

WEB SAYFASI GERİ BİLDİRİM SİSTEMİ ANALİZ RAPORU 2024 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 01.01.2024-31.05.2024 tarihleri arasında gelen geri bildirimlerimiz değerlendirilmiş ve rapor edilmiştir. Web sayfası "bizeyazintip" üzerinden 1. 6 (altı) aylık süreç içinde birimize toplam 19 adet geri bildirim gelmiş ve değerlendirilerek çözümlenmiştir. Değerlendirilmeye alınan 19 adet geri bildirimden 7 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

2024 Yılı 1. 6 (altı) aylık dönem içerisinde değerlendirilmiş olan web sayfası "biz yazintip" modülünden gelen e-postalara yönelik analizler bu bölümde yer almaktadır. 2024 yılı 1. 6 (altı) aylık döneminde değerlendirilen 19 adet e-posta 9 kategoride incelenmiş ve geri bildirimler bu yöntemle cevaplandırılmıştır.

- Web sayfası 1. 6 (altı) aylık dönemde değerlendirilen 19 adet bildirimden 7 adeti nitelikli bildirim olarak değerlendirilmiş ve yazılı olarak cevaplandırılarak ilgili kişilere geri dönüşü yapılmıştır. Geriye kalan toplam ve 12 adet e-posta bildirimleri niteliğine göre ilgili birimlere yönlendirme yapılmış, 1 adet e-posta niteliksiz olarak değerlendirilerek dosyaya kaldırılmıştır.
- Web sayfası 1.6 (altı) aylık dönemde değerlendirilen e-postalara geri dönüş süreleri analiz edilmiş ve ortalama her gün olarak hesaplanmıştır.
- Web sayfası 6 aylık dönemde değerlendirilen e-postaların;
 - 10 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)
 - 7 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

	Bildirim Sayısı
1. Talep ve istekler	2 adet bildirim
2. Sağlık hizmetleri hakkında	7 adet bildirim
3. Eğitim-öğretim hakkında	3 adet bildirim
4. İş- kadro başvurusu	0 adet bildirim
5. Yabancı uyruklu öğrencilerin talebi	2 adet bildirim
6. Duyuru/Davet talebi	0 adet bildirim
7. Şikayet (Olumsuz geri bildirim)	3 adet bildirim
8. Memnuniyet (Olumlu geri bildirim)	1 adet bildirim
9. Diğer	1 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	5.02.2024	5.02.2024	1	A*** M***** G****	Rukiye KARAMAN ARZ Zeynep KARAYAĞIZ	DİPLOMA HAKİKİLİĞİ	1	ÖİDB YÖNLENDİRİLDİ	ROUNDCUBE
02	21.02.2024	23.02.2024	2	A***** Ç****	Rukiye KARAMAN ARZ Zeynep KARAYAĞIZ	DİPLOMA TALEBİ	1	ÖİDB YÖNLENDİRİLDİ	ROUNDCUBE

