

WEB SAYFASI GERİ BİLDİRİM SİSTEMİ ANALİZ RAPORU

2022 Yılı 2. Dönem Analizi

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 günlük kontrol edilir ve değerlendirilir. Değerlendirme sonrası geri bildirim niteliğine göre yazılı olarak cevap verilerek kayıt altına alınır. Tüm veriler yılda iki kez altı aylık periyotlarda genel kategorilerde analiz edilir ve üst yönetim tarafından değerlendirilir. Analiz sonrası rapor hazırlanır ve yönetime sunulur.

Fakültemiz bizeyazintip üzerinden 01.06.2022-31.12.2022 tarihleri arasında gelen geri bildirimlerimiz değerlendirilmiş ve rapor edilmiştir. Web sayfası "bizeyazintip" üzerinden 2. altı aylık süreç içinde birimize toplam 40 adet geri bildirim gelmiş ve değerlendirilerek çözümlenmiştir. Değerlendirilmeye alınan 40 adet geri bildirimden 20 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, e-posta, web sayfası "bizeyazintip" ve Web Yönetim Sistemi üzerinden 5 bölüm için oluşturulan "bizeyazintip" programından gelen bildirimler dahil edilir.
- Geribildirimler 9 ayrı kategoride gruplandırılarak analizleri yapılmaktadır.

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

ANALİZ RAPORU

2022 yılı 2. Altı Aylık dönem içerisinde değerlendirilmiş olan web sayfası "bizeyazintip" modülünden gelen e-postalara yönelik analizler bu bölümde yer almaktadır. 2022 yılı 2. altı aylık döneminde değerlendirilen 40 adet e-posta 9 kategoride incelenmiş ve geri bildirimler bu yöntemle cevaplandırılmıştır.

- Web sayfası 2. altı aylık dönemde değerlendirilen 40 adet bildirim 20 adedi nitelikli bildirim olarak değerlendirilmiş ve yazılı olarak cevaplandırılarak ilgili kişilere geri dönüşü yapılmıştır. Geriye kalan 20 adet e-posta ilgili birimlere yönlendirilerek dosyaya kaldırılmıştır.
- Web sayfası 6 aylık dönemde değerlendirilen e-postaların;
 - 35 bildirim Roundcube
 - 1 bildirim web yönetim sistemi (Cerrahi Tıp Bilimleri)
 - 4 bildirim web yönetim sistemi (Tıp Fakültesi Dekanlığı)

"bizeyazintip" 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 | 13 adet bildirim |
| 2. Sağlık hizmetleri hakkında | 2 adet bildirim |
| 3. Eğitim-öğretim hakkında | 14 adet bildirim |
| 4. İş- kadro başvurusu | 0 |
| 5. Yabancı uyruklu öğrencilerin talebi | 5 adet bildirim |
| 6. Duyuru/davet talebi | 0 |
| 7. Şikayet (olumsuz geribildirim) | 2 adet bildirim |
| 8. Memnuniyet (olumlu geribildirim) | 0 |
| 9. Diğer | 3 adet bildirim |

