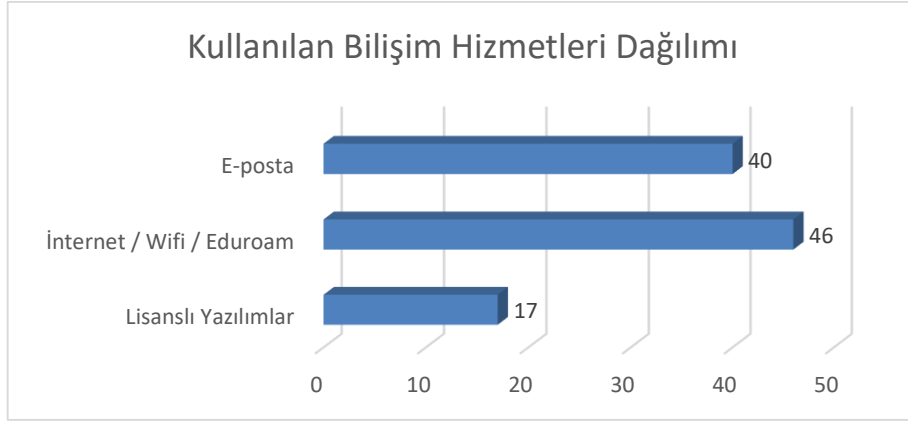


ÖĞRENCİ MEMNUNİYET ANKETİ DEĞERLENDİRME SONUÇLARI

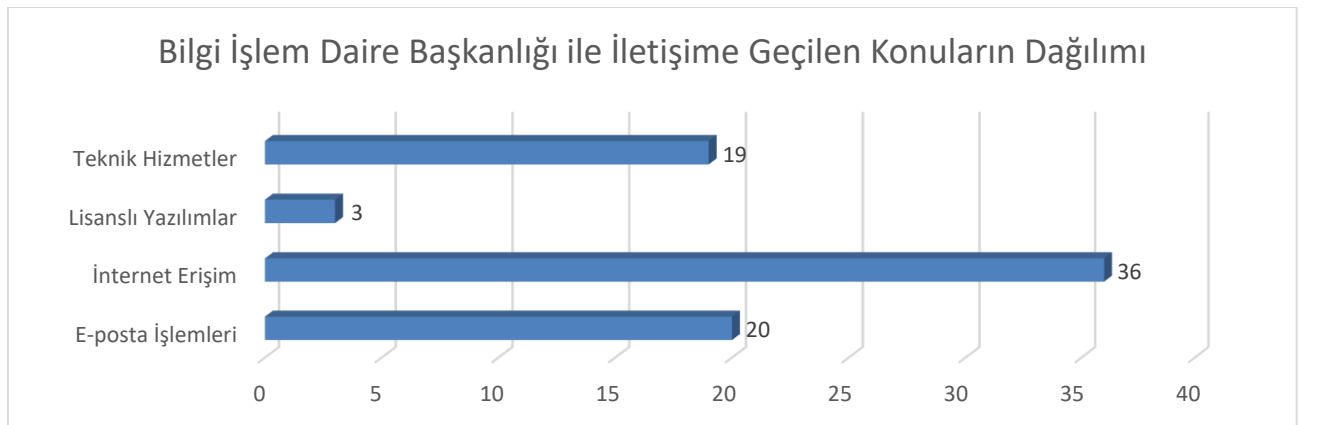
Anketimiz, Türk-Alman Üniversitesi Bilgi İşlem Daire Başkanlığı'ndan alınan hizmetin belirlenmesi ve geliştirilmesi, eksik olan alanların tespit edilmesi, gerekli görülen alanlarda iyileştirme çalışmalarının yapılması, gerçekleştirilen hizmetlerden duyulan memnuniyet durumunun tespit edilmesi ve Üniversitemizin kalite güvence sistemine katkı sağlaması amacıyla 2025 yılını değerlendirmek üzere hazırlanmıştır. Ankete 47 öğrenci katılım göstermiş olup; verilen cevaplara ilişkin değerlendirmeler detaylıca açıklanmıştır.

1. Hangi bilişim hizmetlerini kullanıyorsunuz?



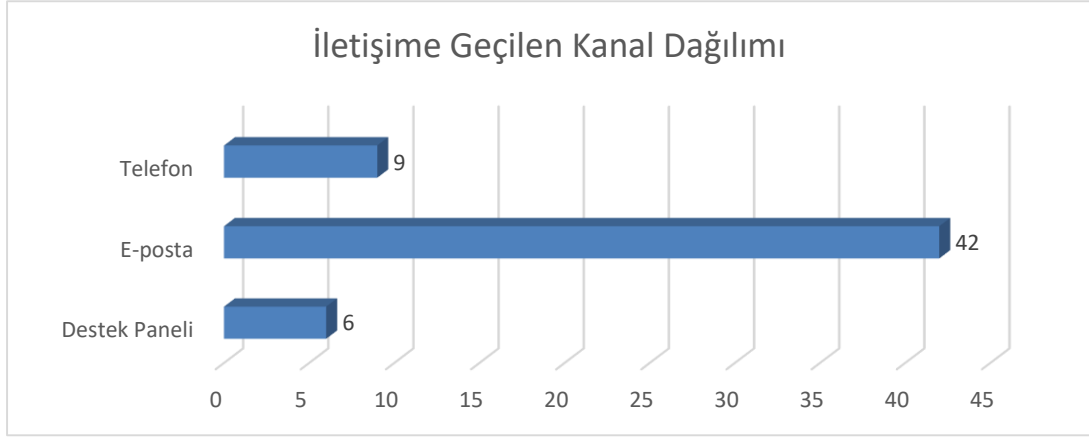
Ankete katılan 47 öğrencinin %85,1'i e-posta, %97,9'u internet / wifi / eduroam, %36,2'si ise lisanslı yazılımları kullanmaktadır.

