

WEB SAYFASI GERİ BİLDİRİM SİSTEMİ ANALİZ RAPORU

2022 Yılı 1. 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 01.01.2022-31.05.2022 tarihleri arasında gelen geri bildirimlerimiz değerlendirilmiş ve rapor edilmiştir. Web sayfası "bizeyazintip" üzerinden 1. altı aylık süreç içinde birimize toplam 56 adet geri bildirim gelmiş ve değerlendirilerek çözümlenmiştir. Değerlendirilmeye alınan 56 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 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 aylık dönem için analiz uygulama tekniği, yukarıdaki hususlar çerçevesinde dekanlığımızca yapılmaktadır.

ANALİZ RAPORU

2022 yılı 1. altı aylık dönem içerisinde değerlendirilmiş olan web sayfası “[bizyazintip](#)” modülünden gelen e-postalara yönelik analizler bu bölümde yer almaktadır. 2022 yılı 1. altı aylık döneminde değerlendirilen 56 adet e-posta 9 kategoride incelenmiş ve geri bildirimler bu yöntemle cevaplandırılmıştır.

- Web sayfası 1. altı aylık dönemde değerlendirilen 56 adet bildirim 20 adeti nitelikli bildirim olarak değerlendirilmiş ve yazılı olarak cevaplandırılarak ilgili kişilere geri dönüşü yapılmıştır. Geriye kalan toplam ve 34 adet e-posta bildirimleri niteliğine göre ilgili birimlere yönlendirme yapılmış, 2 adet e-posta nitelsiz olarak değerlendirilerek dosyaya kaldırılmıştır.
- Web sayfası 6 aylık dönemde değerlendirilen e-postalara geri dönüş süreleri analiz edilmiş ve ortalama 2 gün olarak hesaplanmıştır.
- Web sayfası 6 aylık dönemde değerlendirilen e-postaların;
 - 44 bildirim Roundcube
 - 3 bildirim web yönetim sistemi (Cerrahi Tıp Bilimleri)
 - 6 bildirim web yönetim sistemi (Dahili Tıp Bilimleri)
 - 2 bildirim web yönetim sistemi (Temel Tıp Bilimleri)
 - 1 bildirim web yönetim sistemi (Tıp Fakültesi Dekanlığı) “[bizyazintip](#)” 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	9 adet bildirim
3. Eğitim-öğretim hakkında	16 adet bildirim
4. İş- kadro başvurusu	2 adet bildirim
5. Yabancı uyruklu öğrencilerin talebi	11 adet bildirim
6. Duyuru/Davet talebi	0
7. Şikayet (Olumsuz geri bildirim)	1 adet bildirim
8. Memnuniyet (Olumlu geri bildirim)	1 adet bildirim
9. Diğer	3 adet bildirim

