

Gazi Üniversitesi Bilgi İşlem Daire Başkanlığı

2024 Yılı Kullanıcı Memnuniyet Anketi Sonuçları ve Değerlendirme

Bilgi İşlem Daire Başkanlığı tarafından sunulan bilgi teknolojileri ve teknik destek hizmetlerinin geliştirilmesi, gerekli görülen alanlarda iyileştirmeler yapılması, sunulan hizmetlerden duyulan memnuniyetin ölçülmesi ve Üniversitemizde kalite güvence sistemine katkı sağlanması amacıyla **Kullanıcı Memnuniyet Anketi (İç Paydaş Anketi)** düzenlenmiştir. Bu anket, iç paydaşlarımızın stratejik karar alma süreçlerine katılımını teşvik etmek ve 2024 yılı faaliyetlerimizin değerlendirilmesine yönelik geri bildirimlerini almak amacıyla gerçekleştirilmiştir. Başkanlığımızca sunulan bilişim hizmetlerinden faydalanan **iç paydaş profili akademik ve idari personel ile öğrencilerimizden** oluşmaktadır.

Bilgi İşlem Daire Başkanlığı tarafından 2021 ve 2022 yıllarında gerçekleştirilen iç paydaş anketleri aracılığıyla kullanıcı görüş ve önerileri toplanmış, elde edilen bulgular doğrultusunda hizmet kalitesinin artırılmasına yönelik değerlendirmeler yapılmıştır. Ancak 2023 yılında gerçekleştirilen anket çalışmasına katılım, analiz yapılabilecek asgari düzeyin altında kalmış; bu nedenle 2023 yılına ilişkin kapsamlı bir değerlendirme gerçekleştirilememiştir. 2024 yılında ise anketin geçerliliğini ve temsil gücünü artırmak amacıyla hedef kitleye yönelik çeşitli bilgilendirme, tanıtım ve katılım teşvik faaliyetleri yürütülmüştür. **Bu doğrultuda elde edilen veriler ışığında, 2024 yılı anket analizine ilişkin bulgular aşağıda sunulmaktadır.**

Bilgi İşlem Daire Başkanlığı 2024 Yılı Kullanıcı Memnuniyet Anketi'ne, Başkanlığımız tarafından sunulan bilişim hizmetlerinden faydalanan toplam 489 iç paydaş katılım sağlamıştır. Paydaş gruplarına göre dağılım bilgileri **Grafik 1'de** sunulmuştur. Ankete katılım, 2021 yılına kıyasla yaklaşık %188- 2022 yılına kıyasla ise yaklaşık %77 oranında artış göstermiştir.

Kısıtlı bütçe olanakları ve 2024/7 sayılı Tasarruf Tedbirleri Genelgesi çerçevesinde, Başkanlığımızca sunulan hizmetlerin etkin ve verimli bir şekilde sürdürülebilmesinde iç paydaşlarımızın görüş ve önerileri büyük önem taşımaktadır. Bu kapsamda;

1. Geri bildirimlere duyulan ihtiyaca dikkat çekilerek Üniversitemiz birimlerine **EBYS üzerinden resmi bir yazı gönderilmiş;** yazı içeriğinde anket bağlantısı paylaşılmış ve anket uygulamasına katılımın önemi vurgulanmıştır.
2. Üniversitemiz akademik ve idari personeli ile öğrencilerine ayrıca **kurumsal e-posta yoluyla anket bağlantısı** gönderilmiştir.

3. Üniversitemizin bilişim ihtiyaçlarına cevap verebilmek ve mevcut teknolojik altyapıyı sürdürülebilir bir şekilde geliştirebilmek adına, **çeşitli fakülte, meslek yüksekokulları (MYO) ve merkezlere ziyaretler gerçekleştirilmiş** ve birim yöneticilerinin Başkanlığımızca sunulan hizmetlere yönelik geri bildirimleri toplanmıştır. Bu kapsamda, Eczacılık Fakültesi (*Temel Eczacılık Bilimleri Bölümü, Eczacılık Meslek Bilimleri Bölümü ve Eczacılık Teknolojisi Bölümü*), Fen Fakültesi (*İstatistik Bölümü ve Fizik Bölümü*), Gazi Eğitim Fakültesi (*Bilgisayar ve Öğretim Teknolojileri Eğitimi Bölümü ile Matematik ve Fen Bilimleri Eğitimi Bölümü*), Mimarlık Fakültesi (*Endüstriyel Tasarım Bölümü ve Mimarlık Bölümü*), Uygulamalı Bilimler Fakültesi (*Fotonik Bölümü*), Teknik Bilimler MYO (*Elektrik ve Enerji Bölümü, Elektronik ve Otomasyon Bölümü, Makine ve Metal Teknolojileri Bölümü*), TUSAŞ-Kazan MYO (*Bilgisayar Teknolojileri Bölümü, Motorlu Araçlar ve Ulaştırma Teknolojileri Bölümü ile Elektronik ve Otomasyon Bölümü*) ve Uzaktan Eğitim Uygulama ve Araştırma Merkezi (GUZEM) birim yöneticileriyle birebir görüşmeler gerçekleştirilmiş; bu birimlerdeki personel ve öğrencilerin **anket uygulamasına katılımı** teşvik edilmiştir.

Gerçekleştirilen görüşmelerde, **teknik altyapıya** ilişkin kablosuz ağ bağlantı sorunlarının tüm birimlerde ortak ve öncelikli network altyapı problemi olarak öne çıktığı tespit edilmiştir.

Özellikle derslikler, laboratuvarlar ve konferans salonları gibi yoğun kullanım alanlarında yaşanan bu problemler, eğitim süreçlerini ve araştırma faaliyetlerini doğrudan olumsuz etkileyebilecek kritik sorunlar arasında değerlendirilmektedir.

Üniversitemiz birimlerinin **ihtiyaç duyduğu yazılımlar** yalnızca eğitim ve öğretim süreçlerini desteklemekle kalmamakta, aynı zamanda araştırma faaliyetlerinin niteliğini artırmak ve idari işleyişi daha etkin hale getirmek amacıyla da temin edilmektedir.

Gerçekleştirilen görüşmelerde, bazı yazılımların lisans sayılarının yetersiz olduğu ve bu durumun özellikle **MATLAB, SPSS ve NVIVO** gibi sık kullanılan uygulamalarda kullanıcı erişimini kısıtladığı ifade edilmiştir.

Katılımcılar, söz konusu yazılımların lisanslarının yenilenmesi ve kapsamlarının genişletilmesi gerektiğini vurgulamışlardır.

Gerçekleştirilen görüşmelerde, **donanım temelli talepler** içerisinde öğretim elemanlarının kullanımında bulunan mevcut bilgisayarların yenilenmesi ve donanım iyileştirmeleriyle desteklenmesi yönündedir. Bu kapsamda özellikle SSD

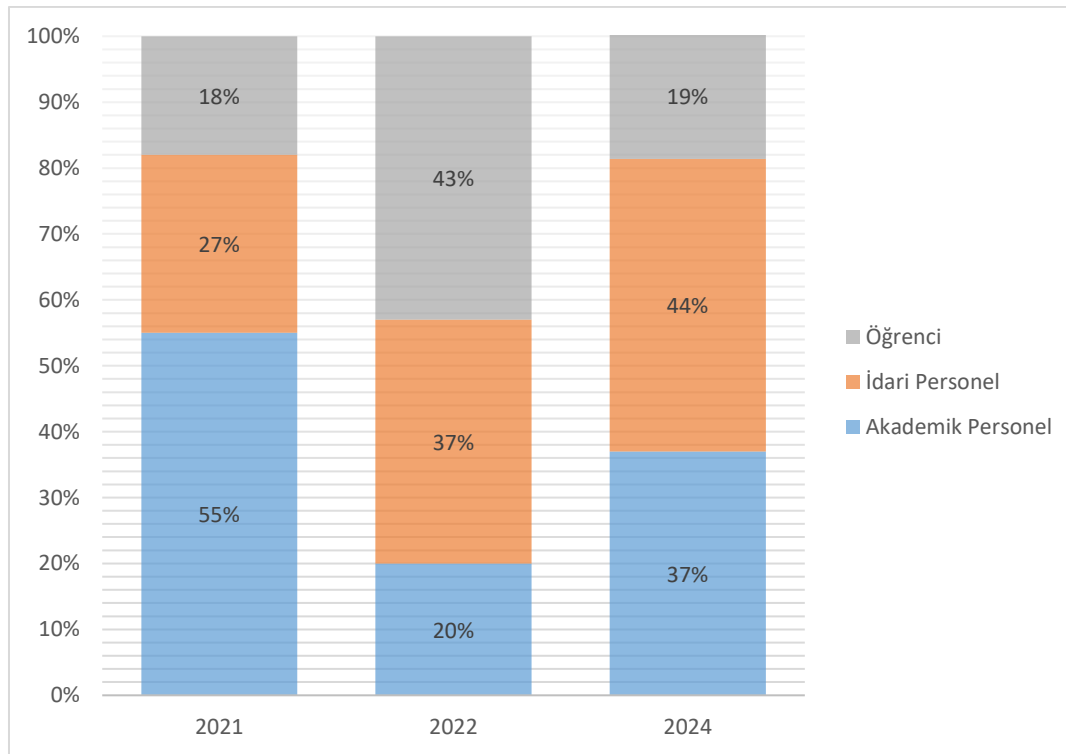
takviyesi, RAM artırımı ve yeni masaüstü/dizüstü bilgisayar temini gibi ihtiyaçlar öne çıkmaktadır.

Ayrıca, eğitim ortamlarının verimliliğini artırmaya yönelik olarak projeksiyon cihazlarının yenilenmesi, bilgisayar laboratuvarı kurulumu, ağ altyapısının güçlendirilmesi amacıyla Access Point talepleri, NAS yedekleme ünitesi ve stüdyo ekipmanı (Prompter cihazı) gibi çeşitli ihtiyaçlar da dile getirilmiştir.

Bu talepler, birimlerin eğitim-öğretim, araştırma ve idari faaliyetlerinin kesintisiz ve etkin şekilde yürütülmesi açısından kritik öneme sahiptir.

4. Başkanlığımız web sayfasında yayımlanan bir **pop-up afiş aracılığıyla QR kod** paylaşılmış ve anket erişimi kolaylaştırılmıştır.
5. Son olarak, Bilgi İşlem Daire Başkanı ve ilgili birim personelinin katılımıyla Mühendislik Fakültesi ve Teknoloji Fakültesi'nde akademik/idari personel ve öğrencilerle **odak grup görüşmeleri yapılmış**, bu süreçte anketin kapsamı ve amacı hakkında bilgilendirme yapılarak katılımın önemi vurgulanmıştır.

Ankete toplam 489 iç paydaş katılmıştır (178 Akademik Personel %37, 217 İdari Personel %44 ve 94 öğrenci %19).



Grafik 1 – Paydaş Grupları Dağılımı

Üniversitemizin ana faaliyet alanının eğitim olması nedeniyle birimlerle gerçekleştirilen görüşmelerde, **öğrenci katılımının önemi özellikle vurgulanmış**; bu kapsamda, öğrencilerimizin anket uygulamasına katılımını teşvik etmek amacıyla Başkanlığımızca çeşitli bilgilendirme ve yönlendirme çalışmaları yürütülmüştür. Ancak tüm çabalara rağmen öğrenci katılımı beklenen düzeyde gerçekleşmemiştir. **Üniversitemizde kayıtlı ortalama 40.000 öğrenci bulunmasına rağmen, 2024 yılı anketine katılımın 94 öğrenciyle sınırlı kalması, beklenenin oldukça altında bir katılım düzeyine işaret etmektedir.** Ankete katılan toplam iç paydaş sayısı doğrultusunda öğrenci katılımı; 2021 yılında %18 - 2022 yılında %43 - 2024 yılında ise %19 olarak gerçekleşmiştir.

2025 yılı yatırımlarının planlanmasında; Üniversitemizin ana faaliyet alanının eğitim olması nedeniyle, eğitim hizmetlerinden doğrudan etkilenen temel paydaş grubu öğrencilerimizdir. Bu doğrultuda, anket çalışmasının etkili ve bütüncül değerlendirmeler sunabilmesi, öğrencilerin geri bildirimlerine dayalı güçlü bir temsilin sağlanmasıyla mümkündür. **Ancak 2024 yılı anket uygulamasında öğrenci katılımının yalnızca 94 kişiyle sınırlı kalması, toplam öğrenci sayısına oranla anlamlı bir temsiliyet oluşturamamıştır.** Bu düşük katılım oranı, anket sonuçlarının genel kullanıcı memnuniyet düzeyine dair yapılacak çıkarımlarda belirli bir yanılga payı barındırabileceğini göstermektedir. Öğrencilerin hizmetlere dair memnuniyet ve ihtiyaç düzeylerine ilişkin verilerin sınırlı oluşu, **Başkanlığımızın karar alma ve iyileştirme planlamalarında bu eksikliği göz önünde bulundurmasını gerekli kılmaktadır.**

Gelecek yıl planlaması; öğrenci geri bildirimlerinin daha etkin bir şekilde toplanabilmesi için iletişim kanallarının çeşitlendirilmesi, öğrencilerin farkındalık düzeylerinin artırılması ve katılımı teşvik edecek mekanizmaların geliştirilmesi gerekliliğini ortaya koymaktadır.

2021 yılında ankete katılan paydaşların %55'ini akademik personel oluşturmakta iken 2022 yılında bu oran %20'lere kadar düşmüş, 2024 yılında ise %37 olarak gerçekleşmiştir. 23 Araştırma Üniversitesinden biri olan Üniversitemizde bilgi teknolojisi hizmetlerini aktif olarak kullanmakta olan akademik personel sayısı dikkate alındığında akademik personel bazında ankete katılım oranının beklenen düzeyde olmadığı görülmektedir.

