

# Bilgi İşlem Hizmetleri ve Dijital Altyapıya İlişkin Memnuniyet Analizi

## 1. Araştırmanın Kapsamı

Erzurum Teknik Üniversitesi'nde dijital hizmetlerin değerlendirilmesi amacıyla üniversite paydaşlarına yönelik bir memnuniyet anketi uygulanmıştır. Anket çalışması akademik personel, idari personel ve öğrencileri kapsayacak şekilde gerçekleştirilmiştir.

Çalışma kapsamında toplam 542 **katılımcının görüşleri** değerlendirilmiştir.

Katılımcı Grubu	Katılımcı Sayısı
Akademik Personel	159
İdari Personel	101
Öğrenci	282
<b>Toplam değerlendirilen görüş</b>	<b>542</b>

Anket kapsamında özellikle aşağıdaki konular değerlendirilmiştir:

- Bilgi işlem hizmetleri
- Üniversite web sitesi
- Web sitesinde bilgiye erişim
- Kurumsal dijital sistemler
- İnternet ve ağ altyapısı

## 2. Web Sitesi ve Bilgiye Erişim

Ankette katılımcılara üniversite web sitesinin kullanım kolaylığı ve bilgiye erişim konusundaki memnuniyetleri sorulmuştur.

### Sonuçlar

Değerlendirme	Oran
Memnun / Çok memnun	<b>%66</b>
Kararsız	<b>%20</b>
Memnun değil	<b>%14</b>

### Ortalama Memnuniyet Puanı

**3.8 / 5**

### Yorum

Katılımcıların yaklaşık **üçte ikisi üniversite web sitesinde aradığı bilgiye ulaşabildiğini** ifade etmiştir. Bu durum kurumsal web sitesinin bilgi sunma ve yönlendirme açısından **etkili bir araç olarak kullanıldığını** göstermektedir.

## 3. Dijital Sistemler ve Kurumsal Bilişim Altyapısı

Ankette üniversitenin dijital altyapısı ve bilişim sistemlerinin kullanımı ile ilgili değerlendirmeler de yer almıştır.

## Memnuniyet Ortalaması

3.9 / 5

### Değerlendirme Dağılımı

Değerlendirme	Oran
Olumlu değerlendirme	%69
Kararsız	%19
Olumsuz	%12

### Yorum

Katılımcıların önemli bir bölümü üniversitenin bilişim altyapısını **genel olarak yeterli ve işlevsel** olarak değerlendirmiştir.

## 4. Bilgi İşlem Hizmetlerine İlişkin Memnuniyet

Bilgi işlem hizmetleri kapsamında teknik destek süreçleri ve sistem hizmetleri de değerlendirilmiştir.

### Memnuniyet Dağılımı

Değerlendirme	Oran
Memnun	%67
Kararsız	%21
Memnun değil	%12

### Ortalama Memnuniyet Puanı

3.9 / 5

### Yorum

Katılımcıların büyük çoğunluğu bilgi işlem hizmetlerinin **sorun çözme ve teknik destek süreçlerinde etkili olduğunu** ifade etmiştir.

## 5. İnternet ve Ağ Hizmetleri

Anket sonuçlarına göre kurum içi internet hizmetleri ve ağ altyapısına ilişkin memnuniyet genel olarak **orta-iyi düzeyde** gerçekleşmiştir.

### Değerlendirme

Değerlendirme	Oran
Memnun	%60
Kararsız	%23
Memnun değil	%17

### Yorum

Katılımcıların önemli bir kısmı internet erişim hizmetlerinden memnun olduğunu belirtmiş, bazı katılımcılar ise özellikle **kablosuz ağ kapsama alanının geliştirilmesi yönünde beklenti** ifade etmiştir.

## 6. Açık Uçlu Görüş ve Önerilerin Analizi

Anket kapsamında katılımcılardan dijital hizmetlerin geliştirilmesine yönelik görüş ve öneriler de alınmıştır. Açık uçlu sorulara verilen yanıtlar içerik analizi yöntemiyle değerlendirilmiştir.

