

# WEB SAYFASI GERİ BİLDİRİM SİSTEMİ ANALİZ RAPORU 2024 Yılı 2. Dönem

Tıp Fakültesi Dekanlığı olarak, Fakültemiz kalite güvence sistemi kapsamında geri bildirimlerin alınabilmesi için web sayfası üzerinden oluşturulan **bizeyazintip** 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@ktu.edu.tr](mailto:bizeyazintip@ktu.edu.tr)" adresinden iç ve dış paydaşlardan gelen e-postaların kontrol edilip değerlendirilerek cevaplandırıldığı platformdur. Modül üzerinden gelen bildirimler günlük olarak Rouncube ve Web Yönetim Sistemi (WYS) 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 01.06.2024-31.12.2024 tarihleri arasında gelen geri bildirimlerimiz değerlendirilmiş ve rapor edilmiştir. Web sayfası "[bizeyazintip@ktu.edu.tr](mailto:bizeyazintip@ktu.edu.tr)" üzerinden 2. 6 (altı) aylık süreç içinde birimize toplam 52 adet geri bildirim gelmiş ve değerlendirilerek çözümlenmiştir. Değerlendirilmeye alınan 52 adet geri bildirim 28 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@ktu.edu.tr](mailto:bizeyazintip@ktu.edu.tr)" ve Web Yönetim Sistemi (WYS) üzerinden 5 bölüm için oluşturulan "[bizeyazintip](mailto: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

2024 Yılı 2. 6 (altı) aylık dönem içerisinde değerlendirilmiş olan web sayfası "[bizyazintip@ktu.edu.tr](mailto:bizyazintip@ktu.edu.tr)" adresinden gelen e-postalara yönelik analizler bu bölümde yer almaktadır. 2024 yılı 2. 6 (altı) aylık dönemde değerlendirilen 52 adet e-posta 9 kategoride incelenmiş ve geri bildirimler bu yöntemle cevaplandırılmıştır.

- Web sayfası 2. 6 (altı) aylık dönemde değerlendirilen 52 adet bildirimden 28 adedi nitelikli bildirim olarak değerlendirilmiş ve yazılı olarak cevaplandırılarak ilgili kişilere geri dönüşü yapılmıştır. Geriye kalan toplam ve 24 adet e-posta bildirimleri niteliğine göre ilgili birimlere yönlendirme yapılarak dosyaya kaldırılmıştır.
- Web sayfası 2. 6 (altı) aylık dönemde değerlendirilen e-postalara geri dönüş süreleri analiz edilmiş ve ortalama her gün olarak hesaplanmıştır.
- Web sayfası 2. 6 aylık dönemde değerlendirilen e-postaların;
  - 47 bildirim Roundcube
  - 0 bildirim web yönetim sistemi (Cerrahi Tıp Bilimleri)
  - 0 bildirim web yönetim sistemi (Dahili Tıp Bilimleri)
  - 0 bildirim web yönetim sistemi (Temel Tıp Bilimleri)
  - 5 bildirim web yönetim sistemi (Tıp Fakültesi Dekanlığı) "[bizyazintip](mailto:bizyazintip)" e-posta yoluyla bildirimlerini sunmuş ve değerlendirilerek geri dönüşleri yapılmıştır.

| Değerlendirme Kategorilerine Göre Geri Bildirim Dağılım Tablosu |                  |
|---|------------------|
| Geri Bildirim Kategorisi  | Bildirim Sayısı  |
| 1. Talep ve istekler  | 7 adet bildirim  |
| 2. Sağlık hizmetleri hakkında                                   | 9 adet bildirim  |
| 3. Eğitim-öğretim hakkında                                      | 20 adet bildirim |
| 4. İş- kadro başvurusu  | 1 adet bildirim  |
| 5. Yabancı uyruklu öğrencilerin talebi                          | 3 adet bildirim  |
| 6. Duyuru/Davet talebi  | 0 adet bildirim  |
| 7. Şikayet (Olumsuz geri bildirim)                              | 9 adet bildirim  |
| 8. Memnuniyet (Olumlu geri bildirim)                            | 1 adet bildirim  |
| 9. Diğer  | 2 adet bildirim  |