2. Bilgi İşlem Daire Başkanlığı ile hangi konularda iletişime geçiyorsunuz?



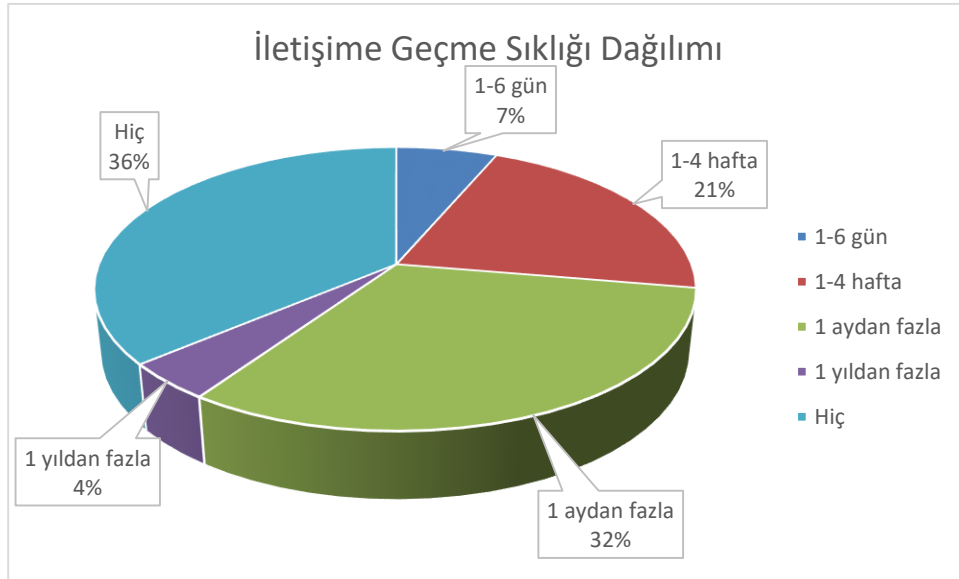
Katılımcıların %40,4'ü teknik hizmetler, %6,4'ü lisanslı yazılım, %76,6'sı internet erişimi ve %42,6'sı ise e-posta konularında Bilgi İşlem Daire Başkanlığı ile iletişime geçmiştir.

3. Bilgi İşlem Daire Başkanlığı ile hangi kanallardan iletişime geçiyorsunuz?



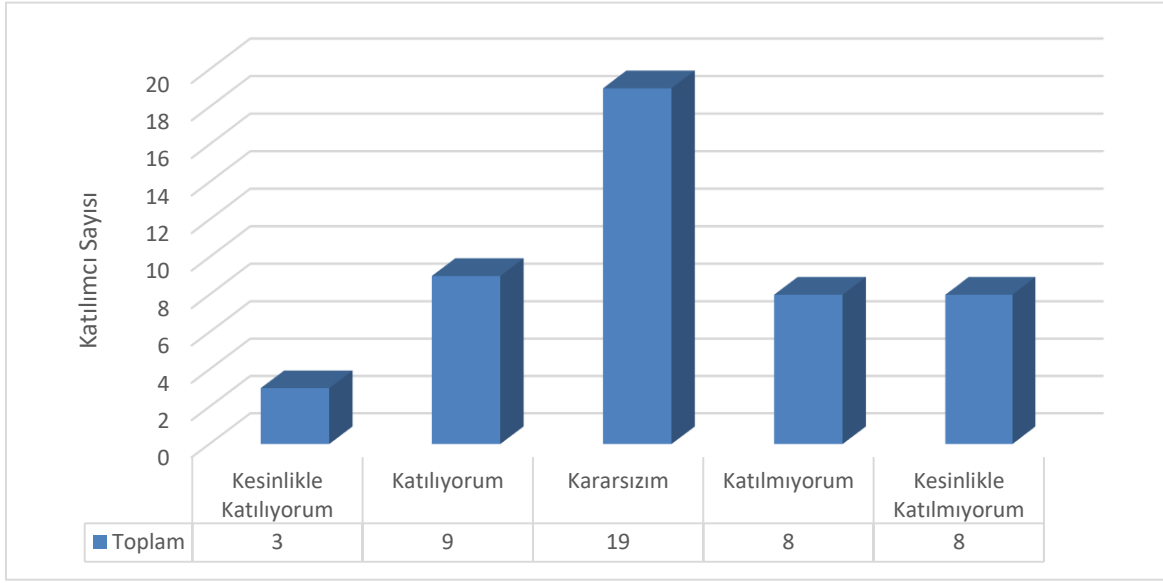
Katılımcıların %19,1'i telefon, %89,4'ü e-posta ve %12,8'i destek paneli kanalından Bilgi İşlem Daire Başkanlığı ile iletişim kurmuştur.

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



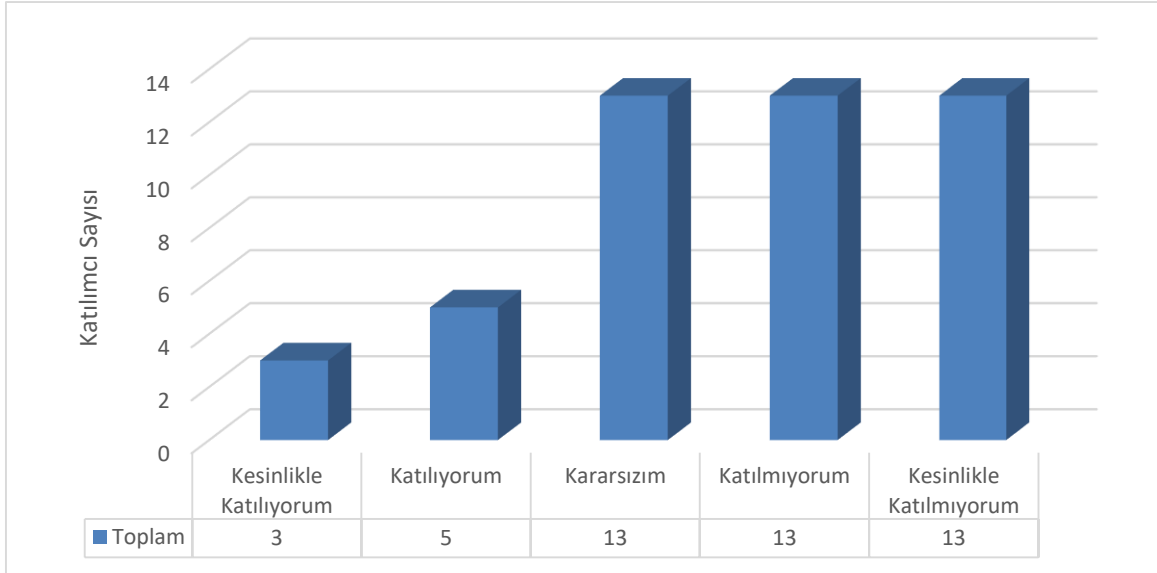
Katılımcıların %28'i bir ay içinde, %32'si bir aydan daha uzun zaman önce, %4'ü bir yıldan daha uzun zaman önce Bilgi İşlem Daire Başkanlığı ile iletişim kurmuş olup, %36'sı ise hiç iletişim kurmamıştır.

