

WEB SAYFASI GERİ BİLDİRİM SİSTEMİ ANALİZ RAPORU 2023 Yılı 1. Dönem

Tıp Fakültesi Dekanlığı olarak, Fakültemiz kalite güvence sistemi kapsamında geri bildirimlerin alınabilmesi için web sayfası üzerinden oluşturulan BİZEYAZIN modülü kullanılmaktadır. Sistem üzerinden gelen görüş, öneri ve eleştiriler, Fakültemiz Kalite, İç Kontrol, Stratejik Plan ve Akreditasyon birimi tarafından alınmakta ve değerlendirilmektedir. Fakültemiz web sayfası; "bizeyazintip" modülü iç ve dış paydaşlardan gelen e-postaların kontrol edilip değerlendirilerek cevaplandırıldığı platformdur. Modül üzerinden gelen bildirimler günlük olarak Rouncube ve Web Yönetim Sistemi üzerinden kontrol edilir ve değerlendirilir. Değerlendirme sonrası geri bildirim niteliğine göre yazılı olarak cevap verilerek kayıt altına alınır. Tüm veriler yılda iki kez 6 (altı) aylık periyotlarda genel kategorilerde analiz edilir ve üst yönetim tarafından değerlendirilir. Analiz sonrası rapor hazırlanarak yönetime sunulur.

Fakültemiz bizeyazintip üzerinden 01.01.2023-31.05.2023 tarihleri arasında gelen geri bildirimlerimiz değerlendirilmiş ve rapor edilmiştir. Web sayfası "bizeyazintip" üzerinden 1.6(altı) aylık süreç içinde birimize toplam 26 adet geri bildirim gelmiş ve değerlendirilerek çözümlenmiştir. Değerlendirilmeye alınan 26 adet geri bildirimden 11 adedine yazılı olarak cevap verilmiş, geri kalan bildirimlerin niteliğine göre ilgili birimlere yönlendirme yapılmıştır.

WEB Sayfası Geri Bildirim Analiz Yöntemi

- Web sayfası geri bildirimleri, Tıp Fakültesi Dekanlığı Kalite, İç Kontrol, Stratejik Plan ve Akreditasyon birimi tarafından takip edilir ve cevaplandırılır.
- Web sayfası geri bildirimlerin değerlendirilme analizine, KTÜ E-Hizmet modülü e-posta web sayfası "bizeyazintip" ve Web Yönetim Sistemi üzerinden 5 bölüm için oluşturulan "bizeyazintip" programından gelen bildirimler dahil edilir.
- Geri bildirimler 9 ayrı kategoride gruplandırılarak analizleri yapılmaktadır.

- Fakültemiz geribildirim cevap ve sonuçlandırma süreleri kalite politikamız çerçevesinde ölçülmektedir.
- Her 6 (altı) Aylık dönem için analiz uygulama tekniği, yukarıdaki hususlar çerçevesinde dekanlığımızca yapılmaktadır.

ANALİZ RAPORU

2023 Yılı 1. 6(altı) Aylık dönem içerisinde değerlendirilmiş olan web sayfası “[biz yazintip](#)” modülünden gelen e-postalara yönelik analizler bu bölümde yer almaktadır. 2023 yılı 1. 6(altı) Aylık döneminde değerlendirilen 26 adet e-posta 9 kategoride incelenmiş ve geri bildirimler bu yöntemle cevaplandırılmıştır.

- Web sayfası 1. 6(altı) Aylık dönemde değerlendirilen 26 adet bildirimden 11 adeti nitelikli bildirim olarak değerlendirilmiş ve yazılı olarak cevaplandırılarak ilgili kişilere geri dönüşü yapılmıştır. Geriye kalan toplam ve 15 adet e-posta bildirimleri niteliğine göre ilgili birimlere yönlendirme yapılmış, 2 adet e-posta nitelsiz olarak değerlendirilerek dosyaya kaldırılmıştır.
- Web sayfası 6(altı) Aylık dönemde değerlendirilen e-postalara geri dönüş süreleri analiz edilmiş ve ortalama 4 gün olarak hesaplanmıştır.
- Web sayfası 6 aylık dönemde değerlendirilen e-postaların;
 - 20 bildirim Roundcube
 - 1 bildirim web yönetim sistemi (Cerrahi Tıp Bilimleri)
 - 1 bildirim web yönetim sistemi (Dahili Tıp Bilimleri)
 - 0 bildirim web yönetim sistemi (Temel Tıp Bilimleri)
 - 4 bildirim web yönetim sistemi (Tıp Fakültesi Dekanlığı) “[biz yazintip](#)” e-posta yoluyla bildirimlerini sunmuş ve değerlendirilerek geri dönüşleri yapılmıştır.