2022 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	19.01.2022	21.01.2022	3	HASAN TAYYAR	Rukiye KARAMAN ARZ Zeynep KARAYAĞIZ	HASTA TETKİK RAPOR İSTEĞİ	1	BAŞHEKİMLİĞE YÖNLENDİRİLDİ	ROUNDCUBE
02	21.01.2022	21.01.2022	0	SERDAR ÜÇÜNCÜ	Rukiye KARAMAN ARZ Zeynep KARAYAĞIZ	DR. RANDEVU İSTEĞİ	1	BAŞHEKİMLİĞE YÖNLENDİRİLDİ	ROUNDCUBE
03	24.01.2022	26.02.2022	2	AÇELYA KARADAĞ	Rukiye KARAMAN ARZ Zeynep KARAYAĞIZ	ZORUNLU STAJI BİRİMİNİZDE YAPMA İSTEĞİ	1	MAİL YOLUYLA BİLGİLENDİRME	ROUNDCUBE
04	08.02.2022	09.02.2022	1	ABDULHAMİT NAS	Rukiye KARAMAN ARZ Zeynep KARAYAĞIZ	GÖRÜNTÜLÜ MUAYENE İSTEĞİ	1	BAŞHEKİMLİĞE YÖNLENDİRİLDİ	DAHİLİ TIP BİLİMLERİ
05	12.02.2022	15.02.2022	3	AYFER NİŞANCI	Rukiye KARAMAN ARZ Zeynep KARAYAĞIZ	OZON TEDAVİSİ HAKKINDA BİLGİ İSTEĞİ	1	BAŞHEKİMLİĞE YÖNLENDİRİLDİ	DAHİLİ TIP BİLİMLERİ
06	15.03.2022	17.03.2022	2	SAVAŞ KAYA	Rukiye KARAMAN ARZ Zeynep KARAYAĞIZ	PROF. DR. ABDÜLCEMAL ÜMİT IŞIK HOCAYA MUAYENE OLMA İSTEĞİ	1	BAŞHEKİMLİĞE YÖNLENDİRİLDİ	ROUNDCUBE
07	21.03.2022	22.03.2022	1	HALİL BÜYÜKASLAN	Rukiye KARAMAN ARZ Zeynep KARAYAĞIZ	TIBBİ GENETİK SONUCUNU ÖRNEKLERİ İSTEĞİ	1	BAŞHEKİMLİĞE YÖNLENDİRİLDİ	ROUNDCUBE
08	23.03.2022	24.03.2022	1	MURAT BAYRAM	Rukiye KARAMAN ARZ Zeynep KARAYAĞIZ	RANDEVULAR HAKINDA BİLGİ İSTEĞİ	1	BAŞHEKİMLİĞE YÖNLENDİRİLDİ	DAHİLİ TIP BİLİMLERİ
09	14.04.2022	15.04.2022	1	MEHMET ŞAHİN	Rukiye KARAMAN ARZ Zeynep KARAYAĞIZ	RANDEVU ALMA İSTEĞİ	1	BAŞHEKİMLİĞE YÖNLENDİRİLDİ	DAHİLİ TIP BİLİMLERİ
10	15.04.2022	18.04.2022	3	NAZİF GÜNEY	Rukiye KARAMAN ARZ Zeynep KARAYAĞIZ	RANDEVU ALMA İSTEĞİ	1	BAŞHEKİMLİĞE YÖNLENDİRİLDİ	DAHİLİ TIP BİLİMLERİ
11	19.04.2022	19.04.2022	0	CEMİL TURAN	Rukiye KARAMAN ARZ Zeynep KARAYAĞIZ	RANDEVU ALMA İSTEĞİ	1	BAŞHEKİMLİĞE YÖNLENDİRİLDİ	ROUNDCUBE
12	20.04.2022	20.04.2022	0	EMRAH BEBEK	Rukiye KARAMAN ARZ Zeynep KARAYAĞIZ	BÖBREK NAKLİ İÇİN SIRAYA GİRME İSTEĞİ	1	BAŞHEKİMLİĞE YÖNLENDİRİLDİ	ROUNDCUBE
13	09.05.2022	10.05.2022	1	BERKAN VARLIK	Rukiye KARAMAN ARZ	TEDAVİ BİLGİLERİ İSTEĞİ	1	BAŞHEKİMLİĞE	CERRAHİ TIP

					Zeynep KARAYAĞIZ			YÖNLENDİRİLDİ	BİLİMLERİ
--	--	--	--	--	------------------	--	--	---------------	-----------

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	17.01.2022	18.01.2022	1	MESUT TOKUL	Rukiye KARAMAN ARZ Zeynep KARAYAĞIZ	ORGAN NAKLİ	2	BAŞHEKİMLİĞE YÖNLENDİRİLDİ	ROUND CUBE
02	27.01.2022	28.01.2022	1	SALİH GÜLGELDİ	Rukiye KARAMAN ARZ Zeynep KARAYAĞIZ	HEYET RAPORU İÇİN VEKİL ATANMASI	2	BAŞHEKİMLİĞE YÖNLENDİRİLDİ	ROUND CUBE
03	15.02.2022	21.02.2022	7	HAMDİ KUTUR	Rukiye KARAMAN ARZ Zeynep KARAYAĞIZ	KALP AMELYATI YAPILIYORMU	2	BAŞHEKİMLİĞE YÖNLENDİRİLDİ	ROUND CUBE
04	08.03.2022	14.03.2022	7	YAVUZ BAYRAM	Rukiye KARAMAN ARZ Zeynep KARAYAĞIZ	PENİS BÜYÜTME AMELİYETİ	2	BAŞHEKİMLİĞE YÖNLENDİRİLDİ	ROUND CUBE
05	12.03.2022	12.03.2022	2	YASİN DİLMAÇ	Rukiye KARAMAN ARZ Zeynep KARAYAĞIZ	POLİKLİNİKLERİN AÇIK OLUP OLMADIĞI	2	DEĞERLENDİRİLDİ	CERRAHI TIP BİLİMLERİ
06	21.04.2022	22.04.2022	1	CEM ŞANLI	Rukiye KARAMAN ARZ Zeynep KARAYAĞIZ	KIL DÖNMESİ TEDAVİSİ	2	BAŞHEKİMLİĞE YÖNLENDİRİLDİ	ROUND CUBE
07	10.05.2022	10.05.2022	0	ECRİN DEMİRBAŞ	Rukiye KARAMAN ARZ Zeynep KARAYAĞIZ	SÜNNET HAKKINDA BİLGİ İSTEĞİ	2	BAŞHEKİMLİĞE YÖNLENDİRİLDİ	ROUND CUBE
08	27.05.2022	27.05.2022	0	DİLEK ÇERSEL	Rukiye KARAMAN ARZ Zeynep KARAYAĞIZ	AMELİYAT TARİHİ	2	BAŞHEKİMLİĞE YÖNLENDİRİLDİ	CERRAHI TIP BİLİMLERİ
09	08.06.2022	09.06.2022	1	MURAT BEKAR	Rukiye KARAMAN ARZ Zeynep KARAYAĞIZ	PATOLOJİ SONUCU	2	BAŞHEKİMLİĞE YÖNLENDİRİLDİ	ROUND CUBE

