

Ders Değerlendirme Sürecinde Öğrenci Geribildirim Sisteminin Tasarımı: Dokuz Eylül Üniversitesi Örnek Olay Çalışması

Designing Student Feedback System within the Course Evaluation Process: Dokuz Eylül University Case Study

Muhammet DAMAR, Aysun KAPUCUGİL İKİZ, Güzin ÖZDAĞOĞLU, Cenk ÖZLER, Yasemin ARBAK, Pınar TUNCEL, İlgı KARAPINAR, Recep YAPAREL

ÖZ

Ulusal düzeyde yükseköğretim programlarında, Bologna Süreci ile başlayıp, eğitimde kalite, ölçme ve değerlendirme süreci olarak devam eden bir dizi çalışmalar, Dokuz Eylül Üniversitesi'nin gündeminde önemli bir yer tutmaktadır. Bu çalışmalarını uzun yıllardır yürüten Dokuz Eylül Üniversitesi, süreçte kayda değer aşamalar kat etmiş ve eğitimde kalite iyileştirmeye yönelik pek çok yenilikçi alt sistemler geliştirmiştir. Örnek olay niteliği taşıyan bu çalışmada, geliştirilen alt sistemlerden biri olan Öğrenci Ders Geri Bildirim Sistemi'nin nasıl tasarlandığı, süreçleri, kullanılan teknolojileri, karşılaşılan problemleri, kısıtları ve diğer üniversitelerin kullanılabilmesi için izlenebilecek yollar, edinilen deneyimler ışığında açıklanmaktadır. Dokuz Eylül Üniversitesi, süreç içinde yeniden yapılandığı derslere ait öğrenme kazanımlarını da içeren ders değerlendirme formlarından alınan geribildirimlerle, öğretim üyelerini, derslerin ve ilgili koşulların iyileştirilmesine yönelterek, değerlendirme sürecini bir kurum kültürü halinde içselleştirmiştir. Kurum bünyesinde var olan diğer sistemlerle bütünleşik bir yapıda kurgulanan Öğrenci Ders Geri Bildirim Sistemi ile öğrenci, öğretim üyesi, ders üçlemesi içerisinde sağlıklı bir değerlendirme sisteminin hayata geçirilmesine olanak sağlamıştır. Gerçeklere dayalı karar verme ve sürekli iyileştirme prensiplerini destekleyen böylece sürdürülebilir bir sürecin varlığı ve buradan elde edilen bilgilerin karar vericiler tarafından kullanılması, yaşayan bir kalite güvence sistemine götüreceği yol haritasında önemli bir kilometre taşıdır.

Anahtar Sözcükler: Öğrenci geribildirimi, Ders değerlendirme, Öğrenme kazanımları, Kalite güvencesi, Bologna süreci

ABSTRACT

The Bologna Process at National Higher Education Programs initiated a series of studies regarding the assessment and evaluation of quality in higher education. Dokuz Eylül University has taken this initiation into a primary concern to develop a methodology for the

Muhammet DAMAR

Dokuz Eylül Üniversitesi, Rektörlük Bilgi İşlem Daire Başkanlığı, İzmir, Türkiye
Dokuz Eylül University, Rectorate Information Processing Department, İzmir, Turkey

Aysun KAPUCUGİL İKİZ

Dokuz Eylül Üniversitesi, İşletme Fakültesi, İşletme Bölümü, İzmir, Türkiye
Dokuz Eylül University, Faculty of Business Administration, Department of Business Administration, İzmir, Turkey

Güzin ÖZDAĞOĞLU (✉)

Dokuz Eylül Üniversitesi, İşletme Fakültesi, İşletme Bölümü, İzmir, Türkiye
Dokuz Eylül University, Faculty of Business Administration, Department of Business Administration, İzmir, Turkey
guzin.kavrukkoca@deu.edu.tr

Cenk ÖZLER

Dokuz Eylül Üniversitesi, İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi, Ekonometri Bölümü, İzmir, Türkiye
Dokuz Eylül University, Faculty of Economics and Administrative Sciences, Department of Econometrics, İzmir, Turkey

Geliş Tarihi/Received : 10.05.2016

Kabul Tarihi/Accepted : 09.08.2016

Yasemin ARBAK

Dokuz Eylül Üniversitesi, İşletme Fakültesi, İşletme Bölümü, İzmir, Türkiye
Dokuz Eylül University, Faculty of Business Administration, Department of Business Administration, İzmir, Turkey

Pınar TUNCEL

Dokuz Eylül Üniversitesi, Tıp Fakültesi, Temel Tıp Bilimleri Bölümü, İzmir, Türkiye
Dokuz Eylül University, Faculty of Medicine, Department of Basic Medical Sciences, İzmir, Turkey

İlgı KARAPINAR

Dokuz Eylül Üniversitesi, Mühendislik Fakültesi, Çevre Mühendisliği Bölümü, İzmir, Türkiye
Dokuz Eylül University, Faculty of Engineering, Department of Environmental Engineering, İzmir, Turkey

Recep YAPAREL

Dokuz Eylül Üniversitesi, İlahiyat Fakültesi, Felsefe ve Din Bilimleri Bölümü, İzmir, Türkiye
Dokuz Eylül University, Faculty of Theology, Department of Philosophy and Religious Sciences, İzmir, Turkey

measurement of quality in undergraduate education. Besides the existing systems on this subject at Dokuz Eylül University, substantial progress was recently made by developing innovative sub-systems aiming further improvements. As one of the most important stakeholders, the feedback from students about the quality of the courses was selected as the major concern and a Student Course Feedback System was developed for this purpose. As an exemplary case study, this reveals how the Student Course Feedback System was designed, the process, the technologies used, the problems and constraints encountered, and the roadmap that can be followed by other universities. Dokuz Eylül University has interiorized this process as a corporate culture by directing instructors to make improvements in the courses with respect to the outputs of the evaluation forms, including questions about learning outcomes, instructors, and physical conditions. The integrated design of the Student Course Feedback System with the existing information systems has enabled management to implement a course evaluation system comprising the trilogy of students, instructors, and courses as a whole. The existence of such an assessment process supports the principles of continuous improvement and helps to establish the factual decision making process as an important milestone on the roadmap for a living quality assurance system.

Keywords: Student feedback, Course evaluation, Learning outcomes, Quality assurance, Bologna process

GİRİŞ

Görevleri araştırma yapmak, bilim üretmek ve üst düzeyde eğitim sağlamak olan üniversiteler, teknolojiyi takip eden ve uygulayan kalifiye insan gücünün yetiştirildiği kurumlardır (Altınok, 2008). Toplumda saygın bir yere sahip olan üniversiteler, toplumsal gelişimin merkezinde yer almakta ve yöresel, bölgesel ve küresel olarak toplumların, sosyal ve ekonomik refahı için yaşamsal bilgiyi oluşturmakta, korumakta ve yaymaktadır. Bu misyonlarından ötürü, üniversitelerin üstlendiği rol ve görevleri yerine getirebilmesi oldukça önemlidir (Erdem, 2013). Üniversiteler son zamanlarda, işleyişleri ve performansları bakımından en çok sorgulanan kurumlardan birisi olmuştur (Esen & Esen, 2015). Eğitim hizmetlerinin kalitesini iyileştirmek ve çağın gereklerine göre geliştirmek için kaynak sağlamanın yanı sıra başka gereksinimleri de işaret ettiği düşünülebilir.

Eğitim amaçlarının gerçekleşmesi, öğretim sürecinin etkinliğine, öğretim sürecinin etkinliği ise büyük ölçüde öğreticiye ve onun öğretme ortamında gerçekleştirdiklerine bağlıdır. Öğrenme sürecini kolaylaştıran veya gelişmeyi engelleyen faktörlerin belirlenmesi ve sorunları önleyici ve düzeltici faaliyetlerin başlatılabilmesi için öğretim etkinliğinin ve öğretici konumundaki kişilerin değerlendirilmesi gereklidir (Güven, 2006). Bu bağlamda, üniversite öğrencilerinin sorunlarının, gereksinimlerinin ve beklentilerinin belirlenmesi için belirli aralıklarda düzenli çalışmaların yapılmasında yarar bulunmaktadır. Öğrenci geribildirimleri dikkate alınarak yapılacak performans değerlendirme uygulamaları, hem öğrenci katılımlı bir üniversite yönetiminin oluşması hem de onların üniversitelere olan aidiyetlerini artırması yönünde faydalar sağlayabilir. Ayrıca, bu geribildirimlerin sistematik olarak toplanması ve analizi, özellikle kurumsal işleyişte aksayan yönlerin saptanmasını ve üniversitenin performansının iyileştirilmesini önemli düzeyde kolaylaştırabilir.

Eğitim alanında uluslararası standartlara uyum çalışmalarını sürdüren ülkemizde, Üniversitelerarası Kurul Başkanlığı tarafından hazırlanan “Yükseköğretim Kurumlarında Akademik Değerlendirme ve Kalite Kontrol Yönetmeliği” bağlamında yükseköğretim kurumlarının eğitim-öğretim ve araştırma kalitelerini artırmak amacıyla çeşitli kalite çalışmalarını gerçekle-

tirmeleri yükümlülük haline gelmiştir (Açan & Saydan, 2009). Bu uyum sürecinde değişimi yönetmek amacıyla kullanılacak araçların web tabanlı olarak geliştirilmesi, sürecin işleyişini ve yönetimini kolaylaştırmaktadır. Sistematik geliştirilmiş bir yönetim platformu, yöneticilere, süreçler içinde karmaşaya düşmeden, makro bakış sağlama, sonuçları izleme ve sonuca etkiyen faktörlere daha hızlı etki edebilme gibi olanaklar tanımaktadır (Elmas, 2012).

Bu çerçevede çalışmanın temel amacı, Dokuz Eylül Üniversitesi (DEÜ) eğitimde kalite ölçme değerlendirme ve güvence çalışmaları kapsamında, öğrencilerin geribildirimlerine bağlı olarak, farklı programlarda verilen derslerin değerlendirilmesine yönelik sistematik bir yaklaşım geliştirmektir. Örnek olay niteliği taşıyan bu çalışmada, veri toplama aracı olarak tasarlanan ders değerlendirme formlarının ve bu formların uygulandığı bilgi sistemi altyapısının nasıl oluşturulduğu anlatılmaktadır. Geliştirilen Öğrenci Ders Geribildirim Sistemi (ÖDGS)’nin tasarım süreci ve bu süreçte kullanılan teknolojiler, karşılaşılan problemler ve kısıtlar, edinilen deneyimler ışığında açıklanmakta; benzer bir sistemi kullanabilecek diğer eğitim kurumları için bir yol haritası sunulmaktadır.