## 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      | 3.06.2024      | 4.06.2024              | 1                     | M***** E***         | Rukiye KARAMAN ARZ<br>Zeynep KARAYAĞIZ | KADAVRA OLMA İSTEĞİ                 | 1               | TEMEL TIP BİLİMLERİ BÖLÜMÜNE           | TIP FAKÜLTESİ      |
| 02      | 21.07.2024     | 22.07.2024             | 1                     | S***** T*****       | Rukiye KARAMAN ARZ<br>Zeynep KARAYAĞIZ | YAZ STAJI YAPMA İSTEĞİ              | 1               | MAİL YOLUYLA BİLGİLENDİRME             | ROUND CUBE         |
| 03      | 22.07.2024     | 22.07.2024             | 1                     | S*** A****          | Rukiye KARAMAN ARZ<br>Zeynep KARAYAĞIZ | STAJ YAPMA BAŞVURUSU                | 1               | MAİL YOLUYLA BİLGİLENDİRME             | ROUND CUBE         |
| 04      | 5.08.2024      | 5.08.2024              | 1                     | S*** N**            | Rukiye KARAMAN ARZ<br>Zeynep KARAYAĞIZ | SÜREÇ HAKKINDA BİLGİ İSTEĞİ         | 1               | MAİL YOLUYLA BİLGİLENDİRME             | ROUND CUBE         |
| 05      | 24.09.2024     | 25.09.2024             | 1                     | Ş**** S****         | Rukiye KARAMAN ARZ<br>Zeynep KARAYAĞIZ | ARAŞ. GÖREVLİSİ SORGULAMA İSTEĞİ    | 1               | BAŞHEKİMLİĞE YÖNLENDİRİLDİ             | ROUND CUBE         |
| 06      | 25.10.20224    | 28.10.2024             | 2                     | T****               | Rukiye KARAMAN ARZ<br>Zeynep KARAYAĞIZ | ÖZDEĞERLENDİRME RAPORU BELGE TALEBİ | 1               | DEKANLIK MAKAMINA                      | ROUND CUBE         |
| 07      | 28.11.2024     | 28.11.2024             | 1                     | Y**** Y*****        | Rukiye KARAMAN ARZ<br>Zeynep KARAYAĞIZ | 2025-2026 AKADEMİK TAKVİM TALEBİ    | 1               | EĞİTİM KOORDİNATÖRLÜĞÜNE YÖNLENDİRİLDİ | ROUND CUBE         |

TOPLAM: 07

## 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      | 1.07.2024      | 1.07.2024              | 1                     | A***** T*****       | Rukiye KARAMAN ARZ<br>Zeynep KARAYAĞIZ | MUAYENE İSTEĞİ     | 2               | BAŞHEKİMLİĞE YÖNLENDİRİLDİ | ROUND CUBE         |
| 02      | 9.07.2024      | 9.07.2024              | 1                     | G***** Ş*****       | Rukiye KARAMAN ARZ<br>Zeynep KARAYAĞIZ | BT SONUÇ SORGULAMA | 2               | BAŞHEKİMLİĞE YÖNLENDİRİLDİ | ROUND CUBE         |
| 03      | 16.08.2024     | 2.09.2024              | 13                    | Y***** S***         | Rukiye KARAMAN ARZ<br>Zeynep KARAYAĞIZ | BURUN ESTETİĞİ     | 2               | BAŞHEKİMLİĞE YÖNLENDİRİLDİ | ROUND CUBE         |
| 04      | 4.09.2024      | 5.09.2024              | 1                     | S**** D****         | Rukiye KARAMAN ARZ<br>Zeynep KARAYAĞIZ | BAĞIRSAK SORUNU    | 2               | BAŞHEKİMLİĞE YÖNLENDİRİLDİ | ROUND CUBE         |

|    |            |            |   |               |  |   |   |                            |           |
|----|------------|------------|---|---------------|--|---|---|----------------------------|-----------|
| 05 | 23.10.2024 | 24.10.2024 | 1 | S**** K*****  | Rukiye KARAMAN ARZ<br>Zeynep KARAYAĞIZ | GÖZ LAZER TEDAVİSİ                      | 2 | BAŞHEKİMLİĞE YÖNLENDİRİLDİ | ROUNDCUBE |
| 06 | 21.11.2024 | 22.11.2024 | 1 | E**** Ç****   | Rukiye KARAMAN ARZ<br>Zeynep KARAYAĞIZ | AKILLI İLAÇ SONUCU                      | 2 | BAŞHEKİMLİĞE YÖNLENDİRİLDİ | ROUNDCUBE |
| 07 | 24.11.2024 | 25.11.2026 | 1 | S**** E*****  | Rukiye KARAMAN ARZ<br>Zeynep KARAYAĞIZ | DR. AKİF CİNEL MUAYENESİ                | 2 | BAŞHEKİMLİĞE YÖNLENDİRİLDİ | ROUNDCUBE |
| 08 | 12.12.2024 | 12.12.2024 | 1 | M***** M***   | Rukiye KARAMAN ARZ<br>Zeynep KARAYAĞIZ | DR. MEHMET KOLA<br>RANDEVU ALMA         | 2 | BAŞHEKİMLİĞE YÖNLENDİRİLDİ | ROUNDCUBE |
| 09 | 18.12.2024 | 20.12.2024 | 3 | M***** Ç***** | Rukiye KARAMAN ARZ<br>Zeynep KARAYAĞIZ | FERİDE ÇOMOĞLU<br>HASTANEYE SEVK İŞLEMİ | 2 | BAŞHEKİMLİĞE YÖNLENDİRİLDİ | ROUNDCUBE |