2021 YILI 2. 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 | 27.06.2022 | 28.06.2022 | 1 | SERRA KESKİN | Rukiye KARAMAN ARZ Zeynep KARAYAĞIZ | PERSONEL KİMLİK KARTI TALEBİ | 1 | MAİL YOLUYLA BİLGİLENDİRME YAPILDI. | CERRAHI TIP BİLİMLERİ |
| 02 | 20.07.2022 | 20.07.2022 | 0 | SİRACETTİN RAHİM | Rukiye KARAMAN ARZ Zeynep KARAYAĞIZ | YAZ OKULU BİLGİ İSTEĞİ | 1 | MAİL YOLUYLA BİLGİLENDİRME YAPILDI. | ROUND CUBE |
| 03 | 20.07.2022 | 21.07.2022 | 1 | CANSU KARAYILMAZLAR | Rukiye KARAMAN ARZ Zeynep KARAYAĞIZ | DERS İÇERİĞİ İSTEĞİ | 1 | MAİL YOLUYLA BİLGİLENDİRME YAPILDI. | ROUND CUBE |
| 04 | 20.07.2022 | 21.07.2022 | 1 | ŞERİFE LİVA GÜZEL | Rukiye KARAMAN ARZ Zeynep KARAYAĞIZ | KİMLİK BİLGİLERİNİN GÜNCELLENMESİ İSTEĞİ | 1 | ÖİDB GÖNDERİLDİ | ROUND CUBE |
| 05 | 7.07.2022 | 29.07.2022 | 22 | VOLKAN ODA | Rukiye KARAMAN ARZ Zeynep KARAYAĞIZ | BİLGİ İSTEĞİ | 1 | MAİL YOLUYLA BİLGİLENDİRME YAPILDI. | TIP FAKÜLTESİ |
| 06 | 1.08.2022 | 2.08.2022 | 1 | ZEYNEP KAYA | Rukiye KARAMAN ARZ Zeynep KARAYAĞIZ | KADIN DOĞUM ÜCRETİ BİLGİLENDİRME İSTEĞİ | 1 | BAŞHEKİMLİĞE YÖNLENDİRİLDİ. | ROUND CUBE |
| 07 | 2.08.2022 | 3.08.2022 | 1 | HACI POLAT | Rukiye KARAMAN ARZ Zeynep KARAYAĞIZ | TRANSKRİPT İSTEĞİ | 1 | MAİL YOLUYLA BİLGİLENDİRME YAPILDI. | ROUND CUBE |
| 08 | 5.09.2022 | 5.09.2022 | 0 | SELİNNUR BEKDEMİR | Rukiye KARAMAN ARZ Zeynep KARAYAĞIZ | TRANSKRİPT İSTEĞİ | 1 | ÖİDB GÖNDERİLDİ | ROUND CUBE |
| 09 | 6.09.2022 | 6.09.2022 | 0 | GÜLSÜM KUM | Rukiye KARAMAN ARZ Zeynep KARAYAĞIZ | MUAFİYET SINAVI BİLGİ İSTEĞİ | 1 | MAİL YOLUYLA BİLGİLENDİRME YAPILDI. | TIP FAKÜLTESİ |
| 10 | 2.10.2022 | 4.10.2022 | 2 | SUDEM KOÇAK | Rukiye KARAMAN ARZ Zeynep KARAYAĞIZ | DÖNEM 3 SINIF LİSTESİ TALEBİ | 1 | MAİL YOLUYLA BİLGİLENDİRME YAPILDI. | ROUND CUBE |
| 11 | 6.12.2022 | 7.12.2022 | 1 | BERİVAN KAÇAR | Rukiye KARAMAN ARZ Zeynep KARAYAĞIZ | KULAK AMELİYATI BİLGİ TALEBİ | 1 | BAŞHEKİMLİĞE YÖNLENDİRİLDİ. | ROUND CUBE |
| 12 | 6.12.2022 | 7.12.2022 | 1 | EMİNE GENÇ | Rukiye KARAMAN ARZ Zeynep KARAYAĞIZ | AMELİYET ONAM FORMLARI BİLGİ İSTEĞİ | 1 | BAŞHEKİMLİĞE YÖNLENDİRİLDİ. | ROUND CUBE |

| | | | | | | | | | |
|----|------------|------------|---|--------|--|------------------------------------|---|--|-----------|
| 13 | 14.12.2022 | 21.12.2022 | 7 | REDERK | Rukiye KARAMAN ARZ Zeynep KARAYAĞIZ | SERTİFİKA HAKKINDA BİLGİ EDİNME | 1 | MAİL YOLUYLA BİLGİLENDİRME YAPILDI. | ROUNDCUBE |
|----|------------|------------|---|--------|--|------------------------------------|---|--|-----------|

TOPLAM:13

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 | 30.06.2022 | 30.06.2022 | 0 | DÖNENCE Z | Rukiye KARAMAN ARZ Zeynep KARAYAĞIZ | YETİŞKİN ALERJİ BÖLÜMÜ | 2 | BAŞHEKİMLİĞE YÖNLENDİRİLDİ. | ROUNDCUBE |
| 02 | 29.12.2022 | 2.01.2023 | 4 | MEHMET KAYA | Rukiye KARAMAN ARZ Zeynep KARAYAĞIZ | BURUN TEDAVİSİ | 2 | BAŞHEKİMLİĞE YÖNLENDİRİLDİ. | ROUNDCUBE |

