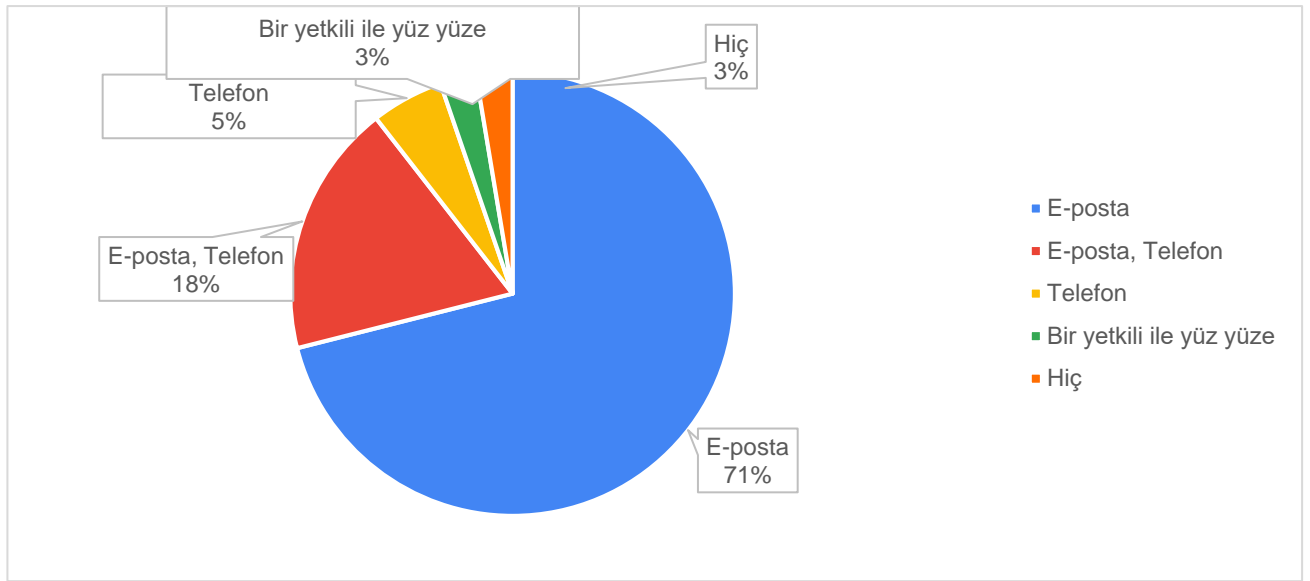


## ÖĞRENCİ MEMNUNİYET ANKETİ DEĞERLENDİRME SONUÇLARI

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.

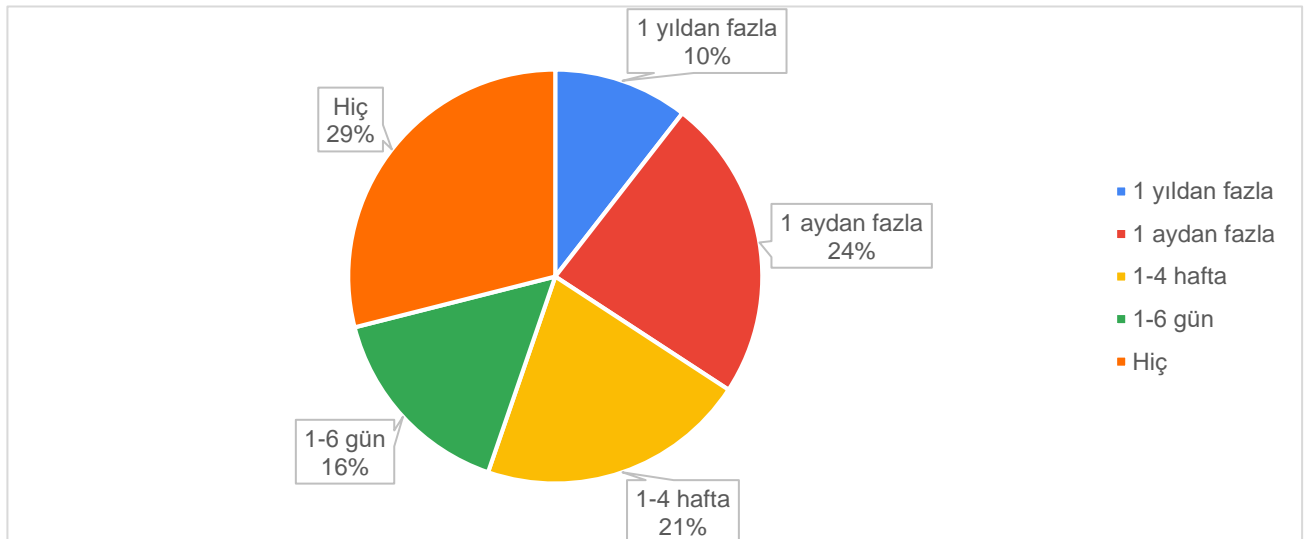
Hazırlanan ankete 38 öğrenci katılım göstermiş olup; verilen cevaplara ilişkin değerlendirmeler detaylıca açıklanmıştır.

