

WEB SAYFASI GERİ BİLDİRİM SİSTEMİ ANALİZ RAPORU

2021 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; “[biz yazıntıp](#)” 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 biz yazıntıp üzerinden 31.12.2020-31.05.2021 tarihleri arasında gelen geri bildirimlerimiz değerlendirilmiş ve rapor edilmiştir. Web sayfası “biz yazıntıp” üzerinden 6 aylık süreç içinde birimize toplam 194 adet geri bildirim gelmiş ve değerlendirilerek çözümlenmiştir. Değerlendirilmeye alınan 194 adet geribildirim 185 adedine yazılı olarak cevap verilmiş ve geri bildirim 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 “biz yazıntıp” ve Web Yönetim Sistemi üzerinden 5 bölüm için oluşturulan “biz yazıntıp” 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

2020-2021 yılı 1. Altı Aylık dönem içerisinde değerlendirilmiş olan web sayfası “bizyazintip” modülünden gelen e-postalara yönelik analizler bu bölümde yer almaktadır. 2020-2021 yılı 6 aylık dönemde değerlendirilen 194 adet e-posta 9 kategoride incelenmiş ve geri bildirimler bu yöntemle cevaplandırılmıştır.

- Web sayfası 6 aylık dönemde değerlendirilen 194 adet bildirimden 185 adeti nitelikli bildirim olarak değerlendirilmiş ve yazılı olarak cevaplandırılarak ilgili kişilere geri dönüşü yapılmıştır. Geriye kalan toplam ve 9 adet e-posta nitelsiz olarak değerlendirilerek dosyaya kaldırılmıştır.
- Web sayfası 6 aylık dönemde değerlendirilen e-postalara geri dönüş süreleri analiz edilmiş ve ortalama **6 gün** olarak hesaplanmıştır. Sistem yeni kurulduğu için cevap verme süreleri daha sonraki dönemlerde ölçülmek kaydıyla daha kısa süreler hedeflenmektedir.
- Web sayfası 6 aylık dönemde değerlendirilen e-postaların;
 - 173 bildirim Roundcube
 - 9 bildirim web yönetim sistemi (Cerrahi Tıp Bilimleri)
 - 4 bildirim web yönetim sistemi (Dahili Tıp Bilimleri)
 - 4 bildirim web yönetim sistemi (Temel Tıp Bilimleri)
 - 4 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	14 adet bildirim
3. Eğitim-öğretim hakkında	30 adet bildirim
4. İş- kadro başvurusu	55 adet bildirim
5. Yabancı uyruklu öğrencilerin talebi	5 adet bildirim
6. Duyuru/davet talebi	1 adet bildirim
7. Şikayet (olumsuz geribildirim)	83 adet bildirim
8. Memnuniyet (olumlu geribildirim)	0
9. Diğer	0

2021 YILI 1. ALTI AYLIK DÖNEM BİLDİRİMLERİN (KATEGORİLERİNE GÖRE) TABLOSU

1- Talep ve İstek

Sıra No	E-Posta Tarihi	Cevaplandırılma Tarihi	Cevaplandırılma Aralığı	Gönderen Adı Soyadı	Değerlendiren Kişi	E-Postanın Konusu	Kategori Sırası	Değerlendirme Sonucu	Geldiği Web Adresi
1	24.12.2020	11.01.2021	19	Kohammed Husein Sarah	Rukiye Karaman Arz Zeynep Karayağız	Fon Yardımı	1	Değerlendirildi.	Roundcube
2	30.12.2020	11.01.2021	13	Sgt. Albert Scmidt	Rukiye Karaman Arz Zeynep Karayağız	Fon Yardımı	1	Değerlendirildi.	Roundcube
3	10.01.2021	11.01.2021	1	Greetings From Vietnam	Rukiye Karaman Arz Zeynep Karayağız	Fon Yardımı	1	Değerlendirildi.	Roundcube
4	03.01.2021	11.01.2021	8	Turgut Yeşilirmak	Rukiye Karaman Arz Zeynep Karayağız	Covid-19 Mücadelesi İle İlgili Araştırma/Geliştirme İlaç Satışı	1	Değerlendirildi.	Roundcube
5	12.01.2021	04.02.2021	23	Zeynep Öztürk	Rukiye Karaman Arz Zeynep Karayağız	Telefon Numarasını Güncellenmesi	1	Kişiyle Tefonla İletişime Geçilip Bilgilendirildi.	Dahili Tıp Bölümü
6	03.05.2021	04.05.2021	1	Cemre Zeynep Öztürk	Rukiye Karaman Arz Zeynep Karayağız	Otopark İmkanı	1	Öğrenciye Otopark İmkanı Bulunmaması	Tıp Fakültesi

