi önerilerde bulunabilirsiniz? En çok hangi destek hizmetlerine ihtiyaç duyuyorsunuz?
8. Sizce başka hangi destek hizmetleri verilebilir?
9. Sizce destek hizmetlerinde geliştirilmesi gereken yönler nelerdir?

### EK-3

Sevgili Öğrencimiz,

Bu araştırmanın amacı, Açıköğretim Fakültesi'nde öğrenim gören özel gereksinimli öğrencilerin ihtiyaç duydukları destek hizmetlerinde öncelikleri belirlemektir. Bu çalışmaya katılım gönüllülük esasına dayanmaktadır. Kişisel bilgileriniz üçüncü kişilerle kesinlikle paylaşılmayacak, gizli tutulacaktır. Araştırmaya ilişkin tüm konularda Yrd. Doç. Dr. Serpil KOÇDAR'a 0222-3350580/5660 no'lu telefondan, Hakan GENÇ'e 0507 7770731 no'lu telefondan ulaşabilirsiniz.

Anketi yanıtlamanız 15 dakikanızı alacaktır. Vereceğiniz yanıtlar sizlere verilen destek hizmetlerinin geliştirilmesine katkı sağlayacaktır. Katkılarınız için şimdiden teşekkür ederiz.

Aşağıdaki maddelerde ifade edilen hizmetlerin sizin için taşıdığı önemin derecesini 1 ve 5 arasında bir rakam ile değerlendirerek işaretleyiniz (1- Hiç önemli değil, 5- Çok önemli)

	1	2	3	4	5
1. Açıköğretim'de sunulan hizmetlere ilişkin kısa mesaj (sms) ile bilgilendirme yapılması					
2. Açıköğretim'de sunulan hizmetlere ilişkin e-posta ile bilgilendirme yapılması					
3. Kayıt ve sınav tarihleri için kısa mesaj (sms) ile hatırlatma yapılması					
4. Kayıt ve sınav tarihleri için e-posta ile hatırlatma yapılması					
5. Sınav salonlarına alınmadan önceki bekleme süreçlerinde özel gereksinimli öğrencilerin lavabo ihtiyacı ve benzeri temel gereksinimlerine yönelik hizmetlerde destek verilmesi					
6. Gereksinime bağlı olarak sınavlarda dinlenme araları olması					
7. Sınava giremeyen özel gereksinimli öğrenciler için mazeret sınavı yapılması					
8. Çevrimiçi (internet üzerinden) sınav imkânı tanınarak sınavlara evden katılımın sağlanması					
9. Sınav merkezlerinin fiziki olarak kolay erişilebilir yerlerde olması					
10. Özel gereksinimli öğrencinin sınava birlikte geldiği yakını veya refakatçisiyle sınav sonrasında buluşabilmesi için destek verilmesi					
11. Ders kitaplarının adrese teslim edilmesi					
12. Özel gereksinimli öğrencilerin gereksinim duydukları destek hizmetlerini belirtmeleri için kendilerine çevrimiçi (online) bir talep formunun gönderilmesi					
13. Üniversitenin web sayfasında özel gereksinimli öğrencilerin gereksinimine yönelik ekipman, cihaz, yazılım, burs gibi konularda ödenek sağlayan kurumlar hakkında bilgi verilmesi					
14. Ders kitaplarının dil açısından sadeleştirilmesi					
15. E-kampüsteki video formatındaki ders materyallerinde işaret dili desteği sağlanması					

