

Gönderim Tarihi : 06.04.2024

Kabul Tarihi : 29.06.2024

DOI: 10.5281/zenodo.12637421

Sefa Emre Öncü<sup>1</sup>  
Hüseyin Özkaya<sup>1</sup>  
Öznur Öztürk<sup>1</sup>

## Öğrenci İşlerinde Dijital Dönüşüm: Gelişen Teknolojinin Öğrenci Destek Hizmetlerindeki İzleri

### Özet

Bu çalışma, Türkiye’de merkezi açıköğretim yapma yetkisi bulunan Anadolu Üniversitesi Açıköğretim Sisteminde 2012 ve 2023 yılları arasında öğrenci işlerinde yaşanan dijital dönüşüm sürecini incelemektedir. 2012 yılında başlayan bu süreç, öğrenci kayıt işlemlerinden mezuniyet işlemlerine kadar geniş bir yelpazede dijitalleşmeyi içermektedir. Araştırma, nitel araştırma yöntemlerinden biri olan durum çalışması ile gerçekleştirilmiştir. Spesifik olarak, durum temaları sunan bir yöntem olan doküman analizi kullanılmıştır. Doküman analizi, on yıllık süreçteki öğrenci işlerinden düzenlenen belgelerin çeşitli boyutlarda incelenmesiyle gerçekleştirilmiştir. Çalışma; teknolojik altyapı ve yönetim sistemlerindeki değişiklikleri detaylandırmaktadır. Araştırmada Merkezi Açıköğretim Öğrenci İşlerinde 2012 ve 2023 yılları arasındaki dönemden elde edilen bulgulara göre; öğrencilerin daha önce öğrenci belgesi, not durum belgesi gibi sadece AÖF bürolarından fiziki ortamda alabildiği çoğu belgeyi, artık AÖF bürosuna gitmeden dijital ortamda alabildiği görülmektedir. Ancak, öğrenciler bazı belgeleri halen sadece bürolardan alabilmektedir. Öğrenci işlerinin düzenlediği belgelerin öğrenciler tarafından doğrudan bilgisayar ortamında temin edilmesi, dijital dönüşüm açısından önem arz etmektedir. Anadolu Üniversitesi Açıköğretim Sisteminin dijital dönüşüm süreci, geçmişten günümüze uzaktan eğitimde teknolojilerinin destek hizmetlerine entegrasyonu konusunda önemli bir örnek teşkil etmektedir. Bu bağlamda, yapay zeka destekli teknolojilerin yaygınlaşması neticesinde belgelerin ve hizmetlerinin tamamının dijitalleşerek öğrencilerin, zaman ve mekan sınırsız öğrenci işleriyle ilgili konularda hizmet alabilmesine yönelik öneriler getirilmektedir.

**Anahtar Kelimeler:** Yükseköğretim, Açıköğretim, Öğrenci İşleri

## Digital Transformation in Student Affairs: Traces of Developing Technology in Student Support Services

### Abstract

This study examines the digital transformation process in student services within the Anadolu University Open Education System, which has the authority to conduct central open education in Türkiye between 2012 and 2023. This process began in 2012 and encompasses digitalisation across a broad spectrum, from student registration procedures to graduation procedures. The research was conducted using a case study method, one of the qualitative research methods. Specifically, document analysis, a method presenting case themes, was used. Document analysis was carried out by examining documents organised in various dimensions over the ten years of student services. The study details the changes in technological infrastructure and management systems. According to the findings obtained from the period between 2012 and 2023 in the Central Open Education Student Services, it is observed that students can now receive many documents, which they previously could only get physically from the AÖF offices, such as student certificates and transcripts, digitally without going to the AÖF office. However, some documents can still only be obtained from the offices. The direct acquisition of documents arranged by student services in a digital environment by students is significant in digital transformation. The Anadolu University Open Education System's digital transformation process is an essential example of the integration of technologies into support services in distance education from the past to the present. In this context, recommendations are made for the complete digitalisation of documents and services with the widespread use of artificial intelligence-supported technologies, enabling students to receive services related to student affairs without time and place limitations.

**Keywords:** Higher Education, Open Education, Student Affairs

<sup>1</sup>Anadolu Üniversitesi

## Giriş

Anadolu Üniversitesi Açıköğretim Sistemi (AÖS) 1982 yılından itibaren Türkiye çapında merkezi açıköğretim hizmeti vererek öğrencilerin yükseköğretim hizmetlerinden uzaktan yararlanmasına imkan sağlamaktadır (Açık Yükseköğretim Yönetmeliği, 1982). Öğretim hayatına yıllık sistem ile başlayan kurum, 2012-2013 öğretim yılında Bologna Sürecini kapsamında tüm programlarını dönemlik kredili sisteme geçirmiştir. 1982'den bugüne öğrenci hizmetlerinde kullanılan teknolojiler, günün şartlarına göre değişmiş ve değişmeye de devam etmektedir. Özellikle açık ve uzaktan öğretim yapılan sistemlerde yapay zeka temelli teknolojilerin hızla gelişmesi nedeniyle öğrenci işlerinin geleneksel yapısından uzaklaşarak daha da dijitalleşeceği öngörülmektedir. Bu nedenle yapılan çalışmada AÖS öğrenci hizmetlerindeki dijital dönüşüm süreçleri üzerinde durulmaktadır.

## İlgili Alanyazın

Gelişen teknolojiyle beraber öğrenci işlerinin nasıl dönüştürüleceği hakkında literatürde sınırlı sayıda çalışma bulunmaktadır. Örgün eğitimde öğrenci işleri, öğrencilerin öğrenim hayatının yanı sıra kampüs yaşamına yönelik ihtiyaçlarıyla başa çıkmalarına yardımcı olmayı amaçlayarak kişisel danışmanlık hizmeti vermektedir. (R. K. Yang vd., 2006). Açık ve uzaktan öğretim sisteminde ise öğrenci işleri, akademik olmayan destek boyutunda da öğrencilere destek vermektedir (Paniagua & Simpson, 2018). İdeal bir öğrenci işleri organizasyonu için bir tanım bulunmamakla beraber, yükseköğretimin doğal parçası öğrenciler var oldukça öğrenci işlerinin de var olması kaçınılmazdır. Bu nedenle, yükseköğretim yöneticilerinin ilgi odağının bir kısmı öğrenci işleri üzerinde olabilmektedir (Blimling, 2013). Pomerantz'ın (2006) Öğrenci İşleri Paradigmasına göre öğrenci işleri profesyonelleri öğrencilere sadece belge vermez, aynı zamanda öğrencilerle sürekli etkileşim halinde olur, onların sorularını cevaplar ve yönlendirmeler yapar. Magolda (2005) öğrenci işleri ile akademik işler arasındaki ilişkileri incelediği araştırmasında diyalogların önemli olduğunu ortaya koymuştur. Akademik misyonla uyumlu bir şekilde çalışır ve öğrencileri dersleri dışında da sürekli aktif tutar. İç ve dış hesap verilebilirlik politikasına sahip kurumlarda öğrenci işleri, öğrencilerin taleplerini karşılayabilir. Öğrenci işleri alanı, çok disiplinli olup bu alanda yapılan çalışmalarda üniversite öğrencileri ve diğer disiplinlere ilişkin araştırma bulgularının sistematik olarak derlenmesinden faydalanabilir (Hirschy & Wilson, 2017).

Günümüzdeki yükseköğretim kurumlarındaki öğrenci deneyimi geçmişe göre çeşitli yönlerden farklılık göstermektedir. Öğrenciler, yüksek seviyede teknoloji etiketini talep ederken yüksek seviyede temas da talep etmektedir (Dixon, 2001). İkiz dönüşüm; yeşil ve dijital dönüşümün aynı anda gerçekleşmesi olarak ifade edilmektedir (Bianchini vd., 2023). Ancak, Deniz & Büyük (2023) ikiz dönüşümün, literatürde farklı şekillerde tanımlandığını ifade etmektedir. İkiz dönüşüm sadece sürdürülebilirlik boyutunda ele alınmamalı, toplumsal ve sosyal boyutlar da göz önünde bulundurulmalıdır.

Bilgi ve iletişim teknolojilerindeki gelişmelerle hızlanan dijital ve yeşil dönüşümü kapsayan ikiz dönüşüme, öğrenci işlerinin nasıl ayak uyduracağı, öğrencilerin beklentileri açısından kritiktir. Sayısız bilgi ve iletişim teknolojisinden, öğrencilerin beklentilerini karşılayacak olanların tespit edilmesi gerekmektedir (Calhoun & Green, 2015). Öğrenci işlerinde kullanılan teknolojileri belirlemek, değiştirmek ve geliştirmek; finansal açıdan da riskler barındırmaktadır. Ayrıca, yeni teknolojileri yükseköğretim kurumu çalışanlarının benimsemesi, kullanması ve öğrencilerle paylaşması gereği nedeniyle bu süreç, statik değil dinamiktir (Barratt, 2001).