**TOPLAM: 09**

### 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      | 24.06.2024     | 25.06.2024             | 1                     | A**** Ç****         | Rukiye KARAMAN ARZ<br>Zeynep KARAYAĞIZ | YATAY GEÇİŞ BİLGİ İSTEĞİ                   | 3               | ÖİDB YÖNLENDİRİLDİ         | TIP FAKÜLTESİ      |
| 02      | 30.06.2024     | 1.07.2024              | 2                     | S*** A****          | Rukiye KARAMAN ARZ<br>Zeynep KARAYAĞIZ | STAJ YAPMA BAŞVURUSU                       | 3               | MAİL YOLUYLA BİLGİLENDİRME | ROUNDCUBE          |
| 03      | 3.07.2024      | 4.07.2024              | 1                     | B***** K*****       | Rukiye KARAMAN ARZ<br>Zeynep KARAYAĞIZ | GÖNÜLLÜ STAJ YAPMA                         | 3               | MAİL YOLUYLA BİLGİLENDİRME | ROUNDCUBE          |
| 04      | 19.07.2024     | 19.07.2024             | 1                     | C***** A****        | Rukiye KARAMAN ARZ<br>Zeynep KARAYAĞIZ | YATAY GEÇİŞ<br>YAPILMADIĞINA DAİR<br>BELGE | 3               | MAİL YOLUYLA BİLGİLENDİRME | ROUNDCUBE          |
| 05      | 22.07.2024     | 22.07.2024             | 1                     | C***** A****        | Rukiye KARAMAN ARZ<br>Zeynep KARAYAĞIZ | DİSİPLİN CEZASI<br>ALMADIĞINA DAİR BELGE   | 3               | MAİL YOLUYLA BİLGİLENDİRME | ROUNDCUBE          |
| 06      | 23.07.2024     | 25.07.2024             | 2                     | M***** E** Ö*****   | Rukiye KARAMAN ARZ<br>Zeynep KARAYAĞIZ | NOT DÜZELTMESİ                             | 3               | MAİL YOLUYLA BİLGİLENDİRME | TIP FAKÜLTESİ      |
| 07      | 24.07.2024     | 24.07.2024             | 1                     | C***** A****        | Rukiye KARAMAN ARZ                     | DERS İÇERİĞİ İSTEĞİ                        | 3               | MAİL YOLUYLA BİLGİLENDİRME | ROUNDCUBE          |