Toplam: 6

2- Sağlık Hizmetleri hakkında

Sıra No	E-Posta Tarihi	Cevaplandırılma Tarihi	Cevaplandırılma Aralığı	Gönderen Adı Soyadı	Değerlendiren Kişi	E-Postanın Konusu	Kategori Sırası	Değerlendirme Sonucu	Geldiği Web Adresi
1	13.01.2021	04.02.2021	22	Mehmet Aydın	Rukiye Karaman Arz Zeynep Karayağız	Kasık Fıtığı İçin Hastanenede Ameliyat Olabilirmiyim	2	04.02.2021 Tarihinde Farabi Hastanesi Başhekimlik Tarafına Yönlendirme Yapıldı	Cerrahi Tıp Bölümü
2	04.02.2021	10.02.2021	6	Beray Mert	Rukiye Karaman Arz Zeynep Karayağız	Tahlil Sonuçları Bilgi İsteği	2	Farabi Hastanesi Hasta Haklarına Yönlendirildi.	Roundcube
3	21.02.2021	22.02.2021	1	Bilal Shaarani	Rukiye Karaman Arz Zeynep Karayağız	Lisans Derecesi İçin Başvuru Yapma İsteği	2	Ktü Öid Başkanlığına Yönlendirildi.	Roundcube
4	25.02.2021	01.03.2021	10	Hafize Dal	Rukiye Karaman Arz Zeynep Karayağız	Fakülteye Randevu Alma İsteği	2	Ktü-Farabi Başhekimliine Yönlendirildi.	Dahili Tıp Bölümü
5	12.03.2021	15.03.2021	3	Musa Tür	Rukiye Karaman Arz Zeynep Karayağız	Tahlil Sonuçları Bilgi İsteği	2	Ktü-Farabi Başhekimliine Yönlendirildi.	Dahili Tıp Bölümü
6	21.03.2021	22.03.2021	2	Hem Dilek Girengir	Rukiye Karaman Arz Zeynep Karayağız	Yalavodan Tıp Fakltesine Genel Cerrahi Bölümüne Sevk Yaptıma İsteği	2	Ktü-Farabi Başhekimliine Yönlendirildi.	Cerrahi Tıp Bölümü
7	21.03.2021	22.03.2021	2	Berkan Varlık	Rukiye Karaman Arz Zeynep Karayağız	Sağlık Evrakları İsteği	2	Ktü-Farabi Başhekimliine Yönlendirildi.	Tıp Fakültesi
8	25.03.2021	30.03.2021	6	İbrahim İlhan	Rukiye Karaman Arz Zeynep Karayağız	Tahlil Sonuçları Bilgi İsteği	2	Ktü-Farabi Başhekimliine Yönlendirildi.	Roundcube
9	29.03.2021	30.03.2021	3	Kerem Efe Topcu	Rukiye Karaman Arz Zeynep Karayağız	Embriyoloji Hakkında Bilgi İsteği	2	Ktü-Farabi Başhekimliine Yönlendirildi.	Roundcube
10	21.04.2021	27.04.2021	6	Oğuz Çepni	Rukiye Karaman Arz Zeynep Karayağız	Kıl Dönmesi	2	Başhekimliğe Yönlendirildi.	Cerrahi Tıp Bölümü
11	24.04.2021	27.04.2021	3	Oğuzhan Çiçek	Rukiye Karaman Arz Zeynep Karayağız	Vertigo Hastalığı	2	Başhekimliğe Yönlendirildi.	Roundcube
12	30.04.2021	04.05.2021	5	Elmas Salih	Rukiye Karaman Arz Zeynep Karayağız	Kök Hücre Yaptırmak İsteği	2	Başhekimliğe Yönlendirildi.	Cerrahi Tıp Bölümü
13	20.05.2021	25.05.2021	5	Okan Çelebi	Rukiye Karaman Arz Zeynep Karayağız	Hastaneden Randevu Almak İsteği	2	Başhekimliğe Yönlendirildi.	Roundcube
14	20.05.2021	25.05.2021	5	Reem Alamoudi	Rukiye Karaman Arz Zeynep Karayağız	Klinik Başvurusu	2	Başhekimliğe Yönlendirildi.	Dahili Tıp Bölümü

Toplam: 14**3-Eğitim/Öğretim hakkında**

Sıra No	E-Posta Tarihi	Cevaplandırılma Tarihi	Cevaplandırılma Aralığı	Gönderen Adı Soyadı	Değerlendiren Kişi	E-Postanın Konusu	Kategori Sırası	Değerlendirme Sonucu	Geldiği Web Adresi
1	14.01.2021	09.02.2021	27	Isfandiyor Fayziev	Rukiye Karaman Arz Zeynep Karayağız	Lisans Derecesi İçin Başvuru Yapma İsteği	3	Ktü Öid Başkanlığına Yönlendirildi.	Tıp Fakültesi
2	19.01.2021	09.02.2021	22	Ahmad Mohamad Issa	Rukiye Karaman Arz Zeynep Karayağız	Lisans Derecesi İçin Başvuru Yapma İsteği	3	Ktü Öid Başkanlığına Yönlendirildi.	Temel Tıp Bölümü
3	20.01.2021	09.02.2021	21	Isfandiyor Fayziev	Rukiye Karaman Arz Zeynep Karayağız	Lisans Derecesi İçin Başvuru Yapma İsteği	3	Ktü Öid Başkanlığına Yönlendirildi.	Cerrahi Tıp Bölümü
4	22.01.2021	26.01.2021	4	Aseel Maher	Rukiye Karaman Arz Zeynep Karayağız	Tıp Fakültesine Nezaman Başlayabilirim	3	Mailin İçeriği Anlaşılmadığından Değerlendirildi.	Roundcube
5	24.01.2021	26.01.2021	2	Science&Edu Foundation	Rukiye Karaman Arz Zeynep Karayağız	Konferansa Davet	3	Bilgi Amaçlı Değerlendirildi.	Roundcube
6	27.01.2021	04.02.2021	9	Arta Arpi	Rukiye Karaman Arz Zeynep Karayağız	Kıvanç Emre Davun Diploma Bilgileri Hakkında Bilgi İsteme	3	Ktü Öğrenci İşleri Daire Başkanlığına Yönlendirildi.	Roundcube
7	30.01.2021	09.02.2021	11	Subhan Mahmood	Rukiye Karaman Arz Zeynep Karayağız	Lisans Derecesi İçin Başvuru Yapma İsteği	3	Ktü Öid Başkanlığına Yönlendirildi.	Roundcube
8	01.02.2021	10.02.2021	9	Emine Kılıç	Rukiye Karaman Arz Zeynep Karayağız	Staj Dilekçesi	3	Tıp Fakültesi Dekanlık Yazı İşleri	Roundcube
9	07.02.2021	10.02.2021	3	Mian Muhammad Bilal	Rukiye Karaman Arz Zeynep Karayağız	Lisans Derecesi İçin Başvuru Yapma İsteği	3	Ktü Öid Başkanlığına Yönlendirildi.	Temel Tıp Bölümü
10	08.02.2021	10.02.2021	2	Science&Edu Foundation	Rukiye Karaman Arz Zeynep Karayağız	Konferansa Davet	3	Bilgi Amaçlı Değerlendirildi.	Roundcube
11	12.02.2021	16.02.2021	4	Mohammad Arsal Abbas	Rukiye Karaman Arz Zeynep Karayağız	Lisans Derecesi İçin Başvuru Yapma İsteği	3	Ktü Öid Başkanlığına Yönlendirildi.	Cerrahi Tıp Bölümü
12	12.02.2021	16.02.2021	4	İbrahim Mer Kotbaş	Rukiye Karaman Arz Zeynep Karayağız	1. Dönem Ders Notları Talebi	3	Tıp Fakültesi Dekanlığı Eğitim Koordinatörlüğüne Yönlendirildi.	Roundcube
13	22.02.2021	03.03.2021	10	Mikal Muneer	Rukiye Karaman Arz Zeynep Karayağız	Lisans Derecesi İçin Başvuru Yapma İsteği	3	Ktü Öid Başkanlığına Yönlendirildi.	Roundcube
14	25.02.2021	03.03.2021	10	Zhang Fangyuan	Rukiye Karaman Arz Zeynep Karayağız	Lisans Derecesi İçin Başvuru Yapma İsteği	3	Ktü Öid Başkanlığına Yönlendirildi.	Roundcube
15	01.03.2021	03.03.2021	2	Ela Yüksel	Rukiye Karaman Arz Zeynep Karayağız	Yatay Geçiş Yapma İsteği	3	Ktü Öğrenci İşleri Daire Başkanlığına Yönlendirildi.	Roundcube
16	06.03.2021	09.03.2021	3	Eren Hakkı İşçi	Rukiye Karaman Arz Zeynep Karayağız	Ktü Mail Şifresini Öğrenme İsteği	3	Ktü Bilgi İşlem Daire Başkanlığı E-Posta Hizmetlerine Yönlendirildi	Cerrahi Tıp Bölümü
17	08.03.2021	09.03.2021	1	Ela Yüksel	Rukiye Karaman Arz Zeynep Karayağız	Yatay Geçiş Yapma İsteği	3	Ktü Öğrenci İşleri Daire Başkanlığına Yönlendirildi.	Roundcube
18	08.03.2021	15.03.2021	7	Sait Tugrul Turhal	Rukiye Karaman Arz Zeynep Karayağız	Yatay Geçiş Yapma İsteği	3	Ktü Öğrenci İşleri Daire Başkanlığına Yönlendirildi.	Roundcube
19	09.03.2021	15.03.2021	7	Rosa Benitez	Rukiye Karaman Arz Zeynep Karayağız	Yatay Geçiş Yapma İsteği	3	Ktü Öğrenci İşleri Daire Başkanlığına Yönlendirildi.	Roundcube
20	21.03.2021	22.03.2021	2	Sena Okutan	Rukiye Karaman Arz Zeynep Karayağız	Moleküler Biyoloji Bölümünden Tıbbi Genetikte Staj Yapma İsteği	3	Ktü Rektörlük Makamına Yönlendirildi.	Roundcube
21	29.03.2021	30.03.2021	3	Öykü Arslan	Rukiye Karaman Arz Zeynep Karayağız	Yatay Geçiş Hak. Bilgi İsteği	3	Ktü Öğrenci İşleri Daire Başkanlığına Yönlendirildi.	Roundcube
22	03.04.2021	05.04.2021	2	Dina Elashger	Rukiye Karaman Arz Zeynep Karayağız	Klinik Seçmeli Ders Alma İsteği	3	Yurtdışı Protokolü Olmadığından Öğrenci Kabulü	Roundcube

