

WEB SAYFASI GERİ BİLDİRİM SİSTEMİ ANALİZ RAPORU

2021 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 01.06.2021-31.12.2021 tarihleri arasında gelen geri bildirimlerimiz değerlendirilmiş ve rapor edilmiştir. Web sayfası "bizeyazintip" üzerinden 2. altı aylık süreç içinde birimize toplam 75 adet geri bildirim gelmiş ve değerlendirilerek çözümlenmiştir. Değerlendirilmeye alınan 75 adet geri bildirimden 14 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

2021 yılı 2. Altı Aylık dönem içerisinde değerlendirilmiş olan web sayfası “[bizyazintip](#)” modülünden gelen e-postalara yönelik analizler bu bölümde yer almaktadır. 2021 yılı 2. Altı aylık döneminde değerlendirilen 75 adet e-posta 9 kategoride incelenmiş ve geri bildirimler bu yöntemle cevaplandırılmıştır.

- ✚ Web sayfası 2. altı aylık dönemde değerlendirilen 75 adet bildirim 68 adeti nitelikli bildirim olarak değerlendirilmiş ve yazılı olarak cevaplandırılarak ilgili kişilere geri dönüşü yapılmıştır. Geriye kalan toplam ve 7 adet e-posta niteliksiz olarak değerlendirilerek dosyaya kaldırılmıştır.
- ✚ Web sayfası 6 aylık dönemde değerlendirilen e-postaların;
 - 49 bildirim Roundcube
 - 4 bildirim web yönetim sistemi (Cerrahi Tıp Bilimleri)
 - 9 bildirim web yönetim sistemi (Dahili Tıp Bilimleri)
 - 4 bildirim web yönetim sistemi (Temel Tıp Bilimleri)
 - 9 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	6 adet bildirim
2. Sağlık hizmetleri hakkında	9 adet bildirim
3. Eğitim-öğretim hakkında	26 adet bildirim
4. İş- kadro başvurusu	0
5. Yabancı uyruklu öğrencilerin talebi	23 adet bildirim
6. Duyuru/davet talebi	0
7. Şikayet (olumsuz geribildirim)	4 adet bildirim
8. Memnuniyet (olumlu geribildirim)	0
9. Diğer	9 adet bildirim

2021 YILI 2. ALTI AYLIK DÖNEM BİLDİRİMLERİN (KATEGORİLERİNE GÖRE) TABLOSU

1- TALEP VE İSTEK

Sıra No	E-POSTA TARİHİ	CEVAPLAN DIRILMA TARİHİ	CEVAPLA NDIRMA ARALIĞI	GÖNDEREN ADI SOYADI	DEĞERLENDİREN Kişi	E-POSTANIN KONUSU	KATEGORİ SIRASI	DEĞERLENDİRME SONUCU	GELDİĞİ WEB ADRESİ
01	7.09.2021	9.09.2021	2	FATMA GÜL TURGUT	RUKİYE KARAMAN ARZ ZEYNEP KARAYAĞIZ	KAMPÜS KART TALEBİ	1	KTÜ ÖİD BAŞKANLIĞINA YÖNLENDİRİLDİ.	ROUND CUBE
02	20.09.2021	27.09.2021	7	ÖZDEN ÖZCAN KAHVECİ	RUKİYE KARAMAN ARZ ZEYNEP KARAYAĞIZ	AMELİYAT İÇİN RANDEVU TALEBİ	1	BAŞHEKİMLİĞE YÖNLENDİRİLDİ.	ROUND CUBE
03	23.09.2021	27.09.2021	4	MUHAMMET TALHA BEŞEL	RUKİYE KARAMAN ARZ ZEYNEP KARAYAĞIZ	ÇOCUK PSİKİYATRİSİNDEN RANDEVU TALEBİ	1	BAŞHEKİMLİĞE YÖNLENDİRİLDİ.	ROUND CUBE
04	8.11.2021	9.11.2021	1	MERVE BASARAN	RUKİYE KARAMAN ARZ ZEYNEP KARAYAĞIZ	RANDEVU ALMA İSTEĞİ	1	BAŞHEKİMLİĞE YÖNLENDİRİLDİ.	ROUND CUBE
05	10.11.2021	15.11.2021	5	CAN CAN	RUKİYE KARAMAN ARZ ZEYNEP KARAYAĞIZ	BİLGİ EDİNME İSTEĞİ	1	BAŞHEKİMLİĞE YÖNLENDİRİLDİ.	ROUND CUBE
06	9.12.2021	15.12.2021	6	DEMET DEMİRKİR	RUKİYE KARAMAN ARZ ZEYNEP KARAYAĞIZ	TIP FAKÜLTESİ BASIN BİRİMİ İLETİŞİM BİLGİLERİ	1	BAŞHEKİMLİĞE YÖNLENDİRİLDİ.	ROUND CUBE