TOPLAM: 02**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	29.01.2024	5.02.2024	5	Ş***** A*****	Rukiye KARAMAN ARZ Zeynep KARAYAĞIZ	TÜP BEBEK TEDAVİSİ	2	BAŞHEKİMLİĞE YÖNLENDİRİLDİ	CERRAHİ TIP BİLİMLERİ
02	4.02.2024	5.02.2024	1	S**** P*****	Rukiye KARAMAN ARZ Zeynep KARAYAĞIZ	SAĞLIK İLE İLGİLİ BİLGİ İSTEĞİ	1	BAŞHEKİMLİĞE YÖNLENDİRİLDİ	ROUNDCUBE
03	18.03.2024	19.03.2024	1	T***** Ç***	Rukiye KARAMAN ARZ Zeynep KARAYAĞIZ	HASTANE YATIŞI HAKKINDA	2	BAŞHEKİMLİĞE YÖNLENDİRİLDİ	ROUNDCUBE
04	24.03.2024	27.03.2024	3	A**** A*****	Rukiye KARAMAN ARZ Zeynep KARAYAĞIZ	HAMİLELİK BELGELERİ SORGULAMA	2	BAŞHEKİMLİĞE YÖNLENDİRİLDİ	ROUNDCUBE
05	22.04.2024	24.04.2024	1	T***** Y***** Y*****	Rukiye KARAMAN ARZ Zeynep KARAYAĞIZ	HASTANEDEN EVRAK ALMA	2	BAŞHEKİMLİĞE YÖNLENDİRİLDİ	ROUNDCUBE
06	1.05.2024	2.05.2024	1	H**** B**** T****	Rukiye KARAMAN ARZ Zeynep KARAYAĞIZ	RAPOR GÖRÜNTÜLEYEMEMEK	2	BAŞHEKİMLİĞE YÖNLENDİRİLDİ	ROUNDCUBE
07	14.05.2024	21.05.2024	6	B*** M*****	Rukiye KARAMAN ARZ Zeynep KARAYAĞIZ	HASTALIK HAKKINDA BİLGİ	2	BAŞHEKİMLİĞE YÖNLENDİRİLDİ	ROUNDCUBE

TOPLAM: 07**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	18.03.2024	19.03.2024	1	Ç**** A****	Rukiye KARAMAN ARZ Zeynep KARAYAĞIZ	İNGİLİZCE TRANSKRİPT	3	MAİL YOLUYLA BİLGİLENDİRME	TIP FAKÜLTESİ
02	17.04.2024	18.04.2024	1	N***** D**** K*****	Rukiye KARAMAN ARZ Zeynep KARAYAĞIZ	TRANSKRİPT İSTEĞİ	3	YAZI İŞLERİ BİRİMİNE	ROUND CUBE
03	14.02.2024	14.02.2024	1	Ç**** A****	Rukiye KARAMAN ARZ Zeynep KARAYAĞIZ	DERS İÇERİKLERİ İSTEĞİ	1	MAİL YOLUYLA BİLGİLENDİRME	TIP FAKÜLTESİ

TOPLAM: 03

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	2.02.2024	5.02.2024	1	M*** D****	Rukiye KARAMAN ARZ Zeynep KARAYAĞIZ	HAVLU KAĞIT TALEBİ	5	MAİL YOLUYLA BİLGİLENDİRME	ROUND CUBE
02	19.02.2024	20.02.2024	1	O***** U*****	Rukiye KARAMAN ARZ Zeynep KARAYAĞIZ	DERS İÇERİKLERİ İSTEĞİ	5	MAİL YOLUYLA BİLGİLENDİRME	TIP FAKÜLTESİ

TOPLAM: 02

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	6.02.2024	14.02.2024	8	E*** E**** P*****	Rukiye KARAMAN ARZ Zeynep KARAYAĞIZ	DOKTOR HAKKINDA ŞİKAYET	7	BAŞHEKİMLİĞE YÖNLENDİRİLDİ	TIP FAKÜLTESİ
02	17.04.2024	18.04.2024	1	T**** K*****	Rukiye KARAMAN ARZ Zeynep KARAYAĞIZ	DOKTOR HAKKINDA ŞİKAYET	7	MAİL YOLUYLA BİLGİLENDİRME	TIP FAKÜLTESİ
03	17.05.2024	22.05.2024	4	A***** A*****	Rukiye KARAMAN ARZ Zeynep KARAYAĞIZ	GERİ DÖNÜŞÜM KUTULARININ EKSİKLİĞİ	7	MAİL YOLUYLA BİLGİLENDİRME	TIP FAKÜLTESİ

TOPLAM: 03

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	12.02.2024	14.02.2024	2	D. İ***** E**** A****	Rukiye KARAMAN ARZ Zeynep KARAYAĞIZ	AKADEMİK YAZI YAZMA EĞİTİMİ TEŞEKKÜR MAİLİ	8	DEĞERLENDİRİLDİ	DAHİLİ TIP BİLİMLERİ