Başkanlığımızca sunulan bilgi teknolojileri hizmetlerinin **hedef kitlesini ağırlıklı olarak akademik personel ve öğrenci bulunmaktadır.** 2021 yılında ankete katılanların %73'ü bu hedef kitle içerisindeki paydaşlardan oluşurken, bu oran 2022 yılında %63'e, 2024 yılında ise %56'ya gerilemiştir.

Akademik personel ile öğrenci arasındaki bütünleşik eğitim süreci dikkate alındığında, akademik personelden gelen geri bildirimlerin, öğrencilerin deneyimlerini de yansıttığı değerlendirilmektedir. **Bununla birlikte, anket verilerinin daha kapsayıcı ve temsil gücü yüksek olması açısından, doğrudan hedef kitlenin katılım oranının artırılması önem arz etmektedir.**

Üniversitemizin eğitim-öğretim politikaları doğrultusunda benimsediği temel yaklaşımlardan biri “Bilimsel gelişmelere katkı sağlayan, disiplinlerarası bir yaklaşımla beşeri ve ekonomik katma değere dönüştürebilen bireyler yetiştirmek”tir. Bu yaklaşım doğrultusunda bilgi teknolojileri hizmetlerinin, öğrenci başarısı ve akademik verimlilik üzerindeki etkileri kritik öneme sahiptir. Bu bağlamda, 2024 yılında ankete katılan paydaşların yaklaşık %56’sının hizmetlerin doğrudan muhatabı olan hedef kitleyi oluşturduğu görülmektedir.

2024 yılı verileri, önceki yıllara kıyasla hedef kitle katılımında istikrarlı bir düşüş eğilimini ortaya koymaktadır. Bu durum, anket sonuçlarının genellenebilirliğini ve elde edilen geri bildirimlerin bütüncül analizini sınırlandırmaktadır.

Gelecek yıl planlamasında, hedef kitle katılımını artırmaya yönelik;

- **Akademik danışmanlar ve bölüm başkanları aracılığıyla öğrencilere yönelik doğrudan yönlendirme yapılması,**
- **Öğrenci bilgi sistemi (ÖBS) ve üniversite web sayfasında anket duyurularına görünürlük kazandırılması,**
- **Gönüllü öğrenci elçileri veya toplulukları aracılığıyla anketin yaygınlaştırılması,**

Bu adımların hayata geçirilmesiyle, hedef kitlenin temsiliyet oranının artırılması ve alınan kararların veri temelli olarak şekillenmesine katkı sağlanması beklenmektedir.

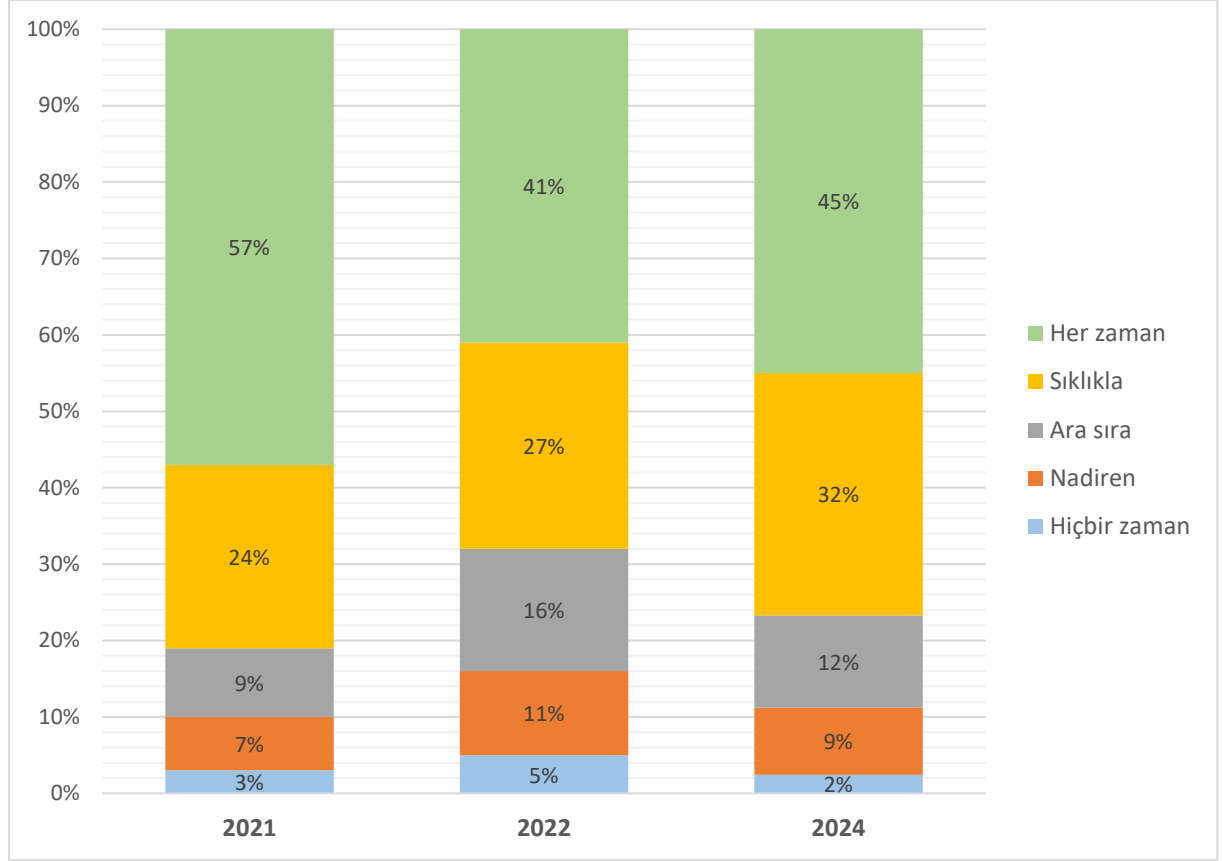
2024 yılı itibarıyla ankete katılan iç paydaşların %44’ünü idari personel oluşturmaktadır. Bu oran, 2021 yılında %27, 2022 yılında ise %37 olarak gerçekleşmiş olup, yıllar itibarıyla istikrarlı bir artış göstermektedir.

Bu artış, Bilgi İşlem Daire Başkanlığı tarafından sunulan hizmetlerin yalnızca akademik süreçleri değil, aynı zamanda idari işleyişi de doğrudan etkilediği yönündeki farkındalığın idari personel nezdinde arttığını göstermektedir. Aynı zamanda, hizmetlerin görünürlüğünün ve erişilebilirliğinin yükseldiği, bu sayede idari kullanıcıların da sistemsal iyileştirme süreçlerine katkı sunmaya başladığı şeklinde değerlendirilebilir.

İdari personelin bilgi teknolojileri hizmetlerine dair beklenti ve geri bildirimlerinin giderek daha fazla temsil edilmesi, özellikle belge yönetimi, kurumsal otomasyon sistemleri ve

destek hizmetleri gibi iş süreçlerine yönelik planlamalarda önemli bir veri kaynağı oluşturmaktadır.

Bu eğilimin sürdürülmesi, idari süreçlerin dijitalleşmesi ve kullanıcı memnuniyetinin artırılması açısından önemli bir fırsat olarak görülmektedir.

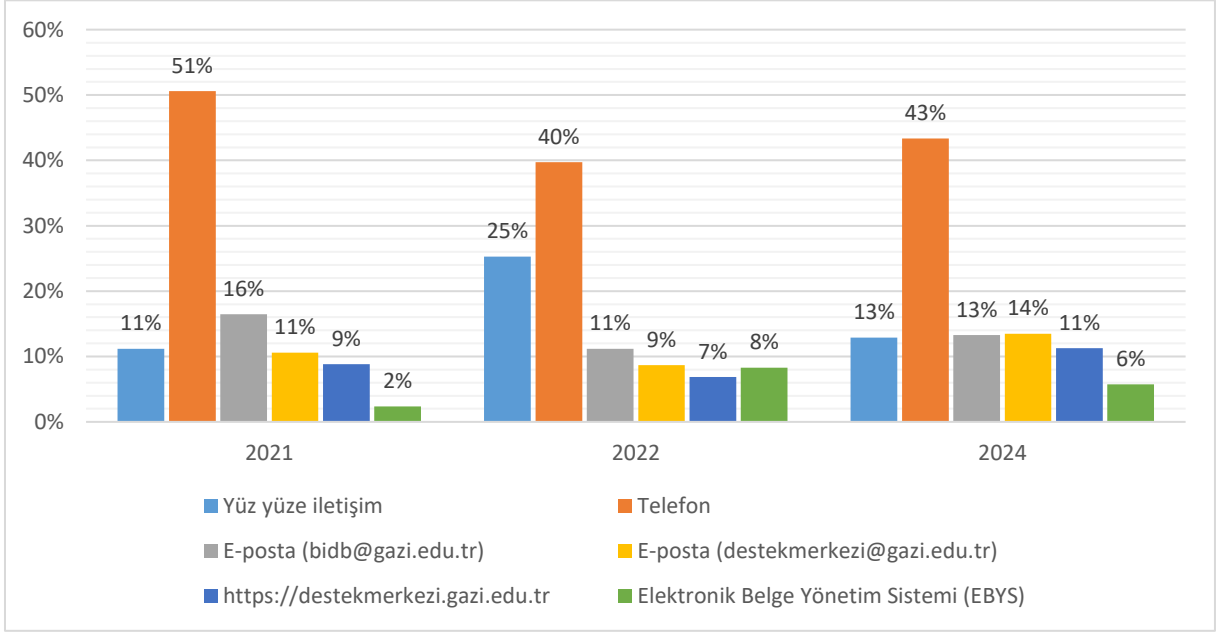


Grafik 2 – Bilişim Hizmetlerini (İnternet Erişimi, Kablolu/Kablosuz Ağ, Yazılım, E-Posta, İYS, VPN) Kullanma Sıklığı

2021 yılında ankete katılanların %81'i, **Bilgi İşlem Daire Başkanlığı tarafından sunulan bilgi teknolojileri hizmetlerinden “her zaman” veya “sıklıkla” yararlandığını belirtmiştir.** Bu oran, 2022 yılında %13 oranında azalarak %68'e gerilemiştir. Söz konusu gerilemenin, 2021 yılında Covid-19 pandemisinin etkisiyle çevrim içi araç ve sistemlerin yoğun olarak kullanıldığı dönemin ardından, fiziksel ortama dönüşle birlikte bilgi teknolojilerine olan bireysel ihtiyaç düzeyinin geçici olarak azalmasından kaynaklandığı değerlendirilmektedir.

2024 yılında ise söz konusu oran %77'ye yükselmiştir. Bu artış, dijitalleşmenin eğitim-öğretim süreçlerinden idari işleyişe kadar geniş bir yelpazede kurumsal yaşamın vazgeçilmez bir parçası haline geldiğini ve kullanıcıların bilgi teknolojileri hizmetlerinden faydalanma düzeyinin yeniden yükselişe geçtiğini göstermektedir.

Özellikle e-devlet entegrasyonları, elektronik belge yönetim sistemleri, uzaktan erişim çözümleri ve çevrim içi hizmetlerin yaygınlaşması ile birlikte bu oranın önümüzdeki yıllarda daha da artması beklenmektedir. Bu eğilim, Başkanlığımızın dijital dönüşüm süreçlerine yön veren stratejik rolünü ve kullanıcı beklentilerine yönelik sunduğu hizmetlerin kurumsal hayattaki yerini pekiştirmektedir.



Grafik 3 – Talepler İletilirken En Çok Tercih Edilen İletişim Kanalı

Bilgi İşlem Daire Başkanlığı olarak 2021, 2022 ve 2024 yıllarında gerçekleştirdiğimiz kullanıcı memnuniyeti anketlerinin sonuçları, **başkanlığımızla kurulan iletişimde en çok tercih edilen kanalın** yıllar içerisinde **telefon** olduğunu göstermektedir. 2024 yılı verilerine göre katılımcıların %43'ü halen telefonla iletişimi tercih ettiğini belirtmiştir. Bu oran 2021 yılında %51, 2022 yılında ise %40'tı. Yapılan tüm yönlendirme ve bilgilendirme çalışmalarına rağmen telefonla iletişim tercihi yüksek oranda devam etmektedir.

Bu durumun temel nedenlerinden biri, paydaşlarımızın karşılaştıkları teknik sorunlara doğrudan ve hızlı çözüm arayışında olmaları diyebiliriz. Telefonla iletişim, karşılıklı etkileşim sağladığı ve sorunun doğrudan aktarılabilirdiği bir kanal olması açısından tercih sebebi olmaktadır. Özellikle zaman kaybı yaşamamak adına doğrudan iletişim kurma isteği ön planda tutulmaktadır diyebiliriz.

Ancak 2022 yılında başlatılan dijital iletişim kanallarına yönlendirme çalışmaları kapsamında önemli adımlar atılmıştır. "bidb@gazi.edu.tr", "destekmerkezi@gazi.edu.tr" e-posta adresleri ile birlikte "https://destekmerkezi.gazi.edu.tr" portalı, Elektronik Belge Yönetim

Sistemi (EBYS) ve web sayfalarına eklenen geri bildirim butonları aracılığıyla zaman ve mekândan bağımsız iletişim imkânı sunulmuştur. Ayrıca, Rektörlük İletişim Merkezi (RİMER) uygulaması ile üniversitemizin çeşitli alanlarına yerleştirilen QR kodlar sayesinde paydaşların mobil cihazları üzerinden anlık bildirim yapabilmeleri mümkün hale getirilmiştir.