### 1. Bilgi İşlem Daire Başkanlığı ile hangi kanallardan iletişime geçiyorsunuz.



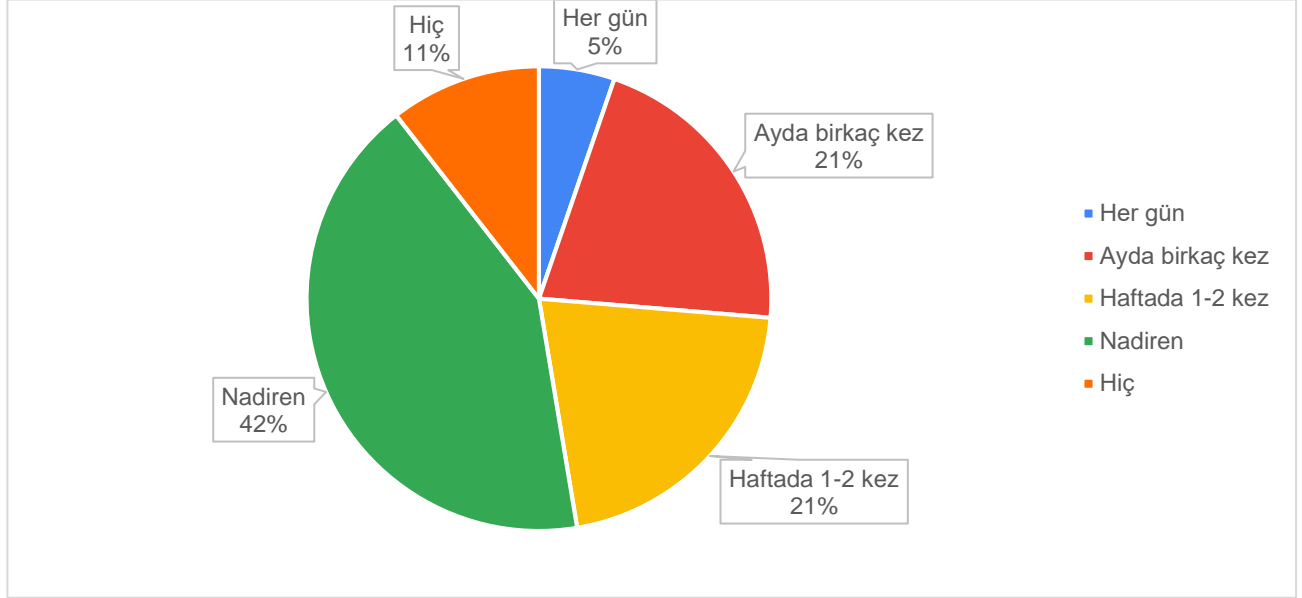
Bilgi İşlem Daire Başkanlığı ile iletişime geçerken; katılımcıların %71'i e-posta, %18'i hem e-posta hem telefon, %5'i ise sadece telefon kullanarak, %3'ü bir yetkili ile yüz yüze görüşerek iletişime geçmekte %3'ü ise hiç iletişime geçmemektedir.

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



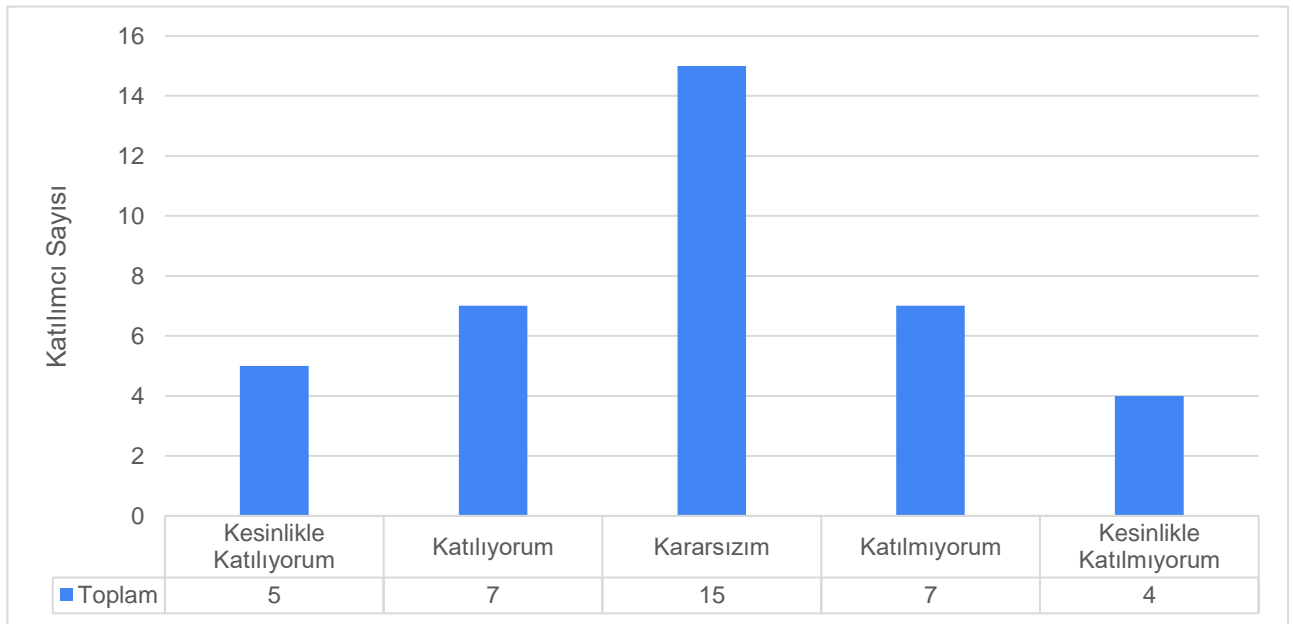
Katılımcıların %37'i bir ay içinde, %24'ü bir aydan daha uzun zaman önce, %10'u bir yıldan daha uzun zaman önce Bilgi İşlem Daire Başkanlığı ile iletişim kurmuş olup, %29'u ise hiç iletişim kurmamıştır.