Dünya’da ve Türkiye’de Yükseköğretimdeki Kalite Güvence Çalışmaları

Yirminci yüzyılın son çeyreğinden itibaren yükseköğretime talebin yoğunlaşması sonucu yükseköğretim kurumları ve öğrenci sayıları hızla artmaktadır. Uluslararası düzeyde, yükseköğretim kurumlarına olan talebin hızla artması, bu alana ayrılan kaynakların gereksinimleri karşılayacak ölçüde olmaması, kaynak planlama çalışmalarında bir tartışma konusu yaratmıştır. Hızla büyüyen ve yönetimleri karmaşıklaşan yükseköğretim sistemlerinin ve bu sistemler içerisinde yükseköğretim kurumlarının eğitim, öğretim, araştırma ve diğer hizmetlerinde sistematik ve sürdürülebilir yaklaşımları zorunlu hale getirmiştir. Bu dönemde, yükseköğretimde kalite güvencesini sağlamak için ulusal kalite güvencesi sistemlerini oluşturmuş ve yükseköğretim kurumlarının dış kalite güvencesinin sağlanması amacıyla kalite güvencesi kuruluşlarını kurmuşlardır. Avrupa ülkelerinin yükseköğretimde kalite güvence sistemleri konusundaki ortak birikime ve anlayışa dayalı sistem oluşturma çabaları, Bologna

Bildirgesi ile başlamıştır. 1990'larda Yükseköğretimde Avrupa Kalite Güvencesi Birliği'nin ("ENQA") kuruluşu, daha sonra Bologna Süreci ve son olarak kalite güvencesi kuruluşlarının Avrupa düzeyinde tescilinden sorumlu "European Quality Assurance Register for Higher Education (EQAR)" ile desteklenerek geliştirilmiştir (Durman, 2015).

Amerika Birleşik Devletleri (ABD), Japonya, Avustralya, Doğu Asya Ülkeleri ve Avrupa bu çalışmaları farklı şekilde sürdürse de ana fikir değişmemektedir: Eğitim ve öğretim girdilere göre değil; öğrenme kazanımlarına göre planlanmalı, uygulanmalı, değerlendirilmeli ve kalitesi izlenmelidir (Elmas, 2012). Hendry ve ark. (2001), Sidney Üniversitesi'nde yaptıkları çalışmada, öğretme süreçlerinde değerlendirme sistemlerinin fakülte üyelerinin gelişiminde önemli bir girdi sağladığını ifade etmişlerdir. Harvey ve Williams (2010) öğrenci geri bildirim araştırmalarının 1990'ların başından itibaren artan bir öneme sahip olduğunu ifade etmişlerdir. Kehm (2010), yükseköğretim kurumlarında onlarca yıldır kalite çalışmaları yapılmasına rağmen, ortak bir tanımın yapılmadığını ve birçok Avrupa yükseköğretim kurumunun öğrenme ve öğretme amaçlı kalite yönetim sistemi kurma çabasında olduklarını ifade etmişlerdir. Edström (2008) Stockholm'da Kraliyet Teknoloji Enstitüsü'nde yaptıkları ders değerlendirme kullanımındaki bariyerleri inceledikleri çalışmalarında, değerlendirmenin bir gelişime neden olmadığına yangın alarmından farksız olduğunu ifade etmişlerdir. Ders değerlendirme faaliyetlerinin, öğrenme kazanımları ve öğrenme aktiviteleri ile uyumlu olması gerektiğini belirtmişlerdir.

Avrupa Birliği ülkelerinin yükseköğretim sistemlerindeki farklılıkların giderilebilmesi için atılan adımların en önemlisi Bologna Süreci'dir. Bologna Süreci, 2010 ve 2020 yılına kadar 'Avrupa Yükseköğretim Alanı' yaratmayı hedefleyen 47 üye ülke tarafından oluşturulan bir süreçtir. Bologna Süreci'nin temelleri 1998 yılında Fransa, İtalya, Almanya ve İngiltere eğitim bakanlarının Sorbonne'da gerçekleştirdikleri toplantı sonunda yayımlanan Sorbonne Bildirisi ile atılmıştır (Elmas, 2012). Katılımcı ülkeler lisans ve lisansüstü olmak üzere iki aşamalı, şeffaf ve ülkeler arasında uyumu esas alan bir yükseköğretim sistemi oluşturmayı hedeflemektedirler. Bologna Süreci'nin özünü Avrupa Yükseköğretim Alanı'nı oluşturmak ve yükseköğretimde kalite güvencesini sağlama amacı oluşturmaktadır (Süngü & Bayrakçı, 2010; Güneş, 2012). Bu amaç doğrultusunda, özellikle Avrupa yükseköğretim kalitesini yakalama hedefini gerçekleştirmek için, kalite yönetimi ve akreditasyon sistemleri konusunda stratejilerin geliştirilmesine gereksinim duyulmaktadır (Süngü & Bayrakçı, 2010).

Bologna Süreci, Avrupa'da bir yükseköğretim eğitim alanı oluşturulmasını sağlamıştır. Bu sürecin en temel amacı, üniversite akademik programlarının yapısının gözden geçirilmesi ve gerekli durumlarda yeniden tasarlanmasını sağlamaktır. Bu sayede arzu edilen kolay anlaşılır ve kıyaslanabilir derece yapılandırılması elde edilebilecek, öğrenci yetkinlikleri artırılabilir, eğitimde kredi transferi sağlanabilecek, uluslararası alanda bir kalite güvencesi sağlanacaktır. Bunun yanında, personel ve öğrenci değişimi yükseköğretim kurumlarında sağlanabilecektir. Bologna Süreci'nde öngörülemeyen etkileri anlamak bölgesel veya ulusal düzeyde Bologna Süreci'ndeki standartların

gerçekleştirilmesiyle ve bu süreçteki dönüşümü incelenmesiyle elde edilebilir. Daha özelleşmiş olarak, bu süreçte birinci tartışılacak konu; "ne, neden ve nasıl transfer edilmektedir" olarak karşımıza çıkmakta ve uluslararasılaşma, standardizasyon bu sürecin ilgi odağında bulunmaktadır. Bunun yanında, örneğin veri toplama, kurulan kredi puan ve kalite güvence mekanizmalarının geliştirilmesi ayrı bir önem taşımaktadır (Zmas, 2015).

Ülkemiz yükseköğretiminde akreditasyon ve toplam kalite yönetimi ile ilgili uygulamalar 1990'larda başlamıştır. Eğitim ve öğretimin kalitesini artırmak adına pek çok kurumda yeniden yapılanma çalışmalarına gidilmiş ve bu alanda çalışanların rolleri tekrar tartışılmaya başlanmıştır (Karaca, 2008).

Akreditasyon, eğitim kalitesini ve kurumun vizyonunu güvence altına almak, kaliteyi sürekli artırmak, standartları yükseltmek ve disipline eden bir kontrol mekanizmasını oluşturmak için en iyi yol göstericilerden biridir. Bir hizmetin ulusal veya uluslararası standartları sağlamakta olduğunun tescili ve düzenli aralıklarla denetlenerek sürekliliğinin sağlanması sürecine "akreditasyon" adı verilmektedir. Akreditasyonun amacı, yükseköğretim kurumlarının öğretim elemanları profili, müfredat, öğrenci ve kütüphane hizmetleri gibi temel eğitim bileşenlerinin asgari standartlarda olduklarından emin olmaktır. Eğitimde akreditasyonu, eğitim kalitesinin tescili, diploma denkliği, mesleki yeterlik ve eğitimlerin yetkinliği ile ilişkilendirilebilir. Bazı ülkelerde eğitimde hedefe yönelik sorgulayıcı ve araştırmayı teşvik eden sistemlerin oluşturulması için akreditasyon şart koşulabilmektedir. Örneğin ABD'de yükseköğretim kurumlarını kalite güvencesi ve kalite geliştirme açısından değerlendirmek için başlıca araç olarak akreditasyon kullanılmaktadır (Özer et al., 2010).

Ülkemizde yükseköğretimde ulusal bir kalite güvencesi oluşturmak için en önemli adımlardan birisi, 20 Eylül 2005'te Resmi Gazete'de yayımlanarak yürürlüğe giren "Yükseköğretim Kurumlarında Akademik Değerlendirme ve Kalite Geliştirme" yönetmeliğiyle atılmıştır. Bu doğrultudaki çalışmalarla yükseköğretim kurumlarında iç kalite güvencesinin oluşturulması yönünde önemli ilerlemeler kaydedilmiştir (Durman, 2015).

İlk aşamada kat edilen yollar çerçevesinde, yeniden yapılandırılan yükseköğretim programlarının, bir sonraki aşamada bir kalite güvence sistemine dönüştürülmesi ve değerlendirilmesi süreçleri devreye alınmıştır. Bu kapsamda, yükseköğretimde ulusal bir kalite güvencesi oluşturma amacıyla, "Yükseköğretim Kalite Güvencesi Yönetmeliği" düzenlenmiş ve 23 Temmuz 2015'te yürürlüğe girmiştir. Yönetmelik, yükseköğretim kurumlarının eğitim-öğretim ve araştırma faaliyetleri ile idarî hizmetlerinin iç ve dış kalite güvencesini, akreditasyon ile bağımsız dış değerlendirme kurumlarının yetkilendirilmesi süreçlerini ve bu kapsamda tanımlanan görev, yetki ve sorumluluklara ilişkin esasları düzenlemeyi öngörmektedir. Yükseköğretim Kurulu tarafından çıkarılan bu yönetmeliğin, uluslararası standartlarda eşdeğerleri ile karşılaştırılabilir ulusal bir kalite güvencesi sistemi kurulmasına yönelik çaba ve girişimleri bir adım daha ileriye taşınması beklenmektedir.

Bu çalışmaların başarısı, yükseköğretim kurumlarında öncelikle kalite algısının oluşturulmasına, tüm paydaşların sürecin bir

bileşeni olarak, iyileştirilmesine yönelik faaliyetlere katılmasına ve bu faaliyetlerin bir kalite güvence sistemi bünyesine alınarak yönetilmesine bağlıdır. İzleyen bölüm, bu kapsamdaki çalışmaları özetlemektedir.

Yükseköğretimde Kalite Algısı ve Kalite Güvencesi Kavramı

Kalite çok genel bir terim olduğundan, yükseköğretimde kalitenin tanımı çok belirgin değildir. Kimileri kaliteyi öğrenci başarısı, öğretim ya da araştırma gibi standartlara karşılık gelen performans; kimileri ise amaca uygunluk şeklinde tanımlamaktadır (Balci, 1998). Her ne kadar ilgili literatürde kalitenin pek çok tanımı bulunsa da, kaliteyi belirleyen müşteri olduğu görüşü çeşitli taraflarca kabul görmüştür. Müşteri bir ürün veya hizmetten ne bekliyorsa, “kalite” algısı da o yönde oluşmaktadır (Bengisu, 2007). Önal (2004)’a göre, geçmişte gereklilikten çok, lüks olarak görülen kalite anlayışı birdenbire ortaya çıkmış bir kuram geliştirme ve iyileştirme yöntemi değildir. Genel olarak, istenilen bir ürün veya hizmetin belirli kalite güvencesiyle, beklenene uygun olarak sunulması ve bundan yararlananların memnuniyet duyması anlamına gelir.