Toplam **69 katılımcı** görüş ve önerilerini yazılı olarak paylaşmıştır.

Görüşler tematik olarak sınıflandırıldığında aşağıdaki başlıklar öne çıkmıştır.

Tema	Görülme Oranı
Yazılım arayüzlerinin geliştirilmesi	%33
Raporlama ve veri erişim özelliklerinin artırılması	%27
İş süreçlerinin daha otomatik hale getirilmesi	%23
Sistem performansının iyileştirilmesi	%17

### Yorum

Katılımcıların görüşleri incelendiğinde önerilerin önemli bir kısmının **mevcut sistemlerin geliştirilmesine yönelik yapıcı geri bildirimler** içerdiği görülmektedir. Bu durum kullanıcıların kurumsal sistemleri aktif olarak kullandığını ve dijital süreçlerin geliştirilmesine katkı sağlamak istediğini göstermektedir.

## 7. Genel Değerlendirme

Anket sonuçları birlikte değerlendirildiğinde aşağıdaki bulgular öne çıkmaktadır:

- Üniversite web sitesinde bilgiye erişim memnuniyeti **%66** düzeyindedir.
- Kurumsal dijital sistemlere ilişkin genel memnuniyet ortalaması **3.9 / 5**'tir.
- Bilgi işlem hizmetlerine ilişkin memnuniyet oranı **%67**'dir.
- İnternet ve ağ hizmetlerine ilişkin memnuniyet oranı **%60**'tir.

Bu sonuçlar üniversitenin bilişim altyapısının kullanıcılar tarafından **genel olarak olumlu değerlendirildiğini** göstermektedir.

## 8. Sonuç

Gerçekleştirilen memnuniyet anketi sonuçları Erzurum Teknik Üniversitesi'nin bilişim hizmetlerinin kurumsal faaliyetleri destekleyen bir düzeyde olduğunu göstermektedir.

Katılımcı görüşleri doğrultusunda aşağıdaki alanlarda yapılacak iyileştirmelerin memnuniyeti daha da artırabileceği değerlendirilmektedir:

- Kurumsal yazılımların kullanıcı arayüzlerinin geliştirilmesi
- Web sitesi içeriklerinin düzenli olarak güncellenmesi
- Kablosuz ağ kapsama alanının genişletilmesi
- Kurumsal sistemlerde raporlama ve veri erişim özelliklerinin artırılması

Genel olarak değerlendirildiğinde üniversitenin bilişim altyapısı ve bilgi işlem hizmetleri paydaşlar tarafından **olumlu algılanmakta ve kurumsal süreçlerin yürütülmesine önemli katkı sağlamaktadır.**

## Güçlü Yönler ve İyileştirme Alanları

### Güçlü Yönler

Gerçekleştirilen memnuniyet anketi sonuçları ve katılımcı görüşleri birlikte değerlendirildiğinde üniversitenin bilişim altyapısı ve bilgi işlem hizmetleri açısından öne çıkan güçlü yönler aşağıda özetlenmiştir.

#### 1. Kurumsal web sitesinin bilgiye erişimde etkin kullanılması

Anket sonuçlarına göre katılımcıların yaklaşık %66'sı üniversite web sitesinde aradığı bilgiye kolaylıkla ulaşabildiğini belirtmiştir. Bu durum web sitesinin kurumsal bilgi paylaşımı ve yönlendirme açısından etkin bir araç olarak kullanıldığını göstermektedir.

#### 2. Dijital sistemlerin kurumsal süreçleri desteklemesi

Ankette yer alan değerlendirmelere göre dijital sistemlere ilişkin genel memnuniyet ortalaması 3.9 / 5 olarak ölçülmüştür. Katılımcıların %69'u dijital sistemlerin kurumsal iş süreçlerini desteklediğini ifade etmiştir.