Öğrenci işlerinde kayıt, mezuniyet işlemleri ve transkript düzenleme gibi görevleri yerine getirmek için bilgi iletişim teknolojilerinin kullanımı kolaylıklar sağlamaktadır (Johnson & Yen, 1990). 2000'li yıllarda öğrenci işlerinde kullanılan ya da kullanılması önerilen teknoloji farklı iken 2020'li yıllarda farklıdır. Deacon vd. (2004) öğrenci işlerinde kullanılan otomasyon uygulamalarını güçlendirmek amacıyla Microsoft Office Word ve Excel uygulamalarının etkin kullanılmasına yönelik bir çalışma gerçekleştirmiş ve bu uygulamaların kolaylık sağladığını ifade etmiştir. Melina vd. (2023) öğrenci işlerinde öğrencilerin etkinliklerini ve başarılarını tespit etme ve raporlama konusunda yardımcı olacak veri tabanı modellemesi ve tasarımı ile web tabanlı bir

bilgi sistemi üzerinde çalışma yapmıştır. Sikaromah adında bir araç ile web tabanlı olarak öğrenci işlerinin yürütülebileceğini ortaya koymuştur. 2020’li yıllara gelindiğinde ise birçok sektör gibi eğitim dünyası, sadece öğrenciler için değil personeller için de yapay zekanın başarılı bir şekilde uygulanmasının yollarını aramaya yeni başlamıştır (Barrett vd., 2019). Kurumların, çalışanları için yapay zeka teknolojisini efektif bir şekilde uygulayabileceklerini anlamaları gerekmektedir (Kim vd., 2022). Öğretme, öğrenme, öğrenci desteği ve yönetim için yapay zeka tabanlı teknolojilerin özümsemesi amacıyla yükseköğretim kurumları araştırmalar yapmalıdır. Yükseköğretim kurumlarının, medeniyeti sürdürebilmesi için bilgi ve bilgeliği teşvik edebilen ve geliştirebilen kurumlar olarak kalması için çağın gerisinde kalmaması önem arz etmektedir (Popenici & Kerr, 2017). Günümüzde hizmetlerin çevrimiçi verilmesinin talep edilmesi de öğrenci işlerindeki ilgili çalışanların da değişime ayak uydurması ve paydaşlarla süreci ilerletmesi gerekliliğini ortaya koymaktadır ((Bailey & Brown, 2016). Yapay zekanın gelecekte öğrencilerin ihtiyaç duyduğu hemen her alandaki eğitim ihtiyaçlarına yardımcı olabileceği öngörülmektedir (Chen vd., 2020). Yang (2021) çalışmasında üniversite öğrenci işleri yönetiminde yapay zeka teknolojisinin uygulanmasını incelemiştir. Yapılan çalışmada geliştirilen uygulama ile yapay zeka destekli sistemlerin, öğrenci bilgilerinin standardizasyonunun sağlamak amacıyla bilgiye dayalı yönetimin gerçekleştirilmesi için yapay zeka teknolojisi kullanılmış ve önemli ölçüde öğrenci işleri için fayda sağlama potansiyelinin olduğunu ortaya koymuştur. İkiz dönüşüm, yüksek teknoloji ile bilgi ve iletişim teknolojilerinin çevreye daha az zarar verecek yolları aramaktadır (Fouquet & Hippe, 2022).

### **Çalışmanın Kuramsal Temelleri**

Öğrenci işleri, destek hizmetlerinin bir boyutu olarak ele alınmakta olup destek hizmet ile ilgili farklı sınıflandırmalar bulunmaktadır. Moore (1989) Transaksyonel Uzaklık (Transactional Distance) kuramında açık ve uzaktan öğretimde etkileşimin, bilişim ve iletişim teknolojileri vasıtasıyla gerçekleştirildiğini ifade etmektedir. Berge (1996) destek hizmetlerini; pedagojik, sosyal, idari (yönetmel) ve teknik destek şeklinde kategorize etmiştir. Keast (1997) destek hizmetlerini; akademik, idari, teknik ve danışmanlık şeklinde sınıflandırmıştır. Simpson (2012) öğrenen desteğini, akademik ve akademik olmayan destek olarak ikiye ayırmıştır. Tait (2000) destek hizmetleriyle ilgili, öğrencinin kayıt olduktan mezun olana kadar sistemdeki iş yükünün azaltılması amacıyla öğrencilerle etkili ilişkiler kurmasının önemli olduğuna dikkat çekmektedir. Tait, öğrenen destek hizmetlerini işlevlerine göre bilişsel, duyuşsal ve sistematik olarak bütüncül şekilde sınıflandırmaktadır. Bilişsel destek, öğrenimi ders materyalleri ile desteklemektir. Duyuşsal destek, öğrenim bağlılığını ve motivasyonu artırıcı koşulları sağlamaktır. Sistematik destek ise öğrenci merkezli olarak idari bilgi yönetim süreçlerini yürütmektir. Bu araştırma, destek hizmetleri bağlamında öğrenci işlerindeki dijital dönüşümü ele almaktadır.

### **Araştırma Sorunsalı**

Uzaktan eğitim alan öğrencilerin beklentilerinin neler olduğunu yakından takip etmesi ve bu beklentileri periyodik olarak değerlendirmesi gerekmektedir. Chessman (2021) yükseköğrenimin algısı değişmeye devam ettikçe ve öğrenci işleri profesyonellerinin rolü gelişmeye devam ettikçe, bu profesyonellerin öğrenci gelişimi için hizmet ve destek sağlamada oynadıkları rolün artacağını belirtmektedir. Öğrenci işleri personeli, bu değerlendirme çalışmalarında sürekli öğrenciler ile iç içe olduğu için katkı verme fırsatına sahiptir (Kretovics, 2003). Ancak, akademik personel ve idari personel arasında mesafe olan kurumlar, öğrencilerin beklentilerini anlamakta ve karşılamakta zorluk yaşayabilmektedir. Bu kurumlarda öğrenciler, iki departman arasında kalmakta ve öğrencilik işlemlerini halletmekte zorlanabilmektedir (Dale & Drake, 2005). Özellikle yükseköğretim kurumlarında öğrenci memnuniyetinin sağlanması konusunda farklı tartışmalar bulunmaktadır. “Bu memnuniyet düzeyi ne olmalıdır?” sorusuna yönelik olarak Rumble (2000) uzaktan öğretim yapan çalışanların öğrenci sorunlarına kayıtsız kalmayı göze alamadığını ancak bunun öğrencilerin üniversiteleriyle ilişkilerinde giderek daha fazla tüketici gibi hareket etmelerine neden olduğunu belirtmekte hatta öğrenci işlerinin, müşteri hizmetleri gibi algılandığını belirtmektedir. Gelişen teknolojiyle beraber özellikle açık ve uzaktan öğretim yapılan kurumlarda öğrencilerin, öğrenci işleri çalışanlarıyla aralarındaki fiziksel mesafe iyice

artmıştır. İnternetin de yaygınlaşmasıyla çoğu öğrencilik hizmeti, dijital ortamda sunulmaya başlanmıştır. Bu da öğrencilerin, destek hizmetlerini alma alışkanlıklarının değişmesinde neden olabilmektedir.

Bu araştırmanın genel amacı, AÖS öğrenci işlerindeki 2012-2023 yılları arasındaki döneme ait öğrenci belgeleri ve hizmetlerini inceleyerek yapay zeka destekli sistemlerin potansiyel kullanımını ortaya koymaktır. Bu bağlamda, aşağıdaki sorulara cevap aranmıştır:

1. AÖS öğrenci işlerinde hangi otomasyon daha çok kullanılmaktadır?
2. AÖS’te öğrencilerin en çok ihtiyaç duyduğu belgeler nelerdir?
3. AÖS’te düzenlenen belgelerin zaman içindeki değişimi nasıldır?

Araştırma, sadece 2012 ve 2023 öğretim yılları arasındaki dokümanları kapsamakta olup erişilebilen veri setleri ile sınırlıdır.

### **Yöntem**

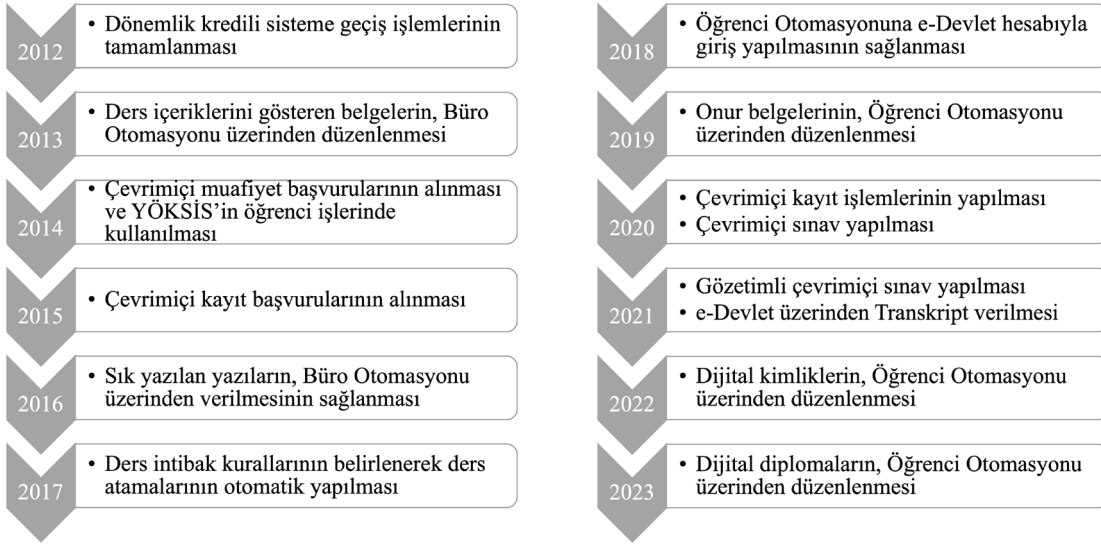
Bu çalışma, nitel araştırma yöntemlerinden biri olan durum çalışması yapılarak gerçekleştirilmiştir. Durum çalışmalarında doküman analizi; gözlem, görüşme ve doküman analiziyle yapılmaktadır. Araştırmada spesifik olarak, durum temaları sunan bir yöntem olan doküman analizi kullanılmıştır (Creswell, 2013). Veri toplamak için mülakat, doğrudan gözlem, katılımcı gözlem, somut eserler ve arşiv kayıtları kullanılabilir (Yin, 2009). Organizasyonların kolektif bilgisinin büyük bir kısmı dokümanlarda saklanmaktadır. Dokümanların etkili bir şekilde kullanılabilmesi için dokümanlardaki bilgi yapısının dikkatli bir şekilde planlanması gerekmektedir (Salminen vd., 1998). Bowen (2009) doküman analizinin aşamalarını analitik bir şekilde; dokümanları bulma, seçme, değerlendirme ve sentezleme olarak sıralamaktadır. Öğrenci işlerinin dijitalleştirilmesine yönelik yapılan bu çalışmada doküman analiziyle ilgili Bowen’in sıraladığı adımlar izlenmiştir. Ayrıca, çalışmada yazarların deneyimlerinden de yararlanılmıştır. Çalışma, Açıköğretim Fakültesi Dekanlığından veri kullanma izni alınarak gerçekleştirilmiştir.

### **Anadolu Üniversitesi Açıköğretim Sistemi Öğrenci İşleri**

Anadolu Üniversitesi, 1982 yılından itibaren Türkiye’de merkezi açıköğretim yapan AÖF büroları aracılığıyla öğrenci işlerini yürütmektedir. Bu işlemler, Açıköğretim Fakültesi Dekanlığına bağlı Merkez Büro Yöneticiliği tarafından koordine edilmektedir. Uzaktan öğretim kurumların verdiği öğrenci hizmetleri, örgün yükseköğretim kurumlarının verdiği hizmetlere kıyasla, hizmetin çeşidi ve veriliş şekli açısından farklılık göstermektedir. AÖS öğrenci işleri tarafından verilen belge ve hizmetlerin çoğu, dijital platformlara aktarılmıştır, bununla beraber gelişen teknoloji, hizmetlerin öğrenciye sunumunda farklı alternatifler de yaratmaktadır.

AÖS’te öğrenci işleri ile ilgili dijital dönüşüm süreçlerini, Açıköğretim Fakültesi Merkez Büro Yöneticiliği takip ve koordine etmektedir. Dijital dönüşüm süreçleri, Cumhurbaşkanlığı Dijital Dönüşüm Ofisi, Yükseköğretim Kurulu Başkanlığı (YÖK) ya da Anadolu Üniversitesi Rektörlüğü gibi üst kurumların önerileri/talepleri dikkate alınarak başlatılabildiği gibi Merkez Büro Yöneticiliği tarafından öğrenci talepleri göz önünde bulundurularak sistemin ihtiyaç duyduğu konular ile ilgili taslak çalışmalar yapılmasıyla da başlatılabilmektedir. Daha sonra bu çalışmalar, Bilgisayar Araştırma ve Uygulama Merkezine (BAUM) iletilmektedir. Bu tasarımlar, BAUM’daki uzman çalışanlar tarafından sisteme uygun ve milyonlarca öğrencinin hizmetten en iyi şekilde faydalanabileceği şekilde hayata geçirilmektedir.

Dönemlik kredili sisteme geçildikten sonra AÖS öğrenci işlerinde farklı boyutlarda gerçekleşen önemli dijitalleşme örnekleri yer almaktadır. Zaman içindeki ihtiyaç veya taleplere göre Merkez Büro Yöneticiliğinin önerisi ve çalışmaları ile ya da doğrudan BAUM’un kendi çalışmalarıyla, öğrenci işleriyle ilgili farklı konularda ikiz dönüşüm çalışmaları gerçekleştirilmiştir. Örnek olaylar, Açıköğretim Sistemi ile ilgili çeşitli dokümanlar, haberler ve gelişmeler incelenerek seçilmiştir (Anadolu Üniversitesi, 2024). Bu süreçle ilgili bazı gelişmeler yıllık olarak Şekil 1’de gösterilmektedir.



**Şekil 1.** Öğrenci İşlerinin Dijitalleşmesiyle İlgili Önemli Gelişmeler

### 2012

Açık ve uzaktan öğretim yapan kurumlar için örgütsel, yönetsel, finansal ve mevzuat ile konular stratejik öneme sahiptir (Öztürk, 2018). YÖK aldığı karar gereği AÖS programları, 2010-2011 öğretim yılından başlanarak kademeli olarak yıllık sistemden dönemlik kredili sisteme geçirilmiş ve işlemler 2012-2013 öğretim yılında tamamlanmıştır. Bu süreçte, ders intibakları yapılmış ve birçok belge ve hizmet dönemlik kredili sisteme uygun olacak şekilde dönüştürülmüştür. AÖF büroları, çevrimiçi ortamda yetkili otomasyonuna erişim sağlamaya başlamış ve dijitalleşme açısından da öğrenci işlerinde adımlar atılmıştır.

### 2013

AÖS öğrencileri, bazı öğrencilik hizmetlerini sadece AÖF bürolarından almaktadır (Öztürk, 2018). Bunlardan biri olan ve 2023 yılında halen sadece AÖF büroları tarafından dijital ortamda düzenlenen ders içerikleri belgesi, personelin öğrenci işlerinde kullandığı Büro Otomasyonuna 2013 yılında aktarılmıştır.

### 2014

Özel ve kamu kurumlarının içinde bulunduğu ortamı yaşadıkları dönüşümler nedeniyle tanımlamak zor olsa da kurumlar, dinamik ve karmaşık yapılar olarak tanımlanabilir (Ulukan, 2005). Yükseköğretim kurumlarında öğrenci işleri genellikle idari süreçleri yürütmekle sınırlı olan, belge düzenleyen ve dilekçeleri cevaplayan birimler olarak algılansa da dijital dönüşüm süreçlerinin bir parçası da olabilmektedir. AÖS'te YÖK zorunlu dersler için yapılan muafiyet işlemlerini dijital ortamda gerçekleştirmek amacıyla YÖKSİS, ilk olarak Anadolu Üniversitesi Senatosunun aldığı kararla kullanılmaya başlamıştır (Anadolu Üniversitesi, 2014). Bu sayede, YÖKSİS'te bir yükseköğretim kurumundan mezun olanlardan belge talep edilmeksizin muafiyet işlemlerinin otomatik yapılması sağlanmıştır. (e-Gazete, 2014). YÖKSİS web servislerinden mezun bilgisi sorgusu yapılarak YÖK zorunlu dersler için dinamik olarak yapılan muafiyet işlemi, daha sonra Atatürk Üniversitesi ve İstanbul Üniversitesinde de benzer şekilde uygulanmıştır (Atatürk Üniversitesi, 2024; İstanbul Üniversitesi, 2024).

### 2015

Hızlı nüfus artışı ve teknolojinin ilerlemesi sayesinde kıt olan kaynakların korunması ve etkin kullanılmasına yönelik, yöneticiler tarafından adımlar atılmaktadır (Ekerkil & Onay, 2018). Yükseköğretimde öğrenci işlemlerinin dijitalleşme çalışmaları, kayıt öncesinden mezuniyete kadar tüm aşamalarda ele alınmalıdır. 2015 yılından önce AÖS'e kayıt yaptırmak için tüm evrakları basılı olarak alan, uzun kuyruklara girerek sırada bekleyen öğrenci adayları 2015 yılından itibaren, bir AÖS programına kayıt yaptırabilmek için önceden çevrimiçi başvuru yapmaya başlamıştır. Bu sayede kayıt için gerekli bilgiler, çevrimiçi başvuruda alınmaya başlanmış ancak gerekli evraklar AÖF bürosuna teslim edilmiştir. Adaylar, başvuruları sonrasında kesin kayıt işlemlerini ise 2020 yılına kadar AÖF bürosuna giderek yaptırmıştır.



## **2016**

AÖS yeni teknolojileri, farklı platformlarda entegre ederek öğrencilerine sunmaktadır (Güneş & Uça Güneş, 2023). Öğrenci işleri boyutunda, öğrenci belgesi ve transkriptin yanı sıra bazı kurumlara sunulmak üzere öğrencilerin sıklıkla talep ettiği yazılar da düzenlenmektedir. Bu yazıların bir kısmı, 2016'da Büro Otomasyon sistemine entegre edilmiştir.

## **2017**

Öğrencilik hizmetlerinde geleneksel yolların yetersiz kalışı yükseköğretim kurumundaki yöneticileri yenilik arayışlarına itmektedir (Okur, 2019). AÖS'te öğrenci sayısı göz önünde bulundurulduğunda ders intibak işlemlerinin kurallara bağlanarak otomatikleştirilmesine ihtiyaç duyulmuştur. Merkez Büro Yöneticiliği ile BAUM'un ortak çalışması neticesinde 2017 yılında ders intibak kurallara bağlanarak, sistem tarafından otomatik yapılabilir hale gelmiştir (Anadolu Üniversitesi, 2024).

## **2018**

Öğrencilerin bilgi ve iletişim teknolojilerini kullanma deneyimlerinin artması, öğrencilerin zaman ve mekan sınırı olmadan öğrenim hayatına devam etmesini sağlamaktadır (Korkut & Kayabaş, 2010). Türkiye'de e-Devlet kullanımının yaygınlaşmasıyla vatandaşlar, birçok web sitesine e-Devlet hesaplarıyla giriş yapmaya başlamışlar bu da işlemleri kolaylaştırdığı gibi birçok uygulama kullanan vatandaşların şifrelerini unutmalarının önüne geçmiştir. AÖS'te de şifreyle ilgili yaşanan sorunların önüne geçilmesi ve öğrencilerin tek bir hesaptan farklı AÖS uygulamalarının deneyebilmesi için e-Devlet ile giriş hizmeti verilmeye başlanmıştır. Ayrıca e-Devlet ile giriş sayesinde kayıt süreçleri hızlanmış ve işlem güvenliğinin artması sağlanmıştır.

## **2019**

Nüfusun artış gösterdiği ülkelerde eğitim ve öğretim ihtiyacı da artmaktadır. Hem öğrenciler hem de kurumlar açısından son teknolojilerin kullanılması önem arz etmektedir (Gümüş & Okur, 2010). Bu bağlamda, öğrencilerin başarılarının belgelendirilmesi kadar bu belgelere kolay erişmesinin sağlanması için kurumlar çalışmalar yapmaktadır. AÖS'te de öğrenci işleri açısından da onur ve yüksek onur belgesi almaya hak kazanan öğrencilerin, bu belgeyi kolay ve hızlı yollarla kendi Öğrenci Otomasyonları üzerinden alabilmeleri sağlanmıştır.

## **2020**

İnovasyon, yenilikçilik boyutunun çıkış noktasıdır (Yıldırım & Sunman, 2022). AÖS'ün açık ve uzaktan öğretim yapan bir kurum olmasının doğası gereği öğrenci işlemlerinin azami ölçüde uzaktan yapılması adına 2020 yılında çevrimiçi kayıt işlemlerine başlanılmıştır. Öğrenci adaylarının sadece kayıt tarihleri arasında başvuruyla sınırlı kalmadan, çevrimiçi ödeme yaparak ve varsa gerekli belgeleri, sisteme yükleyerek istedikleri yerden ve istedikleri zamanda kayıt yaptırabilmesine olanak sağlanmıştır. Çevrimiçi kayıt çalışmaları, Merkez Büro Yöneticiliğinin ve BAUM'un yüzden fazla farklı senaryoya göre kayıt yapılabilmesine yönelik çalışmaları neticesinde hayata geçirilmiştir (Anadolu Üniversitesi, 2023).

## **2021**

Kişisel tercihler nedeniyle öğrenciler destek sistemlerinden çeşitli şekilde yararlanabilmektedir (Uçar & Uğurhan, 2020). Öğrencilerin transkript belgesini e-Devlet üzerinden alabilmesi için 2021 yılında BAUM tarafından yapılan çalışmalar tamamlanmıştır.