TOPLAM: 6**2- SAĞLIK HİZMETLERİ TALEBİ**

Sıra No	E-POSTA TARİHİ	CEVAPLAN DIRILMA TARİHİ	CEVAPLA NDIRMA ARALIĞI	GÖNDEREN ADI SOYADI	DEĞERLENDİREN Kişi	E-POSTANIN KONUSU	KATEGORİ SIRASI	DEĞERLENDİRME SONUCU	GELDİĞİ WEB ADRESİ
01	7.06.2021	14.06.2021	7	YAKUPCAN ALGAN	RUKİYE KARAMAN ARZ ZEYNEP KARAYAĞIZ	ICD BATARYA DEĞİŞİMİ	2	BAŞHEKİMLİĞE YÖNLENDİRİLDİ.	ROUND CUBE
02	8.06.2021	14.06.2021	6	HALİL İBRHİM ÇALIK	RUKİYE KARAMAN ARZ ZEYNEP KARAYAĞIZ	PSİKOLOJİK TEDAVİ TALEBİ	2	BAŞHEKİMLİĞE YÖNLENDİRİLDİ.	DAHİLİ TIP BİLİMLERİ
03	29.07.2021	30.07.2021	1	ŞENOL ALKURT	RUKİYE KARAMAN ARZ ZEYNEP KARAYAĞIZ	HAREKET HASTALIĞI-ARAÇ TUTMASI İÇİN DR. TALEBİ	2	BAŞHEKİMLİĞE YÖNLENDİRİLDİ.	TIP FAKÜLTESİ
04	7.08.2021	23.08.2021	17	ELİF AKBULUT	RUKİYE KARAMAN ARZ ZEYNEP KARAYAĞIZ	HASTANEDEN RANDEVU ALMA TALEBİ	2	BAŞHEKİMLİĞE YÖNLENDİRİLDİ.	CERRAHİ TIP BİLİMLERİ
05	25.08.2021	27.08.2021	2	SERDAR KELEŞ	RUKİYE KARAMAN ARZ ZEYNEP KARAYAĞIZ	BABAMIN TAHLİLLERİ	2	BAŞHEKİMLİĞE YÖNLENDİRİLDİ.	ROUND CUBE
06	2.09.2021	27.09.2021	24	FEYZA YAVUZYİĞİT	RUKİYE KARAMAN ARZ ZEYNEP KARAYAĞIZ	TAHLİL SONUÇLARI BİLGİ İSTEĞİ	2	BAŞHEKİMLİĞE YÖNLENDİRİLDİ.	DAHİLİ TIP BİLİMLERİ
07	3.09.2021	27.09.2021	23	RÜSTEM TEYFUR	RUKİYE KARAMAN ARZ ZEYNEP KARAYAĞIZ	YEŞİL KART SAHİPLERİNDEN YATAK ÜCRETİ	2	BAŞHEKİMLİĞE YÖNLENDİRİLDİ.	CERRAHİ TIP BİLİMLERİ

						ALINIYORMU			
08	25.10.2021	2.11.2021	9	RIDVAN DÜNDAR	RUKİYE KARAMAN ARZ ZEYNEP KARAYAĞIZ	AMELİYAT OLDUĞUNA DAİR BELGE İSTEĞİ	2	BAŞHEKİMLİĞE YÖNLENDİRİLDİ.	ROUNDCUBE
09	6.12.2021	15.12.2021	8	AYSUN SEZGİN	RUKİYE KARAMAN ARZ ZEYNEP KARAYAĞIZ	COÇUK PSİKİYATRI BÖLÜMÜNE YATIŞ VARMI	2	BAŞHEKİMLİĞE YÖNLENDİRİLDİ.	ROUNDCUBE

TOPLAM: 9

3-EGİTİM/ÖĞRETİM 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
01	4.06.2021	7.06.2021	3	ZÜLAL NAİLOĞLU	RUKİYE KARAMAN ARZ ZEYNEP KARAYAĞIZ	2021 YILI YATAY GEÇİŞ BAŞVURU TARİHLERİ	3	KTÜ ÖİD BAŞKANLIĞINA YÖNLENDİRİLDİ.	ROUNDCUBE
02	10.06.2021	14.06.2021	4	SEHER İDİZ	RUKİYE KARAMAN ARZ ZEYNEP KARAYAĞIZ	MOLEKÜR BİYOLOJİ BÖLÜMÜNDE STAJ YAPMA İSTEĞİ	3	KTÜ ÖİD BAŞKANLIĞINA YÖNLENDİRİLDİ.	ROUNDCUBE
03	6.07.2021	12.07.2021	6	ALİ EMİR GENÇDAL	RUKİYE KARAMAN ARZ ZEYNEP KARAYAĞIZ	YATAY GEÇİŞ BELGELERİ İSTEĞİ	3	KTÜ ÖİD BAŞKANLIĞINA YÖNLENDİRİLDİ.	ROUNDCUBE
04	12.07.2021	26.07.2021	15	MEH.ORAKK	RUKİYE KARAMAN ARZ ZEYNEP KARAYAĞIZ	DÖNEM 4 STAJLARI İÇİN YAZ OKULU UYGULAMASI	3	YAZ OKULU OLMADIĞI BİLGİSİ VERİLDİ	ROUNDCUBE
05	26.07.2021	29.07.2021	3	SUDEM KOÇAK	RUKİYE KARAMAN ARZ ZEYNEP KARAYAĞIZ	DERS İÇERİĞİ İSTEĞİ	3	TIP FAK. WEB SAYFASINA YÖNLENDİRİLDİ.	ROUNDCUBE
06	27.07.2021	29.07.2021	2	EMRE KAN KAÇAN	RUKİYE KARAMAN ARZ ZEYNEP KARAYAĞIZ	TRANSKRİPT İSTEĞİ	3	KTÜ ÖİD BAŞKANLIĞINA YÖNLENDİRİLDİ.	TIP FAKÜLTESİ
07	30.07.2021	4.08.2021	5	AHMET SAİT ALAN	RUKİYE KARAMAN ARZ ZEYNEP KARAYAĞIZ	DERS İÇERİĞİ İSTEĞİ	3	TIP FAK. WEB SAYFASINA YÖNLENDİRİLDİ.	TEMEL TIP BİLİMLERİ
08	30.07.2021	6.08.2021	7	ALİ EMİR GENÇDAL	RUKİYE KARAMAN ARZ ZEYNEP KARAYAĞIZ	DERS İÇERİĞİ İSTEĞİ	3	TIP FAK. WEB SAYFASINA YÖNLENDİRİLDİ.	ROUNDCUBE
09	6.08.2021	6.08.2021	1	RAHMET SAREYILMAZ	RUKİYE KARAMAN ARZ ZEYNEP KARAYAĞIZ	DERS İÇERİĞİ İSTEĞİ	3	TIP FAK. WEB SAYFASINA YÖNLENDİRİLDİ.	ROUNDCUBE
10	13.08.2021	23.08.2021	10	HİLAL AYTÖRE ŞAHİN	RUKİYE KARAMAN ARZ ZEYNEP KARAYAĞIZ	YATAY GEÇİŞ BELGE YENİLEME	3	KTÜ ÖİD BAŞKANLIĞINA YÖNLENDİRİLDİ.	ROUNDCUBE
11	18.08.2021	23.08.2021	6	BEDİA BEYZA	RUKİYE KARAMAN ARZ	ÖZEL ÖĞRENCİ	3	KTÜ ÖİD BAŞKANLIĞINA	ROUNDCUBE

