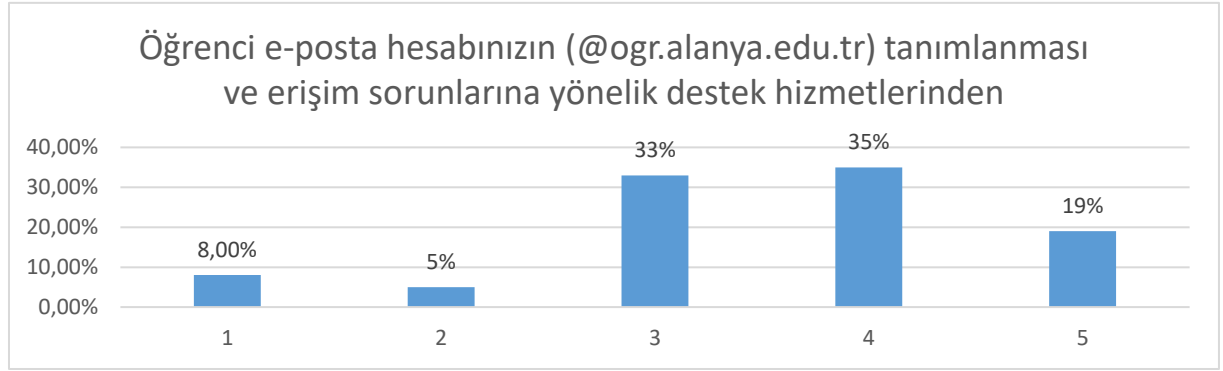




ALANYA ALAADDİN KEYKUBAT ÜNİVERSİTESİ
BİLGİ İŞLEM DAİRE BAŞKANLIĞI HİZMETLERİ
ÖĞRENCİ MEMNUNİYET ANKET RAPORU

1. Öğrenci e-posta hesabınızın (@alanya.edu.tr) tanımlanması ve erişim sorunlarına yönelik destek hizmetlerinden memnuniyetiniz.

N=9988 Aritmetik Ortalama= 3.52



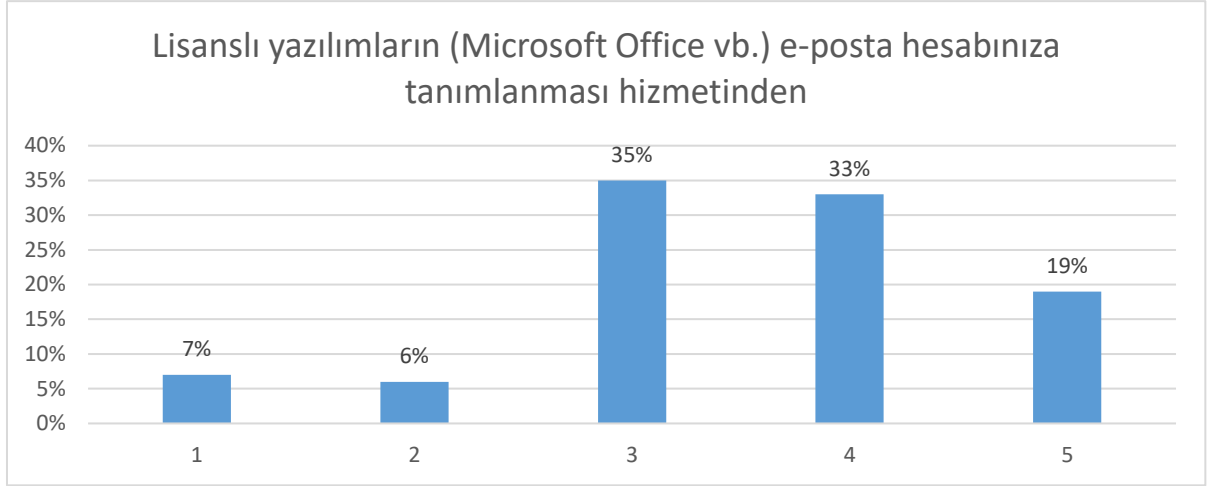
Öğrencilerin kurumsal e-posta hesaplarının (@alanya.edu.tr) tanımlanması ve bu hesaplara erişimde yaşanabilecek sorunlara yönelik sunulan destek hizmetlerine ilişkin memnuniyet düzeyi, gerçekleştirilen memnuniyet anketi kapsamında değerlendirilmiştir. Araştırmaya toplam **9.988 öğrenci** katılım sağlamış olup, ilgili hizmete yönelik **aritmetik ortalama 3,52** olarak hesaplanmıştır.

Elde edilen bulgular, öğrencilerin söz konusu destek hizmetlerini **orta düzeyin üzerinde** bir memnuniyetle değerlendirdiğini göstermektedir. Bu sonuç, kurumsal e-posta hesabı tanımlama süreçlerinin ve erişim sorunlarına yönelik sunulan destek mekanizmalarının genel olarak işlevsel ve yeterli bulunduğunu ortaya koymakla birlikte, hizmet kalitesinin daha da artırılmasına yönelik geliştirme alanlarının bulunduğu işaret etmektedir.

