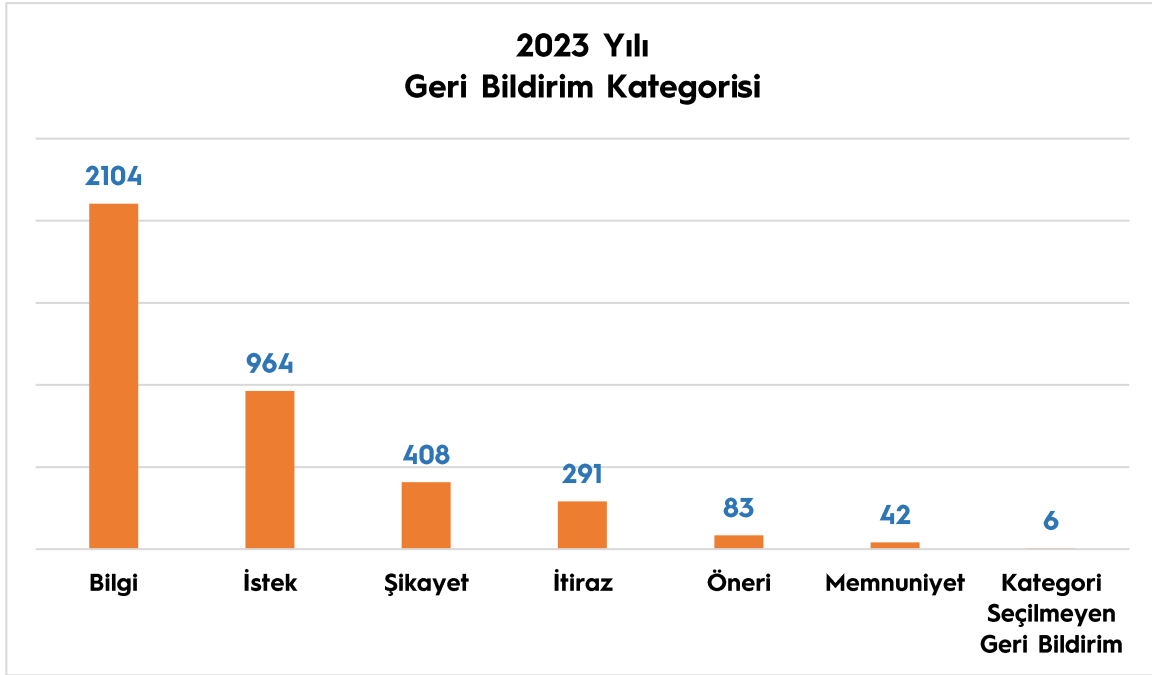




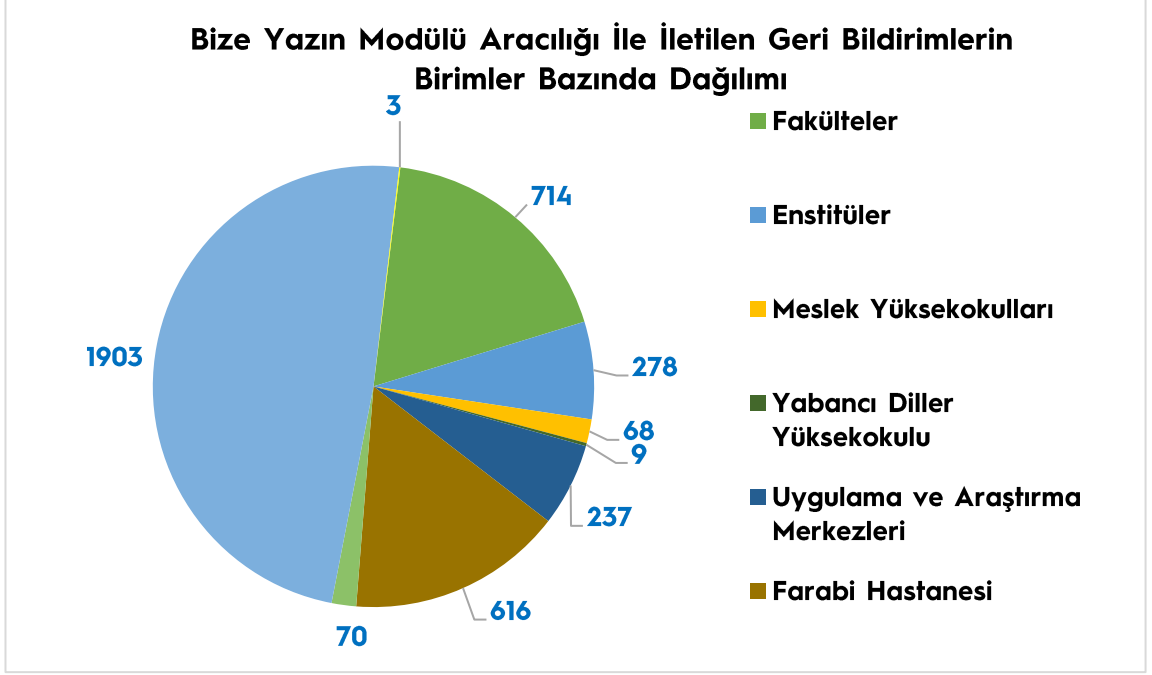
2023
BİZE YAZIN
MODÜLÜ
İZLEME VE
DEĞERLENDİRME
RAPORU

Paydaş katımlı yönetim modelini benimseyen Üniversitemizde, eğitim-öğretim, araştırma-geliştirme, toplumsal katkı faaliyetleri ve idari hizmetlere ilişkin geri bildirim alınabilmesi tüm bu hizmetlerin kalite düzeylerinin belirlenebilmesi açısından oldukça önemlidir. Kalite Güvencesi sistemine paydaş katılımını artırmak amacıyla oluşturulan “Bize Yazın” modülü üzerinden görüş, öneri, memnuniyet, istek, soru ve şikayetler bildirilmekte ve birimler yaptıkları değerlendirmeler sonucunda paydaşlarını bilgilendirmektedir. Bu süreç ile iletilen geri bildirimler üzerinde iyileştirme çalışmalarının planlanması, uygulanması ve tüm paydaşların memnuniyet düzeyinin artırılması amaçlanmaktadır.

Üniversitemiz ve bağlı birimlerinin web sayfalarında “[Bize Yazın](#)” modülü oluşturulmuştur. Paydaşlarımızın geri bildirimlerini daha kolay iletebilmesi amacıyla faaliyet alanı bazlı kurgulama yapılmış ve “Birim Seçiniz” bölümü içerisinde belirtilmiştir. Alınan geri bildirimlerin kategorize edilebilmesi için 2023 yılı başlangıcında