				TÜRKYILMAZ	ZEYNEP KARAYAĞIZ			YÖNLENDİRİLDİ.	
12	19.08.2021	23.08.2021	5	ESMA KADAKAL	RUKİYE KARAMAN ARZ ZEYNEP KARAYAĞIZ	LİSANSÜSTÜ BAŞVURUSU	3	KTÜ ÖİD BAŞKANLIĞINA YÖNLENDİRİLDİ.	ROUNDCUBE
13	31.08.2021	3.09.2021	4	AYBÜKE SAKALLIOĞLU	RUKİYE KARAMAN ARZ ZEYNEP KARAYAĞIZ	DERS SAYDIRMA	3	KTÜ ÖİD BAŞKANLIĞINA YÖNLENDİRİLDİ.	ROUNDCUBE
14	31.08.2021	2.09.2021	3	MERAL ÇİÇEK	RUKİYE KARAMAN ARZ ZEYNEP KARAYAĞIZ	MUAFİYET SINAVI	3	KTÜ ÖİD BAŞKANLIĞINA YÖNLENDİRİLDİ.	TEMEL TIP BİLİMLERİ
15	5.09.2021	7.09.2021	2	AKİF EMRE ÇEKİÇ	RUKİYE KARAMAN ARZ ZEYNEP KARAYAĞIZ	SINIF YAZILIM HATASI	3	KTÜ ÖİD BAŞKANLIĞINA YÖNLENDİRİLDİ.	ROUNDCUBE
16	5.09.2021	7.09.2021	2	AKİF EMRE ÇEKİÇ	RUKİYE KARAMAN ARZ ZEYNEP KARAYAĞIZ	MEDU SİSTEMİ	3	DEKANLIK BİLGİ İŞLEM YÖNLENDİRİLDİ.	ROUNDCUBE
17	4.09.2021	27.09.2021	22	GÜLSÜM NURHAK	RUKİYE KARAMAN ARZ ZEYNEP KARAYAĞIZ	KAYIT İSTEĞİ	3	KTÜ ÖİD BAŞKANLIĞINA YÖNLENDİRİLDİ.	TEMEL TIP BİLİMLERİ
18	10.09.2021	27.09.2021	16	ABDUL RAHMAN SİYAL	RUKİYE KARAMAN ARZ ZEYNEP KARAYAĞIZ	TIP OKUMAK İÇİN BİLGİ İSTEĞİ	3	KTÜ ÖİD BAŞKANLIĞINA YÖNLENDİRİLDİ.	TIP FAKÜLTESİ
19	13.09.2021	27.09.2021	13	SHAHZAİB TAİR	RUKİYE KARAMAN ARZ ZEYNEP KARAYAĞIZ	3. SINIFTA GÖÇ İSTEĞİ	3	KTÜ ÖİD BAŞKANLIĞINA YÖNLENDİRİLDİ.	ROUNDCUBE
20	18.09.2021	27.09.2021	9	SAFA	RUKİYE KARAMAN ARZ ZEYNEP KARAYAĞIZ	ÖĞRENİM ÜCRETİ	3	KTÜ ÖİD BAŞKANLIĞINA YÖNLENDİRİLDİ.	ROUNDCUBE
21	30.09.2021	4.10.2021	5	ECE KÖSE	RUKİYE KARAMAN ARZ ZEYNEP KARAYAĞIZ	YATAY GEÇİŞ İSTEĞİ	3	KTÜ ÖİD BAŞKANLIĞINA YÖNLENDİRİLDİ.	ROUNDCUBE
22	30.10.2021	2.11.2021	4	MATIAS GİDEY	RUKİYE KARAMAN ARZ ZEYNEP KARAYAĞIZ	YATAY GEÇİŞ İSTEĞİ	3	MAİL YOLUYLA BİLGİLENDİRİLDİ.	ROUNDCUBE
23	2.11.2021	9.11.2021	5	BURAK TALHA AKIN	RUKİYE KARAMAN ARZ ZEYNEP KARAYAĞIZ	İNTÖRN MESAI UYGULAMASI	3	MAİL YOLUYLA BİLGİLENDİRİLDİ.	ROUNDCUBE
24	9.11.2021	22.11.2021	13	MAMAUD IHLOUH	RUKİYE KARAMAN ARZ ZEYNEP KARAYAĞIZ	İÇ HASTALIKLARI ABD ÜCRETİ	3	MAİL YOLUYLA BİLGİLENDİRİLDİ.	DAHİLİ TIP BİLİMLERİ
25	27.11.2021	29.11.2021	2	ENES ABDÜLBAKİ EZER	RUKİYE KARAMAN ARZ ZEYNEP KARAYAĞIZ	DENEY HAYVANLARI EĞİTİM KURSU NE ZAMAN	3	MAİL YOLUYLA BİLGİLENDİRİLDİ.	ROUNDCUBE
26	22.12.2021	28.12.2021	6	ZEYNEP AKYOL	RUKİYE KARAMAN ARZ ZEYNEP KARAYAĞIZ	YURTİÇİ TIP FAK. İNTÖRN DEĞİŞİMİ	3	M.S. EĞİTİMKOORDİNATÖRLÜĞ ÜNE YÖNLENDİRİLDİ.	ROUNDCUBE
TOPLAM: 26									