16. Video formatındaki tüm malzemelere altyazı eklenmesi					
17. Canlı derslere altyazı eklenmesi					
18. Canlı ders videolarına işaret dili desteği sağlanması					
19. Yüz yüze derslerin işaret dili destekli videolarının sağlanması					
20. Müfredatta özel gereksinimli öğrencilerin gereksinimlerine yönelik ders muafiyeti ve benzeri türde düzenlemeler yapılması					
21. Uygulamaya yönelik derslerde çevrimiçi ortamda akademik destek verilmesi					
22. Her bir özel gereksinimli öğrenciye akademik danışman atanması					
23. Kütüphane hizmetlerine erişim sağlanması					
24. Ders dışı sosyal aktiviteler düzenlenmesi					
25. Rehberlik hizmetleri kapsamında psikolojik destek verilmesi					
26. Üniversite öncülüğünde özel gereksinimli öğrencilere yönelik sosyal sorumluluk projelerinin yapılması					
27. Açıköğretim Fakültesi web sayfalarının kullanışlı olması					
28. E-Kampüs web sayfalarının kullanışlı olması					
29. E-kampüsün kullanımına yönelik teknik destek sağlayan bir birimin olması					
30. AÖF kayıt olma sayfasından tek bir kullanıcı adı ve şifre yazarak e-kampüse erişim sağlanması					
31. Üniversite web sayfasından; Java, Office, ekran okuyucu programlar vb. gibi gereksinim duyulan programların indirilebileceği bağlantılara erişim sağlanması					
32. Üniversitenin web sitesinden özel gereksinimli öğrencilere yönelik staj imkanları ile ilgili bağlantılara erişim sağlanması					
33. Üniversitenin web sitesinden özel gereksinimli öğrencilere yönelik iş ilanları ile ilgili bağlantılara erişim sağlanması					

## EK-4

Sevgili Öğrencimiz,

Bu araştırmanın amacı, Açıköğretim Fakültesi'nde öğrenim gören özel gereksinimli öğrencilerin ihtiyaç duydukları destek hizmetlerinde öncelikleri belirlemektir. Bu çalışmaya katılım gönüllülük esasına dayanmaktadır. Kişisel bilgileriniz üçüncü kişilerle kesinlikle paylaşılmayacak, gizli tutulacaktır. Araştırmaya ilişkin tüm konularda Yrd. Doç. Dr. Serpil KOÇDAR'a 0222-3350580/5660 no'lu telefondan, Hakan GENÇ'e 0507 7770731 no'lu telefondan ulaşabilirsiniz.

Anketi yanıtlamanız 15 dakikanızı alacaktır. Vereceğiniz yanıtlar sizlere verilen destek hizmetlerinin geliştirilmesine katkı sağlayacaktır. Katkılarınız için şimdiden teşekkür ederiz.

Aşağıdaki maddelerde ifade edilen hizmetlerin sizin için taşıdığı önemin derecesini 1 ve 5 arasında bir rakam ile değerlendirerek işaretleyiniz (1- Hiç önemli değil, 5- Çok önemli)

	1	2	3	4	5
1. Açıköğretim'de sunulan hizmetlere ilişkin kısa mesaj (sms) ile bilgilendirme yapılması					
2. Açıköğretim'de sunulan hizmetlere ilişkin e-posta ile bilgilendirme yapılması					
3. Kayıt ve sınav tarihleri için kısa mesaj (sms) ile hatırlatma yapılması					
4. Kayıt ve sınav tarihleri için e-posta ile hatırlatma yapılması					
5. Sınav salonlarına alınmadan önceki bekleme süreçlerinde özel gereksinimli öğrencilerin lavabo ihtiyacı ve benzeri temel gereksinimlerine yönelik hizmetlerde destek verilmesi					
6. Gereksinime bağlı olarak sınavlarda dinlenme araları olması					
7. Sınava giremeyen özel gereksinimli öğrenciler için mazeret sınavı yapılması					
8. Sınav salonlarının fiziki olarak erişilebilir olması					
9. Çevrimiçi (online) sınav imkânı tanınarak sınavlara evden katılımın sağlanması					
10. Yüz yüze derslerin yapıldığı mekanların fiziki olarak erişilebilir olması					
11. Sınav merkezlerinin fiziki olarak kolay erişilebilir yerlerde olması					
12. Açıköğretim bürolarının bulunduğu mekanların fiziki olarak erişilebilir					
13. Özel gereksinimli öğrencinin sınava birlikte geldiği yakını veya refakatçisiyle sınav sonrasında buluşabilmesi için destek verilmesi					
14. Ders kitaplarının adrese teslim edilmesi					
15. Özel gereksinimli öğrencilerin gereksinim duydukları destek hizmetlerini belirtmeleri için kendilerine çevrimiçi (online) bir talep formunun gönderilmesi					
16. Üniversitenin web sayfasında özel gereksinimli öğrencilerin gereksinimine yönelik ekipman, cihaz,					