Bu kapsamda, öğrenci taleplerine daha hızlı ve etkin şekilde yanıt verebilecek iyileştirmelerin yapılması, bilgilendirme ve yönlendirme süreçlerinin güçlendirilmesi ile destek hizmetlerine ilişkin memnuniyet düzeyinin artırılmasının mümkün olacağı değerlendirilmektedir.

2. Lisanslı yazılımların (Microsoft Office vb.) e-posta hesabınıza tanımlanması hizmetinden memnuniyetiniz.

N=9988 Aritmetik Ortalama= 3.50



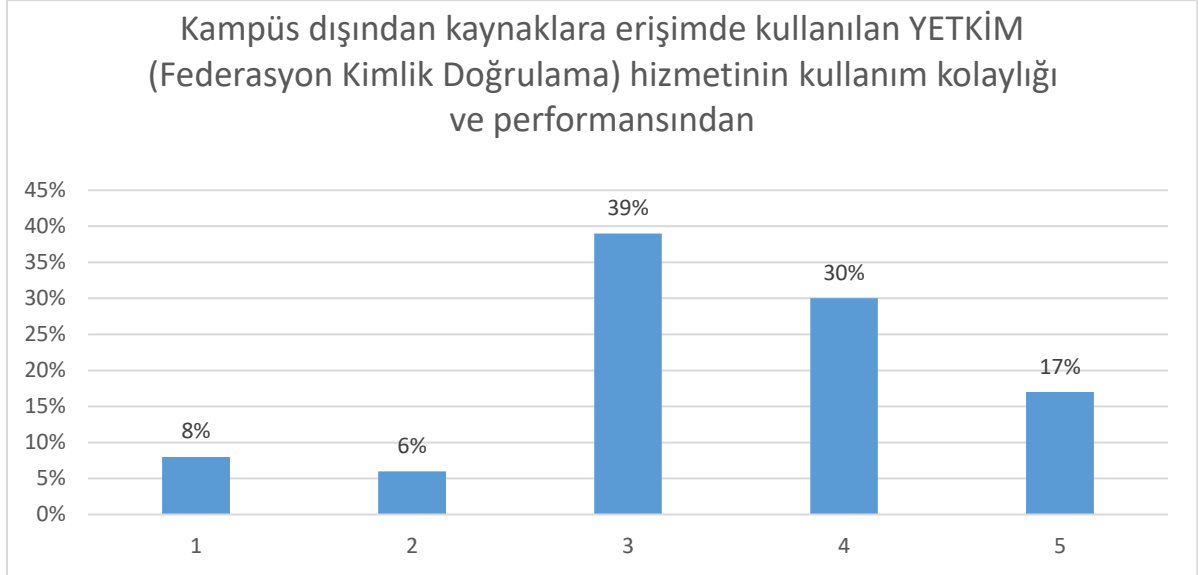
Öğrencilere sunulan lisanslı yazılımların (Microsoft Office vb.) **kurumsal e-posta hesapları üzerinden tanımlanmasına yönelik hizmetlere ilişkin memnuniyet düzeyi**, yapılan değerlendirme çalışması kapsamında incelenmiştir. Araştırmaya **9.988** öğrenci katılım sağlamış olup, ilgili hizmete yönelik aritmetik ortalama **3,50** olarak belirlenmiştir.

Elde edilen sonuçlar, öğrencilerin lisanslı yazılım tanımlama hizmetlerinden orta düzeyin üzerinde bir memnuniyet duyduğunu göstermektedir. Bu bulgu, sunulan hizmetlerin genel olarak yeterli ve işlevsel bulunduğunu ortaya koymakla birlikte, kullanıcı deneyimini iyileştirmeye yönelik geliştirme alanlarının bulunduğu işaret etmektedir.

Bu doğrultuda, lisanslı yazılımlara erişim süreçlerinin daha açık ve kullanıcı dostu hale getirilmesi, kurulum ve kullanım aşamalarında bilgilendirici yönlendirmelerin artırılması ile hizmetten duyulan memnuniyetin daha üst seviyelere taşınabileceği değerlendirilmektedir.

3. Kampüs dışından kaynaklara erişimde kullanılan YETKİM (Federasyon Kimlik Doğrulama) hizmetinin kullanım kolaylığı ve performansından memnuniyetiniz.