4- İŞ 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**5- YABANCI UYUKLU ÖĞRENCİLERİN 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
01	1.06.2021	3.01.2021	2	TJ NİSASSİSTANT	RUKİYE KARAMAN ARZ ZEYNEP KARAYAĞIZ	ÖĞRENCİ KABUL SÜRECİ	5	KTÜ ÖİD BAŞKANLIĞINA YÖNLENDİRİLDİ.	ROUND CUBE
02	28.06.2021	12.07.2021	14	KAMİLİA RİMES	RUKİYE KARAMAN ARZ ZEYNEP KARAYAĞIZ	STAJ TALEBİ	5	KTÜ ÖİD BAŞKANLIĞINA YÖNLENDİRİLDİ.	ROUND CUBE
03	28.06.2021	12.07.2021	14	YASMİNE ABUSALEEM	RUKİYE KARAMAN ARZ ZEYNEP KARAYAĞIZ	SEÇMELİ DERS SEÇİMİ	5	KTÜ ÖİD BAŞKANLIĞINA YÖNLENDİRİLDİ.	CERRAHİ TIP BİLİMLERİ
04	29.06.2021	12.07.2021	13	ABİR A EL ABDELLAOVİ	RUKİYE KARAMAN ARZ ZEYNEP KARAYAĞIZ	ÜNİVERSİTEYE BAŞVURMAK İÇİN KONTENJAN BİLGİ İSTEMESİ	5	KTÜ ÖİD BAŞKANLIĞINA YÖNLENDİRİLDİ.	DAHİLİ TIP BİLİMLERİ
05	1.07.2021	12.07.2021	11	NURMAMMET HAYYTJUMAYEV	RUKİYE KARAMAN ARZ ZEYNEP KARAYAĞIZ	ÇALIŞMA BELGESİ İSTEĞİ	5	TIP FAKÜLTESİ ÖZLÜK İŞLERİ BİRİMİNE YÖNLENDİRİLDİ.	ROUND CUBE
06	4.07.2021	12.07.2021	8	KAMİLİA RİMES	RUKİYE KARAMAN ARZ ZEYNEP KARAYAĞIZ	STAJ TALEBİ	5	KTÜ ÖİD BAŞKANLIĞINA YÖNLENDİRİLDİ.	ROUND CUBE
07	16.07.2021	26.07.2021	10	OSAMA YAUSEF MOHD	RUKİYE KARAMAN ARZ ZEYNEP KARAYAĞIZ	PCR TEST SONUCU HAK.	5	BAŞHEKİMLİĞE YÖNLENDİRİLDİ.	TIP FAKÜLTESİ
08	20.07.2021	26.07.2021	6	KAMİLİA RİMES	RUKİYE KARAMAN ARZ ZEYNEP KARAYAĞIZ	STAJ TALEBİ BİLGİLENDİRMESİ	5	DEĞERLENDİRİLDİ.	ROUND CUBE
09	26.07.2021	29.07.2021	3	HANNANEH HAEHEMİ	RUKİYE KARAMAN ARZ ZEYNEP KARAYAĞIZ	TRANSKRİPT İSTEĞİ	5	KTÜ ÖİD BAŞKANLIĞINA YÖNLENDİRİLDİ.	ROUND CUBE
10	26.07.2021	29.07.2021	3	İSMAİL EMİR YASSI	RUKİYE KARAMAN ARZ ZEYNEP KARAYAĞIZ	TRANSKRİPT İSTEĞİ	5	KTÜ ÖİD BAŞKANLIĞINA YÖNLENDİRİLDİ.	ROUND CUBE