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	06.01.2022	07.01.2022	1	NURGÜLÜ GÖK	Rukiye KARAMAN ARZ Zeynep KARAYAĞIZ	TÜRKİYEDE TIP FAKÜLTESİ OKUMA ŞARTLARI NELERDİR	3	MAİL YOLUYLA BİLGİLENDİRME	ROUNDCUBE
02	01.02.2022	07.02.2022	7	ALEKSİ KESKİN	Rukiye KARAMAN ARZ Zeynep KARAYAĞIZ	BAHAR DÖNEMİ YATAY GEÇİŞİ	3	MAİL YOLUYLA BİLGİLENDİRME	ROUNDCUBE
03	23.02.2022	24.02.2022	1	ÖZLEM KIRCI	Rukiye KARAMAN ARZ Zeynep KARAYAĞIZ	AHMET AYARIN YÜKSEK LİSANS DERS SAATİNİ ÖĞRENME	3	SAĞLIK BİLİMLERİ ENSTİTÜSÜNE YÖNLENDİRİLDİ	ROUNDCUBE
04	02.03.2022	03.03.2022	1	FATİH SHAHBAZLI	Rukiye KARAMAN ARZ Zeynep KARAYAĞIZ	AZERBAJCANDAN LİSANS İÇİN ÜNİVERSİTENİZE GELME İSTEĞİ	3	ÖĞRENCİ İŞLERİ BAŞK. YÖNLENDİRİLDİ	DAHİLİ TIP BİLİMLERİ
05	12.03.2022	14.03.2022	2	HAKAN KALICI	Rukiye KARAMAN ARZ Zeynep KARAYAĞIZ	SAVAŞ NEDENİYLE UKRAYNADAN YATAY GEÇİŞ TALEBİ	3	MAİL YOLUYLA BİLGİLENDİRME	ROUNDCUBE
06	05.04.2022	06.04.2022	1	MERT KAZANÇ	Rukiye KARAMAN ARZ Zeynep KARAYAĞIZ	YATAY GEÇİŞ HAKKINDA BİLGİ İSTEĞİ	3	ÖĞRENCİ İŞLERİ BAŞK. YÖNLENDİRİLDİ	ROUNDCUBE
07	15.04.2022	18.04.2022	3	DERYA GÜMÜŞ	Rukiye KARAMAN ARZ Zeynep KARAYAĞIZ	YATAY GEÇİŞ EVRAKLARI	3	ÖĞRENCİ İŞLERİ BAŞK. YÖNLENDİRİLDİ	ROUNDCUBE
08	17.04.2022	18.04.2022	1	NUR ÖZGENOĞLU	Rukiye KARAMAN ARZ Zeynep KARAYAĞIZ	YATAY GEÇİŞ EVRAKLARI	3	ÖĞRENCİ İŞLERİ BAŞK. YÖNLENDİRİLDİ	ROUNDCUBE
09	17.04.2022	18.04.2022	1	MEHMET KORKMAZ	Rukiye KARAMAN ARZ Zeynep KARAYAĞIZ	YATAY GEÇİŞ EVRAKLARI	3	ÖĞRENCİ İŞLERİ BAŞK. YÖNLENDİRİLDİ	ROUNDCUBE
10	19.04.2022	20.04.2022	1	ALİ BARAN ERGÜN	Rukiye KARAMAN ARZ Zeynep KARAYAĞIZ	UKRAYNADAN YATAY GEÇİŞ YAPACAK ÖĞRENCİLERİN İNGİLİZCE YETERLİLİK SINAVI HAK.	3	MAİL YOLUYLA BİLGİLENDİRME	ROUNDCUBE
11	20.04.2022	20.04.2022	0	MEHMET HALİL KÜLTÜR	Rukiye KARAMAN ARZ Zeynep KARAYAĞIZ	UKRAYANA YATAY GEÇİŞ YKS PUANI KABUL OLMAYANLAR HAK.	3	MAİL YOLUYLA BİLGİLENDİRME	ROUNDCUBE
12	20.05.2022	27.05.2022	7	SİLVAN DASKAPAN	Rukiye KARAMAN ARZ Zeynep KARAYAĞIZ	UKRAYNADAN YATAY GEÇİŞ İSTEĞİ	3	ÖĞRENCİ İŞLERİ BAŞK. YÖNLENDİRİLDİ	TIP FAKÜLTESİ
13	25.05.2022	26.05.2022	1	DUYGU ARAZ	Rukiye KARAMAN ARZ	STAJ YAPMA İSTEĞİ	3	MAİL YOLUYLA	ROUNDCUBE