Değerlendirme Kategorilerine Göre Geri Bildirim Dağılım Tablosu	
Genel Kategori Başlığı	Bildirim Sayısı
1. Talep ve istekler	4 adet bildirim
2. Sağlık hizmetleri hakkında	3 adet bildirim
3. Eğitim-öğretim hakkında	8 adet bildirim
4. İş- kadro başvurusu	0 adet bildirim
5. Yabancı uyruklu öğrencilerin talebi	6 adet bildirim
6. Duyuru/Davet talebi	0 adet bildirim
7. Şikayet (Olumsuz geri bildirim)	1 adet bildirim
8. Memnuniyet (Olumlu geri bildirim)	1 adet bildirim
9. Diğer	3 adet bildirim

2023 YILI 1. ALTI AYLIK DÖNEM BİLDİRİMLERİN (KATEGORİLERİNE GÖRE) TABLOSU

1- TALEP VE İSTEK

Sıra No	E-POSTA TARİHİ	CEVAPLANDIRILMA TARİHİ	CEVAPLANDIRMA ARALIĞI	GÖNDEREN ADI SOYADI	DEĞERLENDİREN KİŞİ	E-POSTANIN KONUSU	KATEGORİ SIRASI	DEĞERLENDİRME SONUCU	GELDİĞİ WEB ADRESİ
01	7.01.2023	09.01.2023	2	CEYLAN ELESKA	Rukiye KARAMAN ARZ Zeynep KARAYAĞIZ	DEKANLIK İLETİŞİM NUMARASI İSTEĞİ	1	MAİL YOLUYLA BİLGİLENDİRME	ROUNDCUBE
02	21.03.2023	23.03.2023	2	NURDAN TOPALOĞLU SAĞLAM	Rukiye KARAMAN ARZ Zeynep KARAYAĞIZ	BİLGİ İSTEĞİ	1	BAŞHEKİMLİĞE YÖNLENDİRİLDİ	ROUNDCUBE
03	24.04.2023	26.04.2023	2	PROF.DR. AYŞENUR BAHADIR	Rukiye KARAMAN ARZ Zeynep KARAYAĞIZ	KONGRE KATILIMI MEDU KAYDI	1	MAİL YOLUYLA BİLGİLENDİRME	TIP FAKÜLTESİ
04	28.05.2023	29.05.2023	1	ELVAN KILIÇ	Rukiye KARAMAN ARZ Zeynep KARAYAĞIZ	RANDEVU TALEBİ	1	BAŞHEKİMLİĞE YÖNLENDİRİLDİ	TIP FAKÜLTESİ

TOPLAM: 04**2- SAĞLIK HİZMETLERİ TALEBİ**

Sıra No	E-POSTA TARİHİ	CEVAPLANDIRILMA TARİHİ	CEVAPLANDIRMA ARALIĞI	GÖNDEREN ADI SOYADI	DEĞERLENDİREN KİŞİ	E-POSTANIN KONUSU	KATEGORİ SIRASI	DEĞERLENDİRME SONUCU	GELDİĞİ WEB ADRESİ
01	04.01.2023	05.01.2023	1	DİLEK NUR KOLÇAK	Rukiye KARAMAN ARZ Zeynep KARAYAĞIZ	BEL FİTİĞİ	2	BAŞHEKİMLİĞE YÖNLENDİRİLDİ	ROUNDCUBE
02	09.03.2023	10.03.2023	1	NEVHAN KOÇ SİYAHHAN	Rukiye KARAMAN ARZ Zeynep KARAYAĞIZ	ÇOCUK PSİKİYATRİ RANDEVU İSTEĞİ	2	BAŞHEKİMLİĞE YÖNLENDİRİLDİ	ROUNDCUBE
03	27.04.2023	02.05.2023	3	TUGBA TEKKOL	Rukiye KARAMAN ARZ Zeynep KARAYAĞIZ	WES TESTİ	2	BAŞHEKİMLİĞE YÖNLENDİRİLDİ	TIP FAKÜLTESİ