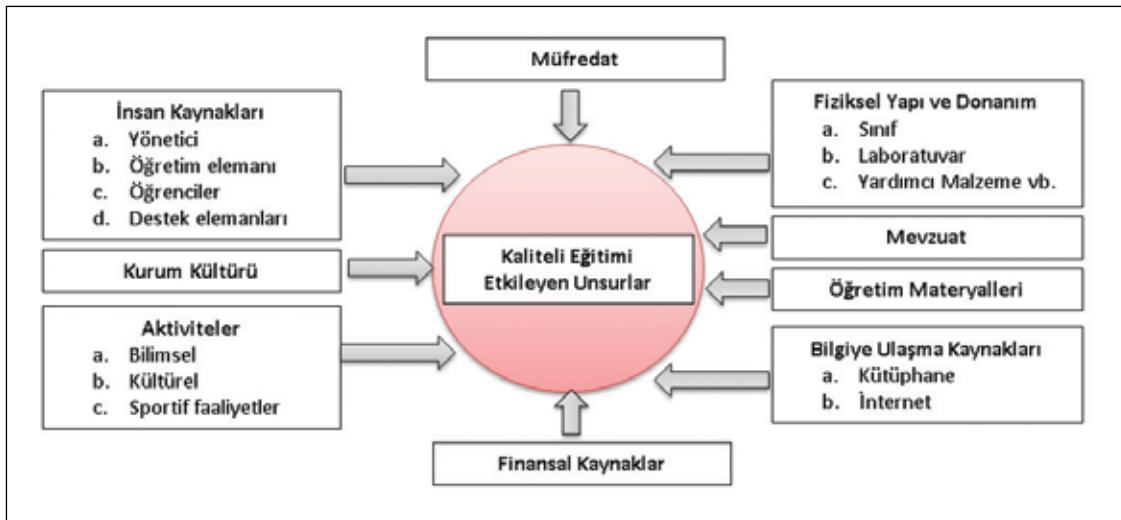
ISO 9000: 2015 (Madde 3.2.4)’e göre bir kalite güvence sistemi açısından müşteri, kendisi için amaçlanan ya da kendisinin istediği bir ürünü ya da hizmeti alan veya alabilecek kişi veya kuruluştur. Bir kalite yönetim sistemi kurmak için asgari kriterleri tanımlayan ISO 9001: 2015 standardı, en önemli paydaşlardan biri olan müşterilerin gereksinimlerini karşılamak suretiyle onların memnuniyetinin artırılabilceğini belirtmektedir (ISO 9001: 2005: Madde 0.3.1).

Yükseköğretimde müşteri, paydaş ve kaliteyi kimin belirlediği gibi yanıtı kişiden kişiye değişen sorular karşımıza çıkmaktadır. Ancak yükseköğretimde kalite kavramı öğrenci, aile, endüstri ve sonuçta toplumdaki tüm paydaşları ilgilendirmektedir (Ali & Shastri, 2010). Yenen & Gözlu (2003), üniversite eğitiminde kalite değerlendirmesi için üniversite eğitim hizmetinin içsel ve dışsal müşterisi olarak kabul edilen öğrencileri, öğretmenleri ve iş çevresini belirlemiştir. Fakat sektörel ve akademik anlamda yükseköğretime yönelik artan kitlesel eğitim talepleri

karşısında üniversitelerin daha öğrenci odaklı hale geldikleri düşünüldüğünde, akla gelen ilk müşteri öğrencidir ve öğrenciye verilecek hizmet eldeki kaynaklarla olabilecek en iyi eğitimi vermek anlamına gelmektedir.

Yükseköğretimde kalite güvence sistemi oluşturma çalışmalarında öğrenciler “müşteri” olarak algılanmakta ve üniversitelerin kaliteleri, yetiştirdikleri öğrenci odağında sorgulanmaktadır (Tezsürücü & Bursalıoğlu, 2013). İşletmelerdeki “kaliteli ürün” eğitim sektöründe yerini “kaliteli insan” kavramına bırakmaktadır (Kalaycı, 2008). Literatürde öğrenciler genelde dış müşteri olarak görülmekteyken, bazı kaynaklarda iç müşteri hatta ürün olarak da ele alınmaktadır (Karahan & Kuzu, 2014). Bu çalışmada öğrenciler, “dış müşteri” tanımına karşılık “dış paydaş”lar; onlara sunulan eğitim hizmeti de nihai ürün olarak görülmektedir. Öğrencilerin beklentilerinin karşılanma düzeyi onların hem başarılarını hem de memnuniyet düzeylerini etkilemektedir. Üniversite öğrencilerinin, beklentilerine uygun ve amaçlarını karşılayan kaliteli bir eğitim sürecinden geçerek mezun olmaları, aynı zamanda, toplumun gereksinim ve beklentilerinin karşılanmasına da hizmet edebilir (Şahin et al., 2010).

Günümüz eğitim sistemlerinde, öğrenci merkezli yöntem ve teknikler yeni bir paradigma oluşturmaktadır. Üniversitelerin öğrenci merkezli olabilmesi için öncelikle iki işlevi yerine getirmesi beklenmektedir. Birincisi öğrencileri, bilgi ve becerilerle donatmak, onlarda araştırma heyecanı yaratmak, ikincisi de yurttaşlık ve yaşam kültürünü geliştirmelerini sağlamaktır (Şahin et al., 2010). Bu tür amaçlar doğrultusunda üniversitelerde kaliteli eğitim verilmesini etkileyen, kurum kültürü, insan kaynakları, fiziksel olanaklar, öğretim müfredatı ve materyalleri benzeri pek çok unsur bulunmaktadır (Şekil 1). Ancak bunlar arasında eğitim uygulamalarında öğrenci başarısına etki eden en önemli öğelerinden biri üniversitedeki öğretim üyeleridir (Tortop, 2013). Öğreticinin kendisinin geçmiş yaşantıları ve almış olduğu hizmet öncesi eğitim, sınıfında öğretme-öğrenme ortamı oluşturmada önemli bir yer tutmaktadır (Korkmaz, 2007). Üniversitelerde yeterli olmayan, başka bir deyişle öğretmenlik mesleği ve alanıyla ilgili davranışlara sahip olmayan bir



Şekil 1: Üniversitede eğitim şartlarını etkileyen unsurlar (Serin & Aytakin, 2009).

öğreticinin etkili olması beklenemez. Ulusal düzeyde eğitimle ilgili olarak doğrudan ya da dolaylı olarak yapılan değerlendirmelere bakıldığında eğitimde kaliteyi etkileyen girdilerin yanında öğrenme-öğretme sürecinden kaynaklanan kalite sorunlarının da bulunduğu söylenebilir (Gökçe, 2010).

Nitekim Şahin ve ark. (2010)'nın da belirttiği gibi eğitim amaçlarının gerçekleşmesi, öğretim sürecinin etkinliğine bağlıdır; öğretim sürecinin etkinliği ise büyük ölçüde öğreticiye ve öğrencinin öğretim ortamındaki faaliyetleri ile ilişkilidir. Öğrenme sürecini kolaylaştıran veya gelişmeyi engelleyen faktörlerin belirlenmesi ve sorunları önleyici ve düzeltici faaliyetlerin başlatılabilmesi için öğretim etkinliğinin ve öğretici konumundaki kişilerin değerlendirilmesi gereklidir (Güven, 2006). Nurluöz ve ark. (2010) üniversitelerin, akademik niteliğin artırılmasında ve nitelikli mezunların verilmesinde eğitim yöneticilerine önemli sorumluluklar yüklemekte olduğunu belirtmişlerdir. Kurum yöneticilerinden beklenen görevleri, yeni öğretim programları hakkında daha fazla bilgiye sahip olmaları ve öğreticilerin bilgi ve deneyimlerini birbirleri ile paylaşabilecekleri daha işlevsel ortamlar hazırlama yeterliliğini kazanmaları olarak ifade etmişlerdir. Buna göre, üniversite yöneticileri kendi kurumlarında öğretim niteliğini arttırmak amacıyla, öğretim elemanlarının akademik performanslarını, verdikleri eğitimin kalitesini, yaptıkları akademik çalışmaları yakından takip etmeli ve onlara rehberlik etmelidirler. Dolayısıyla, üniversite öğrencilerinin sorunlarının, gereksinimlerinin ve beklentilerinin belirlenmesi için belirli aralıklarda düzenli çalışmaların yapılmasında yarar bulunmaktadır.

Üniversitelerde öğrencilerin eğitim-öğretim sürecine ilişkin geribildirimleri kalite göstergesi olarak tek bilgi kaynağı olmakla birlikte, yararlı bilgiler sağlamaktadır. Öğrenciden elde edilen verinin, öğretimin kalitesini gösteren diğer pek çok göstergeden daha fazla itibar görmesi gerekmektedir (Penny, 2003). Tam (2001)'a göre ise bu hizmet sürecindeki aşamaların gözlenmesi ve performansının değerlendirilmesi, öğrenciler üzerine bir değer katmanın yanında öğrenci üzerinde pozitif etki yaratmaktadır. Öğrenci geribildirimleri dikkate alınarak yapılacak performans değerlendirme uygulamaları, hem öğrenci katımlı bir üniversite yönetiminin oluşması, hem de onların üniversitelerine olan aidiyetlerini artırması yönünde faydalar sağlayabilir.

Eğitimde kalite iyileştirme çalışmaları düz bir yoldan ziyade, planlama-uygulama-kontrol-iyileştirme faaliyetlerinden oluşan ve birbirini döngüsel olarak izleyen aşamalardan oluşmaktadır (Yenen & Gözlü, 2003). İlk aşama sürekli gelişim için planlama yapmayı ve hedefler koymayı kapsamakta olup, bunu eylem planlarının uygulanması izlemektedir. Kontrol aşamasında planlanan hedeflere ulaşma durumu değerlendirilip, en son iyileştirme aşamasında bu değerlendirmenin sonucuna bağlı olarak alınacak önlemler belirlenmektedir. Belirlenen önlemler, yeni hedefleri beraberinde getirerek döngüyü yeniden başlatmaktadır. Yapılan çalışmaların sürdürülebilirliğini sağlamak amacıyla, kontrol ve iyileştirme aşamalarının etkin bir şekilde çalıştırılması gerekir. Sürdürülebilirlik, yapılan çalışmaları/ verilen hizmeti belirli zaman aralığında izlemeye ve değerlendirmeye yardımcı olabilecek mekanizmaların geliştirilmesi ile mümkündür.