					Zeynep KARAYAĞIZ			BİLGİLENDİRME	
14	26.05.2022	27.05.2022	1	YUSUF KANTAR	Rukiye KARAMAN ARZ Zeynep KARAYAĞIZ	DİPLOMA DOĞRULAMA	3	MAİL YOLUYLA BİLGİLENDİRME	ROUNDCUBE
15	27.05.2022	27.05.2022	0	DİLARA ARSLANTÜRK	Rukiye KARAMAN ARZ Zeynep KARAYAĞIZ	YATAY GEÇİŞ İSTEĞİ	3	MAİL YOLUYLA BİLGİLENDİRME	ROUNDCUBE
16	27.05.2022	30.01.2022	3	RABİA OLUKÇU	Rukiye KARAMAN ARZ Zeynep KARAYAĞIZ	STAJ YAPMA İSTEĞİ	3	BAŞHEKİMLİĞE YÖNLENDİRİLDİ	ROUNDCUBE

TOPLAM: 16

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	16.01.2022	18.01.2022	2	ESMA NUR EŞKİ	Rukiye KARAMAN ARZ Zeynep KARAYAĞIZ	Nükleer Tıp Teknikleri Kadro talebi	4	MAİL YOLUYLA BİLGİLENDİRME	ROUNDCUBE
02	24.05.2022	26.05.2022	2	SUDE KESKİN	Rukiye KARAMAN ARZ Zeynep KARAYAĞIZ	HASTANEDE ÇALIŞMA İSTEĞİ	4	MAİL YOLUYLA BİLGİLENDİRME	ROUNDCUBE

TOPLAM: 02

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	02.01.2022	03.01.2022	1	ABDUL HAMEED	Rukiye KARAMAN ARZ Zeynep KARAYAĞIZ	ULUSLARARASI ÖĞRENCİ KABULÜ	5	MAİL YOLUYLA BİLGİLENDİRME	ROUNDCUBE
02	06.01.2022	07.01.2022	1	ABDUL HAMEED	Rukiye KARAMAN ARZ Zeynep KARAYAĞIZ	LİNKLERİN TÜRKÇE OLDUĞU İNGİLİZCE LİNKLERİN OLMAMMASI	5	MAİL YOLUYLA BİLGİLENDİRME	ROUNDCUBE
03	17.01.2022	18.01.2022	1	TAHREEM BALOCH	Rukiye KARAMAN ARZ Zeynep KARAYAĞIZ	MBBS PROGRAMI HAK.	5	ÖĞRENCİ İŞLERİ BAŞK. YÖNLENDİRİLDİ	ROUNDCUBE
04	02.02.2022	07.02.2022	5	TOUSEEF AZAM	Rukiye KARAMAN ARZ	ÜNİVERSİTENİZE GÖÇ İSTEĞİ	5	MAİL YOLUYLA	TEMEL TIP