TOPLAM: 01

9- DİĞER

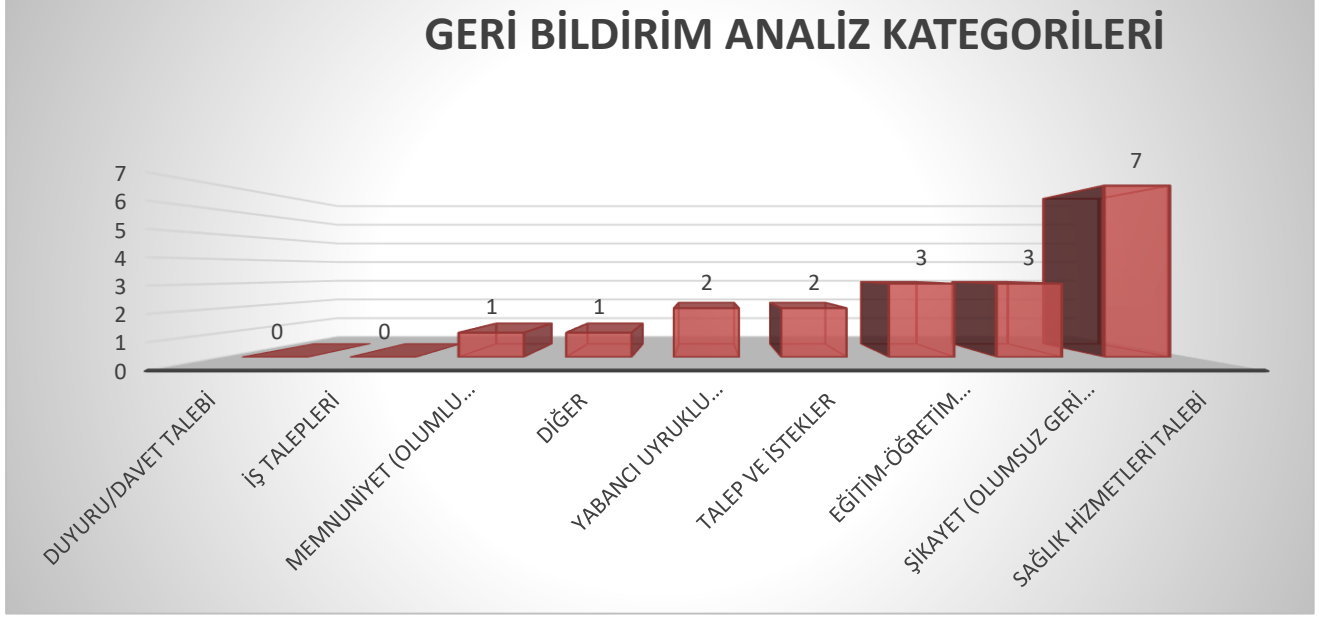
Sıra No	E-POSTA TARİHİ	CEVAPLANDIRILMA TARİHİ	CEVAPLANDIRMA ARALIĞI	GÖNDEREN ADI SOYADI	DEĞERLENDİREN KİŞİ	E-POSTANIN KONUSU	KATEGORİ SIRASI	DEĞERLENDİRME SONUCU	GELDİĞİ WEB ADRESİ
01	21.03.2024	25.03.2024	3	F**** S**** U*****	Rukiye KARAMAN ARZ Zeynep KARAYAĞIZ	RAMAZAN YEMEĞİ BİLGİLENDİRMESİ	9	MAİL YOLUYLA BİLGİLENDİRME	TIP FAKÜLTESİ