Nesnel ölçme araçları kullanılarak geribildirimlerin sistematik olarak toplanması ve analizi, özellikle kurumsal işleyişte aksayan yönlerin saptanmasını ve üniversitenin performansının iyileştirilmesini önemli düzeyde kolaylaştırabilir. Bu geribildirimlere bağlı olarak yapılan değerlendirmeler, öğretici ve öğrenci arasındaki iletişimi güçlendirmesi, öğretim elemanının mesleki gelişimini sürdürebilmesi ve öğretim niteliğinin artırılması anlamında katkılar da sağlayabilmektedir. Geri bildirimlerin ayrıca öğretim elemanının, kendi performansını gözden geçirmesinde ve iyileştirmelere yönelmesinde etkili olacağı düşünülmektedir. Bu gibi nedenlerle, üniversite yönetimleri, özellikle öğretim üyelerinin yetkinlikleri üzerinde önemle durmakta; hatta gelişmiş ülkelerde fakültelere akademik personel seçimi ve iyileştirme fırsatlarının belirlenmesinde, öğrencilerin dersler için yaptıkları değerlendirmeleri göz önünde bulundurulmaktadır (Saydan, 2008). Yükseköğretimde öğrenci merkezli kalite yönetimi standartlarının önümüzdeki yıllarda üniversiteler için, zorunlu bir süreç olması ve öneminin artması beklenmektedir (Karahan & Kuzu, 2014).

Tüm bu çalışmalarla özetle, belirli hedefler doğrultusunda sistematik bir yapıda, ölçülebilir ve izlenebilir bir öğretim sisteminin hayata geçirilmesi amacıyla yürütülmektedir. Tanımlanan süreçlerin, hedefleri doğrultusunda işleyip işlemediğini izlemek amacıyla sürecin paydaşlarından geribildirim alınmasına yönelik bir sisteme gereksinim duyulmaktadır. Sürecin öncelikli paydaşları olarak görülen öğrencilerin, dersleri etkin bir öğrenme ekosisteminde, dersin amacına ve içeriğine uygun bir çerçevede alabilmeleri, öğrenme sürecinin birincil hedefleri arasındadır. Bu bağlamda yürütülen çalışma, değerlendirme sürecinin bileşenlerinden biri olan 'öğrenci ders değerlendirme sisteminin' tasarımı üzerine geliştirilen özgün bir sistematik yaklaşımı sunmaktadır.

YÖNTEM

Öğrenci Ders Geribildirim Sisteminin Tasarımı

Bir kalite güvence sisteminin kurulması ve sürdürülebilir hale gelmesinin başlıca unsurlarından biri olarak, öğrencilerin kalite algılarının, beklentilerinin ve memnuniyetlerinin incelenmesi son derece önemlidir (İçli & Vural, 2010). Yükseköğretimde öğrenci, gerek önemi gerekse yaratabileceği değer açısından merkez konumda yer almaktadır. Öğrencilerin aldığı en önemli hizmetlerden biri, öğretim üyeleri tarafından verilen hizmetidir. Özellikle öğretim üyelerinin kendi performansını gözden geçirmesinde ve iyileştirmelere gitmesinde etkili olacağı düşünülmektedir.

Ülkemizde öğretimin öğrencilerce değerlendirilmesi, çoğunlukla öğretim araştırmaları için bir girdi sağlamak amacıyla gerçekleştirilmektedir. Avrupa Üniversiteler Birliği, öğretimin öğrencilerce değerlendirilmesine önem verdiğini açıklamıştır (Ünver, 2012).

DEÜ eğitimde kalite ölçme değerlendirme ve güvence çalışmaları kapsamında, öğrencilerin geribildirimlerine bağlı olarak farklı programlarda verilen derslerin değerlendirilmesine yönelik sistematik bir yaklaşım geliştirmeyi amaçlayan bu çalışmada, ilk olarak veri toplama aracı olan ders değerlendirme formları

tasarlanmış, formların uygulanabileceği bilgi sistemi altyapısı oluşturulmuş ve dönemsel olarak öğrenci geribildirimleri toplanarak raporlanmıştır. İzleyen bölümler bu aşamaları anlatan alt başlıklardan oluşmaktadır.

Ders Değerlendirme Formunun Tasarımı

Yükseköğretim kurumları için öğretim performansını değerlendirme yöntemlerinden birisi öğrencilerin değerlendirildiği anketlerdir. Farklı ülkelerdeki üniversiteler tarafından öğrenci değerlendirme anketlerinden elde edilen veriler, öğretim elemanının ve öğretimin kalitesini değerlendirmek için yaygın olarak kullanılmaktadır (Kalaycı, 2009). Bengisu (2007), bu tür anketlerin yönetimin öğretim üyesine karşı silah olarak kullanacağı bir araç değil; öğretim üyesinin kendini ve derslerini geliştirmek için kullanabileceği bir geri besleme kanalı olarak görülmesi gerektiğini ifade etmektedir. Ders notlarının hazırlanması, dersin anlatımı, öğrencilerin derse katılımı, dersle ilgili bilgi ve başarının değerlendirilmesi, öğretim üyesinin ulaşılabilirliği, ders ortamının ve donanımının öğrenimi desteklemesi gibi adımlar ders verme sürecinin bir parçasıdır. Çalışmada bu sürecin performansını izlemeye ve iyileştirmeye yönelik olarak dönemsel uygulanabilecek bir ders değerlendirme formu tasarlanmıştır.

DEÜ Eğitimde Kalite Ölçme Değerlendirme ve Güvence Koordinatörlüğü tarafından derslerin performansını ölçmek ve değerlendirmek için; 'öğrencilerin öğrenme kazanımlarını edinme derecesi', 'öğretim üyesi-dersin yürütülmesi', 'ders ve öğrenme ortamı', 'dersin katkısı' olmak üzere toplam dört boyut tanımlanmış ve bu boyutlar altında yer alabilecek maddeler belirlenmiştir. Raporlama bölümünde bu boyutlar soruların kategorisi şeklinde ifade edilmektedir. Ders ve dersin öğretim üyesi ile ilgili olarak tanımlanan dört boyut dışında kalabilecek öneri ve görüşlerin aktarılması için ayrı bir serbest bölüme de yer verilmiştir. Formun genel yapısını oluşturan bölümler ve içerikleri aşağıda özetlenmiştir:

- Öğrenme kazanımlarını edinme derecesi: Her bir dersin tanıtım formlarının dijital olarak tanımlandığı DEÜ Bilgi Paketi'nden dersin öğrenme kazanımları, bir sonraki alt bölümde açıklanacağı gibi, soru formuna doğrudan aktarılmaktadır. Bu nedenle bu bölüm dinamik bir yapıya sahip olup güncelliği otomatik olarak sağlanabilmektedir. Buradaki soru sayısı ilgili dersin öğrenme kazanımlarının sayısına göre değişmektedir.
- Öğretim elemanı - dersin yürütülmesi: Bu bölüm, dersin güncel konularla desteklenmesi, öğretim üyesine ulaşma imkânı ve iletişime açıklığı, ders değerlendirme yöntemlerinin adilliği gibi dersin işleyişi ile ilgili on yedi sorudan oluşmaktadır.
- Ders ve öğrenme ortamı: Burada genel olarak, laboratuvar ve uygulama saatlerinin yeterlilik durumu, ders kaynaklarının etkinliği, derse ilişkin ödev, proje faaliyetlerinin yeterliliği gibi konular yedi soru ile değerlendirilmektedir.
- Dersin katkısı: Bu bölümde, dersin öğrencinin mesleki ve kişisel gelişimine katkısının değerlendirildiği iki soru bulunmaktadır.

- Görüş ve önerileriniz: Bu bölüm, öğrencilerin dersin işleyişi ile ilgili diğer geri bildirimlerini özgürce yazabildiği, ancak zorunlu olmayan bir alandır.

Çalışmada veri toplama aracı olarak tasarlanan ders değerlendirme formları, özel durumlu program hariç (aktif eğitim yapan tıp fakültesi), tüm programlarda kayıtlı önlisans ve lisans öğrencilerine uygulanabilmektedir.

Öğrenci Ders Geribildirim Sistemi Altyapısının Oluşturulması

Çevrimiçi hizmet veren web siteleri üzerinden uygulanan soru formları ve bunlardan özellikle e-posta adreslerine gönderilenler, pek çok kişi kendi elektronik postalarını okuduğu ve cevap verdiği için daha fazla kontrol imkânı sağlamaktadır (Saunders et al., 2012). Bu şekilde veriler daha verimli toplanabilmekte ve analiz aşamasında diğer alternatif yöntemlere göre kolaylık sağlamaktadır.

Anderson ve ark. (2005)'na göre literatür incelendiğinde online doldurulan ders değerlendirme formları avantaj ve dezavantajlar barındırmaktadır. Avantaj olarak hızlı bir geri bildirim sağlama, daha ucuz yönetim maliyeti, çok daha az zaman alması, geri bildirimde kendini daha kolay ifade edebilme, öğrencilere değerlendirmenin tamamlanması için daha fazla zaman verir ve son olarak öğrencilere birçok açıdan fakülte üyelerini değerlendirme fırsatı sunar. Dezavantaj olarak ise bilgisayar ile erişim gereklidir, kâğıt ile doldurulanlara göre daha az güvenilir olduğu düşünülmektedir ve daha çok düşük seviyedeki öğrencilerin yanıt oranlarını ortaya koymaktadır. Aynı doğrultuda bir eğilimle, DEÜ bünyesindeki tüm programlara kayıtlı öğrencilerden, DEBIS aracılığı ile verilerin düzenli olarak toplanabilmesi olanağı bulunması ve sürecin her dönem tekrar edilmesi gerekliliği nedeniyle, ders değerlendirme formu, elektronik bir form olarak geliştirilmiştir. Aynı zamanda, bu formun sürekli olarak güncel kalabilmesi ve içeriğini oluşturan bilgilerin de en güncel halinin pratik bir şekilde bu forma aktarılabilmesi için kurumun otomasyon sisteminde var olan öğrenci işleri sistemi, personel bilgi sistemi, bilgi paketi gibi alt bileşenlerle bütünlük bir yapıda kurgulanan yeni bir sistem geliştirilmiştir. Öğrenci Ders Geribildirim Sistemi (ÖDGS) olarak adlandırılan bu sistemin DEÜ otomasyon sistemi ile bütünleşmesi; öğrenci, öğrencinin aldığı ders ve dersi veren öğretim üyesi bilgilerinin ilgili dersin değerlendirme formu üzerinde birleştirilebilmesine olanak sağlamış ve böylelikle dersler tek bir platform üzerinden sağlıklı bir şekilde değerlendirilebilmiştir.