yazılım, burs gibi konularda ödenek sağlayan kurumlar hakkında bilgi verilmesi					
17. Ders kitaplarının dil açısından sadeleştirilmesi					
18. Müfredatta özel gereksinimli öğrencilerin gereksinimlerine yönelik ders muafiyeti ve benzeri türde düzenlemeler yapılması					
19. Her bir özel gereksinimli öğrenciye akademik danışman atanması					
20. Uygulamaya yönelik derslerde çevrimiçi ortamda akademik destek verilmesi					
21. Kütüphane hizmetlerine erişim sağlanması					
22. Ders dışı sosyal aktiviteler düzenlenmesi					
23. Rehberlik hizmetleri kapsamında psikolojik destek verilmesi					
24. Üniversite öncülüğünde özel gereksinimli öğrencilere yönelik sosyal sorumluluk projelerinin yapılması					
25. Açıköğretim Fakültesi web sayfalarının kullanışlı olması					
26. E-Kampüs web sayfalarının kullanışlı olması					
28. AÖF kayıt olma sayfasından tek bir kullanıcı adı ve şifre yazarak e-kampüse erişim sağlanması					
29. Üniversite web sayfasından; Java, Office, ekran okuyucu programlar vb. gibi gereksinim duyulan programların indirilebileceği bağlantılara erişim sağlanması					
30. Üniversitenin web sitesinden özel gereksinimli öğrencilere yönelik staj imkanları ile ilgili bağlantılara erişim sağlanması					
31. Üniversitenin web sitesinden özel gereksinimli öğrencilere yönelik iş ilanları ile ilgili bağlantılara erişim sağlanması					

## EK-5

Sevgili Öğrencimiz,

Bu araştırmanın amacı, Açıköğretim Fakültesi'nde öğrenim gören özel gereksinimli öğrencilerin ihtiyaç duydukları destek hizmetlerinde öncelikleri belirlemektir. Bu çalışmaya katılım gönüllülük esasına dayanmaktadır. Kişisel bilgileriniz üçüncü kişilerle kesinlikle paylaşılmayacak, gizli tutulacaktır. Araştırmaya ilişkin tüm konularda Yrd. Doç. Dr. Serpil KOÇDAR'a 0222-3350580/5660 no'lu telefondan, Hakan GENÇ'e 0507 7770731 no'lu telefondan ulaşabilirsiniz.

Anketi yanıtlamanız 15 dakikanızı alacaktır. Vereceğiniz yanıtlar sizlere verilen destek hizmetlerinin geliştirilmesine katkı sağlayacaktır. Katkılarınız için şimdiden teşekkür ederiz.

Aşağıdaki maddelerde ifade edilen hizmetlerin sizin için taşıdığı önemin derecesini 1 ve 5 arasında bir rakam ile değerlendirerek işaretleyiniz (1- Hiç önemli değil, 5- Çok önemli)

