



**UZAKTAN EĞİTİMDE  
KALİTE GÜVENCESİ**  
KURUM İÇ DEĞERLENDİRME RAPORU - EK

**BİLKENT  
ÜNİVERSİTESİ**

ANKARA

ARALIK 2020

## İçindekiler

<b>KALİTE GÜVENCESİ SİSTEMİ</b> .....	3
<b>1. Misyon ve Stratejik Amaçlar</b> .....	3
<b>1.1. Misyon, vizyon, stratejik amaç ve hedefler</b> .....	3
<b>1.2. Kalite güvencesi, eğitim öğretim, araştırma geliştirme, toplumsal katkı ve yönetim sistemi politikaları</b> .....	3
<b>1.3. Kurumsal performans yönetimi</b> .....	4
<b>EĞİTİM VE ÖĞRETİM</b> .....	6
<b>1. Programların Tasarımı ve Onayı</b> .....	6
<b>1.1. Programların tasarımı ve onayı</b> .....	6
<b>1.2. Ölçme ve değerlendirme</b> .....	7
<b>2. Öğrenci Kabulü ve Gelişimi</b> .....	8
<b>2.1. Diploma, derece ve diğer yeterliliklerin tanınması ve sertifikalandırılması</b> .....	8
<b>3. Öğrenci Merkezli Öğrenme Öğretme ve Değerlendirme</b> .....	9
<b>3.1. Öğretim yöntem ve teknikleri (Aktif, disiplinlerarası çalışma, etkileşimli, araştırma/öğrenme odaklı)</b> .....	9
<b>3.2. Ölçme ve değerlendirme (Öğrencilerin özelliklerine ve öğrenme düzeylerine göre farklılaştırılmış alternatif ölçme yöntem ve tekniklerine yer verme gibi)</b> .....	10
<b>3.3. Öğrenci geri bildirimleri (Ders-öğretim üyesi-program-genel memnuniyet anketleri, talep ve öneri sistemleri)</b> .....	11
<b>4. Öğretim Elemanları</b> .....	12
<b>4.1. Öğretim yetkinliği (Aktif öğrenme, ölçme değerlendirme, yenilikçi yaklaşımlar, materyal geliştirme, yetkinlik kazandırma ve kalite güvence sistemi)</b> .....	12
<b>5. Öğrenme Kaynakları</b> .....	14
<b>5.1. Öğrenme kaynakları</b> .....	14
<b>5.2. Engelsiz üniversite</b> .....	15
<b>5.3. Rehberlik, psikolojik danışmanlık ve kariyer hizmetleri</b> .....	16
<b>6. Programların İzlenmesi ve Güncellenmesi</b> .....	17
<b>6.1. Program çıktılarının izlenmesi ve güncellenmesi (Hazırlık okullarındaki dil eğitim programlarını da kapsamaktadır.)</b> .....	17
<b>İngilizce Hazırlık Programı</b> .....	18
<b>YÖNETİM SİSTEMİ</b> .....	18

<b>1. Yönetim ve İdari Birimlerin Yapısı .....</b>	<b>18</b>
<b>1.1. Süreç yönetim .....</b>	<b>18</b>
<b>2. Bilgi Yönetim Sistemi .....</b>	<b>19</b>
<b>2.1. Bilgi güvenliği ve güvenilirliği.....</b>	<b>19</b>

# KALİTE GÜVENCESİ SİSTEMİ

## 1. Misyon ve Stratejik Amaçlar

### 1.1. Misyon, vizyon, stratejik amaç ve hedefler

Bilkent Üniversitesi'nin 2017 yılında üniversite yönetimi tarafından onaylanarak kamuoyu ile paylaşılan Stratejik Planı'nda eğitim etkinliklerinin iyileştirilmesine yönelik amaç ve hedefler eğitim-öğretim modelinden bağımsız olarak belirlenmiştir. Üniversitenin temel eğitim-öğretim türü olarak benimsediği ve kuruluşundan itibaren başarıyla sürdürdüğü yüz yüze eğitim faaliyetlerinde olduğu gibi, pandemi döneminde başlatılan uzaktan ve hibrit (karma) eğitim etkinliklerinin de öncelikli olarak stratejik amaç ve hedeflerden herhangi bir ödün vermeden yürütülmesi prensibi benimsenmiştir. Bu prensiple birlikte, Stratejik Planı'nda yer alan;

“Dünya standartlarında kaliteli öğrenci yetiştirilmesi” ve

“Dünya standartlarında kaliteli öğretim elemanları ile çalışılması”

amaçlarının, uzaktan ve hibrit eğitim faaliyetlerine özgü yeni stratejik hedefler de içerecek şekilde gerçekleştirilmesi kararlaştırılmıştır. Uzaktan ve hibrit eğitim etkinliklerine yönelik olarak belirlenmiş olan stratejik hedefler aşağıda verilmektedir.

- Uzaktan ve hibrit eğitim olanaklarının sürekli iyileştirilmesi.
- Uzaktan eğitim olanakları yoluyla ortaya çıkan fırsatların eğitim süreçlerine yansıtılması.
- Uzaktan senkron olarak yürütülecek yeni akademik programların açılması.

Belirlenen bu hedefleri gerçekleştirmeye yönelik olarak yürütülen çalışmalara raporun ilerleyen bölümlerinde yer verilecektir. Bu hedefler doğrultusunda belirlenmiş olan kurumsal performans göstergelerinin ölçüm ve değerlendirilmesi periyodik olarak gerçekleştirilecektir.

### 1.2. Kalite güvencesi, eğitim öğretim, araştırma geliştirme, toplumsal katkı ve yönetim sistemi politikaları

Bilkent Üniversitesi misyon, vizyon ve Stratejik Planı doğrultusunda, pandemi döneminde edinilen tecrübe ve yaşanan çeşitli problemler karşısında üretilen yenilikçi çözümlerin ışığında uzaktan eğitim politikasını oluşturmuştur. Üniversitenin kalite güvencesi, eğitim öğretim, araştırma-geliştirme, toplumsal katkı, uluslararasılaşma ve yönetim sistemi politikalarına uyumlu olacak şekilde belirlenen uzaktan eğitim politikası üniversitenin web sayfası üzerinden kamuoyu ile paylaşılmıştır.

## Uzaktan Eğitim Politikası

Bilkent Üniversitesi, COVID-19 salgını nedeniyle başlatılan uzaktan eğitim sürecinde yaşanan gözlemler ve tecrübelerin yükseköğretimde yeni bir dönemin şekillendirilmesine yardımcı olacağını ve sınıflarda yapılan örgün eğitim için alınacak yeni kararları etkileyeceğini öngörmektedir.

Üniversite, çevrimiçi eğitimin süreç boyunca gözlemlenen avantajlarından salgın sonrası dönemin eğitim faaliyetlerinde faydalanmayı planlamaktadır. Bu süreçte edinilen tecrübenin ve yaşanan çeşitli problemler karşısında üretilen yenilikçi çözümlerin eğitim-öğretimde gerçekleştirilecek iyileştirme çalışmalarına katkı sağlayacağı öngörülmektedir.

Üniversite, önümüzdeki dönemlerde ülkenin koşullarına bağlı olarak, bütünüyle uzaktan ya da farklı uzaktan / yüzyüze bileşenleri yoluyla kurgulanabilecek hibrit eğitim senaryolarını da oluşturmuş bulunmaktadır. Oluşabilecek her eğitim ortamı seçeneği için öğrencilere, süreçlerinin kalitesi ve temposundan ödün vermeyen bir eğitim hizmeti sunmak için gerekli her tür altyapı hazırlığı tamamlanmıştır. Uzaktan verilen derslerin akademik yarıyıl başında ilan edilen saatlerinde senkron olarak düzenlenmesi benimsenmiştir.

Uzaktan eğitim olanaklarıyla ortaya çıkan fırsatların değerlendirilerek örgün eğitim süreçlerinin iyileştirilmesi hedeflenmektedir. Bu hedefe yönelik olarak, alanında dünya çapında ün yapmış akademisyenlerin, araştırma konularında dersler açarak veya belirlenecek bazı derslere konuk öğretim elemanı sıfatıyla katılarak üniversite eğitimine uzaktan katkı vermeleri sağlanacaktır. Aynı hedef doğrultusunda, uzaktan senkron olarak yürütülecek yeni akademik programların açılması da önümüzdeki süreçte gerçekleştirilecektir. İlk etapta, lisansüstü seviyede üç çevrimiçi programın hazırlıkları tamamlanarak Yükseköğretim Kurulu nezdinde gerekli başvurular yapılmıştır.