## **2022**

Teknolojilerde yaşanan gelişmeler, kurumların ve öğrencilerin bazı alışkanlıklarını değiştirmiştir (Erdoğan & Kesim, 2015). AÖS'te 2015 yılından itibaren sınavlara girişte öğrenci kimlik kartı istenmemeye başlanmıştır. Öğrencilerin anlık durumlarını ve bilgileri gösteren dijital kimlik kartları, 2022 yılı sonunda hizmete sunulmuştur. Öğrenciler 2023 yılı başından itibaren bu kartları çevrimiçi ortamda almaya başlamıştır.

2023

AÖS'te basılı diplomaların AÖF bürolarından verilmesi uygulamasına son verilmiş ve dijital diploma düzenlenmesi uygulamasına geçilmiştir. Yapılan değişiklikle beraber 2023 Öğretim Yılı Bahar Dönemi ve sonrasında mezun olan öğrenciler, AÖF bürosuna gitmeden e-Devlet hesaplarıyla kendi Öğrenci Otomasyonları üzerinden dijital ortamda diplomalarını alabilmektedir.

### Bulgular

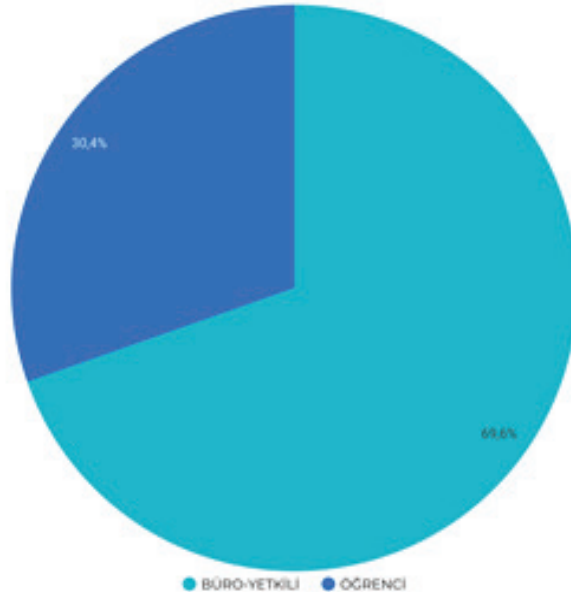
Gerçekleştirilen tarama çalışmasında AÖS'te otomasyonlar üzerinden 1 Ocak 2012 ve 25 Aralık 2023 tarihleri arasında düzenlenen belgelere ait bulgular ele alınmıştır. Sınav giriş belgeleri ile 2023 yılından önce toplu olarak AÖF bürolarına gönderilen öğrenci kimlik kartı ve diplomaların haricinde otomasyonlar üzerinden düzenlenen belge sayıları incelenmiştir. Belgelerin, otomasyon bazında düzenlenme sayıları Tablo 1'de gösterilmektedir.

**Tablo 1**

*Belgelerin Düzenlendiği Otomasyonlara Ait Bilgiler (2012-2023)*

Otomasyon Adı	Sıklık	Yüzde
Büro Otomasyonu	9.306.250	69,6
Öğrenci Otomasyonu	4.060.415	30,4
<i>Toplam</i>	<i>13.366.665</i>	<i>100</i>

Tablo 1'de görüleceği üzere 2012 ve 2023 yılları arasında Büro Otomasyonundan düzenlenen belge sayısı (9.306.250), Öğrenci Otomasyonundan düzenlenen belge sayısının (4.060.415) yaklaşık iki katıdır. Bu da dönemlik-kredili sisteme geçildikten sonra belgelerin %69,6'sının AÖF büroları ya da Merkez Büroda çalışan bir personel tarafından düzenlendiği anlamına gelmektedir. Otomasyon bazındaki döküm dağılımı, Şekil 2'de gösterilmektedir.



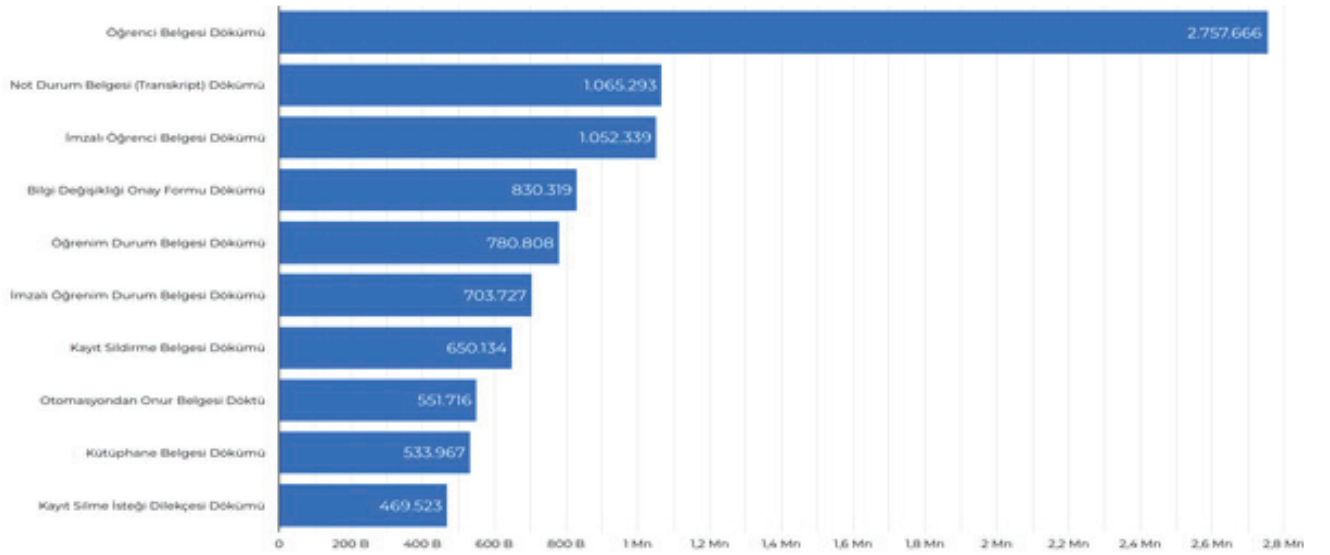
**Şekil 2.** *Belgelerin Düzenlendiği Otomasyon Dağılımı (2012-2023)*

2012 ve 2023 yılları arasında öğrenci ve büro otomasyonunun her ikisinde de en sık düzenlenen 10 belgeye ait bilgiler Tablo 2'de gösterilmektedir.

**Tablo 2***En Sık Düzenlenen 10 Belgeye Ait Bilgiler (2012-2023)*

Belge Adı	Düzenlendiği Otomasyon	Sıklık	Yüzde
Öğrenci Belgesi Dökümü	Büro	2.757.666	20,6
Not Durum Belgesi (Transkript) Dökümü	Büro	1.065.293	8,0
İmzalı Öğrenci Belgesi Dökümü	Öğrenci	1.052.339	7,9
Bilgi Değişikliği Onay Formu Dökümü	Büro	830.319	6,2
Öğrenim Durum Belgesi Dökümü	Büro	780.808	5,8
İmzalı Öğrenim Durum Belgesi Dökümü	Öğrenci	703.727	5,3
Kayıt Sildirme Belgesi Dökümü	Büro	650.134	4,9
Otomasyondan Onur Belgesi Dökümü	Öğrenci	551.716	4,1
Kütüphane Belgesi Dökümü	Öğrenci	533.967	4,0
Kayıt Silme İsteği Dilekçesi Dökümü	Büro	469.523	3,5

Tablo 2’de yer alan belgelerden altısının Büro Otomasyonundan, dördünün ise Öğrenci Otomasyonu üzerinden düzenlendiği görülmektedir. Büro Otomasyonundan en çok Öğrenci Belgesi Dökümü (2.757.666), Not Durum Belgesi (Transkript) Dökümü (1.065.293) ve Bilgi Değişikliği Onay Formu Dökümü düzenlenmiştir. Öğrenci Otomasyonundan ise en çok kayıtlı (aktif) öğrenciler için İmzalı Öğrenci Belgesi Dökümü (1.052.339), kayıt yenilememiş (pasif) ya da azami öğrenim süresini aşmış öğrenciler için İmzalı Öğrenim Durumu Belgesi Dökümü (703.727) ve Onur Belgesi Dökümü (551.716) düzenlenmiştir. Bu bulgulara ait grafik, Şekil 3’te gösterilmektedir.

**Şekil 3. En Sık Düzenlenen On Belgenin Döküm Sayıları (2012-2023)**

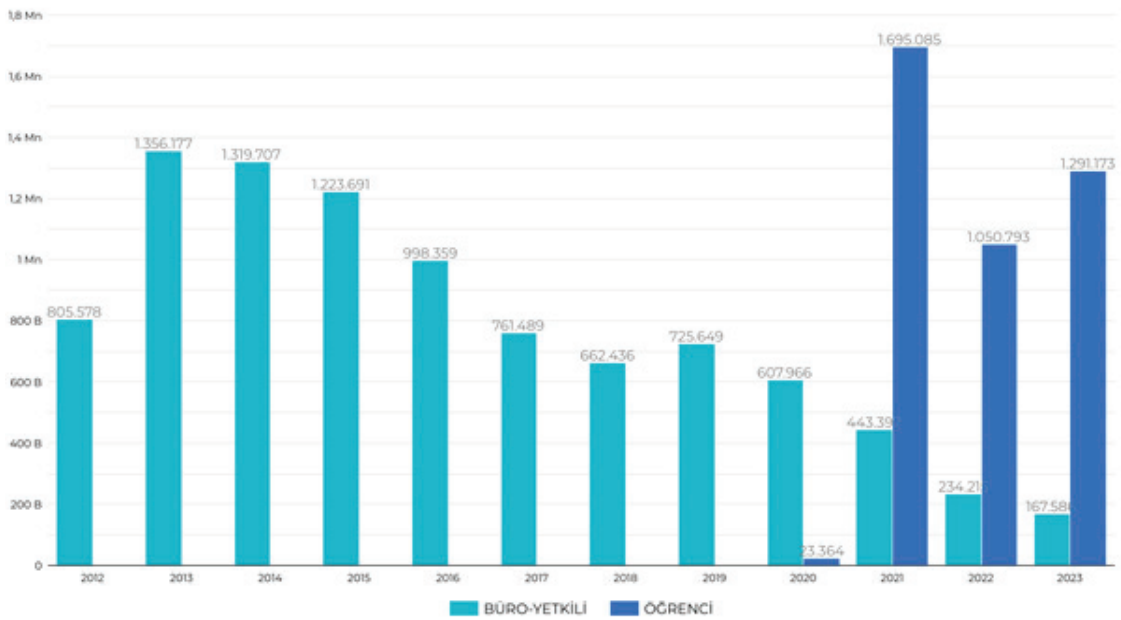
AÖS’te yıl bazında otomasyondan düzenlenen toplam belge sayıları, Tablo 3’te gösterilmektedir.