Sözü geçen bilgi sistemleri, bazen tek bir veri tabanı teknolojisi üzerinde (Oracle Veri Tabanı, Microsoft SQL teknolojileri gibi) veri alışverişi yapabildiği gibi, bazen farklı teknolojileri kullanabilmektedir. Dokuz Eylül Üniversitesi içerisinde kullanılan bilişim teknolojileri özetle şu şekilde sıralanabilir:

- MySQL, SQL, Oracle veritabanı teknolojisi
- Linux ve Windows Server teknolojileri
- Apache ve IIS sunucu teknolojileri
- PHP, Java, C# ve Python programlama dilleri
- PHP Zen Framework, Net Framework

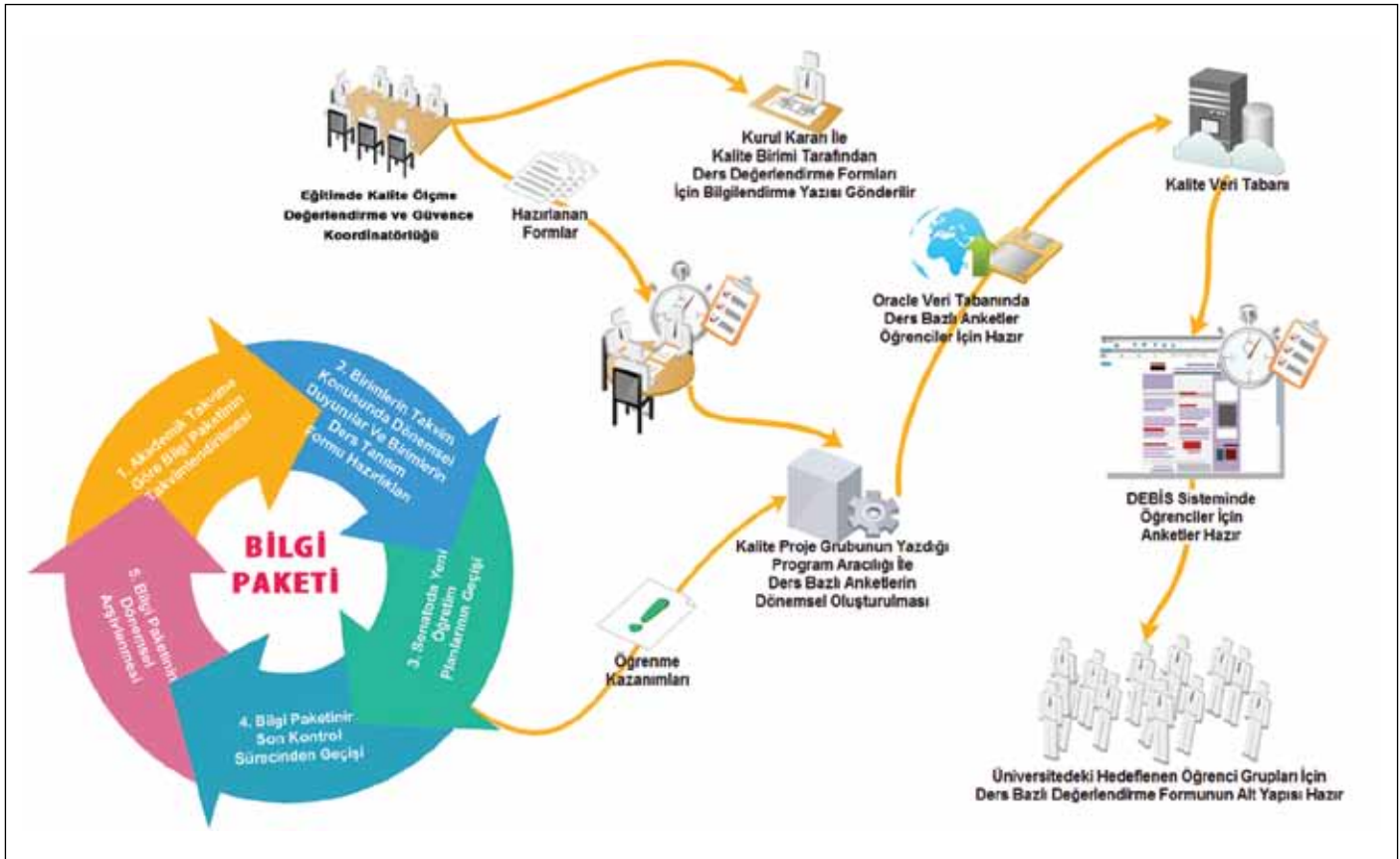
Burada temel olan, bilgi sistemlerinin birbiriyle veri alışverişi yapabilmesi için gerekli kısıtların belirlenmesi ve ilgili gereksinimlerin karşılanmasıdır. Bu gereksinimler, geliştirilen sistemin amaçları doğrultusunda yapılan gereksinim analizi ile belirlenmektedir. Örneğin, ÖDGS tasarımı, Öğrenci Bilgi sistemi (ÖBS), Personel Bilgi Sistemi (PBS) ve Bologna Bilgi Sistemi (BBS) gibi sistemler ile bütünlük bir şekilde kurgulanmıştır. Ders değerlendirme formuna öğretim üyesi ile ilgili veriler PBS'den, öğrencinin aldığı ders ile ilişkili veriler ÖBS'den, ders ile ilişkili öğrenme kazanımları ise BBS'den alınmaktadır. Bu şekilde, sistemler üstü bir sistemin kurulumu sağlanmıştır. Farklı alt sistemlerden veri aktarımının sağlanabilmesi sayesinde, ders değerlendirme formunun bazı bölümleri (öğrenme kazanımları edinme derecesinin ölçüldüğü bölüm) dinamik bir yapı kazanmış ve böylelikle her ders özelinde soru formlarının oluşturulması sağlanmıştır.

Yine belirlenen gereksinimler doğrultusunda sistemdeki yetkilendirme ve benzeri işlemler için ayrı bir veri tabanı oluşturulmuştur. Söz konusu veri tabanında, tüm değerlendirme sisteminin sağlıklı bir şekilde işletilebilmesi için tablolar, fonksiyonlar, tablolar arası ilişkiler ve çeşitli yetkiler tanımlanmıştır. Bu şekilde geliştirilen elektronik soru formları aracılığı ile öğrencilerin derslerin işleyişine yönelik geribildirimleri sistematik bir şekilde toplanabilmekte, raporlama bileşeni sayesinde de gerek dersi veren öğretim elemanı gerekse yöneticiler, elde edilen sonuçlara kolayca erişebilmektedir.

Şekil 2, öğrencilerin derslere ilişkin geribildirimlerini toplamak üzere uygulanan elektronik soru formu için bilgi sistemi altyapısının oluşturulma sürecini göstermektedir. Eğitimde Kalite Ölçme Değerlendirme ve Güvence Koordinatörlüğü, ders değerlendirme formunun içeriğini ilgili literatür bağlamında ve gereksinimler doğrultusunda yukarıda ifade edilen boyutlar çerçevesinde oluşturmuştur. Kalite proje ekibi, ilgili dersin bilgi paketindeki ders tanıtım formundan öğrenme kazanımlarını ve koordinatörlüğün hazırladığı diğer üç boyutla ilgili statik soruları birleştirerek soru formunu veri tabanına kaydetmektedir. Burada kullanılan yazılım teknolojisi PHP programlama dili ve kullanılan veri tabanı Oracle'dır.

ÖDGS'nin Bologna Süreci'yle bütünlük bir şekilde sürekli çalışabilmesi için, beslendiği sistemlerin sağlıklı bir şekilde faaliyet göstermesi gerekir. Soru formundaki öğrenme kazanımlarının BBS'den çekilmesinden ve ÖDGS'nin de belirli bir zaman çizelgesiyle çalışır olmasından dolayı, BBS'nin belirlenen takvime uygun bir şekilde çalışması çok önemlidir. Ancak böyle bir noktaya gelinebildiği takdirde, sistemler üstü sağlıklı bir geri bildirim sisteminden söz edilebilir.

Bu çalışma kapsamında geliştirilen sistem, aynı zamanda tüm üniversitelerin referans alabileceği bir sistem modelidir. ÖDGS tasarımının bir avantajı, var olan sistemlere bütünlük bir şekilde kurgulanmasıdır. Ülkemizdeki tüm üniversitelerde öğrenci işleri, personel sistemi ve Yükseköğretim Kurulu'nun zorunlu



Şekil 2: Soru formlarının oluşturulma süreci.

kıldığı bir bilgi paketi mevcuttur. Dolayısıyla, Dokuz Eylül Üniversitesi Bilgi Sistemi (DEBİS) üzerinde kurulan bu yapı tüm üniversiteler bünyesinde kurulabilir.

ÖDGS'nin beslendiği diğer sistemlerin aynı veri tabanı teknolojisini kullanması da uygulama sırasında bir avantaj sağlamaktadır. Fakat bu durum, diğer üniversitelerin bu sistemi kurmaları açısından engelleyici değildir. Web servisleri aracılığı ile farklı teknolojilerle geliştirilen projeler, birbiriyle kolayca entegre olarak, sistem geliştirme çalışmalarını kolaylaştırmaktadır. Burada sistem geliştirirken amaç ve kapsamın iyi belirlenmesi, sonrasında var olan sistemleri değerlendirerek iyi bir gereksinim analizinin yapılması kritik önem taşımaktadır.

Öğrenci Geribildirimlerinin Toplanması ve Raporlanması

Eğitimde Kalite Ölçme Değerlendirme ve Güvence Koordinatörlüğü'nün belirlediği takvime göre oluşturulan ders değerlendirme formları, dönemsel olarak final sınavları öncesinde aktif hale getirilmektedir. ÖDGS ile ÖBS arasında veri alışverişi yapılabildiğinden belirli bir öğrencinin almış olduğu dersler, ÖBS'den çekilebilmekte ve her bir ders için oluşturulan değerlendirme formu, kolaylıkla DEBİS'e giriş yapan öğrencinin ekranına aktarılabilir (Şekil 3). Öğrenciler, DEBİS öğrenci ekranlarından final notlarını görmeden önce, değerlendirme formlarını doldurarak ders hakkında geribildirim vermektedirler. ÖDGS, öğrenciler ders değerlendirmelerini tamamladıktan ve veriler toplandıktan sonra yine belirlenmiş takvime göre kalite proje grubu tarafından kapatılmaktadır.

ÖDGS aracılığıyla derslerle ilgili toplanan geribildirimlerin düzenlenmesi ve sonuçların ilgililere sunulması için belirli bir raporlama biçimi tanımlanmıştır. Değerlendirme raporlarında her sorunun cevaplanma sayısı ve yüzdesi, soruya verilen cevapların ortalama, medyan ve standart sapma değerleri verilerek, öğretim elemanlarına elde edilen geribildirimlere ilişkin özet istatistikler sunulmaktadır. Şekil 4'te örnek bir ders için sistemden elde edilen bir raporun kısmi görüntüsü bulunmaktadır. Elde edilen bu temel istatistikler, dört boyut

üzerinden öğrencilerin dersle ilgili algıları ve geribildirimlerini ortaya koymakla birlikte, aynı zamanda iyileştirilmesi gereken alanların belirlenmesine yardımcı olmaktadır.

Sorular bazında elde edilen performans değerlerinin yorumlanabilmesini kolaylaştırmak amacıyla, DEÜ eğitimde kalite ölçme değerlendirme ve güvence sistemi uygulamalarını geliştiren ilgili araştırmacılar ve ekip üyeleri tarafından bir değerlendirme tablosu tanımlanmıştır. Buna göre, boyutlar ve sorular için hesaplanan ortalamaların alabileceği değerlere göre, birinci öncelikli, ikinci öncelikli, iyileştirmeye açık, fırsat oluşturabilecek ve güçlü alanlar belirlenebilmektedir (Tablo 1). Bu şekilde raporlardan elde edilen sonuçlar, bir karar destek mekanizmaları olarak kullanılabilir.