|    |            |            |    |                         |  |   |   |                                     |           |
|----|------------|------------|----|-------------------------|--|---|---|-------------------------------------|-----------|
|    |            |            |    |                         | Zeynep KARAYAĞIZ                       |   |   |                                     |           |
| 08 | 26.07.2024 | 29.07.2024 | 1  | B**** j****             | Rukiye KARAMAN ARZ<br>Zeynep KARAYAĞIZ | TIP FAKÜLTESİ SIRALAMASI                    | 3 | ÖİDB YÖNLENDİRİLDİ                  | ROUNDCUBE |
| 09 | 29.07.2024 | 29.07.2024 | 1  | Y***** Ö*****           | Rukiye KARAMAN ARZ<br>Zeynep KARAYAĞIZ | TIP FAKÜLTESİ SIRALAMASI                    | 3 | ÖİDB YÖNLENDİRİLDİ                  | ROUNDCUBE |
| 10 | 31.07.2024 | 31.07.2024 | 1  | Ş*** Ş****              | Rukiye KARAMAN ARZ<br>Zeynep KARAYAĞIZ | KLİNİK DÖNEMDE SEÇME<br>HAKKI               | 3 | MAİL YOLUYLA BİLGİLENDİRME          | ROUNDCUBE |
| 11 | 1.08.2024  | 1.08.2024  | 1  | B***** A*****           | Rukiye KARAMAN ARZ<br>Zeynep KARAYAĞIZ | KONTENJAN DÜŞÜRÜLME<br>SEBEBİ               | 3 | MAİL YOLUYLA BİLGİLENDİRME          | ROUNDCUBE |
| 12 | 20.08.2024 | 2.09.2024  | 9  | A*** B*****             | Rukiye KARAMAN ARZ<br>Zeynep KARAYAĞIZ | YATAY GEÇİŞ                                 | 3 | MAİL YOLUYLA BİLGİLENDİRME          | ROUNDCUBE |
| 13 | 19.08.2024 | 2.09.2024  | 10 | B***** E***             | Rukiye KARAMAN ARZ<br>Zeynep KARAYAĞIZ | YATAY GEÇİŞ                                 | 3 | MAİL YOLUYLA BİLGİLENDİRME          | ROUNDCUBE |
| 14 | 5.08.2024  | 5.08.2024  | 1  | Ö**** K***              | Rukiye KARAMAN ARZ<br>Zeynep KARAYAĞIZ | DERS İÇERİKLERİ                             | 3 | MAİL YOLUYLA BİLGİLENDİRME          | ROUNDCUBE |
| 15 | 14.08.2024 | 2.09.2024  | 11 | Y**** D****             | Rukiye KARAMAN ARZ<br>Zeynep KARAYAĞIZ | ÖNLÜK GİYME TÖRENİ                          | 3 | MAİL YOLUYLA BİLGİLENDİRME          | ROUNDCUBE |
| 16 | 6.09.2024  | 10.09.2024 | 3  | S*** E*****             | Rukiye KARAMAN ARZ<br>Zeynep KARAYAĞIZ | LABORATUVAR DERSLERİNE<br>KATILIM           | 3 | MAİL YOLUYLA BİLGİLENDİRME          | ROUNDCUBE |
| 17 | 6.09.2024  | 10.09.2024 | 3  | A*** B*****             | Rukiye KARAMAN ARZ<br>Zeynep KARAYAĞIZ | LABORATUVAR DERSLERİNE<br>KATILIM           | 3 | MAİL YOLUYLA BİLGİLENDİRME          | ROUNDCUBE |
| 18 | 24.09.2024 | 24.09.2024 | 1  | B***** E***             | Rukiye KARAMAN ARZ<br>Zeynep KARAYAĞIZ | YATAY GEÇİŞ BİLGİ İSTEĞİ                    | 3 | ÖİDB YÖNLENDİRİLDİ                  | ROUNDCUBE |
| 19 | 21.11.2024 | 22.11.2024 | 1  | G***** S* Y*****        | Rukiye KARAMAN ARZ<br>Zeynep KARAYAĞIZ | MERKEZİ YATAY GEÇİŞ<br>BİLGİLENDİRME İSTEĞİ | 3 | ÖİDB YÖNLENDİRİLDİ                  | ROUNDCUBE |
| 20 | 26.11.2024 | 26.11.2024 | 1  | K***** j*****<br>K***** | Rukiye KARAMAN ARZ<br>Zeynep KARAYAĞIZ | FATSA KIZ ANADOLU LİSESİ<br>KURUM ZİYARETİ  | 3 | BİRİM KURUMSAL İLETİŞİM<br>BİRİMİNE | ROUNDCUBE |

**TOPLAM: 20**

**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 |
|---------|----------------|------------------------|-----------------------|---------------------|--|-------------------|-----------------|----------------------------|--------------------|
| 01      | 17.11.2024     | 19.11.2024             | 2                     | M**** A*****        | Rukiye KARAMAN ARZ<br>Zeynep KARAYAĞIZ | İŞ BAŞVURUSU      | 4               | MAİL YOLUYLA BİLGİLENDİRME | ROUND CUBE         |

TOPLAM: 01

#### 5- YABANCI UYUKLU 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      | 11.06.2024     | 12.06.2024             | 1                     | P*** A*****         | Rukiye KARAMAN ARZ<br>Zeynep KARAYAĞIZ | 1 AYLIK STAJ YAPMA İSTEĞİ      | 5               | MAİL YOLUYLA BİLGİLENDİRME | ROUND CUBE         |
| 02      | 17.07.2024     | 18.07.2024             | 1                     | B***** K****        | Rukiye KARAMAN ARZ<br>Zeynep KARAYAĞIZ | 1. DÖNEM SINIF GEÇME TALEBİ    | 5               | MAİL YOLUYLA BİLGİLENDİRME | ROUND CUBE         |
| 03      | 2.10.2024      | 3.10.2024              | 1                     | R*** M*****         | Rukiye KARAMAN ARZ<br>Zeynep KARAYAĞIZ | TIP KLİNİK PRATİK YAPMA İSTEĞİ | 5               | MAİL YOLUYLA BİLGİLENDİRME | ROUND CUBE         |

