

Daire Başkanlığımızca sunulan IT (Bilişim Teknolojileri) hizmetlerinin geliştirilmesi, gerekli görülen alanlarda iyileştirme çalışmalarının yapılması, gerçekleştirilen hizmetlerden duyulan memnuniyetin ölçülmesi ve Üniversitemizde kalite güvence sisteminin oluşturulmasına katkıda bulunulması amacıyla iç paydaşlarımızın stratejik kararlara ve süreçlere katılımını sağlamak üzere geri bildirimlerini almak için Kullanıcı Memnuniyet Anketi-2021 (İç Paydaş Anketi) düzenlenmiştir.

Anket ile toplanan verilerin sağlamlığını dikkatli bir şekilde analiz ederek, alınan geri bildirimleri bilgiye dayalı kararlar almak amacıyla kullanmak hedeflenmiştir.

Ankete toplam 170 paydaş katılmıştır. (93 Akademik Personel %54.71, 46 İdari Personel %27.06 ve 31 öğrenci %18.24) Başkanlığımızca sunulan IT hizmetlerinden faydalanan iç paydaş profilimiz akademik ve idari personel ile öğrencilerimizden oluşmaktadır. Ankete katılan paydaşların yarısından fazlasını akademik personel oluşturmaktadır. Akademik personel ile öğrenci arasındaki bütünleşik ilişki dikkate alındığında akademik personelden gelen geri bildirimlerin, sunulan hizmetlerin öğrenci üzerindeki etkilerini de yansıtan değerlendirmeler içerebileceği düşünülmektedir. Üniversitemizin eğitim-öğretim politikasını içeren ve bu konuda diğer bütün politikaları da kapsayıcı özelliği olan politikalardan biri “Bilimsel gelişmelere katkı sağlayan, disiplinlerarası bir yaklaşımla beşeri ve ekonomik katma değere dönüştürebilen bireyler yetiştirmek”tir. Bu durumda ankete katılan paydaşlarımızın yaklaşık %73’ünün sunulan hizmetlerden faydalanan odak noktayı oluşturduğu görülmektedir.

Katılımcıların %80’ninden fazlası sunulan hizmetlerden her zaman veya sıklıkla yararlanmakta olduğunu belirtmiştir. Bu sonuç katılımcıların, eğitim-öğretim süreci ile akademik ve idari tüm iş süreçlerine Başkanlığımızca sunulan hizmetleri dahil ettiğini göstermektedir.

Paydaşlarımızın %50’sinin Başkanlığımız ile iletişimde en çok telefonu tercih ettiği görülmüştür. Sorunlarına yönelik çözümlere hızlıca ulaşmak ve karşılıklı iletişim ile kendini daha doğru ve zaman kaybına meydan vermeden ifade edebilmek amacıyla telefonla iletişim tercih ettikleri düşünülmektedir. Destek merkezi ve e-posta üzerinden zamandan ve mekandan bağımsız olarak Başkanlığımızla iletişime geçmek mümkünken sadece mesai saatleri ile sınırlı olarak iletişimde bulunabilecekleri telefon, paydaşlar tarafından en çok tercih edilen iletişim kanalı olmuştur. Telefonla iletişimi daha iyi bir boyuta taşımak, destek merkezi ve e-posta hizmetlerini paydaşlarımız açısından daha görünür ve erişilebilir kılmak gerektiği düşünülmüştür.

Paydaşlarımızın taleplerine geri dönüş süresinin %70’lerde olması iyi olarak değerlendirilmekte, hatta orta olarak değerlendiren paydaşlarda dahil edilince bu oranın

%90'lara çıktığı görülmektedir. Sorunun boyutu ve çözümü süresinin, sorunlarla ilgili çözümlerin paydaş tarafından bilinir kılınmasının önemli olduğu düşünülmektedir. Ayrıca hizmet sunan personelin yaklaşımı da irdelenebilir.

Daire Başkanlığımızdan yapılan geri bildirimlerin talepleri karşılama düzeyi, %63 oranında iyi ve çok iyi olarak değerlendirilmektedir. Orta düzeyde değerlendirmede bulunan yaklaşık %27 oranındaki iç paydaşımızı da dahil ettiğimizde bu oran %90'lara çıkmaktadır. Taleplerin doğru bir kanal ile doğru kişilere iletilip iletilmediği, sorunun doğru olarak ifade edilip edilmediği, sorumlu personelin tutumu, beklentilerin ne olduğu, Başkanlığımızın yetki, görev ve sorumlulukları kapsamına giren iş ve işlemlerin iç paydaşlarımızca doğru algılanması vb. kriterler değerlendirilerek %100 çözüm odaklı bir yaklaşım sunmak planlanacaktır.

Başkanlığımız personelinin sorunlara yaklaşımı, ilgi ve alakası kısacası personel tutumu iç paydaşlarımızca yaklaşık %70 oranında çok iyi ve iyi olarak değerlendirilmiştir. Orta değerlendirmesinde bulunan iç paydaşlar da dahil edilince bu oran %92'lere yaklaşmıştır. Daire Başkanlığımızca sıklıkla iletişim içerisinde bulunduğunu belirten iç paydaşlarımızın personel tutumunu %92'lere varan oranda iyi bulması memnuniyet doğurmuştur.