11	23.08.2021	27.08.2021	4	NICHOLAS ODİMA ODONGO	RUKİYE KARAMAN ARZ ZEYNEP KARAYAĞIZ	TIP LİSANS EĞİTİMİ	5	KTÜ ÖİD BAŞKANLIĞINA YÖNLENDİRİLDİ.	ROUNDCUBE
12	31.08.2021	3.09.2021	4	CEMEGUAL	RUKİYE KARAMAN ARZ ZEYNEP KARAYAĞIZ	DNA HASAR TESTİ	5	BAŞHEKİMLİĞE YÖNLENDİRİLDİ.	ROUNDCUBE
13	8.09.2021	27.09.2021	18	HARİS KHAN	RUKİYE KARAMAN ARZ ZEYNEP KARAYAĞIZ	KAYIT ÜCRETİ HK.	5	KTÜ ÖİD BAŞKANLIĞINA YÖNLENDİRİLDİ.	DAHİLİ TIP BİLİMLERİ
14	9.09.2021	27.09.2021	17	NURİ ALİYEV	RUKİYE KARAMAN ARZ ZEYNEP KARAYAĞIZ	KAYIT ÜCRETİ HK.	5	KTÜ ÖİD BAŞKANLIĞINA YÖNLENDİRİLDİ.	DAHİLİ TIP BİLİMLERİ
15	28.09.2021	4.10.2021	7	ANAR SALAHZADE	RUKİYE KARAMAN ARZ ZEYNEP KARAYAĞIZ	DİŞ HEKİMLİĞİNDE STAJYER	5	DİŞ HEKİMLİĞİNE YÖNLENDİRİLDİ.	ROUNDCUBE
16	28.09.2021	4.10.2021	7	SALEEK UR REHMAN	RUKİYE KARAMAN ARZ ZEYNEP KARAYAĞIZ	MBBS İÇİN TÜRKİYEYE GÖC İSTİYORUM	5	KTÜ ÖİD BAŞKANLIĞINA YÖNLENDİRİLDİ.	CERRAHİ TIP BİLİMLERİ
17	5.10.2021	11.10.2021	6	FAJAR SHEHZADİ	RUKİYE KARAMAN ARZ ZEYNEP KARAYAĞIZ	MBBS İÇİN TÜRKİYEYE GÖC İSTİYORUM	5	KTÜ ÖİD BAŞKANLIĞINA YÖNLENDİRİLDİ.	ROUNDCUBE
18	10.10.2021	11.10.2021	1	FİRA ALİJANOVA	RUKİYE KARAMAN ARZ ZEYNEP KARAYAĞIZ	EĞİTİM KURSU İSTEĞİ	5	MAİL YOLUYLA BİLGİLENDİRİLDİ.	ROUNDCUBE
19	11.10.2021	11.10.2021	0	GHOFRAN MOHAMAD	RUKİYE KARAMAN ARZ ZEYNEP KARAYAĞIZ	YÖS SINAV SONUÇLARI	5	KTÜ ÖİD BAŞKANLIĞINA YÖNLENDİRİLDİ.	ROUNDCUBE
20	18.10.2021	25.10.2021	7	MEHMET TALHA AKOVA	RUKİYE KARAMAN ARZ ZEYNEP KARAYAĞIZ	RADYOLOJİK GÖRÜNTÜLERİN İSTEĞİ	5	BAŞHEKİMLİĞE YÖNLENDİRİLDİ.	ROUNDCUBE
21	24.10.2021	25.10.2021	1	FİRANGİZ ALİJANOVA	RUKİYE KARAMAN ARZ ZEYNEP KARAYAĞIZ	STAJ İSTEĞİ	5	MAİL YOLUYLA BİLGİLENDİRİLDİ.	DAHİLİ TIP BİLİMLERİ
22	28.11.2021	29.11.2021	1	FATİMA LİAGAT	RUKİYE KARAMAN ARZ ZEYNEP KARAYAĞIZ	TIP FAKÜLTESİ KABUL ŞARTI	5	MAİL YOLUYLA BİLGİLENDİRİLDİ.	ROUNDCUBE
23	22.12.2021	28.12.2021	6	KARAM ALSABBAH	RUKİYE KARAMAN ARZ ZEYNEP KARAYAĞIZ	UZMANLIK EĞİTİMİ ALMA İSTEĞİ	5	MAİL YOLUYLA BİLGİLENDİRİLDİ.	DAHİLİ TIP BİLİMLERİ

TOPLAM: 23

6- DUYURU/DAVET TALEBİ

Sıra No	E-POSTA	CEVAPLAN	CEVAPLAN	GÖNDEREN ADI	DEĞERLENDİREN KİŞİ	E-POSTANIN KONUSU	KATEGORİ	DEĞERLENDİRME	GELDİĞİ WEB ADRESİ
---------	---------	----------	----------	--------------	--------------------	-------------------	----------	---------------	--------------------

TARİHİ	DIRILMA TARİHİ	DIRMA ARALIĞI	SOYADI			SIRASI	SONUCU	
--------	----------------	---------------	--------	--	--	--------	--------	--

TOPLAM: 0

7- ŞİKAYET (OLUMSUZ GERİ BİLDİRİM)