TOPLAM: 03**3-EĞİTİM/ÖĞRETİM TALEBİ**

Sıra No	E-POSTA TARİHİ	CEVAPLANDIRILMA TARİHİ	CEVAPLANDIRMA ARALIĞI	GÖNDEREN ADI SOYADI	DEĞERLENDİREN KİŞİ	E-POSTANIN KONUSU	KATEGORİ SIRASI	DEĞERLENDİRME SONUCU	GELDİĞİ WEB ADRESİ
01	13.01.2023	18.01.2023	3	CENGİZHAN ARSLAN	Rukiye KARAMAN ARZ Zeynep KARAYAĞIZ	DÖNEMDE KALMA VARMİ	3	MAİL YOLUYLA BİLGİLENDİRME	ROUNDCUBE
02	17.02.2023	2.03.2023	10	İSA ÇETİNKAYA	Rukiye KARAMAN ARZ Zeynep KARAYAĞIZ	DEPREM MAĞDURU ÖZEL ÖĞRENCİ İSTEĞİ	3	MAİL YOLUYLA BİLGİLENDİRME	ROUNDCUBE

03	23.02.2023	25.03.2023	1	KİNEM KAYA	Rukiye KARAMAN ARZ Zeynep KARAYAĞIZ	ÖZEL ÖĞRENCİ İSTEĞİ	3	ÖİDB GÖNDERİLDİ	ROUNDCUBE
04	04.05.2023	9.05.2023	4	ASLI FİDAN	Rukiye KARAMAN ARZ Zeynep KARAYAĞIZ	HİBRİT EĞİTİM HAK	3	MAİL YOLUYLA BİLGİLENDİRME	ROUNDCUBE
05	09.05.2023	9.05.2023	1	KURUMSAL İLETİŞİM KOORD.	Rukiye KARAMAN ARZ Zeynep KARAYAĞIZ	GÖREVLENDİRME YAZILARI	3	YAZI İŞLERİ BİRİMİNE YÖNLENDİRİLDİ	ROUNDCUBE
06	12.05.2023	15.05.2023	1	ZEYNEP KARAKUŞ	Rukiye KARAMAN ARZ Zeynep KARAYAĞIZ	ÜROLOJİ VE ANESTEZİ STAJI HAK. BİLGİ	3	MAİL YOLUYLA BİLGİLENDİRME	ROUNDCUBE
07	17.05.2023	18.05.2023	1	ALPEREN KOROĞLU	Rukiye KARAMAN ARZ Zeynep KARAYAĞIZ	SINAV KAYDETME İŞLEMİ	3	MAİL YOLUYLA BİLGİLENDİRME	ROUNDCUBE
08	26.05.2023	29.05.2023	1	EMİR DERVİŞ	Rukiye KARAMAN ARZ Zeynep KARAYAĞIZ	DERS PROGRAMLARI TALEBİ	3	MAİL YOLUYLA BİLGİLENDİRME	ROUNDCUBE

TOPLAM: 08

4- İŞ TALEBİ

Sıra No	E-POSTA TARİHİ	CEVAPLANDIRILMA TARİHİ	CEVAPLANDIRMA ARALIĞI	GÖNDEREN ADI SOYADI	DEĞERLENDİREN KİŞİ	E-POSTANIN KONUSU	KATEGORİ SIRASI	DEĞERLENDİRME SONUCU	GELDİĞİ WEB ADRESİ
---------	----------------	------------------------	-----------------------	---------------------	--------------------	-------------------	-----------------	----------------------	--------------------

