



ALANYA ÜNİVERSİTESİ

Bilgi İşlem Müdürlüğü Bilişim Hizmetleri ve Altyapı Memnuniyet Anketi

Değerli Paydaşımız,

Bu anket; Alanya Üniversitesi Bilgi İşlem Müdürlüğü tarafından sunulan bilişim, ağ, sistem, eğitim yazılımları ve teknik destek hizmetlerinin kalitesini ölçmek; kurumsal kalite süreçleri doğrultusunda sürekli faaliyetlerine veri sağlamak amacıyla hazırlanmıştır. Katkılarınız için teşekkür ederiz.

BÖLÜM 1: GENEL VE DEMOGRAFİK BİLGİLER

1. Üniversitemizdeki statünüz / rolünüz nedir?

- ☐ Öğrenci (Ön Lisans / Lisans / Lisansüstü)
- ☐ Akademik Personel
- ☐ İdari Personel

2. Bilgi İşlem Müdürlüğü hizmetleri / destek birimi ile en son ne zaman iletişime geçtiniz?

- ☐ Son 1 hafta içinde
- ☐ Son 1 ay içinde
- ☐ Son 6 ay içinde
- ☐ 1 yıldan daha uzun süre önce
- ☐ Hiç iletişime geçmedim

3. Bilgi İşlem Müdürlüğü'ne destek veya talep iletirken hangi kanalları kullanıyorsunuz? (Birden fazla işaretlenebilir)

- ☐ E-posta (Destek adresi)
- ☐ Anlık Mesajlaşma / Mesaj (WhatsApp / Teams vb.)
- ☐ Telefon (Dahili hat)
- ☐ Yüz yüze / Yerinde başvuru

BÖLÜM 2: HİZMET VE ALTYAPI DEĞERLENDİRME MADDELERİ

Derecelendirme Ölçeği: (1) Kesinlikle Katılmıyorum | (2) Katılmıyorum | (3) Kararsızım | (4) Katılıyorum | (5) Kesinlikle Katılıyorum |

Değerlendirme Maddesi / İfade	1	2	3	4	5
A. Ağ ve İletişim Altyapısı					
1. Kampüs içi kablosuz ağ (Wi-Fi) kapsama alanı, bağlantı kararlılığı ve hızı yeterlidir.	☐	☐	☐	☐	☐
2. Derslik, ofis ve laboratuvarlardaki kablosuz internet erişim hızı ve kararlılığı yeterlidir.	☐	☐	☐	☐	☐
3. Kurumsal e-posta hizmeti (posta kotası, erişilebilirlik, spam koruması) ihtiyaçları karşılamaktadır.	☐	☐	☐	☐	☐
4. Üniversitemiz resmî web sitesi ve birim sayfaları işlevsel, güncel ve kullanıcı dostudur.	☐	☐	☐	☐	☐

B. Öğrenci ve Eğitim-Öğretim Bilişim Sistemleri

5. Öğrenci Bilgi Sistemi (OBS) üzerinden kayıt, ders seçimi ve not takibi süreçleri kesintisiz yürütülmektedir.	☐	☐	☐	☐	☐
6. Uzaktan eğitim ve çevrim içi ders süreçlerinde kullanılan Microsoft Teams altyapısı işlevsel, kararlı ve yeterlidir.	☐	☐	☐	☐	☐
7. Bilgisayar laboratuvarlarındaki donanım ve teknik altyapı, mühendislik ve eğitim uygulamaları için yeterlidir.	☐	☐	☐	☐	☐
8. Eğitim-öğretim ve araştırma süreçlerinde ihtiyaç duyulan lisanslı akademik yazılımlara erişim imkânları yeterlidir.	☐	☐	☐	☐	☐
9. Öğrenci ve personel kimlik kartları (kampüs/turnike geçişi, yemekhane) sorunsuz çalışmaktadır.	☐	☐	☐	☐	☐

C. Teknik Destek, Arıza Müdahale ve İletişim

10. Bilişim arıza ve destek talep süreçleri (mesaj/bilet/telefon/e-posta) pratik ve kolaydır.	☐	☐	☐	☐	☐
11. İletilen arıza ve teknik destek taleplerine geri dönüş ve müdahale süresi yeterince hızlıdır.	☐	☐	☐	☐	☐
12. Bilgi İşlem teknik personelinin iletişim becerisi, yaklaşımı nezaketli ve çözüm odaklıdır.	☐	☐	☐	☐	☐
13. Sorunların giderilmesinde uygulanan uzaktan bağlantı veya yerinde destek hizmetleri etkindir.	☐	☐	☐	☐	☐
14. Planlı bakım, kesinti ve teknik bilgilendirme duyuruları zamanında ve açıklayıcı şekilde yapılmaktadır.	☐	☐	☐	☐	☐
15. Kullanıcı geri bildirimlerine, istek ve önerilerine önem verilerek dikkate alınmaktadır.	☐	☐	☐	☐	☐

D. İdari & Ofis Donanım Altyapısı (İdari & Akademik Personel)

16. Ofislerde kullanılan bilgisayar donanımları ve çevre birimleri (yazıcı, tarayıcı vb.) için sağlanan teknik destek yeterlidir.	☐	☐	☐	☐	☐
17. Dahili telefon santral sistemi ve iletişim altyapısı sorunsuz hizmet vermektedir.	☐	☐	☐	☐	☐
18. Kurumsal veri yedekleme, bilgi güvenliği ve antivirüs önlemleri yeterli düzeydedir.	☐	☐	☐	☐	☐

BÖLÜM 3: AÇIK UÇLU GÖRÜŞ VE ÖNERİLER

Alanya Üniversitesi Bilgi İşlem altyapısı ve bilişim hizmetleri ile ilgili iyileştirilmesini istediğiniz hususlar, karşılaştığınız temel sorunlar veya önerileriniz nelerdir?

[
.....
.....
.....
.....]