Katılımcı profiliyle iletişim tercihi arasındaki ilişkiye de burada dikkat çekmek gerektiğini düşünüyoruz. 2024 yılı anket verilerinde dikkat çeken bir diğer husus da katılımcı profiline bağlı olarak iletişim tercihlerindeki farklılıktır. 2024 yılı verilerine göre:

- **Akademik personel:** %37
- **İdari personel:** %44
- **Öğrenci:** %19

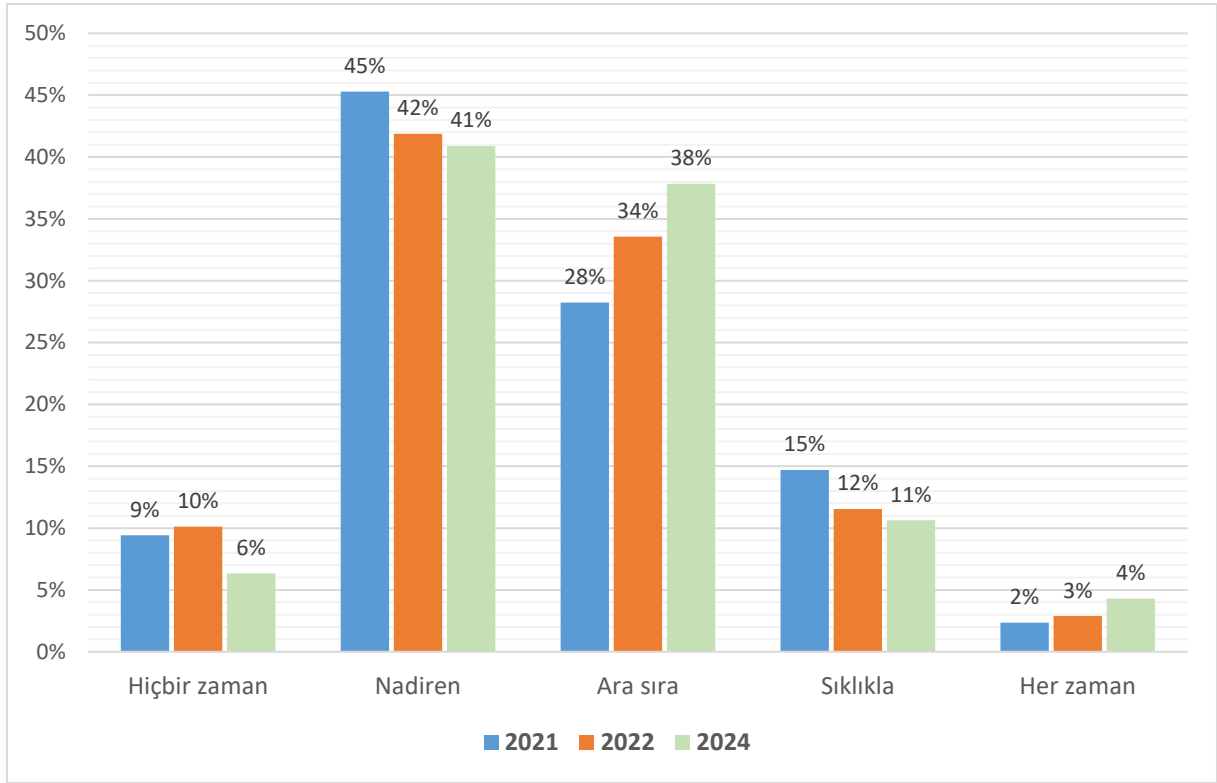
Bu dağılım doğrultusunda, **telefonla iletişim tercihi oranının yüksek çıkmasının akademik ve idari personel katılım oranı ile ilişkili olabileceği de düşünülmektedir.** Personelin birim içi süreçlerde hızlı aksiyon alabilme gerekliliği nedeniyle telefonla iletişime daha fazla yöneldiği anlaşılmaktadır. Diğer yandan, öğrencilerin neredeyse hiç telefonla iletişim kurmadığı, daha çok dijital kanalları tercih ettiği gözlemlenmiştir.

Bu durum, ilerleyen dönemlerde kanal bazlı kullanıcı profili analizleri yapılarak iletişim stratejilerinin paydaş gruplarına özel şekillendirilmesi gerekliliğini ortaya koymaktadır.

Dijitalleşme ve iletişim süreçlerinin daha verimli hale getirilmesi hedefi doğrultusunda atılan adımlar olumlu etkiler yaratmakla birlikte, 2024 yılı verileri telefonla iletişim tercihinin azaltma hedefinin henüz tam anlamıyla gerçekleşmediğini göstermektedir. Bu nedenle:

- Dijital kanalların sunduğu avantajların daha fazla tanıtılması,
- Geri bildirim mekanizmalarının daha erişilebilir ve görünür hale getirilmesi,
- Her paydaş grubu için ayrı iletişim eğilimleri ve alışkanlıkları dikkate alınarak özel bilgilendirme stratejileri oluşturulması gerektiği düşünülmektedir.

Destek merkezi ve e-posta gibi zamandan ve mekândan bağımsız iletişim kanalları mevcutken, yalnızca mesai saatleri ile sınırlı olan telefonla iletişimin hâlâ en çok tercih edilen kanal olması dikkat çekici bulunmaktadır. Ancak, özellikle taleplerin kayıt altına alınması, yazılım ve sistem süreçlerinde son kullanıcıya etkin destek verilmesi ve işlemlerin izlenebilirliğinin sağlanması açısından elektronik iletişim kanallarının kullanımı teşvik edilmesi gerekliliği doğmaktadır.



Grafik 4 – Bilgi İşlem Daire Başkanlığı İle İletişime Geçme Sıklığı

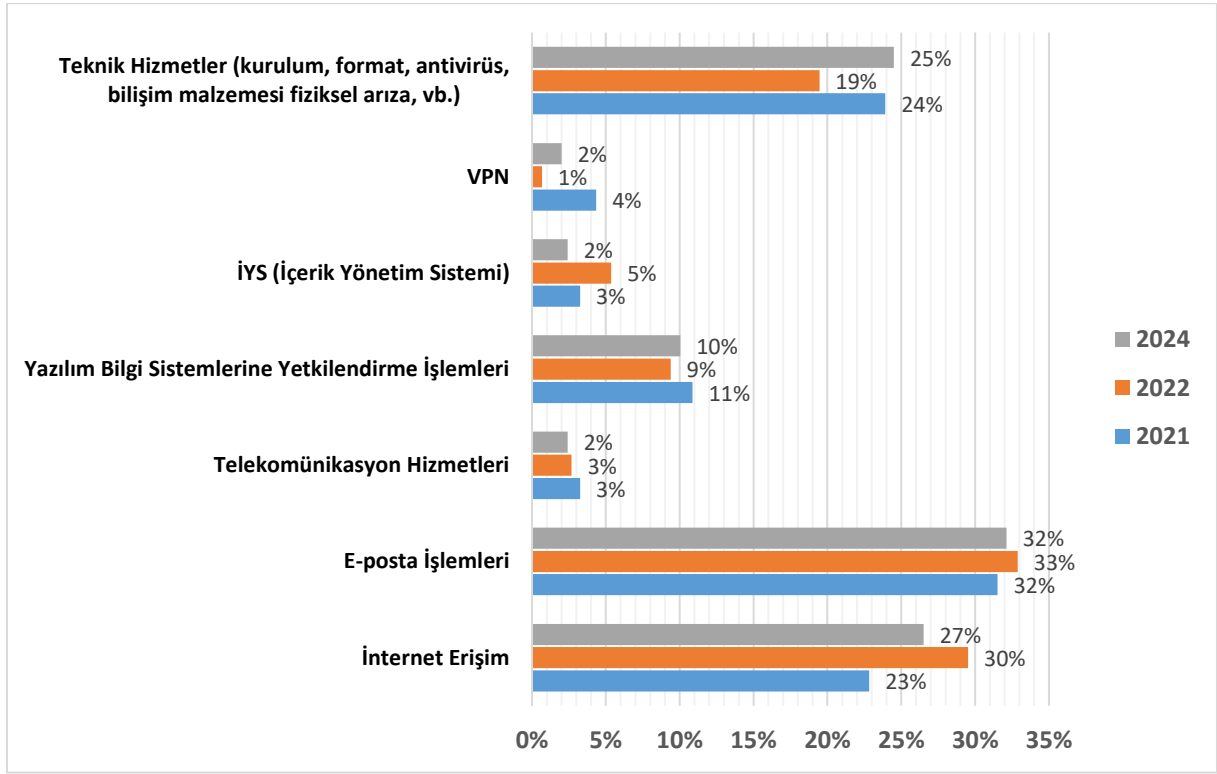
Bilgi İşlem Daire Başkanlığı olarak 2021, 2022 ve 2024 yıllarında iç paydaşlarımıza yönelik gerçekleştirilen kullanıcı memnuniyeti anketlerinde, "**Bilgi İşlem Daire Başkanlığı ile iletişime geçme sıklığınız nedir?**" sorusuna verilen yanıtlar incelendiğinde, kullanıcıların büyük çoğunluğunun "nadiren" ya da "ara sıra" iletişim kurduğu, "hiçbir zaman" diyenlerin oranının ise 2024 yılı itibarıyla %6'ya kadar gerilediği görülmektedir.

Bu sonuçlar, yüzeyde kullanıcıların Başkanlığımızla sınırlı ölçüde iletişim kurduğunu gösterse de, **Bilgi İşlem Daire Başkanlığı'nın sunduğu dijital altyapının büyük ölçüde sorunsuz işlediğine ve kullanıcıların hizmetlerden genellikle memnun olduğuna** işaret etmektedir. Zira Başkanlığımızın yürüttüğü hizmetlerin doğası gereği, **oluşabilecek herhangi bir arıza ya da kesinti tüm işleyişi aksatabilecek önemde olup**, bu tür durumlarda paydaşlarımızın hızla desteğe başvurduğu bilinmektedir.

Bu bağlamda;

- Kullanıcıların büyük çoğunluğunun sıkça destek ihtiyacı duymaması,
- Sistemlerin kesintisiz çalışması,
- İletişim ihtiyacının acil müdahaleye gerek duyulmadan karşılanıyor olması,

Bilgi İşlem Daire Başkanlığı'nın hizmet kalitesine ve altyapı yönetimindeki başarısına dair olumlu bir gösterge olarak değerlendirilebilir.



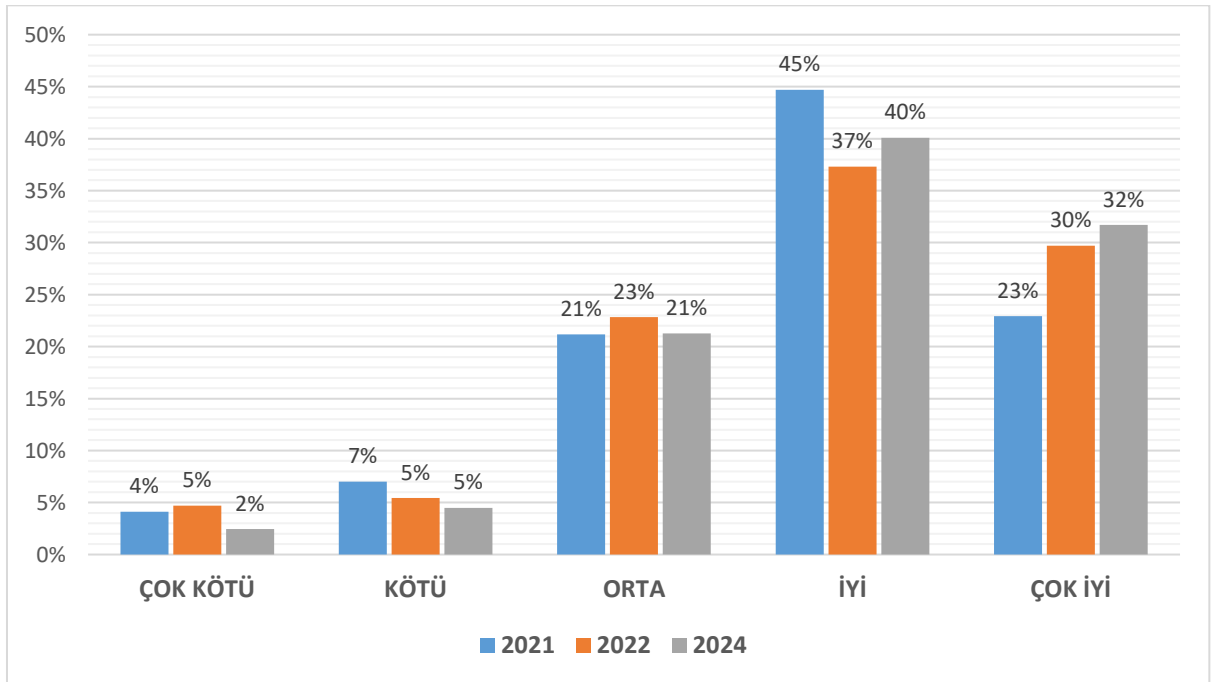
Grafik 5 – Bilgi İşlem Daire Başkanlığı İle İletişime Geçilen Konular

Bilgi İşlem Daire Başkanlığı olarak 2021, 2022 ve 2024 yıllarında iç paydaşlarımıza yönelik gerçekleştirilen kullanıcı memnuniyeti anketinde, **Daire Başkanlığımıza hangi konularda en çok başvuruda bulunulduğu sorulmuş** ve yıllar itibariyle elde edilen veriler aşağıda özetlenmiştir.