3. Bilgi İşlem Hizmetlerini kullanma sıklığınız nedir.



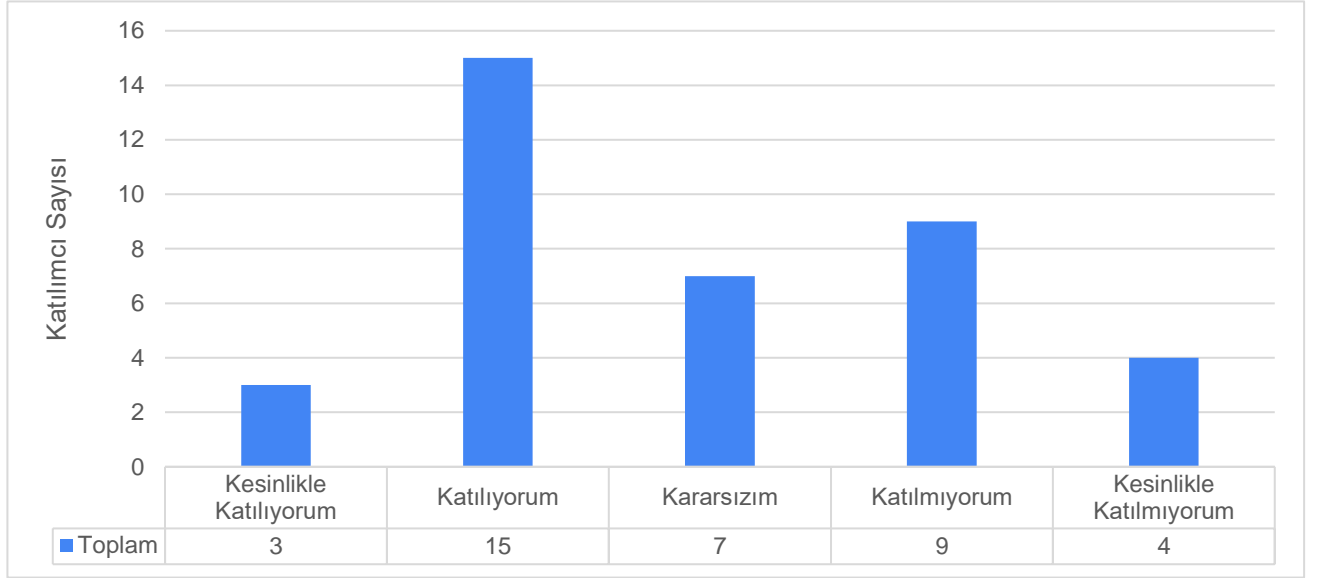
Katılımcıların %5'i her gün, %21'i haftada 1-2 kez, %21'i ayda birkaç kez, %42'si nadir olarak bilgi işlem hizmetlerini kullandığını belirtirken, %11 ise hiç kullanmadığını beyan etmiştir.

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



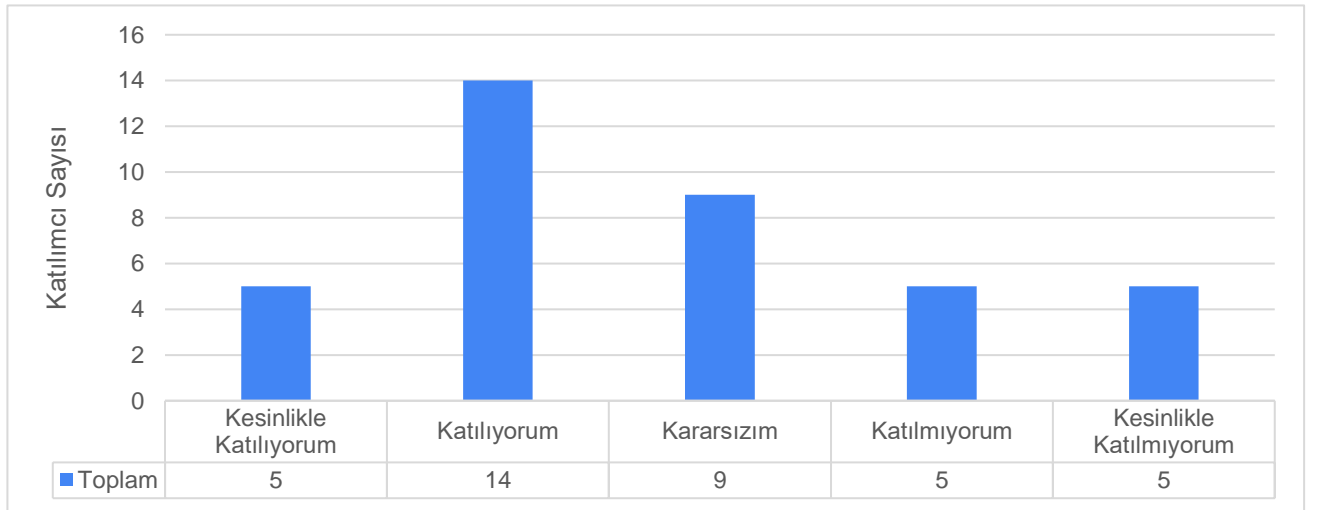
Bilgi İşlem personelinin tutumunun iyi ve çözüm odaklı olması noktasında katılımcıların %32'si bu fikre katılırken, %29'u bu fikre katılmamış, %39'u ise bu konuda kararsız kalmıştır.

5. Bilgi İşlem Daire Başkanlığı teknik konularda soru ve sorunlarımıza çözüm sunabilmektedir.



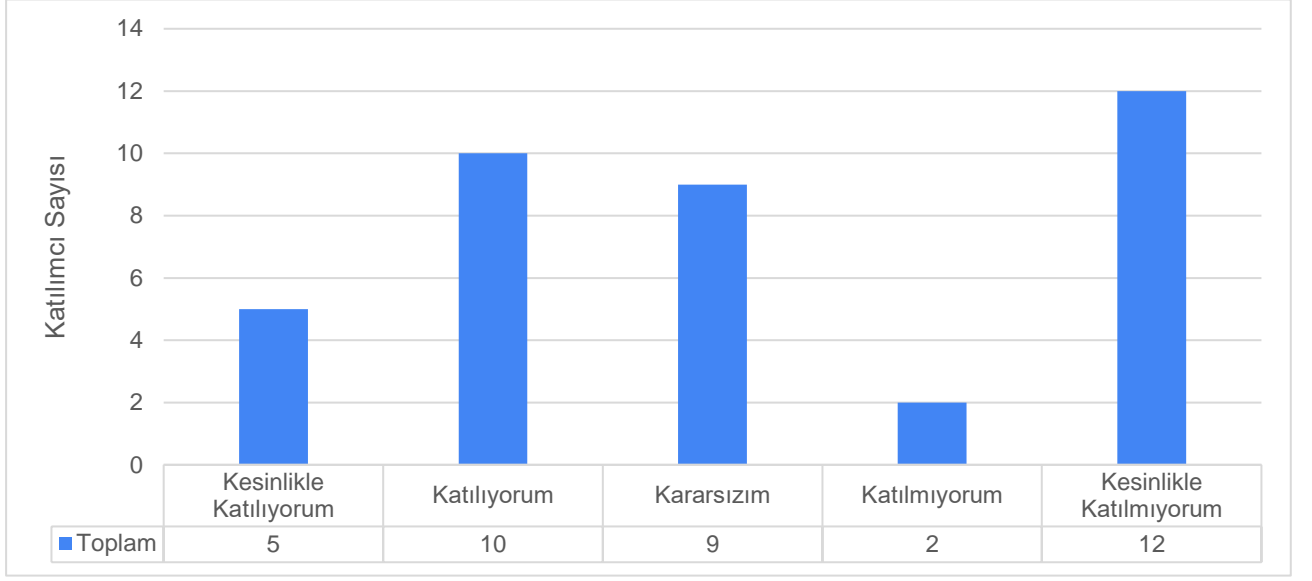
Bilgi İşlem Daire Başkanlığı'nın teknik konularda soru ve sorunlara çözüm sunabilmesi noktasında; katılımcıların %47'si bu fikre katılırken, %34'ü bu fikre katılmamış, %19'u ise bu konuda kararsız kalmıştır.

6. Bilgi işlem personeli ile iletişim sağlama yolları yeterlidir (telefon, e-posta vb.).



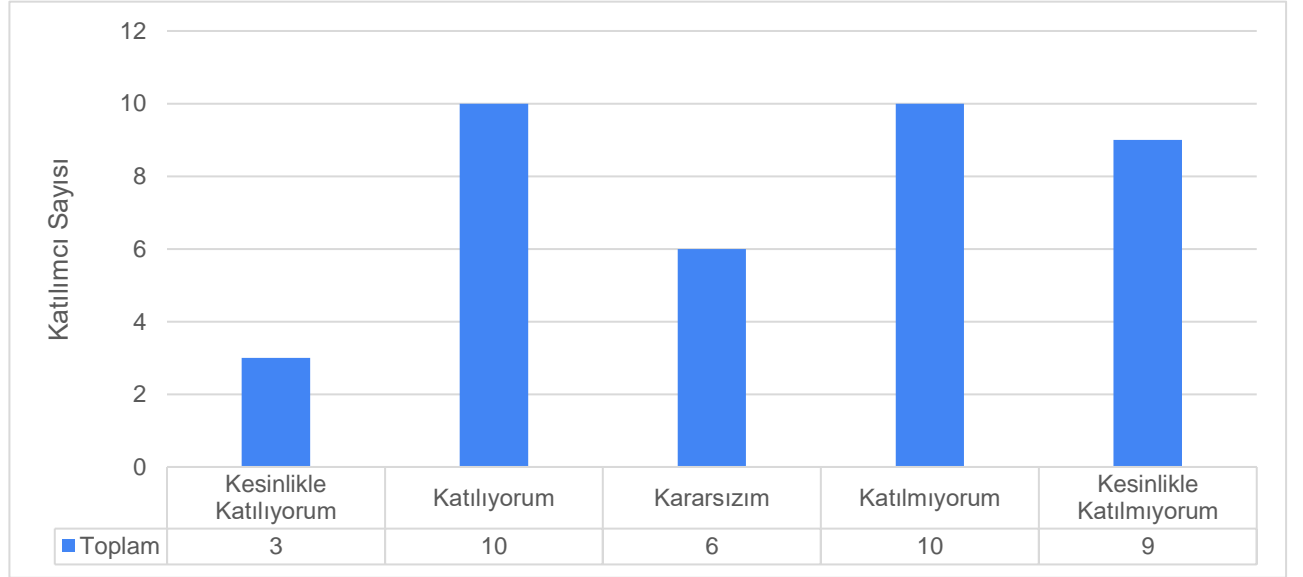
Katılımcıların %50'si bilgi işlem personeli ile iletişim sağlama yollarının yeterli olduğunu düşünürken, %26'sı bu fikre katılmamış, %24'ü ise bu konuda kararsız olduklarını belirtmişlerdir.

7. Üniversitemizin kablolu internet hizmetinden memnunum.



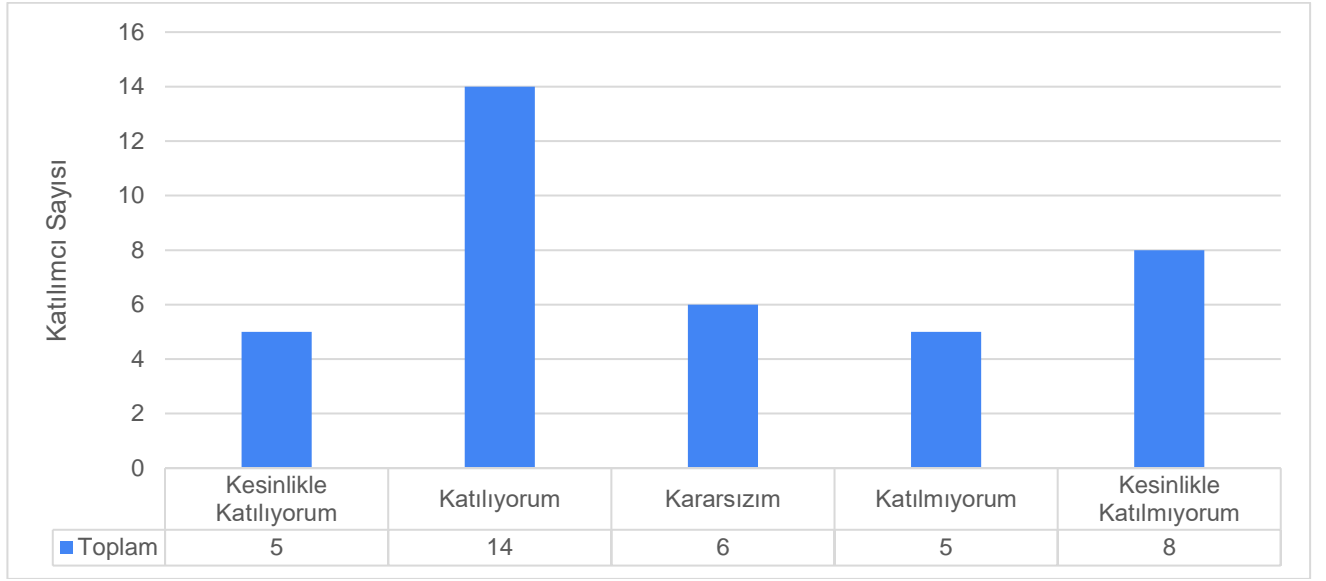
Üniversitemize sağlanan kablolu internetten katılımcıların %39'u memnunken, %37'si memnun olmayıp, %24'ü bu konuda kararsız olduklarını belirtmişlerdir.

8. Üniversitemizin kablosuz internet hizmetinden memnunum (Eduroam).



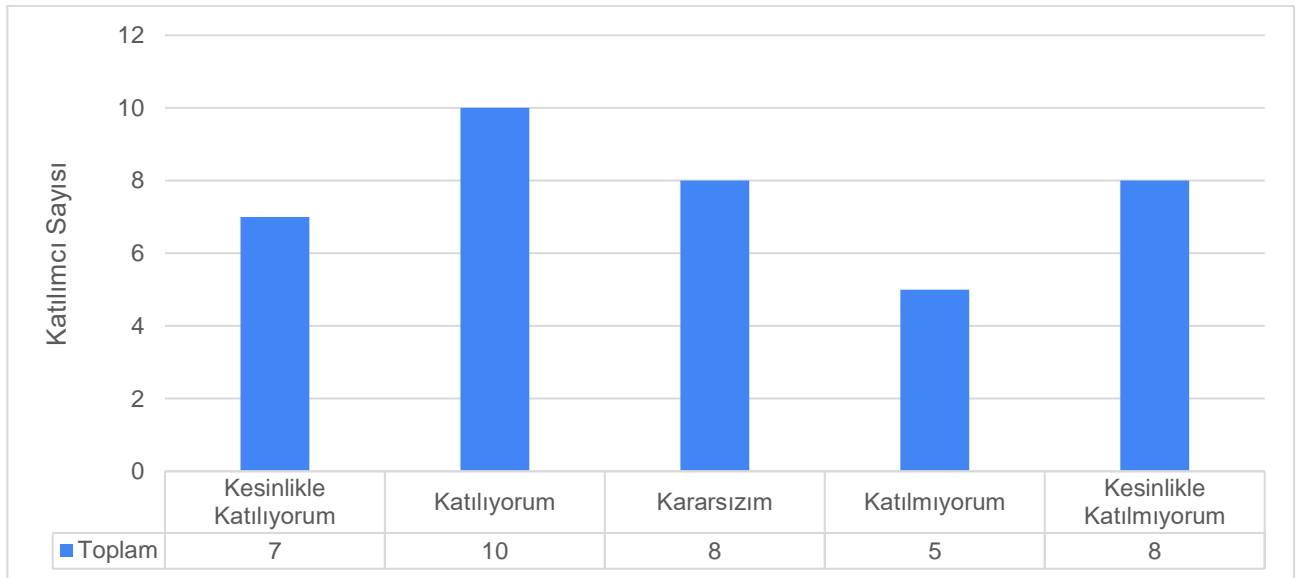
Üniversitemizde sağlanan kablosuz internetten katılımcıların %34'ü memnunken, %50'si memnun olmayıp, %16'sı bu konuda kararsız olduklarını belirtmişlerdir.

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



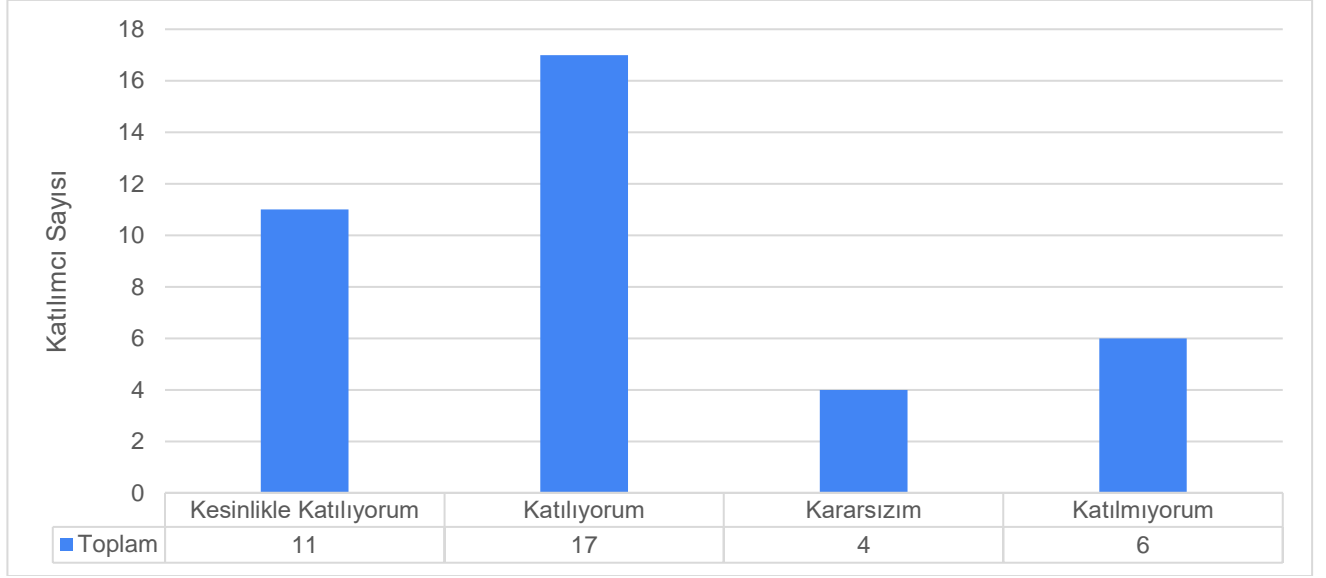
Katılımcıların %50'si akademik çalışmalar, otomasyonlara erişim için internet hızının yeterli olduğunu düşünürken, %34'ü internet hızının bu işlemler için yetersiz olduğunu düşünmekte, %16'sı ise bu konuda kararsız olduklarını belirtmişlerdir.

10. Üniversitemizin otomasyon sistemlerine kolay erişim sağlayabiliyorum.



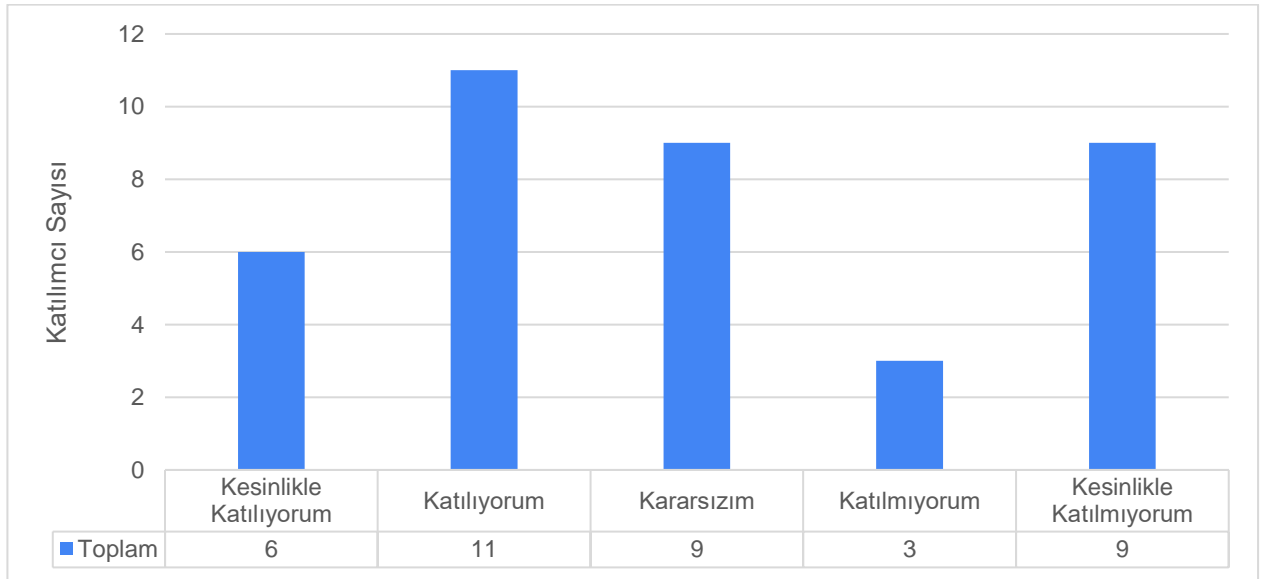
Katılımcıların %45'i Üniversitemizin otomasyon hizmetlerine kolay erişim sağladığını belirtirken, %34'ü kolay erişim sağlayamadığını, %21'i ise bu konuda kararsız olduklarını belirtmişlerdir.

11. Üniversitemizin e-posta hizmetinden memnunum.



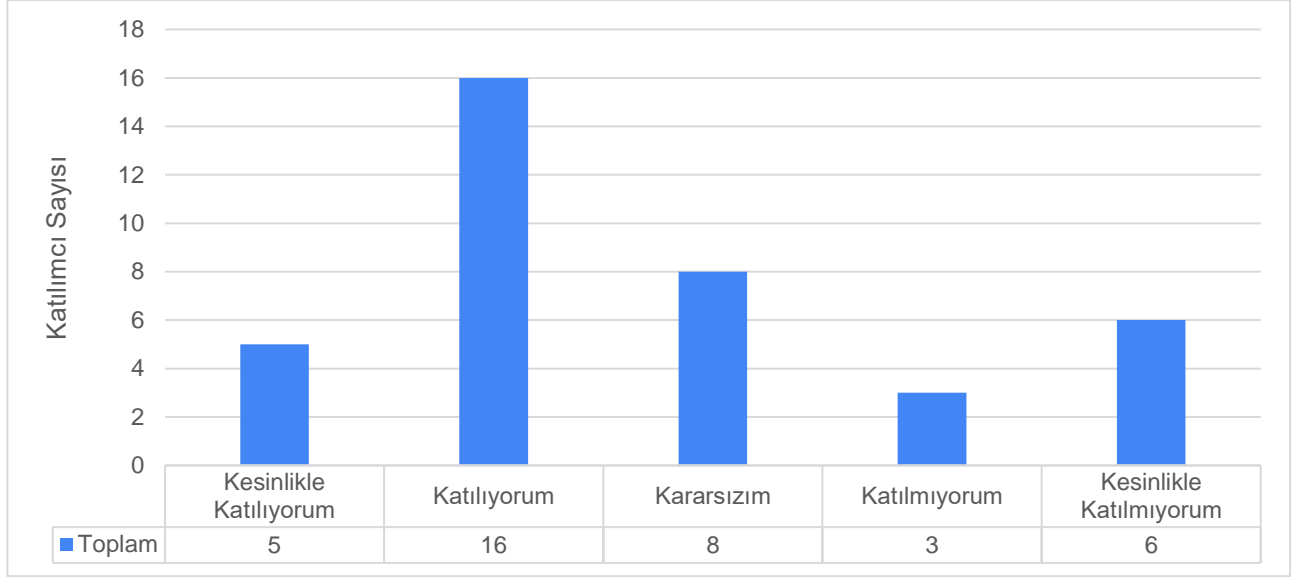
Üniversitemizin sağladığı e-posta hizmetinden katılımcıların %74'ü memnunken, %16'sı memnun olmayıp, %10'u bu konuda kararsız olduklarını belirtmişlerdir.

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



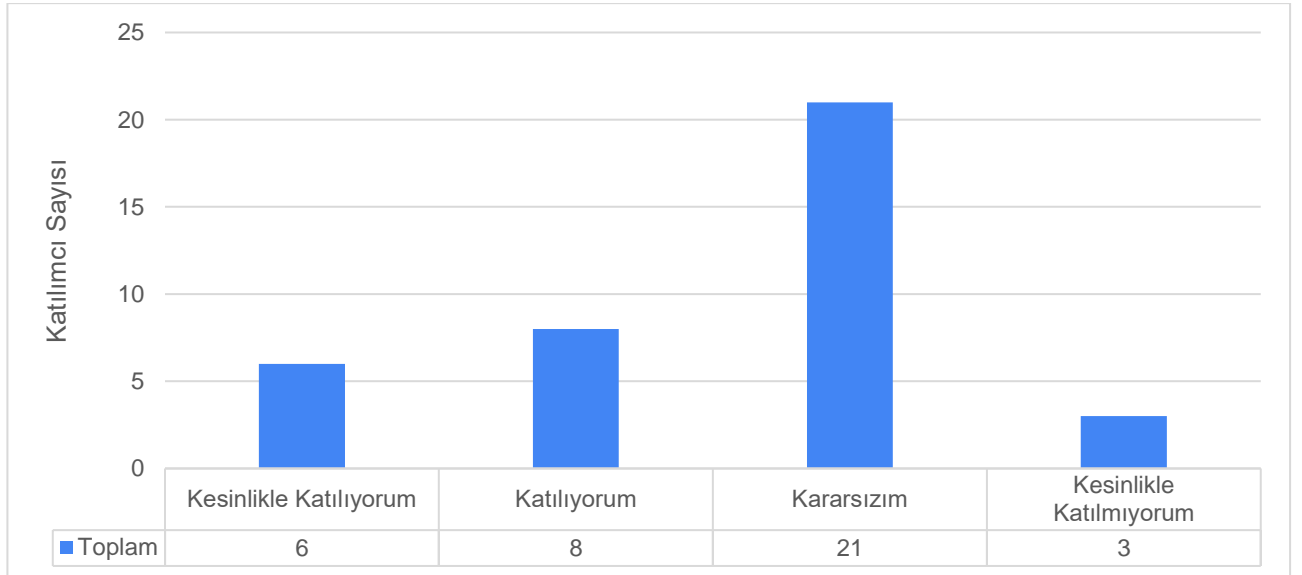
Katılımcıların %45'i e-posta talepleri ile ilgili verilen cevap ve sağlanan desteği yeterli görürken, %31'i e-posta talepleri ile ilgili verilen cevap ve sağlanan desteği yetersiz görmekte, %24'ü bu konuda kararsız olduklarını belirtmişlerdir.

13. Üniversitemizin web sitesi işlevsel ve kullanıcı dostudur.



Katılımcıların %55'i Üniversitemizin web sitesinin işlevsel ve kullanıcı dostu olduğunu belirtirken, %21'i bu konuda kararsız kalmış ve %24'ü bu fikre katılmamıştır.

14. Öğrenci kimlik kartlarında yaşanan arıza ve işlem hatalarına yönelik verilen cevaplar ve sağlanan destek yeterlidir.



Katılımcıların % 37'si kimlik kartlarında yaşanan arıza ve işlem hatalarına yönelik verilen cevaplar ve sağlanan desteği yeterli olduğunu düşünürken, %55'i bu konuda kararsız kalmış ve %8'i bu fikre katılmamıştır.