

Hizmet Kalitesinin Artırılmasına Yönelik Öğrenci Geri Bildirimlerinin Toplanması ve Değerlendirilmesi Detay Süreci	
Kurumsal Süreç	Üniversite Hizmet Kalitesi Yönetimi Kurumsal Süreci
Ana Süreç	Hizmet Kalitesinin İzlenmesi ve İyileştirilmesi
Alt Süreç	Öğrenci Geri Bildirimlerinin Toplanması ve Değerlendirilmesi
Detay Süreç	Hizmet Kalitesinin Artırılmasına Yönelik Öğrenci Geri Bildirimlerinin Toplanması ve Değerlendirilmesi Detay Süreci
Sürecin Sorumlu/Koordinatör	- Sağlık, Kültür ve Spor Dairesi
Süreç Uygulayıcıları	- Sağlık, Kültür ve Spor Dairesi Başkanlığı
Sürece İlgili Diğer Paydaşlar	-Bilgi Teknolojileri Daire Başkanlığı
Sürecin Amacı	Üniversite hizmetlerinin (etkinlik, eğitim ve destek hizmetleri) kalitesini artırmak amacıyla öğrencilerin görüşlerini toplamak, analiz etmek ve hizmet iyileştirme planları oluşturmak.
Sürece Yönelik Dayanak/Kaynak	-Üniversite İç Yönergeleri ve Yönetmelikleri -SKS Daire Başkanlığı prosedürleri -Anket ve veri toplama standartları -Öğrenci bilgi sistemi ve iletişim kanalları
Sürecin Girdileri	-Öğrenci geri bildirimleri (anketler, QR kod, online formlar) -İlgili etkinlik veya hizmet bilgileri -SKS ekibi ve veri analiz araçları -Geçmiş geri bildirim ve raporlar
Sürecin Uygulama Basamakları	1. Basamak: İlgili etkinlik veya hizmet (ör. mezuniyet töreni) sonrasında geri bildirim toplama ihtiyacı belirlenir. 2. Basamak: Öğrencilere geri bildirim anketi (QR kod, online form vb.) iletilir ve katılımları teşvik edilir. 3. Basamak: Öğrenciler, anket üzerinden memnuniyetlerini, önerilerini ve değerlendirmelerini iletir. 4. Basamak: Toplanan geri bildirim verileri SKS ekibi tarafından derlenir ve analiz edilir. 5. Basamak: Analiz sonuçları rapor haline getirilir; güçlü ve geliştirilmesi gereken alanlar belirlenir.

	6. Basamak: Elde edilen rapor, ilgili birimlerle paylaşılır ve hizmet kalitesini artırmaya yönelik aksiyonlar planlanır.
Süreç Çıktıları	-Analiz edilmiş öğrenci geri bildirim raporları -Hizmet kalitesine yönelik iyileştirme önerileri -Güçlü ve geliştirilmesi gereken alanların belirlenmesi -Raporlama ve aksiyon planları
Süreç Performans Göstergeleri	-Toplanan geri bildirim sayısı ve katılım oranı (%) -Belirlenen aksiyonların uygulanma oranı (%) -Öğrenci memnuniyet skorlarındaki iyileşme -Geri bildirimlerin zamanında değerlendirilme oranı (%)
Süreç İzleme Yöntemi	-Anket ve geri bildirim veri tabanı takibi -Rapor ve aksiyon planlarının takibi -Öğrenci memnuniyet anketleri ile doğrulama
Süreç İzleme Periyodu	-Her etkinlik veya hizmet sonrasında -Genel değerlendirme için her akademik dönemde
İlişkili Olduğu Süreçler	-Mezuniyet Töreni Organizasyonu Detay Süreci -Etkinlik Organizasyonu Detay Süreci -Öğrenci Memnuniyeti ve Hizmet Kalitesi İzleme Süreci