bize yazın modülü bilgi talebi, istek, memnuniyet, öneri, şikayet ve itiraz kategorilerine ayrılmıştır. Bu uygulama ile geri bildirimlerin yoğunlaştığı alanların tespit edilmesi ve bu doğrultuda birim bazlı iyileştirme adımlarının atılması hedeflenmiştir.



2023 yılı içerisinde Bize Yazın modülü aracılığı ile 105 birime toplam 3898 geri bildirim iletilmiştir. Bu geri bildirimler akademik ve idari birimlerin yanı sıra, kütüphane kaynakları, değişim programları, staj işlemleri, KTÜ tanıtım, KTÜ güvenlik, KTÜ amaç ve hedefleri, Ar-Ge proje fikirleri, devam eden inşaat işlemleri konularını da içermektedir. İletilen geri bildirimlerin 2345'i ilgili birimler tarafından cevaplanmış, 688'i cevaplanmamış, 756'sı cevaplanmış ve arşive alınmış, 9'u işlem yapılmak üzere değerlendirilmeye alınmış, 100 'ü ise uygun görülmediği için silinmiştir.



2024 yılı içerisinde Bize Yazın Modülü aracılığı ile ulaşan geri bildirimlerin cevaplanmama nedenleri üzerinde çalışma yapılması planlanmaktadır.



2023

Karadeniz Teknik Üniversitesi
Kurumsal Gelişim ve Planlama Koordinatörlüğü



+90 0462 377 44 01

+90 0462 377 44 45

+90 0462 377 44 86



yonetim@ktu.edu.tr