Sıra No	E-POSTA TARİHİ	CEVAPLAN DIRILMA TARİHİ	CEVAPLAN DIRMA ARALIĞI	GÖNDEREN ADI SOYADI	DEĞERLENDİREN KİŞİ	E-POSTANIN KONUSU	KATEGORİ SIRASI	DEĞERLENDİRME SONUCU	GELDİĞİ WEB ADRESİ
01	28.06.2021	12.07.2021	14	MERVE KORDALI	RUKİYE KARAMAN ARZ ZEYNEP KARAYAĞIZ	HASTAYA VE YAKININA SAYGISIZLIK	7	BAŞHEKİMLİĞE YÖNLENDİRİLDİ.	TIP FAKÜLTESİ
02	12.07.2021	16.07.2021	4	DİLEK MERYEM	RUKİYE KARAMAN ARZ ZEYNEP KARAYAĞIZ	COÇUK ALERJİ BÖLÜMÜ DR. VE SEKRETERYA ŞİKAYETİ	7	BAŞHEKİMLİĞE YÖNLENDİRİLDİ.	DAHİLİ TIP BİLİMLERİ
03	16.07.2021	16.07.2021	0	YUNUS EMRE TIKBAŞ	RUKİYE KARAMAN ARZ ZEYNEP KARAYAĞIZ	HASTANE SIRA NUMARASI ADALETSİZLİĞİ	7	BAŞHEKİMLİĞE YÖNLENDİRİLDİ.	TIP FAKÜLTESİ
04	28.07.2021	29.07.2021	1	EMİNE DELİMEHMET	RUKİYE KARAMAN ARZ ZEYNEP KARAYAĞIZ	ŞİKAYET	7	BAŞHEKİMLİĞE YÖNLENDİRİLDİ.	TIP FAKÜLTESİ

TOPLAM: 4

8- MEMNUNİYET (OLUMLU GERİ BİLDİRİM)

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

TOPLAM: 0

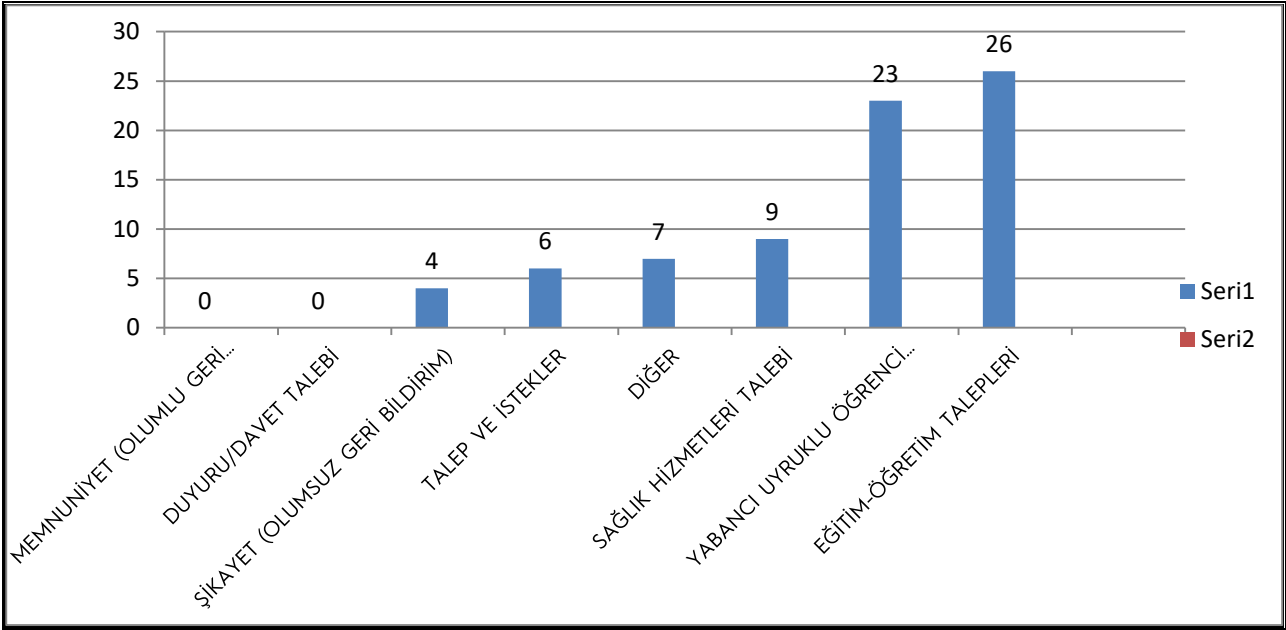
9- DİĞER (BİLGİ AMAÇLI DEĞERLENDİRİLENLER)

Sıra No	E-POSTA TARİHİ	CEVAPLAN DIRILMA TARİHİ	CEVAPLAN DIRMA ARALIĞI	GÖNDEREN ADI SOYADI	DEĞERLENDİREN KİŞİ	E-POSTANIN KONUSU	KATEGORİ SIRASI	DEĞERLENDİRME SONUCU	GELDİĞİ WEB ADRESİ
01	2.06.2021	3.02.2021	1	IEC -TÜRKİYE ALMAMNCA DİL KURSLARI	RUKİYE KARAMAN ARZ ZEYNEP KARAYAĞIZ	ALMANCA DİL KURSU EĞİTİMLERİ	9	DEĞERLENDİRİLDİ.	ROUND CUBE
02	2.07.2021	12.07.2021	10	KURUMSAL İLETİŞİM KOORDİNATÖRLÜĞÜ	RUKİYE KARAMAN ARZ ZEYNEP KARAYAĞIZ	ARAŞTIRMA GÖREVLİLERİNE STAJ İMKANI	9	DEĞERLENDİRİLDİ.	ROUND CUBE
03	8.07.2021	12.07.2021	4	YASEMİN ÇUVAL	RUKİYE KARAMAN ARZ ZEYNEP KARAYAĞIZ	DOKTORLARIN RANDEVU SAATLERİ	9	DEĞERLENDİRİLDİ.	TIP FAKÜLTESİ
04	12.07.2021	26.07.2021	15	MİRAÇ MURAT	RUKİYE KARAMAN ARZ	WEB YÖNETİM SİSTEMİ	9	BİLGİ İŞLEM DAİRE BAŞKANLIĞINA	TIP FAKÜLTESİ