- **E-posta İşlemleri (%32-33 aralığında sabit):** Son üç yılda en çok iletişim kurulan konu olarak öne çıkmıştır. Bu durum, üniversitemizin kurumsal e-posta altyapısının yoğun şekilde kullanıldığını ve bu konuda sürdürülebilir destek ihtiyacının devam ettiğini göstermektedir. **Bu yoğunluğa bağlı olarak, kullanıcıların daha hızlı çözüme ulaşabilmesi amacıyla kullanıcı kılavuzlarında ve Sıkça Sorulan Sorular (SSS) bölümlerinde güncellemeler yapılmıştır.**
- **İnternet Erişimi (%23 → %30 → %27):** 2022 yılında internet erişimi konusundaki başvurularda belirgin bir artış gözlenmiş, 2024 yılında ise bu artış nispeten dengelenmiştir. Bu durum, kampüs genelinde altyapı iyileştirme ihtiyacına dikkat çekmekte; 2022 yılında yaşanan geçici sorunların, 2023 ve 2024 yıllarında kademeli olarak yapılan altyapı iyileştirme çalışmalarıyla çözülmeye başlandığını göstermektedir..

- **Teknik Hizmetler (%24 → %19 → %25):** 2022 yılında teknik hizmetlere yönelik başvurularda görülen geçici düşüşün ardından, 2024 yılında tekrar bir artış gözlemlenmiştir. Bu artış, kullanıcı sayısında kayda değer bir artış olmamasına rağmen gerçekleşmiştir. **Bu durum, büyük olasılıkla Üniversite genelindeki bilişim cihazlarının kullanım ömrünü doldurmuş olmasından kaynaklanmaktadır. Özellikle format, antivirüs kurulumu, donanım arızaları gibi fiziksel ve yazılımsal destek taleplerinin artması, donanım envanterinin güncellenmesi ve yenilenmesine yönelik planlamaların gerekliliğini ortaya koymaktadır.**
- **Yazılım Bilgi Sistemleri Yetkilendirme İşlemleri (%11 → %9 → %10):** Bu kalemdeki oran sabit kalmakla birlikte kullanıcıların yazılım sistemlerine erişim yetkileri konusunda hâlâ yönlendirmeye ihtiyaç duyduğu anlaşılmaktadır. **Kullanıcı kılavuzları yenilenmiştir.**
- **VPN, İYS, Telekomünikasyon:** Bu sonuç ilgili hizmetlerin büyük ölçüde sorunsuz çalıştığını göstermektedir.

Yıllar itibariyle benzer eğilimlerin gözlemlenmesi, Başkanlığımızın hizmet türlerinde istikrar sağladığını; dönemsel artışlar ise ihtiyaç duyulan alanlara yönelik hızlı dönüşlerin yapılması gerektiğini göstermektedir. Bu veriler, Başkanlığımızın kullanıcı ihtiyaçlarını önceden öngörerek daha etkin bir hizmet planlaması yapabilmesi için önemli bir temel oluşturmaktadır.

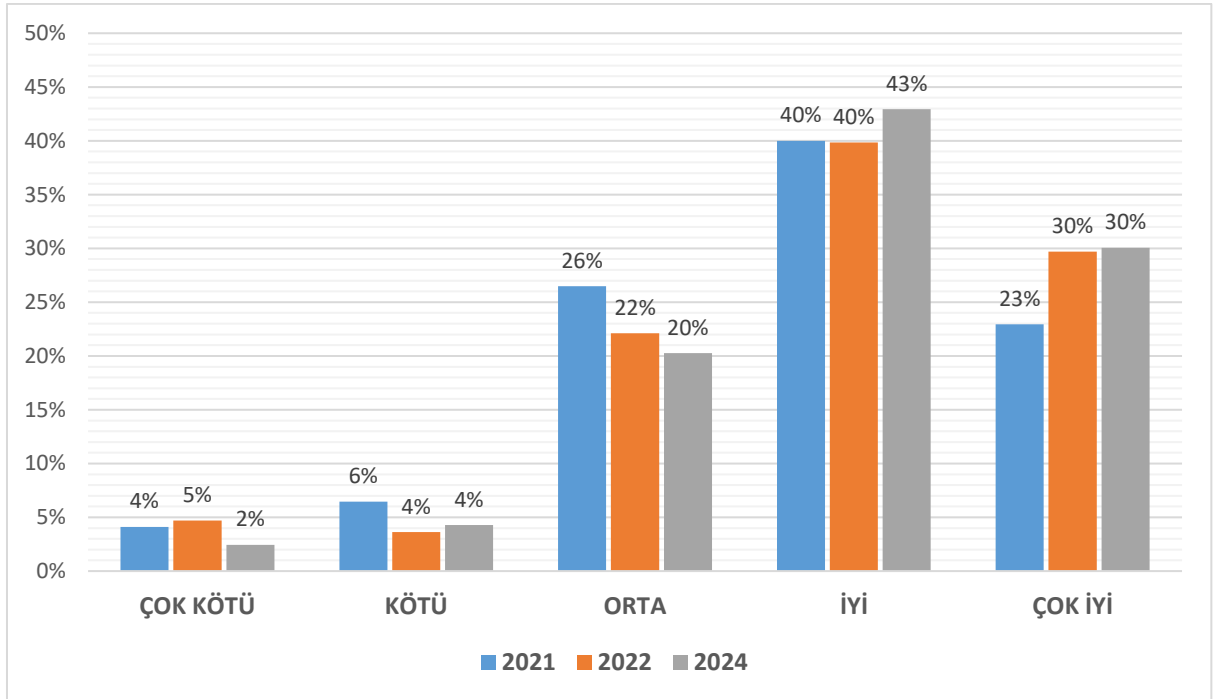


Grafik 6 – Taleplere Yönelik Bilgi İşlem Daire Başkanlığının Geri Dönüş Süresi

2021, 2022 ve 2024 yılı kullanıcı memnuniyet anket sonuçları, Bilgi İşlem Daire Başkanlığı'nın **taleplere geri dönüş süresi** bakımından genel olarak **olumlu bir izlenim bıraktığını** ortaya koymaktadır. 2021 yılında “Çok İyi” ve “İyi” değerlendirmelerinin toplamı %68 iken, bu oran 2024 yılında %72'ye yükselmiştir. Aynı şekilde “Çok Kötü” ve “Kötü” değerlendirmelerindeki düşüş, hizmet kalitesinde **süreklilik arz eden bir iyileşme** olduğunu göstermektedir.

2022 yılında “İyi” değerlendirmelerinde yaşanan küçük bir azalmaya rağmen, “Çok İyi” kategorisindeki %7'lik artış, hizmet kalitesinin daha üst seviyeye taşındığını işaret etmektedir. Bu gelişmede, Başkanlığımız bünyesinde yürütülen dijitalleşme adımlarının ve organizasyonel iyileştirmelerin etkili olduğu düşünülmektedir.

Bu olumlu eğilimin en önemli destekleyicilerinden biri olarak, 2022 yılından itibaren aktif şekilde kullanılan <https://destekmerkezi.gazi.edu.tr> uygulaması öne çıkmaktadır. Bu sistem sayesinde kullanıcı taleplerinin tek merkezden kayıt altına alınması, ilgili personele yönlendirilmesi ve süreç takibinin yapılması mümkün hale gelmiş; böylece geri dönüş sürelerinde ölçülebilir bir iyileşme sağlanmıştır. Ayrıca, sık karşılaşılan talepler için oluşturulan standart cevaplar ve kendi kendine çözüm imkânı sunan içerikler (SSS, kullanıcı kılavuzları vb.) zenginleştirilerek, kullanıcıların daha hızlı sonuca ulaşmaları sağlanmıştır.

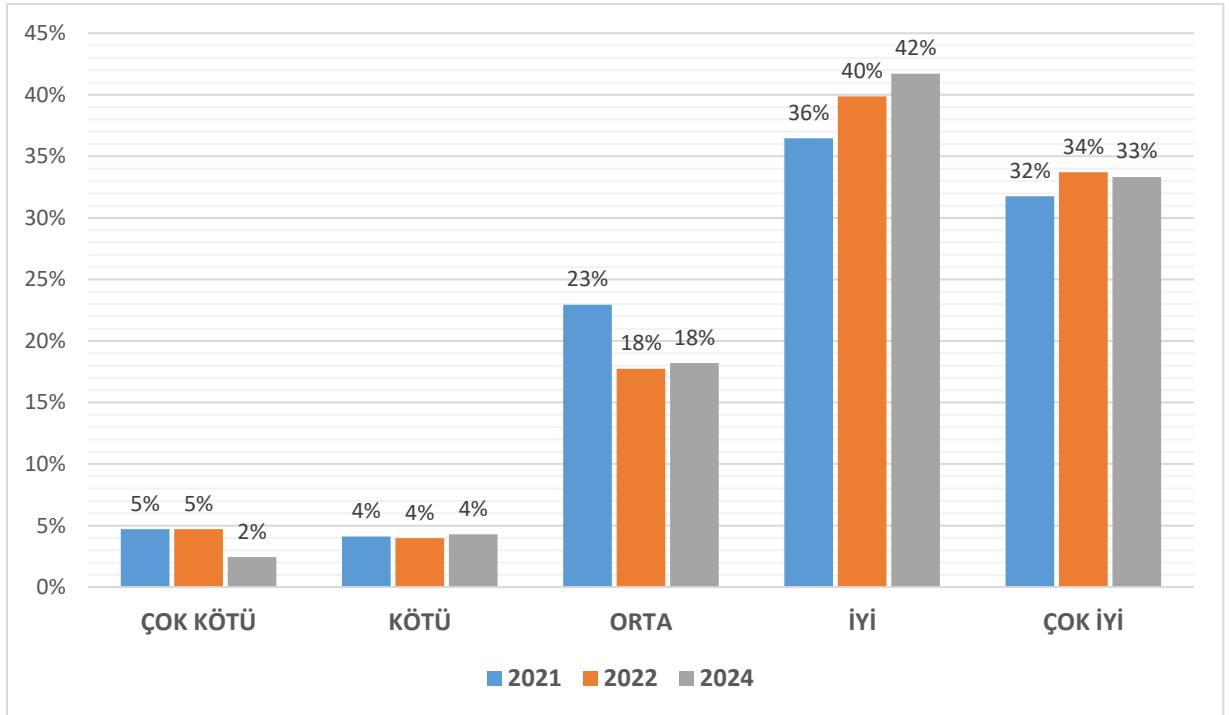


Grafik 7 – Bilgi İşlem Daire Başkanlığından Yapılan Geri Bildirimleri Talepleri Karşılama Düzeyi

2021, 2022 ve 2024 yıllarında gerçekleştirilen kullanıcı memnuniyeti anketinde yer alan **“Daire Başkanlığımızdan yapılan geri bildirimlerin taleplerinizi karşılama düzeyini nasıl buluyorsunuz?”** sorusuna verilen yanıtlar, Bilgi İşlem Daire Başkanlığı’nın paydaş beklentilerini karşılama konusundaki başarısının her geçen yıl arttığını göstermektedir. “İyi” ve “Çok İyi” şeklindeki olumlu değerlendirmeler toplamda 2021’de %63, 2022’de %70, 2024’te ise %73 oranında gerçekleşmiş ve memnuniyet düzeyinde istikrarlı bir artış olduğu gözlemlenmiştir. Aynı zamanda “Çok Kötü” ve “Kötü” yanıtlarının toplam oranı 2024 yılında %6’ya gerileyerek oldukça düşük bir düzeye inmiştir.

Bu durum, Bilgi İşlem Daire Başkanlığı tarafından sunulan çözümlerin paydaşların ihtiyaçlarına büyük oranda cevap verdiğini göstermektedir. Bununla birlikte, “Orta” düzeyinde kalan değerlendirme oranı 2021 yılında %26 iken 2024’te %20’ye düşmüş, bu da kararsız kullanıcıların memnuniyet yönünde eğilim gösterdiğini ortaya koymaktadır.

Elde edilen bu olumlu tabloyu daha da güçlendirmek amacıyla, destek süreçlerine yönelik kullanıcı kılavuzları, sıkça sorulan sorular (SSS) ve <https://destekmerkezi.gazi.edu.tr> uygulaması gibi mevcut dijital araçların güncelliği korunmalı, ayrıca geri bildirimlerin daha kişiselleştirilmiş ve çözüm odaklı iletilmesi sağlanmalıdır.

