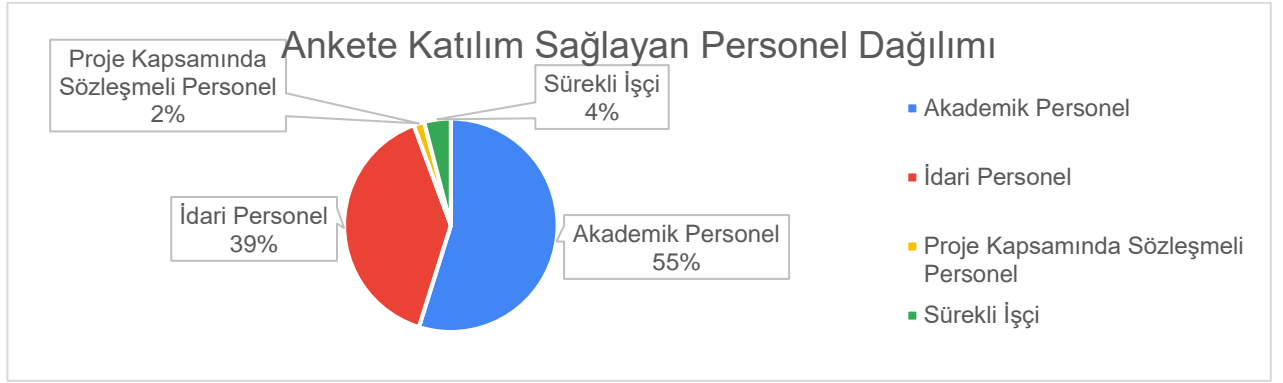


TAÜ PERSONEL MEMNUNİYET ANKETİ DEĞERLENDİRME SONUÇLARI

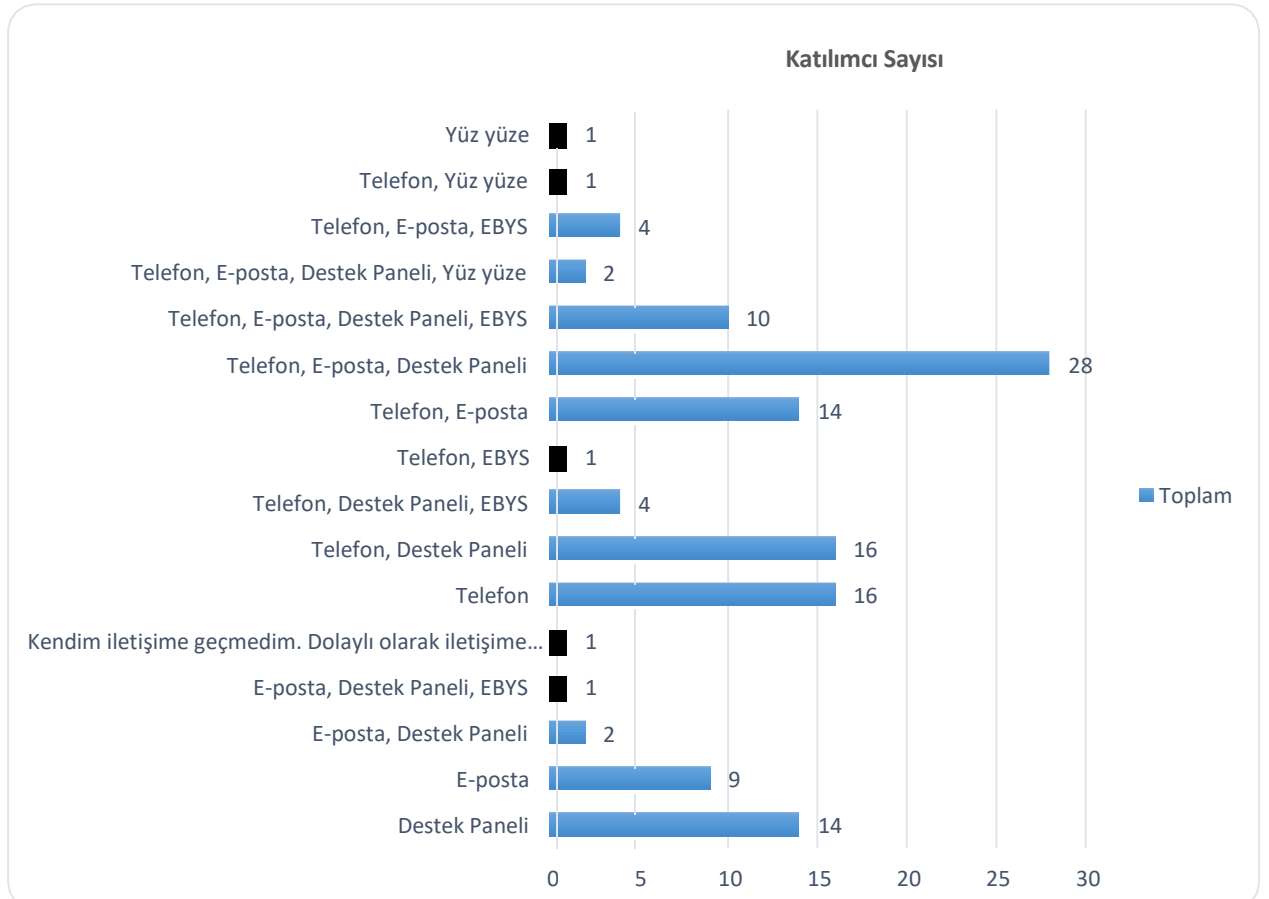
Anketimiz, Türk-Alman Üniversitesi Bilgi İşlem Daire Başkanlığı'ndan alınan hizmetin belirlenmesi ve geliştirilmesi, eksik olan alanların tespit edilerek gerekli görülen alanlarda iyileştirme çalışmalarının yapılması, gerçekleştirilen hizmetlerden duyulan memnuniyet durumunun tespit edilmesi ve Üniversitemizin kalite güvence sistemine katkı sağlaması amacıyla hazırlanmıştır. Bu ankete üniversite personeli olarak görev alan 124 kişi katılım göstermiş olup, verilen cevaplara ilişkin değerlendirmeler detaylıca açıklanmıştır.