N=9988 Aritmetik Ortalama= 3.41



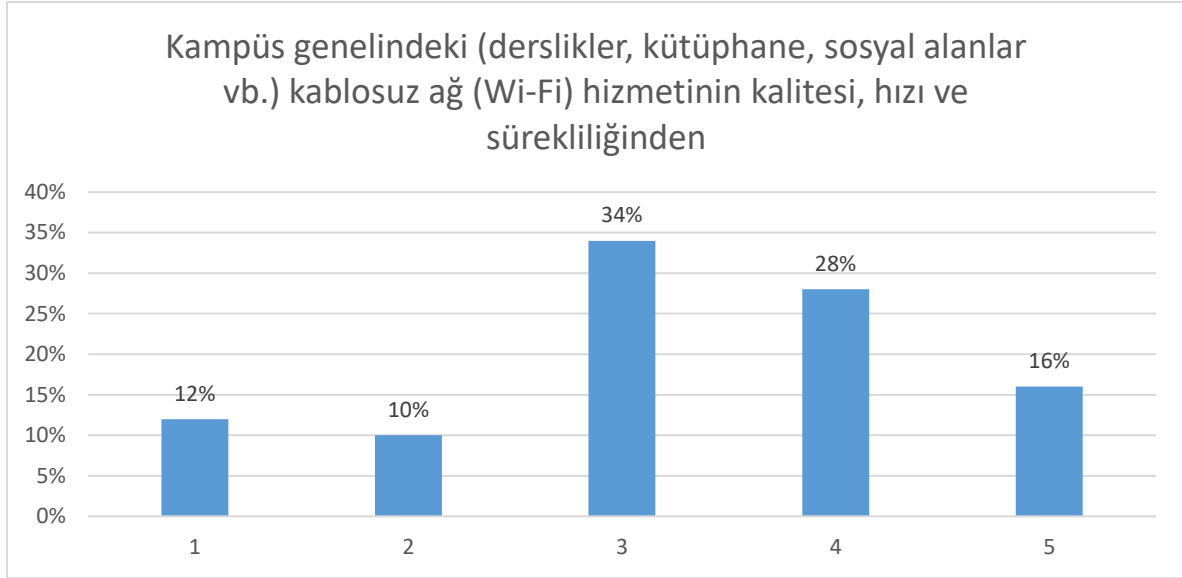
Kampüs dışından elektronik kaynaklara erişim amacıyla kullanılan **YETKİM (Federasyon Kimlik Doğrulama) hizmetinin kullanım kolaylığı ve performansına ilişkin memnuniyet düzeyi**, gerçekleştirilen değerlendirme çalışması kapsamında incelenmiştir. Çalışmaya **9.988** öğrenci katılım sağlamış olup, söz konusu hizmete yönelik aritmetik ortalama **3,41** olarak hesaplanmıştır.

Elde edilen bulgular, öğrencilerin YETKİM hizmetine ilişkin memnuniyet düzeyinin orta seviyenin üzerinde olduğunu göstermektedir. Bu sonuç, hizmetin genel olarak işlevsel bulunduğunu ortaya koymakla birlikte, kullanım kolaylığı ve sistem performansına yönelik iyileştirme gereksinimlerinin bulunduğuna işaret etmektedir.

Bu kapsamda, kullanıcı arayüzünün sadeleştirilmesi, erişim adımlarının daha anlaşılır hale getirilmesi ve sistem performansının artırılmasına yönelik teknik iyileştirmelerin yapılmasının, hizmetten duyulan memnuniyeti olumlu yönde etkileyeceği değerlendirilmektedir.

4. Kampüs genelindeki (derslikler, kütüphane, sosyal alanlar vb.) kablosuz ağ (Wi-Fi) hizmetinin kalitesi, hızı ve sürekliliğinden memnuniyetiniz.

N=9988 Aritmetik Ortalama= 3.26



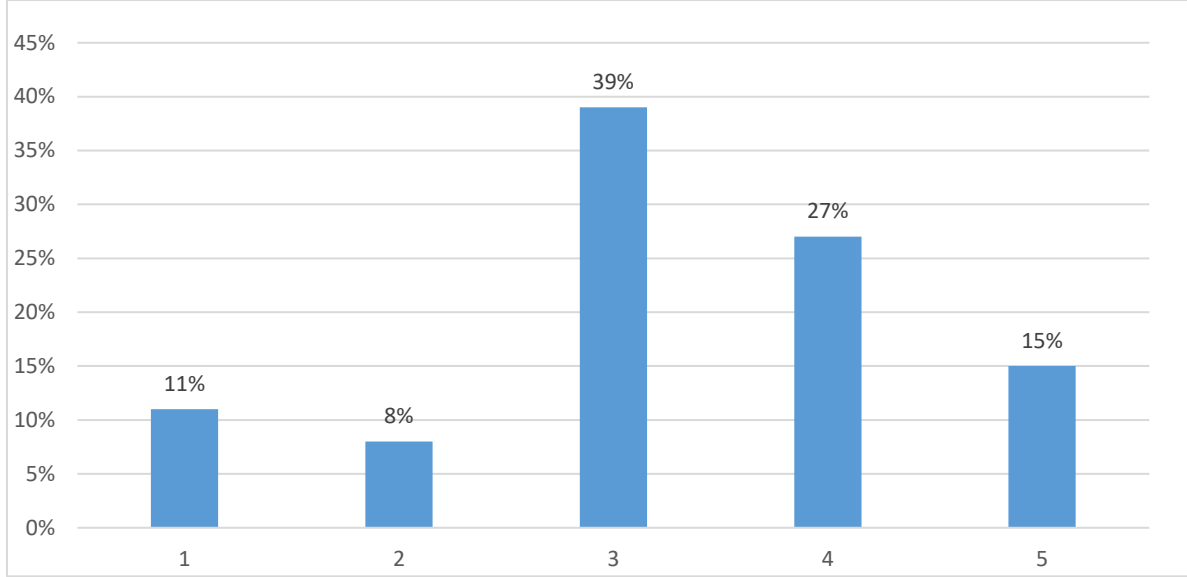
Kampüs genelinde derslikler, kütüphane ve sosyal alanlar dâhil olmak üzere sunulan **kablosuz ağ (Wi-Fi) hizmetinin** kalite, hız ve süreklilik açısından memnuniyet düzeyi değerlendirilmiştir. Gerçekleştirilen memnuniyet anketine **9.988 öğrenci** katılım sağlamış olup, ilgili hizmete ilişkin **aritmetik ortalama 3,26** olarak hesaplanmıştır.