Başkanlığımız personelinin mesleki bilgi ve tecrübesi yaklaşık olarak %70 oranında yeterli bulunmuştur. Orta düzeyde bulunan iç paydaşlarımızı da dahil ettiğimizde bu oran %92'lere yaklaşmıştır. Günümüzde özellikle pandemi sürecinin kazandırdığı ivme ile de oldukça artan teknoloji kullanımı demek Daire Başkanlığımız yetki, görev ve sorumluluklarında da bir o kadar artış deme, bir o kadar zamandan ve mekandan bağımsız iş demektir. Beraberinde çok fazla iletişim, çok fazla temas demektir. IT hizmet sektöründeki nitelikli personel ve ara eleman eksikliği dikkate alındığında %92'lere varan memnuniyet düzeyi memnuniyet vericidir.

1. Taleplerinize yönelik Daire Başkanlığımızdan geri dönüş süresini nasıl değerlendiriyorsunuz?
2. Daire Başkanlığımızdan yapılan geri bildirimlerin taleplerinizi karşılama düzeyini nasıl buluyorsunuz?
3. Çalışanlarımızın sorunlara yaklaşımını, ilgi ve alakasını nasıl buluyorsunuz?
4. Çalışanlarımızın mesleki bilgi ve tecrübesini nasıl buluyorsunuz?

Bu sorulara ilişkin paydaşların yaklaşımlarının %90'larda bir düzeyde olumlu olması Başkanlığımızca sunulan hizmetlerin değerlendirilmesinde personelin tutum ve yeterliliğinin iyi olduğunun bir göstergesi olarak yorumlanmıştır. Ayrıca bu dört soruya ilişkin değerlendirme düzeylerinin hemen hemen aynı oranda olması değerlendirmemizi de anlamlı kılmıştır. Önümüzdeki süreçte personel tutumu ve personelin geliştirilmesine yönelik elbette ki

planlamalar yapılacaktır. İç paydaşlarımızın çalışma ve özel hayatının büyük bir kısmını içine alan teknoloji kullanımı sonucu, iç paydaşlarımıza sorunlarını daha iyi tanımlamaları adına bilgilendirici eğitimler verilmesi, yol gösterici kılavuzların web sayfamızda yayınlanması vb. yaklaşımları öncelikli planlamamız gerektiği görülmüştür. Bu memnuniyet düzeyinin sürdürülebilirliğini de sağlamak yönünde planlamalar yapılacaktır.

Başkanlığımız teşkilat yapısında da görüldüğü üzere yetki, görev ve sorumluluklarımız birimler bazında dağıtılmıştır. Paydaşlarımıza birim bazlı değerlendirme yapmalarına yönelik sorular sorulmuştur. Böylelikle iç paydaş geri bildirimlerindeki olumsuzlukların birim bazında ölçülmesinin sağlanması ve doğru personel planlaması yapılabilmesi, tahsis edilen kaynakların yerinde ve doğru kullanılmasının sağlanmasına yönelik planlamalarımıza girdi oluşturmaları amaçlanmıştır. Teknik hizmetler, web hizmetleri, e-posta hizmetleri, kablolu ağ hizmetleri, kablosuz ağ hizmetleri, sistem yönetimi ve bilgi güvenliği hizmetleri, yazılım birimi hizmetlerine yönelik iç paydaşlarımızın memnuniyeti sorulmuş, geri bildirimler aşağıdaki tabloda sunulmuştur.

| <b>Birimler</b>                         | <b>Çok İyi / İyi<br/>(Yüzde)</b> | <b>Çok İyi / İyi / Orta<br/>(Yüzde)</b> |
|-----------------------------------------|----------------------------------|-----------------------------------------|
| Teknik Hizmetler                        | <b>58,82</b>                     | <b>84,11</b>                            |
| Web Hizmetleri                          | <b>62,35</b>                     | <b>88,23</b>                            |
| E-posta Hizmetleri                      | <b>77,06</b>                     | <b>88,62</b>                            |
| Kablolu Ağ Hizmetleri                   | <b>61,77</b>                     | <b>85,89</b>                            |
| Kablosuz Ağ Hizmetleri                  | <b>37,06</b>                     | <b>61,77</b>                            |
| Sistem Yönetimi ve Bilgi Güvenliği Hiz. | <b>62,35</b>                     | <b>88,82</b>                            |
| Yazılım Birimi Hizmetleri               | <b>61,17</b>                     | <b>89,99</b>                            |

Planlamalarımızın kablosuz ağ hizmetlerine yönelik bir ağırlıkla belirlenmesi gerektiği görülmüş, diğer birimlerimizde ise hem mevcut memnuniyetin sürdürülebilirliğinin sağlanması hem de hizmet kalitesinin daha üst düzeylere çıkmasının sağlanması gerektiği görülmüştür.

Üniversitemiz tarafından kullanıma sunulan lisanslı yazılımların iç paydaşlarımızın ihtiyaçlarını karşılama düzeyi sorgulanarak kısıtlı olan ödeneklerin yapılan satın almaların doğru olarak planlamasına girdi oluşturulması hedeflenmiştir. %60'a yakın oranda çok iyi/iyi düzeyde bir geri bildirim olmuştur. Orta düzey oranı da eklenince bu oranın %83'lere çıktığı

görülmüştür. