



Anadolu Üniversitesi Açıköğretim Sistemindeki öğrenenlerin sınav ve büro hizmetlerine yönelik görüşlerinin değerlendirilmesi

Yard. Doç. Dr. Sinan AYDIN^a

Araş. Gör. Aylin ÖZTÜRK^a

^a Anadolu Üniversitesi, Açıköğretim Fakültesi, Eskişehir, Türkiye 26470

Özet

Anadolu Üniversitesi Açıköğretim Sistemi, yükseköğretimde fırsat eşitliğini sağlamak amacıyla 1982 yılından bu yana Türkiye’de ve yurt dışında öğrenme hizmeti sunmaktadır. 35 yıllık deneyimi ile öğrenenlerin yaşam boyu öğrenme sürecine destek olan Açıköğretim Sistemi, öğrenenlere hem internet üzerinden hem de yüz yüze öğrenme ve destek hizmeti sunmaktadır. Açık ve uzaktan öğrenme sistemlerinde sunulan hizmetlerin değerlendirilmesi sistemin iyileştirilerek hizmet kalitesinin artırılmasında önemlidir. Bu çalışmada, açık ve uzaktan öğrenenlerin cinsiyet, medeni durum ve çalışılan sektör değişkenlerine göre sınav ve büro hizmetlerine yönelik görüşleri bakımından farklılık gösterip göstermediğinin araştırılması amaçlanmaktadır. Çalışmanın katılımcıları, 2014-2015 öğretim yılında Anadolu Üniversitesi Açıköğretim Sistemine kayıtlı olan ve Çevrimiçi Hizmet Değerlendirme Anketine gönüllü olarak katılan 43.106 öğrenendir. Çalışma kapsamında, öğrenenlerin sınav ve büro hizmetlerine ilişkin görüşleri üzerinde faktör analizi yürütülmüş ve sınav hizmetlerinde bir faktörün, büro hizmetlerinde ise iki faktörün uygun olduğu tespit edilmiştir. Sınav hizmetleri ve büro hizmetleri için yürütülen t-testi ve varyans analizi sonuçlarına göre faktör skorları bakımından cinsiyet, medeni durum ve çalışan sektör değişkenlerine göre istatistiksel olarak anlamlı farklılıklar tespit edilmiştir.

Anahtar Sözcükler: Anadolu Üniversitesi Açıköğretim Sistemi, Destek Hizmetleri, Sınav Hizmetleri, Büro Hizmetleri.

Abstract

Anadolu University Open Education System has been providing educational services both in Turkey and abroad since 1982 in order to provide equal opportunity in higher education. With its 35 years of experience, the Open Education System, which supports learners' lifelong learning process, offers both online and face-to-face learning and support services to learners. Assessment of services offered in open and distance learning systems is important in increasing service quality by improving the system. This study aims to investigate whether open and distance learners differ in their views on exam and student support office services depending on gender, marital status and job sector. The participants of the study were 43,106 learners who were enrolled in the Anadolu University Open Education System in 2014-2015 academic year and voluntarily participated in the Online Service Evaluation Questionnaire. Within the scope of the study, factor analysis was carried out on the opinions of the learners about exam and student support office services and the results of the factor analysis revealed that exam services were composed of one factor while two factors contributed to office services. According to the results of t-test and variance analysis conducted for exam services and office services, statistically significant differences were determined according to the factor scores in terms of gender, marital status and job sector variables.

Keywords: Anadolu University Open Education System, Support Services, Exam Services, Student Support Office Services.

Giriş

Anadolu Üniversitesi Açıköğretim Sistemi, 1982 yılında 29.500 öğrenciyle eğitim hayatına başlamıştır. 35 yıllık deneyimiyle 81 ilde ve 30 farklı ülkede eğitim hizmeti sunarak yaşam boyu öğrenme odaklı bir sistem haline gelen Anadolu Üniversitesi Açıköğretim Sistemi, 2016-2017 öğretim yılında yaklaşık 3 milyon öğrencisi ve 2,5 milyon mezunu ile mega üniversitelerden biridir (Anadolu Üniversitesi Öğrenci Kılavuzu, 2016). 17 lisans ve 36 önlisans programına öğrenci kabul eden Açıköğretim Sistemi, Batı Avrupa, Azerbaycan, Bulgaristan, Kosova ve Makedonya, Arnavutluk ve Bosna-Hersek ve Kuzey Amerika ile yurtdışında yaşayan Türklere ve Türkçe konuşan bireylere eğitim hizmeti sunmaktadır. Tüm bunlara ek olarak, Açıköğretim Sistemi sayesinde daha önce eğitimini tamamlayamamış, kişisel koşulları nedeniyle örgün eğitimden yararlanamayan ve cezaevinde bulunan bireylere de eğitim olanağı sunularak Türkiye’de yükseköğretimde fırsat eşitliğine önemli bir destek sağlanmaktadır (Açıköğretim Sistemi, 2017).

Anadolu Üniversitesi, Açıköğretim Sistemi ile lisans ve önlisans programlarının yanı sıra e-sertifika programlarını ve dileyen herkesin ücretsiz olarak ulaşabildiği kitlesel açık çevrimiçi ders hizmetlerini geniş kitlelere ulaştırmaktadır. Açıköğretim Sistemi, bireylerin farklı öğrenme ihtiyaçlarına cevap vermek üzere binin üzerinde ders için basılı ders kitabı, 16 farklı e-öğrenme malzemesi, TV programları, tüm il ve bazı ilçelerde yüz yüze öğretim hizmetleri sunmaktadır. Bu hizmetlerin üretilmesi ve sunulmasında Kitap Tasarım ve Dağıtım Koordinatörlüğü, Basımevi, Merkez Büro, Test Araştırma Birimi, Öğrenme Teknolojileri Araştırma Geliştirme Birimi, TV Yapım Merkezi, Bilgisayar Araştırma ve Uygulama Merkezi ve diğer destek birimlerinde çalışan konusunda uzman pek çok akademisyen ve idari personel görev almaktadır.

Bu çalışmada, Açıköğretim Sistemine kayıtlı öğrenenlerin büro ve sınav hizmetlerine ilişkin görüşleri değerlendirilmektedir. Bu kapsamda çalışmada, 2014-2015 öğretim yılında Açıköğretim Sistemine kayıtlı olan ve çevrimiçi olarak yapılan Anadolu Üniversitesi Açıköğretim ve Uzaktan Eğitim Sistemi Hizmet Değerlendirme anketine katılan öğrenenlerin sınav ve büro hizmetlerine ilişkin görüşlerinden faktör skorlarının oluşturulması ve elde edilen faktör skorları kullanılarak cinsiyet, medeni durum ve çalışılan sektör değişkenlerine göre ortalama skorlar açısından bir fark olup olmadığının belirlenmesi amaçlanmaktadır. Bu çalışma, 2014-2015 öğretim yılında Açıköğretim Sistemine kayıtlı olan ve çevrimiçi olarak yapılan Hizmet Değerlendirme anketine katılan öğrenenlerin görüşleri ile sınırlıdır.

Anadolu Üniversitesi Açıköğretim Sistemi Sınav Hizmetleri

Anadolu Üniversitesi, artan program ve öğrenen sayısı ile Türkiye'deki en büyük sınav organizasyonlarından birini gerçekleştirmektedir (Hakan, Çekerol, Kumtepe, Fırat ve Çelik, 2015). Bu sınavlar, hem ülke içindeki il ve ilçelerde hem de yurt dışında gerçekleştirilmektedir. Açıköğretim, İktisat ve İşletme Fakültelerinden oluşan Açıköğretim Sisteminde her dönem bir ara sınav ve bir dönem sonu sınavı olmak üzere yılda toplam dört sınav yapılmaktadır. Bu sınavlara ek olarak, öğretim yılı sonunda mezun olma durumuna gelmiş ve en fazla üç dersten başarısız olan öğrenenler için üç ders sınavı yapılmaktadır (Anadolu Üniversitesi, 2017). Anadolu Üniversitesi sınav organizasyonunda kurum içinde pek çok birim birlikte çalışmakta, ayrıca sınavın uygulanmasında başka kurumlarla da işbirliği yapılmaktadır. Titiz bir çalışmanın sonunda gerçekleştirilen sınav organizasyonunda aşağıda belirtilen adımlar izlenmektedir (Hakan vd., 2015):

- Soruların hazırlanması,
- Soruların basımı ve nakli,
- Sınav güvenliği ile ilgili önlemlerin düzenlenmesi,
- Sınavın uygulanması,
- Sınavın kurallara uygun olarak sonlandırılması ve sınav evraklarının Anadolu Üniversitesine ulaştırılması,
- Değerlendirme ve sonuçların ilanı.

Açıköğretim Sisteminde 2016-2017 öğretim yılında gerçekleştirilen sınavlarla ilgili bilgiler Tablo 1'de sunulmuştur (Önder, 2016; 2017a; 2017b; 2017c).

Tablo 1				
2016-2017 Öğretim Yılı Sınavlara İlişkin Sayısal Bilgiler (Önder, 2016; 2017a; 2017b; 2017c)				
Dönem	Güz Dönemi		Bahar Dönemi	
	Ara Sınav	Dönem Sonu Sınavı	Ara Sınav	Dönem Sonu Sınavı
Sınava Giren Öğrenci Sayısı	1.371.948	1.371.859	1.035.601	1.035.659
Toplam Görevli Sayısı	511.991	507.002	394.476	391.507
Sınav Yapılan Bina Sayısı	10.716	10.811	8.500	8.500
Sınav Yapılan Ders Sayısı	656	656	699	699

Açıköğretim Sistemi tarafından 125 sınav merkezinde geniş kapsamlı bir sınav organizasyonu yapılmaktadır. Sınavlarda kuralların uygulanması ve fiziksel koşulların uygunluğu ile ilgili hem üniversiteden görevli personeller tarafından raporlar hazırlanmakta hem de dönemlik olarak düzenlenen anketler yoluyla öğrenenlerin görüşleri alınmaktadır. Elde edilen bu geri bildirimler, sınav hizmetlerinin değerlendirilmesinde ve düzenlenmesinde kullanılmaktadır.

Anadolu Üniversitesi Açıköğretim Sistemi Büro Hizmetleri

Anadolu Üniversitesi Açıköğretim Sistemi, öğrenenler ile hem internet üzerinden sunulan hizmetler hem de Açıköğretim Büroları aracılığıyla iletişim ve etkileşim kurmaktadır. Yurtiçinde 105 büro ve yurtdışında 9 irtibat bürosu ile hizmet veren Açıköğretim Bürolarında öğrenenlere tüm öğrenme süreçleri boyunca idari işler ve öğrenci işleri kapsamında destek sağlanmaktadır (Anadolu Üniversitesi Açıköğretim Sistemi, 2017). Yurt içinde ve yurtdışında Açıköğretim Sisteminin tanıtım ve destek yüzü olarak ifade edilebilecek bürolar ile üniversite arasındaki koordinasyon Merkez Büro tarafından gerçekleştirilmektedir (Hakan, Özgür, Toprak, Aydın ve Fırat, 2013). Bürolar aracılığı ile öğrenenler, her türlü öğrenci işlemlerini Türkiye'nin her yerinde ve yurt dışındaki irtibat ofislerinde gerçekleştirebilmektedirler. Açıköğretim Bürolarında gerçekleştirilen işlemler aşağıda sıralanmıştır (Anadolu Üniversitesi Açıköğretim Sistemi, 2017):

- Ders kitaplarının dağıtımı,
- Öğrenci belgesi işlemleri,
- Askerlik tescil işlemleri,
- Not durum belgesi işlemleri,
- Öğrenci kimlik kartlarının düzenlenmesi ve dağıtımı,
- Kayıt silme önlisans yazısı,
- Diploma teslimi,
- Başarı belgesi,
- Öğrenci bilgilerinin güncellenmesi.

Yöntem

Araştırma Modeli

Bu çalışmada, nicel araştırma yöntemlerinden betimsel tarama modeli kullanılmıştır. Tarama modeli, önceden tanımlanmış bir evrendeki değişkenlerin sıklıkları ve dağılımları hakkında bilgi elde etmek ve değişkenler arasında ilişkilerin ortaya çıkarılması amacıyla kullanılmaktadır (Babbie, 1990). Betimsel tarama modeli, üzerinde çalışılan olgunun anlık bir görüntüsünün incelenmesini (Babbie, 1990) ve ilgili olguyu ya da durumu var olduğu şekilde betimlemeyi amaçlamaktadır (Karasar, 2002). Tarama modeli kullanılarak eğilimler, tutumlar veya görüşler nicel olarak açıklanabilmektedir (Creswell, 2013).

Çalışmanın Katılımcıları

Çalışmanın katılımcıları, 2014-2015 öğretim yılında Anadolu Üniversitesi Açıköğretim Sisteminde kayıtlı olan ve çevrimiçi olarak yapılan Anadolu Üniversitesi Açıköğretim ve Uzaktan Eğitim Sistemi Hizmet Değerlendirme anketine gönüllü olarak katılan 43.106 öğrencidir. Çalışmaya katılan öğrencilerin demografik özellikleri Tablo 2’de verilmiştir.

Tablo 2		
<i>Katılımcıların Demografik Özellikleri</i>		
Cinsiyet	Sayı	Yüzde (%)
<i>Kadın</i>	14.220	33,00
<i>Erkek</i>	28.886	67,00
Medeni Durum	Sayı	Yüzde (%)
<i>Evli</i>	20.496	47,50
<i>Bekar</i>	22.610	52,50
Yaş	Sayı	Yüzde (%)
<i>18-21 yaş</i>	1.577	3,70
<i>22-24 yaş</i>	8.826	20,50
<i>25-27 yaş</i>	9.414	21,80
<i>28 yaş ve üzeri</i>	23.289	54,00
Çalışılan Sektör	Sayı	Yüzde (%)
<i>Çalışmıyorum</i>	8.402	19,50
<i>Kamu sektöründe çalışıyorum</i>	13.971	32,40
<i>Özel sektörde çalışıyorum</i>	17.776	41,20
<i>Serbest çalışıyorum</i>	2.594	6,00
<i>Emekliyim</i>	363	0,80
Çalışma Süresi	Sayı	Yüzde (%)
<i>5 yıl ve daha az</i>	23.029	53,40
<i>6-10 yıl</i>	8.394	19,50
<i>11-15 yıl</i>	4.725	11,00
<i>16-20 yıl</i>	3.480	8,10
<i>21 yıl ve üzeri</i>	3.478	8,10
Aylık Gelir (Hane)	Sayı	Yüzde (%)
<i>800 TL'den az</i>	4.089	9,50
<i>801-2000 TL</i>	18.053	41,90
<i>2001-5000 TL</i>	17.793	41,30
<i>5001 TL'den fazla</i>	3.171	7,40

Veri Toplama Araçları

Bu çalışmada kullanılan veriler, 2014-2015 öğretim yılında uygulanan çevrimiçi Anadolu Üniversitesi Açıköğretim ve Uzaktan Eğitim Sistemi Hizmet Değerlendirme anketi ile toplanmıştır. 2008 yılından bu yana kayıt yenileme dönemlerinde uygulanan bu anket ile öğrenenlerin özelliklerinin, öğrenme ve iletişim ortamları ile ilgili eğilimlerinin belirlenmesi amaçlanmıştır (Hakan vd., 2013). Her yıl düzenli olarak gerçekleştirilen bu ankettten 2014-2015 öğretim yılında elde edilen veriler, “Anadolu Üniversitesi Açıköğretim Sistemi ve Bu Sistemdeki Öğrencilere Ait Verilere Erişim ve Kullanım Yönergesi” kapsamında Anadolu Üniversitesi Bilgisayar Araştırma ve Uygulama Merkezinin veritabanından elde edilen veriler ile birleştirilmiştir. Çalışmanın istatistiksel analizleri, oluşturulan yeni veri seti üzerinde gerçekleştirilmiştir.

İstatistiksel Analiz

Çalışma kapsamında, öğrenenlerin sınav ve büro hizmetlerine yönelik görüşleri analiz edilmiştir. Öğrenenlerin sınav hizmetlerine ilişkin görüşlerini almak için 6 soru sorulmuştur. Öğrenenlerin bu sorulara verdiği cevapların tutarlılığını test etmek için Cronbach’ın α değeri hesaplanmış ve 0,717 değerine ulaşılmıştır. Bu değer, öğrenenlerin ilgili sorulara tutarlı cevaplar verdiğini göstermektedir. Ek olarak, öğrenenlerin sınav hizmetlerine ilişkin görüşlerini belirttikleri 6 soru için faktör analizi yürütülmüştür. Başlangıç faktörlerini belirlemek için asal bileşenler tekniği kullanılmıştır. Kaiser-Mayer-Olkin (KMO) testi yardımıyla ilgili veri setinin faktör analizine uygun olduğu tespit edilmiştir. Faktör analizi sonuçlarına göre, bir tek faktör istatistiksel olarak anlamlı gözlemlenmiştir. Bu faktörün toplam değişkenliği açıklama derecesi %43,374’tür. Bu sonuçlara göre 6 değişkenin bileşkesi olan bir değişken oluşturulmuştur. Tablo 3’te faktör analizi sonuçları özetlenmiştir.

Tablo 3			
<i>Sınav Hizmetleri Soru Grubu Önem Sırasına Göre Döndürülmüş Faktör İçerik Bileşenler</i>			
Sınav Hizmetleri ile İlgili İfadeler	Faktör 1	Açıklanan Varyans %	Cronbach α
Sınavların yapıldığı sınıflar fiziki açıdan uygundur.	,745	43,374	0,717
Sınavların yapıldığı binalar ulaşım açısından uygundur.	,688		
Sınav görevlileri sınavları kurallarına uygun olarak yürütmektedir.	,666		
Sınav soruları anlaşılır biçimde ifade edilmektedir.	,662		
Sınav sonuçları zamanında açıklanmaktadır.	,599		
Sınav giriş belgesi zamanında ulaşmaktadır.	,578		
Toplam Açıklanan Varyans			

Öğrenenlerin büro hizmetlerine ilişkin görüşlerini almak için 7 soru sorulmuştur. Öğrenenlerin bu sorulara verdiği cevapların tutarlılığını test etmek için Cronbach'ın α değeri hesaplanmış ve 0,817 değerine ulaşılmıştır. Bu değer, öğrenenlerin ilgili sorulara tutarlı cevaplar verdiğini göstermektedir. Ek olarak, öğrenenlerin büro hizmetlerine ilişkin görüşlerini belirttikleri bu 7 soru için faktör analizi yürütülmüş ve başlangıç faktörlerini belirlemek için asal bileşenler tekniği kullanılmıştır. KMO testi yardımıyla ilgili veri setinin faktör analizine uygun olduğu tespit edilmiştir. Faktör analizi sonuçlarına göre iki faktör istatistiksel olarak anlamlı gözlemlenmiştir. Birinci faktörde 6 ifade yer alırken ikinci faktörde tek bir ifade yer almaktadır. Bu iki faktörün toplam değişkenliği açıklama derecesi %69,416'dır. Tablo 4'te faktör analizi sonuçları özetlenmiştir.

Tablo 4				
<i>Büro Hizmetleri Soru Grubu Önem Sırasına Göre Döndürülmüş Faktör İçi Bileşenler</i>				
Büro Hizmetleri ile İlgili İfadeler	Faktör 1	Faktör 2	Açıklanan Varyans %	Cronbach α
Büroda verilen hizmetlerin kapsamı yeterlidir.	,860		55,066	0,817
Personel her zaman yardımcıdır.	,854			
Personel yeterli bilgiye sahiptir.	,846			
Personel güler yüzlüdür.	,829			
Büronun genel görünümü iyidir.	,745			
Büroya ulaşım kolaydır.	,655			
Büroya telefon ve faks ile iletişimde sorun yaşıyorum.		,995	14,350	
Toplam Açıklanan Varyans			69,416	0,817

Gerçekleştirilen iki faktör analizi sonucunda, toplam 3 adet faktör tespit edilmiştir. Tespit edilen bu faktörler için faktör skorları hesaplanmıştır. Bu faktör skorları, Açıköğretim Sistemi içerisinde yer alan öğrenenlerin ilgili faktörler bakımından farklı değişkenler ile ilişkilendirilmesine olanak sağlamaktadır. Bu bağlamda, elde edilen faktör skorlarının cinsiyet, medeni durum ve çalışılan sektöre göre farklılaşıp farklılaşmadığı incelenmiştir. Cinsiyet ve medeni duruma göre faktör skorları arasında fark olup olmadığını incelemek için bağımsız örneklem t-testi, çalışılan sektöre göre faktör skorları arasında fark olup olmadığını incelemek için tek yönlü varyans analizi yürütülmüştür.

Bulgular ve Yorumlar

Bu çalışmada, 2014-2015 öğretim yılında Açıköğretim Sistemine kayıtlı olan ve çevrimiçi olarak yapılan Anadolu Üniversitesi Açıköğretim ve Uzaktan Eğitim Sistemi Hizmet Değerlendirme anketine katılan öğrenenlerin sınav ve büro hizmetlerine ilişkin görüşlerinden faktör skorlarının oluşturulması ve elde edilen faktör skorları kullanılarak cinsiyet, medeni durum ve çalışılan sektör değişkenlerine göre ortalama skorlar açısından bir fark olup olmadığının belirlenmesi amaçlanmaktadır. Bu kapsamda, iki faktör analizi gerçekleştirilmiştir. Tablo 3'te yer alan faktör analizi sonuçlarına göre, tek faktörlü bir model

tespit edilmiştir. Tablo 3’te yer alan birinci faktör, sınav hizmetlerine ilişkin sorulara verilen cevapların önem sırasına göre dizilmesine olanak vermiştir. Sınav hizmetleri faktörü incelendiğinde, öğrenenlerin birinci derecede önem verdikleri ifade “Sınavların yapıldığı sınıflar fiziki açıdan uygundur.” olarak ortaya çıkmıştır. İlgili faktörde ikinci, üçüncü ve dördüncü ifadelerin birbirlerine çok yakın önem derecesine sahip oldukları tespit edilmiştir. Tablo 3’e göre, son iki ifadenin birbirlerine yakın faktör yüküne sahip oldukları görülmektedir. Genel olarak incelendiğinde, bu faktör kendi içerisinde üç grup altında toplanmaktadır. Birinci seviyede sınıfların fiziksel açıdan uygun olması, ikinci seviyede sınavların uygun binalarda ve uygun koşullar altında yürütülmesi, üçüncü seviyede ise sınava ilişkin işlemlerin uygun olması yer almaktadır.

Tablo 4’te yer alan faktör analizi sonuçlarına göre, iki faktörlü bir model tespit edilmiştir. Tablo 4’te yer alan birinci faktör, büro hizmetlerine ilişkin sorulara verilen cevapların önem sırasına göre dizilmesine olanak vermiştir. Büro hizmetleri ile ilgili birinci faktör incelendiğinde, öğrenenlerin en yüksek oranda önem verdikleri ifadeler; “Büroda verilen hizmetlerin kapsamı yeterlidir.”, “Personel her zaman yardımcıdır.” ve “Personel yeterli bilgiye sahiptir.” olarak belirlenmiştir. Dikkat edilirse, bu üç ifade büroların ve büro personelinin yeterliliğine yönelik ifadelerdir. Bu ifadeleri takip eden diğer iki ifade, personelin güler yüzlü olması ve büronun genel görünümüdür. Bu faktörün son bileşeni ise, büroya ulaşımın kolaylığı olarak ortaya çıkmıştır. İkinci faktör, tek bir ifadeyi içine almaktadır. Bu ifade, büroya telefon ve faks ile erişimde sorun yaşandığını göstermektedir. Bu faktör için hesaplanabilecek olan faktör skorundan yüksek değerlere sahip olan öğrenenler, büyük bir olasılıkla Anadolu Üniversitesi Açıköğretim Sisteminin çağrı merkezi hakkında bilgi sahibi olmayan öğrenenler olabilir.

Çalışma kapsamında, faktör analizlerinin sonucunda elde edilen faktör skorları kullanılarak cinsiyet, medeni durum ve çalışılan sektör değişkenlerine göre ortalama puanlar açısından bir fark olup olmadığı araştırılmıştır. Cinsiyet değişkenine göre öğrenenlerin sınav hizmetleri 1. faktör puanlarının ortalamalarının birbirinden anlamlı olarak farklı olup olmadığını belirlemek için bağımsız örneklem t-testi yapılmıştır. Test sonucuna göre, kadın öğrenenlerin sınav hizmetleri 1. faktör puanlarının ortalaması ve erkek öğrenenlerin sınav hizmetleri 1. faktör puanlarının ortalaması arasında istatistiksel açıdan anlamlı bir fark olduğu [$t(29742,767) = 4,769; p < 0,05$] ve kadınların sınav hizmetleri 1. faktör puanlarının ortalamasının erkeklerden yüksek olduğu ortaya çıkmıştır. Benzer biçimde, cinsiyet değişkenine göre öğrenenlerin büro hizmetleri 1. faktör puanlarının ortalamalarının birbirinden anlamlı olarak farklı olup olmadığını belirlemek için bağımsız örneklem t-testi yapılmıştır. Test

sonucuna göre, kadın öğrenenlerin büro hizmetleri 1. faktör puanlarının ortalaması ve erkek öğrenenlerin büro hizmetleri 1. faktör puanlarının ortalaması arasında istatistiksel açıdan anlamlı bir fark olduğu [$t(28350,239)=16,505$; $p<0,05$] ve kadınların büro hizmetleri 1. faktör puanlarının ortalamasının erkeklerden yüksek olduğu belirlenmiştir.

Medeni durum değişkenine göre, öğrenenlerin sınav hizmetleri 1. faktör puanlarının ortalamalarının birbirinden anlamlı olarak farklı olup olmadığını belirlemek için bağımsız örneklem t-testi yapılmıştır. Test sonucuna göre, evli öğrenenlerin sınav hizmetleri 1. faktör puanlarının ortalaması ve bekar öğrenenlerin sınav hizmetleri 1. faktör puanlarının ortalaması arasında istatistiksel açıdan anlamlı bir fark olduğu [$t(43005,158)=-17,185$; $p<0,05$] ve bekar öğrenenlerin sınav hizmetleri 1. faktör puanlarının ortalamasının evlilerden daha yüksek olduğu belirlenmiştir. Benzer biçimde, medeni durum değişkenine göre öğrenenlerin büro hizmetleri 1. faktör puanlarının ortalamalarının birbirinden anlamlı olarak farklı olup olmadığını belirlemek için bağımsız örneklem t-testi yapılmıştır. Test sonucuna göre, evli öğrenenlerin büro hizmetleri 1. faktör puanlarının ortalaması ve bekar öğrenenlerin büro hizmetleri 1. faktör puanlarının ortalaması arasında istatistiksel açıdan anlamlı bir fark olduğu [$t(42942,477)=-14,107$; $p<0,05$] ve bekar öğrenenlerin büro hizmetleri 1. faktör puanlarının ortalamasının evlilerden daha yüksek olduğu ortaya çıkmıştır.