TOPLAM: 01

2024 YILI 1. ALTI AYLIK DÖNEM BİLDİRİMLERİN (KATEGORİLERİNE GÖRE) TABLOSU

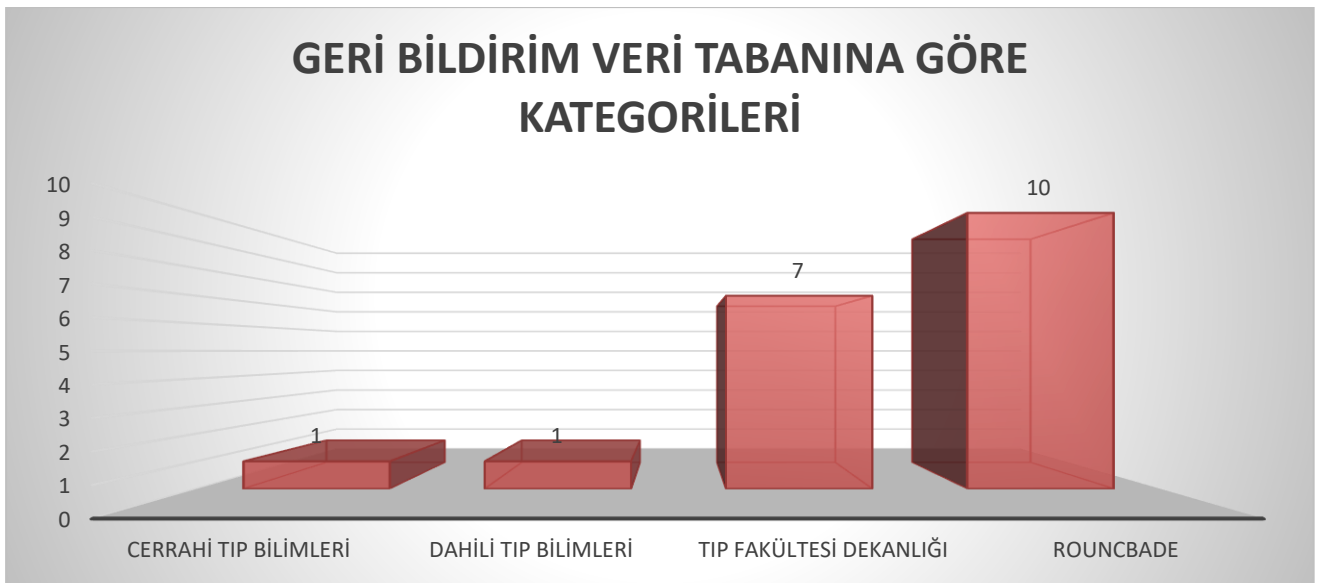
Web Sayfası geri bildirim sistemi 1. 6 (altı) aylık dönem analiz sonuçları kategorilerine göre grafikler halinde oluşturularak, aşağıda değerlendirilmek üzere sunulmuştur.