1. Türk - Alman Üniversitesi'ndeki pozisyonunuz

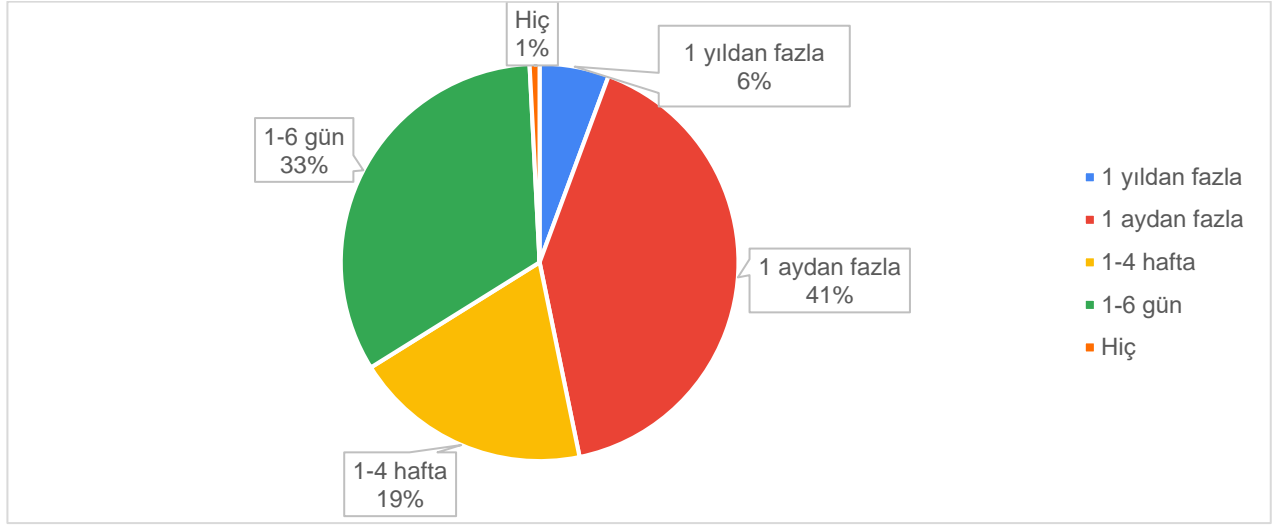
Katılımcıların, %55'i akademik personel, %39'u idari personel, %2'si proje kapsamında sözleşmeli çalışan ve %4'ü sürekli işçi olarak çalışmaktadır.



2. Bilgi İşlem Daire Başkanlığı ile hangi kanallardan iletişime geçiyorsunuz

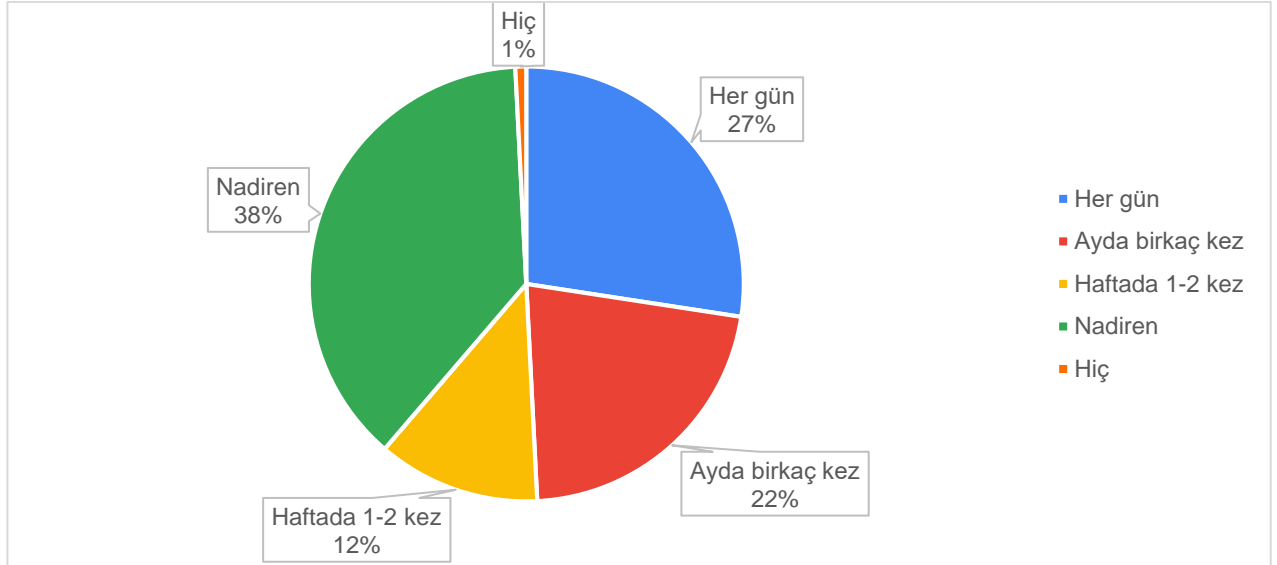


3. Bilgi İşlem Daire Başkanlığı ile en son ne zaman iletişime geçtiniz



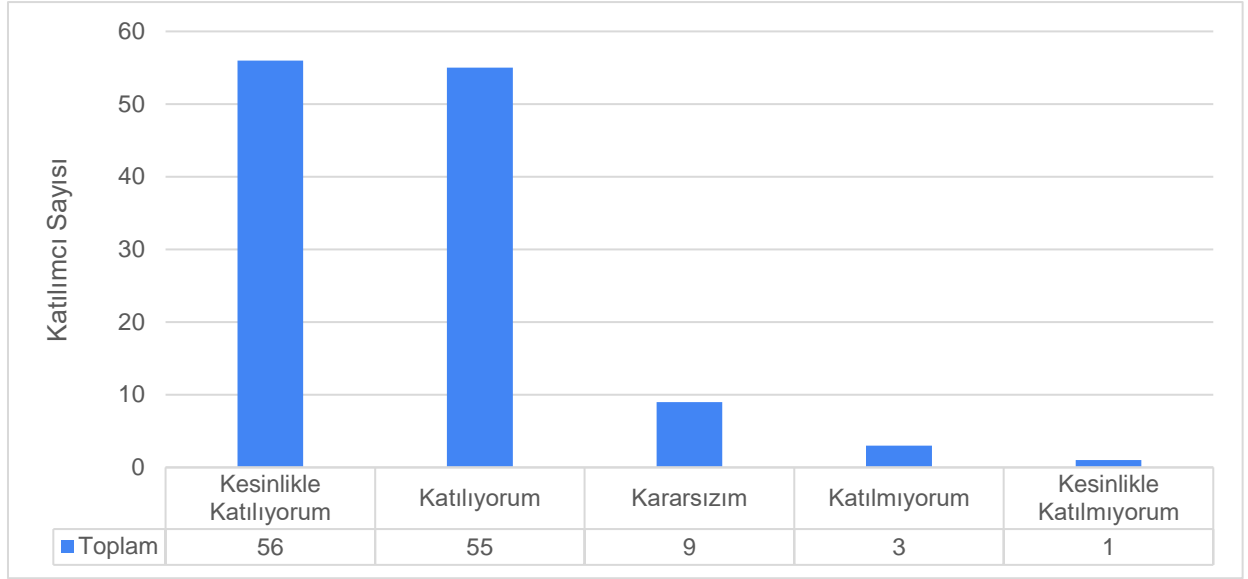
Katılımcıların %52'si bir ay içinde, %41'i bir aydan daha uzun zaman önce, %6'sı bir yıldan daha uzun zaman önce Bilgi İşlem Daire Başkanlığı ile iletişim kurmuş olup, %1'i ise hiç iletişim kurmamıştır.