Çalışılan sektör değişkenine göre öğrenenlerin sınav hizmetleri 1. faktör puanlarının ortalamalarının birbirinden anlamlı olarak farklı olup olmadığını belirlemek için tek yönlü varyans analizi yapılmıştır. Yapılan varyans analizi sonucunda, sınav hizmetleri 1. faktör puanlarının ortalaması açısından gruplar arasında istatistiksel açıdan anlamlı bir fark olduğu belirlenmiştir [$F(4,43101)=36,699$; $p<0,05$]. Benzer olarak, çalışılan sektör değişkenine göre öğrenenlerin büro hizmetleri 1. faktör puanlarının ortalamalarının birbirinden anlamlı olarak farklı olup olmadığını belirlemek için tek yönlü varyans analizi yapılmıştır. Yapılan varyans analizi sonucuna göre, büro hizmetleri 1. faktör puanlarının ortalaması açısından gruplar arasında istatistiksel açıdan anlamlı bir fark olduğu belirlenmiştir [$F(4,43101)=29,547$; $p<0,05$].

Sonuçlar ve Öneriler

Bu çalışmada, 2014-2015 öğretim yılında Açıköğretim Sistemine kayıtlı olan öğrenenlerin sınav ve büro hizmetlerine ilişkin görüşleri incelenmiştir. Öğrenenlerin sınav ve büro hizmetlerine ilişkin görüşleri üzerinde faktör analizi yürütülmüş ve sınav hizmetlerinde bir faktörün, büro hizmetlerinde ise iki faktörün uygun olduğu tespit edilmiştir. Ek olarak, faktör analizi sonucunda elde edilen faktör skorları kullanılarak öğrenenlerin cinsiyet, medeni durum ve çalışılan sektör bakımından görüş farklılıklarına sahip olup olmadıkları araştırılmıştır. Sınav hizmetleri soru grubu için elde edilen faktör, öğrenenlerin sınav hizmetlerine ilişkin görüşlerini önem derecesine göre sıralama olanağı sağlamıştır. Büro hizmetleri soru grubu için elde edilen faktörlerden birincisi 6 ifadeyi içermekte olup büro hizmetleri ile ilgili öğrenenler açısından önem arz eden ifadelerin sıralanmasına olanak sağlamıştır. İkinci faktör ise, Açıköğretim Sisteminde öğrenenlerin iletişim için çağrı merkezini kullanmaları gerektiği bilgisinin eksikliğinden kaynaklanan bürolara telefon ve faks ile iletişim sorunu yaşanması olarak ortaya çıkmıştır. Bu grupta yer alan öğrenenlere özellikle çağrı merkezi hakkında bilgi verilmesi önerilebilir.

Sınav hizmetleri ve büro hizmetleri için yürütülen t-testi ve varyans analizi sonuçlarına göre faktör skorları bakımından cinsiyet, medeni durum ve çalışan sektör değişkenlerine göre istatistiksel olarak anlamlı farklılıklar tespit edilmiştir. Çalışılan sektör sonuçları incelendiğinde, emeklilerin hem sınav hem de büro hizmetleri bakımından diğerlerine göre farklı görüşlere sahip oldukları görülmüştür.

Çalışma kapsamında elde edilen büro faktör skorları kullanılarak Türkiye'deki öğrenenlerin kayıtlı oldukları bürolar hizmet kalitelerine göre sıralanabilir. Benzer biçimde, öğrenenlerin kayıtlı oldukları sınav merkezleri bakımından da oluşturulan faktör skorları yardımıyla sınav merkezleri memnuniyet sıralanması yapılabilir. Ek olarak, açık ve uzaktan öğrenme kurumları tarafından hem sınav hem de büro hizmetleri için geliştirmeler yapılırken öğrenenlerin cinsiyet, medeni durum ve çalışılan sektör bakımından farklı görüşlere sahip olduklarının da göz önüne alınması ve farklı grupların beklentilerinin araştırılarak iyileştirmeler yapılması tavsiye edilir.

Teşekkür

Çalışmanın gerçekleştirilmesindeki katkıları ve önerileri için Doç. Dr. Fikret Er'e teşekkür ederiz.