#### 3. Bilgi işlem hizmetlerinin çözüm odaklı olması

Bilgi işlem hizmetlerine ilişkin memnuniyet oranı %67 olarak ölçülmüştür. Katılımcıların önemli bir bölümü teknik destek süreçlerinin sorun çözme açısından etkili olduğunu ifade etmiştir.

#### 4. Dijital altyapının kurumsal faaliyetleri desteklemesi

Üniversitede kullanılan dijital sistemlerin eğitim, araştırma ve idari süreçlerin yürütülmesinde aktif olarak kullanıldığı görülmektedir. Bu durum kurumsal bilişim altyapısının üniversitenin akademik ve idari faaliyetlerine katkı sağladığını göstermektedir.

#### 5. Kullanıcıların dijital sistemlere yönelik farkındalığının yüksek olması

Açık uçlu görüş ve öneriler incelendiğinde katılımcıların önemli bir kısmının mevcut sistemlerin geliştirilmesine yönelik yapıcı öneriler sunduğu görülmektedir. Bu durum kullanıcıların dijital sistemleri aktif şekilde kullandığını ve kurumsal gelişim süreçlerine katkı sağladığını göstermektedir.

### İyileştirme Alanları

Anket sonuçları ve kullanıcı görüşleri doğrultusunda bilişim hizmetlerinin geliştirilmesine yönelik bazı iyileştirme alanları da belirlenmiştir.

#### 1. Kurumsal yazılımların kullanıcı deneyiminin geliştirilmesi

Katılımcıların yaklaşık %33'ü kurumsal yazılımların arayüzlerinin geliştirilmesine yönelik öneriler sunmuştur. Bu doğrultuda yazılım arayüzlerinin sadeleştirilmesi ve kullanıcı dostu tasarım yaklaşımlarının uygulanması memnuniyet düzeyini artırabilir.

#### 2. Raporlama ve veri erişim özelliklerinin geliştirilmesi

Katılımcıların %27'si sistemlerde raporlama ve veri erişim özelliklerinin geliştirilmesini önermiştir. Özellikle yönetsel karar süreçlerini destekleyecek veri raporlarının artırılması kullanıcıların beklentileri arasında yer almaktadır.

### 3. Dijital süreçlerin daha fazla otomatikleştirilmesi

Katılımcı görüşlerinin %23'ünde iş süreçlerinin daha fazla otomatik hale getirilmesine yönelik öneriler yer almıştır. Bu doğrultuda bazı işlemlerin otomatikleştirilmesi idari süreçlerin hızlanmasına katkı sağlayabilir.

### 4. Kablosuz ağ kapsama alanının geliştirilmesi

İnternet hizmetlerine ilişkin değerlendirmelerde bazı katılımcılar özellikle kablosuz ağ erişimi konusunda iyileştirme beklentisi ifade etmiştir. Bu doğrultuda kablosuz ağ altyapısının güçlendirilmesi kullanıcı deneyimini artırabilir.

### 5. Web sitesi içeriklerinin düzenli güncellenmesi

Katılımcı görüşlerinde web sitesindeki bazı içeriklerin düzenli olarak güncellenmesinin faydalı olacağı ifade edilmiştir. İçerik yönetim süreçlerinin güçlendirilmesi web sitesinin etkinliğini daha da artıracaktır.

### Genel Değerlendirme

Anket sonuçları ve kullanıcı görüşleri birlikte değerlendirildiğinde üniversitenin bilişim hizmetlerinin **kurumsal faaliyetleri destekleyen bir seviyede olduğu** görülmektedir. Katılımcıların önemli bir bölümü dijital sistemler ve bilgi işlem hizmetlerinden memnun olduğunu ifade etmiştir.

Belirlenen iyileştirme alanları ise mevcut sistemlerin geliştirilmesine yönelik **sürekli iyileştirme yaklaşımının bir parçası** olarak değerlendirilmektedir.

Bu doğrultuda gerçekleştirilecek çalışmaların üniversitenin dijital dönüşüm sürecine ve hizmet kalitesinin artırılmasına katkı sağlayacağı öngörülmektedir.