5. Bilgi İşlem personelinin genel tutumu ve iletişimi iyi ve çözüm odaklıdır.



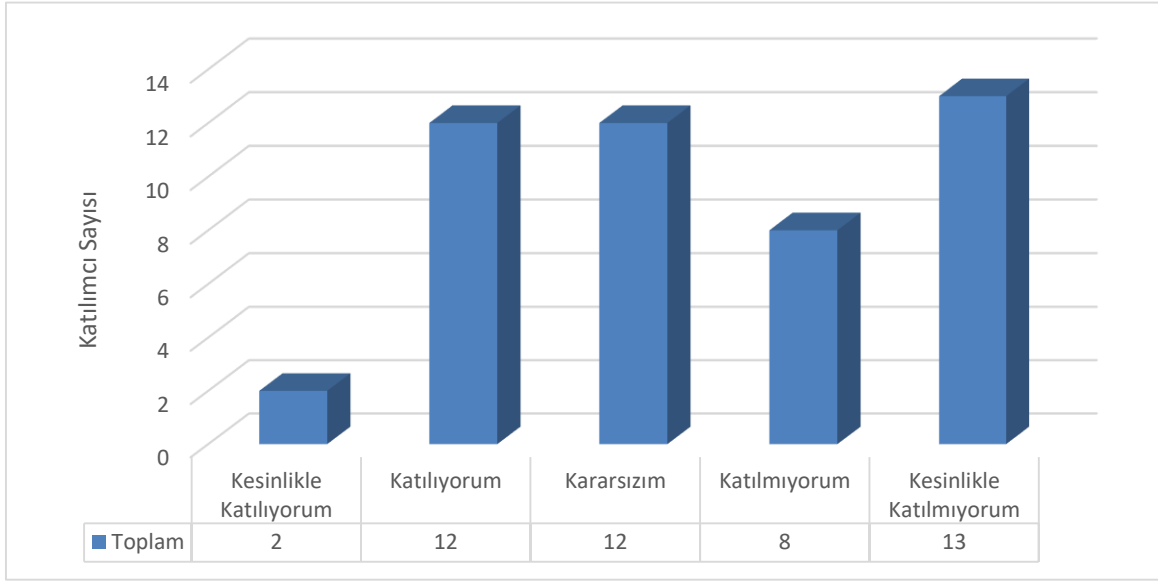
Bilgi İşlem Daire Başkanlığı personelinin genel tutumunun ve iletişiminin iyi ve çözüm odaklı olması noktasında; katılımcıların %25,53'ü bu fikre katılırken, %34,04'ü bu fikre katılmamış, %40,43'ü ise bu konuda kararsız kalmıştır.

6. Bilgi İşlem Daire Başkanlığı teknik sorunlara genel olarak çözüm sunmaktadır.



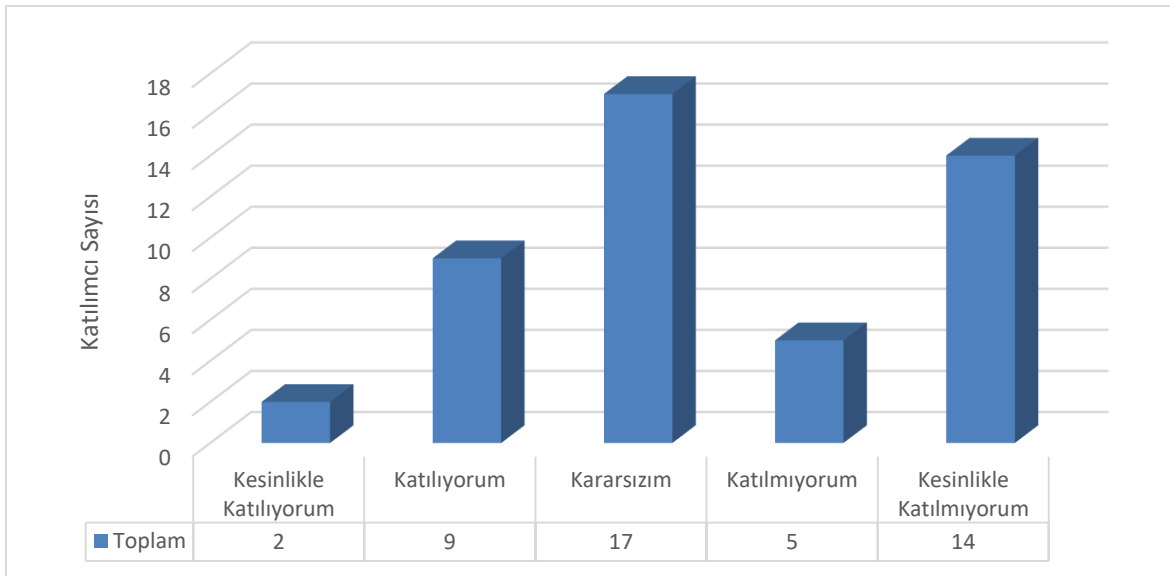
Bilgi İşlem Daire Başkanlığı'nın teknik sorunlara genel olarak çözüm sunması noktasında; katılımcıların %17,02'si bu fikre katılırken, %55,32'si bu fikre katılmamış, %27,66'sı ise bu konuda kararsız kalmıştır.

7. Bilgi işlem personeli ile iletişim sağlama kanalları (telefon, e-posta, destek paneli) yeterlidir.



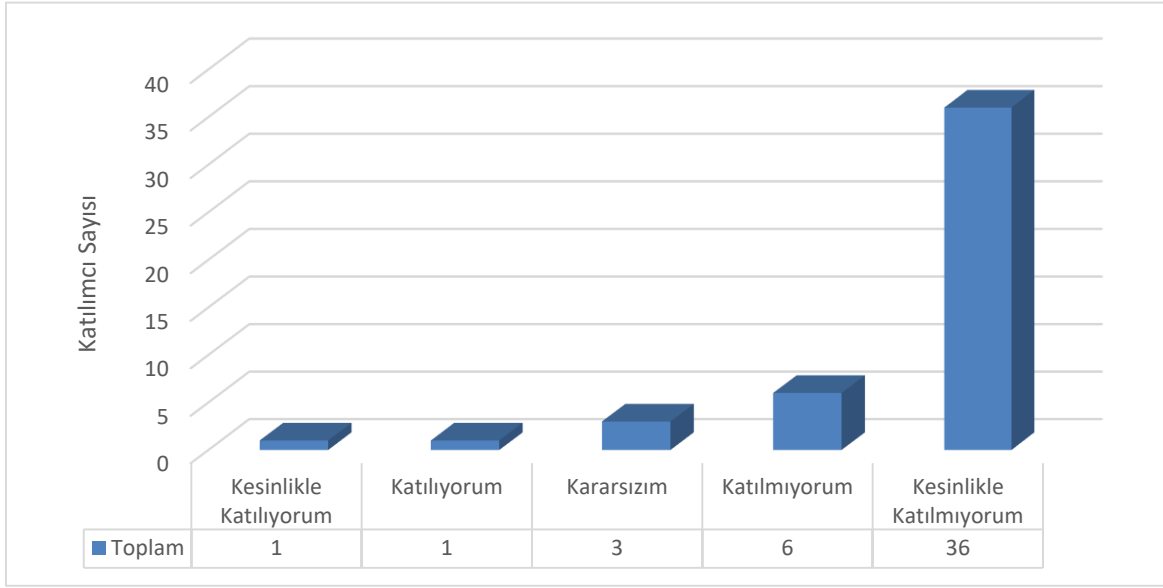
Katılımcıların %29,79'u Bilgi İşlem personeli ile iletişim sağlama kanallarının yeterli olduğunu düşünürken, %44,68'i bu fikre katılmamış, %25,53'ü ise bu konuda kararsız olduklarını belirtmiştir.

8. İlettiği taleplere (mail, telefon vb.) zamanında ve açıklayıcı geri dönüş yapılmaktadır.



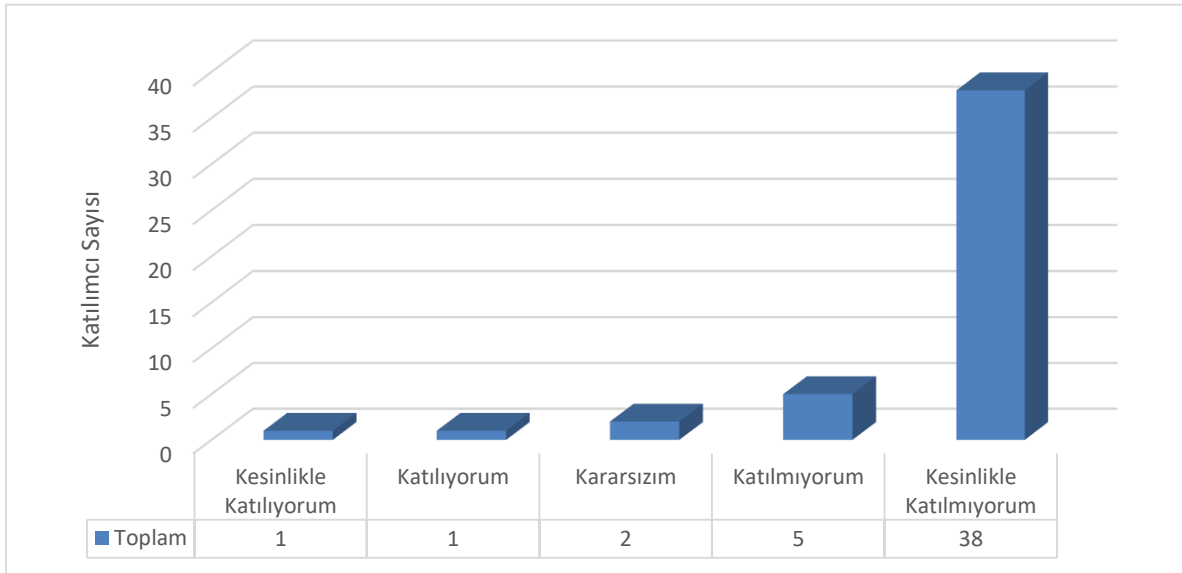
Katılımcıların %23,40'ı iletildiği taleplere (mail, telefon vb.) zamanında ve açıklayıcı geri dönüş yapıldığını düşünürken, %40,43'ü bu fikre katılmamış, %36,17'si ise bu konuda kararsız olduklarını belirtmiştir.

9.Üniversitemizin kablosuz internet hizmetinden memnunum.



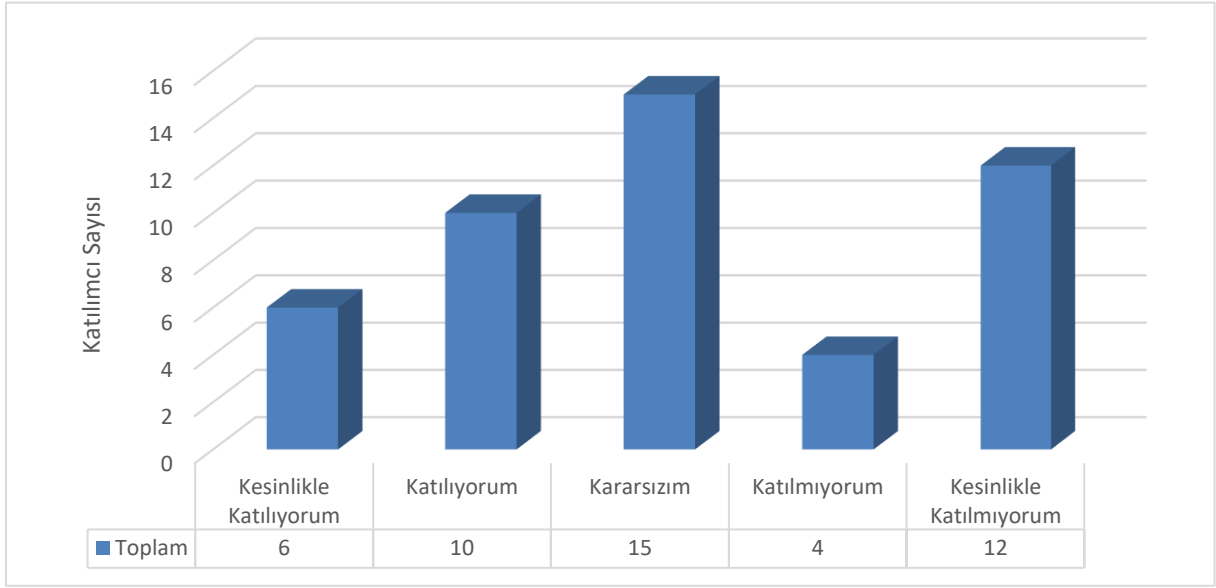
Üniversitemize sağlanan kablosuz internetten katılımcıların %4,26'ı memnunken, %89,36'sı memnun olmadığını, %6,38'i ise kararsız olduğunu belirtmiştir.

10. Kampüs genelinde Wi-Fi kapsama alanı ve internet hızı yeterlidir.



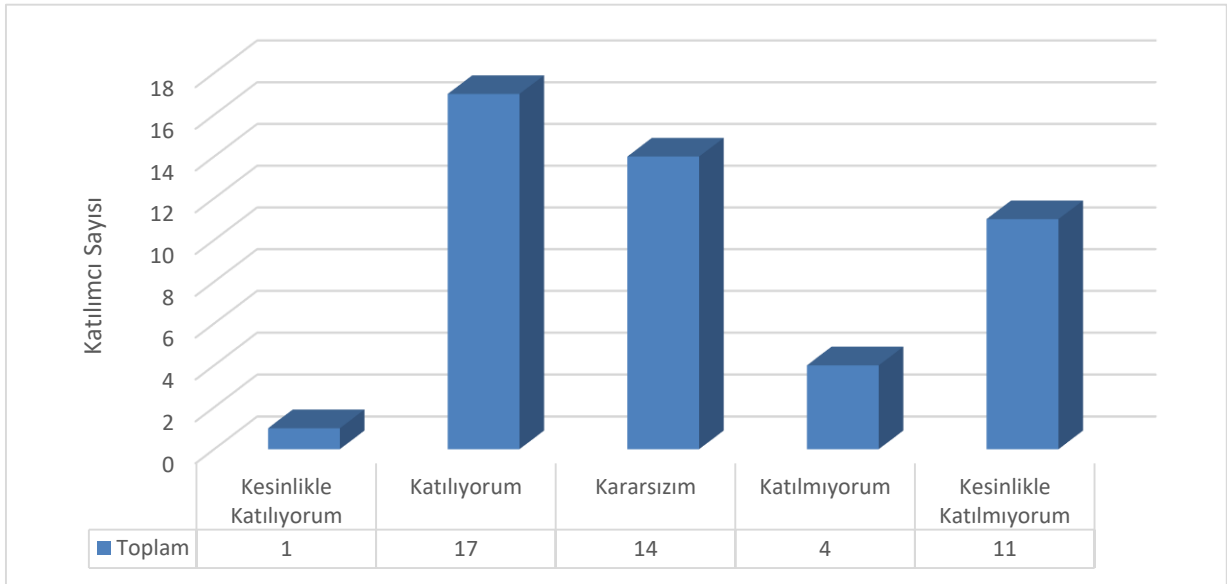
Katılımcıların %4,26'sı kampüs genelinde Wi-Fi kapsama alanı ve internet hızının yeterli olduğunu düşünürken, %91,48'u internet hızının ve kapsama alanının yetersiz olduğunu düşünmekte, %4,26'sı ise bu konuda kararsız olduklarını belirtmiştir.

11. Üniversitemizin e-posta hizmetinden ve bu hizmete yönelik sağlanan destekten memnunum.



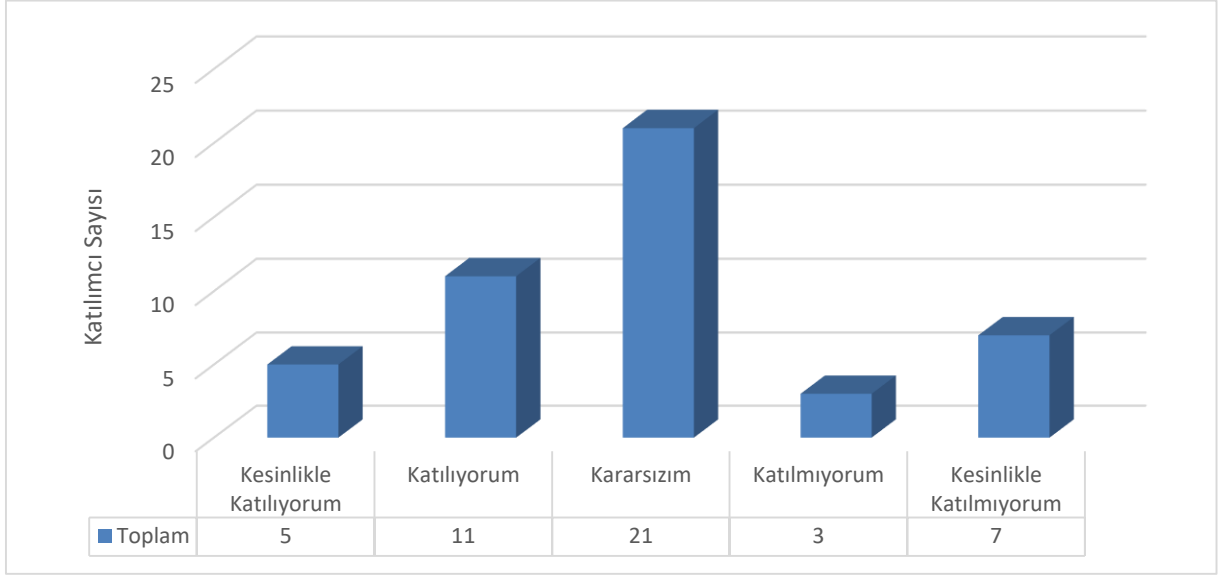
Katılımcıların %34,04'ü e-posta hizmetinden ve bu hizmete yönelik sağlanan destekten memnunken, %34,04'ü memnun olmadığını, %31,92'in ise bu konuda kararsız olduklarını belirtmiştir.

12. Üniversitemizin web sitesi işlevsel ve kullanıcı dostudur.