								Bulunmamaktadır.	
23	22.04.2021	28.04.2021	6	Taha Asghari	Rukiye Karaman Arz Zeynep Karayağız	Üniversiteye Başvurmak İçin Kontenjan Bilgi İstemesi	3	Ktü Öğrenci İşleri Daire Başkanlığına Yönlendirildi.	Temel Tıp Bölümü
24	01.05.2021	04.05.2021	4	Mukaddes	Rukiye Karaman Arz Zeynep Karayağız	Transkript İsteği	3	Ktü Öğrenci İşleri Daire Başkanlığına Yönlendirildi.	Roundcube
25	02.05.2021	04.05.2021	2	Science&Edu Foundation Bulgaria	Rukiye Karaman Arz Zeynep Karayağız	Konferansa Davet	3	Bilgi Amaçlı Değerlendirildi.	Roundcube
26	02.05.2021	17.05.2021	15	Türkkök Öğrenci Topluluğu	Rukiye Karaman Arz Zeynep Karayağız	Staj İmkanı	3	Ktü Öğrenci İşleri Daire Başkanlığına Yönlendirildi.	Roundcube
27	10.05.2021	18.05.2021	8	Unique Education	Rukiye Karaman Arz Zeynep Karayağız	Lisans Derecesi İçin Başvuru Yapma İsteği	3	Ktü Öğrenci İşleri Daire Başkanlığına Yönlendirildi.	Roundcube
28	18.05.2021	25.05.2021	8	Alperen Kılıç	Rukiye Karaman Arz Zeynep Karayağız	Lisans Kayıt	3	Ktü Öğrenci İşleri Daire Başkanlığına Yönlendirildi.	Roundcube
29	18.05.2021	25.05.2021	8	Dr. Şükran Korkmaz	Rukiye Karaman Arz Zeynep Karayağız	Thu-Yhus Başvuru Tarihleri	3	Tıp Fakültesi Dekanlık Duyuru Sayfasına Yönlendirildi.	Roundcube
30	21.05.2021	25.05.2021	4	Ktü Bilgi İşlem Daire Başkanlığı	Rukiye Karaman Arz Zeynep Karayağız	E-Posta Uzantısı	3	Değerlendirildi.	Roundcube

