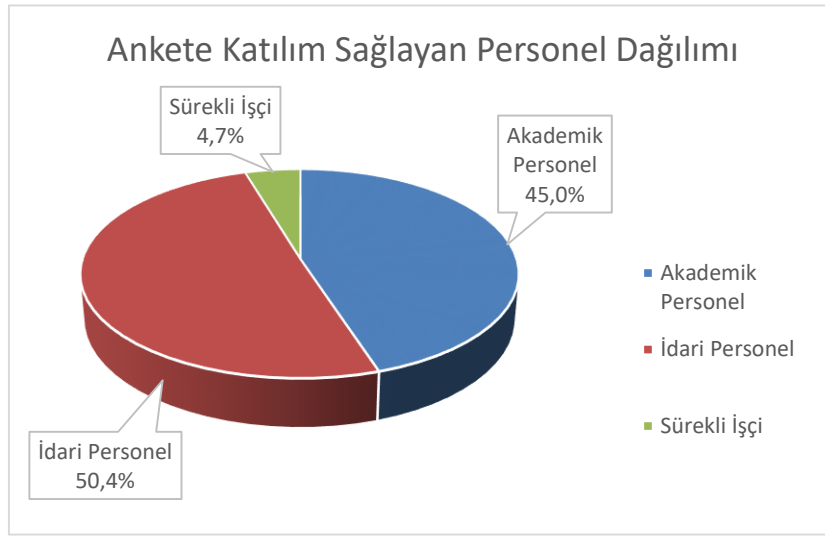


## TAÜ PERSONEL MEMNUNİYET ANKETİ DEĞERLENDİRME SONUÇLARI

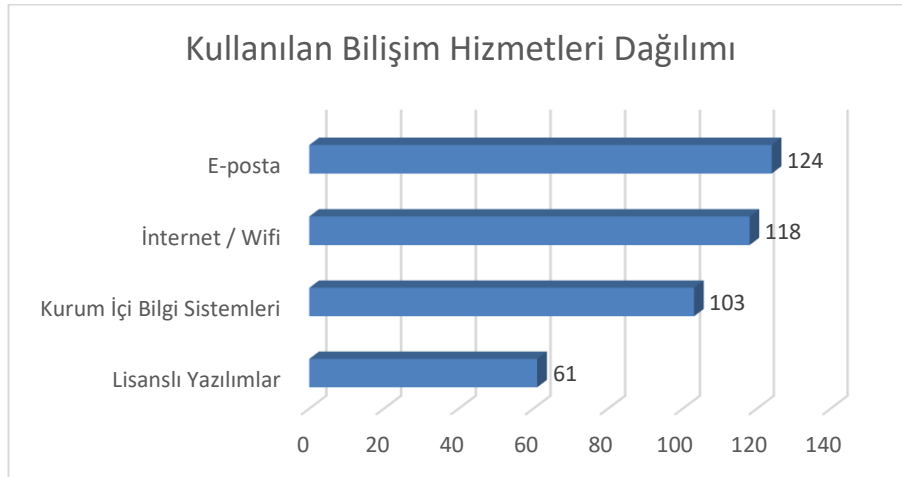
Anketimiz; Türk-Alman Üniversitesi Bilgi İşlem Daire Başkanlığı'ndan alınan hizmetin belirlenmesi ve geliştirilmesi, eksik olan alanların tespit edilmesi, gerekli görülen alanlarda iyileştirme çalışmalarının yapılması, gerçekleştirilen hizmetlerden duyulan memnuniyet durumunun tespit edilmesi ve Üniversitemizin kalite güvence sistemine de katkı sağlaması amacıyla 2025 yılını değerlendirmek üzere hazırlanmıştır. Bu ankete üniversite personeli olarak görev alan 129 kişi katılım göstermiş olup, verilen cevaplara ilişkin değerlendirmeler detaylıca açıklanmıştır.

### 1. Türk Alman Üniversitesi'nde hangi pozisyonda çalışıyorsunuz?



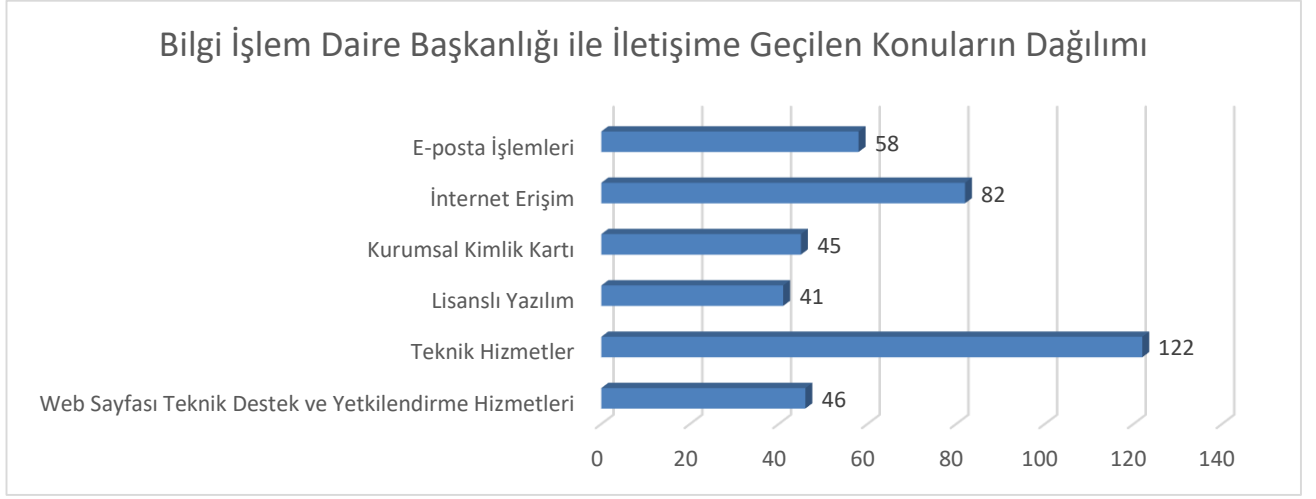
Ankete katılan 129 personelden %45'i akademik, %50,4'ü idari ve %4,7'si ise sürekli işçi kadrosunda görev yapmaktadır.

### 2. Hangi bilişim hizmetlerini kullanıyorsunuz?



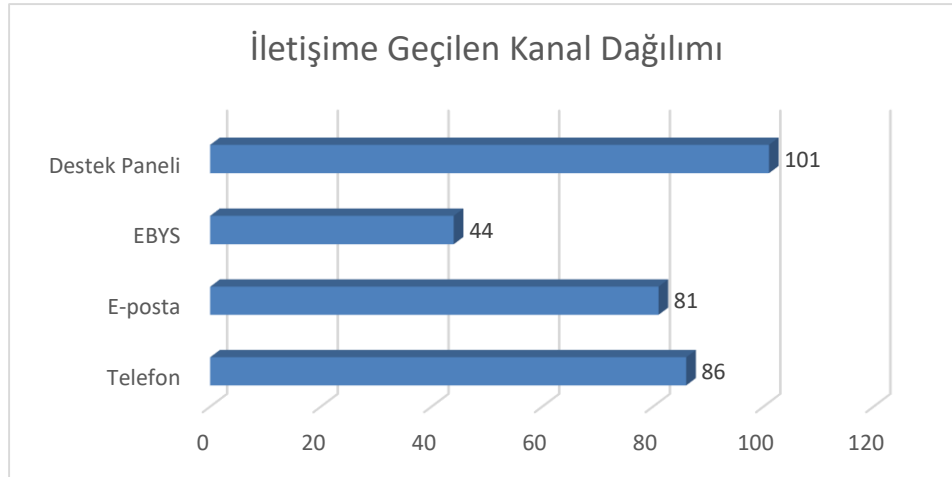
Ankete katılan 129 personelin %96,1'i e-posta, %91,5'i internet / wifi, %79,8'i kurum içi bilgi sistemlerini ve %47,3'ü ise lisanslı yazılımları kullanmaktadır.