### 1.3. Kurumsal performans yönetimi

Uzaktan eğitimin süreç boyunca gözlemlenen avantajlarının ve bu süreçte edinilen deneyimlerin etkin bir şekilde eğitim-öğretim faaliyetlerine yansıtılabilmesi amacıyla ilk etapta uzaktan eğitim performansının izlenmesi ve irdelenmesi planlanmıştır.

2019 – 2020 akademik yılı Bahar döneminde uzaktan eğitim sürecinin tamamlanmasını takiben, ders öğrenme çıktıları ve program çıktılarının ölçümü ve değerlendirilmesi yoluyla program kazanımlarının ve öğrenci iş yükünün güvence altına alındığı bölümler tarafından teyit edilmiştir. Dönem sonunda akademik program çıktıları ölçme-değerlendirme çalışmalarını tamamlayan bölümler, çalışmalarının [dönemlik](#) ve [yıllık](#) değerlendirme raporlarını yayımlamışlardır.

Uzaktan eğitimin paydaşları olan [öğrencilere](#) ve [öğretim elemanlarına](#) yönelik anketler düzenlenerek öğretim sürecine ilişkin görüş ve önerileri de alınmıştır. Ayrıca, öğrencilerin her dönem sonunda doldurdukları “Ders ve Öğretim Elemanı Değerlendirme Formu”na 2019-2020

Bahar yarıyılı için dersin uzaktan verilme performansına yönelik bir soru ile görüşlerini ifade edebilecekleri açık uçlu bir değerlendirme bölümü eklenmiştir. Anket ve Değerlendirme Formu sonuçlarının değerlendirilme süreçlerine yönelik bilgiler raporun “B.3.3. Öğrenci Geri Bildirimleri” kısmında verilmektedir.

Uzaktan ve hibrit eğitim etkinliklerine yönelik olarak belirlenmiş olan ve raporun ilk bölümünde verilen stratejik hedefler doğrultusunda kurumsal performans göstergelerine yenileri eklenmiştir:

- Uzaktan / hibrit eğitim sürecinde ders yönetimi yazılım sistemleri ile desteklenen derslerin oranı.
- Hibrit eğitim sürecinde gerekli teknolojilerle donatılmış dersliklerin oranı.
- Uzaktan / hibrit eğitim sürecinde uygulama bileşenleri (laboratuvar, stüdyo, vb.) yapılabilen derslerin oranı.
- Uzaktan / hibrit eğitim sürecinde öğrencilerin derslerdeki (yüzyüze dönemlerle karşılaştırmalı) başarı oranı.
- Öğretim elemanlarının uzaktan / hibrit eğitim-öğretim konusunda yetkinliğini artırmaya yönelik olarak düzenlenen etkinliklerin (seminer, çalıştay, konferans, vb.) ve katılımcıların sayıları.
- Uzaktan / hibrit eğitim sürecinde kopya ve intihal gibi etik ihlalleri ile ilgili konularda açılan soruşturma ve soruşturulan öğrenci sayılarının geçmişe yönelik olarak değişim oranı.
- Uzmanlık konusunda önde gelen öğretim elemanları tarafından ülke dışından verilen derslerin sayısı.
- Uzaktan senkron olarak yürütülmek üzere açılan yeni akademik programların sayısı.

# EĞİTİM VE ÖĞRETİM

## 1. Programların Tasarımı ve Onayı

### 1.1. Programların tasarımı ve onayı

Küresel bir salgın haline gelen Covid-19 pandemisi döneminde öncelikli olarak uzaktan eğitim modelini kurum kültürüne işlemeye başlayan üniversite, normalleşme döneminde ise Yükseköğretim Kurulu'nun yeni akademik yılında benimseyecekleri eğitim-öğretim modelini üniversite rektörlerinin inisiyatifine bırakması ile birlikte hibrit eğitim modeline geçiş yapmıştır.

2019-2020 akademik yılı Bahar döneminde, üniversite akademik takvimini öngörüldüğü şekilde 03 Şubat 2020 tarihinde başlatmış olup, tüm dersler ve sınavlar Yükseköğretim Kurulu kararı ile üniversitelerin 3 hafta süreyle tatil edildiği 16 Mart 2020 tarihine kadar planlandığı şekilde yürütülmüştür. Üniversite yönetimi söz konusu aranın ardından uzaktan eğitim modeli arayışına girmiş ve bir hafta gibi kısa bir aradan sonra 22 Mart 2020 tarihi itibari ile derslerin Zoom platformu üzerinden uzaktan verilmesi kararını almıştır. Bu sürede gereken tüm teknik altyapı hazırlanmış ve öğretim elemanları ile öğrencilere duyurulmuştur. Bu süreç zarfında üniversitede yaygın olarak kullanılmakta olan Moodle gibi ders yönetim sistemleri de uzaktan eğitim modeline entegre edilmiştir. Böylece uygulamalı bazı dersler dışında uzaktan eğitim modeline hızlı bir şekilde adapte olunabilmiştir.

Uzaktan eğitim sürecine geçiş, dönem başında duyurulan ders planlarında ve değerlendirme yöntemlerinde bazı değişiklikler yapılması gerekliliğini ortaya çıkarmıştır. Süreç başlangıcında, öğretim elemanlarımızdan bu değişiklikleri mümkün olan en kısa zamanda gerçekleştirerek öğrencilerle paylaşımları istenmiştir. Öğretim elemanları, ders çıktılarını etkilemeyecek şekilde yaptıkları planlama değişikliklerini ders izlencelerine yansıtılmışlar ve bu değişiklikler hakkında öğrencileri bilgilendirmiştir. Öğretim elemanları tarafından, derslerinin yapısı ve ihtiyaçlarına göre çevrim içi ortamda uygulanabilecek çeşitli değerlendirme yöntemleri kullanılmıştır. Bu değerlendirme yöntemlerinin uygulanmasına yönelik önerileri içeren bir [bilgilendirme platformu](#) öğretim elemanları ile paylaşılmıştır.

Uzaktan eğitim sürecinde tüm bölümlerimizde dersler çevrim içi ortamda verilmiştir. Derslere öğrenci katılımı çok yüksek oranda gerçekleşmiştir. Derslerin uygulama bileşenleri (laboratuvar, stüdyo, vb), uygulamanın yapısı ve niteliğine göre çevrim içi ortamda verilemediği durumlarda yüz yüze verilmek üzere dönem sonrasına bırakılmıştır.

Uzaktan eğitim sürecinin ders çıktıları ve program kazanımları üzerindeki etkisini değerlendirmek amacıyla, önceki dönemlerde olduğu gibi bölümlerimiz tarafından program çıktılarının dönem sonu [ölçme-değerlendirme çalışmaları](#) gerçekleştirilmiştir. Bu çalışmalar sonucunda uzaktan eğitim sürecinin program kazanımları üzerinde olumsuz bir etkisinin olmadığı teyid edilmiştir.

2020-2021 akademik yılı Güz döneminde rektörlük kararı ile uzaktan ve yüzyüze eğitimin birlikte yürütüldüğü hibrit eğitim modeline geçilmiştir. Haftada üç saat olarak verilen derslerin

iki saati uzaktan çevrimiçi olarak Zoom platformu üzerinden verilirken, bir saati sınıfta yüzyüze verilecek şekilde düzenlenmiştir. Sınıfta verilen ders saatlerinde ise, öğrencilerin değişimli olarak yarısı sınıfta bulunurken diğer yarısı uzaktan çevrimiçi olarak dersi takip edebilmektedir. Böylece herhangi bir zamanda kampüste dersleri yüzyüze takip eden öğrencilerin yoğunluğu 1/6 oranına düşürülmüştür. Derslere sınıfta katılmak istemeyen öğrencilerin dersleri tümüyle çevrimiçi olarak takip etmesine de izin verilmektedir.

Uygulama bileşenleri bulunan derslerde, derslerin içeriğine bağlı olarak laboratuvar ve stüdyo aktiviteleri yüz yüze gerçekleştirilmektedir.

Hibrit eğitime geçilen 2020-2021 akademik yılı Güz dönemi başında tüm derslerin izlenceleri öğretim elemanları tarafından yukarıda anlatılan prensipler doğrultusunda güncellenmiş ve öğrencilerle paylaşılmıştır. Uzaktan eğitim sürecinde olduğu gibi, hibrit eğitim süreci de ders çıktılarında herhangi bir güncelleme yapılmasını gerektirmemiştir.