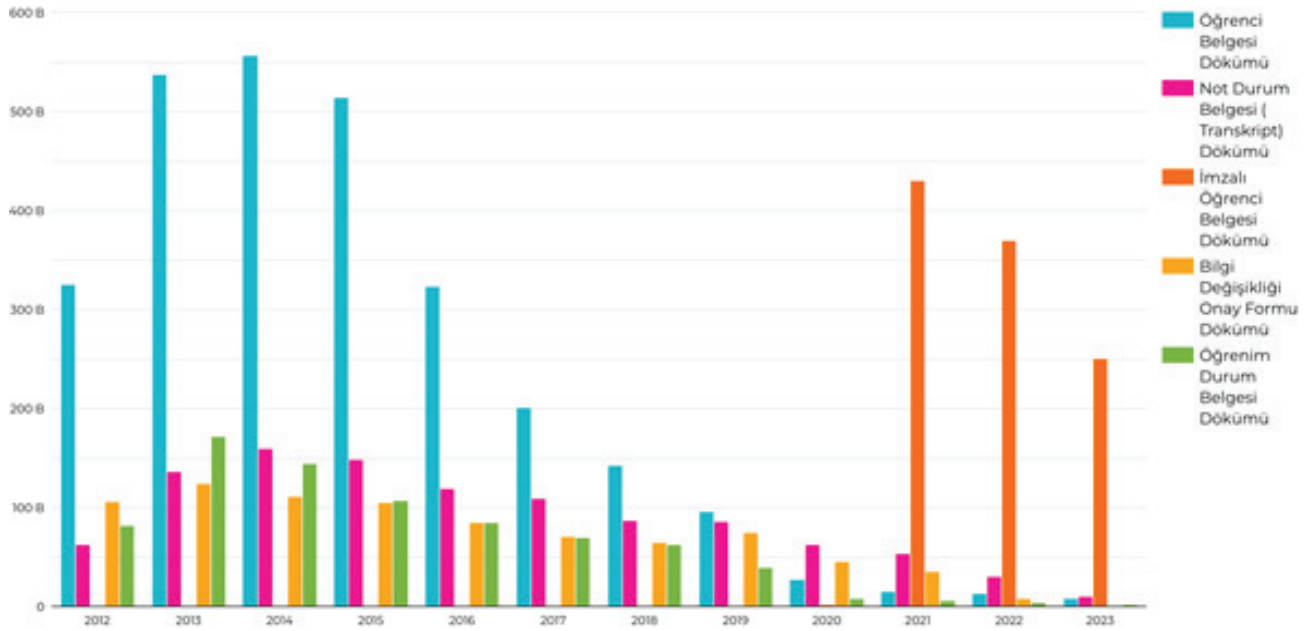
**Tablo 3***Yıl Bazında Otomasyondan Düzenlenen Toplam Belge Sayısı*

Yıl	Otomasyon	Sıklık
2012	Büro Otomasyonu	805.578
2013	Büro Otomasyonu	1.356.177
2014	Büro Otomasyonu	1.319.707
2015	Büro Otomasyonu	1.223.691
2016	Büro Otomasyonu	998.359
2017	Büro Otomasyonu	761.489
2018	Büro Otomasyonu	662.436
2019	Büro Otomasyonu	725.649
2020	Büro Otomasyonu	607.966
	Öğrenci Otomasyonu	23.364
2021	Büro Otomasyonu	443.397
	Öğrenci Otomasyonu	1.695.085
2022	Büro Otomasyonu	234.215
	Öğrenci Otomasyonu	1.050.793
2023	Büro Otomasyonu	167.586
	Öğrenci Otomasyonu	1.291.173

Tablo 3'te belge düzenleme sayılarına bakıldığında Büro Otomasyonunun en çok 2013'te kullanıldığı (1.356.177) görülmektedir. 2013 yılından sonra Büro Otomasyonunun düşüş trendinde olduğu dikkat çekmektedir. Sadece 2019 yılında kritik olmayan bir artış yaşansa da 2023 yılına gelindiğinde Büro Otomasyonundan düzenlenen belge sayısı 2013'e göre neredeyse on kat düşmüştür (167.586). 2020 yılında Öğrenci Otomasyonunda yapılan güncellemeler sayesinde çevrimiçi ortamda öğrencilerin belge alabilmesi imkanı doğmuştur. 2021 yılında ise özellikle pandemi kısıtlarından dolayı bazı belgelerin Öğrenci Otomasyonuna aktarılmasıyla, rekor sayıda belge düzenlenmiştir (1.695.085). Ayrıca, 2021 yılı ve sonrasında da Öğrenci Otomasyonundan düzenlenen belge sayısı yıllık bir milyonun altına düşmemiştir. Yıl bazında otomasyonlardan düzenlenen toplam belge sayılarının karşılaştırmalı grafiği Şekil 4'te gösterilmektedir.

**Şekil 4.** *Otomasyonlara Göre Yıl Bazında Toplam Belgelerin Düzenlenme Grafiği (2012-2023)*

2012 ve 2023 yılları arasında en sık düzenlenen beş belgenin yıllık hareketleri, Şekil 5'te yer almaktadır.



**Şekil 5.** Yıl Bazında En Sık Düzenlenen Beş Belgenin Düzenlenme Grafiği (2012-2023)

Şekil 5'te belgelerin düzenlenme sayılarına göre zaman içindeki değişimi görülebilmektedir. Büro Otomasyonundan düzenlenen Öğrenci Belgesinin yerini, yine bu belgenin Öğrenci Otomasyonundaki çevrimiçi versiyonu olan İmzalı Öğrenci Belgesine bıraktığı dikkat çekmektedir. Büro Otomasyonunda düzenlenen Öğrenci Belgesinin döküm sayıları Tablo 4'te gösterilmektedir.

**Tablo 4**

*Büro Otomasyonundan Düzenlenen Öğrenci Belgesinin Yıllık Döküm Sayıları*

Yıl	Sıklık	Yüzde
2012	324.792	11,8
2013	537.287	19,5
2014	556.128	20,2
2015	514.225	18,6
2016	323.467	11,7
2017	201.232	7,3
2018	142.257	5,2
2019	95.486	3,5
2020	27.538	1,0
2021	14.686	0,5
2022	12.858	0,5
2023	7.710	0,2
<i>Toplam</i>	<i>2.577.666</i>	<i>100</i>

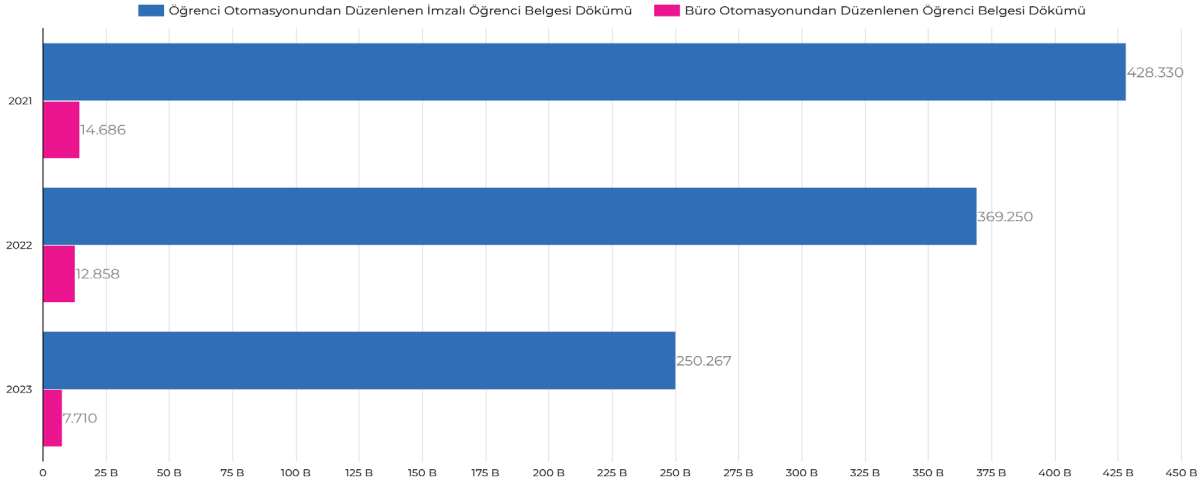
Tablo 4'e göre Büro Otomasyonundan düzenlenen Öğrenci Belgesi sayısı, 2014 yılında en yüksek seviyeye ulaşmıştır (556.128). 2012 yılından bugüne yaklaşık 45 kat azalmıştır. 2023 yılında ise en düşük seviyededir (7.710).

**Tablo 5***Öğrenci Otomasyonundan Düzenlenen İmzalı Öğrenci Belgesinin Yıllık Döküm Sayıları*

Yıl	Sıklık	Yüzde
2021	428,330	40,9
2022	369,250	35,2
2023	250,267	23,9
<i>Toplam</i>	<i>1.047.847</i>	<i>100</i>

Tablo 5'te Öğrenci Otomasyonundan düzenlenen İmzalı Öğrenci Belgesi sayıları yer almaktadır. Bu belgenin sayısı, 2021 yılında en yüksek seviyeye ulaşmıştır (428.330). Ancak bu belge de Öğrenci Otomasyonundaki Öğrenci Belgesi gibi düşüş eğilimindedir.

Tablo 4'te yer alan Büro Otomasyonundan düzenlenen Öğrenci Belgesi sayıları ile Tablo 5'te Öğrenci Otomasyonundan düzenlenen İmzalı Öğrenci Belgesi sayılarının karşılaştırması, Şekil 6'da gösterilmektedir. Her ne kadar Öğrenci Otomasyonundan düzenlenen İmzalı Öğrenci Belgesi 2021 yılından itibaren düşüş trendinde olsa da Büro Otomasyonundan düzenlenen Öğrenci belgesine kıyasla daha çok sayıda düzenlenmektedir.