### 3. Bilgi İşlem Daire Başkanlığı ile hangi konularda iletişime geçiyorsunuz?



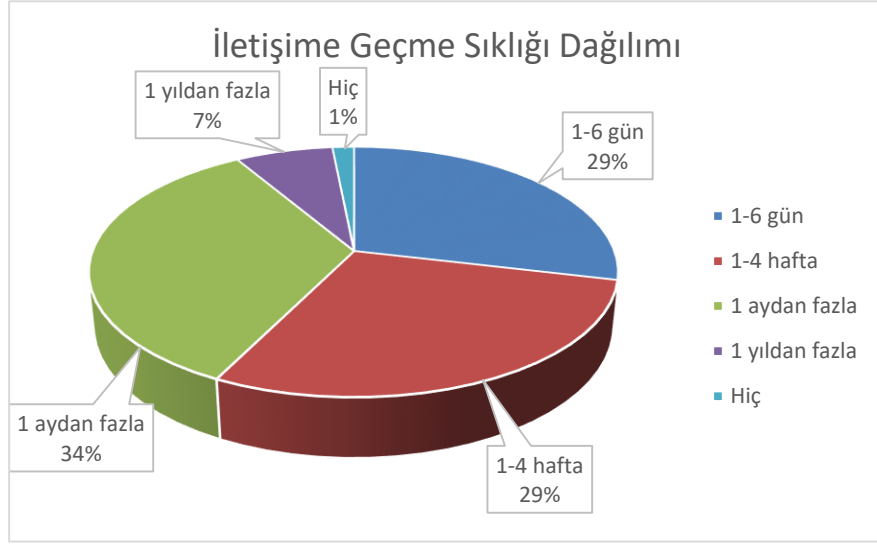
Katılımcıların %45'i e-posta, %63,6'sı internet erişimi, %34,9'u kurumsal kimlik kartı, %31,8'i lisanslı yazılım, %94,6'sı teknik hizmetler (bilgisayar, yazıcı, telefon, bilişim malzemeleri) ve %35,7'si web sayfası teknik destek ve yetkilendirme hizmetleri konularında Bilgi İşlem Daire Başkanlığı ile iletişime geçmiştir.

### 4. Bilgi İşlem Daire Başkanlığı ile hangi kanallardan iletişime geçiyorsunuz?



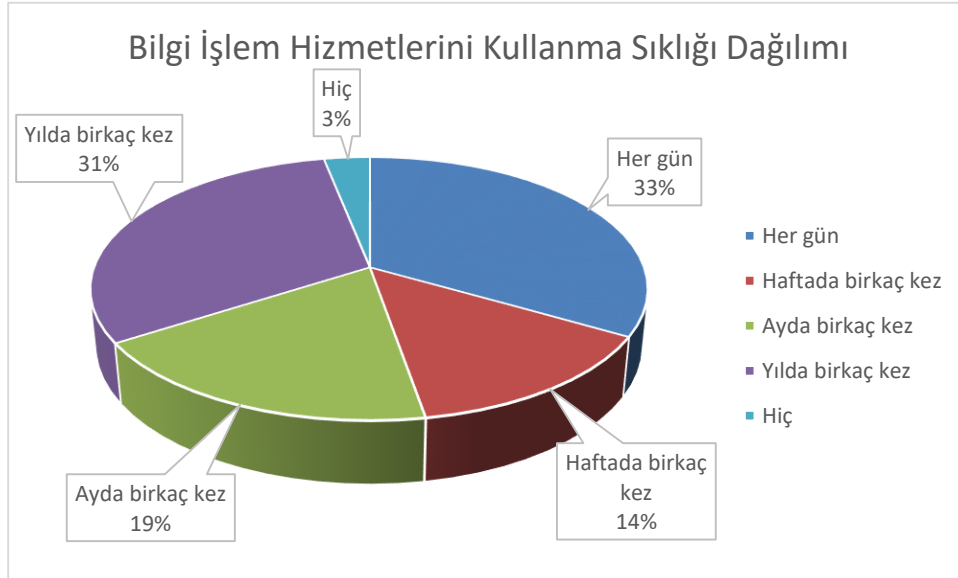
Katılımcıların %78,3'ü destek paneli, %34,1'i EBYS, %62,8'i e-posta ve %66,7'si telefon kanalından Bilgi İşlem Daire Başkanlığı ile iletişim kurmuştur.

**5. Bilgi İşlem Daire Başkanlığı ile en son ne zaman iletişime geçtiniz?**



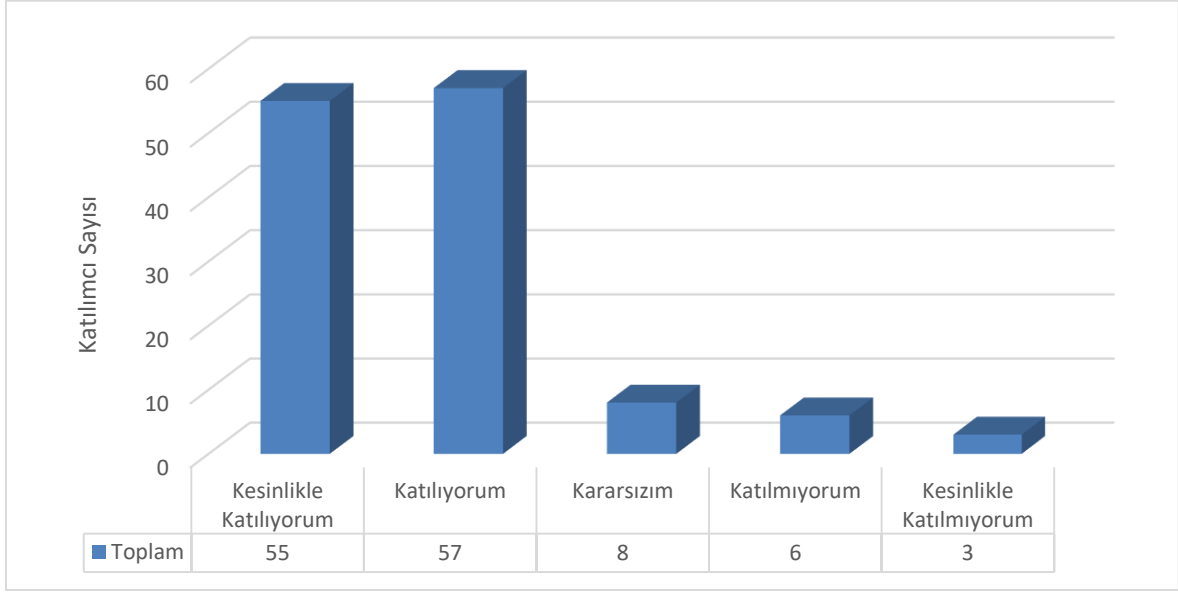
Katılımcıların %58'i bir ay içinde, %34'ü bir aydan daha uzun zaman önce, %7'si bir yıldan daha uzun zaman önce Bilgi İşlem Daire Başkanlığı ile iletişim kurmuş olup, %1'i ise hiç iletişim kurmamıştır.

**6. Bilgi İşlem Hizmetlerini kullanma sıklığınız nedir?**



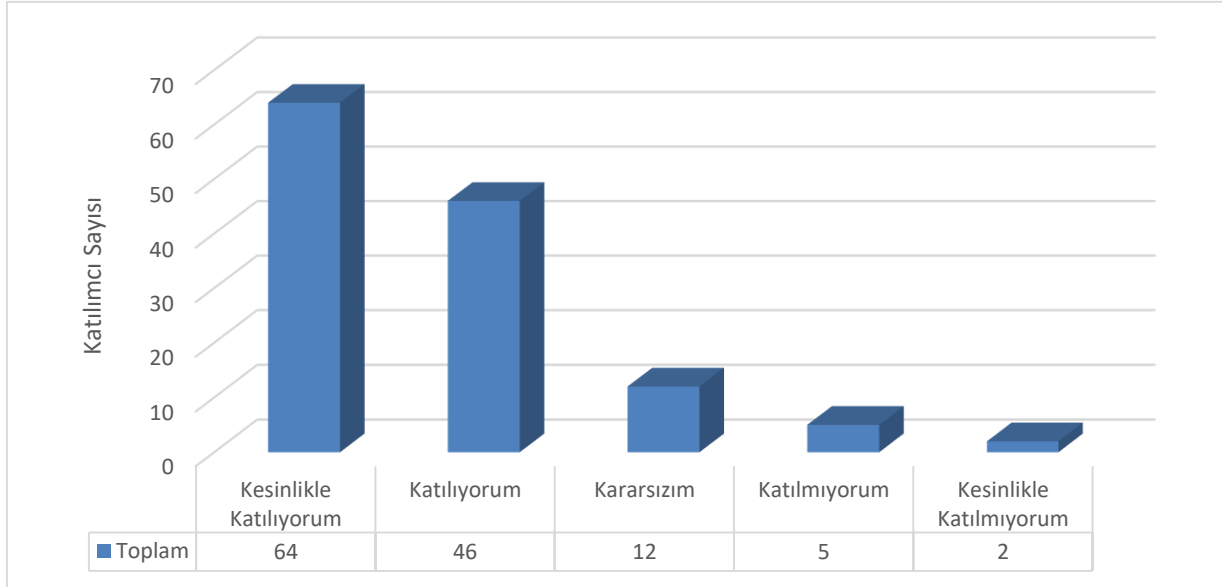
Katılımcıların %33'ü her gün, %14'ü haftada birkaç kez, %19'u ayda birkaç kez, %31'i yılda birkaç kez bilgi işlem hizmetlerini kullandığını belirtirken, %3'ü ise hiç kullanmadığını beyan etmiştir.

**7. Bilgi İşlem Daire Başkanlığı teknik sorunlara genel olarak çözüm sunmaktadır.**



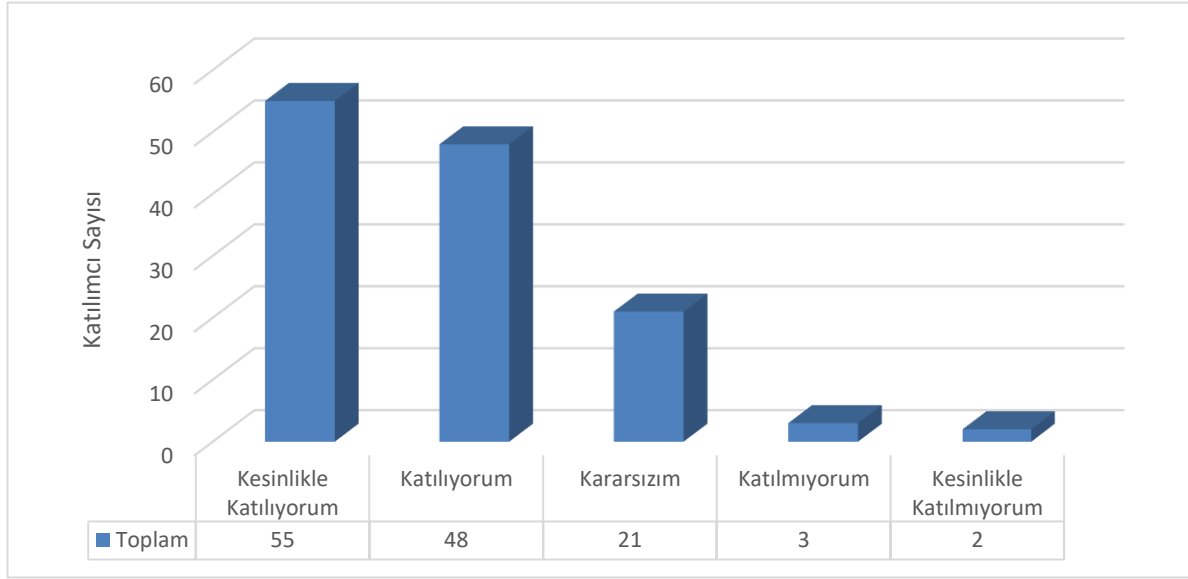
Bilgi İşlem Daire Başkanlığı'nın teknik sorunlara genel olarak çözüm sunması noktasında; katılımcıların %86,8'i bu fikre katılırken, %7'si bu fikre katılmamış, %6,2'si ise bu konuda kararsız kalmıştır.

**8. Bilgi İşlem personelinin tutumu ve iletişimi iyi ve çözüm odaklıdır.**



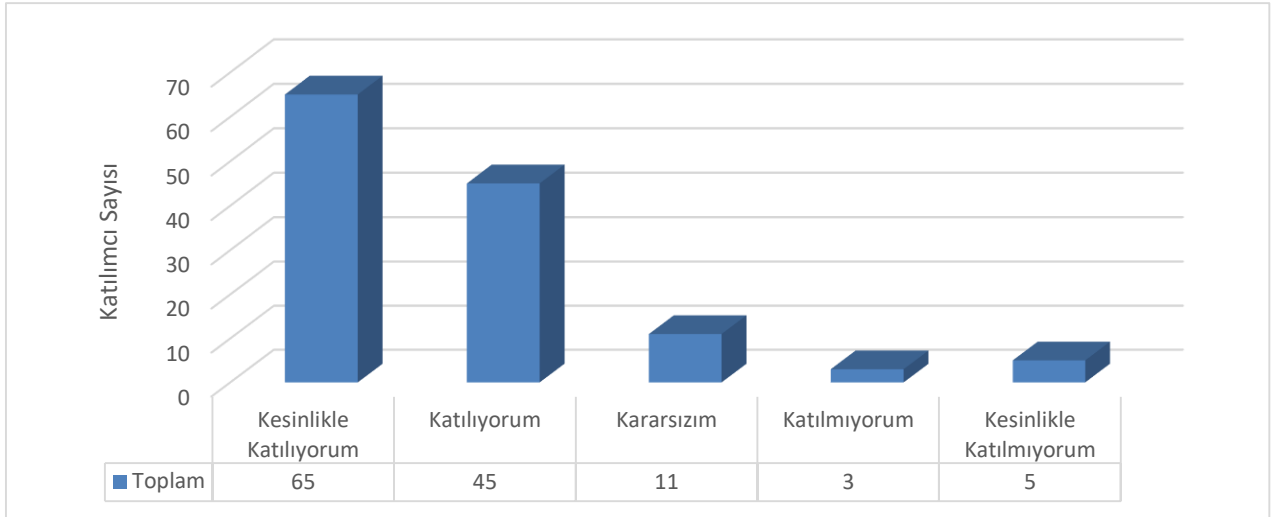
Bilgi İşlem Daire Başkanlığı personelinin tutumunun ve iletişiminin iyi ve çözüm odaklı olması noktasında; katılımcıların %85,27'si bu fikre katılırken, %5,43'i bu fikre katılmamış, %9,3'ü ise bu konuda kararsız kalmıştır.