Toplam: 30

4- İş- kadro başvurusu

Sıra No	E-Posta Tarihi	Cevaplandırılma Tarihi	Cevaplandırılma Aralığı	Gönderen Adı Soyadı	Değerlendiren Kişi	E-Postanın Konusu	Kategori Sırası	Değerlendirme Sonucu	Geldiği Web Adresi
1	17.01.2021	25.01.2021	8	Ayşegül Karaduman	Rukiye Karaman Arz Zeynep Karayağız	Eczane Teknikeri Kadrosu Talebi	4	Ktü Personel Daire Başkanlığına Yönlendirildi.	Roundcube
2	17.01.2021	25.01.2021	8	Elif Aytekin	Rukiye Karaman Arz Zeynep Karayağız	Eczane Teknikeri Kadrosu Talebi	4	Ktü Personel Daire Başkanlığına Yönlendirildi.	Roundcube
3	17.01.2021	25.01.2021	8	Merve Yıldırım	Rukiye Karaman Arz Zeynep Karayağız	Eczane Teknikeri Kadrosu Talebi	4	Ktü Personel Daire Başkanlığına Yönlendirildi.	Roundcube
4	17.01.2021	25.01.2021	8	Selin Ayaz	Rukiye Karaman Arz Zeynep Karayağız	Eczane Teknikeri Kadrosu Talebi	4	Ktü Personel Daire Başkanlığına Yönlendirildi.	Roundcube
5	17.01.2021	25.01.2021	8	Ferda Total	Rukiye Karaman Arz Zeynep Karayağız	Eczane Teknikeri Kadrosu Talebi	4	Ktü Personel Daire Başkanlığına Yönlendirildi.	Roundcube
6	17.01.2021	26.01.2021	9	Sevda Demir	Rukiye Karaman Arz Zeynep Karayağız	Eczane Teknikeri Kadrosu Talebi	4	Ktü Personel Daire Başkanlığına Yönlendirildi.	Roundcube
7	17.01.2021	26.01.2021	9	Eda Nur Arslan	Rukiye Karaman Arz Zeynep Karayağız	Eczane Teknikeri Kadrosu Talebi	4	Ktü Personel Daire Başkanlığına Yönlendirildi.	Roundcube
8	17.01.2021	26.01.2021	9	Cansu Erdoğan	Rukiye Karaman Arz Zeynep Karayağız	Eczane Teknikeri Kadrosu Talebi	4	Ktü Personel Daire Başkanlığına Yönlendirildi.	Roundcube
9	17.01.2021	26.01.2021	9	Melike Bilgin	Rukiye Karaman Arz Zeynep Karayağız	Eczane Teknikeri Kadrosu Talebi	4	Ktü Personel Daire Başkanlığına Yönlendirildi.	Roundcube
10	17.01.2021	26.01.2021	9	Tuğçe Karanfil	Rukiye Karaman Arz Zeynep Karayağız	Eczane Teknikeri Kadrosu Talebi	4	Ktü Personel Daire Başkanlığına Yönlendirildi.	Roundcube
11	17.01.2021	26.01.2021	9	Fatma Demirtaş	Rukiye Karaman Arz Zeynep Karayağız	Eczane Teknikeri Kadrosu Talebi	4	Ktü Personel Daire Başkanlığına Yönlendirildi.	Roundcube
12	17.01.2021	26.01.2021	9	Mevlûde Karaviş	Rukiye Karaman Arz Zeynep Karayağız	Eczane Teknikeri Kadrosu Talebi	4	Ktü Personel Daire Başkanlığına Yönlendirildi.	Roundcube
13	17.01.2021	26.01.2021	9	Aysun Çevik	Rukiye Karaman Arz Zeynep Karayağız	Eczane Teknikeri Kadrosu Talebi	4	Ktü Personel Daire Başkanlığına Yönlendirildi.	Roundcube
14	17.01.2021	26.01.2021	9	Mustafa Akbulut	Rukiye Karaman Arz Zeynep Karayağız	Eczane Teknikeri Kadrosu Talebi	4	Ktü Personel Daire Başkanlığına Yönlendirildi.	Roundcube
15	17.01.2021	26.01.2021	9	Betül Karaaslan	Rukiye Karaman Arz Zeynep Karayağız	Eczane Teknikeri Kadrosu Talebi	4	Ktü Personel Daire Başkanlığına Yönlendirildi.	Roundcube