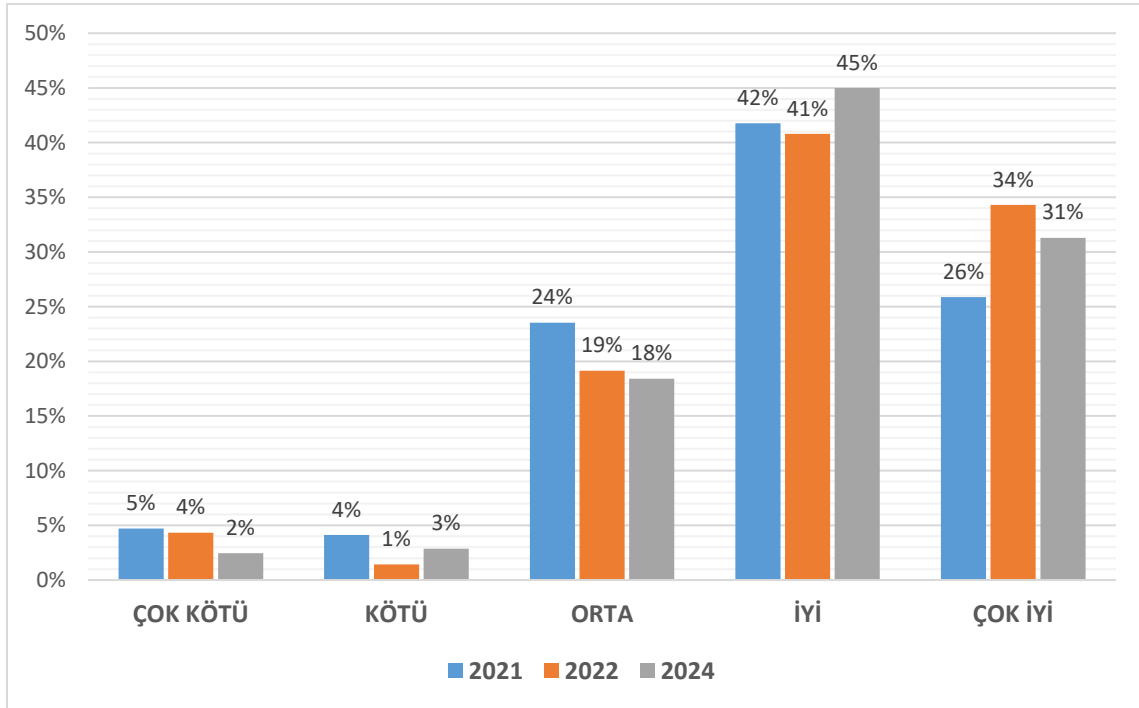


Grafik 8 – Bilgi İşlem Daire Başkanlığı Personelinin Sorunlara Yaklaşımı, İlgi ve Alakası

2021, 2022 ve 2024 yıllarında Bilgi İşlem Daire Başkanlığı tarafından yürütülen kullanıcı memnuniyeti anketinde yer alan **“Çalışanlarımızın sorunlara yaklaşımını, ilgi ve alakasını nasıl buluyorsunuz?”** sorusuna verilen yanıtlar, çalışanların tutum ve iletişim becerilerine ilişkin genel memnuniyet düzeyinin yıllar içinde artarak korunduğunu göstermektedir. “İyi” ve “Çok İyi” yanıtları toplamı 2021 yılında %68 iken, bu oran 2022’de %74 ve 2024 yılında %75’e ulaşmıştır.

Bu artış, **kullanıcılarla temas eden personelin profesyonel yaklaşımı ve çözüm odaklı hizmet anlayışının iç paydaşlar tarafından olumlu karşılandığını ortaya koymaktadır.** Özellikle “Çok Kötü” değerlendirmesi 2024 yılında %2 seviyesine düşerek oldukça düşük bir düzeye ulaşmıştır. Bu durum, olumsuz deneyim yaşayan kullanıcı sayısının ciddi şekilde azaldığını göstermektedir.

Öte yandan, “Orta” düzeyindeki yanıtlar son iki yılda %18 ile sabit kalmış, bu da hizmetten memnun kalan ancak tam tatmin olmayan küçük bir paydaş kitlesine işaret etmektedir. **Bu doğrultuda, çalışanlara yönelik iletişim becerileri ve kullanıcı odaklı yaklaşımı geliştiren hizmet içi eğitimlere katılımları sağlanmaktadır. Kararsız kullanıcıların geri bildirimlerinin detaylı analiz edilerek hizmet kalitesine entegre edilmesi gerekmektedir.**



Grafik 9 – Bilgi İşlem Daire Başkanlığı Personelinin Mesleki Bilgi ve Tecrübesinin Nasıl Görüldüğü

2021, 2022 ve 2024 yıllarında gerçekleştirilen kullanıcı memnuniyeti anketlerinde, **“Çalışanlarımızın mesleki bilgi ve tecrübesini nasıl buluyorsunuz?”** sorusuna verilen yanıtlar, Bilgi İşlem Daire Başkanlığı personelinin teknik yeterliliğinin iç paydaşlar tarafından yüksek düzeyde olumlu değerlendirildiğini göstermektedir. “İyi” ve “Çok İyi” yanıtlarının toplamı 2021 yılında %68, 2022 yılında %75 ve 2024 yılında %76 düzeyine ulaşmıştır. Bu artış, Başkanlığımız bünyesinde yer alan personelin bilgi ve tecrübesine olan güvenin zamanla arttığını ortaya koymaktadır. “Orta” düzeydeki değerlendirmeler dahil edildiğinde, %95'lere varan memnuniyet oranı, teknik personelin niteliklerinin hizmet sunumuna olumlu yansıdığını göstermektedir.

Pandemi süreciyle birlikte hızla dijitalleşen iş süreçleri, Başkanlığımızın görev kapsamını genişletmiş; zaman ve mekândan bağımsız çalışma düzeni, kullanıcıyla temas sıklığını artırmıştır. Bu durum, personelin hem teknik donanım hem de iletişim becerisi açısından daha görünür ve değerlendirilebilir hale gelmesini sağlamıştır.

Ayrıca, kullanıcı memnuniyetine ilişkin şu dört soruda elde edilen yüksek oranlar—geri dönüş süresi, taleplerin karşılanma düzeyi, personelin sorunlara yaklaşımı ve teknik yeterliliği—%90'lara yaklaşan genel bir memnuniyet düzeyine işaret etmektedir.

Bu uyumlu sonuçlar, personel performansı ve hizmet kalitesinin bütüncül olarak olumlu değerlendirildiğini göstermektedir. Önümüzdeki süreçte, bu memnuniyet düzeyinin sürdürülebilirliği için personele yönelik hizmet içi eğitimlerin devam ettirilmesi, aynı zamanda kullanıcıların da daha bilinçli ve etkin teknoloji kullanımı sağlayabilmeleri adına rehber dokümanlar, çevrim içi eğitimler ve bilgilendirici içeriklerin erişilebilirliğinin artırılması planlanmaktadır. Böylece hizmet kalitesi ile birlikte kullanıcıların sorunlarını daha net tanımlayabilme kapasiteleri de artırılabilecek, karşılıklı verimlilik ve memnuniyet seviyesi korunacaktır.

Birimler	Çok İyi / İyi (Yüzde)			Çok İyi / İyi / Orta (Yüzde)		
	2021	2022	2024	2021	2022	2024
Teknik Destek Hizmetleri (kurulum, format, upgrade, bilişim malzemeleri fiziksel arızaları, yazıcı, telefon vb.)	58,82	64,13	69,32	84,11	89,85	89,97
Web Sayfası Hizmetleri (İçerik Yönetim Sistemi-İYS, erişilebilirlik, okunabilirlik vb.)	62,35	71,38	75,05	88,23	90,58	92,23
E-posta Hizmetleri (yeni hesap açma, şifre işlemleri vb.)	77,06	79,42	78,32	88,62	93,5	92,23
Kablolu Ağ Hizmetleri	61,77	68,48	72,8	85,89	88,77	90,8
Kablosuz Ağ Hizmetleri (eduroam vb.)	37,06	47,1	44,79	61,77	71,38	70,76
Sistem Yönetimi ve Bilgi Güvenliği Hizmetleri	62,35	68,48	71,78	88,82	92,39	93,05
Yazılım Birimi Hizmetleri	61,17	65,22	69,12	89,99	92,39	91,82

Tablo 1– Bilgi İşlem Daire Başkanlığı Hizmet Birimlerine Yönelik Memnuniyet Değerlendirmesi

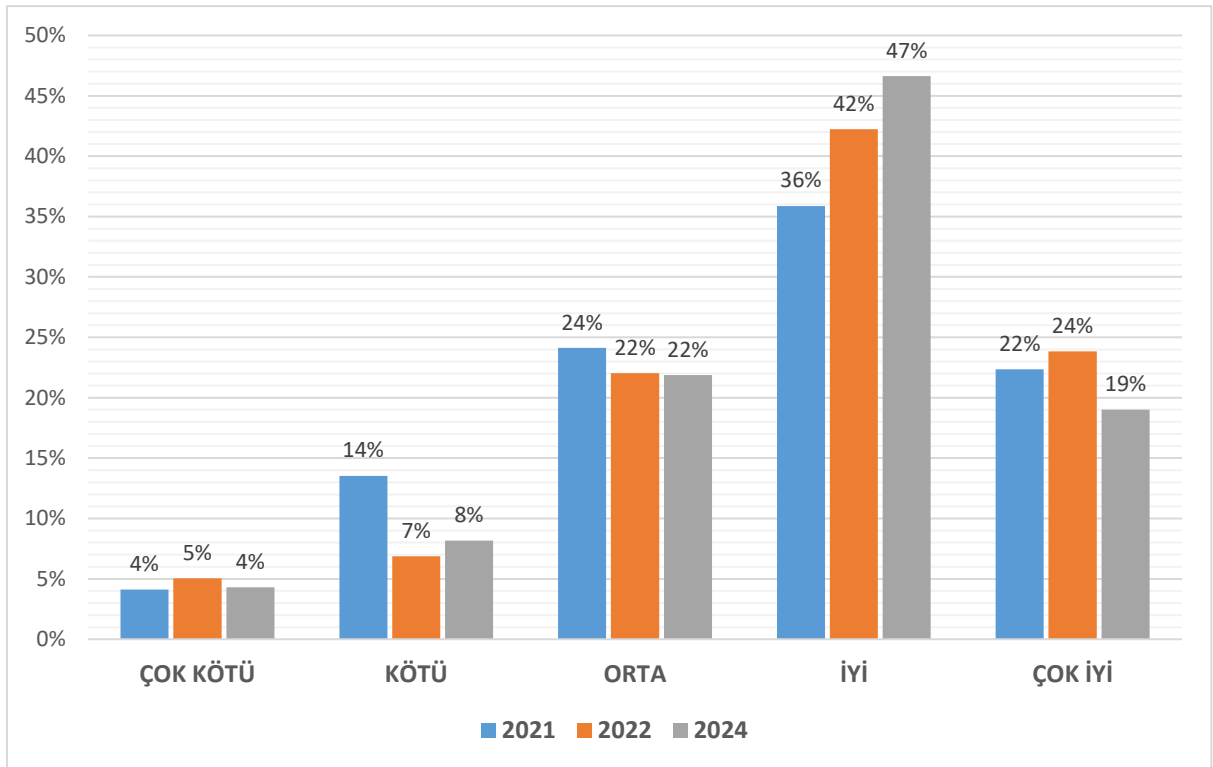
Bilgi İşlem Daire Başkanlığı olarak 2021, 2022 ve 2024 yıllarında gerçekleştirdiğimiz kullanıcı memnuniyeti anketlerinde, **Başkanlığımız teşkilat yapısına paralel olarak hizmetlerimizi birimler düzeyinde değerlendirmeye tabi tuttuk.** Bu yöntemle, paydaşlarımızın geri bildirimlerinde yer alan olumlu ya da olumsuz görüşlerin hangi hizmet biriminden kaynaklandığını daha net belirleyebilmek; buna bağlı olarak da doğru personel planlaması yapılabilmesi, hizmet kalitesine yönelik iyileştirmelerin daha hedefli ve etkili olabilmesi, amaçlanmıştır. Ayrıca, tahsis edilen kaynakların yerinde ve etkin kullanımı açısından da bu veriler önemli bir girdi oluşturmaktadır.

Verilere genel olarak bakıldığında, teknik destek, e-posta, sistem yönetimi ve web hizmetleri gibi temel hizmet alanlarında hem "Çok İyi/İyi" hem de "Çok İyi/İyi/Orta" **toplam memnuniyet düzeylerinde istikrarlı bir artış olduğu gözlemlenmiştir.** Bu eğilim, söz konusu birimlerde sürdürülen hizmet kalitesinin zamanla daha geniş bir kullanıcı kitlesi tarafından olumlu karşılandığını göstermektedir. Özellikle teknik destek hizmetlerinde 2021

yılında %58,82 olan “Çok İyi/İyi” oranının 2024 yılında %69,32’ye ulaşması; benzer şekilde web hizmetlerinde %62,35’ten %75,05’e yükselmesi dikkat çekicidir.

Öte yandan, kablosuz ağ hizmetlerinden hem mutlak memnuniyet oranları hem de diğer birimlere göre görece düşük performansı, bu alana yönelik iyileştirici planlamaların öncelikli hale getirilmesi gerektiğine işaret etmektedir. 2022 yılında elde edilen kısmi artışın ardından 2024 yılında memnuniyet oranlarında yaşanan sınırlı düşüş, bu alandaki beklentilerin henüz tam olarak karşılanamadığını göstermektedir. Bu nedenle önümüzdeki dönemde kablosuz ağ altyapısının güçlendirilmesi, kullanıcı deneyiminin artırılması ve kapsama alanlarının genişletilmesi yönünde çalışmaların yoğunlaştırılması planlanmaktadır.

Sonuç olarak, iç paydaşlarımızdan alınan bu değerlendirmeler doğrultusunda, mevcut memnuniyet seviyesinin sürdürülebilirliğini sağlamak, hizmet kalitesini daha üst seviyelere taşımak ve özellikle kablosuz ağ hizmetleri gibi gelişime açık alanlarda hedef odaklı iyileştirmeler gerçekleştirmek Başkanlığımızın öncelikleri arasında yer alacaktır.