TOPLAM: 00

5- YABANCI UYRUKLU ÖĞRENCİLERİN TALEBİ

Sıra No	E-POSTA TARİHİ	CEVAPLANDIRILMA TARİHİ	CEVAPLANDIRMA ARALIĞI	GÖNDEREN ADI SOYADI	DEĞERLENDİREN KİŞİ	E-POSTANIN KONUSU	KATEGORİ SIRASI	DEĞERLENDİRME SONUCU	GELDİĞİ WEB ADRESİ
01	22.02.2023	2.03.2023	7	SELWAN TAWFİK	Rukiye KARAMAN ARZ Zeynep KARAYAĞIZ	ÖZEL ÖĞRENCİ İSTEĞİ	5	ÖİDB GÖNDERİLDİ	ROUNDCUBE
02	07.04.2023	11.04.2023	3	MAHMOUD ALNAHAS	Rukiye KARAMAN ARZ Zeynep KARAYAĞIZ	KADIN DOĞUM STAJI YAPMA İMKANI	5	MAİL YOLUYLA BİLGİLENDİRME	ROUNDCUBE
03	08.04.2023	13.04.2023	4	HALEH GHOLİLOU	Rukiye KARAMAN ARZ Zeynep KARAYAĞIZ	YURTDIŞI YATAY GEÇİŞ BAŞVURUSU	5	MAİL YOLUYLA BİLGİLENDİRME	ROUNDCUBE
04	19.04.2023	26.04.2023	3	FARAH RAMADAN	Rukiye KARAMAN ARZ Zeynep KARAYAĞIZ	DIŞ HEKİMLİĞİNDE OKUMA İSTEĞİ	5	DIŞ HEKİMLİĞİNE GÖNDERİLDİ	ROUNDCUBE

05	26.04.2023	26.04.2023	1	MOHAMMAD AZİMİ	Rukiye KARAMAN ARZ Zeynep KARAYAĞIZ	ÖĞRENCİ ŞİFRESİ İSTEĞİ	5	ÖİDB GÖNDERİLDİ	ROUNDCUBE
06	12.05.2023	15.05.2023	1	QENDRESA İSMAİLİ	Rukiye KARAMAN ARZ Zeynep KARAYAĞIZ	ÖĞRETİM ÜYESİ HAK. BİLGİ İSTEĞİ	5	MAİL YOLUYLA BİLGİLENDİRME	ROUNDCUBE

TOPLAM: 06

6- DUYURU/DAVET TALEBİ

Sıra No	E-POSTA TARİHİ	CEVAPLANDI RILMA TARİHİ	CEVAPLA NDIRMA ARALIĞI	GÖNDEREN ADI SOYADI	DEĞERLENDİREN KİŞİ	E-POSTANIN KONUSU	KATEGORİ SIRASI	DEĞERLENDİRME SONUCU	GELDİĞİ WEB ADRESİ
---------	----------------	-------------------------	------------------------	---------------------	--------------------	-------------------	-----------------	----------------------	--------------------

TOPLAM: 00

7- ŞİKAYET (OLUMSUZ GERİ BİLDİRİM)

Sıra No	E-POSTA TARİHİ	CEVAPLANDI RILMA TARİHİ	CEVAPLA NDIRMA ARALIĞI	GÖNDEREN ADI SOYADI	DEĞERLENDİREN KİŞİ	E-POSTANIN KONUSU	KATEGORİ SIRASI	DEĞERLENDİRME SONUCU	GELDİĞİ WEB ADRESİ
01	04.01.2023	5.01.2023	1	DERYA GÜLTEKİN	Rukiye KARAMAN ARZ Zeynep KARAYAĞIZ	BAŞÖRTÜLÜ ÖĞRENCİYE SAYGISIZLIK	7	DEĞERLENDİRİLDİ	DAHİLİ TIP BİLİMLERİ

TOPLAM: 01

8- MEMNUNİYET (OLUMLU GERİ BİLDİRİM)

Sıra No	E-POSTA TARİHİ	CEVAPLANDI RILMA TARİHİ	CEVAPLA NDIRMA ARALIĞI	GÖNDEREN ADI SOYADI	DEĞERLENDİREN KİŞİ	E-POSTANIN KONUSU	KATEGORİ SIRASI	DEĞERLENDİRME SONUCU	GELDİĞİ WEB ADRESİ
01	24.01.2023	8.02.2023	12	SADETTİN CANYILMAZ	Rukiye KARAMAN ARZ Zeynep KARAYAĞIZ	TEŞEKKÜR GÖĞÜS CERRAHİSİ	8	BAŞHEKİMLİĞE YÖNLENDİRİLDİ	CERRAHİ TIP BİLİMLERİ