					ZEYNEP KARAYAĞIZ	SORUMLUSU TANITIMI HAK.		YÖNLENDİRİLDİ.	
05	28.07.2021	29.07.2021	1	TABİ	RUKİYE KARAMAN ARZ ZEYNEP KARAYAĞIZ	İSTEĞİ ANLAŞILAMADIĞINDAN TEKRAR BİLGİ İSTENDİ	9	DEĞERLENDİRİLDİ.	TEMEL TIP BİLİMLERİ
06	31.08.2021	1.09.2021	2	FAZLİ WADOOD	RUKİYE KARAMAN ARZ ZEYNEP KARAYAĞIZ	İLAÇ BAŞVURUSU	9	DEĞERLENDİRİLDİ.	ROUNDCUBE
07	17.09.2021	27.09.2021	10	MUHAMMED İKBAL ALBARMAVİ	RUKİYE KARAMAN ARZ ZEYNEP KARAYAĞIZ	MEDU SİSTEMİ	9	DEĞERLENDİRİLDİ.	ROUNDCUBE
TOPLAM: 7									

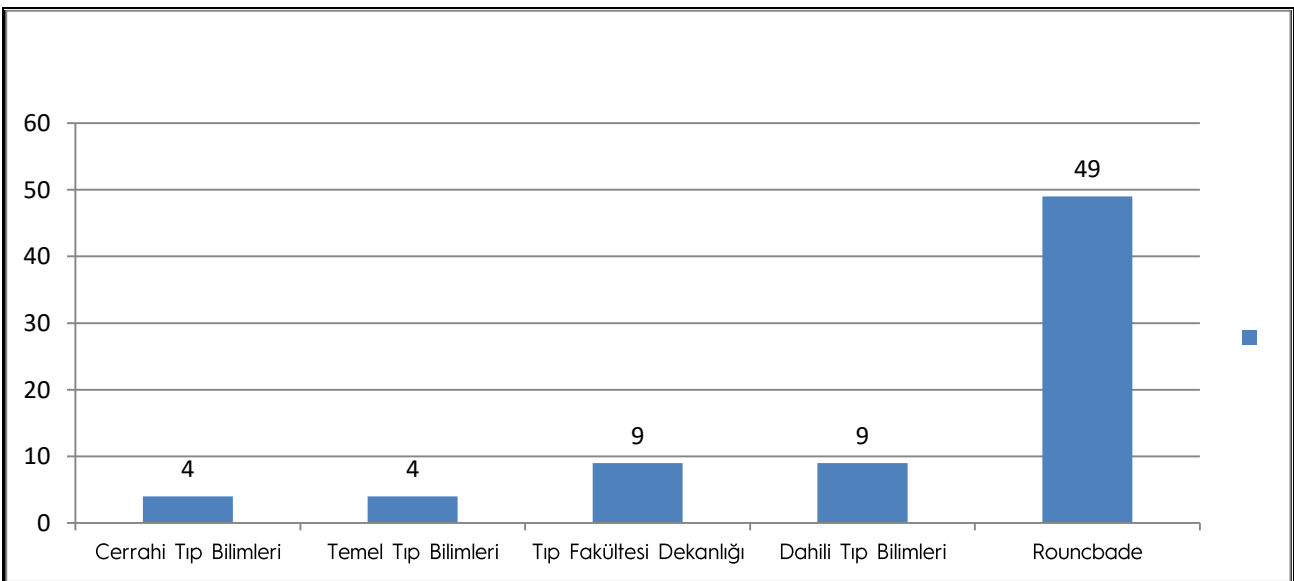
WEB Sayfası geri bildirim sistemi, 2. Altı aylık dönem analiz sonuçları kategorilerine göre grafikler halinde oluşturularak, aşağıda değerlendirilmek üzere sunulmuştur.

