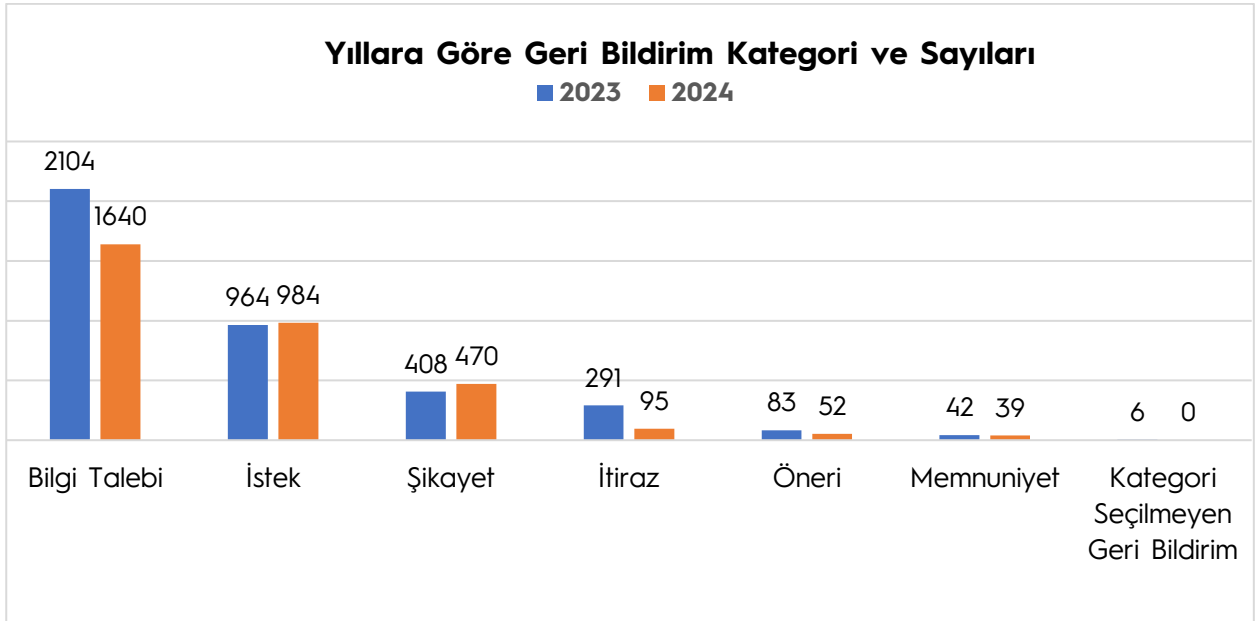




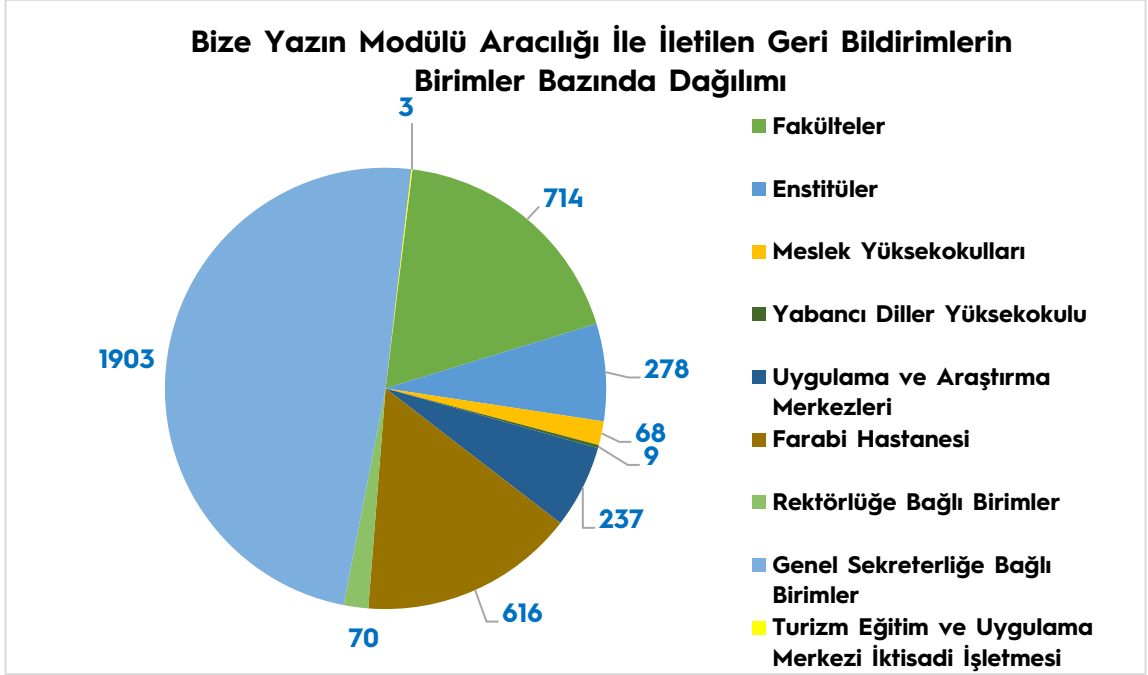
2024 BİZE YAZIN MODÜLÜ İZLEME VE DEĞERLENDİRME RAPORU

İç ve dış 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.