					Zeynep Karayağız	Talebi		Yönlendirildi.	
16	17.01.2021	26.01.2021	9	Simay Taşkın	Rukiye Karaman Arz Zeynep Karayağız	Eczane Teknikeri Kadrosu Talebi	4	Ktü Personel Daire Başkanlığına Yönlendirildi.	Roundcube
17	17.01.2021	26.01.2021	9	Ahmet Faruk Yıldız	Rukiye Karaman Arz Zeynep Karayağız	Eczane Teknikeri Kadrosu Talebi	4	Ktü Personel Daire Başkanlığına Yönlendirildi.	Roundcube
18	17.01.2021	26.01.2021	9	Mustafa Er	Rukiye Karaman Arz Zeynep Karayağız	Biyomedikal Tekniker Kadrosu Talebi	4	Ktü Personel Daire Başkanlığına Yönlendirildi.	Roundcube
19	17.01.2021	26.01.2021	9	Gülyaren Durmuş	Rukiye Karaman Arz Zeynep Karayağız	Eczane Teknikeri Kadrosu Talebi	4	Ktü Personel Daire Başkanlığına Yönlendirildi.	Roundcube
20	17.01.2021	26.01.2021	9	Merve Nur Dağ	Rukiye Karaman Arz Zeynep Karayağız	Eczane Teknikeri Kadrosu Talebi	4	Ktü Personel Daire Başkanlığına Yönlendirildi.	Roundcube
21	17.01.2021	26.01.2021	9	Servet Kuşçu	Rukiye Karaman Arz Zeynep Karayağız	Eczane Teknikeri Kadrosu Talebi	4	Ktü Personel Daire Başkanlığına Yönlendirildi.	Roundcube
22	17.01.2021	26.01.2021	9	Fatma Ördök	Rukiye Karaman Arz Zeynep Karayağız	Eczane Teknikeri Kadrosu Talebi	4	Ktü Personel Daire Başkanlığına Yönlendirildi.	Roundcube
23	17.01.2021	26.01.2021	9	Zeynep Çakır	Rukiye Karaman Arz Zeynep Karayağız	Eczane Teknikeri Kadrosu Talebi	4	Ktü Personel Daire Başkanlığına Yönlendirildi.	Roundcube
24	17.01.2021	26.01.2021	9	Medine Öz	Rukiye Karaman Arz Zeynep Karayağız	Eczane Teknikeri Kadrosu Talebi	4	Ktü Personel Daire Başkanlığına Yönlendirildi.	Roundcube
25	17.01.2021	26.01.2021	9	Simge Atalay	Rukiye Karaman Arz Zeynep Karayağız	Eczane Teknikeri Kadrosu Talebi	4	Ktü Personel Daire Başkanlığına Yönlendirildi.	Roundcube
26	18.01.2021	27.01.2021	10	Seda Çakmak	Rukiye Karaman Arz Zeynep Karayağız	Eczane Teknikeri Kadrosu Talebi	4	Ktü Personel Daire Başkanlığına Yönlendirildi.	Roundcube
27	06.02.2021	10.02.2021	4	Mustafa Er	Rukiye Karaman Arz Zeynep Karayağız	Sağlık Teknikeri Mağduriyeti	4	Ktü Personel Daire Başkanlığına Yönlendirildi.	Roundcube
28	12.02.2021	16.02.2021	4	Aysun Çevik	Rukiye Karaman Arz Zeynep Karayağız	Eczane Teknikeri Kadrosu Talebi	4	Ktü Personel Daire Başkanlığına Yönlendirildi.	Roundcube
29	12.02.2021	16.02.2021	4	Tuğçe Karanfil	Rukiye Karaman Arz Zeynep Karayağız	Eczane Teknikeri Kadrosu Talebi	4	Ktü Personel Daire Başkanlığına Yönlendirildi.	Roundcube
30	12.02.2021	16.02.2021	4	Cansu Erdoğan	Rukiye Karaman Arz Zeynep Karayağız	Eczane Teknikeri Kadrosu Talebi	4	Ktü Personel Daire Başkanlığına Yönlendirildi.	Roundcube
31	12.02.2021	16.02.2021	4	Simay Taşkın	Rukiye Karaman Arz Zeynep Karayağız	Eczane Teknikeri Kadrosu Talebi	4	Ktü Personel Daire Başkanlığına Yönlendirildi.	Roundcube
32	12.02.2021	16.02.2021	4	Eda Nur Arslan	Rukiye Karaman Arz Zeynep Karayağız	Eczane Teknikeri Kadrosu Talebi	4	Ktü Personel Daire Başkanlığına Yönlendirildi.	Roundcube
33	12.02.2021	16.02.2021	4	Melike Bilgin	Rukiye Karaman Arz Zeynep Karayağız	Eczane Teknikeri Kadrosu Talebi	4	Ktü Personel Daire Başkanlığına Yönlendirildi.	Roundcube
34	12.02.2021	16.02.2021	4	Gamze Sever	Rukiye Karaman Arz Zeynep Karayağız	Eczane Teknikeri Kadrosu Talebi	4	Ktü Personel Daire Başkanlığına Yönlendirildi.	Roundcube
35	12.02.2021	16.02.2021	4	Nisa Horuz	Rukiye Karaman Arz Zeynep Karayağız	Eczane Teknikeri Kadrosu Talebi	4	Ktü Personel Daire Başkanlığına Yönlendirildi.	Roundcube
36	12.02.2021	16.02.2021	4	Muhammed Kuyu	Rukiye Karaman Arz Zeynep Karayağız	Eczane Teknikeri Kadrosu Talebi	4	Ktü Personel Daire Başkanlığına Yönlendirildi.	Roundcube
37	12.02.2021	16.02.2021	4	Gülyaren Durmuş	Rukiye Karaman Arz Zeynep Karayağız	Eczane Teknikeri Kadrosu Talebi	4	Ktü Personel Daire Başkanlığına Yönlendirildi.	Roundcube
38	12.02.2021	16.02.2021	4	Şerife Calpan	Rukiye Karaman Arz Zeynep Karayağız	Eczane Teknikeri Kadrosu Talebi	4	Ktü Personel Daire Başkanlığına Yönlendirildi.	Roundcube
39	12.02.2021	16.02.2021	4	Ömer Akduman	Rukiye Karaman Arz Zeynep Karayağız	Eczane Teknikeri Kadrosu Talebi	4	Ktü Personel Daire Başkanlığına Yönlendirildi.	Roundcube
40	12.02.2021	16.02.2021	4	Ahmet Gülden	Rukiye Karaman Arz Zeynep Karayağız	Eczane Teknikeri Kadrosu Talebi	4	Ktü Personel Daire Başkanlığına Yönlendirildi.	Roundcube
41	12.02.2021	16.02.2021	4	Filiz Gerde	Rukiye Karaman Arz	Eczane Teknikeri Kadrosu	4	Ktü Personel Daire Başkanlığına	Roundcube

					Zeynep Karayağız	Talebi		Yönlendirildi.	
42	12.02.2021	16.02.2021	4	Reyhan İdeş	Rukiye Karaman Arz Zeynep Karayağız	Eczane Teknikeri Kadrosu Talebi	4	Ktü Personel Daire Başkanlığına Yönlendirildi.	Roundcube
43	12.02.2021	16.02.2021	4	Gülsüm Biber	Rukiye Karaman Arz Zeynep Karayağız	Eczane Teknikeri Kadrosu Talebi	4	Ktü Personel Daire Başkanlığına Yönlendirildi.	Roundcube
44	12.02.2021	16.02.2021	4	Fatmanur Doğan	Rukiye Karaman Arz Zeynep Karayağız	Eczane Teknikeri Kadrosu Talebi	4	Ktü Personel Daire Başkanlığına Yönlendirildi.	Roundcube
45	12.02.2021	16.02.2021	4	Emine Yiğit	Rukiye Karaman Arz Zeynep Karayağız	Eczane Teknikeri Kadrosu Talebi	4	Ktü Personel Daire Başkanlığına Yönlendirildi.	Roundcube
46	12.02.2021	16.02.2021	4	Özge Erol	Rukiye Karaman Arz Zeynep Karayağız	Eczane Teknikeri Kadrosu Talebi	4	Ktü Personel Daire Başkanlığına Yönlendirildi.	Roundcube
47	12.02.2021	16.02.2021	4	Pınar Özkan	Rukiye Karaman Arz Zeynep Karayağız	Eczane Teknikeri Kadrosu Talebi	4	Ktü Personel Daire Başkanlığına Yönlendirildi.	Roundcube
48	12.02.2021	16.02.2021	4	Şükrü Kagir	Rukiye Karaman Arz Zeynep Karayağız	Eczane Teknikeri Kadrosu Talebi	4	Ktü Personel Daire Başkanlığına Yönlendirildi.	Roundcube
49	12.02.2021	16.02.2021	4	Betül Karaaslan	Rukiye Karaman Arz Zeynep Karayağız	Eczane Teknikeri Kadrosu Talebi	4	Ktü Personel Daire Başkanlığına Yönlendirildi.	Roundcube
50	12.02.2021	16.02.2021	4	Ceyda Ekinci	Rukiye Karaman Arz Zeynep Karayağız	Eczane Teknikeri Kadrosu Talebi	4	Ktü Personel Daire Başkanlığına Yönlendirildi.	Roundcube
51	13.02.2021	16.02.2021	3	Fatma Ördek	Rukiye Karaman Arz Zeynep Karayağız	Eczane Teknikeri Kadrosu Talebi	4	Ktü Personel Daire Başkanlığına Yönlendirildi.	Roundcube
52	13.02.2021	16.02.2021	3	Ayşe Seval	Rukiye Karaman Arz Zeynep Karayağız	Eczane Teknikeri Kadrosu Talebi	4	Ktü Personel Daire Başkanlığına Yönlendirildi.	Roundcube
53	13.02.2021	16.02.2021	3	Sevda Demir	Rukiye Karaman Arz Zeynep Karayağız	Eczane Teknikeri Kadrosu Talebi	4	Ktü Personel Daire Başkanlığına Yönlendirildi.	Roundcube
54	13.02.2021	16.02.2021	3	Şeyma Kadakal	Rukiye Karaman Arz Zeynep Karayağız	Eczane Teknikeri Kadrosu Talebi	4	Ktü Personel Daire Başkanlığına Yönlendirildi.	Roundcube
55	26.02.2021	03.03.2021	9	Muhammed İsmayılzade	Rukiye Karaman Arz Zeynep Karayağız	Otolaringoloji Bölümünde Asistan Olarak Pratik Yapma İsteği	4	Ktü Rektörlük Makamına Yönlendirildi.	Roundcube