					Zeynep KARAYAĞIZ			BİLGİLENDİRME	BİLİMLERİ
05	05.03.2022	14.03.2022	9	AMİR KHAN	Rukiye KARAMAN ARZ Zeynep KARAYAĞIZ	UKRAYNADAN TÜRKİYEYE TIP EĞİTİMİNİ TAMAMLAMA TALEBİ	5	ÖĞRENCİ İŞLERİ BAŞK. YÖNLENDİRİLDİ	ROUNDCUBE
06	23.03.2022	24.03.2022	1	ARTA ARAPI	Rukiye KARAMAN ARZ Zeynep KARAYAĞIZ	ÖĞRENCİ İŞLERİ E-POSTA ADRESİNİN İSTEĞİ	5	MAİL YOLUYLA BİLGİLENDİRME YAPILDI	ROUNDCUBE
07	26.03.2022	28.03.2022	2	SARA AHMEDOVA	Rukiye KARAMAN ARZ Zeynep KARAYAĞIZ	DİPLOMA DENKLİK İÇİN STAJ YAPMA ÜCRETİ	5	MAİL YOLUYLA BİLGİLENDİRME	ROUNDCUBE
08	01.04.2022	06.04.2022	5	SALAR MAJAK	Rukiye KARAMAN ARZ Zeynep KARAYAĞIZ	DENKLİK ÖĞRENCİ STAJI	5	MAİL YOLUYLA BİLGİLENDİRME	ROUNDCUBE
09	30.04.2022	09.05.2022	10	AYOO THULTHI	Rukiye KARAMAN ARZ Zeynep KARAYAĞIZ	STAJ YAPMA İSTEĞİ	5	MAİL YOLUYLA BİLGİLENDİRME	ROUNDCUBE
10	05.05.2022	09.05.2022	4	MOJGAN ZEYNALİ BALESTANİ	Rukiye KARAMAN ARZ Zeynep KARAYAĞIZ	ASİSTANLIK BAŞVURUSU NEZAMN	5	MAİL YOLUYLA BİLGİLENDİRME	TEMEL TIP BİLİMLERİ
11	24.01.2022	24.01.2022	0	YASMEN ASHHAB	Rukiye KARAMAN ARZ Zeynep KARAYAĞIZ	SEÇMELİ DERS ALMA İSTEĞİ	5	MAİL YOLUYLA BİLGİLENDİRME	ROUNDCUBE

TOPLAM: 11

6- DUYURU/DAVET TALEBİ

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

TOPLAM: 0

7- ŞİKÂYET (OLUMSUZ GERİ BİLDİRİM)

Sıra No	E-POSTA TARİHİ	CEVAPLANDI RILMA TARİHİ	CEVAPLANDI RMA ARALIĞI	GÖNDEREN ADI SOYADI	DEĞERLENDİREN KİŞİ	E-POSTANIN KONUSU	KATEGORİ SIRASI	DEĞERLENDİRME SONUCU	GELDİĞİ WEB ADRESİ
01	25.02.2022	28.02.2022	3	İSMÂİL SARITAŞ	Rukiye KARAMAN ARZ Zeynep KARAYAĞIZ	FARABİ HASTANESİ SEKRETERLİĞİNE ULAŞAMAMAK	7	BAŞHEKİMLİĞE YÖNLENDİRİLDİ	ROUNDCUBE

TOPLAM: 01

8- MEMNUNİYET (OLUMLU GERİ BİLDİRİM)

Sıra No	E-POSTA TARİHİ	CEVAPLANDI RILMA TARİHİ	CEVAPLANDI RMA ARALIĞI	GÖNDEREN ADI SOYADI	DEĞERLENDİREN KİŞİ	E-POSTANIN KONUSU	KATEGORİ SIRASI	DEĞERLENDİRME SONUCU	GELDİĞİ WEB ADRESİ
01	27.05.2022	10.06.2022	20	MURAT BAYTAR	Rukiye KARAMAN ARZ Zeynep KARAYAĞIZ	DR. İLKE ONUR KAZAZ TEŞEKKÜR YAZISI	8	TEŞEKKÜR YAZISI YAZILDI	ROUNDCUBE