İlk uygulamalarda, kalite birimi her ders için elde edilen değerlendirme raporlarını ÖDGS'den alıp, bunları birimler bazında gruplayarak ilgili birimlerin bölüm başkanlarına elektronik posta yoluyla iletmekte ve bölüm başkanları da raporların ilgili öğretim üyelerine dağıtımını sağlamaktaydı. Raporların kaydedilmesi ve gönderilmesinin yarattığı gecikmeler, ilgili iyileştirme faaliyetlerinin zamanında yapılamamasına neden olmuştur. Kalite güvence sistemi oluşturmak adına önemli bir role sahip olan ÖDGS'nin bu kapsamda iyileştirilmesi amacıyla, raporlama

Tablo 1: Öğrenci Geribildirim Sonuçlarını Değerlendirme Ölçeği

Genel Alan Tanımlamaları	Ortalama için Değer Aralığı
İyileştirme çalışmalarında birinci öncelikli alanlar	1,00-1,49
İyileştirme çalışmalarında ikinci öncelikli alanlar	1,50-2,49
İyileştirmeye açık alanlar	2,50-3,49
Ders için fırsat oluşturabilecek alanlar	3,50-4,49
Dersin güçlü yönleri	4,50-5,00

Şekil 3: Öğrencinin soru formlarına erişim ekranları.

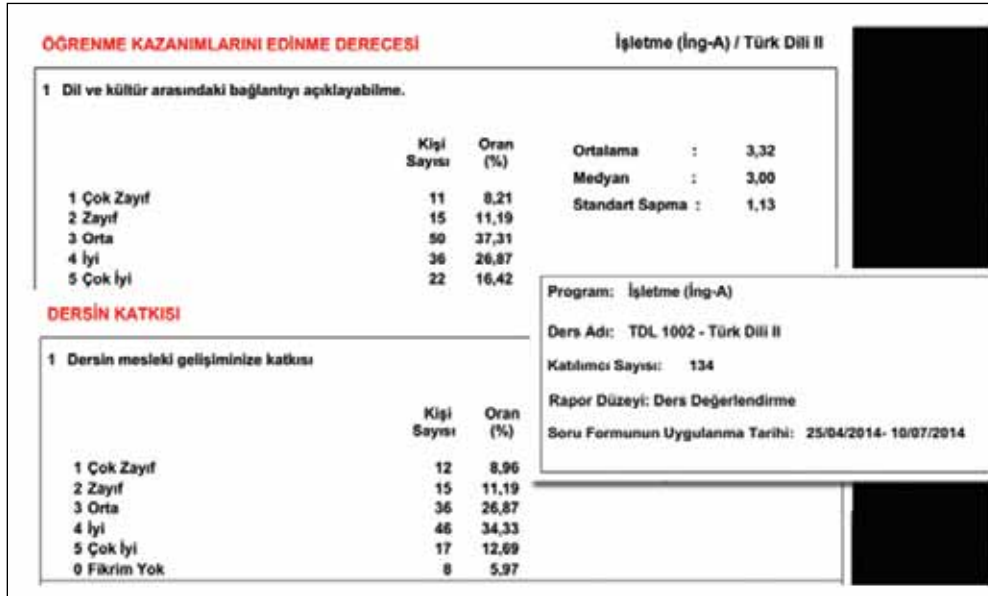
süreci yeniden ele alınmış, süreçteki değer yaratmayan adımlar kaldırılmış ve daha yalın raporlama bileşeni yeniden tanımlanmıştır.

Geliştirilen otomasyon sayesinde, ders ile ilgili değerlendirme; dersi veren öğretim üyesi, program ve birim yöneticileri gibi bir hiyerarşi ile raporlanabilmektedir (Şekil 5). Şekil 5 üzerinde gri oklar ile gösterilen adımlar üzerinde çalışmakta olan süreçlerdir. Turuncu renk ile gösterilen adımlar ise tamamlanmış ve hizmete alınmış adımlardır.

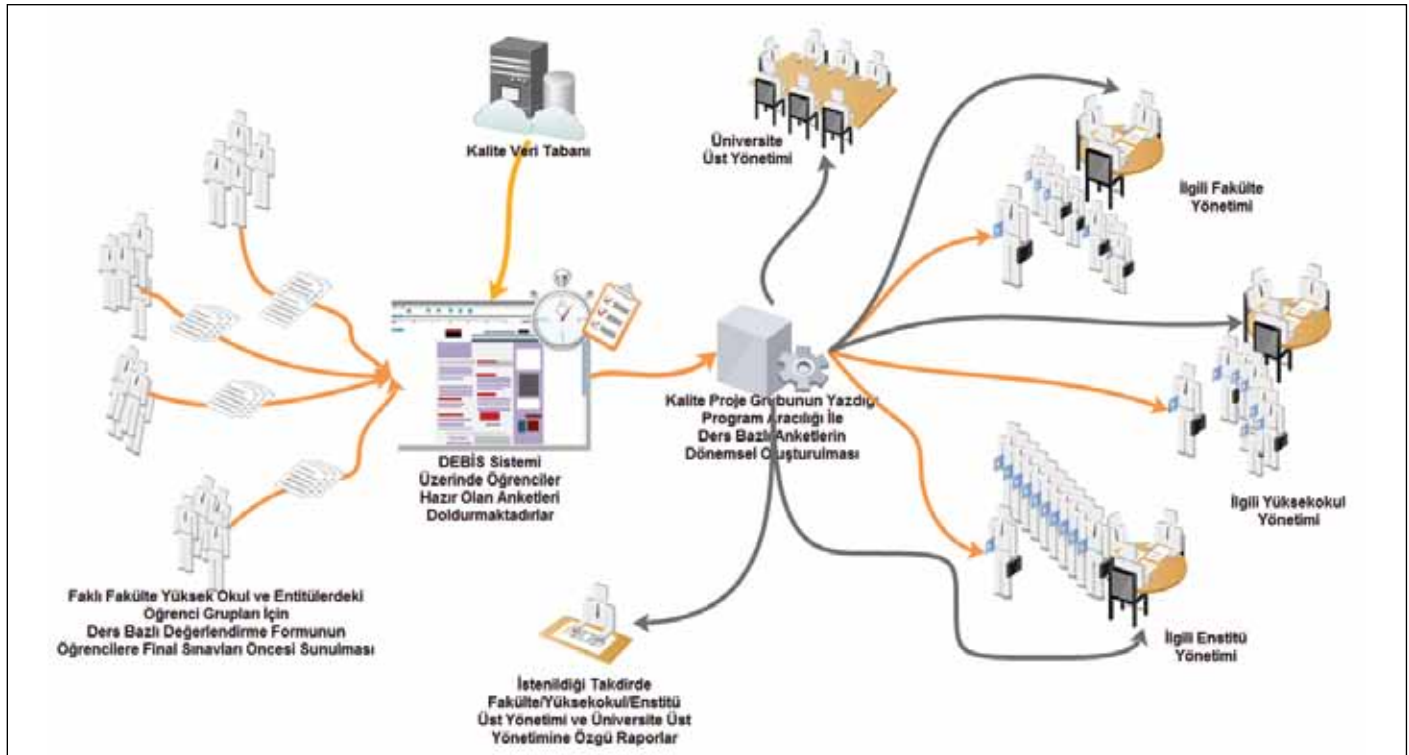
Sistemde yetkisi olan kullanıcılar, ilgili derslerin değerlendirme sonuçlarına şubeler veya dersler bazında erişebilmektedir. Şekil 6'da ders ile ilgili değerlendirme raporlarına öğretim üyesi hesabından erişimin ekran ara yüzünün bir örneği bulunmaktadır. Şekil 7 ise, bir öğretim üyesinin örnek bir ders için kategori bazlı değerlendirme raporunun ara yüzü gösterilmektedir.

BULGULAR ve ÖNERİLER

Bu çalışmada, geliştirilen sistemin kurum içinde var olan sistemlere bütünlük bir şekilde kurgulanması; ders değerlendirme



Şekil 4: Örnek bir ders için rapor ekranından kesitler.



Şekil 5: Ders değerlendirme raporlarının dağıtımı.

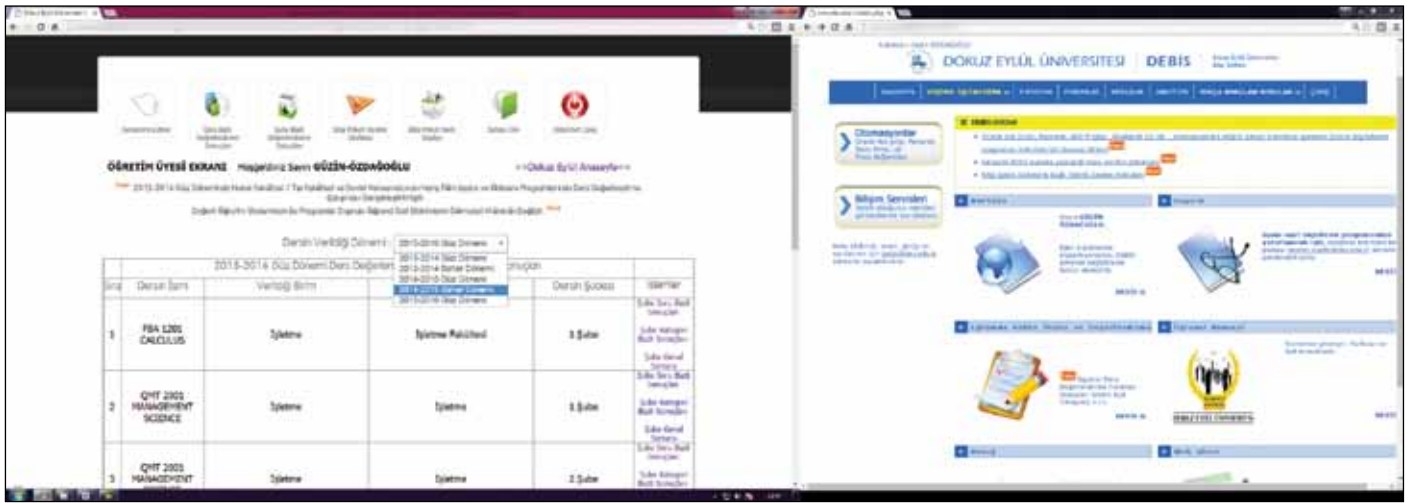
formlarının oluşturulması, formların değerlendirmeye açılması ve geribildirimlerin toplanması ve nihayetinde değerlendirme sonuçlarının sunulması aşamalarının her birinde birçok avantaj sağlamıştır. Tek bir platform üzerinden özellikle öğrenme kazanımlarının öğrenciler tarafından ne düzeyde edinildiğine ilişkin algılarının belirlenebildiği, dersin işleniş biçiminin ve kullanılan araçların değerlendirilebildiği bir mekanizma oluşturulmuştur. Otomasyon aracıyla geri bildirim süreci hızlanarak öğretim üyesinin yapmak istediği iyileştirmeleri, bir sonraki öğretim döneminde gerçekleştirebilmesi için olanak sağlanmıştır.