**9. Bilgi İşlem personelinin görevleriyle ilgili bilgi ve teknik donanımı yeterlidir.**



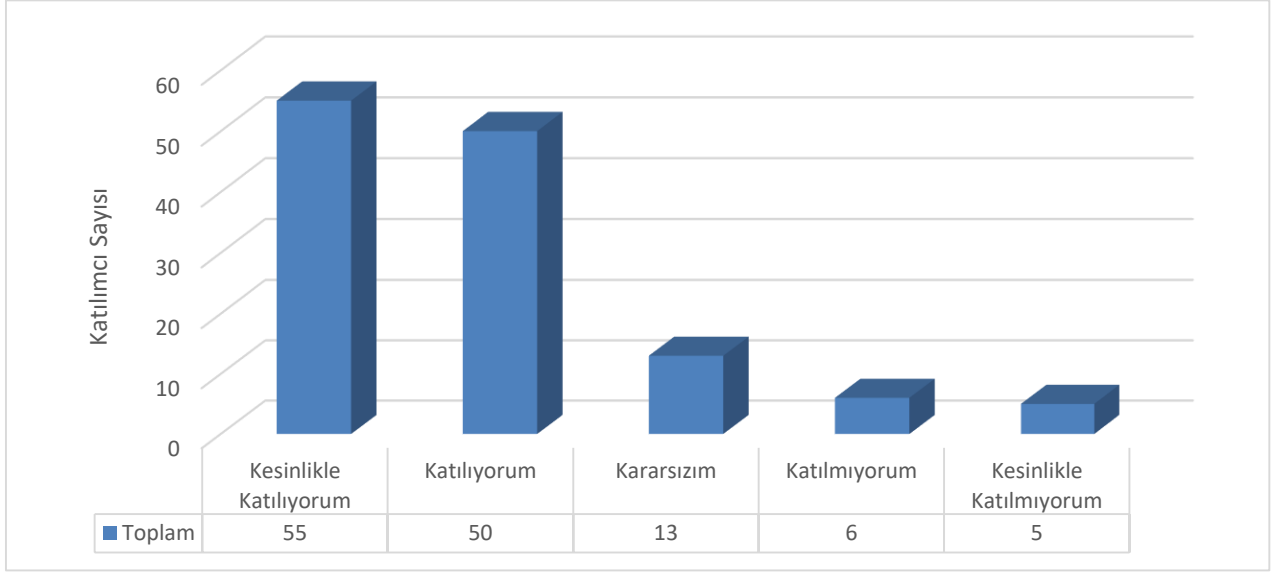
Bilgi İşlem Daire Başkanlığı personelinin görevleriyle ilgili bilgi ve teknik donanımının yeterli olması noktasında; katılımcıların %79,85'ü bu fikre katılırken, %3,88'si bu fikre katılmamış, %16,27'si ise bu konuda kararsız kalmıştır.

**10. Bilgi İşlem personeliyle iletişim kurma yolları (e-posta, telefon, destek paneli, EBYS vb.) yeterlidir.**



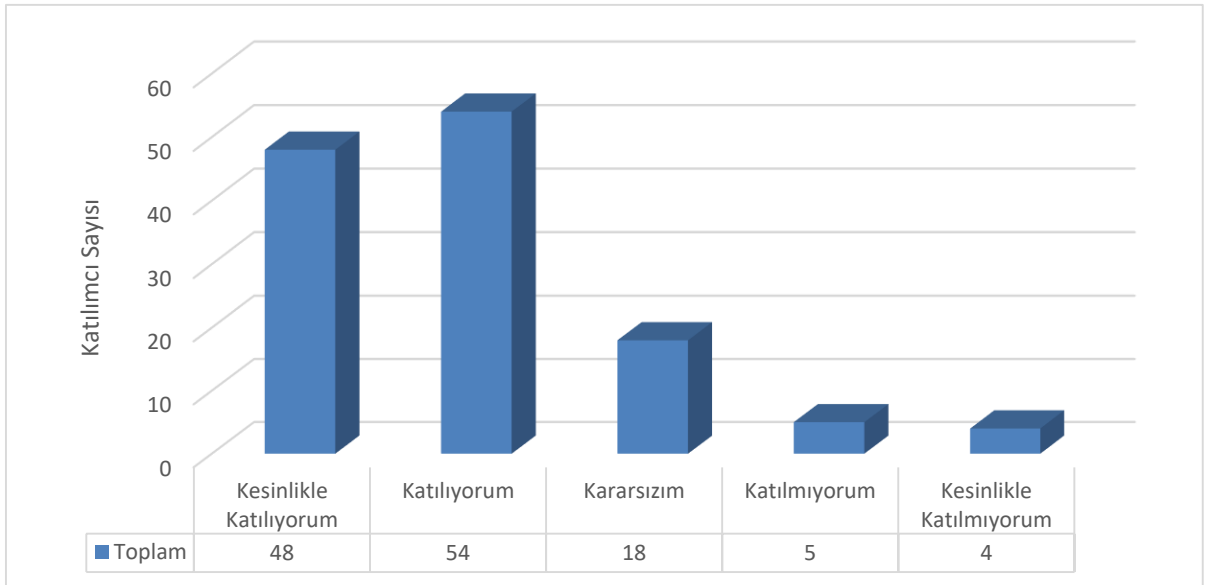
Katılımcıların %85,27'si Bilgi İşlem personeli ile iletişim sağlama yollarının yeterli olduğunu düşünürken, %6,2'si bu fikre katılmamış, %8,53'ü ise bu konuda kararsız olduklarını belirtmiştir.

**11. İlettiğim taleplere (mail, telefon, destek paneli vb.) zamanında ve açıklayıcı geri dönüş yapılmaktadır.**



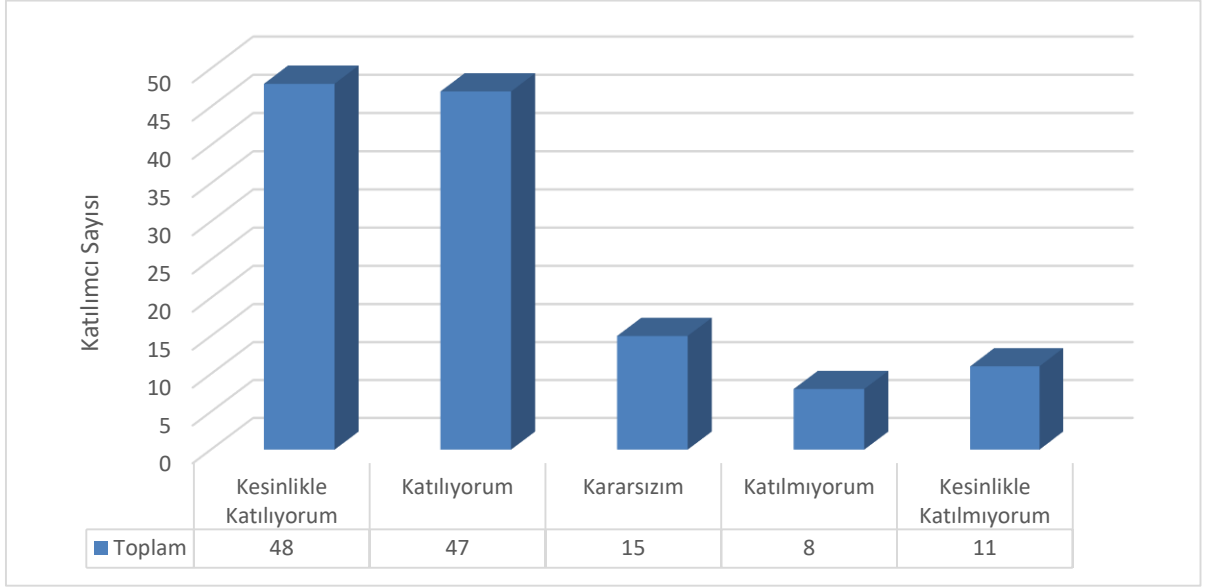
Katılımcıların %81,40'ı ilettiği taleplere (mail, telefon, destek paneli vb.) zamanında ve açıklayıcı geri dönüş yapıldığını düşünürken, %8,53'ü bu fikre katılmamış, %10,07'si ise bu konuda kararsız olduklarını belirtmiştir.