TOPLAM: 01

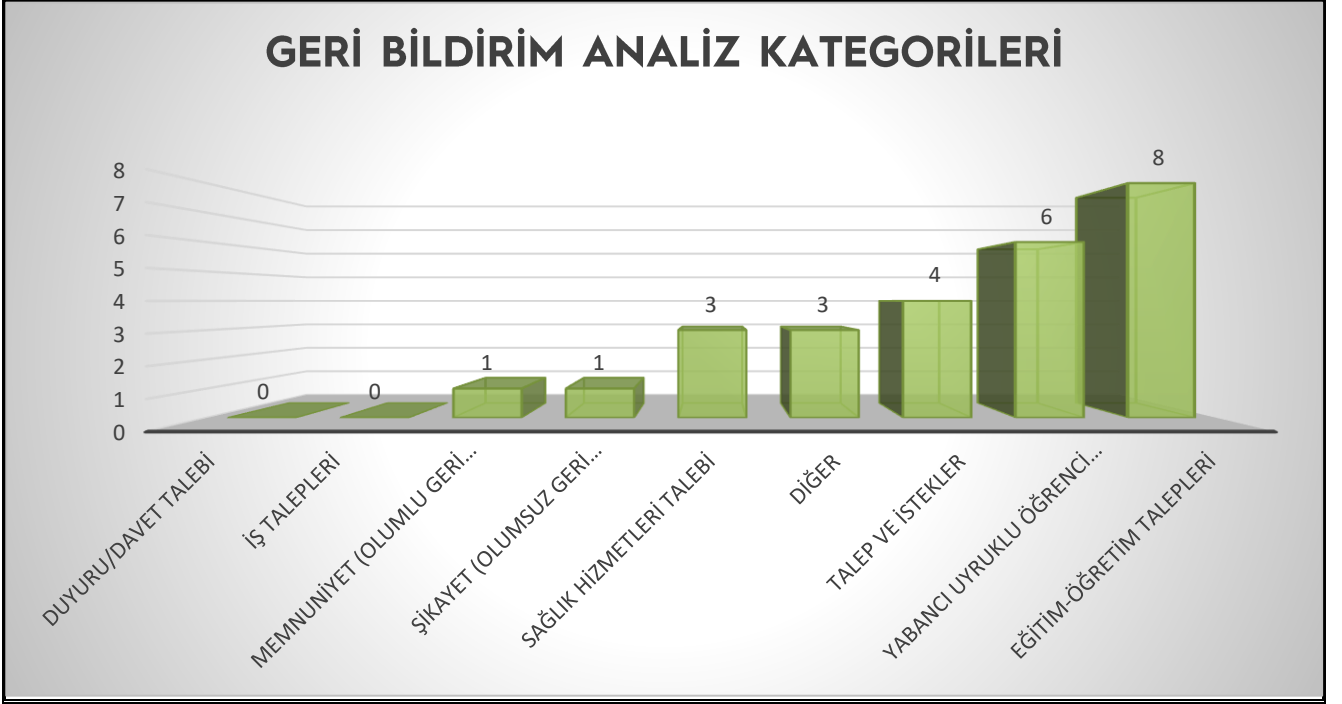
9- DİĞER

Sıra No	E-POSTA TARİHİ	CEVAPLANDI RILMA TARİHİ	CEVAPLA NDIRMA ARALIĞI	GÖNDEREN ADI SOYADI	DEĞERLENDİREN KİŞİ	E-POSTANIN KONUSU	KATEGORİ SIRASI	DEĞERLENDİRME SONUCU	GELDİĞİ WEB ADRESİ
---------	----------------	-------------------------	------------------------	---------------------	--------------------	-------------------	-----------------	----------------------	--------------------

01	06.05.2023	09.05.2023	3	HİLAL SATILMIŞ	Rukiye KARAMAN ARZ Zeynep KARAYAĞIZ	TÜBİTAK PROJESİ VERİ TOPLAMA	9	KURUMSAL İLETİŞİM BİRİMİNE YÖNLENDİRİLDİ	ROUNDCUBE
02	24.05.2023	25.05.2023	1	ELANUR OKTAY	Rukiye KARAMAN ARZ Zeynep KARAYAĞIZ	YAZARLIK BAŞVURUSU	9	DEĞERLENDİRİLDİ	ROUNDCUBE
03	29.05.2023	29.05.2023	1	MEHMET TORAMAN	Rukiye KARAMAN ARZ Zeynep KARAYAĞIZ	TEŞVİK ÖDEMESİ SORGULAMASI	9	BAŞHEKİMLİĞE YÖNLENDİRİLDİ	TIP FAKÜLTESİ
TOPLAM: 03									

Web Sayfası geri bildirim sistemi 1. 6 (altı) Aylık dönem analiz sonuçları kategorilerine göre grafikler halinde oluşturularak, aşağıda değerlendirilmek üzere sunulmuştur.

- 1- Web sayfası 1. 6 (altı) Aylık dönem geri bildirim analizi kategorilerine göre oluşturulmuş tablo. Bildirimler 9 ayrı kategori oluşturularak değerlendirilmiştir.



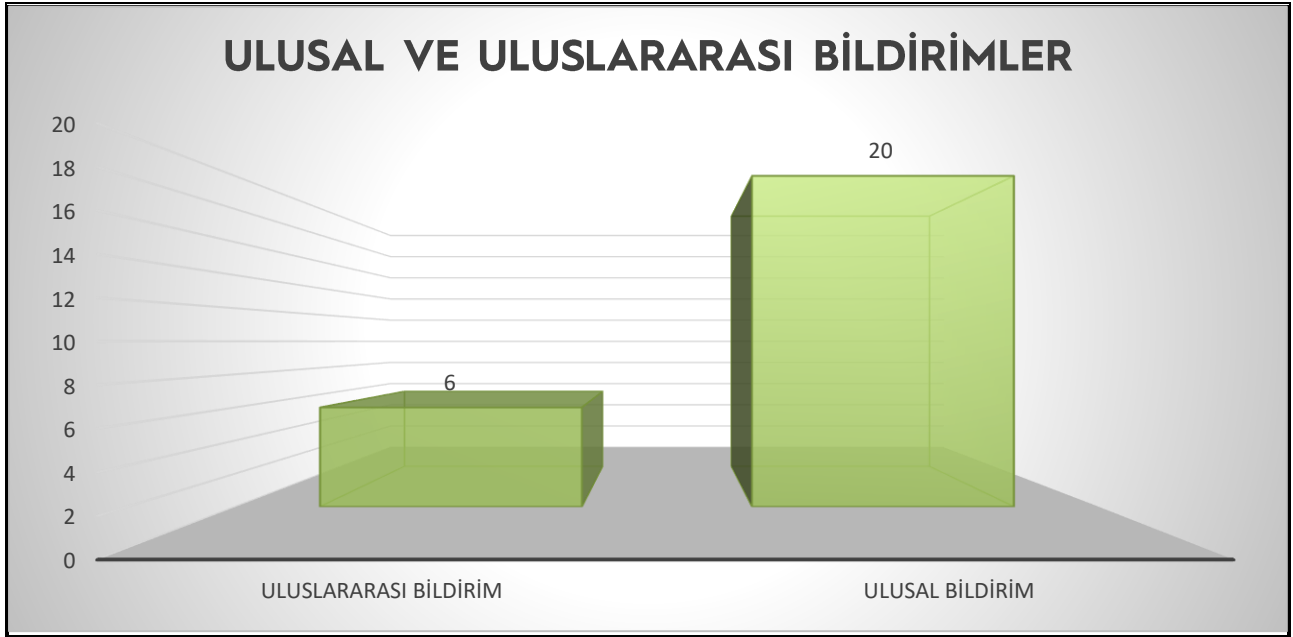
Tablo 1

- 2- Web sayfası 1. 6(altı) Aylık dönem geri bildirim analizi veri tabanına göre oluşturulmuş tablo. Bildirimler 4 ayrı veri tabanından gelen verilerden oluşmaktadır.



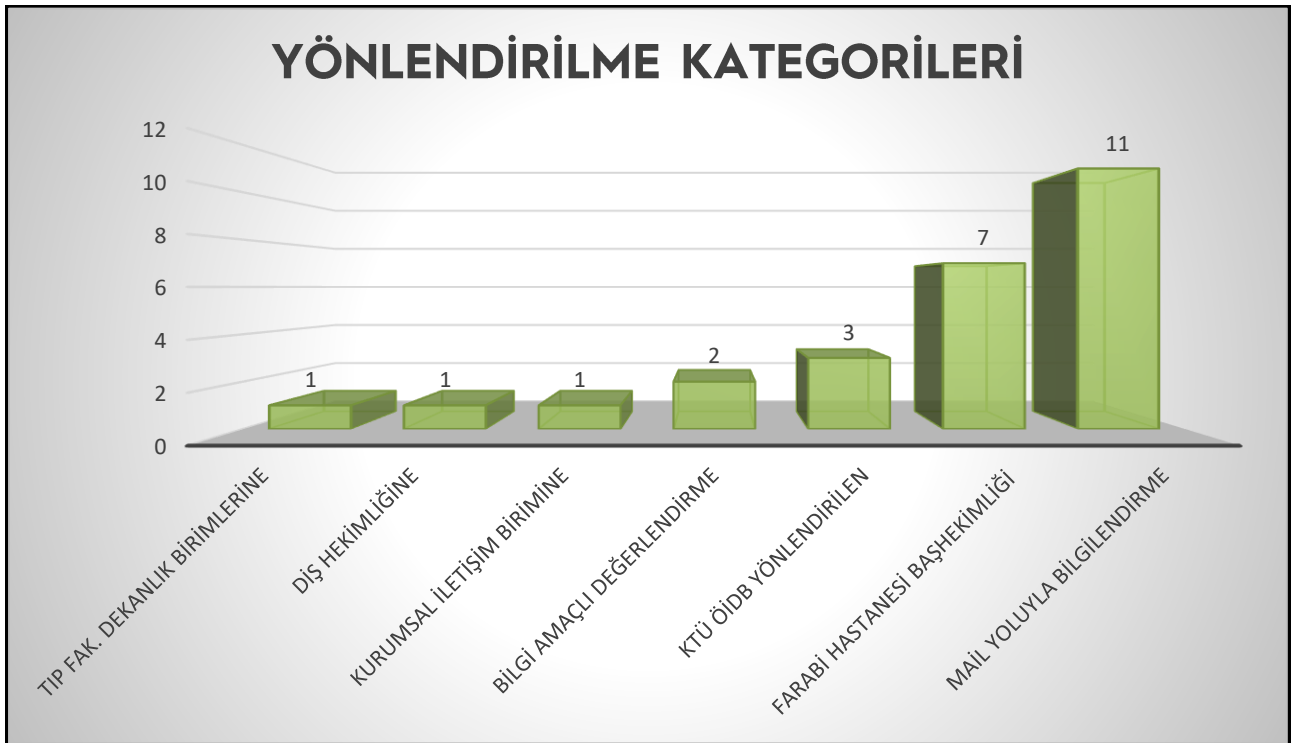
Tablo 2

3- Web sayfası 1. 6(altı) Aylık dönem geri bildirim analizi yurtiçi ulusal ve yurtdışı uluslararası yapılan bildirim sayıları tablosu.