## **1.2. Ölçme ve değerlendirme**

2019-2020 akademik yılı Bahar döneminde, Yükseköğretim Kurulu Başkanlığı tarafından Üniversitelere gönderilen 11.05.2020 tarih ve 30480 sayılı yazı ile ve 22.05.2020 tarih ve 31978 sayılı yazıda bildirilen “Pandemi Dönemi Ölçme Değerlendirme İlkeleri” uyarınca, öğretim elemanlarına uzaktan eğitim sürecinde üniversitemizde gerçekleştirilecek sınavlarla ilgili alternatif uygulamalar önerilmiştir. Raporun “B.3.2. Ölçme ve Değerlendirme” bölümünde detaylandırılan bu sınav uygulamaları için şeffaf ve belgelendirilebilir değerlendirme gerçekleştirilmesinin önemine vurgu yapılmıştır.

Dijital ortamda gerçekleştirilen ara sınavlarda ve final sınavlarında Zoom ve Moodle platformlarından biri veya her ikisi beraber kullanılmıştır. Öğrenciler sınav için seçilen alternatif uygulamaya göre cevap kağıtlarını taradıktan sonra Moodle sistemi üzerinden veya e-posta yoluyla teslim etmişlerdir.

2020-2021 akademik yılı Güz döneminde hibrit eğitime geçilmesi ile beraber akademik takvime 7 Kasım 2020 – 15 Kasım 2020 tarihleri arasında yapılan bir "ara sınav haftası" eklenmiştir. Ara sınav haftasında dersler yapılmamıştır. Tüm ara sınavlar kampüste ve yüz yüze gerçekleştirilmiştir. Gözetmenlerin görev aldığı bu sınavlarda uygun sosyal mesafe önlemleri alınarak normalden çok sayıda sınıf kullanılmıştır. Aynı şekilde kampüste ve yüz yüze gerçekleştirilmesi planlanan final sınavlarının ise Covid-19 vakalarında görülen artış ve sokağa çıkma kısıtlamaları nedeniyle çevrimiçi ortamda yapılmasına karar verilmiştir.

Uzaktan / hibrit eğitim süreçlerinde, ödev ve projeler gibi diğer değerlendirme aktiviteleri çevrimiçi olarak gerçekleştirilmektedir.

Dijital ortamda gerçekleştirilen sınavlarda öğrencilerin cevap kağıtları ile ödev ve proje raporları Moodle sistemine yüklenmiş ise, dijital olarak bu sistemde saklanmakta; Moodle'a



yüklenmediği durumlarda ise yine dijital ortamda, dersi veren öğretim üyesi tarafından saklanmaktadır.

Yükseköğretim Kurulu Başkanlığı tarafından Üniversitelere gönderilen 31.03.2020 tarih ve 24625 sayılı yazı uyarınca, lisansüstü öğrencilerin tez savunma ve yeterlilik sınavları dijital imkanlar kullanılarak Zoom platformunda gerçekleştirilmiştir. Tez savunma ve yeterlilik sınavlarının dijital ortamda alınan kayıtları Enstitüler tarafından saklanmaktadır.

Akademik dönem sonunda öğretim elemanları verdikleri her ders için ders materyallerini dijital ortamda, Bilkent Bilgisayar Merkezi tarafından hazırlanan bir servis modülü aracılığıyla üniversitenin akademik bilgi sistemine yüklemektedir. Dijital ortamda saklanan bu ders dosyalarında dersin izlencesi, sınav, ödev, proje ve benzeri değerlendirme materyalleri ve çözümleri, öğrencilerin cevap kağıtlarından iyi, orta ve kötü örnekler, öğrenci ders devam listeleri ile harf notlarının hesaplandığı bir tablo bulunmaktadır. Öğretim elemanları kendilerine ait şifreleri ile girdikleri sisteme ders materyallerini yükledikten sonra bu materyallere tekrar erişerek değişiklik yapmaları mümkün olmamaktadır. Ders materyallerine erişim yetkisi bölüm başkanlıkları ve fakülte dekanlarına verilmiştir.

## 2. Öğrenci Kabulü ve Gelişimi

### 2.1. Diploma, derece ve diğer yeterliliklerin tanınması ve sertifikalandırılması

Uzaktan ve hibrit eğitime tabi olan öğrencilerin diploma, derece veya diğer yeterliliklerin tanınmasında herhangi bir farklı uygulamaya gidilmesi düşünülmemektedir.

Üniversite Senatosu 8 Nisan 2020 tarihli 280. toplantıda aldığı bir karar ile sadece 2019-2020 akademik yılı Bahar dönemine özel olacak şekilde derslerin notlandırma sisteminde değişikliğe gitmiştir. Yapılan bu değişiklik, isteyen öğrenciler seçecekleri derslerinin notlarının kayıtlara Geçti/Kaldı olarak yansıtılmasını tercih etme hakkına sahip olmuşlardır. Yapılan bu değişiklik ile ilgili detaylı bilgiye üniversitenin web sayfasından [erişilebilmektedir](#).

Bilkent Üniversitesi'nde diploma veya derece ile sonuçlanan ve uzaktan / hibrit eğitim veren bir akademik program henüz bulunmamaktadır. Raporun daha önceki bölümlerinde değinildiği gibi, uzaktan çevrimiçi olarak sürdürülecek üç yeni akademik programın açılması planlanmaktadır. Bu programlar:

- İşletme Fakültesi Çevrimiçi Tezsiz Yönetici İşletme Yüksek Lisans Programı
- İşletme Fakültesi Çevrimiçi Tezsiz Profesyonel İşletme Yüksek Lisans Programı
- Mühendislik Fakültesi, Çevrimiçi Veri Analitiği ve Makine Öğrenmesi Tezsiz Yüksek Lisans Programı

Her üç programda da mezun olan öğrencilere Yüksek Lisans derecesi ve diploması verilecektir.

Bu programların açılması kararı Üniversite Senatosu'nun 12 Haziran 2020 tarihli ve 283 sayılı toplantısında alınmış, Yükseköğretim Kurulu'na gerekli başvuru yapılmıştır. Bu başvurular halen değerlendirme aşamasındadır.

Uzaktan eğitim verecek olan bu çevrimiçi programlara ve verilen derecelere ilişkin kriterler ve süreçler, programların başvuru dosyalarında yer almaktadır.

### **3. Öğrenci Merkezli Öğrenme Öğretme ve Değerlendirme**

#### **3.1. Öğretim yöntem ve teknikleri (Aktif, disiplinlerarası çalışma, etkileşimli, araştırma/öğrenme odaklı)**

Bilkent Üniversitesi 2019 - 2020 akademik yılı Bahar döneminde, pandemi sürecinin başlaması ile birlikte uzaktan eğitime geçilmiştir. 2020 – 2021 akademik yılı Güz döneminde ise yüzyüze ve uzaktan eğitimin beraber yürütüldüğü hibrit eğitim modeline geçiş yapılmıştır. Bilkent Üniversitesine özgü geliştirilen hibrit eğitim modelinde haftalık ders saatlerinin bir kısmı uzaktan çevrimiçi olarak Zoom platformu üzerinden verilirken, diğer kısmı ise sınıfta yüzyüze yapılmaktadır. Yüzyüze yapılan derslerde, dersi alan öğrencilerin değişimli olarak yarısının sınıfa gelmesine izin verilirken diğer yarısının uzaktan Zoom platformu üzerinden dersi takip etmesi mümkün olmaktadır. Uygulanan bu eğitim modeli ile kampüste ve sınıflarda düşük öğrenci yoğunluğuyla sağlık riskleri kontrol altında tutulurken, öğrencilere dersi fiziksel olarak sınıftan takip edebilme imkanı sağlanarak öğrenci etkileşiminin de olabildiğince yüksek tutulması hedeflenmektedir.

Uzaktan eğitim sürecinde ve hibrit eğitimin uzaktan gerçekleştirilen bileşeninde dersler çevrimiçi ortamda Zoom iletişim platformu üzerinden verilmektedir. Ders esnasında öğrencilerden kameralarını açık tutmaları istenmektedir. Zoom platformu öğretim elemanlarına öğrencilerin motivasyon ve ilgisini canlı tutabilecek bazı teknik imkanlar sunmaktadır. Öğrenciler ders sırasında ders konuları ile ilgili sorularını ve görüşlerini mikrofonları aracılığıyla sözlü olarak veya dilerlerse mesajlaşma servisi üzerinden yazılı olarak iletebilmektedirler. Zoom üzerinden öğrencilere ders esnasında anket düzenleyebilmek, Moodle ders destek sistemi ile beraber kullanıldığı zaman kısa ders içi sınavlar yapabilmek mümkün olmaktadır. Zoom sisteminin ara odaları (breakout rooms) fonksiyonunu kullanarak öğrencileri ders sırasında küçük gruplara ayırmak ve her grubun belli bir konuyu kendi aralarında tartışmalarını sağlamak da derslerde öğrenci katılımını ve etkileşimini artıran bir diğer önemli aktivitedir.