**12. Bilgi İşlem Destek Paneli kullanıcı dostu ve işlevseldir.**



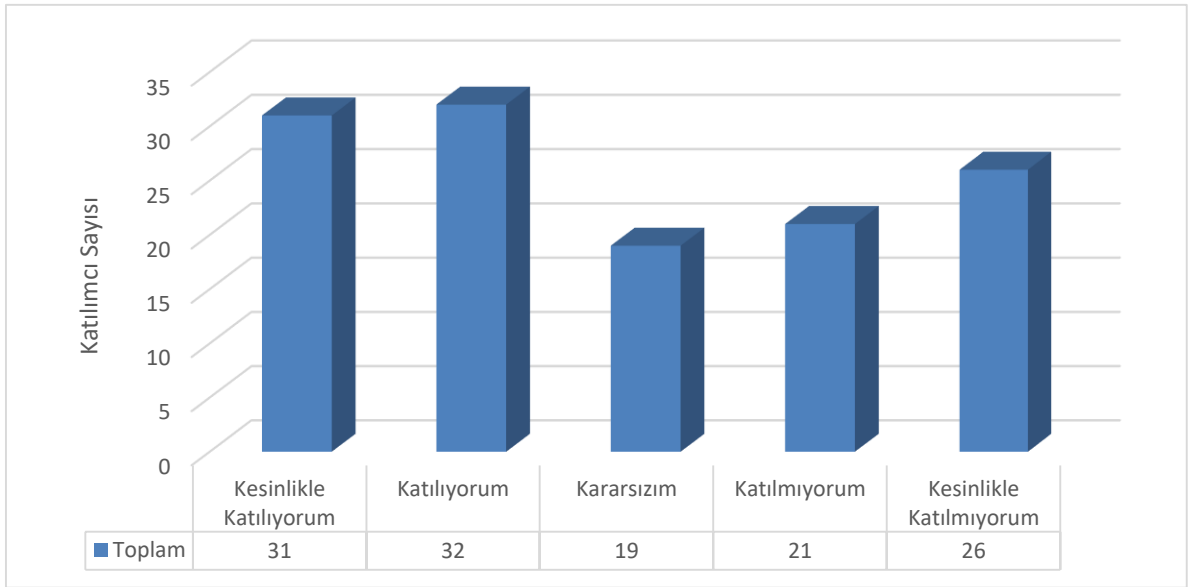
Bilgi İşlem Destek Panelinin işlevsel ve kullanıcı dostu olması noktasında katılımcıların %79,07'si bu fikre katılırken, %6,97'si ise bu fikre katılmamış, %13,96'i ise bu konuda kararsız kalmıştır.

**13. Üniversitemizin kablolu internet hizmetlerinden memnunum.**



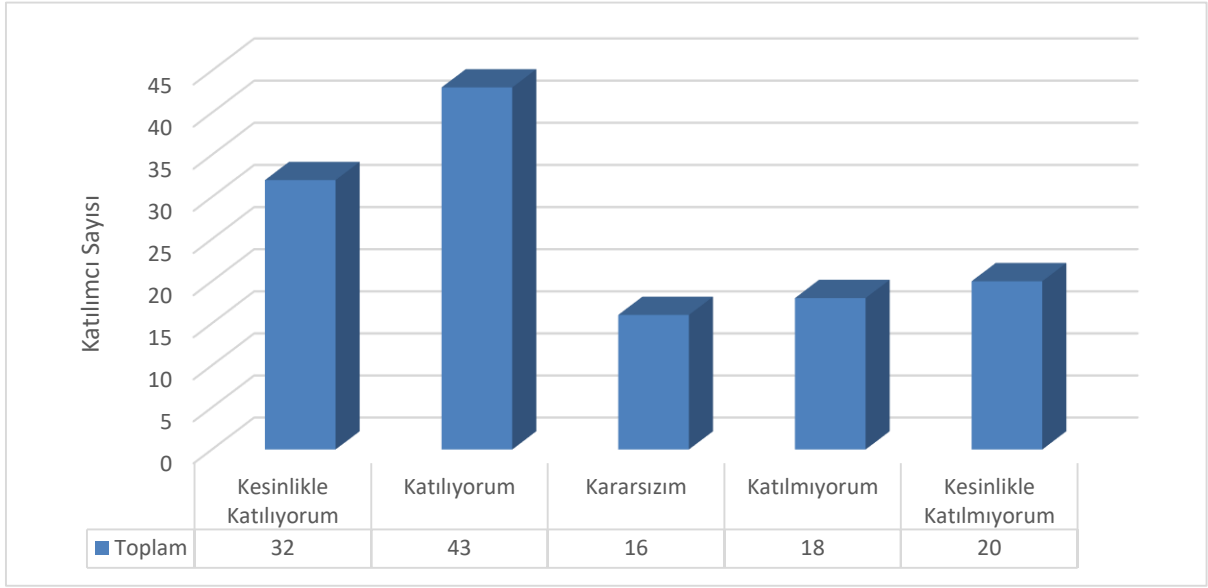
Üniversitemize sağlanan kablolu internetten katılımcıların %73,64'ü memnunken, %14,73'ü memnun olmadığını, %11,63'ü ise kararsız olduğunu belirtmiştir.

**14. Üniversitemizin kablosuz internet hizmetinden memnunum.**



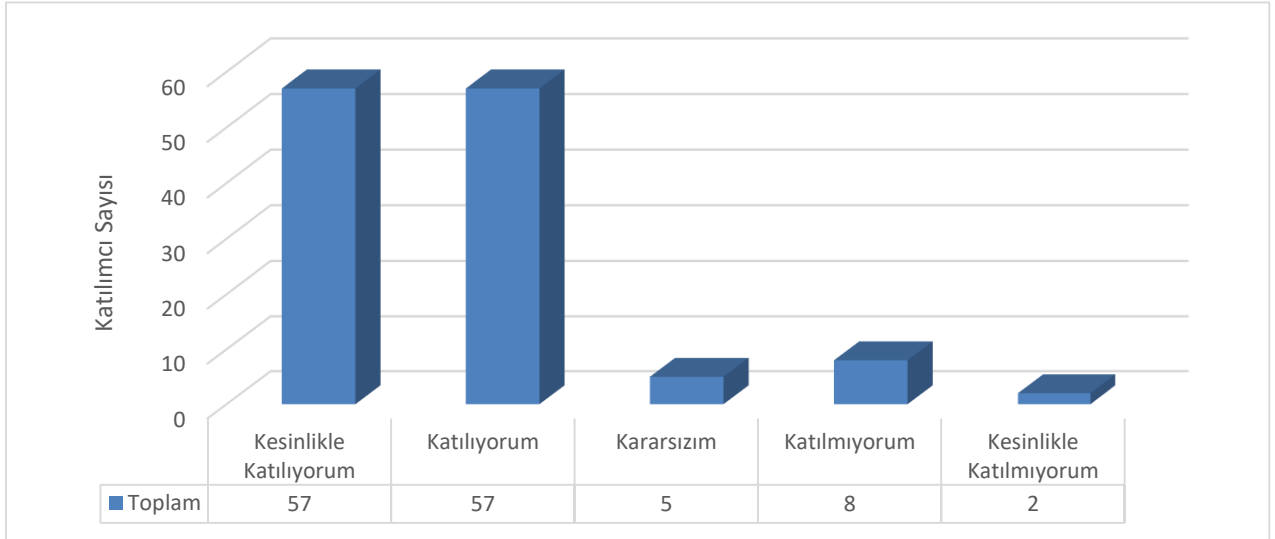
Üniversitemize sağlanan kablosuz internetten katılımcıların %48,84'ü memnunken, %36,43'ü memnun olmadığını, %14,73'ü ise kararsız olduğunu belirtmiştir.

15. Kampüs içi internet hızı akademik ve idari ihtiyaçlar için yeterlidir.



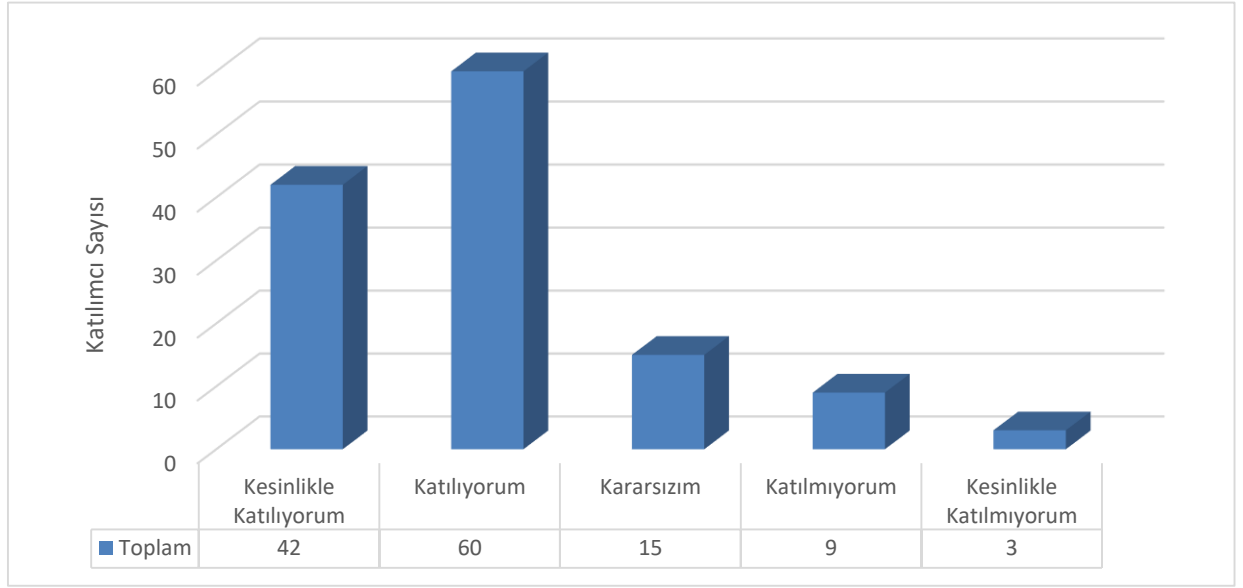
Katılımcıların %58,14'i akademik çalışmalar ve idari ihtiyaçlar için internet hızının yeterli olduğunu düşünürken, %29,46'i internet hızının bu işlemler için yetersiz olduğunu düşünmekte, %12,4'ü ise bu konuda kararsız olduklarını belirtmiştir.

16. Üniversitemizin e-posta hizmetlerinden ve bu konuda sağlanan destekten memnunuz.



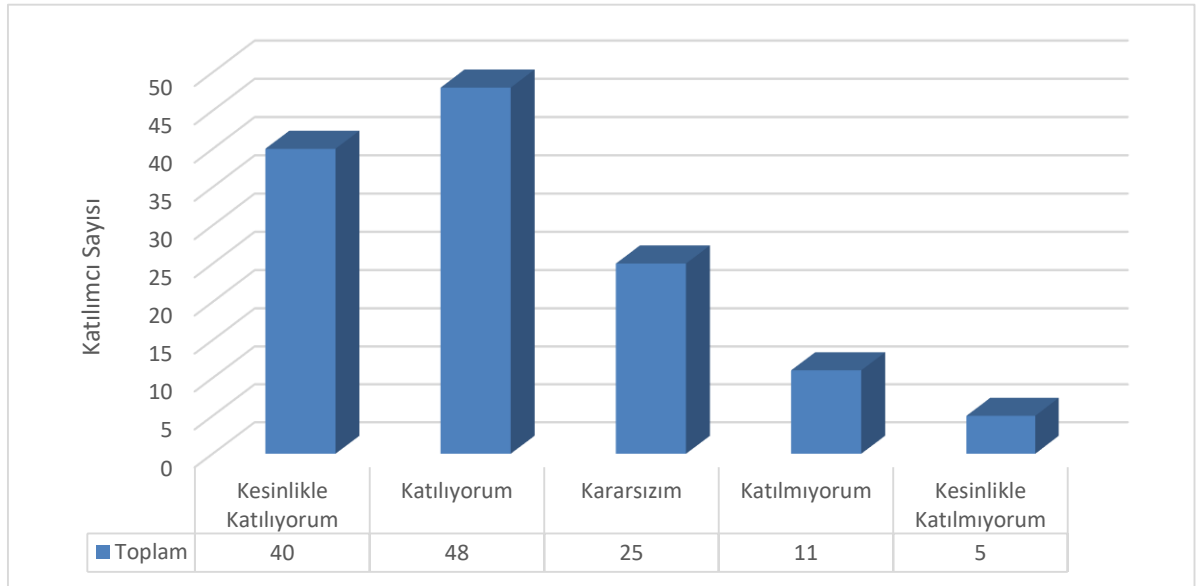
Katılımcıların %88,37'si e-posta hizmetinden ve bu konuda sağlanan destekten memnunken, %7,75'i memnun olmadığını, %3,88'si ise bu konuda kararsız olduklarını belirtmiştir.

**17. Üniversitemizin web sayfaları erişilebilir ve kullanıcı dostu olma açısından yeterlidir.**



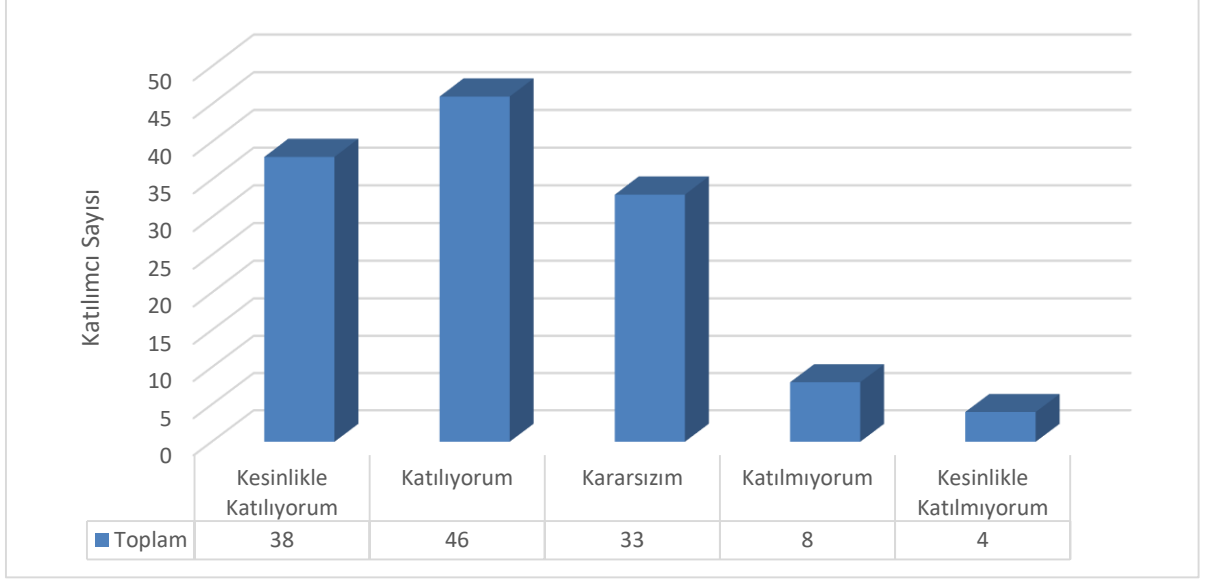
Katılımcıların %79,07'si Üniversitemizin web sayfalarını erişilebilir ve kullanıcı dostu bulurken, %9,3'ü bu fikre katılmamış, %11,63'ü ise bu konuda kararsız kalmıştır.