Toplam: 55

5- Yabancı Uyruklu Öğrencilerin Talebi

Sıra No	E-Posta Tarihi	Cevaplandırılma Tarihi	Cevaplandırılma Aralığı	Gönderen Adı Soyadı	Değerlendiren Kişi	E-Postanın Konusu	Kategori Sırası	Değerlendirme Sonucu	Geldiği Web Adresi
1	22.03.2021	22.03.2021	1	Doctor Akhtar	Rukiye Karaman Arz Zeynep Karayağız	Mbbs İçin Türkiyeye Göç İstiyorum	5	Ktü Öğrenci İşleri Daire Başkanlığına Yönlendirildi.	Roundcube
2	24.03.2021	30.03.2021	7	Muhammed Abdulkareem	Rukiye Karaman Arz Zeynep Karayağız	Mbbs İçin Türkiyeye Göç İstiyorum	5	Mbbs 35.000 Tl Olarak Bilgi Verildi.	Tıp Fakültesi
3	24.03.2021	30.03.2021	7	Muhammad Jazib Khan	Rukiye Karaman Arz Zeynep Karayağız	Mbbs İçin Türkiyeye Göç İstiyorum	5	Ktü Öğrenci İşleri Daire Başkanlığına Yönlendirildi.	Roundcube
4	03.05.2021	04.05.2021	1	Wasım Sajjad	Rukiye Karaman Arz Zeynep Karayağız	Mbbs İçin Türkiyeye Göç İstiyorum	5	Ktü Öğrenci İşleri Daire Başkanlığına Yönlendirildi.	Temel Tıp Bölümü
5	27.05.2021	31.05.2021	4	Anas Al Hariri	Rukiye Karaman Arz Zeynep Karayağız	Öğrenci Kabul Süreci Hk.	5	Ktü Öğrenci İşleri Daire Başkanlığına Yönlendirildi.	Cerrahi Tıp Bölümü

Toplam: 5

6- Duyuru/Davet Talebi

Sıra No	E-Posta Tarihi	Cevaplandırılma Tarihi	Cevaplandırılma Aralığı	Gönderen Adı Soyadı	Değerlendiren Kişi	E-Postanın Konusu	Kategori Sırası	Değerlendirme Sonucu	Geldiği Web Adresi
---------	----------------	------------------------	-------------------------	---------------------	--------------------	-------------------	-----------------	----------------------	--------------------

1	17.05.2021	25.05.2021	9	Springer Nature Yazar Çalıştayı	Rukiye Karaman Arz Zeynep Karayağız	Yazar Çalıştayı Hk.	6	Medu Üzerinden Akademik Personele Duyuru Yapıldı	Roundcube
---	------------	------------	---	---------------------------------	--	---------------------	---	--	-----------

Toplam: 1

7- Şikayet (Olumsuz Geri Bildirim)

Sıra No	E-Posta Tarihi	Cevaplandırılma Tarihi	Cevaplandırılma Aralığı	Gönderen Adı Soyadı	Değerlendiren Kişi	E-Postanın Konusu	Kategori Sırası	Değerlendirme Sonucu	Geldiği Web Adresi
1	09.04.2021	19.04.2021	10	Tehud Öğrencileri 81 Kişi	Rukiye Karaman Arz Zeynep Karayağız	Dönem 5 Tehud Kararları	7	Kurul Ve Komisyonlarda Görüşülüp Gerekli Düzenlemeler Yapılmıştır.	Roundcube
2	26.05.2021	31.05.2021	5	Yeşim Çolmekçi	Rukiye Karaman Arz Zeynep Karayağız	Tehud Kampı Dilekçe Yanıtı	7	Fakülte Eğitim Komisyonu Tarafından Cevaplandırıldı.	Roundcube

Toplam: 83

8- Memnuniyet (Olumlu Geri Bildirim)

Sıra No	E-Posta Tarihi	Cevaplandırılma Tarihi	Kategori Sırası	Gönderen Adı Soyadı	Değerlendiren Kişi
			8		