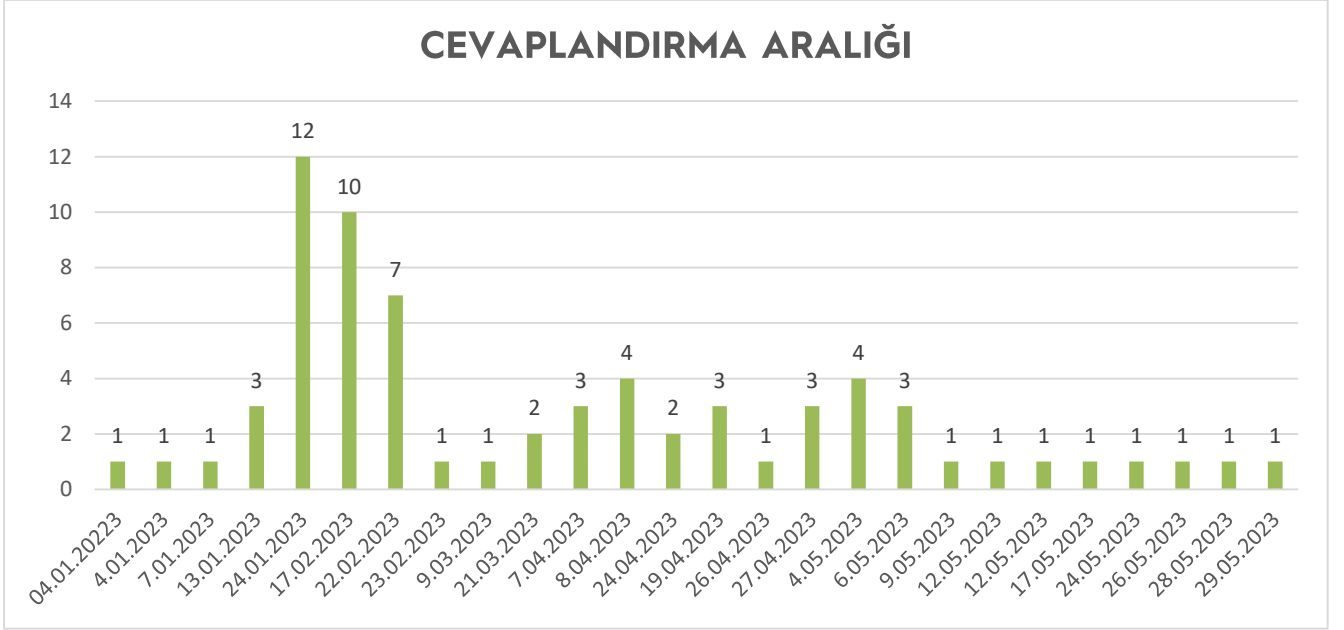
Tablo 3

4- Web sayfası 1. 6 (altı) Aylık dönem geri bildirim analizi sonuçlandırmak üzere yönlendirildiği birimlere göre oluşturulan tablo.



Tablo 4

5- Web sayfası 1. 6 (altı) Aylık dönem geri bildirim sistemi cevaplandırma aralığına göre yapılan tablo



Tablo-5

SONUÇ: KTÜ Tıp Fakültesi olarak; değerlendirilmiş olan web sayfası “bizyazintip” modülünden gelen e-postalar, 9 ayrı kategoride değerlendirilmiş ve analizleri yapılmıştır. Analiz sonuçlarına göre 5 ayrı grafikte kategorisine göre, veri tabanına, yönlendirilme durumuna ve Ulusal, Uluslararası geri bildirim sayılarına ve cevaplandırma sürelerine göre ayrı grafikler oluşturulmuş ve rapor edilmiştir. Web sayfası 1. 6 (altı) Aylık dönemde değerlendirilen 26 adet bildirimden 11 adeti nitelikli bildirim olarak değerlendirilmiş ve yazılı olarak cevaplandırılarak ilgili kişilere geri dönüş yapılmıştır. Geriye kalan toplam 15 adet e-posta bildirimleri niteliğine göre ilgili birimlere yönlendirilmiş ve 2 adet e-posta nitelsiz olarak değerlendirilerek dosyaya kaldırılmıştır.

- 2023 yılı 1. altı aylık dönem içerisinde Fakültemiz bizyazintip@ktu.edu.tr üzerinden gelen geri bildirimlerimiz 26 adet geri bildirim yapıldığı görülmüştür.
- 2023 yılı 1. altı aylık dönem için geri bildirimlere cevaplandırma aralığına göre yapılan değerlendirmede sapmalar görülmektedir. İlgili dönemde yapılan sorgulama sonucu sorunun web tabanlı sistemsel olduğu fark edilmiş ve sorun çözümlenmiştir. Ancak yine fakülte hedefimiz olan cevaplandırma süresi 3 (üç) gün ve altı olarak devamlılığı sağlanmış ve hedefte bir sapma yaşanmamıştır.
- Gecikmeleri önlemek ve memnuniyet düzeyini artırmak için haftanın her günü e-postalara bakılmaya devam edilmektedir.

Sonuç olarak; Fakültemiz bizyazintip@ktu.edu.tr üzerinden 01.01.2023-31.05.2023 tarihleri arasında gelen geri bildirimlerimiz değerlendirilmiş ve rapor edilerek kayıt altına alınmıştır.

Zeynep KARAYAĞIZ
Rukiye KARAMAN ARZ
Kalite, İç Kontrol, Stratejik Planlama ve
Akreditasyon Birimi
15.06.2023