4. Bilgi İşlem Hizmetlerini kullanma sıklığınız



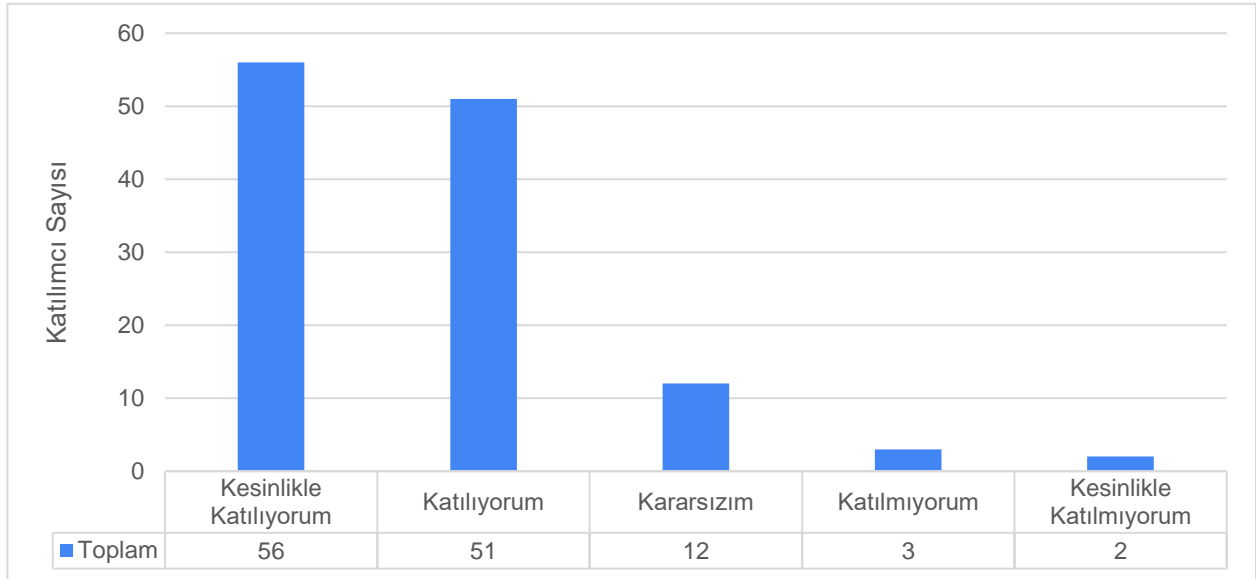
Katılımcıların %27'si her gün, %12'si haftada 1-2 kez, %22'si ayda birkaç kez, %38'i nadir olarak bilgi işlem hizmetlerini kullandığını belirtirken, %1 ise hiç kullanmadığını beyan etmiştir.

5. Bilgi işlem personelinin genel tutumu iyi ve çözüm odaklıdır.



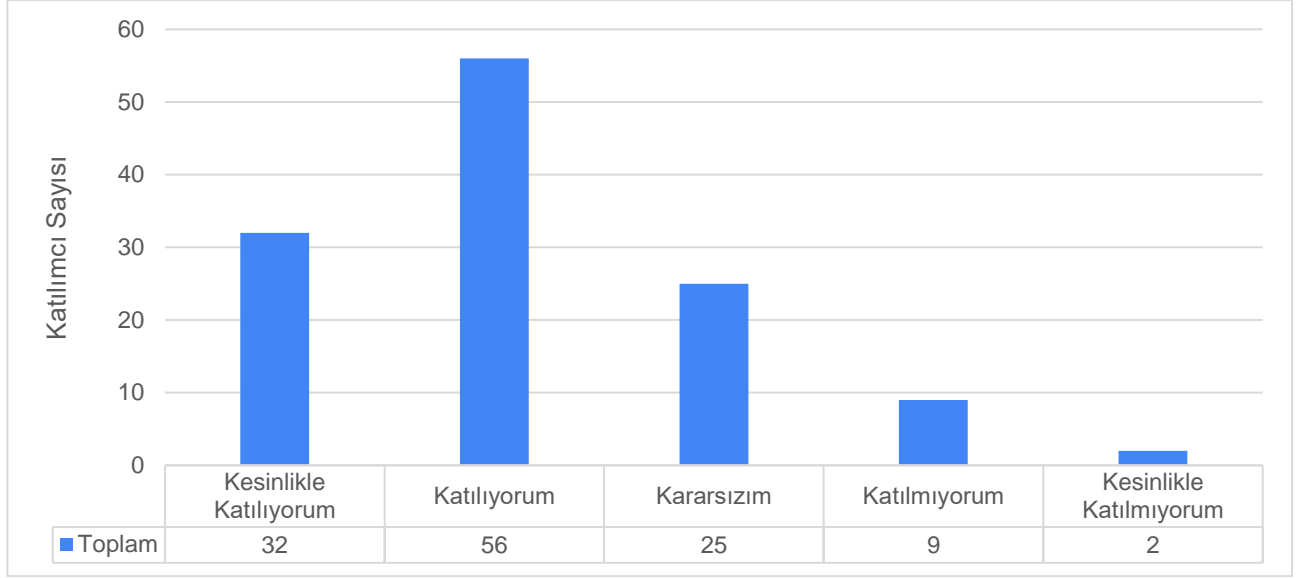
Bilgi İşlem personelinin tutumunun iyi ve çözüm odaklı olması noktasında katılımcıların %90'ı bu fikre katılırken, %3'ü bu fikre katılmamış, %7'si ise bu konuda kararsız kalmıştır.

6. Bilgi İşlem Daire Başkanlığı teknik konularda soru ve sorunlarına çözüm sunabilmektedir.



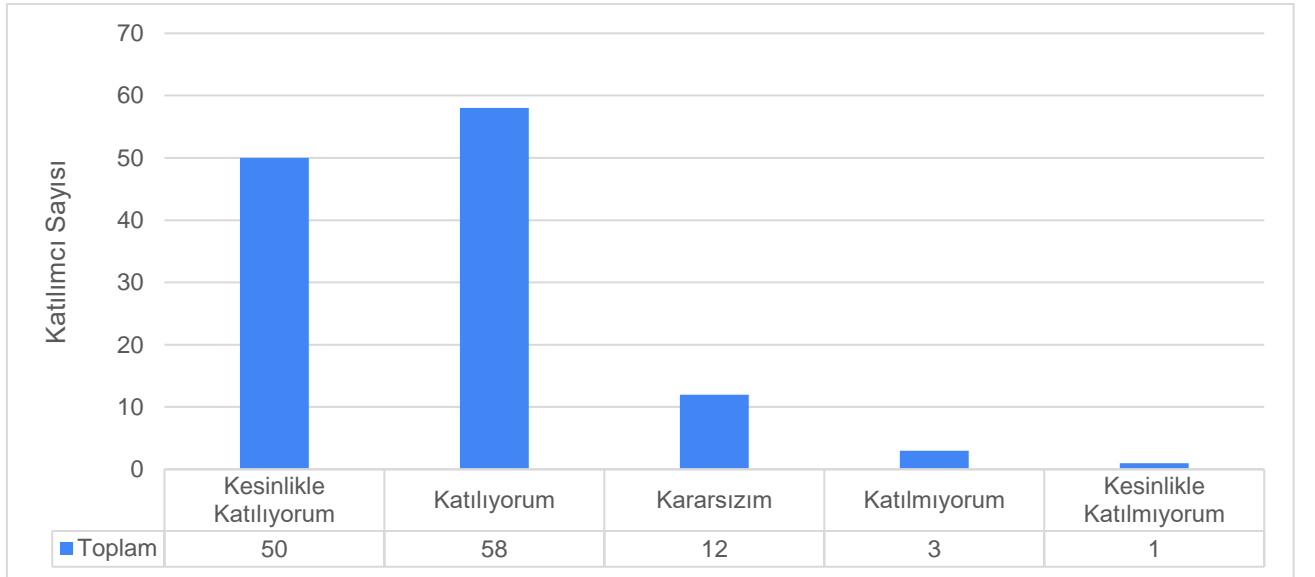
Bilgi İşlem Daire Başkanlığı'nın teknik konularda soru ve sorunlara çözüm sunabilmesi noktasında; katılımcıların %86'sı bu fikre katılırken, %4'ü bu fikre katılmamış, %10'u ise bu konuda kararsız kalmıştır.

7. Bilgi İşlem Destek Paneli (<https://destek.tau.edu.tr/index1.php>) işlevsel ve kullanıcı dostudur.



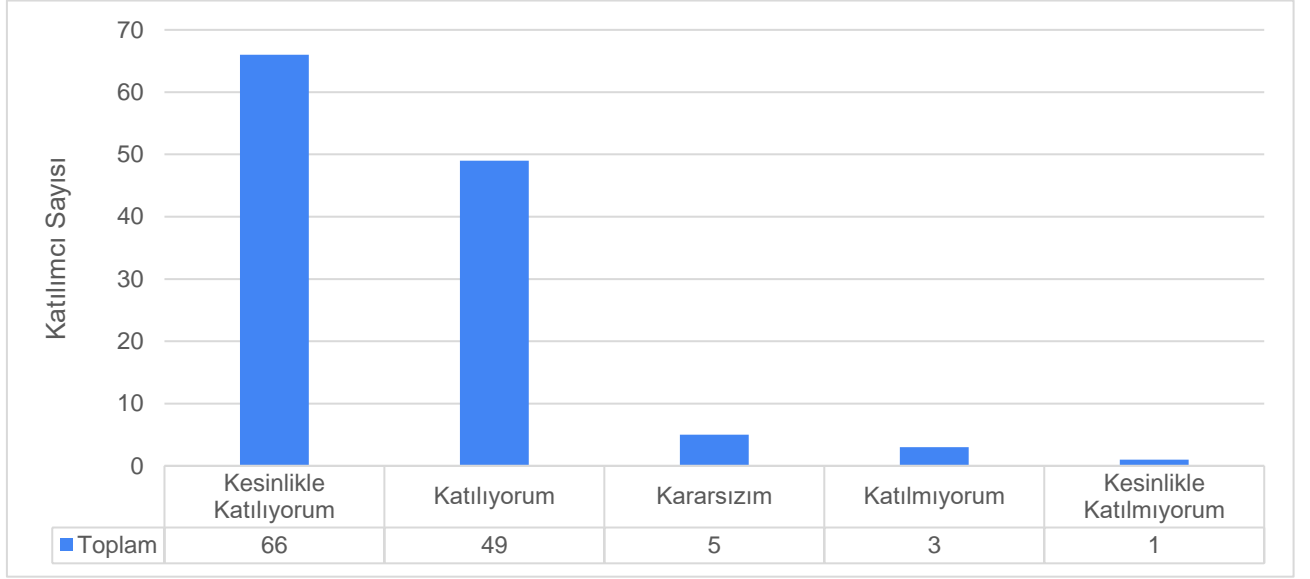
Bilgi işlem destek panelini işlevsel ve kullanıcı dostu olması noktasında katılımcıların %71'i bu fikre katılırken, %9'u ise bu fikre katılmamış, %20'si ise bu konuda kararsız kalmıştır.

8. Bilgi İşlem Destek Panelinde oluşturduğum taleplere yanıt alıyorum.



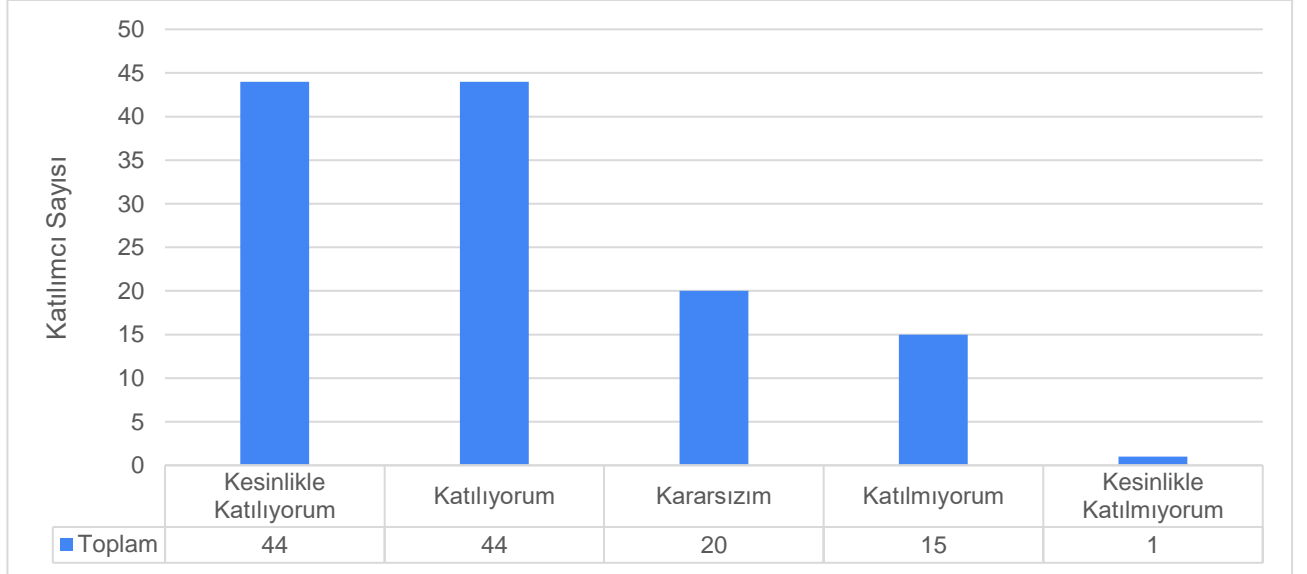
Katılımcıların %87'si bilgi işlem destek panelinde oluşturdukları taleplere yanıt aldıklarını, %3'ü yanıt alamadıklarını, %10'u ise bu konuda kararsız olduklarını belirtmişlerdir.

9 Bilgi işlem personeli ile iletişim sağlama yolları yeterlidir (telefon, e-posta, destek paneli, EBYS vb.).



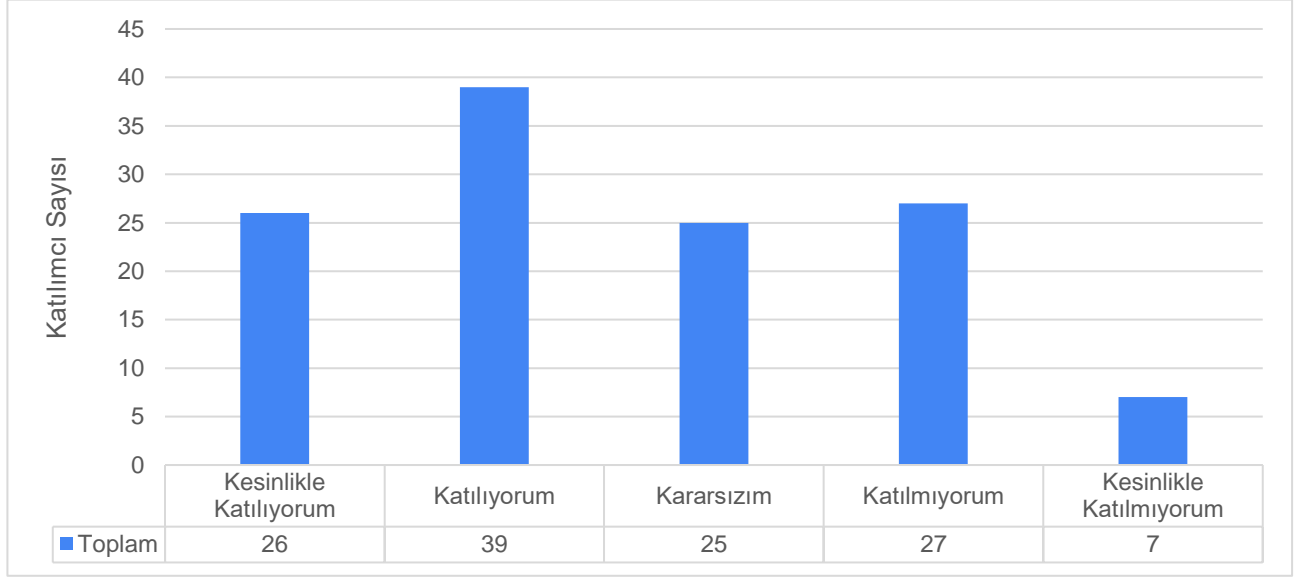
Katılımcıların %93'ü bilgi işlem personeli ile iletişim sağlama yollarının yeterli olduğunu düşünürken, %3'ü bu fikre katılmamış, %4'ü ise bu konuda kararsız olduklarını belirtmişlerdir.

10. Üniversitemizin kablolu internet hizmetinden memnunum.



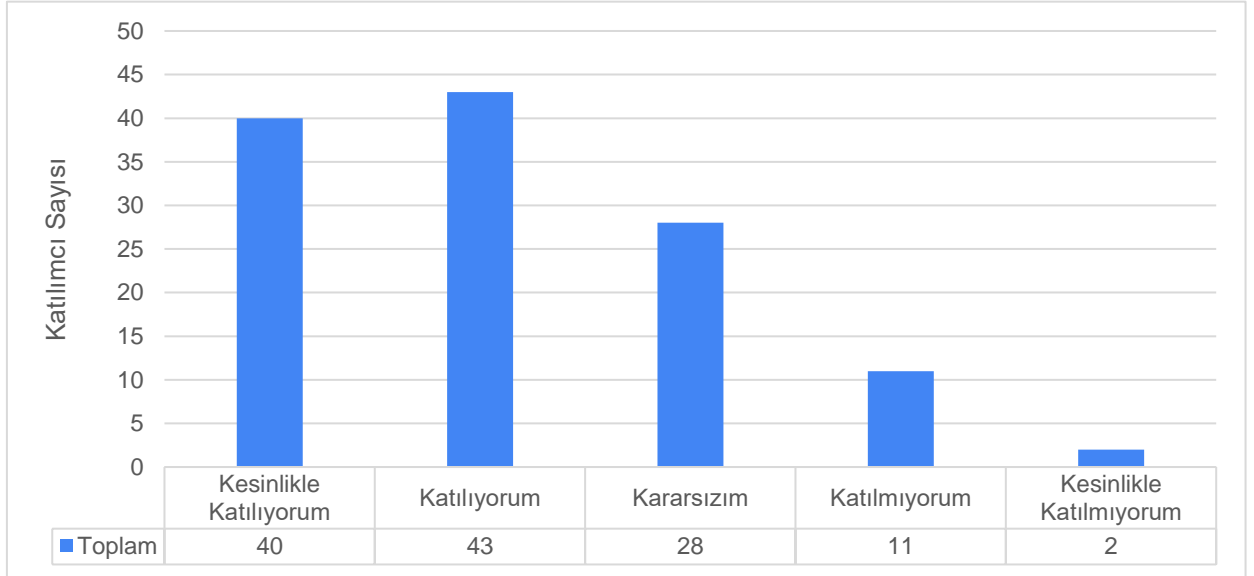
Üniversitemize sağlanan kablolu internetten katılımcıların %71'i memnunken, %13'ü memnun olmayıp, %16'sı bu konuda kararsız olduklarını belirtmişlerdir.

11. Üniversitemizin kablosuz internet hizmetinden memnunum (Eduroam, Tau-personel, Tau secure, Tau)



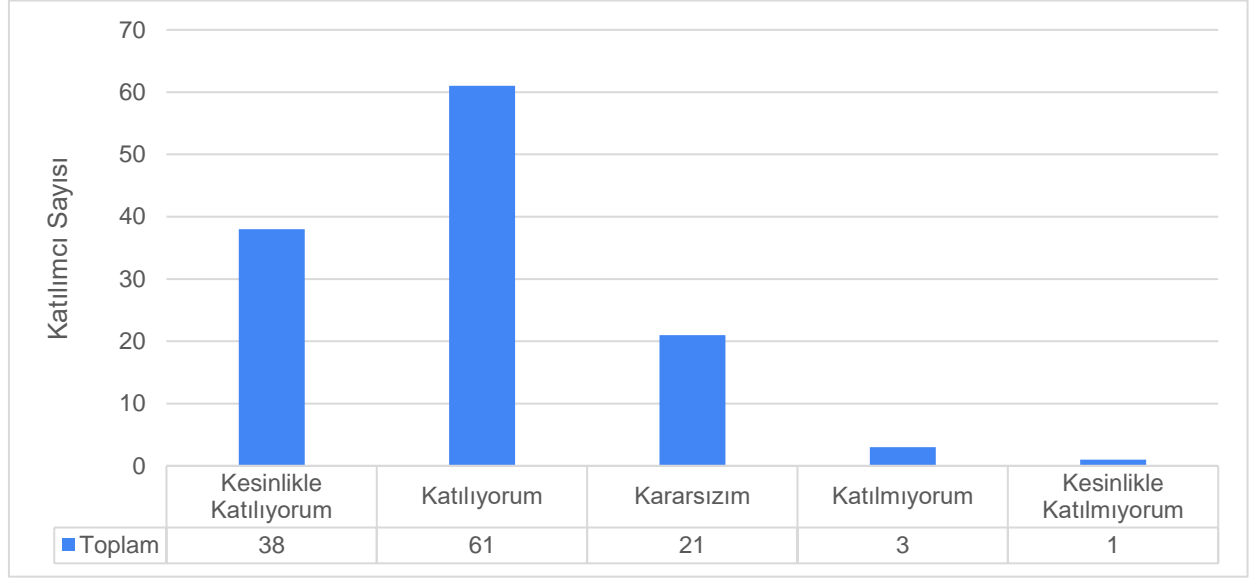
Üniversitemize sağlanan kablosuz internetten katılımcıların %53'ü memnunken, %27'si memnun olmayıp, %20'si bu konuda kararsız olduklarını belirtmişlerdir.

12. Akademik çalışmalar, otomasyonlara erişim vb. için üniversitemizin internet hızı yeterlidir.



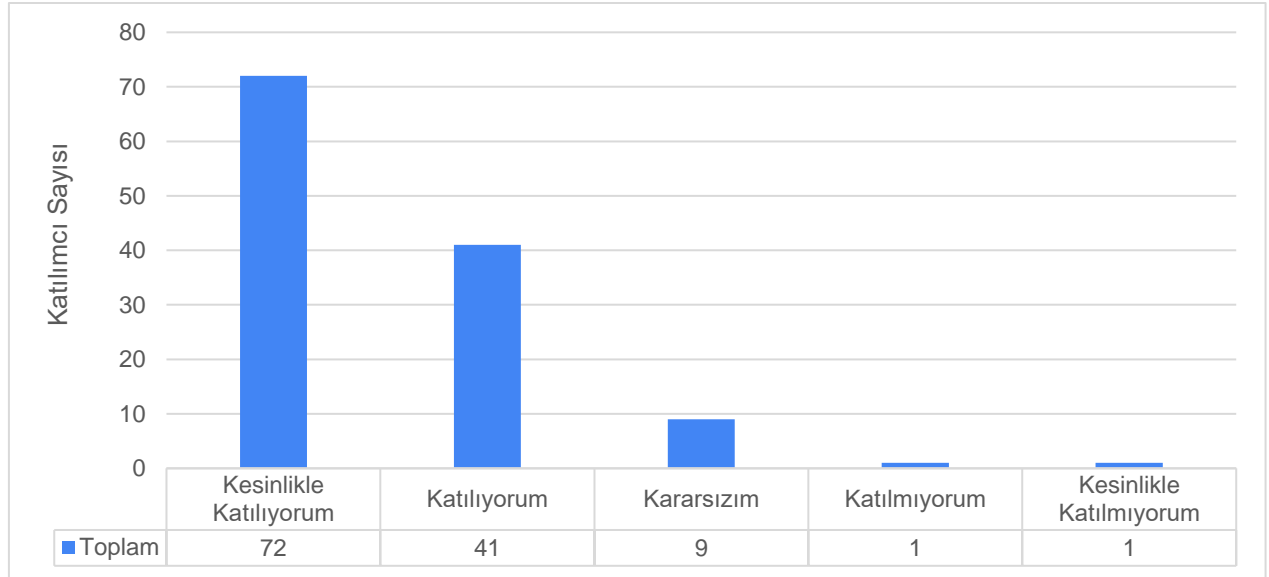
Katılımcıların %67'si akademik çalışmalar, otomasyonlara erişim için internet hızının yeterli olduğunu düşünürken, %10'u internet hızının bu işlemler için yetersiz olduğunu düşünmekte, %23'ü ise bu konuda kararsız olduklarını belirtmişlerdir.

13. Üniversitemizin otomasyon sistemlerine kolay erişim sağlayabiliyorum.



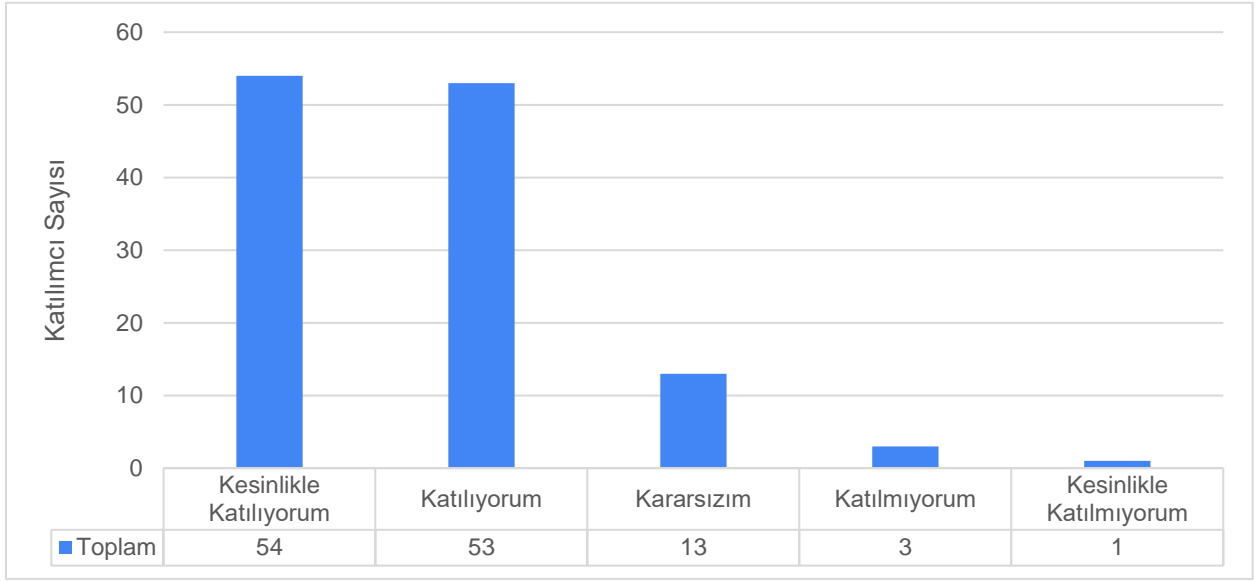
Katılımcıların %80'i Üniversitemizin otomasyon hizmetlerine kolay erişim sağladığını belirtirken, %3'ü kolay erişim sağlayamadığını, %17'si ise bu konuda kararsız olduklarını belirtmişlerdir.

14. Üniversitemizin e-posta hizmetinden memnunum.



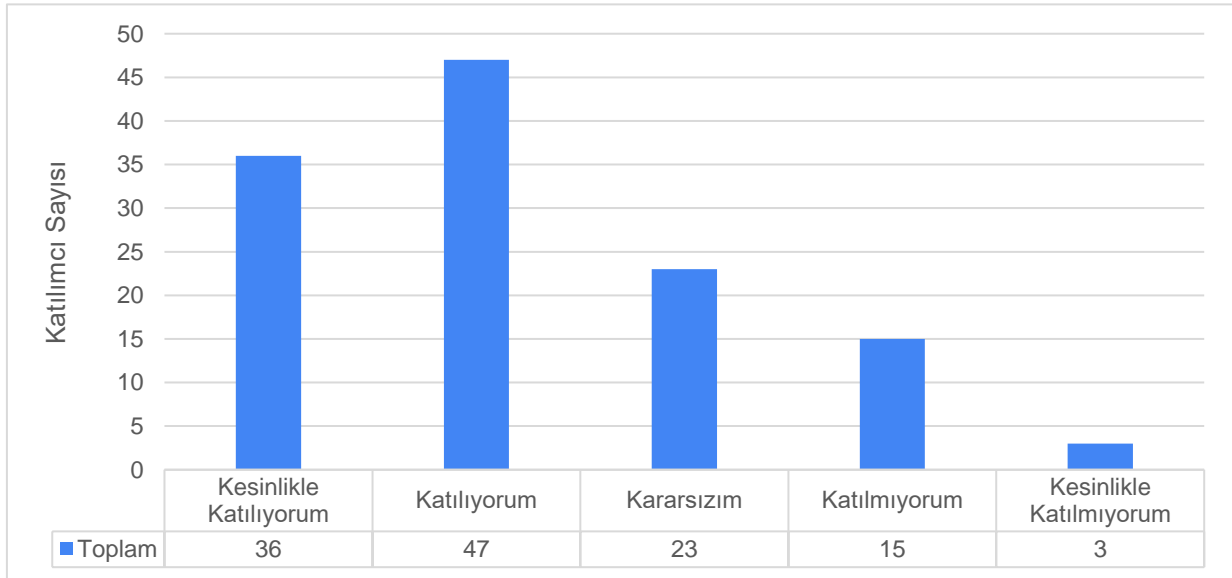
Üniversitemizin sağladığı e-posta hizmetinden katılımcıların %91'i memnunken, %2'si memnun olmayıp, %7'si bu konuda kararsız olduklarını belirtmişlerdir.

15. E-posta ile ilgili taleplerime verilen cevaplar ve sağlanan destek yeterlidir.



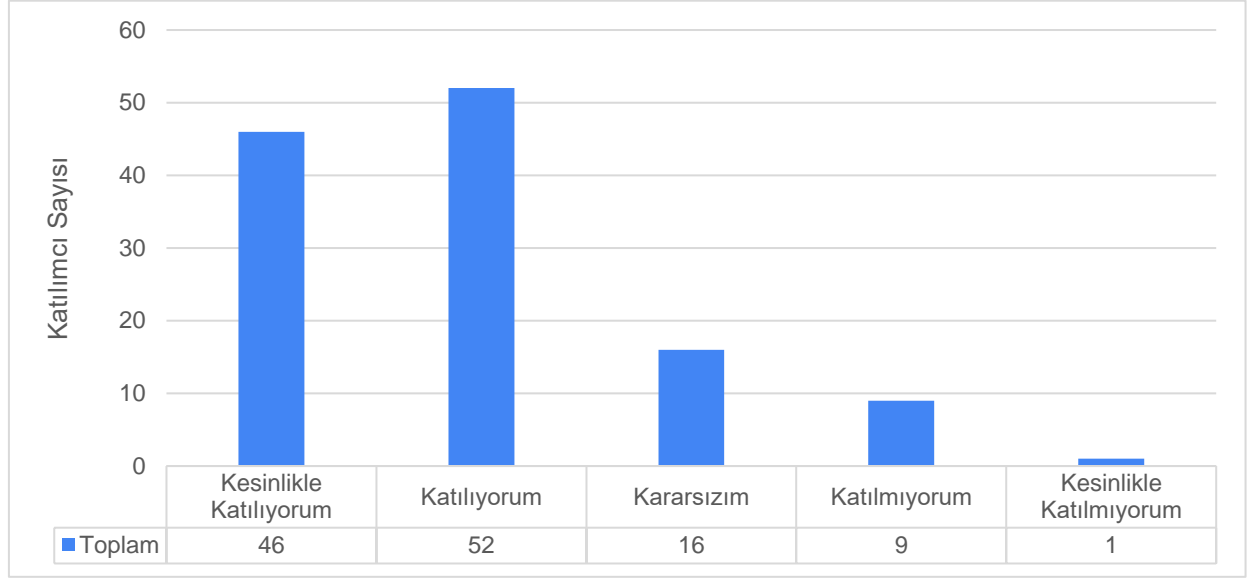
Katılımcıların % 86'sı e-posta talepleri ile ilgili verilen cevap ve sağlanan desteği yeterli görürken, %3'ü e-posta talepleri ile ilgili verilen cevap ve sağlanan desteği yetersiz görmekte, %11'i bu konuda kararsız olduklarını belirtmişlerdir.

16. Üniversitemiz web siteleri (TAÜ Ana Sayfa, Akademik ve İdari Birim vb.) işlevsel ve kullanıcı dostudur.



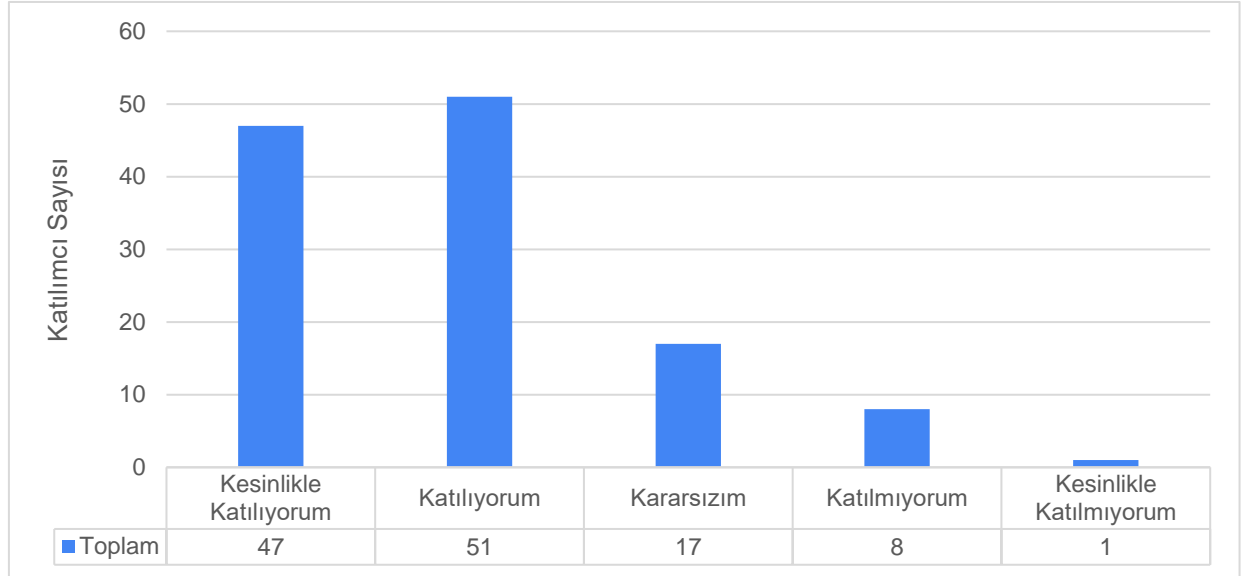
Katılımcıların %67'si Üniversitemizin web sitelerini işlevsel ve kullanıcı dostu olduğunu belirtirken, %18'i bu konuda kararsız kalmış ve %15'i bu fikre katılmamıştır.