TOPLAM: 01

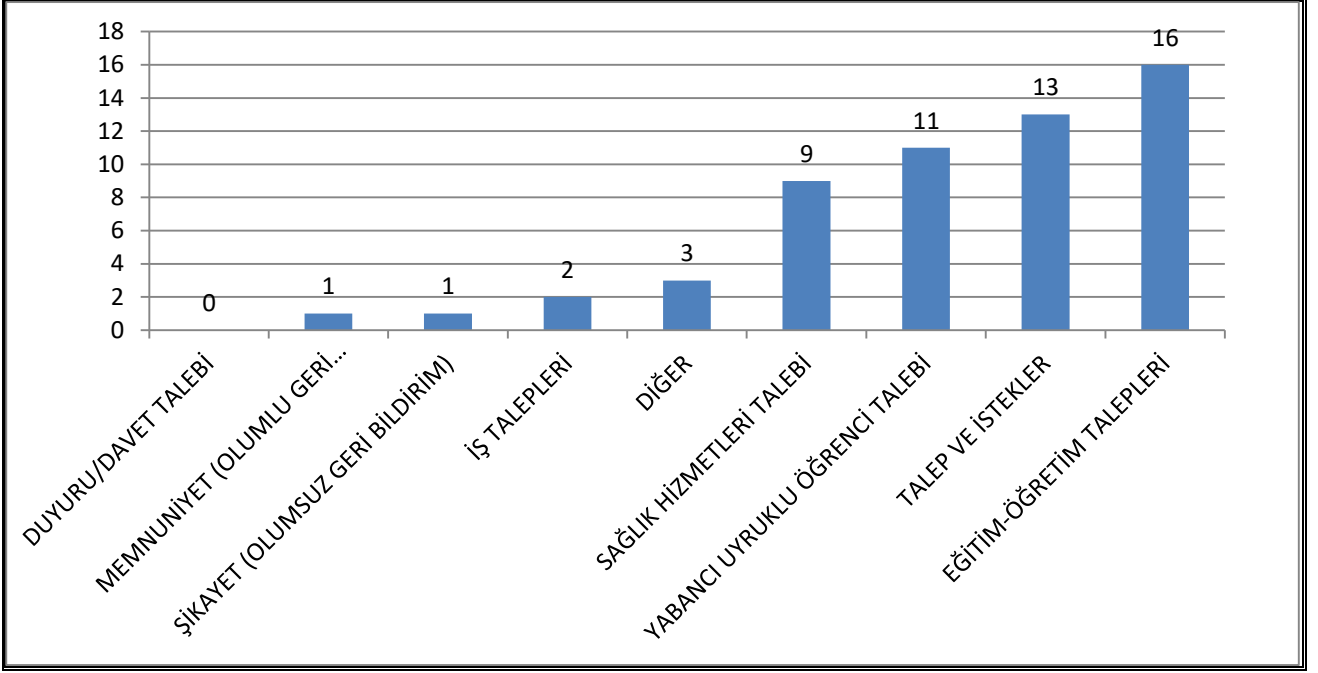
9- DİĞER

Sıra No	E-POSTA TARİHİ	CEVAPLANDI RILMA TARİHİ	CEVAPLANDI RMA ARALIĞI	GÖNDEREN ADI SOYADI	DEĞERLENDİREN KİŞİ	E-POSTANIN KONUSU	KATEGORİ SIRASI	DEĞERLENDİRME SONUCU	GELDİĞİ WEB ADRESİ
01	21.02.2022	22.02.2022	1	ŞERİFE LİVA GÜZEL	Rukiye KARAMAN ARZ Zeynep KARAYAĞIZ	ŞERİFE GÜZEL İSMİMİ MAHKEME KARARIYLA ŞERİFE LİVA GÜZEL OLARAK DEĞİŞTİRİLMESİ	9	TIP MEDU'YA VE ÖĞRENCİ İŞLERİ BAŞKANLIĞINA GÖNDERİLDİ	ROUNDCUBE
02	25.02.2022	28.02.2022	3	BİLGİ İŞLEM MERKEZİ	Rukiye KARAMAN ARZ Zeynep KARAYAĞIZ	ŞİFRE ÇALMAYA YÖNELİK SAHTE MAİL	9	DEĞERLENDİRİLDİ	ROUNDCUBE
03	01.03.2022	03.03.2021	2	CEYHUN PEKTAŞ	Rukiye KARAMAN ARZ Zeynep KARAYAĞIZ	E POSTA ŞİFREMIN SIFIRLANMASI	9	BİLGİ İŞLEM DAİRE BAŞKANLIĞINA YÖNLENDİRİLDİ	ROUNDCUBE