Elde edilen bulgular, öğrencilerin kablosuz ağ hizmetine yönelik memnuniyet düzeyinin **orta seviyede** olduğunu göstermektedir. Bu sonuç, hizmetin temel ihtiyaçları karşılamakla birlikte özellikle bağlantı hızı, kapsama alanı ve kesintisiz erişim konularında iyileştirme gereksinimlerinin bulunduğuna işaret etmektedir.

Bu çerçevede, kullanıcı yoğunluğunun yüksek olduğu alanlarda altyapı kapasitesinin artırılması, erişim noktalarının optimize edilmesi ve hizmet sürekliliğini destekleyecek teknik iyileştirmelerin hayata geçirilmesinin, öğrenci memnuniyetini artıracak değerlendirilmektedir.

5. Üniversite bilgisayar laboratuvarlarındaki internet erişim hizmetinin kalitesi ve hızından memnuniyetiniz.

N=9988 Aritmetik Ortalama= 3.26



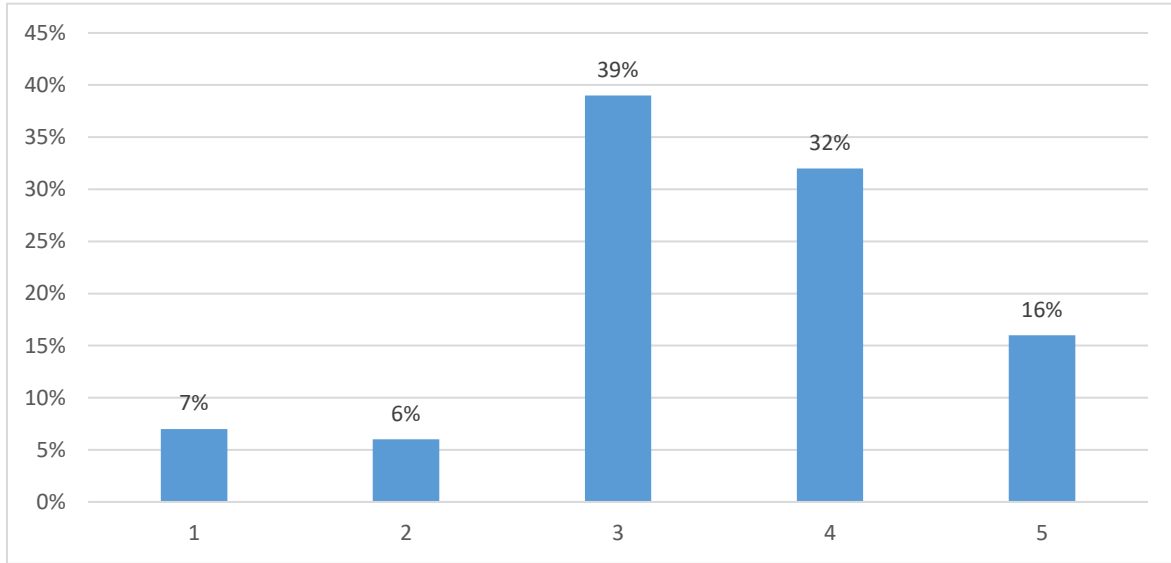
Üniversite bünyesindeki **bilgisayar laboratuvarlarında sunulan internet erişim hizmetinin kalite ve hız açısından memnuniyet düzeyi**, gerçekleştirilen memnuniyet anketi kapsamında değerlendirilmiştir. Çalışmaya **9.988** öğrenci katılım sağlamış olup, ilgili hizmete ilişkin aritmetik ortalama **3,26** olarak hesaplanmıştır.

Elde edilen bulgular, öğrencilerin bilgisayar laboratuvarlarındaki internet erişim hizmetine yönelik memnuniyet düzeyinin orta seviyede olduğunu göstermektedir. Bu sonuç, mevcut hizmetin temel kullanım gereksinimlerini karşılamakla birlikte, özellikle bağlantı hızı ve hizmet kalitesinin sürekliliği açısından geliştirmeye açık alanların bulunduğu işaret etmektedir.