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



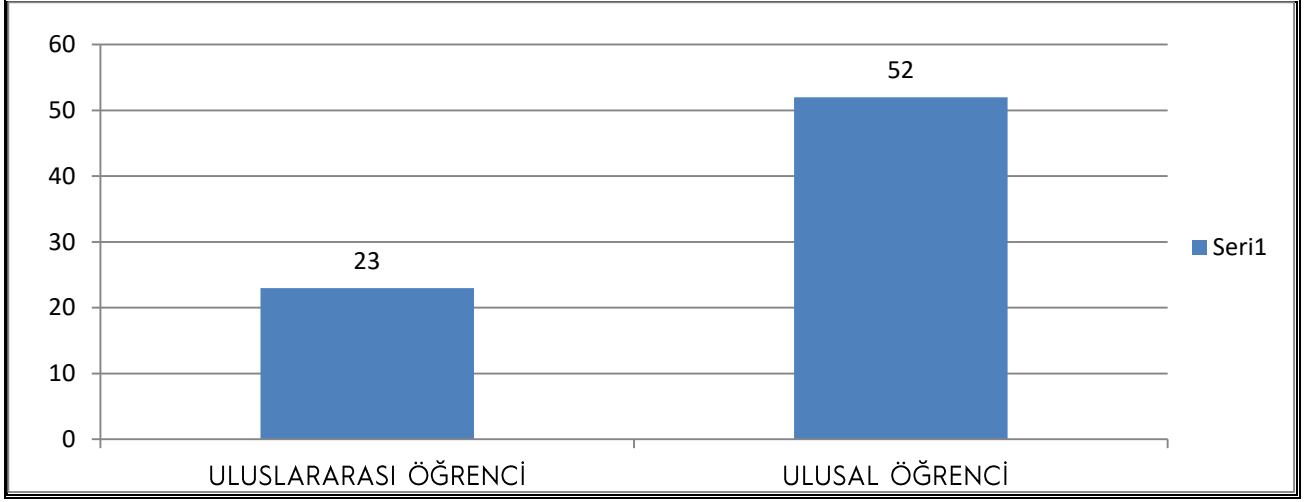
Tablo 1

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



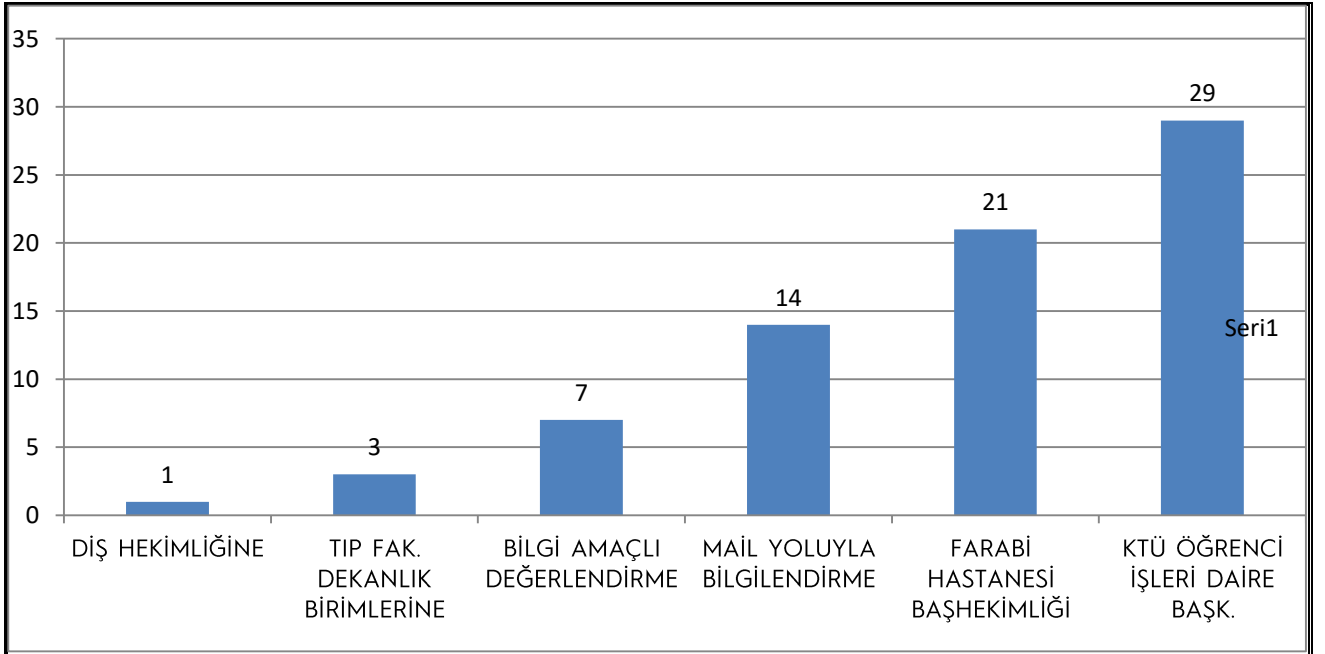
Tablo 2

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 "bizeyazintip" 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 75 adet bildirimden 68 adeti nitelikli bildirim olarak değerlendirilmiş ve yazılı olarak cevaplandırılarak ilgili kişilere geri dönüşü yapılmıştır. Geriye kalan toplam 7 adet e-posta nitelsiz olarak değerlendirilerek dosyaya kaldırılmıştır.

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

- Fakültemiz web sayfası geribildirim sistemi analizleri ilk kez yapıldığı için kalite politikamız açısından cevap verme süreleri ölçülmüş ve ortalama 6 gün olarak belirlenmiştir. Sürecin oturtulması açısından daha sonraki dönemler için sistem geliştirmeye açık olarak görülmüştür.
- 1. Altı aylık dönem içerisinde hedeflenen geri bildirim sistemi cevap verme süreleri daha kısa zamana düşürülmek için ortalama 3 gün ve altı olarak hedeflenmiş, ancak hedef yerine getirilememiştir.
- 2022 yılı geri bildirimlere cevap verme süresinin 3 güne indirebilmek ve gecikmeleri önlemek amacıyla haftada 3 kez maillere bakılması hedeflenmiştir.
- 2021 yılı 1. altı aylık dönem içerisinde Fakültemiz bizeyazintip üzerinden gelen geri bildirimlerimiz 194 adet iken, 01.06.2021-31.12.2021 2. altı aylık dönemde 75 adet geri bildirim yapıldığı görülmüştür.
- 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 edilmiştir.
- TIP BYS MEDU üzerinden gelen bildirimlerin ayrı bir sistem üzerinden analiz edilmesi kararına varılmıştır.

Sonuç olarak; Fakültemiz bizeyazintip üzerinden 01.01.2021-31.12.2021 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
03.01.2022