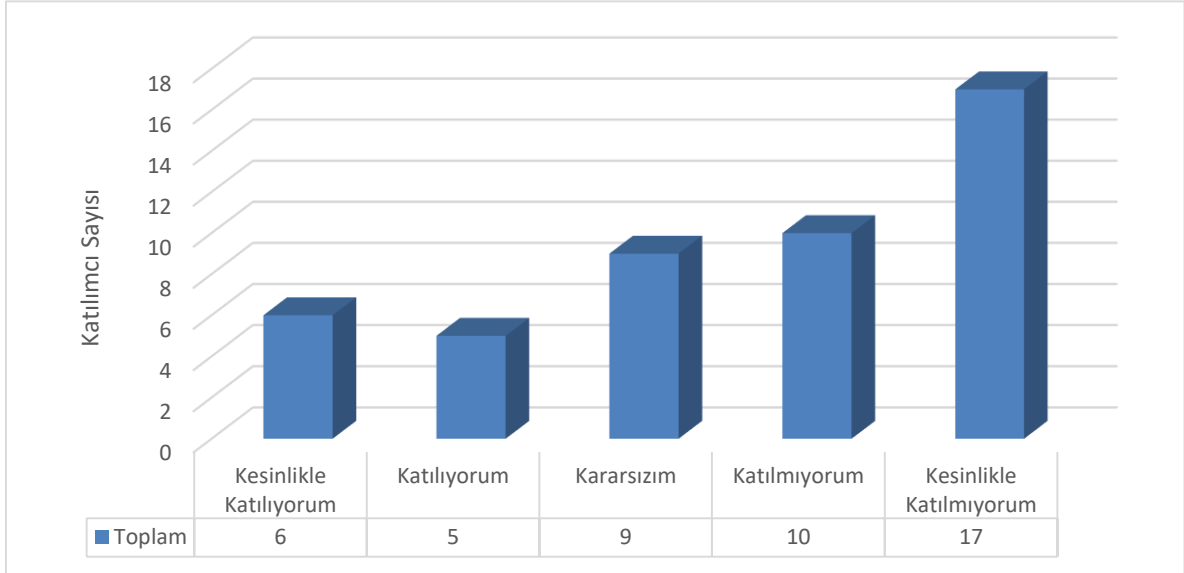
Katılımcıların %38,30'u Üniversitemizin web sitesini işlevsel ve kullanıcı dostu bulurken, %31,91'i bu fikre katılmamış, %29,79'u ise bu konuda kararsız kalmıştır.

13. Öğrenci kimlik kartlarıyla ilgili arıza ve işlemlerde sağlanan destek yeterlidir.



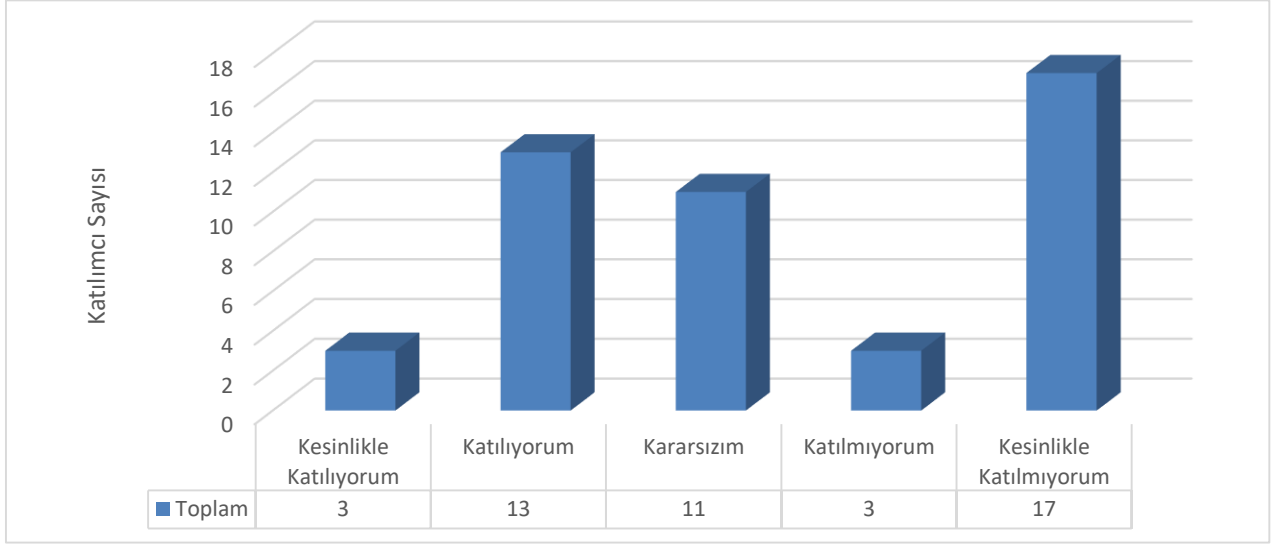
Öğrenci kimlik kartlarıyla ilgili arıza ve işlemlerde sağlanan desteğin yeterli olması noktasında; katılımcıların %34,04'ü bu fikre katılırken, %21,28'i bu fikre katılmamış, %44,68'i ise bu konuda kararsız kalmıştır.

14. Üniversitedeki dijital sistemlere mobil cihazlardan erişim kolaydır.



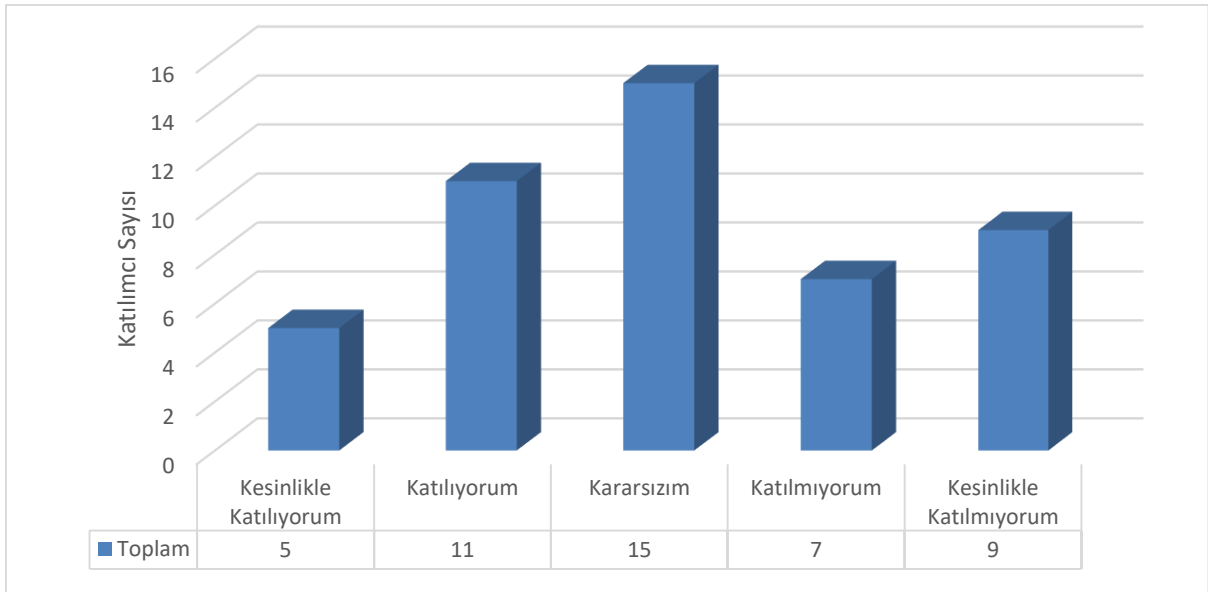
Katılımcıların %23,40'ı Üniversitemizdeki dijital sistemlere mobil cihazlardan erişimin kolay olduğunu düşünürken, %57,45'si bu fikre katılmamış, %19,15'i ise bu konuda kararsız kalmıştır.

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



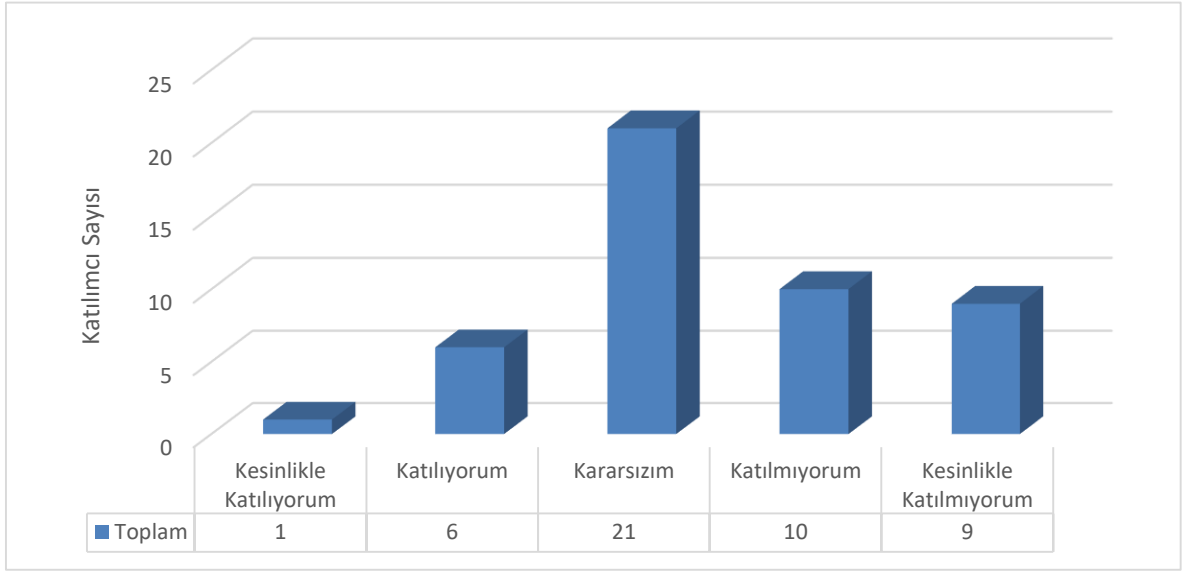
Katılımcıların %34,04'ü Bilgi İşlem Daire Başkanlığı tarafından yapılan duyuruların (internet kesintisi, sistem güncellemesi, iyileştirme çalışması vb.) zamanında ve yeterli bilgilendirme içerdiğini düşünürken, %42,56'ı bu fikre katılmamış, %23,40'ı ise bu konuda kararsız kalmıştır.

16. Bilgi İşlem Daire Başkanlığı tarafından sağlanan lisanslı yazılımlar, eğitim ihtiyaçlarını karşılamaktadır.



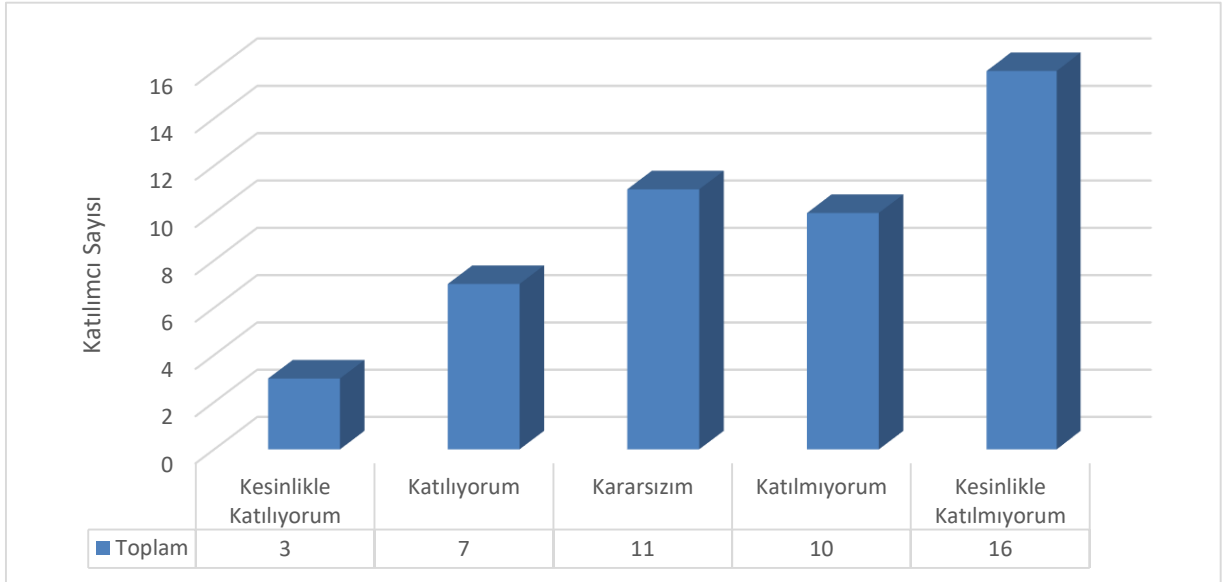
Katılımcıların %34,04'ü Bilgi İşlem Daire Başkanlığı tarafından sağlanan lisanslı yazılımların, kullanıcıların eğitim ihtiyaçlarını karşıladığını düşünürken, %34,04'ü yetersiz olduğunu düşünmekte, %31,92'si ise bu konuda kararsız olduklarını belirtmiştir.