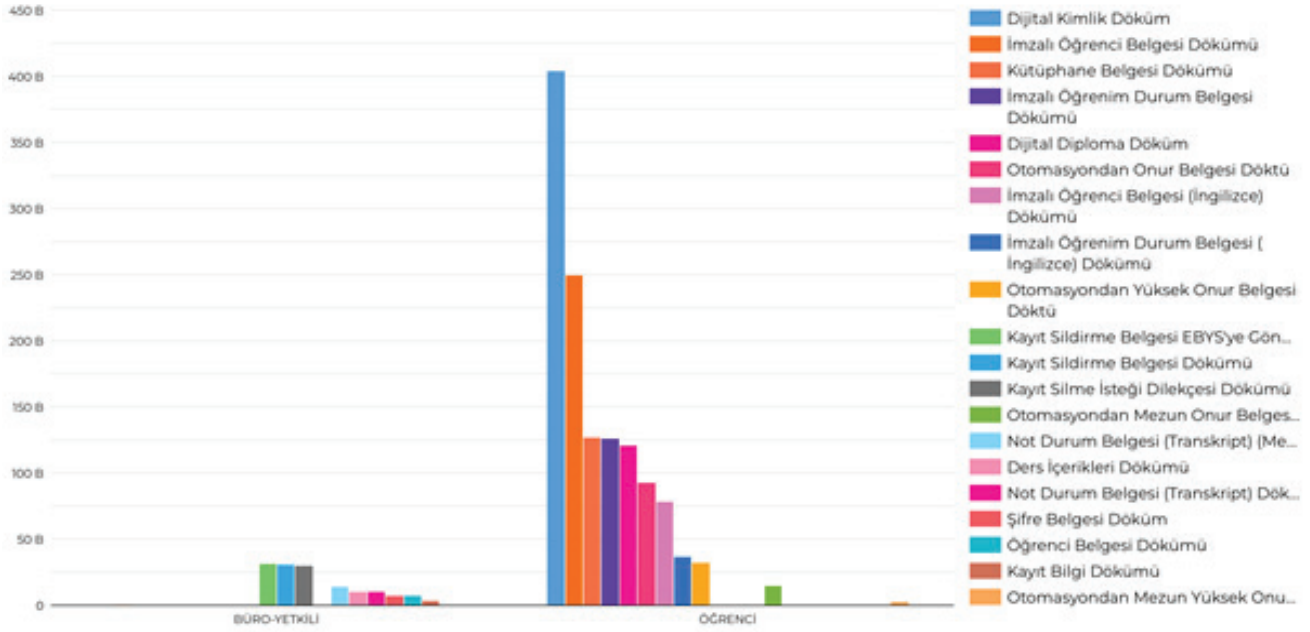
**Şekil 6. Öğrenci Belgelerinin Düzenlendiği Otomasyon Karşılaştırması (2021-2023)**

Büro Otomasyonundan düzenlenen Not Durum Belgesinin yıllık döküm sayıları, Tablo 6'da gösterilmektedir.

**Tablo 6***Büro Otomasyonundan Düzenlenen Not Durum Belgesinin Yıllık Döküm Sayıları*

Yıl	Sıklık	Yüzde
2012	62.341	5,9
2013	136.138	12,8
2014	159.213	14,8
2015	148.423	13,9
2016	119.588	11,2
2017	109.537	10,3
2018	87.123	8,2
2019	85.907	8,1
2020	62.953	5,9
2021	53.433	5,0
2022	30.400	2,9
2023	10.237	1,0
<i>Toplam</i>	<i>1.065.293</i>	<i>100</i>

Tablo 6'ya göre Büro Otomasyonundan düzenlenen Not Durum Belgesi en fazla 2014 yılında düzenlenmiş (159.213) olup tıpkı Büro Otomasyonundan düzenlenen Öğrenci Belgesinde olduğu gibi en az 2023 yılında düzenlenmiştir (1.065.293). Bu belge de 2014 yılından itibaren Büro Otomasyonundan düzenlenme sayısı bakımından azalış içindedir. Sadece 2023 yılına bakılarak en sık düzenlenen 10 belgeye göre otomasyonların karşılaştırması Şekil 7'de yer almaktadır.



**Şekil 7.** En Sık Düzenlenen 10 Belgeye Göre Otomasyonların Karşılaştırması (2023)

Şekil 7'ye göre 2023 yılında Öğrenci Otomasyonundan düzenlenen belgelerin, Büro Otomasyonuna kıyasla çok daha fazla olduğu gözükmemektedir. Özellikle ilk kez 2023'te Öğrenci Otomasyonu üzerinden düzenlenmeye başlanan Dijital Kimlik (428.330) ve Dijital Diploma (369,250) döküm sayıları dikkat çekmektedir. Dijital Kimlik ve Dijital Diploma dökümlerine ait sayılar, Tablo 7'de gösterilmektedir.

**Tablo 7**

*Sayıları Öğrenci Otomasyonundan Düzenlenen Dijital Kimlik ve Diploma Sayıları (2023)*

Belge	Sıklık
Dijital Kimlik	428,330
Dijital Diploma	369,250

Öğrenci işlerinde düzenlenen belgelerin Büro Otomasyonundan Öğrenci Otomasyonuna aktarılması ikiz dönüşüm bağlamında gerçekleştirilen uzun soluklu bir süreçtir. Bu bağlamda gerçekleştirilen araştırmada 2012 ve 2023 yılları arasındaki veriler dikkate alınmıştır. Araştırma sonuçlarına göre 2012 ve 2020 yılları arasında Büro Otomasyonunun öğrenci işleriyle ilgili belgelerin düzenlenmesinde tek seçenek olduğu görülürken 2021 yılından itibaren Öğrenci Otomasyonun çok daha yoğun olarak kullanıldığı görülmektedir. Belgelerin Öğrenci Otomasyonundan alınması; öğrencinin bir AÖF bürosuna gitmeden talep ettiği belgeyi dijital ortamda alabilmesi anlamına gelmektedir. Bu aynı zamanda kağıt, elektrik ve kırtasiye gibi israf ve masrafların azalması anlamına gelmektedir. En sık verilen belge olan Öğrenci Belgesi de zamanla Büro Otomasyonundan Öğrenci Otomasyonuna kaymıştır. Bu otomasyonların dışında özellikle e-Devlet üzerinden, Öğrenci Belgesinin alınabiliyor olması AÖF büroları tarafından Öğrenci Belgesinin basılı olarak düzenlenme sayısını yok denecek kadar aza düşürmüştür. Aynı şekilde Not Durum Belgesinin (Transkript) e-Devlet üzerinden verilmeye başlanmasıyla AÖF bürolarının

bu belgeyi basılı olarak düzenleme sayısı da epey azalmıştır. AÖF bürolarının pandemi kısıtları nedeniyle kapatıldığı dönemde AÖS'ün ikiz dönüşüm çalışmaları sonucu öğrenciler milyonlarca belgeyi, evlerinden çevrimiçi olarak elde edebilmiştir.

Dijital Kimlik Kartı ve Dijital Diploma düzenlenmesi, öğrenci işleri açısından ikiz dönüşümün bir parçasıdır. Yeşil dönüşüm ve dijital dönüşümü bir bütün olarak düşünen ikiz dönüşüm yaklaşımına uygun olarak 2023 yılında öğrenciler, kimlik kartı ve diplomalarını AÖF bürosuna gitmeden alabilmiştir. Araştırma sonuçlarına göre sadece Dijital Kimlik Kartı ve Dijital Diploma, Öğrenci Otomasyonundan düzenlenen belgelerin önemli kısmını oluşturmaktadır. Yaşanan gelişmeler, Büro Otomasyonu üzerinden verilen hizmetlerin önemli ölçüde Öğrenci Otomasyonuna kaydığını göstermektedir. Bu sonuçlar bize AÖS'teki öğrencilerin zaman içinde ikiz dönüşüm kapsamında değişen ve gelişen hizmetlere ayak uydurduğunu göstermektedir. Araştırma sonuçlarına göre öğrencilerin AÖF bürosuna giderek belge almak yerine Öğrenci Otomasyonunda düzenlenebilen belgeleri kendilerinin almayı tercih ettiği söylenebilir.

Literatürde merkezi açıköğretim öğrenci işlerinin dijitalleşmesi ile ilgili araştırmalara rastlanmamaktadır. Yükseköğretimde dijital dönüşümün genelde akademik destek bağlamında incelendiği görülmekte idari boyutta öğrenci işlerinin dijitalleşmesiyle ilgili sınırlı çalışmanın olduğu görülmektedir. Dunn vd. (2021) yükseköğretim kurumunda öğrenci işlerinde çalışan personelin, mesaisinin tamamını destek isteyen öğrenciler ile geçirmesinin önemli olduğunu ve liderlik özelliği olan personelin de öğrencilerin yaşadığı sorunları çözmek için çaba harcaması gerektiğini belirtmektedir. Ancak, merkezi açıköğretim yapan ve Anadolu Üniversitesi gibi giga üniversite olarak adlandırılan kurumların öğrencilerle birebir ilgilenmesi, insan kaynakları açısından pek mümkün gözükmemektedir. Bu nedenle, belge düzenleme gibi işlemlerde personel aracı olmaktan çıkmalı, öğrenciler dijital ortamda istediği belgeye istediği anda erişebilmelidir. Bu sayede öğrenci sayısı, bir milyonu aşan kurumlarda destek isteyen öğrencilere ayrılacak zaman artacaktır. Örgün eğitimdeki öğrencilere göre daha izole olan ve desteğe ihtiyaç duyan açıköğretim sistemindeki öğrencilerin yaşadığı zorlukların ve ihtiyaçlarının doğru analiz edilmesi, öğrenimlerine devam etme motivasyonları açısından önemlidir. Aksi takdirde öğrenciler, akademik başarısızlık gösterebilmekte ya da ilişkisini kesebilmektedir (Roden, 2020).