	1	2	3	4	5
1. Açıköğretim'de sunulan hizmetlere ilişkin kısa mesaj (sms) ile bilgilendirme yapılması					
2. Açıköğretim'de sunulan hizmetlere ilişkin e-posta ile bilgilendirme yapılması					
3. Kayıt ve sınav tarihleri için kısa mesaj (sms) ile hatırlatma yapılması					
4. Kayıt ve sınav tarihleri için e-posta ile hatırlatma yapılması					
5. Sınav salonlarına alınmadan önceki bekleme süreçlerinde özel gereksinimli öğrencilerin lavabo ihtiyacı ve benzeri temel gereksinimlerine yönelik hizmetlerde destek verilmesi					
6. Başkasına ihtiyaç duymadan ekran okuyucu programlar ile çevrimiçi (online) kayıt olma imkanı sağlanması					
7. Gereksinime bağlı olarak sınavlarda dinlenme araları olması					
8. Sınava giremeyen özel gereksinimli öğrenciler için mazeret sınavı yapılması					
9. Sınav salonlarının fiziki olarak erişilebilir olması					
10. Çevrimiçi (online) sınav imkânı tanınarak sınavlara evden katılımın sağlanması					
11. Yüz yüze derslerin yapıldığı mekanların fiziki olarak erişilebilir olması					
12. Sınav merkezlerinin fiziki olarak kolay erişilebilir yerlerde olması					
13. Açıköğretim bürolarının bulunduğu mekanların fiziki olarak erişilebilir olması					
14. Özel gereksinimli öğrencinin sınava birlikte geldiği yakını veya refakatçisiyle sınav sonrasında buluşabilmesi için destek verilmesi					
15. Ders kitaplarının adrese teslim edilmesi					
16. Özel gereksinimli öğrencilerin gereksinim duydukları destek hizmetlerini belirtmeleri için kendilerine çevrimiçi (online) bir talep formunun gönderilmesi					

17. Üniversitenin web sayfasında özel gereksinimli öğrencilerin gereksinimine yönelik ekipman, cihaz, yazılım, burs gibi konularda ödenek sağlayan kurumlar hakkında bilgi verilmesi					
18. Ders kitaplarının dil açısından sadeleştirilmesi					
19. Ders kitaplarının ekran okuyucu programların algıladığı dikkat dağıtıcı öğelerden ve detaylardan arındırılmış olması					
20. Ders kitaplarının Word formatlarının e-kampüste erişilebilir olması					
21. Alanla ilgili yabancı kelimelerin doğru telaffuz edilebilmesi için sesli kitapların alan uzmanları tarafından seslendirilmesi					
22. Sesli kitapların mekanik ses yerine doğal seslendirme ile oluşturulması					
23. E-kampüste ekran okuyucu programlarla uyumlu öğrenme materyallerinin olması					
24. E-Kampüste ders kitaplarının dışında sesli ders materyallerinin olması					
25. E-kampüste ders kitaplarının dışında Word formatında ders materyallerinin olması					
26. Müfredatta özel gereksinimli öğrencilerin gereksinimlerine yönelik ders muafiyeti ve benzeri türde düzenlemeler yapılması					
27. Uygulamaya yönelik derslerde çevrimiçi ortamda akademik destek verilmesi					
28. Her bir özel gereksinimli öğrenciye akademik danışman atanması					
29. Kütüphane hizmetlerine erişim sağlanması					
30. Ders kitaplarının dışında roman ve öykü türündeki kitapların sesli formatlarının olması					
31. Yazılı materyalleri Braille formatına dönüştürme (Braille yazıcı) hizmeti verilmesi					
32. Yazılı materyalleri tarayarak Word formatına dönüştürme hizmeti verilmesi					
33. Ders dışı sosyal aktiviteler düzenlenmesi					
34. Rehberlik hizmetleri kapsamında psikolojik destek verilmesi					
35. Üniversite öncülüğünde özel gereksinimli öğrencilere yönelik sosyal sorumluluk projelerinin yapılması					
36. Ekran okuyucu programlarla üniversite web sayfalarında daha kolay gezinme imkanı sağlanması					
37. Açıköğretim Fakültesi web sayfalarının kullanışlı olması					
38. E-Kampüs web sayfalarının kullanışlı olması					
39. E-kampüsün kullanımına yönelik teknik destek sağlayan bir birimin olması					
40. AÖF kayıt olma sayfasından tek bir kullanıcı adı ve şifre yazarak e-kampüse erişim sağlanması					
41. Üniversite web sayfasından; Java, Office, ekran okuyucu programlar vb. gibi gereksinim duyulan programların indirilebileceği bağlantılara erişim sağlanması					

42. Üniversitenin web sitesinden özel gereksinimli öğrencilere yönelik staj imkanları ile ilgili bağlantılara erişim sağlanması					
43. Üniversitenin web sitesinden özel gereksinimli öğrencilere yönelik iş ilanları ile ilgili bağlantılara erişim sağlanması					