Öğretim elemanları verdikleri derslerin ofis saatlerinde de çevrimiçi ortamda öğrencilerle bir araya gelebilmektedir. Zoom sisteminin bekleme odası (waiting room) fonksiyonu kullanılarak öğrencilerle tek tek görüşme yapabilmek mümkün olmaktadır.

Öğrencilerin çevrimiçi derslere ilgisini ve katılımını artırmaya yönelik olarak üniversite yönetimi tarafından sağlanan diğer bir olanak da öğretim elemanlarına derslerde kullanılmak üzere verilen Wacom marka tabletlerdir. Farklı markalarda tablet kullanımını tercih eden

öğretim elemanları da olmuştur. Sınıflarda tahta kullanımını simüle etme imkanını sağlayan tabletler dersin etkileşimli olarak verilmesine önemli katkı sağlamaktadır. Öğretim elemanlarının çoğunluğu tarafından kullanılan tabletlerin etkin kullanılabilmesi amacıyla Bilkent Eğitim Teknolojileri Destek Grubu (BETS) web sayfası [üzerinden](#) ve çevrimiçi toplantılar ile bilgilendirme yapılmaktadır.

Üniversitemizde uzaktan eğitime özgü öğretim materyali ve yenilikçi öğretim yöntemleri geliştirmeye yönelik çalışmalar da mevcuttur. Örneğin, ders notları, ders kayıt videoları, ödevler, projeler, sınavlar, öğrenci sunumları, dersle ilgili diğer görsel ve metinsel materyaller öğretim elemanları tarafından Moodle ders destek sistemine yüklenebilmektedir. Ders öncesi sisteme yüklenen materyaller öğrencilerin derslere hazırlıklı gelmelerine imkan sağlamaktadır. Ters yüz edilmiş öğrenme (flipped classroom) yöntemi kullanımı teşvik edilmekte, öğretim elemanları bu yönde [bilgilendirilmektedir](#).

Öğretim elemanları tarafından yenilikçi uzaktan eğitim yöntemlerinin ve uygulamalarının örnekleri (BETS) web sayfası üzerinden [paylaşmaktadır](#).

Öğretim ve Öğrenim Destek Merkezi öğrencilere yönelik olarak sürdürmekte olduğu [akran destek programını](#) 2019-2020 akademik yılı Bahar döneminde de devam ettirmiştir. Bu program kapsamında öğrencilerin en yoğun desteğe ihtiyacı olduğu saptanan beş farklı ders (MATH 103, MATH 105, MATH 106, ECON 101 ve ECON 102) için akran destek programı koordine edilmiştir. Akran desteğinin, aynı dersleri daha önce almış, bu derslerde yüksek başarı göstermiş, insan ilişkileri ve iletişimi güçlü olan üst sınıflardan öğrenciler tarafından çevrim içi ortamda Zoom platformu üzerinden verilmesi sağlanmıştır.

Öğrencilerin ders dışı zamanlarda derslerle ilgili olarak yürüttükleri tartışmaları çevrimiçi ortamda gerçekleştirebilmeleri için gereken araçlar da öğrencilere sunulmaktadır. Hemen hemen tüm derslerde kullanılmakta olan Moodle ders destek sisteminin tartışma grubu (discussion groups) fonksiyonu ile öğrenciler kendi aralarında grup kurarak dersle ilgili yazışmalar yapabilmektedirler. Oluşturulan gruplara dersin öğretim elemanı ve/veya dersin asistanı da öğrencilerin tercihinin göre dahil edilebilmektedir. Öğrenciler sosyal medya üzerinden de aldıkları derslerle ilgili gruplar kurarak gerek yazılı gerekse görüntülü tartışma seansları gerçekleştirebilmektedir. Örneğin, WhatsApp sosyal medya platformunun öğrenciler tarafından bu amaç için yoğun bir şekilde kullanıldığı bilinmektedir.

### **3.2. Ölçme ve değerlendirme (Öğrencilerin özelliklerine ve öğrenme düzeylerine göre farklılaştırılmış alternatif ölçme yöntem ve tekniklerine yer verme gibi)**

2019-2020 akademik yılı Bahar döneminde, uzaktan eğitim sürecinde üniversitemizde gerçekleştirilecek sınavlarla ilgili alternatif uygulamalar geliştirilmiş ve öğretim elemanları ile [paylaşmıştır](#). Öğretim elemanları dersin niteliği, ait olduğu alan ve öğrenci sayısı gibi faktörlere bağlı olarak alternatif sınav uygulamaları arasından seçim yapmışlardır.

Alternatifler arasında yer alan yazılı sınavlar, Zoom ve Moodle platformlarından birini veya her ikisini beraber kullanarak yapılmıştır. Moodle ders destek sistemi, sınavların çevrimiçi olarak belli bir zaman aralığında verilebilmesine olanak tanımaktadır. Hazırlanacak bir soru havuzu içinden öğrencilere rastgele sorular atanabilmektedir. Zoom iletişim platformu kullanarak yapılan çevrimiçi sınavlarda ise öğrencileri sınav süresince kameraları aracılığıyla takip etmek, sınav sırasında öğrencileri sözlü olarak yönlendirebilmek, öğrencilerden gelebilecek soruları kişisel mesajlaşma servisi üzerinden almak ve aynı servis üzerinden cevaplamak mümkün olmuştur. Çok öğrencili sınıflarda öğrenciler gruplara ayrılarak her grup farklı bir sınav gözetmeni tarafından takip edilebilmiştir. Sınav sonunda öğrencilerin cevap kâğıtlarını bir tarayıcı uygulaması ile taradıktan sonra e-posta üzerinden öğretim elemanlarına gönderebilmeleri mümkün olmuştur. Zoom ve Moodle sistemlerinin sınav için beraber kullanıldığı durumlarda öğrenciler tarafından soru çözümleri Moodle'a yüklenebilmiştir.

Diğer bir yazılı sınav alternatifi olan evde-yap (take-home) türü sınavlar temel olarak açık kitap/kaynak sınavları olarak nitelendirilebilir. Bu uygulamada, öğrenciye bir zaman sınırlaması dâhilinde yoruma dayalı soruların yer aldığı bir sınav verilmiştir. Bu sınavlarda öğrencilerin cevap kâğıdını taradıktan sonra Moodle sistemi üzerinden veya e-posta yoluyla teslim etmesi istenmiştir.

Sözlü sınavlar da yazılı sınavlarda olduğu gibi Zoom sistemi üzerinde çevrimiçi olarak yapılmıştır. Sözlü sınavlarda sorular öğrencilere öğretim elemanının tercihinin göre önceden veya sınav sırasında verilebilmektedir. Özellikle sözel derslerde ve öğrenci sayısının az olması durumunda sözlü sınav uygun bir alternatif olmuştur. Sınavlar, değerlendirmenin belgelendirilebilir olması için öğretim elemanları tarafından Zoom aracılığı ile videoya kaydedilmiştir.

2020-2021 akademik yılı Güz döneminde uygulanan hibrit eğitim modelinde akademik takvime "ara sınav haftası" eklenerek tüm ara sınavlar kampüste ve yüz yüze gerçekleştirilmiştir. Final sınavları ise Covid-19 vakalarında görülen artış ve sokağa çıkma kısıtlamaları nedeniyle çevrimiçi ortamda yapılacaktır.

Uzaktan / hibrit eğitim süreçlerinde, sınavlarla beraber ödev ve projeler, önceki dönemlerde olduğu gibi derslerde öğrenci başarısını ölçme ve değerlendirmede kullanılan diğer bileşenler olmuştur. Bu süreçlerde öğrencilerden ödevlerini ve proje raporlarını dijital ortamda Moodle sistemi üzerinden veya e-posta yoluyla teslim etmesi istenmiştir.