TOPLAM: 03

#### 6- DUYURU/DAVET 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

#### 7- ŞİKAYET (OLUMSUZ GERİ BİLDİRİM)

| 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      | 12.06.2024     | 12.06.2024             | 1                     | M**** A*****           | Rukiye KARAMAN ARZ<br>Zeynep KARAYAĞIZ | HEMATOLOJİ DOKTORLARINDAN ŞİKAYETÇİ OLMA | 7               | HUKUKİ YAZI İŞLERİ BİRİMİ  | ROUND CUBE         |
| 02      | 7.11.2024      | 8.11.2024              | 1                     | F**** Y*****<br>K***** | Rukiye KARAMAN ARZ<br>Zeynep KARAYAĞIZ | ONLINE RANDEVU ALAMAMA                   | 7               | BAŞHEKİMLİĞE YÖNLENDİRİLDİ | TIP FAKÜLTESİ      |

|    |            |            |    |                   |  |                               |   |                            |               |
|----|------------|------------|----|-------------------|--|-------------------------------|---|----------------------------|---------------|
| 03 | 2.12.2024  | 2.12.2024  | 1  | A**** K*****      | Rukiye KARAMAN ARZ<br>Zeynep KARAYAĞIZ | DR. CAVİT BOZ HAK.            | 7 | MAİL YOLUYLA BİLGİLENDİRME | ROUNDCUBE     |
| 04 | 21.09.2024 | 24.09.2024 | 2  | R**** K****       | Rukiye KARAMAN ARZ<br>Zeynep KARAYAĞIZ | TUVALET SIFONU<br>ÇALIŞMAMASI | 7 | MAİL YOLUYLA BİLGİLENDİRME | ROUNDCUBE     |
| 05 | 10.09.2024 | 10.09.2024 | 1  | A** S*****        | Rukiye KARAMAN ARZ<br>Zeynep KARAYAĞIZ | FAKÜLTE TEMİZLİĞİ             | 7 | MAİL YOLUYLA BİLGİLENDİRME | ROUNDCUBE     |
| 06 | 14.08.2024 | 5.09.2024  | 14 | A**** Ç****       | Rukiye KARAMAN ARZ<br>Zeynep KARAYAĞIZ | YURT DOLMUŞ SORUNU            | 7 | MAİL YOLUYLA BİLGİLENDİRME | ROUNDCUBE     |
| 07 | 14.08.2024 | 5.09.2024  | 14 | S**** U*****      | Rukiye KARAMAN ARZ<br>Zeynep KARAYAĞIZ | YURT DOLMUŞ SORUNU            | 7 | MAİL YOLUYLA BİLGİLENDİRME | ROUNDCUBE     |
| 08 | 14.08.2024 | 5.09.2024  | 14 | F**** S**** U**** | Rukiye KARAMAN ARZ<br>Zeynep KARAYAĞIZ | YURT DOLMUŞ SORUNU            | 7 | MAİL YOLUYLA BİLGİLENDİRME | TIP FAKÜLTESİ |
| 09 | 14.08.2024 | 5.09.2024  | 14 | G**** A***        | Rukiye KARAMAN ARZ<br>Zeynep KARAYAĞIZ | YURT DOLMUŞ SORUNU            | 7 | MAİL YOLUYLA BİLGİLENDİRME | ROUNDCUBE     |

**TOPLAM: 09**

### 8- MEMNUNİYET (OLUMLU GERİ BİLDİRİM)

| 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      | 26.10.2024     | 28.10.2024             | 1                     | Ö**** E****         | Rukiye KARAMAN ARZ<br>Zeynep KARAYAĞIZ | KTÜ ZİYARET TEŞEKKÜR<br>MESAJI | 8               | DEĞERLENDİRİLDİ      | ROUNDCUBE          |

**TOPLAM: 01**

### 9- DİĞER

| 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      | 14.10.2024     | 16.10.2024             | 2                     | K*****  *****<br>K***** | Rukiye KARAMAN ARZ<br>Zeynep KARAYAĞIZ | AKADEMİSYEN VEDA<br>YEMEĞİ | 9               | DEĞERLENDİRİLDİ      | ROUNDCUBE          |

|    |            |            |   |        |  |                                   |   |                   |           |
|----|------------|------------|---|--------|--|-----------------------------------|---|-------------------|-----------|
| 02 | 26.11.2024 | 27.11.2024 | 1 | T***** | Rukiye KARAMAN ARZ<br>Zeynep KARAYAĞIZ | DIŞ PAYDAŞ GÖRÜŞ<br>TOPLAMA FORMU | 9 | DEKANLIK MAKAMINA | ROUNDCUBE |
|----|------------|------------|---|--------|--|-----------------------------------|---|-------------------|-----------|

