

AKÜ EĞİTİM FAKÜLTESİ

ÇEVİRİMİÇİ/UZAKTAN EĞİTİM SÜREÇLERİNDE YAŞANAN SORUNLAR VE ÇÖZÜM YOLLARI UYGULAMA ESASLARI

DOKÜMAN BİLGİLERİ

Yürürlük Tarihi: ___ Haziran 2026

BİRİNCİ BÖLÜM: Amaç ve Kapsam

Amaç ve Kapsam

Madde 1 – (1) Bu uygulama esaslarının amacı, Fakültemizde Afyon Kocatepe Üniversitesi Senatosu tarafından uzaktan (çevrimiçi) yürütülmesine karar verilen derslerde öğrencilerin ve öğretim elemanlarının yaşayabileceği teknik, altyapısal veya akademik sorunların tespit edilmesi, raporlanması ve hızlıca çözüme kavuşturulması süreçlerini düzenlemektir.

(2) Bu uygulama esasları, bölüm bünyesinde uzaktan eğitim yoluyla verilen tüm dersleri, bu dersleri alan öğrencileri, dersi veren öğretim elemanlarını ve fakülte uzaktan eğitim koordinatörlüğünü kapsar.

İKİNCİ BÖLÜM: Rol ve Sorumluluklar

Fakülte Uzaktan Eğitim Koordinatörü

Madde 2 – (1) Fakülte bünyesinde görev yapan Uzaktan Eğitim Koordinatörü, bölümdeki çevrimiçi derslerin yürütülmesini izlemek, olası aksaklıklarda kurumsal iletişimi sağlamak ve akreditasyon standartlarına uygun süreç yönetimini desteklemekle sorumludur.

(2) Koordinatör, öğrencilerden veya bölüm başkanlığından gelen sistemik sorunları ilgili merkezlere iletir ve çözüm süreçlerini takip eder.

Ders Sorumluları (Öğretim Elemanları)

Madde 3 – (1) Çevrimiçi yürütülen derslerin sorumluları, derslerin ilan edilen program dâhilinde, kesintisiz ve yüksek verimle işlenmesini sağlamakla yükümlüdür.

(2) Ders esnasında veya sonrasında öğrencilerden gelen teknik/akademik geri bildirimleri değerlendirir, sınıf genelini etkileyen bir sorun olması durumunda koordinatöre bilgi verir.

ÜÇÜNCÜ BÖLÜM: Sorun Bildirimi ve Çözüm Süreçleri

Merkezi Destek Sistemi ve AKUZEM Altyapısı

Madde 4 – (1) Çevrimiçi derslerde yaşanan teknik aksaklıklar, sistemsel erişim problemleri, şifre ve giriş işlemleri ile ilgili her türlü sorun için temel çözüm noktası Afyon Kocatepe Üniversitesi Uzaktan Eğitim Uygulama ve Araştırma Merkezi (AKUZEM) resmî web sitesidir.

(2) Öğrenciler ve öğretim elemanları, akuzem.aku.edu.tr adresinde yer alan "Yardım & Destek" menüsünü kullanmakla sorumludur.

Öğrenci Talep ve Destek Adımları

Madde 5 – (1) Üniversite öğrencilerinin uzaktan (çevrimiçi) süreçlere adaptasyonunu sağlamak ve mağduriyetleri önlemek adına aşağıdaki adımlar izlenir:

Aşama	Karşılaşılan Sorun Türü	İzlenecek Çözüm Yolu / Aksiyon
1. Adım (Bireysel Çözüm)	Sisteme giriş, ders tanımlama, canlı ders ekranı donması vb. teknik sorunlar.	Öğrenci, vakit kaybetmeksizin akuzem.aku.edu.tr adresindeki Yardım & Destek sistemine giriş yaparak

Aşama	Karşılaşılan Sorun Türü	İzlenecek Çözüm Yolu / Aksiyon
		talebini/arıza kaydını oluşturur.
2. Adım (Akademik Destek)	Ders içeriğine erişim, ödev yükleme sorunları veya sınav çakışmaları.	Öğrenci, durumu doğrudan dersin sorumlu öğretim elemanına e-posta veya LMS (Öğrenme Yönetim Sistemi) üzerinden iletir.
3. Adım (Koordinasyon)	Bireysel başvurularla çözülemeyen kronik sistem hataları veya kurumsal aksaklıklar.	Durum, Fakülte Uzaktan Eğitim Koordinatörüne intikal ettirilir. Koordinatör, AKUZEM yönetimiyle doğrudan iletişime geçerek toplu çözümler üretilmesini sağlar.

DÖRDÜNCÜ BÖLÜM: Kalite Güvencesi ve Akreditasyon İzleme

Risk Yönetimi ve Telafi Süreçleri

Madde 6 – (1) Teknik altyapıdan kaynaklı olarak işlenemeyen veya yarıda kalan dersler, ders sorumlusu tarafından Bölüm Başkanının bilgisi dâhilinde belirlenen uygun bir tarihte telafi edilir.

(2) Uzaktan (çevrimiçi) yapılan sınavlarda sistem kaynaklı sorun yaşayan öğrenciler durumu kanıtlarıyla birlikte öğrencisi olduğu Bölüm Başkanlığına hitaben bir dilekçe ile başvurur. Fakülte Yönetim Kurulu başvuruyu görüşerek öğrencinin tekrar sınava alınıp alınmayacağı hususunda karar alır ve öğrenciye bildirir.

Geri Bildirim ve Sürekli İyileştirme (PUKÖ Döngüsü)

Madde 7 – (1) Öğrencilerin uzaktan eğitim sistemine yönelik memnuniyet ve karşılaştıkları sorunlar, her dönemin sonunda Üniversite tarafından uygulanan Öğrenci Memnuniyet Anketleri vasıtasıyla ölçülür.

(2) Toplanan veriler ve AKUZEM destek sistemine düşen taleplerin istatistikleri, Bölüm Kalite ve Akreditasyon Komisyonu tarafından değerlendirilerek bir sonraki eğitim-öğretim dönemi için iyileştirme planları (Planla-Uygula-Kontrol Et-Önlem Al) hazırlanır.

BEŞİNCİ BÖLÜM: Yürürlük ve Yürütme

Yürürlük ve Yürütme

Madde 8 – (1) Bu uygulama esasları, Fakülte Kurulunda kabul edildiği tarihten itibaren yürürlüğe girer.

(2) Bu uygulama esasları hükümlerini Eğitim Fakültesi Dekanlığı tarafından yürütür.