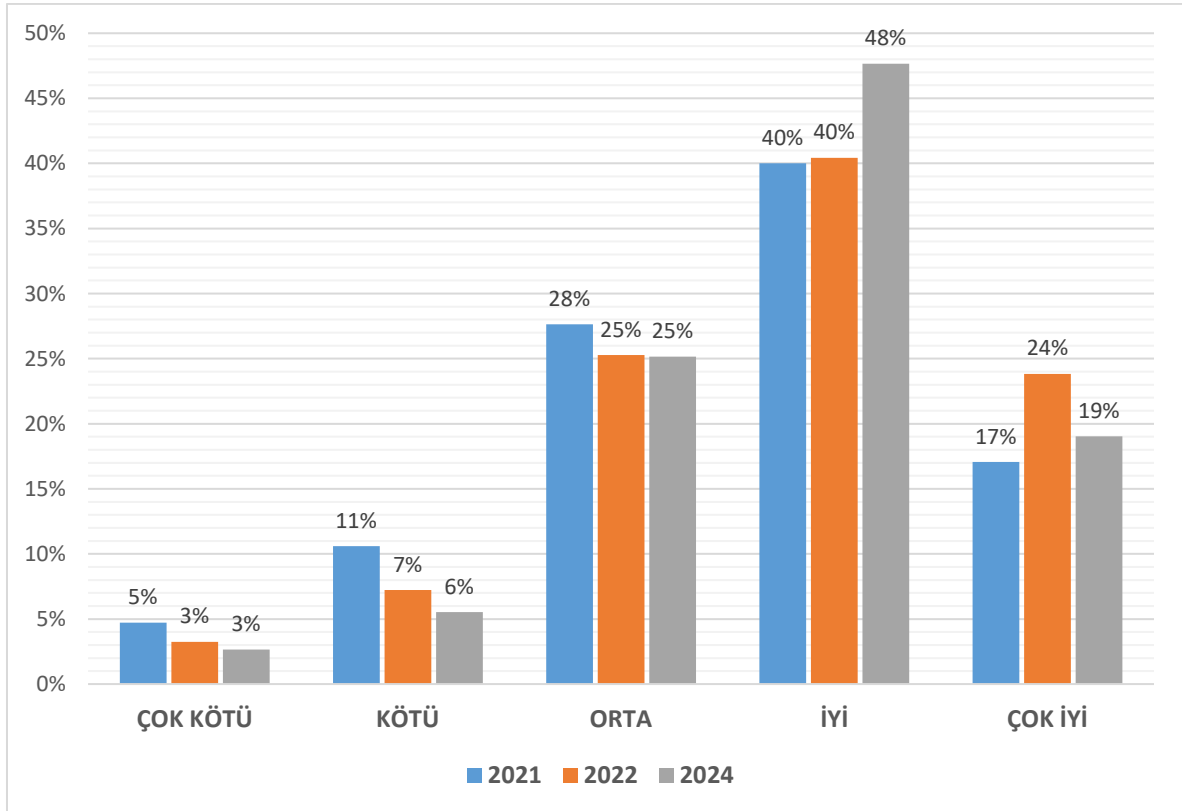
Grafik 10 – Bilgi İşlem Daire Başkanlığı Tarafından Sağlanan Lisanslı (Dış Kaynak Temin) Yazılımların Kullanıcıların İhtiyaçlarını Karşılama Düzeyi

Üniversitemizin bilgi teknolojileri bütçesinin yaklaşık %50'si lisanslı yazılım alımlarına tahsis edilmekte olup, bu oran; söz konusu kalemi, kurumun bilişim yatırımları içerisindeki en büyük gider kalemlerinden biri haline getirmiştir. Bu bağlamda, 2024 yılı kullanıcı memnuniyeti anketi sonuçlarında, yazılımların “çok iyi” ve “iyi” düzeyde değerlendirildiği oranın %66, “orta” düzey dahil toplam olumlu görüşün ise %88 seviyesinde kalması; bu yatırımın beklenen etkiyi yaratma noktasında sorgulanmasını gerekli kılmaktadır.

Bu sonuçlar, kullanıcının ürünü tanımaması, aktif olarak kullanamaması veya farklı ihtiyaçlarının yeterince karşılanmaması ihtimallerini gündeme getirmektedir. Söz konusu yazılımlar genellikle yüksek lisans ücretli ve yıllık yenileme maliyetleri olan ürünlerdir (örneğin MATLAB, SPSS, NVivo vb.).

Yazılım lisanslarına tahsis edilen bütçenin büyüklüğü ve kullanıcı memnuniyet düzeyleri dikkate alındığında, yazılım yatırımlarının kurumsal faydaya dönüşümünü artırmak amacıyla bazı stratejik adımların atılması gerekliliği ortaya çıkmaktadır.

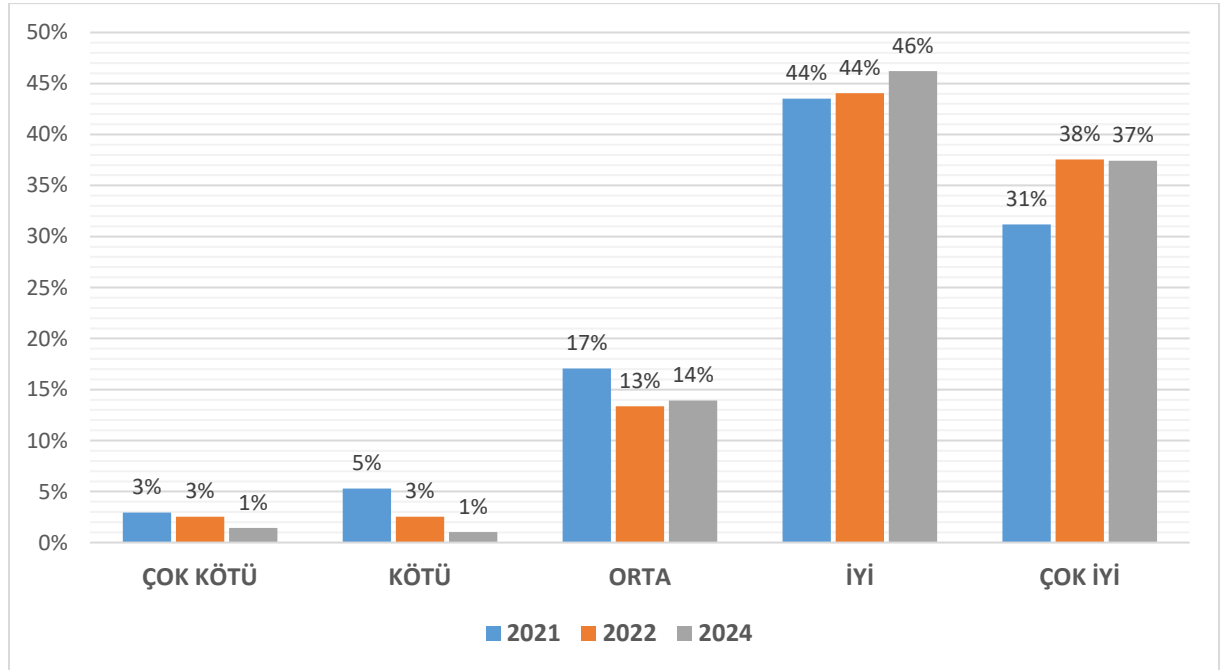
Yazılımların etkili kullanımını teşvik etmek amacıyla eğitim ve farkındalık faaliyetleri artırılmalı; kısa eğitim videoları, kullanım kılavuzları ve tanıtım etkinlikleri web sayfası üzerinden erişilebilir hale getirilmelidir.



Grafik 11 – Bilgi İşlem Daire Başkanlığı Tarafından Geliştirilen Yazılımların Kullanıcı İhtiyaçlarını Karşılama Düzeyi

Gazi Üniversitesi Bilgi İşlem Daire Başkanlığı tarafından geliştirilen kurumsal yazılımların kullanıcı ihtiyaçlarını karşılama düzeyine ilişkin 2021, 2022 ve 2024 yıllarını kapsayan anket sonuçları, özellikle 2024 yılı itibarıyla **memnuniyet oranlarında anlamlı bir artışa** işaret etmektedir. “İyi” ve “Çok İyi” değerlendirmelerinin toplamı 2021’de %57 iken 2024 yılında %67’ye yükselmiş, bu oran **%10’luk bir artışla** yazılım altyapısına duyulan güvenin arttığını ortaya koymuştur. “Orta” değerlendirmesi sabit kalmış, “Kötü” ve “Çok Kötü” oranlarında ise düşüş gözlemlenmiştir.

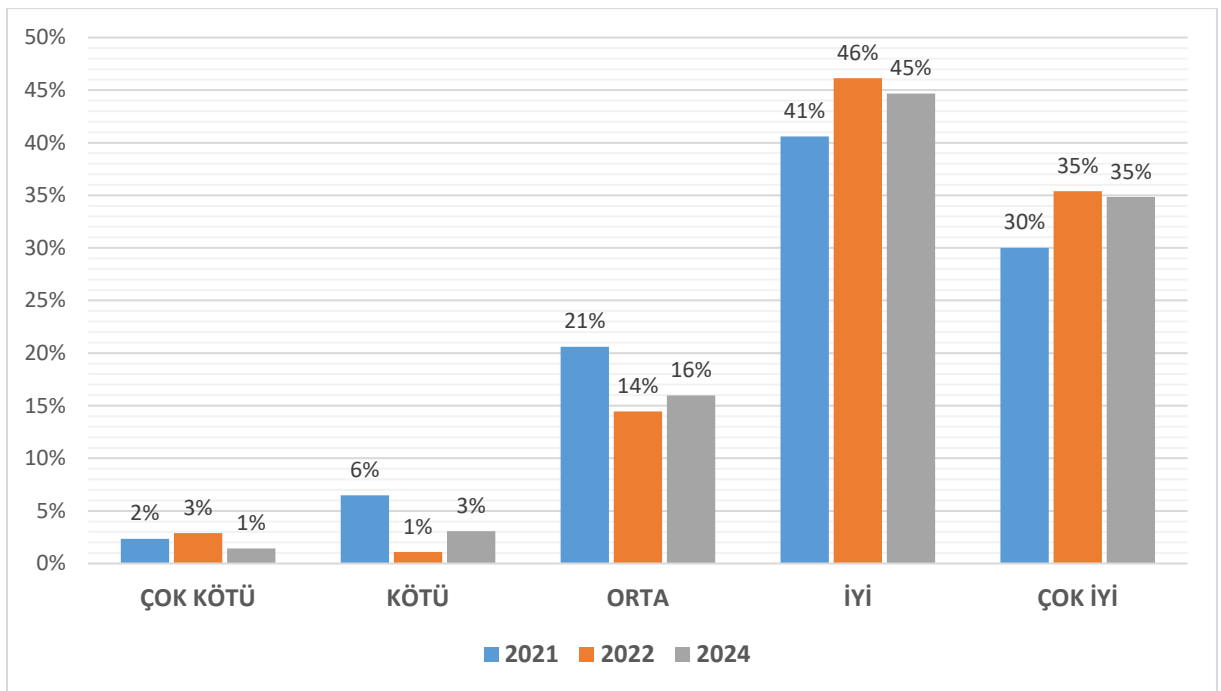
Bu artışta, **2024 yılı içerisinde devreye alınan ve geniş kullanıcı kitlesine hitap eden “E-Sınav Sistemi”, “Mail Yönetim Sistemi”, “Başvuru Yönetimi Sistemi” ve “Destek Merkezi Uygulamaları”** gibi sistemlerin etkisi olduğu düşünülmektedir. Özellikle doğrudan akademik, idari ve öğrenci kullanıcıları kapsayan bu yüksek hedef kitleli sistemlerin devreye girmesiyle kullanıcı algısında somut iyileşme yaşanmış; memnuniyet oranlarına da bu durum olumlu şekilde yansımıştır. Ayrıca aynı yıl içinde hayata geçirilen diğer kurumsal uygulamaların da, iç paydaşların süreçlere katılımını artırarak yazılımların işlevselliğine olan güveni pekiştirdiği değerlendirilmektedir.



Grafik 12 – Üniversitemiz Web Sayfasının Erişilebilir Bulunma Düzeyi

2021, 2022 ve 2024 yıllarına ait anket verileri, **üniversitemiz web sayfasının erişilebilirlik bakımından** kullanıcılar tarafından **istikrarlı şekilde olumlu değerlendirildiğini** göstermektedir. “İyi” ve “Çok İyi” şeklinde yanıt verenlerin toplamı, 2021’de %75 iken 2024 yılında %83’e yükselmiştir. “Orta” şeklinde yanıt verenleri de ekleyince bu oran %97 gibi %100’e varan bir memnuniyet düzeyine ulaşmıştır.

Bu oranlar, web sitesinin hem teknik altyapı hem de kullanıcı deneyimi açısından **yüksek erişilebilirlik standartlarını** karşıladığını göstermektedir. Ayrıca “Çok Kötü” ve “Kötü” yanıtlarının 2021’de %8 iken 2024’te %2’ye kadar düşmesi, sistematik bir iyileşme süreci yaşandığının açık bir göstergesidir.



Grafik 13 – Üniversitemiz Akademik ve İdari Birim Web Sayfalarının Erişilebilir Bulunma Düzeyi

Olumlu yanıtlar (İyi + Çok İyi) oranı 2021 yılında %71 iken, 2022 yılında %81’e ulaşmış ve 2024 yılında %80 oranında korunmuştur. Bu durum, yapılan erişilebilirlik geliştirmelerinin kullanıcılar tarafından fark edildiğini ve sürdürülebilirliğin sağlandığını göstermektedir. Orta düzey geri bildirimler 2021’de %21 iken 2022’de %14’e düşmüş, 2024’te ise %16 olarak gerçekleşmiştir. Bu oranlar, kararsız kullanıcıların büyük ölçüde memnun gruba yöneldiğine işaret etmektedir.