**18. Üniversitedeki dijital sistemlere mobil cihazlardan erişim kolaydır.**



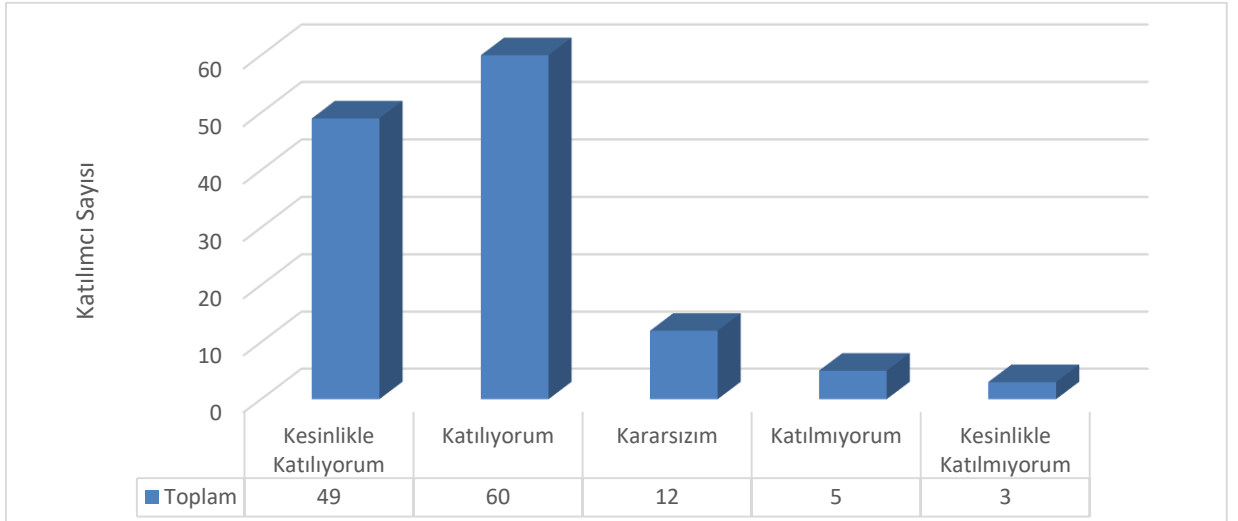
Katılımcıların %68,22'si Üniversitemizdeki dijital sistemlere mobil cihazlardan erişimin kolay olduğunu düşünürken, %12,4'ü bu fikre katılmamış, %19,38'ü ise bu konuda kararsız kalmıştır.

19. Bilgi İşlem Daire Başkanlığı tarafından sağlanan lisanslı yazılımlar, kullanıcı ihtiyaçlarını karşılamaktadır.



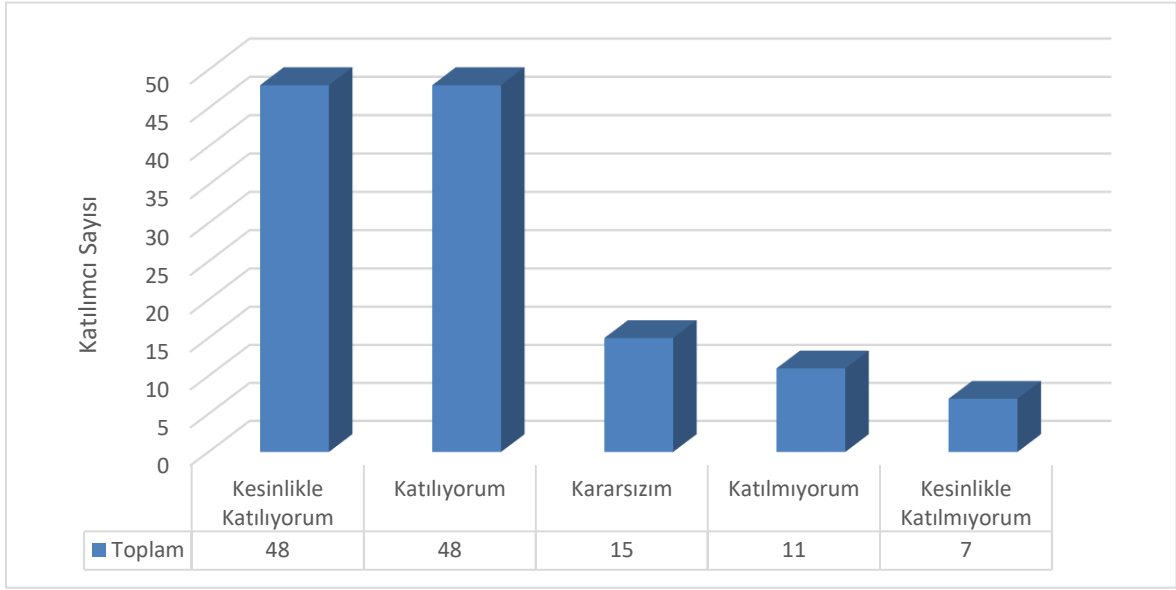
Katılımcıların %65,12'si Bilgi İşlem Daire Başkanlığı tarafından sağlanan lisanslı yazılımların, kullanıcı ihtiyaçlarını karşıladığını düşünürken, %9,3'ü yetersiz olduğunu düşünmekte, %25,58'i ise bu konuda kararsız olduklarını belirtmiştir.

20. Bilgi İşlem Daire Başkanlığı tarafından yapılan duyurular (internet kesintisi, sistem güncellemesi, iyileştirme çalışması vb.) zamanında ve yeterli bilgilendirme içermektedir.



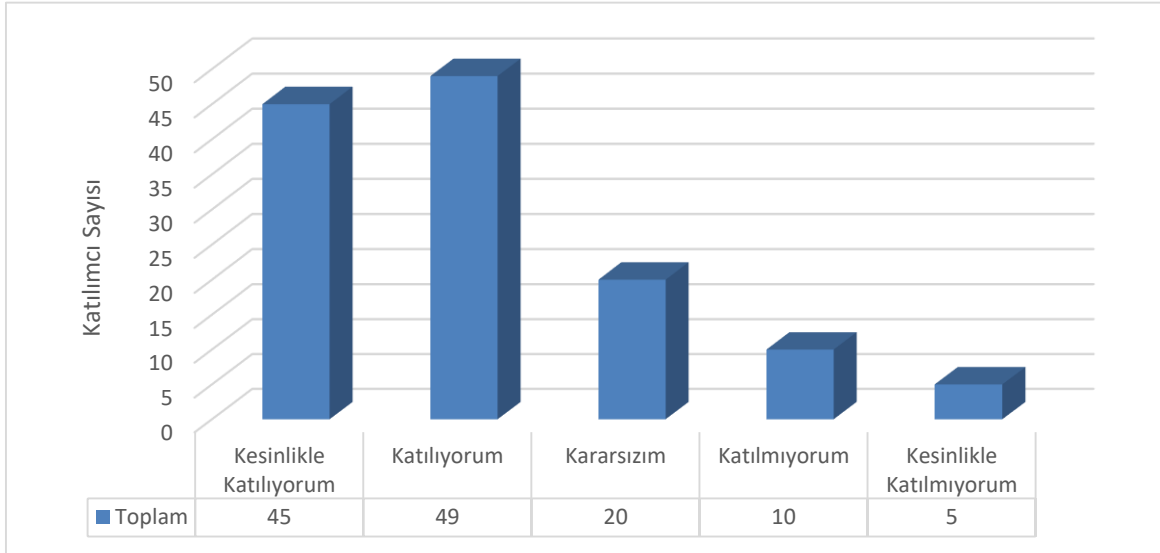
Katılımcıların %84,5'u Bilgi İşlem Daire Başkanlığı tarafından yapılan duyuruların (internet kesintisi, sistem güncellemesi, iyileştirme çalışması vb.) zamanında ve yeterli bilgilendirme içerdiğini düşünürken, %6,2'si bu fikre katılmamış, %9,3'ü ise bu konuda kararsız kalmıştır.