### **3.3. Öğrenci geri bildirimleri (Ders-öğretim üyesi-program-genel memnuniyet anketleri, talep ve öneri sistemleri)**

Öğrencilerin uzaktan ve hibrit eğitim süreçlerine ilişkin geri bildirimlerinin (şikayet, talep, öneri, memnuniyet) alınabilmesi için farklı mekanizmalar kullanılmaktadır.

Öğrencilerin her dönem sonunda almış oldukları dersler ve bu dersleri veren öğretim elemanları hakkında değerlendirme yaptıkları "Ders ve Öğretim Elemanı Değerlendirme Formu"na 2019

– 2020 akademik yılı Bahar dönemi için dersin uzaktan verilme performansına yönelik bir soru ile görüşlerini ifade edebilecekleri açık uçlu bir değerlendirme bölümü eklenmiştir. Yapılan değerlendirmeler, Akademik İşler Rektör Yardımcılığı Ofisi tarafından sürdürülen uzaktan eğitimde iyileştirme çalışmalarına öğrencilerin de önemli bir katkı da bulunmasını sağlamıştır.

Yine Bahar dönemi sonunda, iki ayrı anket düzenlenerek uzaktan eğitim sürecine ilişkin çeşitli sorular aracılığıyla öğretim elemanları ile beraber öğrencilerin görüş ve önerileri alınmıştır. Anket sonuçları ile ilgili bir [değerlendirme raporu](#) Bilkent Öğretim ve Öğrenme Destek Merkezi tarafından hazırlanmıştır.

Uzaktan ve hibrit eğitim süreçlerine ilişkin öğrenci geri bildirimlerini almak için kullanılan bir diğer mekanizma da hizmet odaklı iletişim kanallarıdır. Öğrenciler eğitim faaliyetlerine yönelik mesajlarını Öğrenci İşleri Müdürlüğü'ne, uzaktan / hibrit eğitimde kullanılan teknolojik altyapıya ilişkin mesajlarını ise Bilkent Bilgisayar Merkezi'ne e-posta adresleri aracılığıyla göndermektedir. Bu adreslere gelen mesajlar değerlendirilip bir sonuca bağlanmakta ve mesaj sahibi öğrenciye sonuç bildirilmektedir.

Öğrenciler uzaktan / hibrit eğitim süreçlerine yönelik şikayet ve taleplerini direkt olarak üniversite üst yönetimine de e-posta kanalıyla bireysel veya ortak mesaj olarak iletebilmektedirler. Rektörlük, Akademik İşlerden Sorumlu Rektör Yardımcılığı ve Öğrenci İşlerinden Sorumlu Rektör Yardımcılığı e-posta adreslerine ulaşan mesajlar değerlendirilerek öğrencilerin eğitim süreçleri için karar alma mekanizmalarına katılımı mümkün hale getirilmektedir. Nitekim, Güz döneminde uygulamaya konulmak üzere geliştirilen hibrit eğitim modelinin nihai haline getirilmesinde öğrenci taleplerinin de önemli bir rolü olmuştur.

#### **4. Öğretim Elemanları**

##### **4.1. Öğretim yetkinliği (Aktif öğrenme, ölçme değerlendirme, yenilikçi yaklaşımlar, materyal geliştirme, yetkinlik kazandırma ve kalite güvence sistemi)**

Bilkent Üniversitesi, Öğretim ve Öğrenim Destek Merkezi'nin düzenlemiş olduğu çevrim içi seminerler aracılığı ile uzaktan öğretime geçişte yaşanabilecek farklı tecrübeler, uzaktan öğretimin etkinliğini artıracak yaklaşım ve yöntemler, insan odaklı ve etkileşimli öğretim prensipleri sunulmakta, çevrim içi öğretimde yaşanan değişik tecrübeler öğretim elemanları ile paylaşılmaktadır. Uzaktan eğitim sürecinde düzenlenen bu etkinlikler hakkında Merkez tarafından [web sayfası](#) üzerinden bilgilendirme yapılmaktadır. Öğretim ve Öğrenim Destek Merkezi'nin uzaktan eğitim sürecinde öğretim üyelerine ve öğrencilere sağladığı hizmetler [raporlandırılmıştır](#).

Öğretim elemanlarının uzaktan / hibrit öğretime yönelik teknolojik yeterliliklerini geliştirmek ve yenilikçi eğitim teknolojilerinin kullanımını sağlamak için de üniversite tarafından gerekli tedbirler alınmıştır.

Uzaktan eğitime geçiş sürecinin başlangıcından itibaren, süreç boyunca kullanılması öngörülen Zoom ve Moodle platformları hakkında öğretim elemanları ve öğrencilerin bilgilendirilmesine yönelik bir [internet sitesi](#) oluşturulmuştur. Bu site yeni bilgilerle sürekli güncellenmekte, karşılaştıkça ortaya çıkan sıkça sorulan sorular bölümlerinin geliştirilmesine devam edilmektedir. Zoom sisteminin kullanımı konusunda gelebilecek sorulara cevap vermek ve karşılaşılan sorunlara çözüm üretmek amacıyla bir destek hizmetleri ekibi oluşturulmuştur. Bu ekip, verilen e-posta adresine gönderilen tüm mesajlara en hızlı şekilde geri dönmektedir. Destek ekibinde Bilkent Eğitim Teknolojileri Desteği (BETS) gönüllü öğretim elemanları, Bilkent Üniversitesi Bilgisayar Merkezi'nden çalışanlar ve video konferans danışmanı yer almaktadır. Uzun yıllardır başta Moodle ders destek sistemi olmak üzere eğitim teknolojileri konusunda BETS ekibi tarafından sağlanan destek, uzaktan eğitim döneminde de yoğun bir şekilde devam etmiş ve Zoom üzerinden öğretim elemanları için bilgilendirme toplantıları düzenlenmiştir. [BETS'in internet sitesinde](#) de uzaktan eğitim ile ilgili bilgilendirmeler yapılmış, öğretim elemanlarının uzaktan eğitimde örnek uygulamaları duyurulmuş, Moodle sistemi ile ilgili destek sayfaları sürekli güncellenmiştir.

BAIS duyuru servisi kullanılarak öğretim elemanları, diğer akademik konularda olduğu gibi, uzaktan eğitim konusunda da gerektiğinde bilgilendirilmektedir. Bu servis aracılığıyla, uzaktan / hibrit eğitimde kullanılan teknolojilerle ilgili yenilikler ve karşılaşılan problemlerin çözüm yöntemleri düzenli bilgilendirme e-postaları ile duyurulmuştur. Ayrıca, öğretim elemanlarının telefonla ya da WhatsApp gibi diğer iletişim uygulamalarını kullanarak ulaştıkları tüm destek ekip elemanları, sorunların çözümüne anında yardımcı olmaktadır.

BETS Destek Ekibi ve uzaktan eğitim uygulamaları kullanımında deneyimli öğretim elemanlarının katkılarıyla, uzaktan eğitimde teknoloji kullanımına yönelik çevrim içi [seminerler](#) düzenlenmiştir.

Bir önceki bölümde de belirtildiği gibi, öğrencilerin her dönem sonunda yaptıkları ders ve öğretim elemanı değerlendirmelerine 2019-2020 akademik yılı Bahar dönemi ile beraber derslerin uzaktan verilme performansına yönelik sorular da eklenmiştir. Öğrencilerin verdikleri cevaplar ve yaptıkları değerlendirmelerin Akademik İşler Rektör Yardımcılığı (AİRY) Ofisi tarafından incelenmesi sonucunda, önlem alınması gereken ciddi sıkıntıların olmadığı tespit edilmekle beraber, teknik anlamda problem yaşandığı dile getirilen az sayıdaki ders için Dekanlarla görüşülerek ilgili öğretim elemanları ile problemlerin çözümüne yönelik iletişime geçmeleri sağlanmıştır. Öğretim elemanlarının uzaktan eğitim performanslarına yönelik izleme ve iyileştirme çalışmaları önümüzdeki dönemlerde de AİRY Ofisi tarafından devam ettirilecektir.

## 5. Öğrenme Kaynakları

### 5.1. Öğrenme kaynakları

2019 – 2020 akademik yılı Bahar dönemi uzaktan eğitim sürecinde, derslerin çevrimiçi olarak Zoom platformu üzerinden verilmesine karar verilmiş, ders destek sistemi olarak da üniversitemizde yıllardır kullanılmakta olan “Moodle” sisteminin kullanılmasına devam edilmiştir. Derslerin uzaktan ve çevrim içi olarak yürütülmesi için gereken teknolojik altyapı oluşturulduktan sonra, dersler yarıyıl başında ilan edilen olağan saatlerinde verilmiştir. Zoom ve Moodle sistemleri üniversitenin öğrenci bilgi sistemine (STARS) entegre olarak kullanılmaktadır. Öğrenci bilgi sistemi kapsamında öğretim elemanlarına ve öğrencilere kullandıkları modüller aracılığıyla derslerin çevrimiçi yürütülmesine yönelik gerekli bilgiler sürekli sağlanmaktadır.