Olumsuz geri bildirim oranı (Kötü + Çok Kötü) ise 2021'de %8 iken, 2022 ve 2024 yıllarında %4 seviyesine düşmüştür. Bu gelişme, erişim sorunlarının büyük oranda giderildiğini göstermektedir.

Web sayfalarımız üzerindeki güncellemeler hali hazırda da devam etmektedir. Yeni içerik yönetim sistemine geçiş süreci tamamıyla paydaşlarımızla koordineli bir çalışma ile geçirilmiştir. Birim İYS sorumlularına eğitimler düzenlenmiş, yol gösterici kılavuzlar yayınlanmış, bire bir ve yüz yüze destek verilerek dönüşümün hızlı bir şekilde gerçekleştirilmesi sağlanmıştır. Tüm bu çalışmalar kullanıcılar bazında karşılık bulmuş, sonuçları kullanıcı memnuniyetlerine olumlu bir şekilde yansımıştır.

Veriler, 2022 yılında erişilebilirlik konusunda önemli bir ilerleme kaydedildiğini ve bu başarının 2024 yılında sürdürülebilir hale getirildiğini göstermektedir. Web sayfalarının erişilebilirlik düzeyinin iyileştirilmesi, kullanıcı deneyimi açısından olumlu geri bildirimlerle desteklenmektedir.

Fakülte ve birim bazlı memnuniyet analizleri yapılarak geliştirmeye açık sayfaların belirlenmesi gerektiği gözlemlenmiştir.

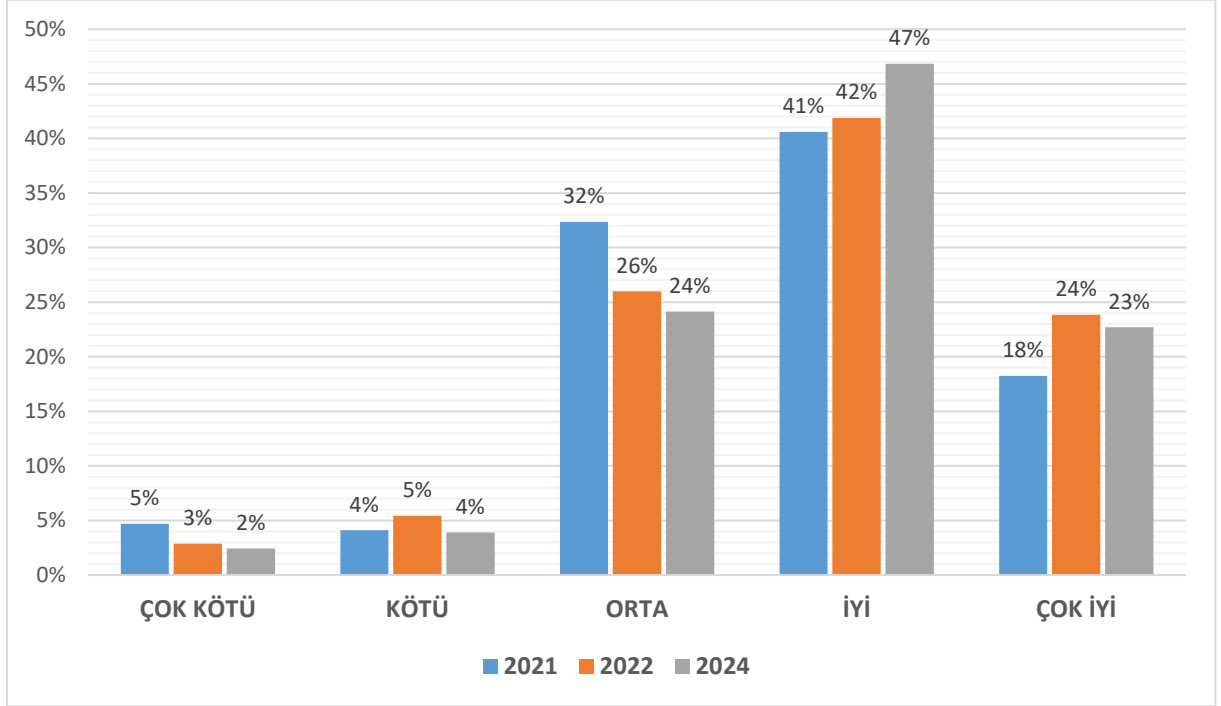
Grafik 12 ve Grafik 13 birlikte genel olarak değerlendirildiğinde; Üniversitemiz kurumsal web sayfası ve birim web sayfalarının; mobil uyumluluk, yalın ve kullanıcı dostu tasarım, hızlı yüklenme süreleri, içeriklere kolay erişim, güncel eğitim, haber ve duyuru içerikleri, tüm cihazlardan dengeli erişim performansı sağlanması ile görme engelliler ve özel ihtiyaç sahibi bireyler için evrensel tasarım ilkeleri doğrultusunda erişilebilirlik gibi unsurlar açısından sürdürülebilirliğinin sağlanması önem arz etmektedir.

Üniversitemiz ve bağlı birimlerin web sayfalarının geliştirilmesine yönelik yapılan değerlendirmeler sonucunda; sayfaların WCAG 2.1 (Web Content Accessibility Guidelines- Web İçeriği Erişilebilirlik Yönergeleri) erişilebilirlik standartlarına orta seviye üzeri düzeyde uyum sağladığı tespit edilmiştir. Ancak farklı sayfalardaki uygunluk seviyelerinin (A, AA, AAA) artırılması hedeflenmiştir.

Bu doğrultuda, web içerik sorumlularına erişilebilirlik odaklı içerik sunumu eğitimleri verilmesi planlanmıştır. Ayrıca, yabancı uyruklu öğrencilerimiz ve uluslararası kullanıcılar için web sayfalarının İngilizce ve diğer dillerdeki erişilebilirlik düzeylerinin gözden geçirilmesi ve bu kapsamda iyileştirme çalışmaları yapılması gerektiği değerlendirilmiştir.

Sonuç olarak; mevcut anket verileri, üniversitemiz web sayfasının erişilebilirlik açısından çoğu kullanıcı tarafından olumlu bulunduğuna işaret etmektedir. Bu olumlu görüşün

korunması ve daha üst düzeye çıkarılması için, teknik standartlara dayalı sürekli izleme, kullanıcı geri bildirimli iyileştirme ve farkındalık çalışmalarının sürekliliğinin sağlanması gerekmektedir.



Grafik 14 – Bilgi İşlem Daire Başkanlığı Web Sayfasında Yer Alan Kullanıcı Klavuzlarının, Kullanıcıların Karşılaştığı Sorunların Çözümünde Gerek ve Yeterliliği

Olumlu yanıtlar (İyi + Çok İyi) oranı 2021 yılında %59 iken, 2022 yılında %66'ya, 2024 yılında ise %70'e yükselmiştir. Bu artış, kılavuz içeriklerinin kullanıcı ihtiyaçlarını karşılamada daha etkili hale geldiğini göstermektedir. Orta düzeydeki kalan kullanıcılarıda eklediğimizde 2024 yılında memnuniyet oranının %94 olduğu görülmektedir.

Orta düzeyde kalan kullanıcı oranı ise 2021'de %32 iken, 2022'de %26'ya ve 2024'te %24'e düşmüştür. Bu durum, kararsız kullanıcıların memnuniyet yönünde eğilim gösterdiğini ortaya koymaktadır.

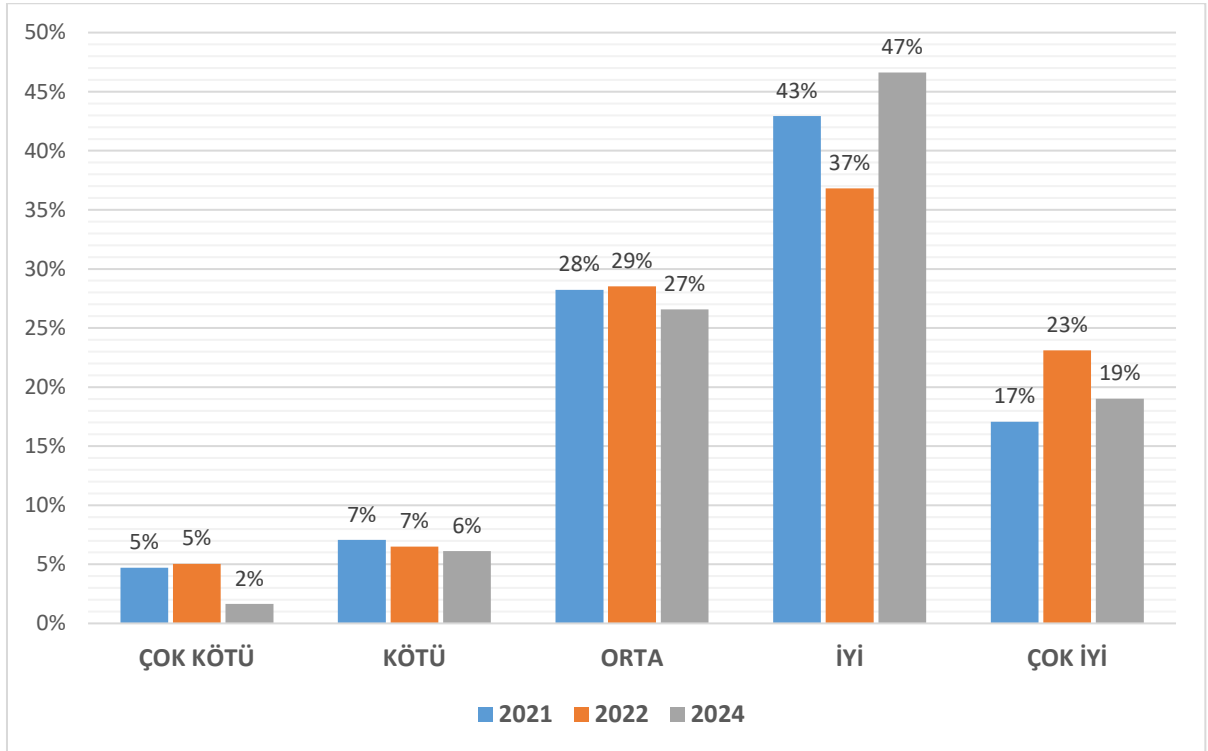
Olumsuz geri bildirim (Kötü + Çok Kötü) oranı ise 2021'de %9 iken, 2022'de %8 ve 2024'te %6 olarak gerçekleşmiştir. Bu da kullanıcı deneyiminde yaşanan sorunların azaltıldığını göstermektedir.

Bu veriler, kullanıcı kılavuzlarının içerik, güncellik ve yönlendirici özellikler bakımından yıldan yıla daha işlevsel hale geldiğini göstermektedir. Kılavuzların, teknik sorunlara hızlı çözüm bulma amacıyla kullanıldığı düşünüldüğünde, %70'lik olumlu geri

bildirim oranı önemli bir gelişmeyi ifade etmektedir. Orta ve olumsuz geri bildirim oranlarındaki düşüş, Bilgi İşlem Daire Başkanlığı'nın içerik yönetimi konusunda doğru yönde ilerlediğini ortaya koymaktadır.

Farklı çalışmalarla memnuniyet düzeyinde sürdürülebilirlik sağlanabilecektir. Bu kapsamda;

- Kılavuz içeriklerinin daha etkileşimli hale getirilmesi için video veya ekran görüntülü anlatımlar eklenebilir.
- Geri bildirim butonları aracılığıyla kılavuzların kullanıcılar tarafından değerlendirilmesi sağlanabilir.
- Bilgi İşlem Daire Başkanlığı web sayfası Sıkça Sorulan Sorular (SSS) menüsü altında yer alan bilgiler güncel tutulmalı, gelen destek talepleri değerlendirilerek kullanıcıların en çok yaşadığı sorunlar odaklı olarak yeniden yapılandırılabilir.
- Kılavuzların İngilizce versiyonları hazırlanarak yabancı uyruklu öğrencilerin de faydalanması sağlanabilir.



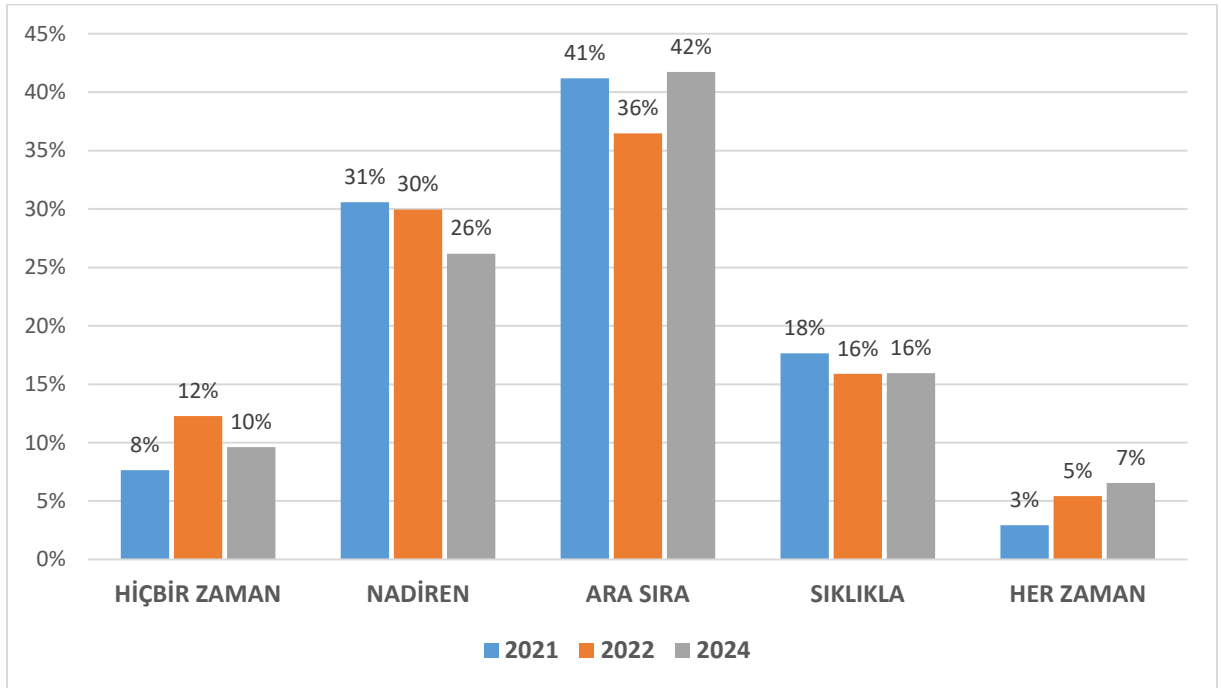
Grafik 15 – Bilgi İşlem Daire Başkanlığı Tarafından Düzenlenen Eğitimlerin Kapsam ve Yeterliliğine İlişkin Değerlendirme

Olumlu yanıtlar (İyi + Çok İyi) oranı 2021 yılında %60 iken, 2022 yılında %60, 2024 yılında ise %66'ya yükselmiştir.