**21. Planlı bakım çalışmaları (internet, OBS, EBYS vb.) iş akışını olumsuz etkilememektedir.**



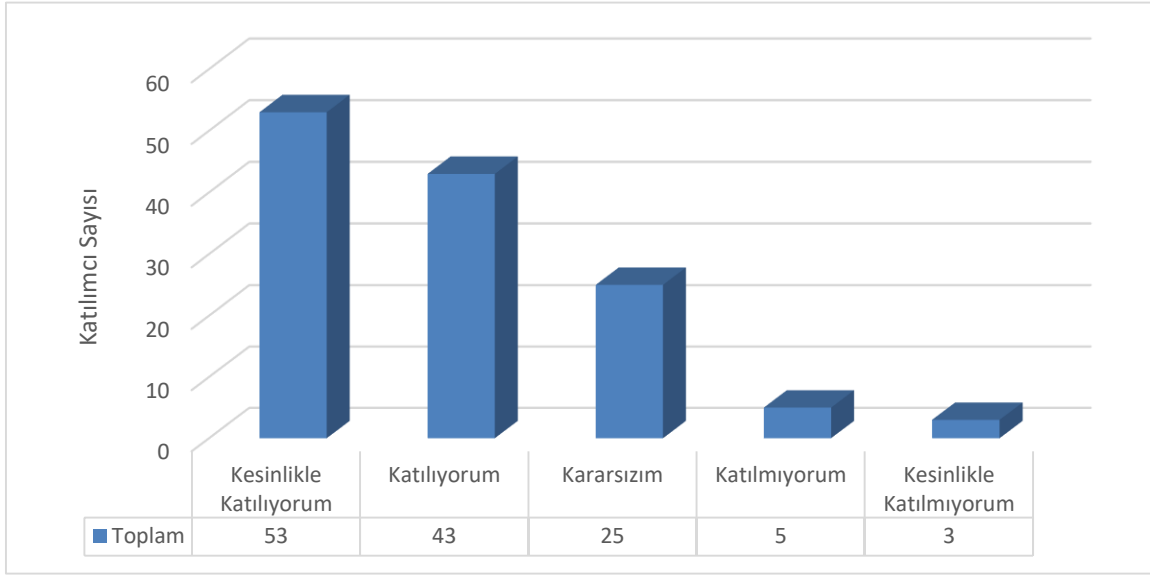
Katılımcıların %74,42'si planlı bakım çalışmalarının (internet, OBS, EBYS vb.) iş akışını olumsuz etkilemediğini düşünürken, %13,95'i bu fikre katılmamış, %11,63'ü ise bu konuda kararsız kalmıştır.

**22. Elektronik cihazlarda donanım arızalarına (bilgisayar, yazıcı, projeksiyon, ses sistemi ve telefon) verilen teknik destek yeterlidir.**



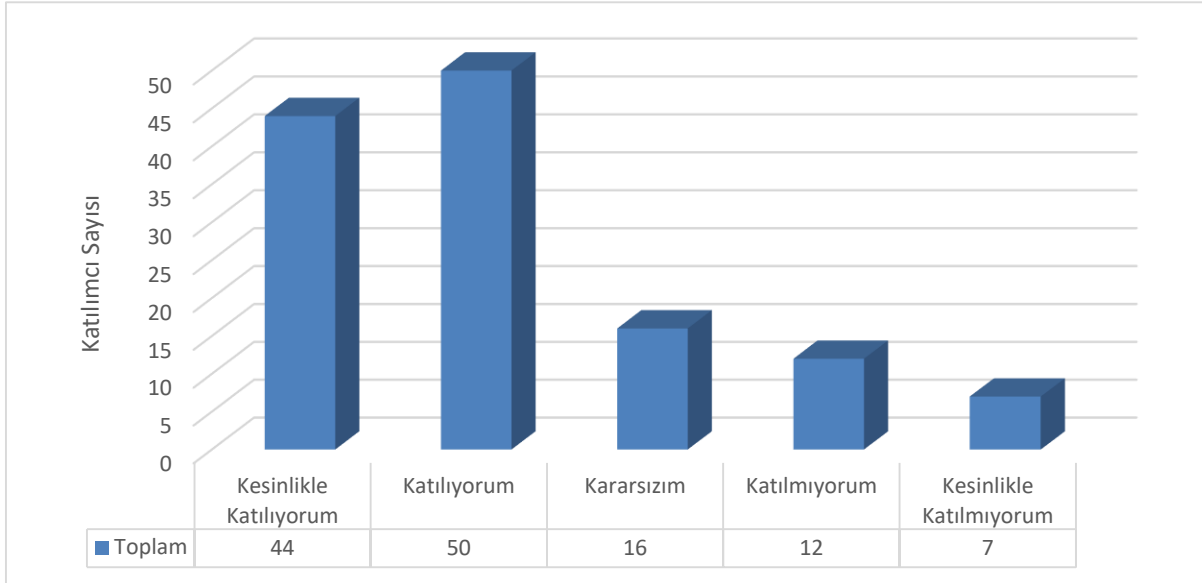
Katılımcıların %72,87'si elektronik cihazlarda donanım arızalarına (bilgisayar, yazıcı, projeksiyon, ses sistemi ve telefon) verilen teknik desteğin yeterli olduğunu düşünürken, %11,63'ü bu fikre katılmamış, %15,5'ü bu konuda kararsız olduğunu belirtmiştir.

**23. Personel kimlik kartlarıyla ilgili arıza ve işlemlerde sağlanan destek yeterlidir.**



Personel kimlik kartlarıyla ilgili arıza ve işlemlerde sağlanan desteğin yeterli olması noktasında; katılımcıların %74,42'si bu fikre katılırken, %6,2'si bu fikre katılmamış, %19,38'i ise bu konuda kararsız kalmıştır.

**24. Çalışma ortamında kullanılan donanım (bilgisayar, yazıcı, ağ ekipmanı vb.) ihtiyaçlarını karşılamaktadır.**



Çalışma ortamında kullanılan donanımın (bilgisayar, yazıcı, ağ ekipmanı vb.) ihtiyaçları karşılama noktasında; katılımcıların %72,87'si bu fikre katılırken, %14,73'ü bu fikre katılmamış, %12,4'ü ise bu konuda kararsız kalmıştır.

## ANKET SONUÇLARINA İLİŞKİN GENEL DEĞERLENDİRME

Bilgi İşlem Daire Başkanlığı hizmetlerine yönelik gerçekleştirilen ve 129 personelin katılım sağladığı anket sonuçları tarafımızca değerlendirilmiştir.

Katılımcıların %45'inin akademik, %50,4'ünün idari ve %4,7'sinin sürekli işçi kadrosunda yer alması, elde edilen verilerin Kurum genelini temsil ettiğini göstermektedir. Personelimizin büyük çoğunluğunun e-posta (%96,1), internet/wifi (%91,5) ve kurum içi bilgi sistemlerini (%79,8) aktif olarak kullanıyor olması, bilgi işlem hizmetlerinin kurumsal işleyişte kritik bir rol üstlendiğini ortaya koymaktadır.

Anket sonuçlarına göre özellikle teknik destek süreçlerinde ve insan kaynağımızın iletişim yaklaşımında güçlü bir memnuniyet düzeyi bulunduğunu göstermektedir. Personelimizin çözüm odaklı hizmet anlayışımızı olumlu değerlendirmesi bizim için önemli bir geri bildirimdir.

Anket sonuçları bazı başlıklarda ise iyileştirme ihtiyacına işaret etmektedir.

Özellikle;

- Kablosuz internet memnuniyet oranının %48,84 seviyesinde kalması,
- Katılımcıların %36,43'ünün kablosuz internetten memnun olmadığını belirtmesi,
- İnternet hızının akademik ve idari çalışmalar için yeterli olduğunu düşünenlerin %58,15 seviyesinde olması,

ağ altyapısının geliştirilmesi gereken öncelikli alan olduğunu göstermektedir.

Bunun yanında;

- Lisanslı yazılımların ihtiyaçları karşıladığına ilişkin oran %65,12 seviyesinde kalmış, %25,58 oranında kararsızlık görülmüştür.
- Mobil cihazlardan sistemlere erişimin kolay olduğunu düşünenlerin oranı %68,22'dir.
- Donanım yeterliliği %72,87 seviyesindedir.

Bu alanlarda memnuniyet oranı olumlu olmakla birlikte, kararsızlık oranlarının görece yüksek olması farkındalık, bilgilendirme veya kapasite geliştirme ihtiyacına işaret etmektedir.

Anket sonuçları genel olarak değerlendirildiğinde;

- Teknik destek hizmetlerimizin güçlü olduğu,
- Personel yaklaşımımızın olumlu algılandığı,
- İletişim ve geri dönüş süreçlerimizin etkin bulunduğu,
- E-posta ve temel bilişim hizmetlerinde yüksek memnuniyet sağlandığı,

ancak özellikle kablosuz internet altyapısı, internet hız kapasitesi ve bazı dijital hizmetlerin kullanım deneyimi konusunda iyileştirme alanlarının bulunduğu görülmektedir.

Genel memnuniyet düzeyinin iyi bir seviyede olduğu, ancak altyapı yatırımları ve kullanıcı deneyimini artırmaya yönelik çalışmalarla bu seviyenin daha yukarı taşınabileceği değerlendirilmektedir.