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



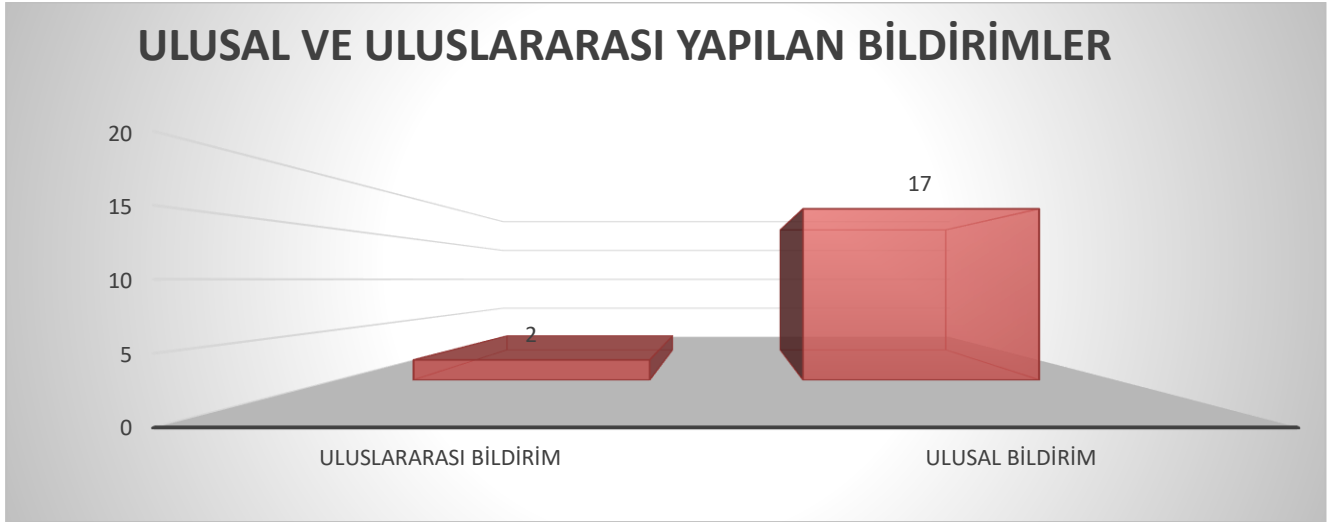
Tablo 1

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



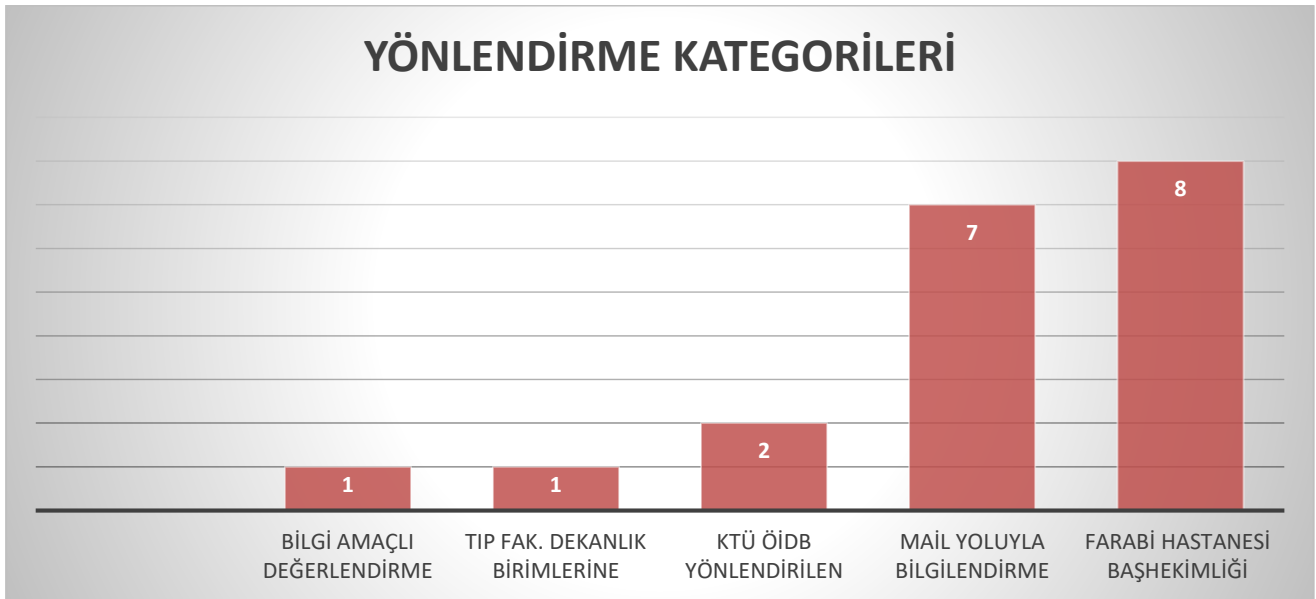
Tablo 2

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



Tablo 3

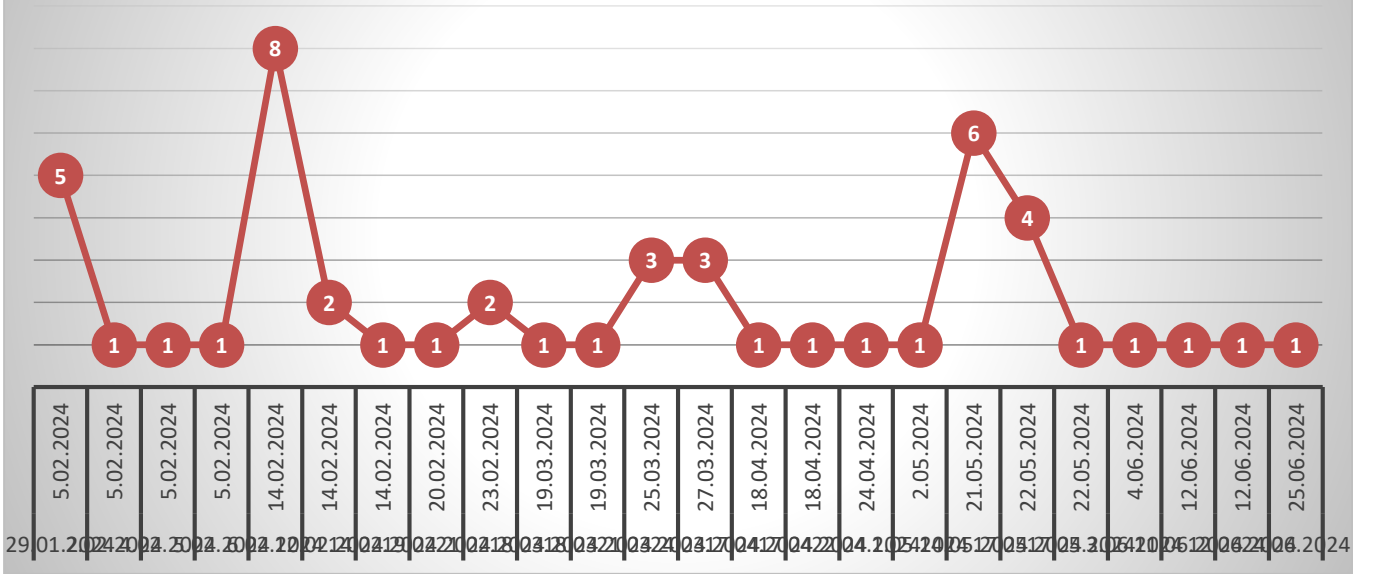
- 4- Web sayfası 1. 6 (altı) aylık dönem geri bildirim analizi sonuçlandırmak üzere yönlendirildiği birimlere göre oluşturulan tablo.



Tablo 4

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

GERİ BİLDİRİM SİSTEMİ CEVAPLANDIRMA ARALIĞI



Tablo-5

SONUÇ: KTÜ Tıp Fakültesi olarak; değerlendirilmiş olan web sayfası “biz yazintip” 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 19 adet bildirimden 7 adeti nitelikli bildirim olarak değerlendirilmiş ve yazılı olarak cevaplandırılarak ilgili kişilere geri dönüş yapılmıştır. Geriye kalan toplam 12 adet e-posta bildirimleri niteliğine göre ilgili birimlere yönlendirilmiş ve 1 adet e-posta nitelsiz olarak değerlendirilerek dosyaya kaldırılmıştır.

- 2024 yılı 1. altı aylık dönem içerisinde Fakültemiz biz yazintip@ktu.edu.tr üzerinden gelen geri bildirimlerimiz 19 adet geri bildirim yapıldığı görülmüştür.
- 2024 yılı 1. 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.
- 2024 yılı 1. altı aylık gelen e-posta sayılarına bakıldığında diğer yıllara oranla gözle görülür şekilde bir azalma olduğu tespit edilmiştir.

Sonuç olarak; Fakültemiz biz yazintip@ktu.edu.tr üzerinden 01.01.2024-31.05.2024 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
15.06.2024