17. Bilgisayar laboratuvarlarının donanımı eğitim faaliyetleri için yeterli düzeydedir.



Katılımcıların %14,89'u bilgisayar laboratuvarlarının donanımının eğitim faaliyetleri için yeterli düzeyde olduğunu düşünürken, %40,43'ü bu fikre katılmamış, %44,68'i bu konuda kararsız olduğunu belirtmiştir.

18. Üniversitede yaşadığım sorunları ilgili birimlere iletebileceğim başvuru kanalları yeterlidir.



Üniversitede yaşanan sorunları ilgili birimlere iletecek başvuru kanallarının yeterli olması noktasında; katılımcıların %21,28'i bu fikre katılırken, %55,32'si bu fikre katılmamış, %23,40'ı ise bu konuda kararsız kalmıştır.

ANKET SONUÇLARINA İLİŞKİN GENEL DEĞERLENDİRME

Bilgi İşlem Daire Başkanlığı hizmetlerine yönelik olarak öğrencilerimiz arasında gerçekleştirilen ve 47 öğrencinin katılım sağladığı anket sonuçları tarafımızca değerlendirilmiştir.

Katılımcıların %97,9'unun internet/Wi-Fi/eduroam hizmetini, %85,1'inin e-posta hizmetini aktif olarak kullanıyor olması, bilişim altyapısının öğrencilerimizin akademik hayatında temel bir unsur olduğunu göstermektedir. Buna karşılık lisanslı yazılım kullanım oranının %36,2 seviyesinde kalması, bu alanda farkındalık ya da erişim konusunda geliştirme ihtiyacına işaret etmektedir.

Bununla birlikte;

- Personelin tutum ve iletişimini olumlu değerlendirenlerin oranı %25,53,
- Teknik sorunlara çözüm sunulduğunu düşünenlerin oranı %17,02,
- İletişim kanallarını yeterli bulanların oranı %29,79,
- Taleplere zamanında geri dönüş yapıldığını düşünenlerin oranı %23,40 seviyesindedir.

Bu oranlar, öğrencilerimizin destek süreçlerine ilişkin algısının personel anketine kıyasla belirgin şekilde düşük olduğunu göstermektedir. Ayrıca birçok başlıkta kararsızlık oranlarının yüksek olması (%30–40 bandı), öğrencilerimizin süreçler hakkında yeterli bilgiye sahip olmayabileceğini veya hizmet deneyimlerinin sınırlı olduğunu düşündürmektedir.

Anketin en dikkat çekici sonucu kablosuz internet hizmetine ilişkindir.

- Kablosuz internetten memnuniyet oranı yalnızca %4,26'dır.
- Öğrencilerin %89,36'sı kablosuz internetten memnun olmadığını belirtmiştir.
- %91,48'i kampüs genelinde Wi-Fi kapsama alanı ve internet hızını yetersiz bulmaktadır.

Bu sonuçlar, öğrenciler açısından en kritik ve öncelikli iyileştirme alanının kablosuz ağ altyapısı olduğunu açık şekilde ortaya koymaktadır.

Dijital Hizmetler ve Kullanıcı Deneyimi'nde

- E-posta hizmetinden memnuniyet %34,04 seviyesindedir.
- Üniversite web sitesini kullanıcı dostu bulanların oranı %38,30'dur.
- Mobil cihazlardan erişimi kolay bulanların oranı %23,40'tır.
- Duyuruların yeterli olduğunu düşünenlerin oranı %34,04'tür.

Bu veriler, dijital hizmetlerin öğrenciler tarafından yeterince kullanıcı dostu bulunmadığını ve mobil erişim deneyiminin geliştirilmesi gerektiğini göstermektedir.

Donanım ve Fiziksel Altyapı'da

- Bilgisayar laboratuvarlarının yeterli olduğunu düşünenlerin oranı %14,89'dur.
- Başvuru kanallarını yeterli bulanların oranı %21,28'dir.
- Öğrenci kimlik kartı işlemlerine ilişkin memnuniyet %34,04 seviyesindedir.

Bu sonuçlar, hem fiziksel bilişim altyapısında hem de başvuru/iletişim mekanizmalarında iyileştirme ihtiyacına işaret etmektedir.

Öğrenci anketi sonuçları genel olarak değerlendirildiğinde:

- Öğrencilerimizin bilişim hizmetlerini yoğun olarak kullandığı,
- Ancak özellikle kablosuz internet altyapısının ciddi düzeyde yetersiz bulunduğu,
- Destek süreçlerine ilişkin memnuniyet düzeyinin düşük olduğu,
- İletişim kanallarının ve geri dönüş mekanizmalarının öğrenciler tarafından yeterli algılanmadığı,
- Mobil erişim, laboratuvar donanımı ve dijital kullanıcı deneyimi konularında geliştirme ihtiyacı bulunduğu,

tespit edilmiştir.

Personel anket sonuçları ile karşılaştırıldığında, öğrencilerin memnuniyet düzeyinin özellikle teknik destek algısı ve internet hizmetleri konusunda belirgin şekilde daha düşük olduğu görülmektedir. Bu durum, öğrenci odaklı hizmet süreçlerinin ayrıca ele alınması gerektiğini göstermektedir.

Öncelikli iyileştirme alanı olarak kablosuz internet altyapısının güçlendirilmesi; bununla birlikte öğrenci iletişim kanallarının çeşitlendirilmesi, geri dönüş sürelerinin iyileştirilmesi ve mobil uyumluluğun artırılması gerektiği değerlendirilmektedir.