Öğrencilerin, yükseköğretim kurumlarında sunulan elektronik hizmetleri nasıl algılandığına yönelik yapılan bir araştırmada elektronik ortamda yapılandırılan hizmetlerin öğrenciler açısından memnuniyet yarattığı ve elektronik ortamda hizmet almanın öğrenciler tarafından tercih edildiği sonucu elde edilmiştir (Brdesee & Alsaggaf, 2022) Bu sonuç, Anadolu Üniversitesi AÖS'te elektronik ortamda sunulan hizmetlerin, geleneksel yöntemlerde göre daha çok tercih edildiği sonucuyla benzerlik göstermektedir. Jackson (2019) yükseköğretim kurumundaki yöneticiler ve uygulama geliştiricilerin, sunulan hizmetlerin efektif olmasını sağlayacak araçları geliştirilmesinin önemli olduğunu ifade etmektedir. AÖS öğrenci işlerindeki belgelerin dijitalleşmesi ile ilgili süreçler incelendiğinde, gerçekleştirilen dönüşümün öğrenciler tarafından karşılık bulduğu ve geleneksel yöntemlere göre dönüştürülen belgelerin elektronik ortamda kullanıldığı görülmektedir.

Piccoli vd. (2017) MOOCs ile ilgili bilgi iletişim sistemleri üzerinden yaptığı araştırmada da talepler ve ihtiyaçlar doğrultusunda gerçekleştirilen dönüşümün karşılık bulduğunu belirtmektedir. Liu vd. (2019) benzer şekilde MOOCs'ta sunulan hizmetlerin geliştirilmesi ve yönetimiyle ilgili kurumların yaşadığı güçlükleri araştırmış, finansal ve insan kaynaklarının sınırlı olmasından dolayı kurumların zorluklar yaşadığı sonucunu bulmuştur. Açık ve uzaktan öğretim yapan kurumlarda öğrenen sayısına göre çalışan sayısının sınırlı oluşu, kurumları farklı arayışlara itmektedir. Bu bağlamda, Anadolu Üniversitenin AÖS'teki öğrencilere sunduğu belgeleri ve hizmetleri dijitalleştirmek için attığı adımlar, elde edilen bulgularda dikkat çekmektedir.

## Öneriler

“Yeni”, kısa süre içinde “eski yeni” olabilmektedir. Öğrencilerin talebi ve idarenin operasyonel yaklaşımları nedeniyle tıpkı mektuplu eğitimden dijital kitaplara geçişteki süreç gibi, öğrenci işlerinde de değişim yaşanmaktadır. 2010'ların başından itibaren AÖS'te gerçekleşen otomasyonlaşma hamlesinin yerini yapay zekalaşma hamlesine bırakması gerçekçi bir tahmin olacaktır. Günümüzde bir çalışanın otomasyon üzerinden işlem yapması bile çevrimiçi ortamda anlık olarak hizmet almayı bekleyen kişilerin memnuniyetini etkilemektedir. Bu bağlamda, öğrenciler de teknolojiyle beraber alışkanlıklarını değiştirmekte ve dönüşüm yaşamaktadır. Açık ve uzaktan



öğretim yapan kurumların öğrenci işlerinde yapay zeka destekli teknolojilerin kullanılması kaçınılmazdır. Ancak, dijitalleşme sadece teknoloji bağlamında değerlendirilmemeli yeşil dönüşüme uygun hamleler de yapılmalıdır. İkiz dönüşüm sürecinde ilk olarak öğrenci işleri çalışanlarının verdiği belge ve hizmetlerinin tamamının, Öğrenci Otomasyonuna aktarılması sağlanabilir. Daha sonra Öğrenci Otomasyonu yapay zeka desteği entegre edilebilir. Bu sayede, öğrencilerin ihtiyaç duyduğu tüm belge ve hizmetlere kolay şekilde erişmesi sağlanabilir. Yapay zeka destekli sistemlerin öğrencilerin talebini karşılama da daha başarılı olabileceğinin yanı sıra kurumların da sınırlı insan kaynağını daha etkin ve etkili bir şekilde kullanması sağlanarak, personel azlığı veya yetkinliği gibi sorunlardan dolayı yaşanabilecek hizmet aksamalarının da önüne geçilebilir. Ders içerikleri belgesi gibi sadece Büro Otomasyonu üzerinden düzenlenen belgeler, aslında öğrencilerin kayıttan mezuniyete kadar ihtiyaç duyduğu bilgileri barındırmaktadır. Bu belgenin, çevrimiçi ortamda yayınlanması ve öğretim yılına göre program bazında verilmesi çoğu işlemleri kolaylaştıracaktır. Bu sayede, kurumlar da öğrenciler de ek belge istenmeden çevrimiçi ortamda ders transferi gibi işlemler için çevrimiçi ortamdaki bilgi ve belgeleri kullanabilecektir. Ayrıca, yapay zeka destekli sistemler bu içerikleri, kayıt yaptırırken program seçmekte kararsız kalan ya da ders seçimi yapmakta zorlanan öğrencilere fikir vermesi için kullanabilecektir. Bu çalışmadan elde edilen bulgulara göre uygulayıcılar; daha fazla belge ve hizmetin, dijital ortamda temin edilebilmesine yönelik araştırmalar yapabilir. Öğrencilerin sık talep ettiği ancak halen dijital ortamda temin edemediği belgeleri tespit ederek bunların da dijitalleştirilmesine yönelik araştırmalar yapabilir. Ayrıca, AÖS'teki belge ve hizmetlerin yapay zekalı destek sistemlerine entegre edilmesi üzerinde çalışmalar yapabilir. Geçmişteki teknolojik şartlar gereği basılı düzenlenen belgeler nedeniyle birçok kağıdın kullanıldığı söylenebilir. Gelecekte de bir bu kadar ağacının kullanılmaması amacıyla öğrenci işleri için ikiz dönüşüm çalışmaları geliştirilebilir. AÖS'te son yıllarda dijital diploma ve dijital kimlik kartı ile önemli sayıdaki belge dijital ortama aktarılmıştır. Bu belgeler, dijital ortamda doğrulanabildiği için Öğrenci Otomasyonundan alınsa bile ayrıca döküm alınmasına ihtiyaç duyulmamaktadır. Bu bağlamda tüm belge ve hizmetler, öğrenci otomasyonunda çevrimiçi düzenlenebilir, kurumlarla web servisler aracılığıyla doğrudan veya e-Devlet üzerinden Kişisel Verilerin Korunması Kanununa (KVKK) uygun olacak şekilde bilgiler paylaşılabilir. Öğrenci Otomasyonunda döküm alınan belgelerin dijital ortamda doğrulanması sağlanabilir. Ayrıca, öğrencilerin talepleri için yapay zeka destekli teknolojiler de kullanılabilir. Bu sayede, sistematik olarak AÖS'te ikiz dönüşüm gerçekleştirilebilir.

Araştırmacılar, öğrencilerin destek hizmetleriyle ilgili memnuniyet düzeylerini ortaya çıkaracak çalışmalar yapılabilir. Çalışanların teknoloji kabulüne ilişkin tutumları araştırılabilir. Yapay zeka tabanlı destek sistemlerinin öğrenci işlerinde kullanılma potansiyelini ortaya koymak amacıyla; öğrenciler, çalışanlar ve yöneticilerin görüşleri alınarak çalışmalar yapılabilir. Geleneksel öğrenci işleri ile dijital öğrenci işlerinin farkları, öğrenci görüşlerine göre karşılaştırılabilir. Gelecekte tüm hizmetlerin yapay zeka tabanlı destek sistemlerine aktarılmasıyla ilgili modellemeler ve simülasyonlar yapılabilir ve bu durumla ilgili öğrencilerin ve çalışanların görüşleri araştırılabilir.

## Kaynakça

- Açık Yükseköğretim Yönetmeliği. (1982, Kasım 6). *Resmi Gazete (Sayı: 17860)*. <https://www.anadolu.edu.tr/acikogretim>
- Anadolu Üniversitesi. (2014). *Anadolu Üniversitesi Açıköğretim, İktisat ve İşletme Fakülteleri Ders Transferi ve Muafiyet Esasları* | Anadolu Üniversitesi. <https://www.anadolu.edu.tr/acikogretim/yonetmelikler-ve-esaslar-yonergeler/esaslar-yonergeler/anadolu-universitesi-acikogretim-iktisat-isletme-fakulteleri-ders-transferi-ve-muafiyet-esaslari>
- Anadolu Üniversitesi. (2023). *Açıköğretim Sistemi Kılavuzları*. <https://www.anadolu.edu.tr/acikogretim/aof-kilavuzlar>
- Anadolu Üniversitesi. (2024). *Açıköğretim Sistemi*. <https://www.anadolu.edu.tr/acikogretim>
- Atatürk Üniversitesi. (2024). *Açık ve Uzaktan Öğretim Fakültesi*. <https://ataaof.edu.tr/>