TOPLAM: 03

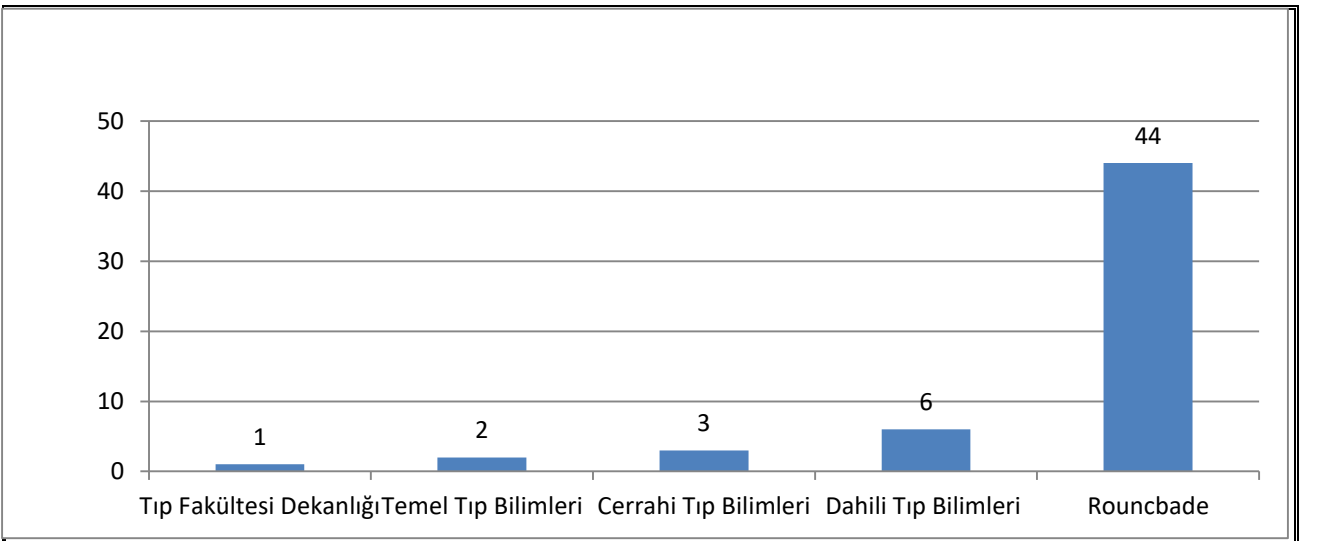
Web Sayfası geri bildirim sistemi, 1. altı aylık dönem analiz sonuçları kategorilerine göre grafikler halinde oluşturularak, aşağıda değerlendirilmek üzere sunulmuştur.

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



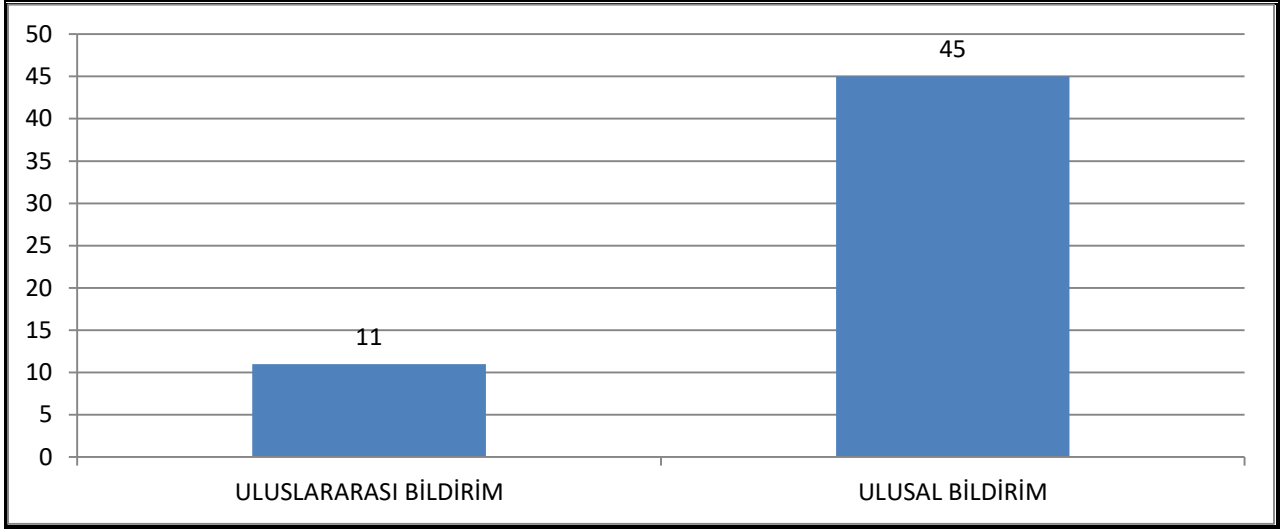
Tablo 1

- 2- Web sayfası 1. altı aylık dönem geri bildirim analizi veri tabanına göre oluşturulmuş tablo. Bildirimler 5 ayrı veri tabanından gelen verilerden oluşmaktadır.