2020 – 2021 akademik yılı Güz döneminde hibrit eğitim modeline geçilmesiyle beraber, üniversitede bulunan tüm dersliklerin teknolojik altyapısı hibrit eğitimin verilmesine imkan sağlayacak duruma getirilmiştir. İnternet bağlantısı sağlanan dersliklerde bulunan bilgisayarlar, dahili mikrofonlu bir web kamerası, hoparlör ve projektör bağlantısı içeren bir kurulumla sahiptir. Derslik bilgisayarlarına uzaktan eğitimin gerçekleştirilmesini sağlayacak Zoom platformu, öğretim elemanlarının ders verirken tablet kullanabilmelerine imkan veren tablet sürücüsü ve tabletler üzerinde ders notlarını yazabilmelerini sağlayan bir yazılım yüklenmiştir. Öğretim elemanları dersliklerde verdikleri hibrit eğitim ve ofislerinden verdikleri uzaktan eğitim etkinlikleri için üniversite tarafından verilen tabletleri kullanabilmektedir.

Akademik İşler Rektör Yardımcılığı Ofisi tarafından uzaktan ve hibrit eğitim uygulamaları hakkında sık sorulan sorular listesi ve çeşitli bilgiler içeren bir web sayfası ([KeepTeaching@Bilkent](#)) hazırlanarak öğretim elemanlarının erişimine sunulmuştur. Sayfa, öğretim elemanlarından [e-posta](#) yoluyla gelen soru ve öneriler doğrultusunda sürekli yeni bilgilerle güncellenmektedir.

Raporun bir önceki bölümünde de değinildiği gibi, gerek Öğretim ve Öğrenim Destek Merkezi, gerekse Bilkent Eğitim Teknolojileri Desteği (BETS) birimi tarafından uzaktan eğitim süreçlerinde kullanılan yöntem, uygulama ve teknolojilerine yönelik, öğretim elemanlarının yetkinliğini artıracak çevrim içi etkinlikler düzenlenmektedir. Uzaktan ve hibrit eğitim için oluşturulan teknolojik altyapı hakkında çeşitli konularda, BETS biriminin [web sayfası](#) üzerinden ve aralarında BETS öğretim elemanlarının da bulunduğu bir destek hizmetleri ekibi tarafından gerekli bilgilendirme yapılmaktadır.

[Bilkent Üniversitesi Kütüphane Müdürlüğü](#) tarafından sağlanan [kütüphane hizmetleri](#) uzaktan / hibrit eğitim sürecinde de kesintisiz devam etmiştir.

Kullanıcılar, alanlarıyla ilgili kütüphane koleksiyonunda ya da açık erişimde bulunan basılı ve elektronik kaynakları [kütüphane kataloğu](#) ve [hızlı arama](#) araçlarıyla tarayabilmektedir. Kütüphane koleksiyonunda yer alan, belirli kriterlere göre taranabilen; tam metin, bibliyografik, istatistikî vb. türde veri içeren [veritabanları](#) kullanıcıların hizmetine sunulmaktadır. Bilkent Üniversitesi'nde görev yapan akademisyen ve araştırmacılara ait

bilimsel çalışmaların kurum sunucusunda depolanıp kullanıma sunulduğu dijital bir [kurumsal arşiv](#) bulunmaktadır. Öğretim üyelerimiz tarafından öğrencilerin yararlanabilmesi amacıyla kütüphaneye ilettikleri ders notlarına [e-rezerv](#) sistemi aracılığıyla 7/24 erişim sağlanmaktadır. Kütüphane çalışanları arasında kurumsal iletişimi sağlamak ve bilgi paylaşmak amacıyla kullanılan bir [kütüphane intranet sistemi](#) oluşturulmuştur. Bilkent Üniversitesi mensuplarının, kütüphanenin erişim sağladığı tüm elektronik kaynaklara kampüs dışından ulaşabilmeleri için Bilkent Bilgisayar Merkezi tarafından [kampüs dışı erişim](#) hizmeti sunulmaktadır.

Kullanıcılar, kütüphane otomasyon sistemiyle entegre çalışan [Oryantasyon İstek Formu](#), [Materyal İstek Formu](#), ILL İstek Formu ([makale](#), [kitap](#), [dış kullanıcılar](#)), [Elektronik Rezerv İstek Formu](#), [Deneme Veritabanı Değerlendirme Formu](#), [Kütüphane Etkinliği İstek Formu](#)'nu doldurarak çeşitli isteklerini iletebilmektedirler. [Hesabım](#) seçeneği ile kütüphane web sayfası üzerinden kütüphane işlemleri gerçekleştirilebilmektedir.

Kütüphane hizmet ve kaynaklarına ilişkin tüm duyuru, bilgilendirme ve tanıtım hizmetleri [kütüphane web sayfası](#), sosyal medya hesapları ([Facebook](#), [Twitter](#), [Instagram](#), [Flickr](#) ve [YouTube](#)), [çevrimiçi destek hizmeti](#), [kütüphaneciye sorun hizmeti](#), kütüphane uyarı mesajları ve BAIS bilgilendirme hizmetleri üzerinden yürütülmektedir.

[COVID-19 Modülü](#), pandemi sürecinin başlangıcından itibaren kütüphane kullanıcılarının COVID-19 ve diğer bilgi ihtiyaçlarını kesintisiz olarak karşılayabilmek adına oluşturulmuş ve kütüphane web sayfası üzerinden kullanıcıların erişimine sunulmuştur.

## 5.2. Engelsiz üniversite

Uzaktan / hibrit eğitim süreci için özel yaklaşım gerektiren öğrencilerle iletişim kurularak derslere katılım için internet bağlantısına ve gerekli teknolojik donanımına sahip oldukları teyid edilmiştir. Bu öğrencilerimizin ders aldığı öğretim elemanlarına öğrencilerin özel durumları ile ilgili bilgilendirme yapılmıştır. Sınav uygulamalarında öğrencilere engel durumlarına göre ek süre verilmiştir.

Öğrencilerin uzaktan / hibrit eğitim sürecinde kütüphaneye dışarıdan erişimi mümkün olmuştur. Görme engelli öğrenciler kütüphane aracılığıyla, metinlerin seslendirilmesini sağlayan Jaws ve Voice Over yazılım uygulamalarını kullanma imkanına sahip olmuştur. Bu öğrencilerin basılı kitaplardan daha fazla yararlanmasını sağlamak amacıyla Pearl tarayıcı uygulaması için görüşmeler yapılmaktadır.

Zihinsel / duygusal problemi olan ve sağlık endişesiyle kalabalıktan uzakta olmak isteyen öğrencilerin hibrit eğitim sürecinde derslerini tümüyle uzaktan çevrimiçi olarak takip etmesine izin verilmiştir.

Duyma engelli olan öğrencilerin talep etmesi durumunda, çevrim içi derslerde sesi metne dönüştüren yazılım araçlarının kullanımını mümkün olabilecektir.

Çevrim içi derslerin yürütüldüğü Zoom platformu duyma engelli veya konuşma güçlüğü olan öğrenciler tarafından kullanılabilir sohbet (chat) fonksiyonuna sahiptir.



### 5.3. Rehberlik, psikolojik danışmanlık ve kariyer hizmetleri

Öğretim elemanları danışmanlık yaptıkları öğrencilerin akademik durumunu STARS sisteminin AIRS modülü üzerinden takip edebilmektedir. Modül üzerinden danışmanlar öğrencilerin müfredat bilgilerine ve mevcut dönemde aldığı derslerin notlarına erişebilmektedir. Yine modül üzerinden öğrencilerle haberleşebilmekte ve randevu verebilmektedir. Öğretim elemanları randevu verdikleri öğrencilerle çevrimiçi ortamda Zoom platformu üzerinde bir araya gelebilmektedir.