Bu doğrultuda, laboratuvar altyapısının güncellenmesi, ağ kapasitesinin artırılması ve yoğun kullanım dönemlerinde performansı destekleyici teknik iyileştirmelerin yapılmasının, hizmetten duyulan memnuniyeti artıracığı değerlendirilmektedir.

6. Bilgi İşlem Daire Başkanlığı web sayfasının güncelliğinden memnuniyetiniz.

N=9988 Aritmetik Ortalama= 3.44



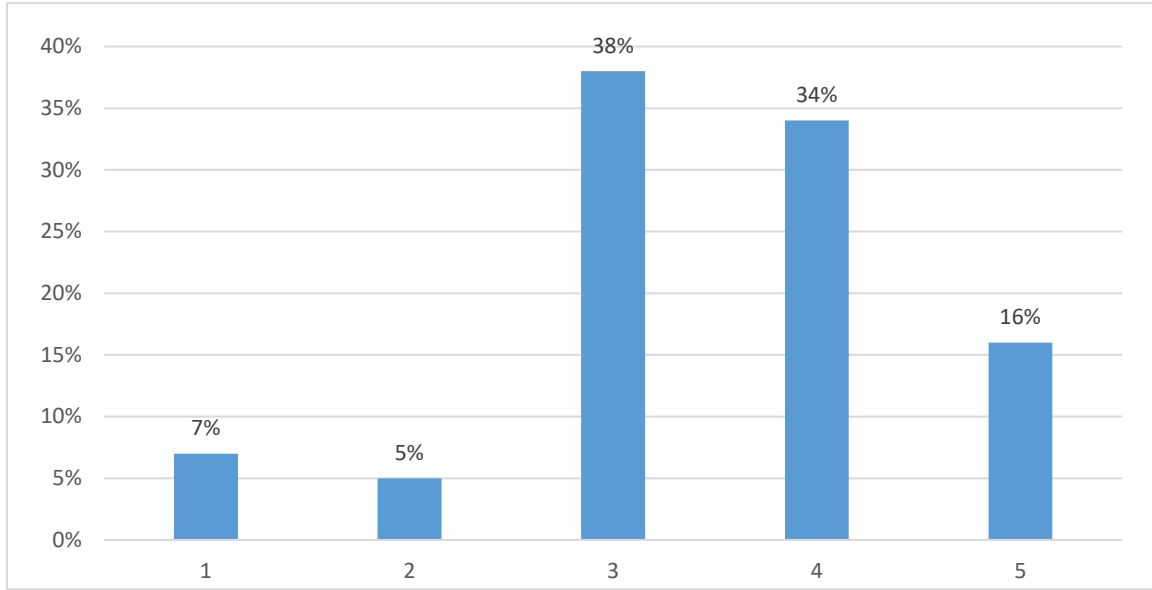
Bilgi İşlem Daire Başkanlığına ait **web sayfasının güncelliğine ilişkin memnuniyet düzeyi**, gerçekleştirilen memnuniyet anketi kapsamında değerlendirilmiştir. Araştırmaya **9.988** öğrenci katılım sağlamış olup, söz konusu hizmete yönelik aritmetik ortalama **3,44** olarak hesaplanmıştır.

Elde edilen bulgular, öğrencilerin Bilgi İşlem Daire Başkanlığı web sayfasının güncelliğine ilişkin memnuniyet düzeyinin orta seviyenin üzerinde olduğunu göstermektedir. Bu sonuç, web sayfasında sunulan bilgi ve duyuruların genel olarak yeterli ve güncel bulunduğunu ortaya koymakla birlikte, içeriklerin düzenli olarak gözden geçirilmesi ve güncelleme sıklığının artırılmasına yönelik iyileştirme alanlarının bulunduğu işaret etmektedir.

Bu kapsamda, web sayfasında yer alan bilgilendirme ve yönlendirme içeriklerinin daha sistematik bir şekilde güncellenmesi, kullanıcıların ihtiyaç duyduğu bilgilere hızlı ve kolay erişimini destekleyecek düzenlemelerin yapılmasının, memnuniyet düzeyini artıracığı değerlendirilmektedir.

7. Web sayfasında yer alan bilgilerin doğruluğu ve açıklığından memnuniyetiniz.

N=9988 Aritmetik Ortalama= 3.47



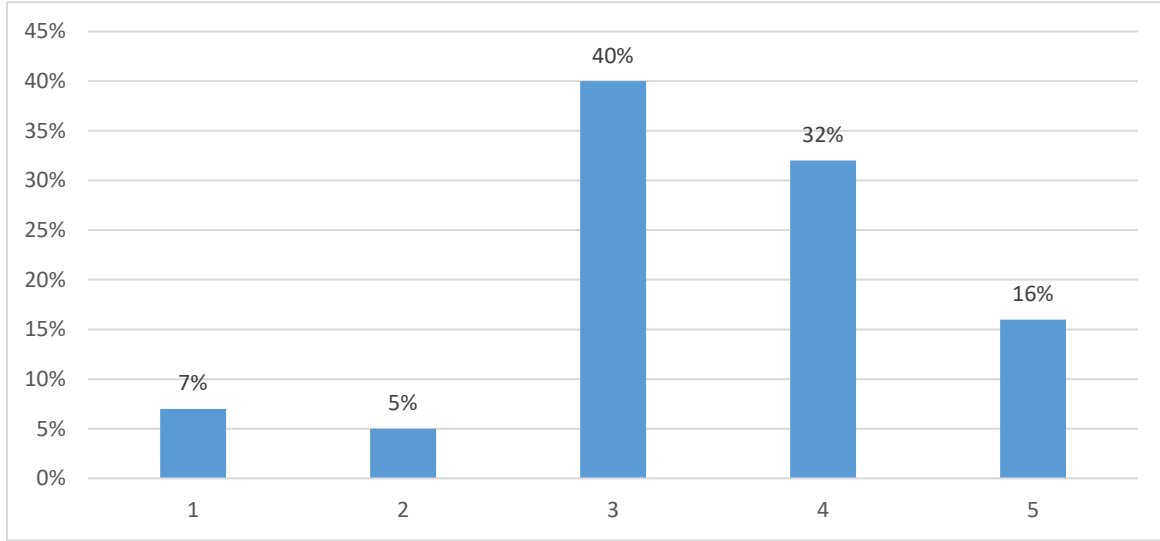
Bilgi İşlem Daire Başkanlığı web sayfasında yer alan bilgilerin **doğruluğu ve açıklığına** ilişkin memnuniyet düzeyi, gerçekleştirilen memnuniyet anketi kapsamında değerlendirilmiştir. Çalışmaya **9.988 öğrenci** katılım sağlamış olup, ilgili hizmete yönelik **aritmetik ortalama 3,47** olarak hesaplanmıştır.

Elde edilen bulgular, öğrencilerin web sayfasında sunulan bilgilerin doğruluğu ve açıklığına ilişkin memnuniyet düzeyinin **orta seviyenin üzerinde** olduğunu göstermektedir. Bu sonuç, içeriklerin genel olarak güvenilir ve anlaşılır bulunduğunu ortaya koymakla birlikte, bilgi sunumunun daha sade ve kullanıcı odaklı hale getirilmesine yönelik iyileştirme alanlarının bulunduğu işaret etmektedir.

Bu doğrultuda, web sayfasında yer alan metinlerin anlaşılabilirliğinin artırılması, sıkça sorulan sorular ve yönlendirici açıklamalarla desteklenmesi ile kullanıcıların ihtiyaç duyduğu bilgilere daha hızlı erişimin sağlanmasının, memnuniyet düzeyini olumlu yönde etkileyeceği değerlendirilmektedir.

8. Hizmetler için hazırlanan destek kılavuzlarından (kurulum, kullanım vb.) memnuniyetiniz.

N=9988 Aritmetik Ortalama= 3.44



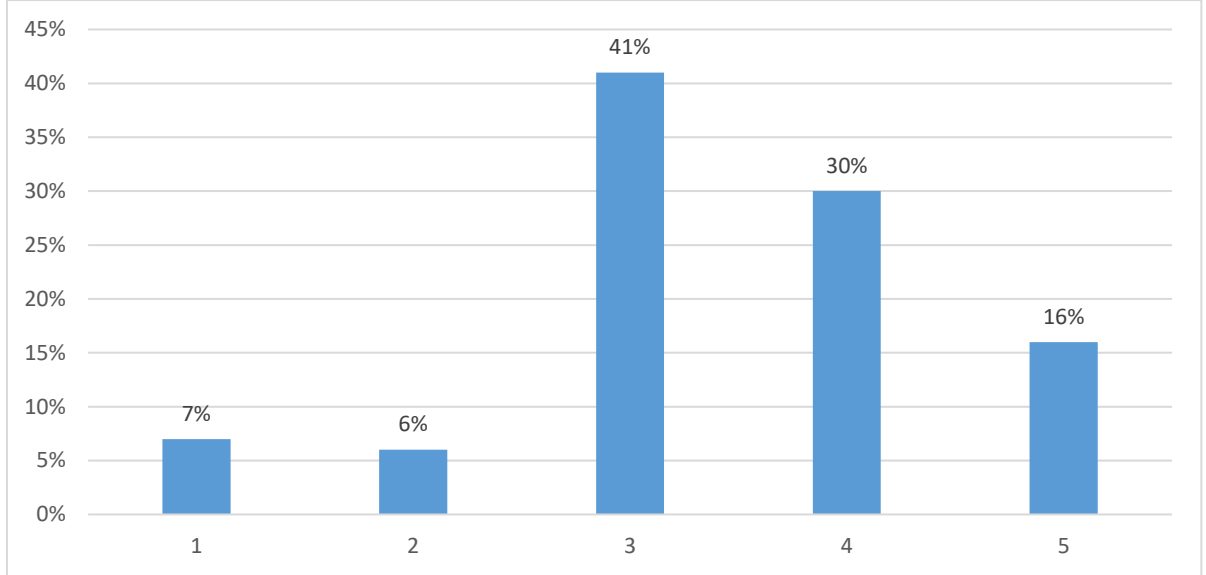
Bilgi İşlem Daire Başkanlığı tarafından sunulan hizmetler kapsamında hazırlanan **destek kılavuzlarının** (kurulum, kullanım vb.) yeterliliğine ilişkin memnuniyet düzeyi, gerçekleştirilen memnuniyet anketi çerçevesinde değerlendirilmiştir. Araştırmaya **9.988 öğrenci** katılım sağlamış olup, ilgili hizmete yönelik **aritmetik ortalama 3,44** olarak hesaplanmıştır.

Elde edilen bulgular, öğrencilerin destek kılavuzlarına ilişkin memnuniyet düzeyinin **orta seviyenin üzerinde** olduğunu göstermektedir. Bu sonuç, kılavuzların genel olarak işlevsel ve yönlendirici bulunduğunu ortaya koymakla birlikte, içeriklerin güncelliği, erişilebilirliği ve anlaşılabilirliğinin artırılmasına yönelik geliştirme alanlarının bulunduğu işaret etmektedir.

Bu kapsamda, destek kılavuzlarının daha sade bir dil ile yeniden yapılandırılması, görsel anlatımlar ve adım adım yönlendirmelerle desteklenmesi ve dijital platformlar üzerinden erişimin kolaylaştırılmasının, hizmetlerden duyulan memnuniyeti artıracak değerlendirilmektedir.

9. Bilgi İşlem Daire Başkanlığı personelinin yüz yüze veya telefon iletişimindeki tutum ve davranışlarından memnuniyetiniz.

N=9988 Aritmetik Ortalama= 3.42



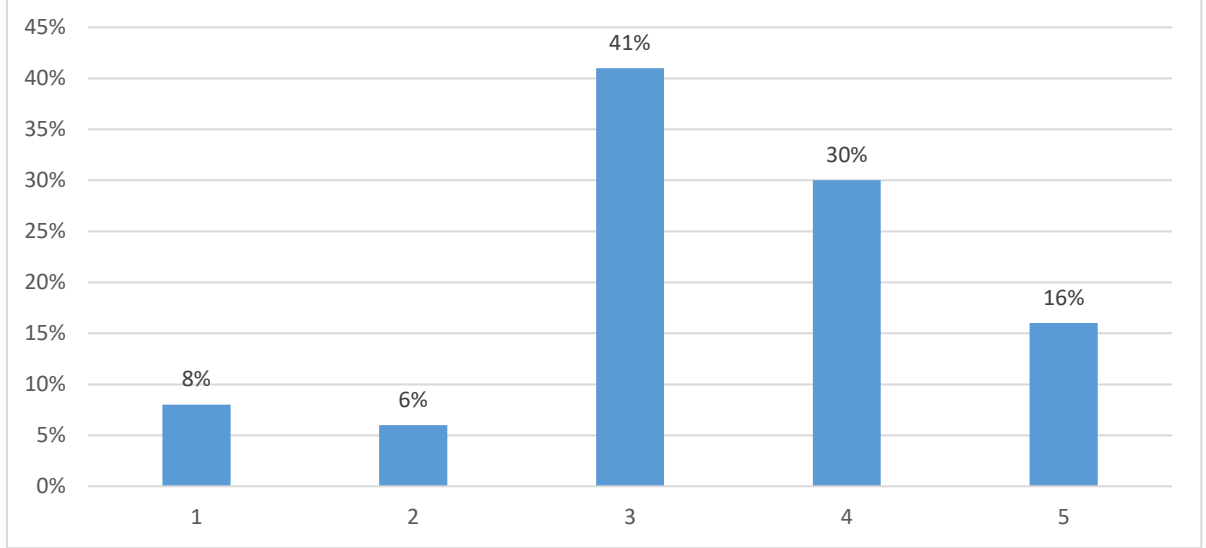
Bilgi İşlem Daire Başkanlığı personelinin **yüz yüze ve telefon aracılığıyla yürütülen iletişim süreçlerindeki tutum ve davranışlarına** ilişkin memnuniyet düzeyi, gerçekleştirilen memnuniyet anketi kapsamında değerlendirilmiştir. Çalışmaya **9.988 öğrenci** katılım sağlamış olup, ilgili hizmete yönelik **aritmetik ortalama 3,42** olarak hesaplanmıştır.

Elde edilen bulgular, öğrencilerin Bilgi İşlem Daire Başkanlığı personelinin iletişim sürecindeki tutum ve davranışlarına ilişkin memnuniyet düzeyinin **orta seviyenin üzerinde** olduğunu göstermektedir. Bu sonuç, personelin genel olarak çözüm odaklı ve ilgili bir yaklaşım sergilediğini ortaya koymakla birlikte, hizmet kalitesinin daha da güçlendirilmesine yönelik geliştirme alanlarının bulunduğuna işaret etmektedir.

Bu doğrultuda, iletişim ve hizmet sunumuna yönelik farkındalık çalışmalarının sürdürülmesi, geri bildirim mekanizmalarının etkin kullanılması ve hizmet standartlarının güçlendirilmesinin, memnuniyet düzeyinin artırılmasına katkı sağlayacağı değerlendirilmektedir.

