

# İLETİŞİM FORMUNUN OLUŞTURULMASI SÜRECİ

31 Mart 2021

## 1. PLANLAMA

### 1.1. Sorunun Tanımı:

Fen Bilimleri Enstitüsünde 1 Şubat 2021 tarihi itibarıyla iletişim formu kullanımına geçilmiştir (<https://uludag.edu.tr/fenbilimleri/konu/view?id=4847&title=iletisim>). İletişim formunun oluşturulması ile ilgili iyileştirme süreci aşağıdaki gibidir. FBE personeli ile öğrenci ve öğretim üyelerinin iletişim kurma konusunda geri dönüşlerin olumsuz olması ve Rektörlük tarafından yapılan anketler (%53) ve e-postalar aracılığı ile bu durumun birçok kez iletilmesi sonrasında, öncelikle bilgi işlem ve yapı işleri ile iletişime geçilerek, personelin telefon ile cevaplaması konusunda iyileştirme yapılması talep edilmiştir. Ancak çözüm bulunamamıştır. Sonrasında bilgi işlem daire başkanlığından iletişim formu talep edilmiş ancak olumsuz sonuç alınmıştır.

**1.2. Veri Gereksinimi:** İletişim formuna geçilmesindeki amaç, öğrencilere geri dönüşlerin daha hızlı ve net yapılmasıdır.

**1.3. Verilerin Analizi:** 1 Şubattan 2021 tarihinden itibaren iletişim formuna 270 öğrenci sorusu gelmiş ve bunlara 298 cevap yazılmıştır. Soru ve cevapların tamamı kayıt altına alınmaktadır.

**1.4. Nedenlerin Belirlenmesi:** Öğrencilerimizin problemlerine hızlı geri dönüş beklentileri ve iletişim formu ile taleplerine hızlı geri dönüşlerinin sağlanabileceğinin düşünülmesi nedeniyle bu süreç başlatılmıştır.

**1.5. Önlemlerin Planlanması:** Bunun üzerine Google formlar kullanılarak iletişim formu düzenlenmiştir.

## 2. UYGULA

İletişim formu yukarıda yer alan bağlantıdan öğrenci tarafından doldurularak gönderildiği anda öğrenciye "Soru formunuz tarafımıza ulaşmıştır. En kısa zamanda tarafınıza geri dönüş yapılacaktır" şeklinde otomatik cevap ulaşmaktadır. Form hem öğrenci işlerine hem de müdür ve müdür yardımcılara otomatik iletilmektedir. Cevaplamaya yetkilendirilmiş personel tarafından verilen cevaplar sistem tarafından kayıt altına alınmaktadır. Böylece FBE ile paydaşların iletişimini sistemini iyileştirmek amaçlanmıştır.

Bunun üzerine Google formlar kullanılarak iletişim formu düzenlenmiştir. İletişim formunda öğrenci kimlik ve iletişim bilgileri, anabilimdalı ile ilgili bilgiler ve soru/öneri/şikayet bölümü bulunmaktadır.

## 3. KONTROL ET (Sonucun Gözden Geçirilmesi)

İletişim formu memnuniyeti ile ilgili olarak rektörlük tarafından düzenlenen ve değerlendirilmekte olan anket formları ile geri dönüşler alınmaktadır. Cevaplamaya yetkilendirilmiş personel tarafından verilen cevaplar sistem tarafından kayıt altına alınmaktadır. Böylece iletişim sisteminin iyileştirilmesi amaçlanmıştır. İletişim formuna gelen sorulardan, "Sıkça sorulan sorular" oluşturularak web sayfasında yayınlanmıştır.

## 4. ÖNLEM AL (Standartlaşma):

Soruların arşivlenmesi ve diğer e-postalardan ayrı olarak kayıt altına alınabilmesi için yeni bir eposta alınarak ([feniletisim@uludag.edu.tr](mailto:feniletisim@uludag.edu.tr) adresi ile) geri dönüşlerin alınması şeklinde bir iyileştirme planlanmaktadır. Uygulamanın standart hale gelmesi sağlanmıştır ve devamlılığının sağlanması hedeflenmektedir.

İmza

Prof. Dr. Ali KARA

FBE Enstitü Müdürü

İmza

Doç.Dr.Elvan ENDER ALTAY

FBE Enstitü Müdür Yardımcısı

İmza

Doç.Dr.Sevda TELLİ ÇETİN

FBE Enstitü Müdür Yardımcısı