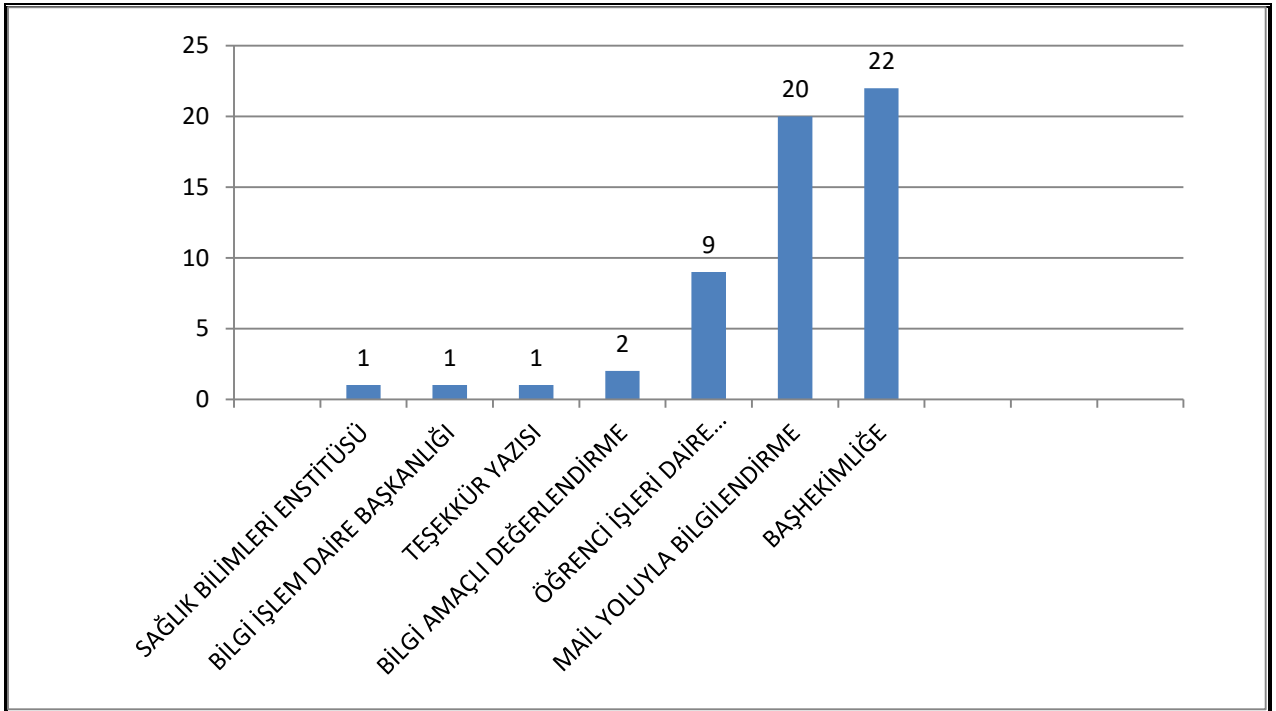
Tablo 2

3- Web sayfası 1. altı aylık dönem geri bildirim analizi yurtiçi ulusal ve yurtdışı uluslararası yapılan bildirim sayıları tablosu.



Tablo 3

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



Tablo 4

SONUÇ: KTÜ Tıp Fakültesi olarak; değerlendirilmiş olan web sayfası "biz yazintip" modülünden gelen e-postalara yönelik 9 ayrı kategoride değerlendirilmiş ve analizleri yapılmıştır. Analiz sonuçlarına göre 4 ayrı grafikte kategorisine göre, veri tabanına, yönlendirilme durumuna ve Ulusal, Uluslararası geri bildirim sayılarına göre ayrı grafikler oluşturulmuş ve rapor edilmiştir. Web sayfası 1. altı aylık dönemde değerlendirilen 56 adet bildirim 20 adet nitelikli bildirim olarak değerlendirilmiş ve yazılı olarak cevaplandırılarak ilgili kişilere geri dönüş yapılmıştır. Geriye kalan toplam 34 adet e-posta bildirimleri niteliğine göre ilgili birimlere yönlendirilmiş yapılmış ve 2 adet e-posta nitelsiz olarak değerlendirilerek dosyaya kaldırılmıştır.

Hedef olarak;

- 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 planlanmıştır.
- 2021 yılı 1. altı aylık dönem içerisinde Fakültemiz biz yazintip üzerinden gelen geri bildirimlerimiz 194 adet iken, 2022 yılı 1. altı aylık dönemde 56 adet geri bildirim yapıldığı görülmüştür.
- 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 yönlendirilmesine karar verilmiştir.

Sonuç olarak; Fakültemiz biz yazintip üzerinden 01.01.2022-31.05.2022 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
15.06.2021