Toplam: 0

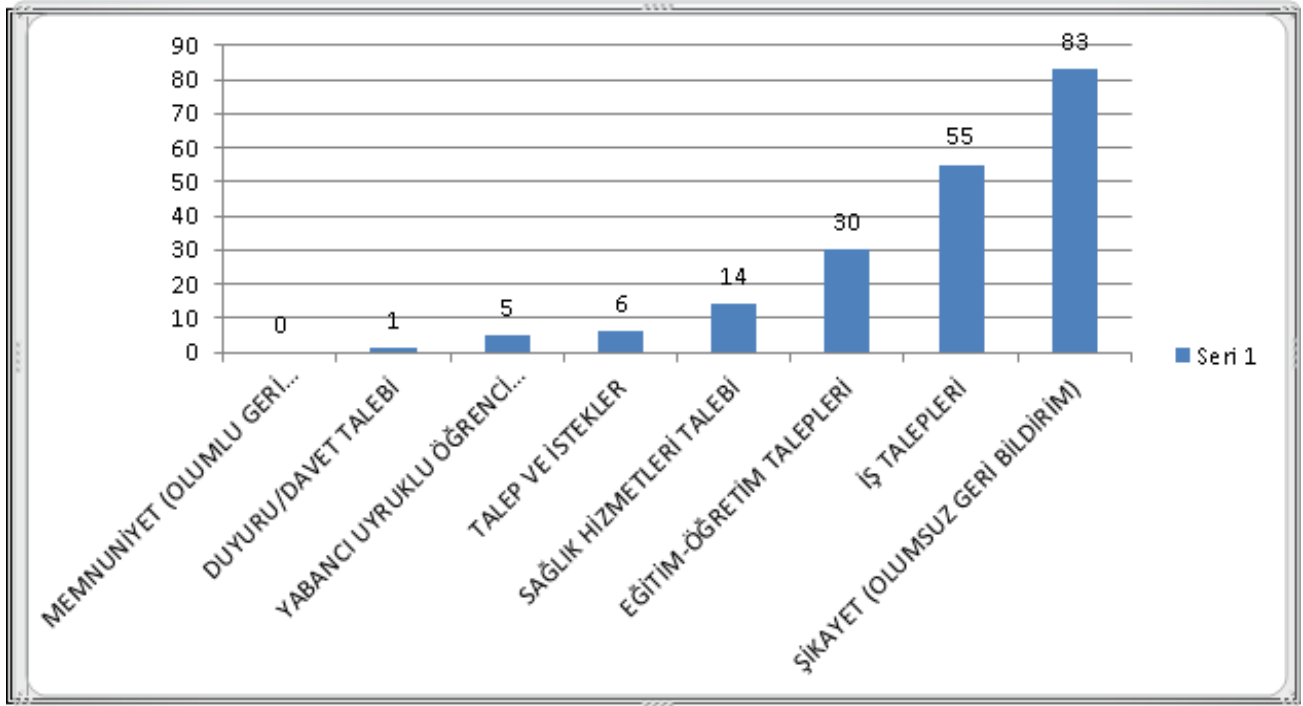
9. Diğer

Sıra No	E-Posta Tarihi	Cevaplandırılma Tarihi	Kategori Sırası	Gönderen Adı Soyadı	Değerlendiren Kişi
			9		

Toplam: 0

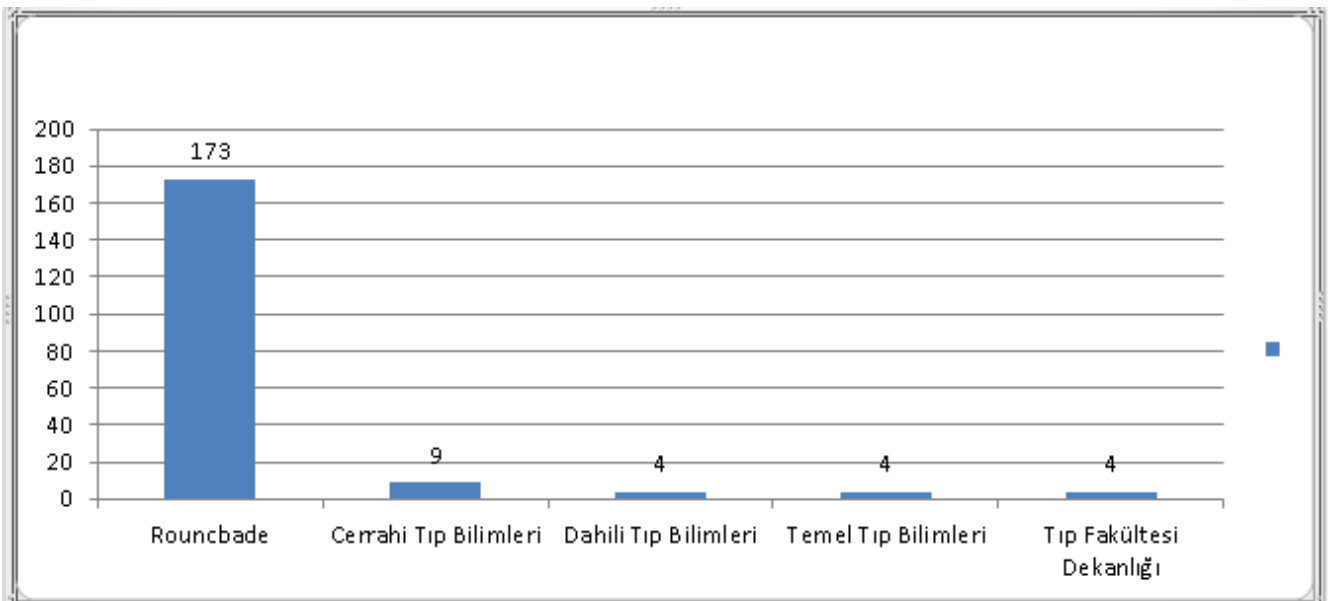
WEB Sayfası geri bildirim sistemi, 1. Altı aylık dönem analiz sonuçları kategorilerine göre grafikler halinde oluşturularak, aşağıda değerlendirilmek üzere sunulmuştur.