Veriler, Bilgi İşlem Daire Başkanlığı tarafından sunulan eğitim faaliyetlerinin yıllar içinde **daha etkili ve amaca yönelik hale geldiğini** ortaya koymaktadır. Özellikle 2024 yılında elde edilen %66'lık olumlu görüş, eğitimlerin içeriği ve kapsamının daha verimli planlandığını göstermektedir.

Ancak kararsız kullanıcı oranındaki istikrar (%27–29 bandı), bazı eğitim ihtiyaçlarının hâlen tam olarak karşılanamadığını göstermektedir. Bu kapsamda aşağıda yer alan iyileştirme önerilerinin değerlendirilmesi faydalı olabilir.

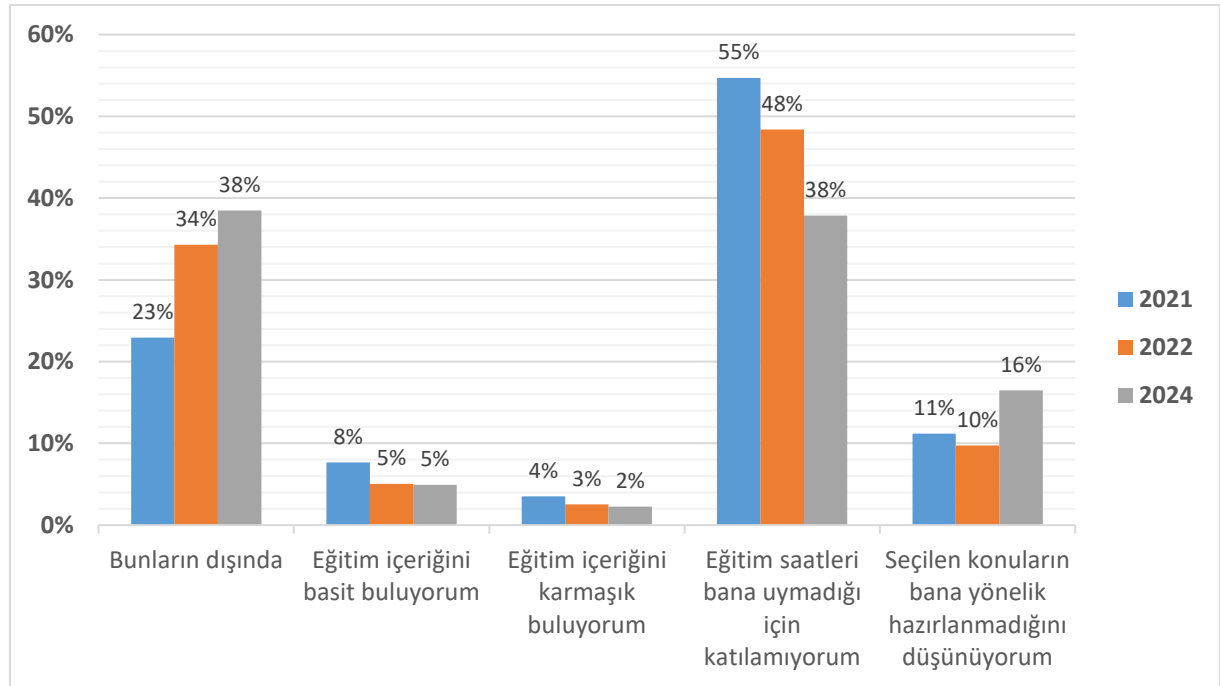
- Eğitim içeriklerinin, dijital dönüşüm ihtiyaçlarına uygun olarak güncellenmesi,
- Her eğitim sonrasında geri bildirim anketleri aracılığıyla kullanıcı görüşlerinin toplanması ve analiz edilmesi,
- Katılımcı düzeylerine göre modüler (başlangıç–orta–ileri) eğitim gruplarının oluşturulması,
- Eğitimlerin canlı ve çevrim içi versiyonlarının sağlanması, kayıt altına alınarak dijital arşivde erişime sunulması,
- Eğitimlere katılımı artırmak amacıyla duyuru, hatırlatma ve takvim entegrasyonu gibi teşvik edici mekanizmaların etkinleştirilmesi.



Grafik 16 – Bilgi İşlem Daire Başkanlığı Tarafından Düzenlenen Eğitim Programlarına Katılma Sıklığı

Anket sonuçları, kullanıcıların büyük kısmının eğitim programlarına zaman zaman katılım gösterdiğini (%42) ortaya koymaktadır. Ancak “hiçbir zaman” ve “nadiren” katılım sağlayanların toplam oranı (%36) hâlâ yüksek olup, katılımın düzenli hale gelmediğini göstermektedir. Eğitimlerin içeriği kadar zamanlama, duyuruların etkisi ve kullanıcıya ulaşma yöntemleri de katılım düzeyini doğrudan etkilemektedir. Bu kapsamda aşağıda yer alan iyileştirme önerilerinin değerlendirilmesi faydalı olabilir.

- Eğitim duyurularının daha hedefli, sık ve görünür biçimde yapılması.
- Eğitim takviminin, kullanıcıların akademik-idari iş yüküne uygun şekilde planlanması.
- Eğitimlerin çevrim içi versiyonlarının artırılması, kayıtlara erişimin kolaylaştırılması; bu sayede kaçırılan eğitimlerin telafi edilebilir hale getirilmesi.
- Birim temelli kullanıcı ihtiyaç analizleri yapılarak, her grubun daha çok ilgisini çekecek eğitim konularının belirlenmesi.



Grafik 17 – Bilgi İşlem Daire Başkanlığı Tarafından Düzenlenen Eğitimlere Katılım Sağlanmamasının Nedenleri

- **Eğitim saatleri bana uymadığı için katılamıyorum**
 - 2021: %55 → 2022: %48 → 2024: %38
 - Giderek azalan bir eğilim olsa da hâlâ **en temel katılım engeli** olmaya devam etmektedir.
- **Seçilen konuların bana yönelik hazırlanmadığını düşünüyorum**

- 2021: %11 → 2022: %10 → 2024: %16
- 2024 yılında dikkate değer bir artış olmuş, içeriklerin farklı kullanıcı gruplarına hitap etmediği düşüncesi öne çıkmıştır.
- **Eğitim içeriğini basit buluyorum**
 - 2021: %8 → 2022: %5 → 2024: %5
 - Görece sabit seyreden bu oran, daha gelişmiş içerik ihtiyacının sınırlı bir kullanıcı grubunda mevcut olduğunu göstermektedir.
- **Eğitim içeriğini karmaşık buluyorum**
 - 2021: %4 → 2022: %3 → 2024: %2
 - Anlaşılabilirlik yönünde önemli bir gelişme sağlandığı görülmektedir.
- **Bunların dışında (diğer)**
 - 2021: %23 → 2022: %34 → 2024: %38
 - Giderek artan bu oran, eğitimlere katılamama nedenlerinin standart seçeneklerin dışında daha çeşitli nedenlerden kaynaklandığını düşündürmektedir.

Eğitim saatlerinin uygun olmaması, her ne kadar azalma eğilimi göstermiş olsa da hâlâ **en yüksek orana sahip engelleyici faktördür (%38)**. Buna ek olarak, 2024'te **katılımcıların %16'sı içeriklerin kendi ihtiyaçlarına uygun olmadığını belirtmiş**, bu da **kişiselleştirilmiş içerik stratejilerinin geliştirilmesi** gerektiğini ortaya koymuştur.

“Diğer” seçeneğinin yüksekliği (%38), sistematik geri bildirim mekanizmaları kurulmadığı sürece eğitimlere dair ihtiyaçların tam olarak tespit edilemeyeceğine işaret etmektedir. Bu sonuçlar ve değerlendirmeler altında;

- **Eğitim saatleri esnekleştirilmeli**, alternatif oturumlar sunulmalıdır.
- Eğitimi hedef kitleye göre şekillendirmek için **ön değerlendirme anketleri** yapılmalı ve **katılımcı profiline göre içerik** planlanmalıdır.
- Eğitim başlıkları, zorluk seviyelerine göre **modüler yapıya** dönüştürülmeli: Başlangıç, orta, ileri düzey.
- **“Diğer” seçeneğini seçen kullanıcılardan açık uçlu geri bildirim toplanmalı**, bu veriler yıllık planlamaya entegre edilmelidir.
- Eğitimler mümkün olduğunca **kayda alınarak dijital arşiv** haline getirilmeli, kullanıcıların istedikleri zamanda erişimleri sağlanmalıdır.

Katılımcıların Açık Uçlu Soruya Verdikleri Yanıtlar Aşağıdaki Başlıklarda Yoğunlaşmıştır.

Ağ ve İnternet Erişimi

1. Eduroam bağlantı sorunları (özellikle Eczacılık Fakültesi, Gölbaşı Yerleşkesi, Mühendislik Fakültesi Sınıfları)
2. Kablolı bağlantının sınırlılığı ve yavaşlığı
3. Wi-Fi erişiminin tüm kampüs alanlarını kapsamayışı ve istikrarsız bağlantı
4. Apple cihazlarla uyumsuzluk, VPN sorunları
5. Alt yapı ve bant genişliği yetersizliği

Lisanslı Yazılım ve Uygulama Talepleri

1. Adobe, Corel, Grammarly, PDF çözümleri gibi yazılımlara erişim
2. Lisansların yaygınlaştırılması ve tüm paydaşlara uygun seçim yapılması
3. Zaman kazandıracak uygulamaların (ör. YÖKSİS/AVESİS entegrasyonu) devreye alınması
4. Yazılım erişim noktalarının merkezi bir sayfada toplanması

İletişim, Kullanıcı Destek ve Eğitim

1. Bilgilendirme kılavuzlarının güncellenmesi
2. EBYS, e-posta, Zimbra gibi sistemlerde kullanıcı deneyiminin iyileştirilmesi
3. Spam yönetimi, parola değişim süreçleri, dış erişim imza işlemleri vb. konularda net destek kanallarının belirlenmesi
4. Hizmetlerde “yüz yüze destek”e dönük beklentiler

Yazılım ve Sistem Yönetimi

1. Üniversite tarafından geliştirilen yazılımların sürdürülebilirliği ve tarafsız şekilde yürütülmesi talebi
2. Kurumsal entegrasyon talepleri (ör. kalite, performans ve veri sistemlerinin birleşimi)
3. ÖBS ve öğrenci işleri sistemine yönelik kullanıcı deneyimi şikâyetleri

Web Sayfası ve Erişilebilirlik

1. Web sayfalarının erişilebilirliğinin artırılması (görme engelli bireyler, yabancı dil)
2. Sayfa içeriklerinin yalınlaştırılması ve güncelliği
3. İletişim kanallarının anlaşılır biçimde sunulması

Donanım ve Altyapı Talepleri

1. Bilgisayar laboratuvarlarındaki cihazların güncellenmesi
2. Donanım bakım-onarım desteğinin yaygınlaştırılması
3. Depolama alanlarının artırılması (ör. Gazi Drive)

İletişim Kanalları ve Geri Bildirim

1. Anket tasarımına yönelik teknik eleştiriler (zorunlu alanlar, çoklu seçim eksikliği)
2. Sosyal medya ve topluluklar üzerinden daha aktif iletişim beklentisi
3. Bilgi işlem personelinin yetkinliği ve desteği için teşekkür iletileri

Analiz ve Değerlendirme

Katılımcıların büyük bir bölümü, ağ altyapısı ve lisanslı yazılım erişimi konularını doğrudan dile getirmiştir. Özellikle kablosuz internet bağlantısının sürekliliği, farklı cihazlarla uyumluluğu ve yazılım lisanslarının üniversite genelinde adil ve etkin biçimde yönetilmesine yönelik güçlü geri bildirimler sunulmuştur. Ayrıca, kullanıcı destek hizmetlerinin hem iletişim hem de çözüm süreçleri açısından geliştirilmesi gerektiği anlaşılmaktadır. Geliştirilen yazılımlar, anket uygulamaları ve veri yönetimi süreçlerinde ise kullanıcı odaklı tasarıma ve bütünsel çözümlere duyulan ihtiyaç öne çıkmıştır. Bu talepler, Bilgi İşlem Daire Başkanlığımız tarafından 2025 ve izleyen yılların planlamalarında dikkate alınacak; iyileştirme çalışmaları öncelikler doğrultusunda kademeli biçimde uygulamaya geçirilecektir.