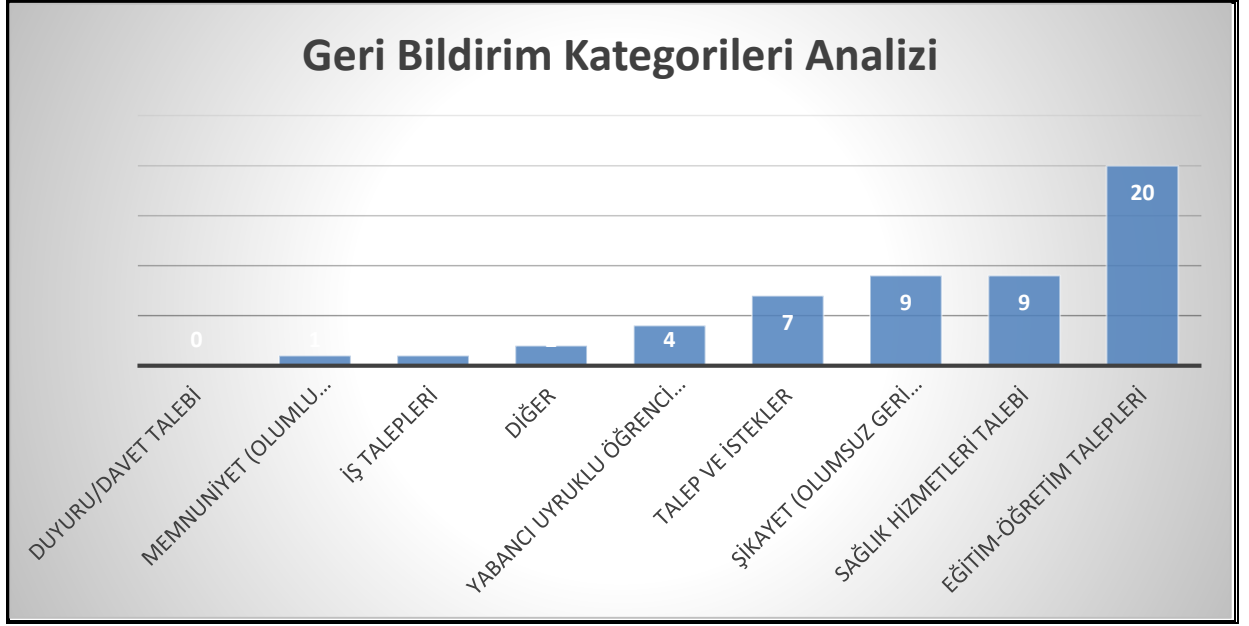
**TOPLAM: 02**



## 2024 YILI 2. ALTI AYLIK DÖNEM BİLDİRİMLERİN (KATEGORİLERİNE GÖRE) TABLOSU

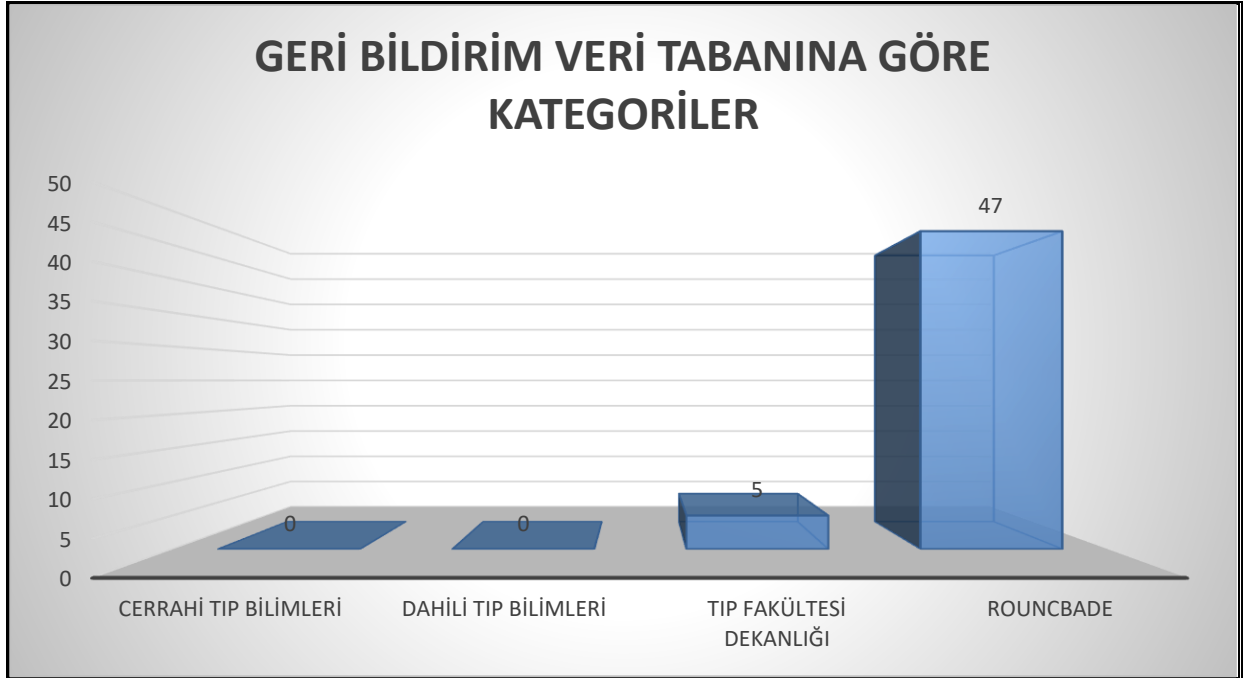
Web Sayfası geri bildirim sistemi 2. 6 (altı) aylık dönem analiz sonuçları kategorilerine göre grafikler halinde oluşturularak aşağıda değerlendirilmek üzere sunulmuştur.