ÖDGS ile ders değerlendirme formunun uygulamasına 2013-2014 bahar döneminde pilot fakülteler ile başlanmış, daha sonra 2015-2016 güz döneminde yaygınlaştırılarak önlisans ve

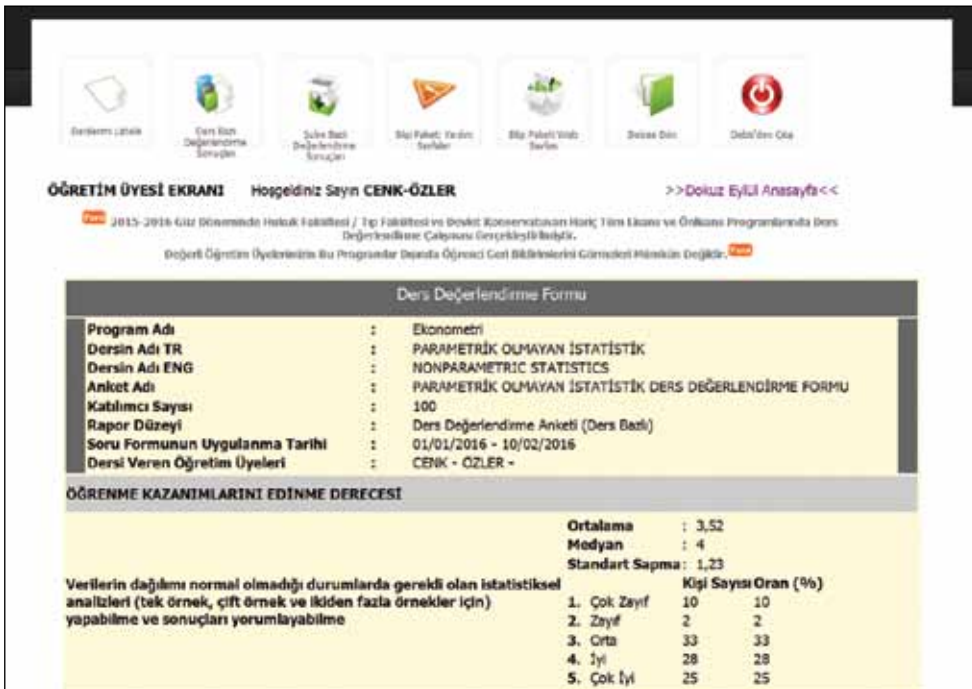
lisans düzeyindeki programlara kayıtlı öğrencilere uygulanmıştır. Uygulanan öğrenciler arasında özel duruma sahip programlarda öğrenim gören öğrenciler bulunmamaktadır. Tablo 2'de DEÜ'de dört dönem boyunca ders değerlendirme formunu dolduran öğrenci sayıları verilmiştir.

Sistemin tasarımı ve hayata geçirilmesi sürecindeki deneyimler ve çalışmada sunulan literatür çerçevesinde, benzer süreçleri yürüten ve yürütecek olan yükseköğretim kurumları için sunulabilecek öneriler aşağıda maddeler halinde özetlenmektedir:

- Geribildirimlere bağlı değerlendirme sonucunda, aşırı olumsuz geri bildirim alan veya durumunu düzeltmeyen tekrar tekrar olumsuz yorumları almaya devam eden öğretim elemanları için kurumun stratejileri kapsamında, üst



Şekil 6: Öğretim üyesi değerlendirme sonuçlarına erişim ekranları.



Şekil 7: Örnek bir ders için kategori bazlı rapor görünümü.

Tablo 2: Dönemlere Göre Ders Değerlendirme Formunu Dolduran Öğrenci Sayıları

Dönem	Formu Dolduran Öğrenci Sayısı
2013-2014 Bahar Dönemi	2735
2014-2015 Güz Dönemi	8038
2014-2015 Bahar Dönemi	8429
2015-2016 Güz Dönemi	13170

yönetim tarafından bazı düzeltici önleyici faaliyetler planlanabilir.

- Atama ölçütlerine değerlendirme sisteminden çıkan puanlar değerlendirmeye eklenebilir. Böylece, öğretim üyelerinin verdikleri dersleri daha iyi koşullarda yürütmeler sağlanarak öğrenci memnuniyeti de artırılabilir ve bu da dolaylı olarak kurum için iyi tanıtım aracı olarak değerlendirilebilir. Daha kalifiye mezunlar kurumun tanınırlığını ve prestijini arttıracaktır.
- Alınan geribildirimlere göre yapılan iyileştirmeler konusunda öğrenciler bilgilendirilebilir ve bu şekilde, alınan geribildirimlere değer verildiği onlara hissettirilerek, öğrencilerin sürece daha etkin bir şekilde dahil olmaları sağlanabilir.
- Yükseköğretim Kurulu, kurum değerlendirmelerinde, geribildirim sistemini ya da sürecini önemli bir madde olarak ele alabilir ve yapılan iyileştirmeleri bir performans ölçütü olarak benimseyebilir. Örneğin bütçelerin dağıtımında bir ölçüt olarak kullanılabilir. Bu şekilde kurum üst yöneticilerinin, denetim kontrol ve yürütme gibi yönetim fonksiyonlarını daha etkin gerçekleştirmesi sağlanabilir.
- Geribildirimler sonucunda yapılacak faaliyetler, kurumun stratejik planlamasında mutlaka gözetilmeli ve performans programında yer almalıdır. Böylece, iyileştirme faaliyetleri üst yönetim tarafından desteklenebilir ve izlenebilir.
- Öğrencilerin geri bildirimleri doğrultusunda öğretim üyelerinin bilgi birikimi çağın gereksinimlerini karşılayamadığı görüldüğünde, kurum içi veya dışı eğitimler sağlanabilir.

SONUÇ ve DEĞERLENDİRME

Ulusal düzeyde yükseköğretim programlarında, Bologna Süreci ile başlayıp, eğitimde kalite ölçme değerlendirme ve güvence süreci olarak devam eden bir dizi çalışmalar, DEÜ'nün gündeminde önemli bir yer tutmaktadır. Bu çalışmaları uzun yıllardır yürüten DEÜ, süreçte kayda değer aşamalar kat etmiş ve eğitimde kalite güvenceyi sağlamaya yönelik pek çok yenilikçi alt sistemler geliştirmiştir. DEÜ'de web üzerinden uygulanacak şekilde geliştirilen alt sistemlerden biri olan ÖDGS, eğitimde kalite ölçme değerlendirme ve güvence sisteminin önemli bir bileşeni olarak düşünülebilir. Örnek olay niteliği taşıyan bu çalışmada, ÖDGS'nin tasarım süreci ve bu süreçte kullanılan teknolojiler, karşılaşılan problemler ve kısıtlar, edinilen deneyimler ışığında açıklanmış; bu sistemi kullanabilecek diğer eğitim kurumları için bir yol haritası sunulmuştur.

ÖDGS tasarımı yapılırken, DEÜ birimlerinin derslerin öğrenme kazanımları, işleyişi ve ilgili koşulların iyileştirilmesine yönelik geribildirimleri her ders bazında toplayabilecekleri soru formları geliştirilmiştir. ÖDGS, kurum bünyesinde var olan öğrenci işleri sistemi, personel bilgi sistemi, bilgi paketi gibi alt bileşenlerle de bütünleşik bir yapıda kurgulanmıştır. Söz konusu ders değerlendirme formunun içeriğini oluşturan boyutlardan biri olan öğrencilerin öğrenme kazanımlarını edinme derecesinin ölçüldüğü bölüm, DEÜ Bilgi Paketi'nden doğrudan aktarılmış ve bu dinamik bölüm diğer statik boyutlarla aynı form üzerinde birleştirilmiştir. Bu şekilde her ders özelinde soru formlarının oluşturulması sağlanmıştır. Bir başka ifadeyle, ÖDGS'nin DEÜ otomasyon sistemi ile bütünleşmesi, öğrenci, öğrencinin aldığı ders ve dersi veren öğretim üyesi bilgilerinin ilgili ders değerlendirme formu üzerinde birleştirilebilmesine olanak sağlamış ve böylelikle dersler tek bir platform üzerinden sağlıklı bir şekilde değerlendirilebilmiştir.

Sorular bazında elde edilen performans değerlerinin yorumlanabilmesini kolaylaştırmak amacıyla, DEÜ eğitimde kalite ölçme değerlendirme ve güvence sistemi uygulamalarını geliştiren ilgili araştırmacılar ve ekip üyeleri tarafından bir değerlendirme ölçeği tanımlanmıştır. Buna göre, boyutlar ve sorular için hesaplanan ortalamaların alabileceği değerlere göre birinci öncelikli, iyileştirmeye açık, fırsat oluşturabilecek ve güçlü alanlar belirlenebilmektedir.

Bu şekilde geliştirilen elektronik soru formları aracılığı ile öğrencilerin derslerin işleyişine yönelik geribildirimleri sistematik bir şekilde toplanabilmiş; raporlama bileşeni sayesinde de elde edilen sonuçlara gerek dersi veren öğretim elemanı gerekse yöneticiler kolayca erişilebilmiştir.

Öğretim niteliğinin artırılması düşünen yöneticiler, öğretim üyelerinin akademik performanslarını, verilen eğitimin kalitesini ve yapılan akademik çalışmaları takip edip yön göstermelidir. Geliştirilen ÖDGS'nin tüm bu gereksinimler açısından değerli bir çözüm olduğu ve bu sistemin geliştirilmesi sürecinin de diğer uygulayıcılara ışık tutabilecek örnek bir yol haritası olarak kullanılabileceği ifade edilebilir.

Çalışmada iyileştirmeye açık alanlarından biri, öğretim üyelerine sağlanan sonuç ekranlarının yöneticiler düzeyinde sağlanamamasıdır. Yukarıda belirtildiği gibi, PBS ve ÖBS projelerinin farklı zamanlarda farklı ekipler tarafından yürütülmesi nedeniyle birim kodlamaları ortaklaştırılmadığından dekan, dekan yardımcısı, müdür ve müdür yardımcısı gibi görevlerdeki (personel bilgi sistemine kayıtlı) yöneticiler öğretim üyelerinin verdiği (öğrenci bilgi sistemine kayıtlı) derslerin değerlendirme sonuçlarına DEBİS üzerinden erişememektedir. Bu durum geliştirilen sistem açısından bir kısıt oluşturmaktadır. Mevcut durumda, değerlendirme sonuçları geçici bir yöntemle birim yöneticilerine aktarılmaktadır. Çalışmada sözü edilen kısıt ortadan kaldırmak için kodlama güncellemeleri sürdürülmektedir. Kodlamalar ortaklaştırıldığında, DEBİS üzerinden öğrenci, ders, dersin şubeleri, öğretim üyesi ve yöneticiler arasındaki tüm koordinasyon sağlanmış ve tam bir kalite döngüsü gerçekleştirilmiş olacaktır.