TOPLAM: 2

3-EGİTİM/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 | 21.06.2022 | 22.06.2022 | 1 | FETHULLAH BOZLAK | Rukiye KARAMAN ARZ Zeynep KARAYAĞIZ | YATAY GEÇİŞ BİLGİ İSTEĞİ | 3 | MAİL YOLUYLA BİLGİLENDİRME YAPILDI. | ROUNDCUBE |
| 02 | 1.07.2022 | 4.07.2022 | 3 | GAZİ CEYLAN | Rukiye KARAMAN ARZ Zeynep KARAYAĞIZ | ÖĞRENCİ AFFI | 3 | ÖİDB GÖNDERİLDİ | ROUNDCUBE |
| 03 | 13.07.2022 | 19.07.2022 | 6 | ONUR ALPSUNGURTAS | Rukiye KARAMAN ARZ Zeynep KARAYAĞIZ | DERS İÇERİKLERİ TALEBİ | 3 | MAİL YOLUYLA BİLGİLENDİRME YAPILDI. | ROUNDCUBE |
| 04 | 22.07.2022 | 26.07.2022 | 4 | ALPEREN KÖROĞLU | Rukiye KARAMAN ARZ Zeynep KARAYAĞIZ | DÖNEM 1 İNGİLİZCE DERSİ | 3 | MAİL YOLUYLA BİLGİLENDİRME YAPILDI. | ROUNDCUBE |
| 05 | 28.07.2022 | 29.07.2022 | 1 | ONUR AKDOĞAN | Rukiye KARAMAN ARZ Zeynep KARAYAĞIZ | YATAY GEÇİŞ İÇİN BELGE İSTEĞİ | 3 | MAİL YOLUYLA BİLGİLENDİRME YAPILDI. | ROUNDCUBE |
| 06 | 2.08.2022 | 2.08.2022 | 0 | ABDULLAH HANAN | Rukiye KARAMAN ARZ Zeynep KARAYAĞIZ | YÖS SINAVI SONUCU TIP FAKÜLTESİNDE OKUMA İSTEĞİ | 3 | ÖİDB GÖNDERİLDİ | ROUNDCUBE |
| 07 | 7.08.2022 | 24.08.2022 | 18 | ERAY BALOĞLU | Rukiye KARAMAN ARZ | DÖNEM 4 STAJ GRU | 3 | MAİL YOLUYLA | ROUNDCUBE |

| | | | | | | | | | |
|----|------------|------------|----|------------------------|--|--------------------------------|---|--|---------------|
| | | | | | Zeynep KARAYAĞIZ | HAK. | | BİLGİLENDİRME YAPILDI. | |
| 08 | 9.08.2022 | 24.08.2022 | 16 | RAHMET SAREYILMAZ | Rukiye KARAMAN ARZ Zeynep KARAYAĞIZ | YATAY GEÇİŞ BELGE İSTEĞİ | 3 | MAİL YOLUYLA BİLGİLENDİRME YAPILDI. | ROUNDCUBE |
| 09 | 12.08.2022 | 24.08.2022 | 13 | ASLI YAZIK | Rukiye KARAMAN ARZ Zeynep KARAYAĞIZ | YATAY GEÇİŞ BAŞVURU BELGESİ | 3 | ÖİDB GÖNDERİLDİ | ROUNDCUBE |
| 10 | 1.09.2022 | 5.09.2022 | 4 | DOĞANŞAH KOÇOĞLU | Rukiye KARAMAN ARZ Zeynep KARAYAĞIZ | PEDOGOJİK FORMASYON KURSU | 3 | MAİL YOLUYLA BİLGİLENDİRME YAPILDI. | ROUNDCUBE |
| 11 | 12.08.2022 | 24.08.2022 | 12 | ZEKİYE ERBULUT | Rukiye KARAMAN ARZ Zeynep KARAYAĞIZ | BURS BAŞVURUSU | 3 | ÖİDB GÖNDERİLDİ | ROUNDCUBE |
| 12 | 20.08.2022 | 5.09.2022 | 15 | HARUN GENÇOSMANOĞLU | Rukiye KARAMAN ARZ Zeynep KARAYAĞIZ | TEZ ÇALIŞMASI | 3 | MAİL YOLUYLA BİLGİLENDİRME YAPILDI. | TIP FAKÜLTESİ |
| 13 | 29.09.2022 | 30.09.2022 | 1 | ÖZLEM YILDIRIM | Rukiye KARAMAN ARZ Zeynep KARAYAĞIZ | YATAY GEÇİŞ | 3 | ÖİDB GÖNDERİLDİ | ROUNDCUBE |
| 14 | 10.10.2022 | 12.10.2022 | 2 | MELİKE AVCU | Rukiye KARAMAN ARZ Zeynep KARAYAĞIZ | MÜFREDAT UYUMU | 3 | ÖİDB GÖNDERİLDİ | ROUNDCUBE |

TOPLAM: 14

4- İŞ TALEBİ

| Sıra No | E-POSTA TARİHİ | CEVAPLA NDIRILMA TARİHİ | CEVAPLA NDIRMA ARALIĞI | GÖNDEREN ADI SOYADI | DEĞERLENDİREN KİŞİ | E-POSTANIN KONUSU | KATEGORİ SIRASI | DEĞERLENDİRME SONUCU | GELDİĞİ WEB ADRESİ |
|---------|----------------|-------------------------|------------------------|---------------------|--|-------------------|-----------------|--|--------------------|
| 01 | 23.11.2022 | 23.11.2022 | 0 | HASAN AYTAŞ | Rukiye KARAMAN ARZ Zeynep KARAYAĞIZ | TAYİN İSTEĞİ | 4 | PERSONEL DAİRE BAŞKANLIĞINA İLETİLDİ. | ROUNDCUBE |

TOPLAM: 1

5- YABANCI UYRUKLU ÖĞRENCİLERİN TALEBİ

| Sıra No | E-POSTA TARİHİ | CEVAPLA NDIRILMA TARİHİ | CEVAPLA NDIRMA ARALIĞI | GÖNDEREN ADI SOYADI | DEĞERLENDİREN KİŞİ | E-POSTANIN KONUSU | KATEGORİ SIRASI | DEĞERLENDİRME SONUCU | GELDİĞİ WEB ADRESİ |
|---------|----------------|-------------------------|------------------------|---------------------|--|----------------------------------|-----------------|--|--------------------|
| 01 | 25.08.2022 | 5.09.2022 | 12 | SOLTAN MÜSLÜMOV | Rukiye KARAMAN ARZ Zeynep KARAYAĞIZ | KAYIT DONDURMA İSTEĞİ | 5 | MAİL YOLUYLA BİLGİLENDİRME YAPILDI. | ROUNDCUBE |
| 02 | 5.10.2022 | 7.10.2022 | 2 | PARİSA NOBAVAR | Rukiye KARAMAN ARZ | YABANCI UYRUKLU ÖĞRENCİ BÖLÜM | 5 | MAİL YOLUYLA | TIP FAKÜLTESİ |

| | | | | | | | | | |
|----|------------|------------|---|---------------|--|-----------------------------------|---|--|-----------|
| | | | | | Zeynep KARAYAĞIZ | DEĞİŞTİRMESİ | | BİLGİLENDİRME YAPILDI. | |
| 03 | 5.10.2022 | 7.10.2022 | 2 | OMRİ GALLER | Rukiye KARAMAN ARZ Zeynep KARAYAĞIZ | TRANSFER | 5 | MAİL YOLUYLA BİLGİLENDİRME YAPILDI. | ROUNDCUBE |
| 04 | 11.10.2022 | 12.10.2022 | 1 | MARWAN KOSSAM | Rukiye KARAMAN ARZ Zeynep KARAYAĞIZ | TIP ALANINDA BAŞVURU AÇIKMI | 5 | ÖİDB GÖNDERİLDİ | ROUNDCUBE |
| 05 | 24.10.2022 | 25.10.2022 | 1 | MARTE MARKO | Rukiye KARAMAN ARZ Zeynep KARAYAĞIZ | DOKTORA ÇALIŞMASI YAPMA İSTEĞİ | 5 | SAĞLIK BİLİMLERİ ENS. GÖNDERİLDİ. | ROUNDCUBE |

TOPLAM:05

6- DUYURU/DAVET TALEBİ

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

TOPLAM: 0

7- ŞİKAYET (OLUMSUZ GERİ BİLDİRİM)

| Sıra No | E-POSTA TARİHİ | CEVAPLAN DIRILMA TARİHİ | CEVAPLA NDIRMA ARALIĞI | GÖNDEREN ADI SOYADI | DEĞERLENDİREN KİŞİ | E-POSTANIN KONUSU | KATEGORİ SIRASI | DEĞERLENDİRME SONUCU | GELDİĞİ WEB ADRESİ |
|---------|----------------|-------------------------|------------------------|---------------------|--|---|-----------------|---------------------------------|--------------------|
| 01 | 4.10.2022 | 4.10.2022 | 0 | ARDA BAYRAKTAR | Rukiye KARAMAN ARZ Zeynep KARAYAĞIZ | MEHMET ARMAĞAN OSMANAĞAOĞLU ŞİKAYET | 7 | DİSİPLİN İŞLERİNE GÖNDERİLDİ | ROUNDCUBE |
| 02 | 25.10.2022 | 26.10.2022 | 1 | İBRAHİM BEŞLİ | Rukiye KARAMAN ARZ Zeynep KARAYAĞIZ | RANDEVU ALAMAMA | 7 | BAŞHEKİMLİĞE YÖNLENDİRİLDİ. | ROUNDCUBE |

TOPLAM: 02

8- MEMNUNİYET (OLUMLU GERİ BİLDİRİM)

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

TOPLAM: 0

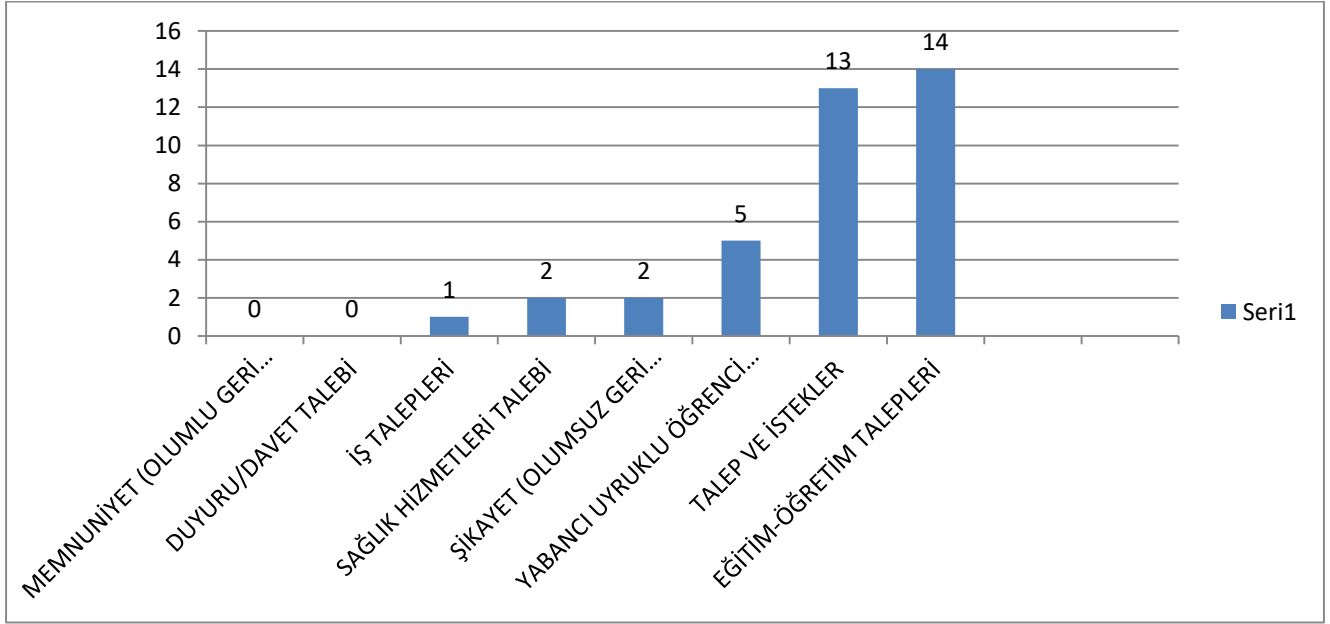
9- DİĞER (DEĞERLENDİRİLENLER)

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

| | | | | | | | | | |
|-------------------|------------|------------|---|-----------------------------|--|---|---|--|-----------|
| 01 | 21.06.2022 | 21.06.2022 | 0 | KURUMSAL İLETİŞİM KOORD. | Rukiye KARAMAN ARZ Zeynep KARAYAĞIZ | FEN FAKÜLTESİ MEZUNİYET TÖRENİ DAVETİYESİ | 9 | DEĞERLENDİRME | ROUNDCUBE |
| 02 | 13.09.2022 | 14.09.2022 | 1 | CEREN BİRİNCİOĞLU | Rukiye KARAMAN ARZ Zeynep KARAYAĞIZ | MEDUYA GİRİŞ YAPAMAMAK | 9 | MAİL YOLUYLA BİLGİLENDİRME YAPILDI. | ROUNDCUBE |
| 03 | 22.11.2022 | 23.11.2022 | 1 | YASEMİN DEMİRCİ | Rukiye KARAMAN ARZ Zeynep KARAYAĞIZ | MEZUN ARKADAŞINI ARAMA | 9 | ÖİDB GÖNDERİLDİ | ROUNDCUBE |
| TOPLAM: 03 | | | | | | | | | |

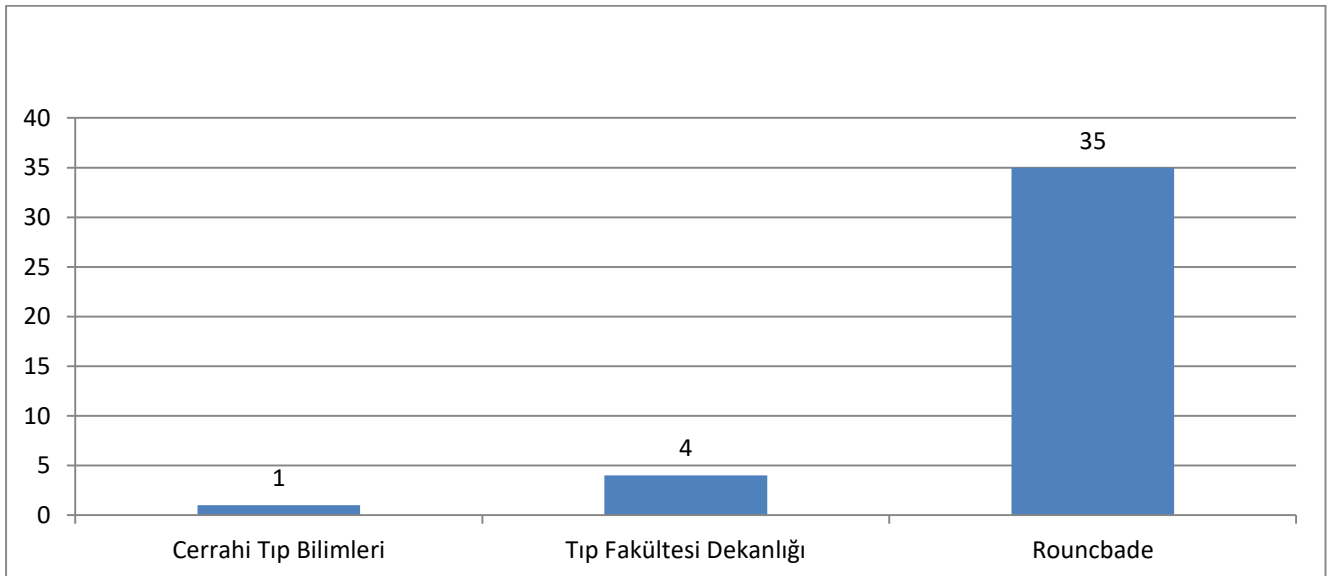
WEB Sayfası geri bildirim sistemi, 2. altı aylık dönem analiz sonuçları kategorilerine göre grafikler halinde oluşturularak, aşağıda değerlendirilmek üzere sunulmuştur.

1- WEB sayfası 2. Altı Aylık dönem geri bildirim analizi, kategorilerine göre oluşturulmuş tablo. Bildirimler 8 ayrı kategori oluşturularak değerlendirilmiştir.



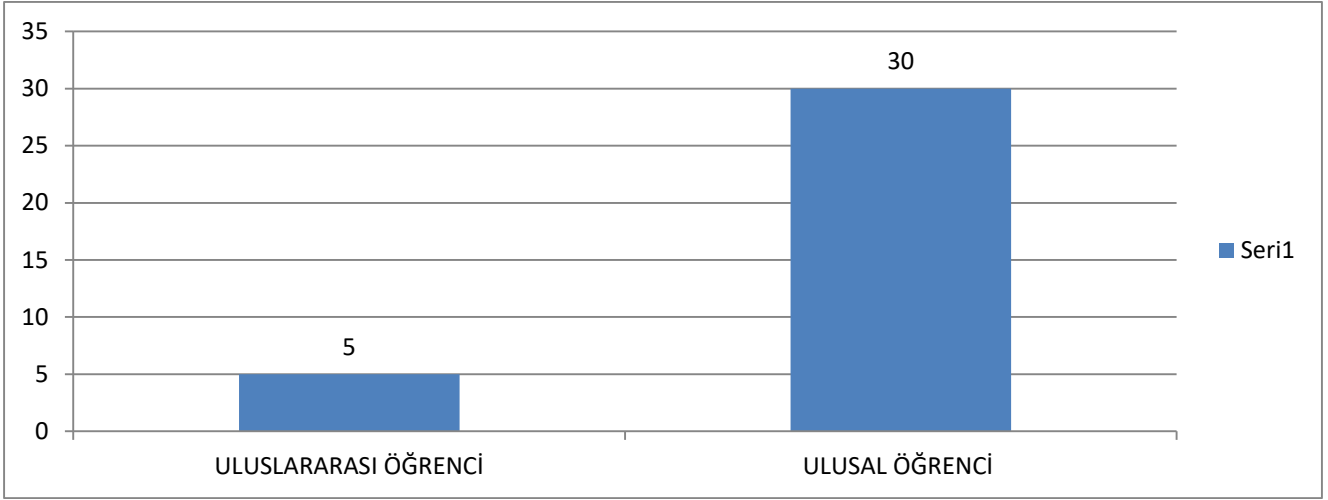
Tablo 1

2- WEB sayfası 2. Altı aylık dönem geri bildirim analizi, veri tabanına göre oluşturulmuş tablo. Bildirimler 5 ayrı veri tabanından gelen verilerden oluşmaktadır.