10. Bilgi İşlem Daire Başkanlığının geliştirdiği mobil uygulamadan genel olarak memnuniyetiniz.

N=9988 Aritmetik Ortalama= 3.41



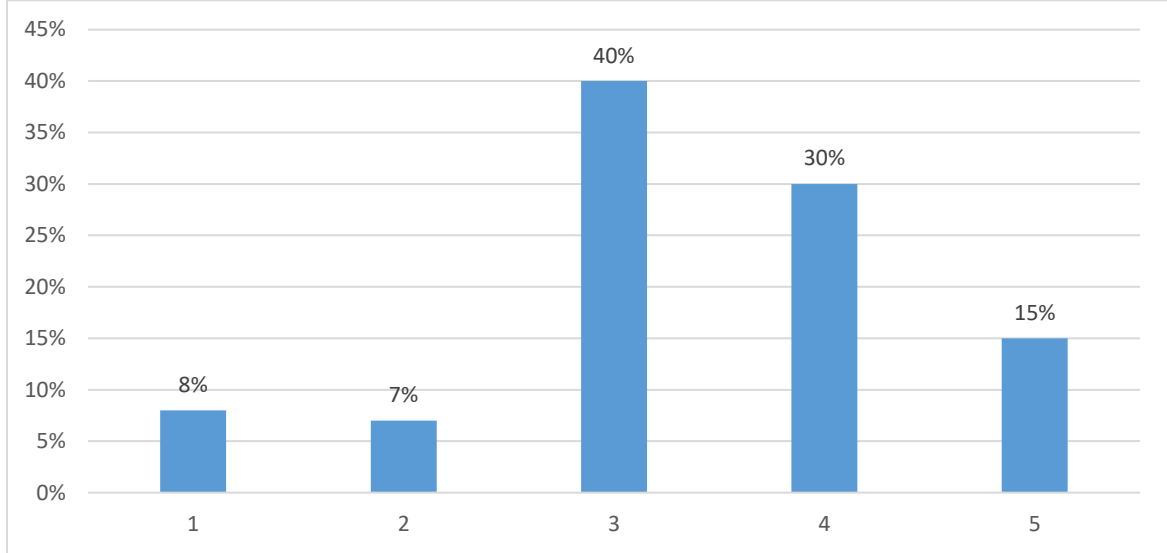
Bilgi İşlem Daire Başkanlığının geliştirdiği mobil uygulamaya ilişkin **genel memnuniyet düzeyi**, gerçekleştirilen memnuniyet anketi kapsamında değerlendirilmiştir. Araştırmaya **9.988** öğrenci katılım sağlamış olup, söz konusu hizmete yönelik aritmetik ortalama **3,41** olarak hesaplanmıştır.

Elde edilen bulgular, öğrencilerin mobil uygulamadan genel olarak orta seviyenin üzerinde bir memnuniyet duyduğunu göstermektedir. Bu sonuç, uygulamanın temel işlevlerinin kullanım açısından yeterli bulunduğunu ortaya koymakla birlikte, kullanıcı deneyimi ve uygulama performansına yönelik iyileştirme alanlarının bulunduğunu işaret etmektedir.

Bu doğrultuda, mobil uygulamanın kullanıcı arayüzünün sadeleştirilmesi, performans optimizasyonunun sağlanması ve uygulama içi rehber/destek içeriklerinin güçlendirilmesinin, kullanıcı memnuniyetini artıracak değerlendirilmektedir.

11. Bilgi İşlem Daire Başkanlığının hizmetlerinden genel olarak memnuniyetiniz.

N=9988 Aritmetik Ortalama= 3.36



Bilgi İşlem Daire Başkanlığının sunduğu **hizmetlerden genel olarak memnuniyet düzeyi**, gerçekleştirilen memnuniyet anketi kapsamında değerlendirilmiştir. Çalışmaya **9.988 öğrenci** katılım sağlamış olup, ilgili hizmetlere yönelik **aritmetik ortalama 3,36** olarak hesaplanmıştır.

Elde edilen bulgular, öğrencilerin Bilgi İşlem Daire Başkanlığının hizmetlerinden genel olarak **orta seviyenin üzerinde** bir memnuniyet duyduğunu göstermektedir. Bu sonuç, sunulan hizmetlerin genel olarak ihtiyaçları karşılayıcı nitelikte olduğunu ortaya koymakla birlikte, hizmet kalitesinin daha da artırılmasına yönelik iyileştirme alanlarının bulunduğunu işaret etmektedir.

Bu kapsamda, hizmetlerin planlanması ve sunumunda kullanıcı geri bildirimlerinin daha etkin değerlendirilmesi, hizmet süreçlerinin sürekli iyileştirilmesi ve kullanıcı deneyimini artıracak yenilikçi uygulamaların hayata geçirilmesinin, genel memnuniyet düzeyini yükselteceği değerlendirilmektedir.