Zoom platformu üzerinden verilen çevrimiçi derslerin çeşitli arşiv bilgileri (dersin her bir saatinin verilmiş süresi, derse katılan öğrencilerin isim listesi ve katılım süreleri) dijital ortamda saklanmaktadır. Öğretim elemanları verdikleri derslerde öğrencilerin devam durumunu STARS sisteminin AIRS modülü üzerinden takip edebilmektedir. Derse katılımda sorun yaşayan öğrencilerle modül üzerinden iletişime geçip problemin çözümüne yönelik tedbir alınması mümkün olabilmektedir.

Öğrencilerin uzaktan / hibrit eğitim sürecinde yaşayabilecekleri sorunlarını iletebilmeleri için [Bilkent Bilgisayar Merkezi](#) (BCC) tarafından oluşturulan farklı e-posta kanallarını kullanılabilmektedir. Akademik konular için bölümlere, fakültelere, Öğrenci İşleri Müdürlüğü'ne, teknolojik altyapıya ilişkin sorunlar için ise BCC'ye ait e-posta adreslerine mesaj gönderilebilmektedir. İdari birimlerle ilgili konular için, verilen hizmet türüne göre hizmet odaklı iletişim kanalları kullanılabilmektedir. E-posta kanalları üzerinden gelen öğrenci mesajlarında yer alan sorunlar ilgili birim tarafından incelenmekte ve sonuca bağlanmaktadır.

Sağlık Merkezi bünyesinde yer alan [Psikolojik Danışma ve Gelişme Merkezi](#) (PDGM) tarafından uzaktan eğitim sürecinin başlangıcından itibaren öğrencilere daha yoğun ulaşabilmek için bir dizi düzenlemeler yapılmıştır.

2019 – 2020 akademik yılı Bahar döneminde karantina nedeni ile evlerine gidemeyip üniversitemiz yurtlarında kalan toplam 632 uluslararası ve Türk öğrencimiz, PDGM'deki psikologlarımız tarafından tek tek aranarak, süreçte kendilerini yalnız hissetmemeleri konusunda telefon görüşmeleri yapılmış, yanlarında olduğumuz ve diledikleri zaman görüşme yapabilecekleri bildirilmiş, pandemi sürecinde dikkat etmeleri gereken konular çerçevesinde görüşmeler gerçekleştirilmiştir.

Pandemi döneminden önce yüz yüze görüşmelere gelen ve terapileri devam eden 28 öğrenci psikologlarımız tarafından aranarak görüşmelerine çevrim içi Skype sistemi üzerinden devam edebilecekleri bildirilmiştir. Pandemi başlangıcından sonra yeni başvuru yapan 227 öğrenciyle de seanslara başlanmış olup 2020 yılı Ekim ayı sonuna kadar 255 öğrenciyle toplam 1536 [online görüşme](#) gerçekleştirilmiştir.

Uzaktan / hibrit eğitimin yürütüldüğü süreçte PDGM tarafından pandemi sürecine yönelik değişik konularda 14 çevrim içi [seminer](#) düzenlenmiş ve seminerlere toplam 2964 öğrenci katılmıştır. Planlanan bir [takvim](#) doğrultusunda seminerlere devam edilecektir.

[Kariyer](#) ve [Mezunlar Ofisi](#) (KAM) tarafından uzaktan eğitim sürecinde sağlanan rehberlik ve kariyer hizmetleri aşağıda detaylandırılmaktadır.

“Yetenek Avcıları ile Mülakat Serüveni” programı kapsamında Kariyer Hizmetleri ile randevuları olan öğrencilerin görüşmeleri çevrim içi olarak gerçekleştirilmiş ve programa katılan toplam [49 öğrencinin](#) firma eşleştirmeleri yapılmıştır. Şirketlerle yürütülen kurumsal etkinlikler için hazırlanmış olan [program](#), çevrim içi platformda gerçekleştirilecek şekilde güncellenmiş ve davetler yapılmış, davete yanıt veren kurumlar ile çeşitli [etkinlikler](#) gerçekleştirilmiştir. Etkinlik katılımları Özgeçmiş Veritabanı üzerinde açılan ilanlar ile alınmış, etkinliklerin gerçekleştirilmesi için [Zoom platformu](#) kullanılmıştır. Her [kurumsal tanıtım / eğitim etkinliği](#) sonrasında [katılımcı öğrencilere anketler](#) gönderilmiş, etkinlikler ile ilgili [görüşleri](#) alınmıştır.

Kurumsal Etkinlik kapsamında bir vaka çalışması gerçekleştirilmiştir. FNSS firması ile gerçekleştirilen bu çalışma için veritabanı üzerinden başvuru alınmış, şirket tarafından seçilen öğrencilere vaka ile ilgili sorular bir gün önce gönderilmiş ve ertesi gün çalışma Kariyer ve Mezunlar Ofisi tarafından sağlanan Zoom hesabı üzerinden gerçekleştirilmiştir. Çalışmanın ilk bölümünde her bir öğrencinin çözüm önerisi dinlenmiş, ikinci bölümde ise öğrencilerin birarada çalışarak ortak çözümlerini sunmaları istenmiştir.

Çevrim içi [etkinlikler](#) kapsamında bazı şirketler kendi platformları üzerinden mülakat simülasyonu yapmak istemişlerdir. Bu amaçla ilgili duyurular KAM tarafından yapılmış, başvurular veritabanı üzerinden alınmış ve mülakatlar şirket yetkilileri tarafından gerçekleştirilmiştir.

Uzaktan eğitim sürecinde KAM çevrim içi ortamda kariyer ve rehberlik hizmetleri ile ilgili değişik konularda öğrencilerle bire bir [görüşmeler](#) de gerçekleştirmiştir.

## **6. Programların İzlenmesi ve Güncellenmesi**

### **6.1. Program çıktılarının izlenmesi ve güncellenmesi (Hazırlık okullarındaki dil eğitim programlarını da kapsamaktadır.)**

Akademik program kazanımları ve eğitim amaçlarına yönelik ölçme değerlendirme çalışmaları, önceki dönemlerde olduğu gibi, uzaktan/hibrit eğitim verilen dönemler sürecinde de Kalite Komisyonu'nun koordinasyonunda bölümler tarafından yürütülmektedir. Bu çalışmalar, uzaktan / hibrit eğitim yoluyla verilen programların çıktılarına ve eğitim amaçlarına ulaşma düzeyinin güvence altına alındığının teyit edilmesi açısından önem arz etmektedir.

2019 - 2020 akademik yılı Bahar döneminde yürütülen uzaktan eğitim sürecinin ardından, akademik program çıktıları ve eğitim amaçları ölçme değerlendirme çalışmalarının sonuçları bölümler tarafından [dönemlik](#) ve [yıllık](#) değerlendirme raporlarında yayımlanmıştır. Önceki dönemlerde olduğu gibi, 2019-2020 akademik yılı Bahar dönemi için bölümler hangi program çıktısının hangi dersler aracılığıyla ölçüleceğine karar vermişlerdir. O derslere ait ödev, sınav, proje gibi hangi değerlendirme bileşenlerinin bu ölçümlerde kullanılacağı yine bölümler tarafından belirlenmiştir. Program çıktılarına ölçüm ve değerlendirilmesinde kullanılacak

performans ölçütleri ve ölçütler için hedeflenen başarı değerleri önceki dönemlere göre önemli bir farklılık göstermemiştir.

Derslere ait değerlendirme bileşenleri notlarının Eğitimde Kalite Güvencesi Sistemi servis modülüne girilmesi sonucunda her bir program çıktısı için belirlenen performans ölçütleri hesaplanmıştır. Ölçüm yapılan derslerde, geçmiş dönemlerde olduğu gibi, hedeflenen başarı değerlerine genel olarak ulaşıldığı; bir başka deyişle, ilgili program çıktılarına derslerin yeterli katkıyı sağladığı gözlemlenmiştir. Elde edilen sonuçlar, uzaktan eğitim sürecinin derslerin çıktılarına ve program kazanımlarını olumsuz yönde etkilemediğini göstermiştir.

2020 - 2021 akademik yılı Güz döneminde yürütülen hibrit eğitim sürecinde de program çıktılarına ve eğitim amaçlarının ölçme değerlendirme çalışmaları devam etmektedir.