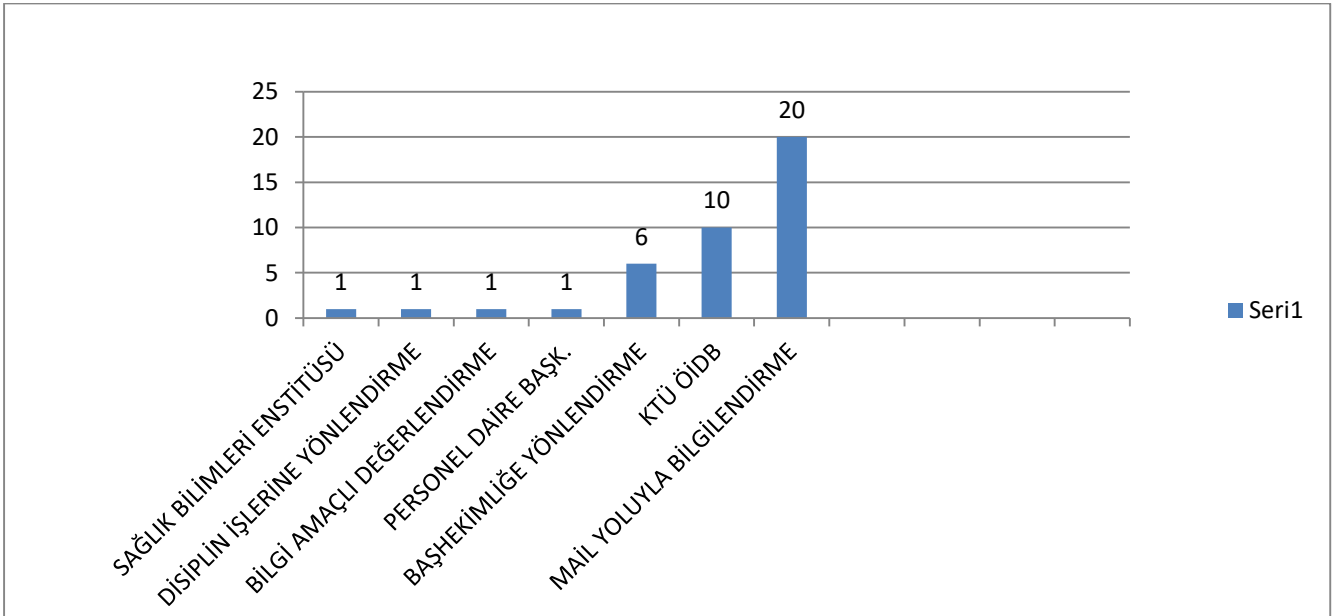
Tablo 2

3- WEB sayfası 2. altı aylık dönem geri bildirim analizi, yurtiçi ulusal ve yurtdışı uluslararası yapılan bildirim sayıları tablosu.



Tablo 3

4- WEB sayfası 2. altı aylık dönem geri bildirim analizi, sonuçlandırmak üzere yönlendirildiği birimlere göre oluşturulan tablo.



Tablo 4

SONUÇ: KTÜ Tıp Fakültesi olarak; değerlendirilmiş olan web sayfası "bizyazintip" modülünden gelen e-postalara yönelik 9 ayrı kategoride değerlendirilmiş ve analizleri yapılmıştır. Analiz sonuçlarına göre 4 ayrı grafikte kategorisine göre, veri tabanına ve yönlendirilme durumuna göre ve uluslararası geri bildirim sayılarına göre ayrı grafikler oluşturulmuş ve rapor edilmiştir. Web sayfası 2. altı aylık dönemde değerlendirilen 40 adet bildirim 20 adet nitelikli bildirim olarak değerlendirilmiş ve yazılı olarak cevaplandırılarak ilgili kişilere geri dönüşü yapılmıştır. Geriye kalan toplam 20 adet e-posta ilgili birimlere yönlendirilerek dosyaya kaldırılmıştır.

Bir yıllık dönem içinde yapılan 1. altı aylık dönem ve 2. altı aylık dönem karşılaştırması yapıldığında;

- 2022 yılı için geribildirim sistemi cevap süreleri 3 (üç) gün ve altı olarak hedeflenmiştir. 2022 yılı 1. altı aylık dönemde bu hedef 2 güne düşürüldüğü tespit edilmiş ve hedefe ulaşılmıştır.
- 2022 yılı 2. altı aylık dönem için geri bildirimlere cevap verme süresinin 3 (üç) gün ve altı olarak devamlılığın sağlanması hedeflenmiştir. Gecikmeleri önlemek ve memnuniyet düzeyini artırmak için haftanın her günü e-postalara bakılması planlanmış ancak sistemseller sorunlardan dolayı maillere cevap verme süresi uzadığundan hedef 3 gün ile sabit kalmıştır.
- 2022 yılı 1. altı aylık dönem içerisinde Fakültemiz bizyazintip üzerinden gelen geri bildirimlerimiz 2022 yılı 1. altı aylık dönemde 56 adet geri bildirim yapılmış olup 2. Altı aylık dönemde 40 adet geri bildirim alındığı tespit edilmiştir.
- 2022 yılı 1. altı aylık dönem içerisinde geri bildirim sistemi analizinde, dilek şikayet kutuları bildirimde dahil edilmesi hedeflenmiş ama yıl içerisinde dilek şikayet kutusuna geri bildirim yapılmadığı tespit edilmiş ve şikayet kutularının üzerine e-posta adresinin yazılıp asılması ve geri bildirimlerin e-postaya yönlendirilmesi yapılmış olmasına rağmen geri bildirimlerde olumlu dönüş yaşanmıştır.

Sonuç Olarak; Fakültemiz bizyazintip üzerinden 01.06.2022-31.12.2022 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
06.01.2023