Çalışmada aynı zamanda yazılımın veri tabanına bağlantısı sırasında kullanılan "SQL Bind" işlemi gerek güvenlik gerekse

sistemin daha hızlı çalışması adına önemli avantajlar sağlamıştır. Özellikle öğrenci sayısı fazla olan kurumlar sistemin performansı konusunda çeşitli sıkıntılar yaşayabilirler. Öğrenci sayısı ve bu öğrencilerin bağlı oldukları derslerin sayısı arttıkça, sistemin birçok alt sistem ile etkileşimi ve veri alışveriş trafiği de artmaktadır. Dolayısıyla, sistem ve sistemin üzerinde çalışacağı yazılım geliştirilirken, mevcut teknoloji alt yapısı da değerlendirilmelidir.

ÖDGS gibi, kanıta dayalı karar alma ve sürekli iyileştirme prensiplerini destekleyen böylesi sürdürülebilir bir mekanizmanın varlığı ve buradan elde edilen bilgilerin karar vericiler tarafından kullanılması, yaşayan bir kalite güvence sisteminin kurulumu açısından önemli yapıtaşlarını oluşturmaktadır. DEÜ geliştirdiği bu yaklaşım ile Bologna Süreci'ni içselleştirmiş ve bu süreçleri kurum kültürü haline getirerek pilot üniversitelerden biri olarak Türkiye'de bu noktada ilk uygulamalardan birini gerçekleştirmiştir.

Ayrıca öğretimin öğrencilerce değerlendirilmesi birçok açıdan yarar sağlamaktadır. Öğrenci geribildirimleriyle, öncelikle yönetim ve öğretim elemanları, öğretim programlarına ve öğretimi uygulama biçimlerine ilişkin eleştiri ve öneriler almakta ve bunları iyileştirme ve geliştirme fırsatları yakalayabilmektedir. Böylece, işleyişte aksayan yönler ve geliştirilebilecek alanlar saptanarak, etkili öğretimin gerçekleştirilmesine yönelik kararlar alınabilmektedir.

Sonuç olarak bu çalışma ile DEÜ eğitimde kalite ölçme değerlendirme ve güvence çalışmaları kapsamında, öğrencilerin geribildirimlerine bağlı olarak, farklı programlarda verilen derslerin değerlendirilmesine yönelik bir sistem geliştirilmeye çalışılmıştır. Çalışmada, sistemin tasarımı sırasındaki gereksinim analizleri, sistemi devreye alma sürecinde edinilen deneyimler ve özellikle kritik noktalar ele alınarak sistematik bir şekilde aktarılmıştır.

Çalışmada geliştirilen sistem, tüm üniversitelerin referans alabileceği bir model olarak sunulmuştur. ÖDGS'nin tasarımı, var olan sistemlere bütünlük bir şekilde kurgulanması adına önemlidir. Ülkemizdeki tüm üniversitelerde öğrenci işleri, personel sistemi ve Yükseköğretim Kurulu'nun zorunlu kıldığı bir bilgi paketi mevcuttur. Dolayısıyla, DEBİS üzerinde kurulan bir ders değerlendirme geribildirim sistemi tüm üniversiteler bünyesinde kurulabilir.

KAYNAKLAR

- Açan, B. & Saydan R. (2009). Öğretim elemanlarının akademik kalite özelliklerinin değerlendirilmesi: Kafkas Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi örneği. *Atatürk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 13(2), 225-253.
- Ali, M. & Shastri, R. K. (2010). Implementation of total quality management in higher education. *Asian Journal of Business Management*, 2(1), 9-16.
- Altınok, V. (2008). Yükseköğretimde ilke ve yönelimler neler olmalı? *Selçuk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, (19), 41-52.
- Anderson, M. H., Cain, J. & Bird E. (2005). Online student course evaluations: review of literature and a pilot study. *American Journal of Pharmaceutical Education*, 69(1), 34-43.
- Balci, A. (1998). Yükseköğretimde toplam kalite yönetimi ölçeği. *Kuram ve Uygulamada Eğitim Yönetimi*, 4(15), 319-334.
- Bengisu, M. (2007). Yüksek eğitimde toplam kalite yönetimi. *Journal of Yasar University*, 2(7), 739-749.
- Durman, M. (2015). Yükseköğretimde kalite güvencesi. Retrieved from <http://www.hurriyet.com.tr/yuksekogretimde-kalite-guvencesi-40018775>
- Edström, K. (2008). Doing course evaluation as if learning matters most. *Higher Education Research & Development*, 27(2), 95-106.
- Elmas, M. (2012). Bologna süreci: Uygulama veya uygulayamama. *Yükseköğretim ve Bilim Dergisi*, 2(3), 137-141.
- Esen, M., & Esen, D. (2015). Öğretim üyelerinin performans değerlendirme sistemine yönelik tutumlarının araştırılması, *Yükseköğretim ve Bilim Dergisi*, 5(1), 52-67.
- Erdem, R. A. (2013). Bilgi toplumunda üniversitenin değişen rolleri ve görevleri. *Yükseköğretim Dergisi*, 3(2), 109-120.
- Gökçe, F. (2010). Öğretmen ve öğrencilerin gösterdikleri davranışların kaliteli eğitim açısından değerlendirilmesi (denetçi görüşleri). *Uludağ Üniversitesi Eğitim Fakültesi Dergisi*, 23(2), 415-432.
- Güneş, F. (2012). Bologna süreci ile yükseköğretimde öngörülen beceri ve yetkinlikler. *Yükseköğretim ve Bilim Dergisi*, 2(1), 1-9.
- Güven, Ç. M. (2006). Öğretim elemanı değerlendirme ölçeği geliştirme çalışması. *Ondokuz Mayıs Üniversitesi Eğitim Fakültesi Dergisi*, 21(1), 63-72.
- Harvey, L. & Williams J. (2010). Fifteen years of quality in higher education (part two). *Quality in Higher Education*, 16(2), 81-113.
- Hendry, D. G., Cumming, G. R., Lyon, M. P., & Gordon, J. (20 İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi 01). Student-centred course evaluation in a four-year, problem based Medical Programme: Issues in Collection and Management of Feedback. *Assessment & Evaluation in Higher Education*. 26(4), 327-339.
- İçli, G. E. & Vural, B. B. (2010). Toplam kalite yönetimi ve uygulamaları çerçevesinde Kırklareli Üniversitesi meslek yüksekokulları öğrenci memnuniyeti araştırması. *Marmara Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 28(1), 335-349.
- Kalaycı, N. (2008). Yükseköğretimde uygulanan toplam kalite yönetimi sürecinde göz ardı edilen unsurlardan TKY merkezi ve eğitim programları. *Türk Eğitim Bilimleri Dergisi*, 6(2), 163-188.
- Kalaycı, N. (2009). Yükseköğretim kurumlarında akademisyenlerin öğretim performansını değerlendirme sürecinde kullanılan yöntemler. *Kuram ve Uygulamada Eğitim Yönetimi*, 15(60), 625-656.
- Karaca, E. (2008). Eğitimde kalite arayışları ve eğitim fakültelerinin yeniden yapılandırılması. *Dumlupınar Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*, (21), 61-80.
- Karahan, M. & Kuzu H. Ö. (2014). Yükseköğretimde kalite yönetim sistemi uygulamalarının toplam kalite yönetimi bağlamında değerlendirilmesi: Selçuk Üniversitesi Hadim ve Sarayönü Meslek Yüksekokulları örneği. *Atatürk Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Dergisi*, 28(3), 23-41.
- Kehm, M. B. (2010). Quality in european higher education: the influence of the Bologna process. *Change: The Magazine of Higher Learning*, 42(3), 40-46.

- Korkmaz, İ. (2007). Öğrenci merkezli ders uygulamalarına ilişkin öğrenci görüşleri. *Selçuk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 17(2007), 393-402
- Nurluöz, Ö., Birol, C. & Silman, F. (2010). Üniversitelerde eğitim yöneticilerinin yöneticilik davranışlarının öğretim elemanı ve öğrenci görüşlerine göre incelenmesi. *Kuram ve Uygulamada Eğitim Yönetimi*, 16(4),579-599.
- Önal, İ. (2004). Eğitim ve bilgi hizmetlerinde toplam kalite uygulamaları. *Türk Kütüphaneciliği*,18(1), 27-42.
- Özer, M., Gür, B. S. & Küçükcan, T. (2010). *Yükseköğretimde kalite güvencesi*, Ankara: SETA Yayınları.
- Penny A. R. (2003). Changing the agenda for research into students' views about university teaching: four shortcomings of SRT research. *Teaching in Higher Education*, 8(3), 399-411.
- Saunders M., Lewis P. & Thornhill, A. (2012). *Research methods for business student*, 5. Baskı, Pearson Education Limited.
- Saydan, R. (2008). Üniversite öğrencilerinin öğretim elemanlarından kalite beklentileri: Yüzüncü Yıl Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi örneği. *Gazi Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 10(1), 63 -79.
- Serin, H. & Aytekin, A.(2009).Yükseköğretimde toplam kalite yönetimi. *Bartın Orman Fakültesi Dergisi*, 11(15), 83-93.
- Süngü, H. & Bayrakçı, M. (2010). Bologna süreci sonrası yükseköğretimde akreditasyon çalışmaları. *Türk Eğitim Bilimleri Dergisi*, 8(4), 895-912.
- Şahin İ., Zoraloğlu, R. Y. & Fırat, Ş. N. (2010). Üniversite öğrencilerinin eğitimsel amaçlarına ulaşmalarını etkileyen etkenlere ilişkin görüşleri, İnönü Üniversitesi Eğitim Fakültesi Dergisi, 11(2), 133-154.
- Tam, M. (2001). Measuring quality and performance in higher education. *Quality in Higher Education*, 7(1), 47-54.
- Tezsürücü, D. & Bursalıoğlu, A. S. (2013). Yükseköğretimde değişim: Kalite arayışları. *Kahramanmaraş Sütçü İmam Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*, 10(2), 97-108.
- Tortop, S. H. (2013). Öğretmen adaylarının üniversite hocası hakkındaki metaforları ve bir değerlendirme aracı olarak metafor. *Yükseköğretim ve Bilim Dergisi*, 3(2), 153-160.
- Ünver, G. (2012). Öğretim elemanlarının öğretimin öğrencilerce değerlendirilmesine önem verme düzeyleri. *Hacettepe Üniversitesi Eğitim Fakültesi Dergisi*, (43), 472-484.
- Yenen, Z. V. & Gözlü, S. (2003). Yükseköğretimde müşteri beklentileri: Türkiye'den Örnekler. *İTÜ DERGİSİ/d Mühendislik*, 2(2), 28-38.
- Zmas, A. (2015). Global impacts of the Bologna process: International perspectives, local particularities. *Compare: A Journal of Comparative and International Education*, 45(5), 727-747.