- Bailey, T. L., & Brown, A. (2016). Online Student Services: Current Practices and Recommendations for Implementation. *Journal of Educational Technology Systems*, 44(4), 450-462. <https://doi.org/10.1177/0047239515616956>
- Barratt, W. (2001). *Managing Information Technology in Student Affairs: A Report on Policies, Practices, Staffing, and Technology*. <http://wbarratt.indstate.edu>
- Barrett, M., Branson, L., Carter, S., DeLeon, F., Ellis, J., Gundlach, C., & Lee, D. (2019). Using Artificial Intelligence to Enhance Educational Opportunities and Student Services in Higher Education. *Inquiry: The Journal of the Virginia Community Colleges*, 22(1). <https://commons.vccs.edu/inquiry/vol22/iss1/11>
- Berge, Z. L. (1996). Facilitating computer conferencing: Recommendations from the field. *Educational Technology*, 35(1), 22-30. <https://about.jstor.org/stable/44428247>
- Bianchini, S., Damioli, G., & Ghisetti, C. (2023). The environmental effects of the “twin” green and digital transition in European regions. *Environmental and Resource Economics*, 84(4), 877-918. <https://doi.org/10.1007/S10640-022-00741-7/TABLES/8>
- Blimling, G. S. (2013). Challenges of Assessment in Student Affairs. *New Directions for Student Services*, 2013(142), 5-14. <https://doi.org/10.1002/SS.20044>
- Bowen, G. A. (2009). Document Analysis as a Qualitative Research Method. *Qualitative research journal*, 9(2), 27-40. <https://doi.org/10.3316/QRJ0902027>
- Brdesee, H., & Alsaggaf, W. (2022). Decision-Making Strategy for Digital Transformation: A Two-Year Analytical Study and Follow-Up Concerning Innovative Improvements in University e-Services. *Journal of Theoretical and Applied Electronic Commerce Research* 2022, Vol. 17, Pages 138-164, 17(1), 138-164. <https://doi.org/10.3390/JTAER17010008>
- Calhoun, D. W., & Green, L. S. (2015). Utilizing Online Learning Communities in Student Affairs. *New Directions for Student Services*, 2015(149), 55-66. <https://doi.org/10.1002/SS.20117>
- Chen, L., Chen, P., & Lin, Z. (2020). Artificial Intelligence in Education: A Review. *IEEE Access*, 8, 75264-75278. <https://doi.org/10.1109/ACCESS.2020.2988510>
- Chessman, H. M. (2021). Student Affairs Professionals, Well-Being, and Work Quality. *Journal of Student Affairs Research and Practice*, 58(2), 148-162. <https://doi.org/10.1080/19496591.2020.1853556>
- Creswell, J. W. (2013). *Qualitative Inquiry and Research Design*. SAGE.
- Dale, P. A., & Drake, T. M. (2005). Connecting academic and student affairs to enhance student learning and success. *New Directions for Community Colleges*, 2005(131), 51-64. <https://doi.org/10.1002/CC.205>
- Deacon, A., Jaftha, J., & Horwitz, D. (2004). Customising Microsoft Office to develop a tutorial learning environment. *British Journal of Educational Technology*, 35(2), 223-234. <https://doi.org/10.1111/J.0007-1013.2004.00383.X>
- Deniz, N., & Büyük, K. (2023). İkiz Dönüşüm: Yeşil ve Dijital Dönüşüm. *Dijital Teknolojiler ve Eğitim Dergisi*, 2(1), 57-70. <https://doi.org/10.5281/ZENODO.8194073>
- Dixon, B. (2001). Student Affairs in an Increasingly Multicultural World. İçinde *The Professional Students Affairs Administrator* (Sayı 8, ss. 65-80). Routledge. <https://doi.org/10.4324/9780203782606-4>
- Dunn, A. L., Briers, G. E., Moore, L. L., Odom, S. F., & Bailey, K. J. (2021). The Places and And Spaces Student Affairs Practitioners Should Learn and Practice Leadership Educator Competencies. *Journal of Leadership Education*, 66-85. <https://doi.org/10.12806/V20/I4/R6>
- e-Gazete. (2014). AÖF Marmara Bölgesi büro çalışanlarına hizmet içi eğitim. *Anadolu Üniversitesi*. <https://egazete.anadolu.edu.tr/kampus/32951/aof-marmara-bolgesi-buro-calisanlarina-hizmet-ici-egitim>

- Erdođdu, E., & Kesim, M. (2015). Ađ günlüklerinin kurumsal düzeyde kullanılması. *Açıköğretim Uygulamaları ve Araştırmaları Dergisi*, 1(2), 8-23. <https://dergipark.org.tr/en/download/article-file/35558>
- Fouquet, R., & Hippe, R. (2022). Twin transitions of decarbonisation and digitalisation: A historical perspective on energy and information in European economies. *Energy Research & Social Science*, 91, 2214-6296. <https://doi.org/10.1016/j.erss.2022.102736>
- Gmř, S., & Okur, M. R. (2010). Using multimedia objects in online learning environment. *Procedia - Social and Behavioral Sciences*, 2(2), 5157-5161. <https://doi.org/10.1016/J.SBSPRO.2010.03.838>
- Gneř, İ., & Ua Gneř, E. P. (2023). View of A Learning Material-Based Recommendation System For E-Learning. *Asian Journal of Distance Education*, 18(2). <http://asianjde.com/ojs/index.php/AsianJDE/article/view/732/413>
- Hirschy, A. S., & Wilson, M. E. (2017). Student Affairs and the Scholarship of Practice. *Higher Education and Student Affairs Faculty Publications*. <https://doi.org/10.1002/he.20236>
- İstanbul Üniversitesi. (2024). *İstanbul Üniversitesi Aık ve Uzaktan Eğitim Fakültesi*. [https://auzef.istanbul.edu.tr/tr/\\_](https://auzef.istanbul.edu.tr/tr/_)
- Jackson, N. C. (2019). Managing for competency with innovation change in higher education: Examining the pitfalls and pivots of digital transformation. *Business Horizons*, 62(6), 761-772. <https://doi.org/10.1016/J.BUSHOR.2019.08.002>
- Johnson, D. E., & Yen, D. C. C. (1990). Management Information Systems and Student Affairs. *Journal of Research on Computing in Education*, 23(1), 127-139. <https://doi.org/10.1080/08886504.1990.10781948>
- Keast, D. A. (1997). Toward an effective model for implementing distance education programs. *American Journal of Distance Education*, 11(2), 39-55. <https://doi.org/10.1080/08923649709526960>
- Kim, J. H., Kim, M., Kwak, D. W., & Lee, S. (2022). Home-Tutoring Services Assisted with Technology: Investigating the Role of Artificial Intelligence Using a Randomized Field Experiment. *Journal of Marketing Research*, 59(1), 79-96. [https://doi.org/10.1177/00222437211050351/ASSET/IMAGES/LARGE/10.1177\\_00222437211050351-FIG6.JPEG](https://doi.org/10.1177/00222437211050351/ASSET/IMAGES/LARGE/10.1177_00222437211050351-FIG6.JPEG)
- Korkut, M. B., & Kayabaş, İ. (2010). Aık ve Uzaktan Eğitim Sistemindeki Sınav Sorularının İnternet zerinden Yayınlanması: Anadolu Üniversitesi Aıkğretim Sınav Yayınlama Sistemi rneđi. *Akademik Bilişim Konferansları*.
- Kretovics, M. (2003). The Role of Student Affairs in Distance Education: Cyber-Services or Virtual Communities. *Online Journal of Distance Learning Administration*, 6(3). <http://wcet.info/projects/laap/guidelines/index.htm>
- Liu, M., Zha, S., & He, W. (2019). Digital Transformation Challenges: a Case Study Regarding the MOOC Development and Operations at Higher Education Institutions in China. *TechTrends*, 63(5), 621-630. <https://doi.org/10.1007/S11528-019-00409-Y/TABLES/5>
- Magolda, P. M. (2005). Proceed with Caution: Uncommon Wisdom about Academic and Student Affairs Partnerships. *About Campus: Enriching the Student Learning Experience*, 9(6), 16-21. <https://doi.org/10.1002/ABC.113>
- Melina, M., Putra, E. K., Hadiana, A. I., & Kusumaningtyas, V. A. (2023). Web-based information system the offices bureau of student affairs with database modeling and design. *SIXTH INTERNATIONAL CONFERENCE OF MATHEMATICAL SCIENCES (ICMS 2022)*, 2879(1), 030002. <https://doi.org/10.1063/5.0129003/2915880>
- Moore, M. G. (1989). Editorial: Three types of interaction. *American Journal of Distance Education*, 3(2), 1-7. <https://doi.org/10.1080/08923648909526659>
- Okur, M. R. (2019). *đrenci destek hizmetleri bağlamında yükseköğretimde e-devlet kapısı üzerinden sunulan hizmetlerin incelenmesi*. <https://dergipark.org.tr/en/pub/auad/issue/50201/645994>

- Öztürk, Ö. (2018). Açıköğretim programlarına kayıt yaptıran ve yaptırmayan öğrencilerin açıköğretim sistemine yönelik görüşleri. *AUAd*, 157-170. <https://dergipark.org.tr/en/download/article-file/465604>
- Paniagua, A. S. E., & Simpson, O. (2018). Developing student support for open and distance learning: The EMPOWER project. *Journal of Interactive Media in Education*, 2018(1), 1-10. <https://doi.org/10.5334/JIME.470/METRICS/>
- Piccoli, G., Rodriguez, J., Palese, B., & Bartosiak, M. (2017). *The Dark Side of Digital Transformation: The case of Information Systems Education*. 1.
- Pomerantz, K. N. (2006). Student Engagement: A New Paradigm for Student Affairs. *College Student Affairs Journal*, 25(2), 176-185.
- Popenici, S. A. D., & Kerr, S. (2017). Exploring the impact of artificial intelligence on teaching and learning in higher education. *Research and Practice in Technology Enhanced Learning*, 12-22. <https://doi.org/10.1186/s41039-017-0062-8>
- Roden, P. (2020). Student Affairs Today: Learning How to Meet Current Challenges. *Journal of College and Character*, 21(4), 329-334. <https://doi.org/10.1080/2194587X.2020.1822874>
- Rumble, G. (2000). Student support in distance education in the 21st century: Learning from service management. *Distance Education*, 21(2), 216-235. <https://doi.org/10.1080/0158791000210202>
- Salminen, A., Lehtovaara, M., & Kauppinen, K. (1998). Standardization of Digital Legislative Documents A Case Study. *International Conference on System Sciences*, 5, 72-81. <https://doi.org/https://doi.org/10.1002>
- Simpson, O. (2012). *Supporting Students for Success in Online and Distance Education* (3. bs). Routledge.
- Tait, A. (2000). Planning student support for open and distance learning. *Open Learning*, 15(3), 287-299. <https://doi.org/10.1080/713688410>
- Uçar, H., & Uğurhan, Y. Z. C. (2020). Exploring Learners' Self-Regulation Skills and Readiness for Online Learning in Open and Distance Education. *5 th International Open and Distance Learning Conference Proceedings Book*. <https://doi.org/10.5281/zenodo.7488343>
- Ulukan, C. (2005). Transformation of University Organizations: Leadership and Managerial Implications. *Turkish Online Journal of Distance Education*, 6.
- Yang, H. (2021). Application of Intelligent Fingerprint Punch Card Technology in College Student Affairs Management. *ACM International Conference Proceeding Series*, 1887-1891. <https://doi.org/10.1145/3495018.3495508>
- Yang, R. K., Byers, S. R., & Fenton, B. (2006). American Indian/Alaska Native Students' Use of a University Student Support Office. *Journal of American Indian Education*, 45(1), 35-48. , 45(1), 35-48. <http://www.jstor.org/stable/24398423>
- Yıldırım, K. E., & Sunman, G. (2022). Öz Yeterlilik İnancının Sosyal Girişimcilik Niyeti Üzerine Etkisi: Anadolu Üniversitesi ve Aksaray Üniversitesi Öğrencileri Örneği. *Ekonomik ve Sosyal Araştırmalar Dergisi*, 18(2).
- Yin, R. K. (2009). *Case Study Research: Design and Methods* (4. bs). SAGE.