Kaynakça

- Açıköğretim Sistemi (2017). <https://www.anadolu.edu.tr/acikogretim/acikogretim-sistemi/acikogretim-sistemi-1> Erişim tarihi: 01.07.2017
- Anadolu Üniversitesi (2017). <https://www.anadolu.edu.tr/acikogretim/aof-duyurular/acikogretim-sistemine-gore-ogretim-yapan-fakultelere-kayitli-ogrenciler-icin-uc-1497880690> Erişim tarihi: 01.07.2017
- Anadolu Üniversitesi Açıköğretim Sistemi (2017). *2016-2017 öğretim yılı Açıköğretim Sistemine ilişki öğrenci görüşleri*. Eskişehir: Anadolu Üniversitesi.
- Anadolu Üniversitesi Öğrenci Kılavuzu (2016). *2016-2017 öğretim yılı öğrenci kılavuzu*. https://www.anadolu.edu.tr/uploads/anadolu/files/aof_kilavuz/59146025bb8d5.pdf Erişim tarihi: 01.07.2017
- Babbie, E. R. (1990). *Survey research methods*. Wadsworth Publishing Company.
- Creswell, J. W. (2013). *Research design: Qualitative, quantitative, and mixed methods approaches*. Sage Publications.
- Hakan, A., Çekerol, K., Kumtepe, A. T., Fırat, M. ve Çelik, M. (2015). *Açıköğretim sınavlarında görev alanların ve öğrencilerin sınav uygulamalarına ilişkin görüşleri*. Eskişehir: Anadolu Üniversitesi.
- Hakan, A., Özgür, A. Z., Toprak, E., Aydın, S. ve Fırat, M. (2013). *Açıköğretim öğrencilerinin özellikleri ile öğrenme ve iletişim ortamlarına ilişkin eğilimleri*. Eskişehir: Anadolu Üniversitesi.
- Karasar, N. (2002). *Bilimsel araştırma yöntemi* (11. baskı). Ankara: Nobel Yayınevi.
- Önder, G. (2016). 2016-2017 öğretim yılı Açıköğretim, İktisat, İşletme Fakülteleri güz dönemi ara sınavı 26-27 Kasım 2016. *Açıköğretim e-Bülten*. Erişim adresi: <https://www.anadolu.edu.tr/uploads/anadolu/ckfinder/aof/files/AOebulten23-I.pdf>
- Önder, G. (2017a). Açıköğretim, İktisat, İşletme Fakülteleri güz dönemi dönem sonu sınavı gerçekleşti. *Açıköğretim e-Bülten*. Erişim adresi: <https://www.anadolu.edu.tr/uploads/anadolu/ckfinder/aof/files/AOebulten24-II.pdf>
- Önder, G. (2017b). 2016-2017 öğretim yılı Açıköğretim, İktisat, İşletme Fakülteleri bahar dönemi ara sınavı 29-30 Nisan tarihlerinde gerçekleştirildi. *Açıköğretim e-Bülten*. Erişim adresi: <https://www.anadolu.edu.tr/uploads/anadolu/ckfinder/aof/files/AOebulten27-II.pdf>

Önder, G. (2017c). 2016-2017 öğretim yılı bahar dönemi dönem sonu sınavları başarı ile tamamlandı. *Açıköğretim e-Bülten*. Erişim adresi: <https://www.anadolu.edu.tr/uploads/anadolu/ckfinder/aof/files/AOebulten29-I.pdf>

Yazarlar Hakkında

Yard. Doç. Dr. Sinan AYDIN



Lisans programını Anadolu Üniversitesi Endüstri Mühendisliğinde tamamlayan Aydın Yüksek Lisans derecesini Osmangazi Üniversitesi Endüstri Mühendisliğinde, Doktora derecesini ise Anadolu Üniversitesi İşletme ana bilim dalı Sayısal Yöntemler bilim dalında almıştır. 1996 yılında Anadolu Üniversitesi Açıköğretim Fakültesinde meslek hayatına başlamış ve halen aynı fakültede Dekan Yardımcısı olarak görevini sürdürmektedir. Bilgi Teknolojileri, Veritabanı Yönetim Sistemleri ve Veri Madenciliği alanlarında çalışmaları bulunmaktadır.

Posta adresi: Anadolu Üniversitesi Açıköğretim Fakültesi Kat:3 No:318 Eskişehir

Tel (İş): +90 222 335 05 80/2599

Eposta: snaydin@anadolu.edu.tr

Araş. Gör. Aylin ÖZTÜRK



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

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

Tel (İş): +90 222 335 05 80/5619

Eposta: aylin_ozturk@anadolu.edu.tr