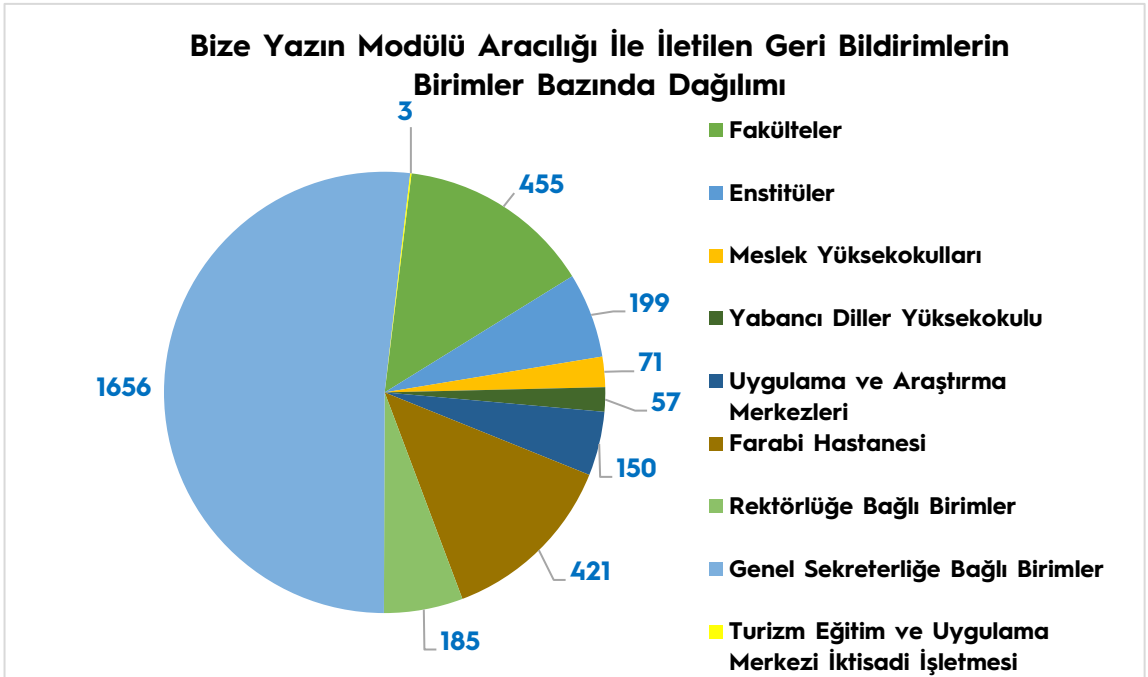
Üniversitemiz ve bağlı birimlerinin web sayfalarında “[Bize Yazın](#)” modülü oluşturulmuştur. Paydaşlarımızın geri bildirimlerini daha kolay iletebilmesi amacıyla faaliyet alanı bazlı kurgulama yapılmış ve “Birim Seçiniz” bölümü içerisinde belirtilmiştir. Alınan geri bildirimlerin kategorize edilebilmesi 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.



2024 yılı içerisinde Bize Yazın modülü aracılığı ile 121 birime toplam 3280 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 2092'si ilgili birimler tarafından cevaplanmış, 346'sı cevaplanmamış, 733'sü cevaplanmış ve arşive alınmış, 19'u işlem yapılmak üzere değerlendirilmeye alınmış, 90'ını ise uygun görülmediği için silinmiştir.



2023 Yılı Bize Yazın Modülü Aracılığı ile İletilen Geri Bildirimlerin Birimler Bazında Dağılımı



2024 Yılı Bize Yazın Modülü Aracılığı ile İletilen Geri Bildirimlerin Birimler Bazında Dağılımı

Bize Yazın Modülü Aracılığıyla ile İletilen Geri Bildirimlerin Birimler Bazında Dağılımı		
	2023	2024
Genel Sekreterliğe Bağlı Birimler	1903	1656
Fakülteler	714	455
Farabi Hastanesi	616	421
Enstitüler	278	199
Rektörlüğe Bağlı Birimler	70	185
Uygulama ve Araştırma Merkezleri	237	150
Meslek Yüksekokulları	68	71
Yabancı Diller Yüksekokulu	9	57
Turizm Eğitim ve Uygulama Merkezi İktisadi İşletmesi	3	3

2025 yılı içerisinde Bize Yazın Modülü aracılığı ile ulaşan geri bildirimlerin cevaplanmama nedenleri üzerinde çalışma yapılması planlanmaktadır.



2024

Karadeniz Teknik Üniversitesi
Kurumsal Gelişim ve Planlama Koordinatörlüğü

+90 0462 377 44 01

+90 0462 377 44 45



yonetim@ktu.edu.tr