### **İngilizce Hazırlık Programı**

2019 - 2020 akademik yılı Bahar dönemi İngilizce Hazırlık Programı'nda yürütülen çevrimiçi eğitim süreci, dönem sonunda Sınıf Temsilcisi Toplantıları, Birim Başkanı Raporları, İngilizce Hazırlık Programı Öğrenim Değerlendirme Sistemi ve Öğretim Görevlisi Ders Raporları incelenerek değerlendirilmiştir. Yapılan bu değerlendirmeler ve ölçme değerlendirme yöntemlerinden elde edilen sonuçlar, program çıktılarına erişim düzeyinin önceki dönemlere göre önemli bir farklılık göstermediğini ortaya koymaktadır. Ölçme yöntemlerinden elde edilen sonuçlar, önceki yıllarda elde edilen öğrenci performanslarıyla karşılaştırılacak olursa;

- Orta öncesi düzey bitirme sınavında öğrenci performansı 2018 yılına kıyasla yaklaşık %10, 2019 yılına kıyasla yaklaşık %15 artmış,
- Orta düzey bitirme sınavında öğrenci performansı 2018 yılına kıyasla %10 düşerken 2019 yılına kıyasla %2 artmış,
- Orta üstü düzey bitirme sınavında öğrenci performansı 2018 yılına kıyasla yaklaşık %14, 2019 yılına kıyasla %10 artmış,
- Bölüm öncesi düzey öğrencilerinin İngilizce yeterlik sınavında gösterdikleri performans ise 2018 yılına kıyasla yaklaşık %2, 2019 yılına kıyasla %14 artmıştır.

Öğrencilerin düzey bitirme sınavlarındaki başarıları yıllar arasında her zaman yukarıda görüldüğü gibi ufak farklılıklar göstermektedir.

## **YÖNETİM SİSTEMİ**

### **1. Yönetim ve İdari Birimlerin Yapısı**

#### **1.1. Süreç yönetim**

Raporun her bir bölümünde anlatılan uzaktan / hibrit eğitim hizmetlerine ilişkin süreçler belirlenmiş, tanımlanmış, ilgili süreçlerin sürekliliğinin sağlanması ve örgün süreçlerle bütünleşik olarak ilerlemesi için gerekli tedbirler alınmıştır. Süreçlerin yürütülmesinden sorumlu birimler tarafından süreçle ilgili faaliyetler izlenecek ve gerekli görülen iyileştirme çalışmaları gerçekleştirilecektir.

Uzaktan / hibrit eğitim etkinliklerine yönelik olarak belirlenmiş olan kurumsal performans göstergelerinin periyodik ölçüm çalışmaları Kalite Komisyonu tarafından takip edilecektir. Veri sağlamadan sorumlu birimler tarafından bir servis modülü aracılığıyla bilgi yönetim sistemine girilecek olan performans verilerinin ölçüm çalışmalarının ardından, Kalite Komisyonu süreçlerden sorumlu birimlerle beraber bir değerlendirme çalışması gerçekleştirilecektir. Değerlendirme sonucunda süreçler için gerekli görülen iyileştirme çalışmaları yürütülecektir.

Uzaktan / hibrit eğitim etkinliklerine yönelik süreçlerin yürütülmesinden ve iyileştirme çalışmalarının koordine edilmesinden sorumlu olan birimler şu şekilde belirlenmiştir:

- Kalite Komisyonu,
  - Kurumsal performans yönetimi süreçleri ile ilgili faaliyetlerden;
- Akademik İşlerden Sorumlu Rektör Yardımcılığı Ofisi,
  - Programların tasarımı ve onayı,
  - Ölçme ve değerlendirme,
  - Öğretim yöntem ve teknikleri,
  - Öğretim elemanlarının öğretim yetkinliği,
  - Öğrenme kaynakları,
  - Program çıktılarının izlenmesi ve güncellenmesi, süreçleri ile ilgili faaliyetlerden;
- Öğrenci İşlerinden Sorumlu Rektör Yardımcılığı Ofisi,
  - Diploma, derece ve diğer yeterliliklerin tanınması ve sertifikalandırılması,
  - Öğrenci geri bildirimleri süreçleri ile ilgili faaliyetlerden;
- İdari ve Mali İşlerden Sorumlu Rektör Yardımcılığı Ofisi,
  - Engelsiz üniversite,
  - Rehberlik, psikolojik danışmanlık ve kariyer hizmetleri,
  - Bilgi güvenliği ve güvenilirliği süreçleri ile ilgili faaliyetlerden sorumlu olacaktır.

## 2. Bilgi Yönetim Sistemi

### 2.1. Bilgi güvenliği ve güvenilirliği

Uzaktan / hibrit eğitim süreçlerinde öğrenci, eğitimci ve ders bilgilerinin güvenliğini ve güvenilirliğini sağlamaya yönelik olarak yapılan bilgi edinme başvuruları değerlendirilmekte, başvurulara verilecek cevaplar hakkında Hukuk Müşavirliği'nin görüşü alınmakta ve [Bilgi Edinme Hakkı Kanunu](#) ile [Kişisel Verilerin Korunması Kanunu](#) hükümlerine uygun olarak başvuruların cevaplandırılması sağlanmaktadır.

Üniversite bilgi sistemimizde tutulan bilgiler erişilebilirlik açısından üç katmana ayrılmıştır. En alt katman tüm dünyaya açık olup, bir erişim kısıtlaması bulunmamaktadır. Bu katmana erişimde robotik aktiviteleri önleme dışında kimlik doğrulaması ve yetki kontrolü yapılmamaktadır. Tüm dünyaya açık servisler arasında online üniversite kataloğu, telefon

rehberi, akademik ve idari yapılanma, eğitim programları, öğretim kadrosu, müfredatlar, dersler ve birimlere ait hizmet sayfaları sayılabilir.

İkinci katmanda yalnız Üniversite mensupları tarafından erişilebilen bilgiler bulunmaktadır. Bu katmanda erişim kontrolü IP numarası üzerinden yapılmaktadır. Bilkent mensubu olup, kampüs dışından erişim yapmak isteyenler için VPN hesabı açılmaktadır. Erişim için önce kişisel şifrelerle VPN bağlantısı kurmak gerekmektedir. VPN girişi yaptıktan sonra her bir servis için yeniden şifre sorulmamaktadır. Üniversite ağı kapsamında sağlanan kablosuz erişim ve yurtlarda verilen internet erişim hizmetlerinden yararlanabilmek için de kişisel şifrelerle giriş yapılmakta ve giriş-çıkışlar kaydedilmektedir. Kablosuz ağdan giriş yapanlar da ikinci katman servislerinden yararlanılabilmektedir. İkinci katmanda verilen servisler arasında abone olunan kütüphane kaynakları ile ders ve öğretim elemanı değerlendirme sonuçları sayılabilir.

Üçüncü katmanda hem şifre hem de yetkilendirme ile bilgi erişimi kontrol edilmektedir. Bu katmanda bilgiye erişim için iki seviyeli güvenlik kapısı oluşturulmuştur. Güvenlik kapısından geçiş için kişisel şifre doğru olarak girilmeli, ek olarak kişiye ait mobil telefon veya e-posta adresine gönderilen doğrulama kodu da sağlanmalıdır. Güvenlik kapısının onay vermediği erişim istekleri kabul edilmemekte ve daha sonra incelemeye alınmaktadır. Bilgi sistemlerine giriş ve çıkışlar güvenlik kapısı tarafından kaydedilmektedir.

İki faktörlü doğrulama sistemiyle güvenlik kapısından geçen kullanıcılar eriştikleri modülde yalnız kullanım yetkisi verilen servislere giriş yapabilmektedir. Servisler aracılığıyla öğrenci veya personel bilgilerinde yapılan güncellemeler ve sorgulamalar da kaydedilmektedir.

Öğrencilere ait notlardaki değişimler notu veren öğretim elemanına e-posta ile bildirilmektedir. Öğretim elemanı not değişikliğini onaylamıyorsa doğrudan Bilgisayar Merkezi'ne başvurarak işlemin incelenmesini talep edebilmektedir.

Fiziksel ağ erişimi katmanında da güvenlik duvarı oluşturulmuş olup, sunucu bilgisayarlar için güvenli bir iç ağ kurulmuştur. Veritabanı sistemlerine yalnız izin verilen bilgisayarlar erişebilmektedir.

Uzaktan / hibrit eğitim süreçlerinde online dersler fiziksel sınıflar için edinilen Zoom hesapları üzerinden yapılmaktadır. Her bir derse katılmak için gerekli şifreler her gece değiştirilmekte, derse katılacak öğrencilere ve ders verecek öğretim elemanlarına yeni şifreler dersin verileceği günden önceki gece e-posta ile bildirilmektedir. Ayrıca öğrencilerin kullandıkları bilgi sistemi (SRS) üzerinden de derse otomatik katılım sağlanmaktadır.