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



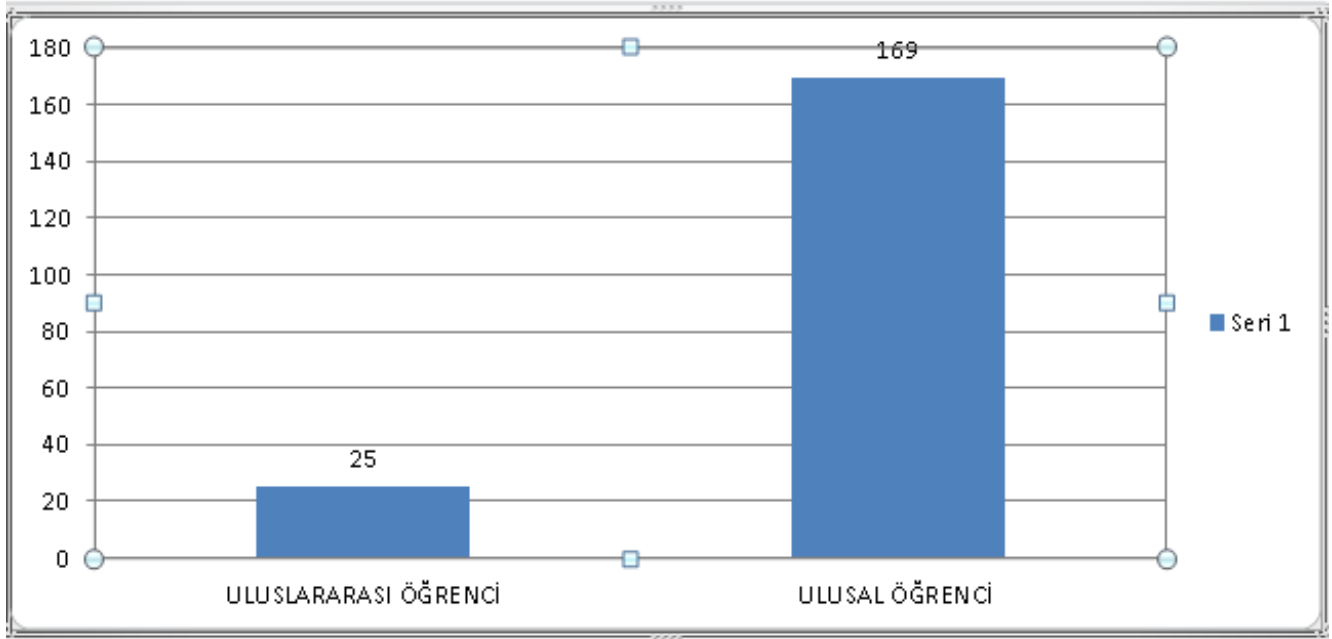
Tablo 1

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



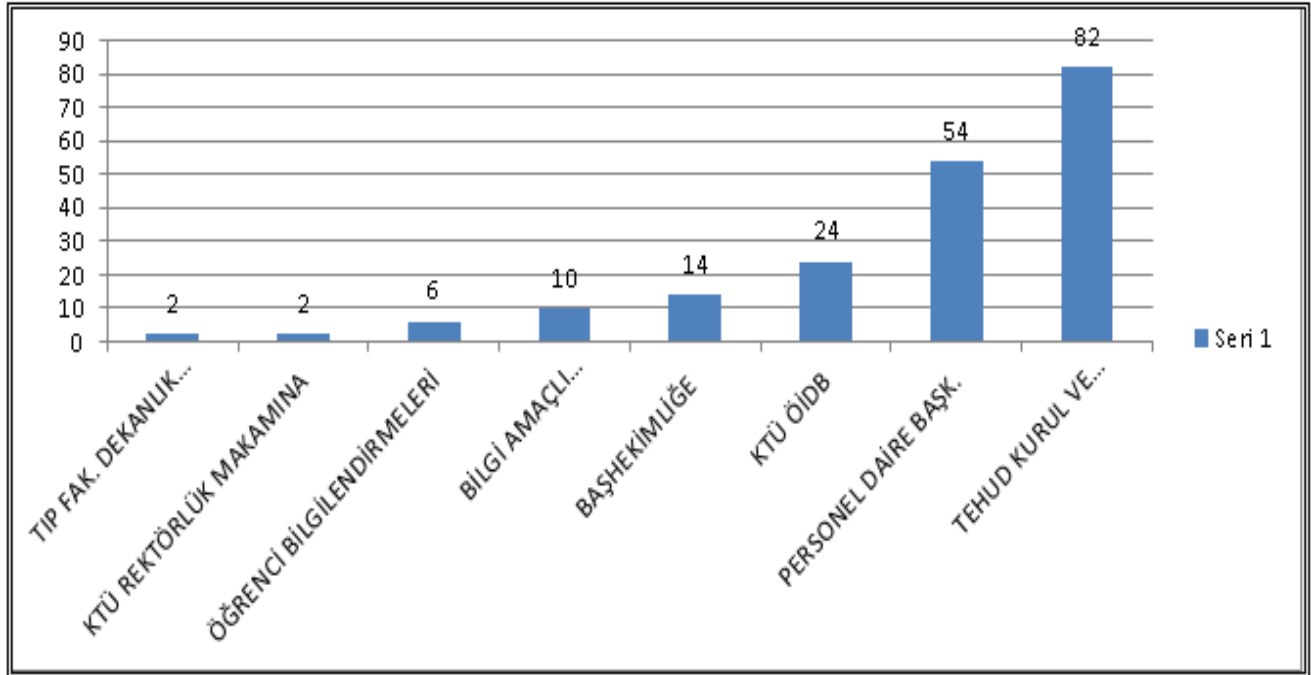
Tablo 2

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 OLARAK:

KTÜ Tıp Fakültesi olarak; 2021 yılı 1. Altı Aylık dönem içerisinde değerlendirilmiş olan web sayfası "bizyazintip" modülünden gelen e-postalara yönelik 8 ayrı kategoride değerlendirilmiş ve analizleri yapılmıştır. Analiz sonuçlarına göre sonra 4 ayrı grafikte kategorisine göre, veri tabanına ve yönlendirilme durumuna göre ve uluslararası geri bildirim sayılarına göre ayrı grafikler oluşturulmuş ve rapor edilmiştir. 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 görülmektedir.

Hedef olarak;

1. Geri bildirim sistemi cevap verme süreleri daha kısa zamana düşürmek ortalama 3 gün ve altı olarak hedeflenmiştir.
2. Geri bildirim sistemi analizine, dilek şikayet kutuları bildirim ve TIP BYS MEDU üzerinden gelen bildirimlerinde katılması analizin genişletilmesi hedeflenmiştir.

Sonuç olarak; Fakültemiz bizyazintip üzerinden 31.12.2020-31.05.2021 tarihleri arasında gelen geri bildirimlerimiz değerlendirilmiş ve rapor edilerek kayıt altına alınmıştır.

Rukiye KARAMAN ARZ
Zeynep KARAYAĞIZ
Kalite, İç Kontrol, Stratejik Planlama ve Akreditasyon Birimi
02.06.2021