17. Bilgi işlem personeli, bilgisayar ve çevre aygıtları ile yaşanan yazılımsal teknik aksaklıklara müdahale etmekte yetkindir.



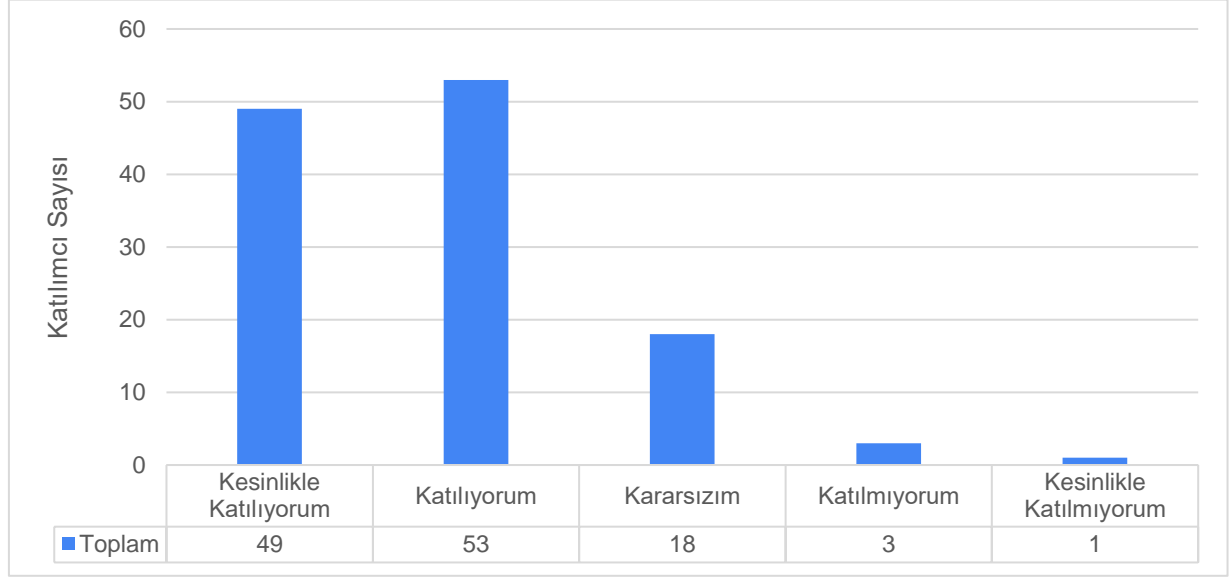
Katılımcıların % 79'u Bilgi işlem personelinin bilgisayar ve çevre aygıtları ile yaşanan yazılımsal teknik aksaklıklara müdahale etmekte yetkin olduğunu düşünürken, %8'i bu fikre katılmamış, %13'ü bu konuda kararsız olduklarını belirtmişlerdir.

18. Bilgi işlem personeli, bilgisayar ve çevre aygıtları ile yaşanan donanımsal teknik aksaklıklara müdahale etmekte yetkindir.



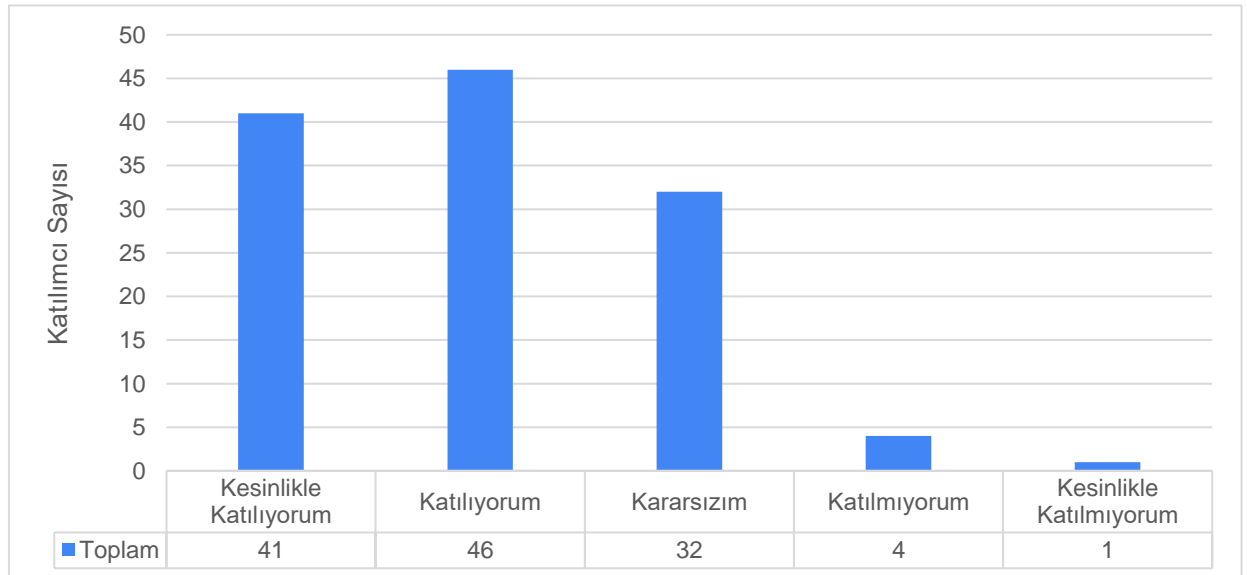
Katılımcıların % 79'u Bilgi işlem personelinin bilgisayar ve çevre aygıtları ile yaşanan donanımsal teknik aksaklıklara müdahale etmekte yetkin olduğunu düşünürken, %7'si bu fikre katılmamış, %14'ü bu konuda kararsız olduklarını belirtmişlerdir.

19. Bilgi işlem personeli, elektronik aygıtların bakım işlemleri ile birlikte bilgisayar kurulum, güncelleme, virüs koruma, büro teknik destek vb. işlemleri ile sahip olunan imkânlar çerçevesinde tamiri mümkün olabilen aygıtların elektronik bakım ve onarım işlerini yürütmekte yetkindir.



Katılımcıların % 82'si Bilgi işlem personelinin aygıtların elektronik bakım ve onarım işlerini yürütmekte yetkin olduğunu düşünürken, %3'ü bu fikre katılmamış, %15'i bu konuda kararsız olduklarını belirtmişlerdir.

20. Personel kimlik kartlarında yaşanan arıza ve işlem hatalarına yönelik verilen cevaplar ve sağlanan destek yeterlidir.



Katılımcıların %70'i akademik çalışmalar, personel kimlik kartlarında yaşanan arıza ve işlem hatalarına yönelik verilen cevaplar ve sağlanan desteğin yeterli olduğunu düşünürken, %4'ü bu fikre katılmamış, %26'sı ise bu konuda kararsız olduklarını belirtmişlerdir.