

ORDU ÜNİVERSİTESİ MEMNUNİYET ARAŞTIRMA VE UYGULAMA YÖNERGESİ

BİRİNCİ BÖLÜM

Amaç, Kapsam, Dayanak ve Tanımlar

Amaç ve Kapsam

Madde 1- Bu yönergenin amacı, Ordu Üniversitesi Stratejik Planları ve Kalite Güvence sistemi kapsamında uygulanacak paydaş memnuniyet ölçümleri ve eğitim ve öğretim sürecini değerlendirme ile ilgili usul ve esasları düzenlemektir.

Dayanak

Madde 2- Bu yönerge, Ordu Üniversitesi Senatosu tarafından 21.06.2017 tarihinde onaylanan Ordu Üniversitesi Stratejik Planlama Yönergesinin 8. Maddesi 2. Bendi ile 23.11.2018 tarih ve 30604 sayılı Resmî Gazetede yayınlanan Yükseköğretim Kalite Güvencesi ve Yükseköğretim Kalite Kurulu Yönetmeliği'nin 17. Maddesinin "a" ve "b" bentlerine dayanılarak hazırlanmıştır.

Tanımlar

Madde 3- Bu esasların uygulanmasında;

- a) **Akademik Personel:** Ordu Üniversitesi'nde görev yapan öğretim elemanlarını,
- b) **Öğrenci:** Ordu Üniversitesi öğrencilerini,
- c) **İdari Personel:** Ordu Üniversitesi'nde görevli kadrolu ve sözleşmeli çalışanları,
- d) **Paydaş:** Ordu Üniversitesinin iç ve dış paydaşlarını,
- e) **Yöntem:** Ordu Üniversitesi Anket Komisyonu tarafından belirlenecek olan memnuniyet ölçme ve değerlendirme yöntemini,
- f) **Ölçme Aracı:** İç ve dış paydaşların duyuğu, tutum, düşünce ve davranışlarını ölçen bilimsel ölçüm aracını,
- g) **Anket Komisyonu:** Ordu Üniversitesi Kalite Komisyonunun önereceği isimler arasından Rektörün belirleyeceği ve üç yıllığına atanacak en az beş kişiden oluşan, memnuniyet düzeyi araştırması uygulama ve değerlendirme sürecini yönetecek olan ve Kalite Komisyonuna bağlı olarak görev yapan komisyonu,
- h) **Kalite Komisyonu:** Yükseköğretim Kalite Güvencesi ve Yükseköğretim Kalite Kurulu Yönetmeliği ile kurulmuş, Üniversite bünyesinde oluşturulmuş, kalite değerlendirme ve güvencesi çalışmaları ile akreditasyon çalışmalarının düzenlenmesi ve yürütülmesinden sorumlu komisyonu,
- i) **Koordinatör Birim:** Kalite Komisyonuna bağlı olarak Üniversitenin Kalite Geliştirme ve Kalite Güvencesi çalışmalarını yürüten birimini,
- j) **Üniversite:** Ordu Üniversitesini,
- k) **Rektör:** Ordu Üniversitesi Rektörünü, ifade eder.

İKİNCİ BÖLÜM

Ölçme Araçlarının Yöntem, Uygulama ve Değerlendirme Esasları

Ölçme Araçlarının İçeriği ve Kapsamı

Madde 4- (1) Ölçme araçlarının içeriği Ordu Üniversitesi'ne ilişkin iç ve dış paydaşların memnuniyet düzeylerini belirlemek ve eğitim-öğretim sürecini değerlendirmek üzere hazırlanmış ifadelerden oluşur. Kullanılacak olan ölçme araçları Anket Komisyonu tarafından belirlenerek Kalite Komisyonu'nun onayına sunulur.

(2) İç paydaş memnuniyet araştırmalarına; iç paydaşlar (akademik personel, idari personel, öğrenciler) katılır.

(3) Dış paydaş memnuniyet araştırmasına; dış paydaşlar (mezunlar, işverenler, meslek odaları, tedarikçiler, vb.) katılır.

Memnuniyet Araştırması Uygulama Zamanı

Madde 5- Memnuniyet Araştırmaları uygulama takvimi aşağıda belirtilmiştir:

(1) İç ve dış paydaş memnuniyet araştırması her yıl Mayıs ya da Kasım ayı içerisinde, eğitim-öğretim sürecini değerlendirme anketleri ise dönem sonlarında uygulanır.

Araştırma ve Uygulama Yöntemleri ile Örneklem Seçimi

Madde 6- (1) Ölçme araçları üniversitenin resmi yazılım modülleri aracılığıyla elektronik ortamda doldurulur ve değerlendirilir. Elektronik ortamda yeterli örnekleme ulaşılmadığı durumlarda bölüm ve birimler bazında yüz yüze araştırma yöntemi kullanılabilir.

(2) Araştırmalarda genel olarak popülasyonun tamamına (tüm iç ve dış paydaşlara) ulaşmak hedeflenir. Gerekli olduğu durumlarda katılımcı sayısı ve katılımcılar bilimsel örnekleme yöntemleri ile belirlenir.

(3) Memnuniyet Araştırmaları Koordinatör Birim tarafından uygulanır.

Değerlendirme ve Raporlama

Madde 7- (1) Elde edilen veriler istatistiksel olarak analiz edilerek raporlanır. Hazırlanan sonuç raporları Anket Komisyonu tarafından incelenerek Kalite Komisyonuna sunulur.

(2) Değerlendirme sürecinde gerekli olması durumunda farklı veri toplama araçları kullanılabilir.

(3) Memnuniyet araştırma sonuçları, Rektör onayı olmadığı sürece başka bir amaçla kullanılamaz.

(4) Memnuniyet ölçme araçları etik kurul onayından muafır.

(4) Üniversite birimleri isterlerse genel memnuniyet araştırması dışında kendi memnuniyet araştırmalarını da yapabilirler.

Madde 8- Bu Yönerge, Ordu Üniversitesi Senatosunca onaylandığı tarihte yürürlüğe girer.

Madde 9- Bu Yönerge hükümlerini Ordu Üniversitesi Rektörü yürütür.

Yönergenin Kabul Edildiği Senatonun Tarihi		Sayısı
15/05/2019		2019-56
Yönergede Değişiklik Yapan Yönergelerin Görüşüldüğü Senatonun Tarihi		Sayısı
1		