- 1- Web sayfası 2. 6 (altı) aylık dönem geri bildirim analizi kategorilerine göre oluşturulmuş tablo. Bildirimler 9 ayrı kategori oluşturularak değerlendirilmiştir.



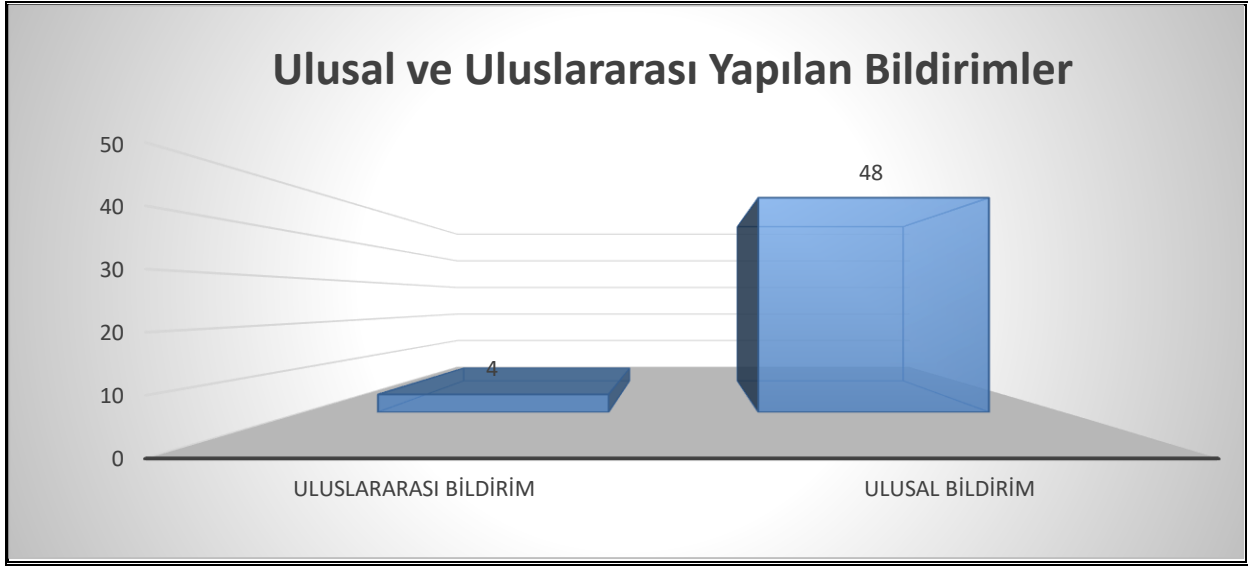
Tablo 1

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



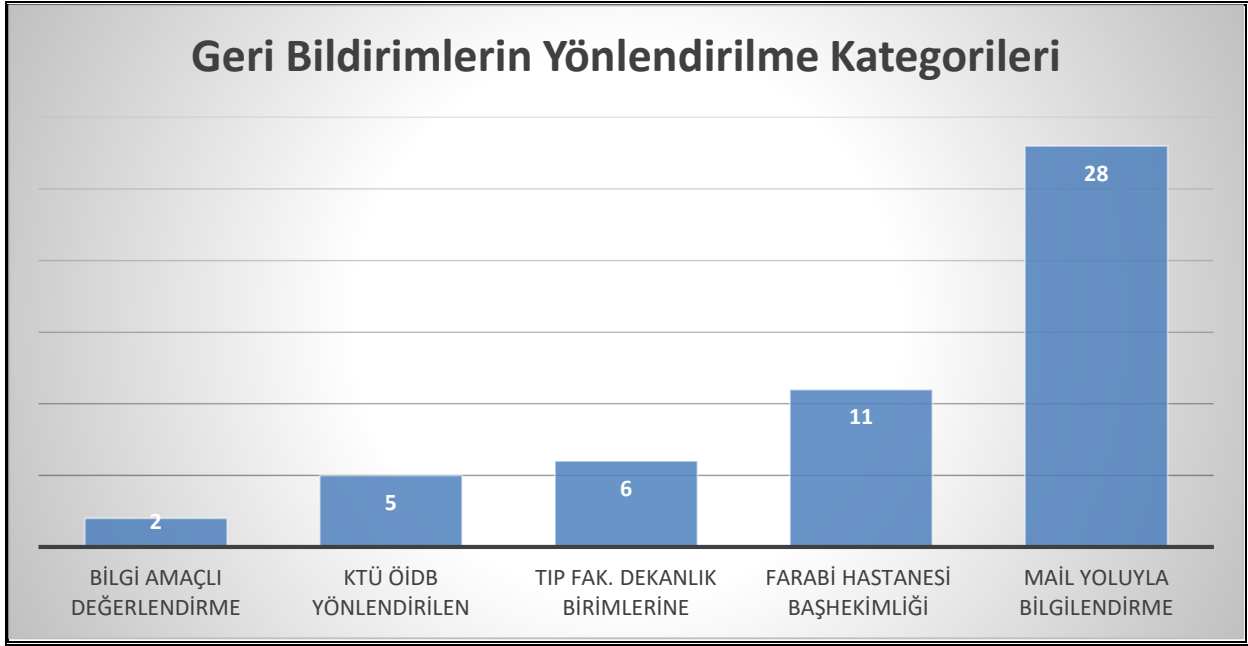
Tablo 2

- 3- Web sayfası 2. 6 (altı) aylık dönem geri bildirim analizi ulusal ve uluslararası yapılan bildirim sayıları



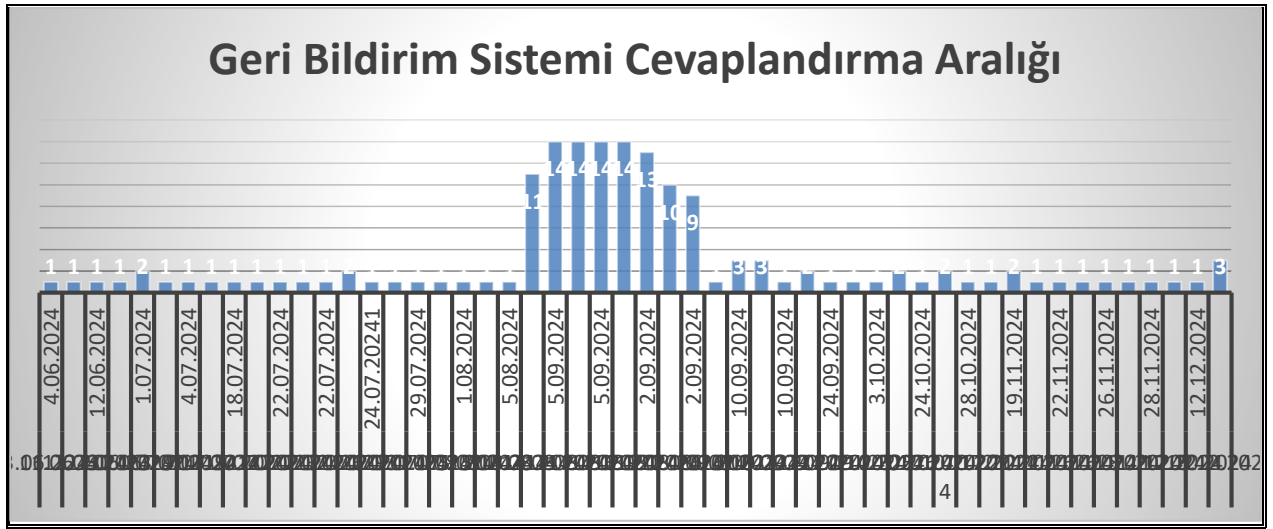
Tablo 3

- 4- Web sayfası 2. 6 (altı) aylık dönem geri bildirim analizi sonuçlandırmak üzere yönlendirildiği birimlere göre oluşturulan tablo.



Tablo 4

5- Web sayfası 2. 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 2. 6 (altı) aylık dönemde değerlendirilen 52 adet bildirimden 28 adeti nitelikli bildirim olarak değerlendirilmiş ve yazılı olarak cevaplandırılarak ilgili kişilere geri dönüş yapılmıştır. Geriye kalan toplam 24 adet e-posta bildirimleri niteliğine göre ilgili birimlere yönlendirilmiş ve dosyaya kaldırılmıştır.

- 2024 yılı 2. altı aylık dönem içerisinde Fakültemiz [bizyazintip@ktu.edu.tr](mailto:bizyazintip@ktu.edu.tr) üzerinden gelen geri bildirimlerimiz 52 adet geri bildirim yapıldığı görülmüştür.
- 2024 yılı 2. altı aylık dönem için geri bildirimlere cevaplandırma aralığına göre yapılan değerlendirmede idari personelin izin zamanlarından kaynaklanan sapmalar görülmekte ve diğer günlerde gün içinde düzenli e-postalara bakıldığı görülmektedir.

**Sonuç olarak;** Fakültemiz [bizyazintip@ktu.edu.tr](mailto:bizyazintip@ktu.edu.tr) üzerinden 01.06.2024-31.12.2024 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  
02.01.2025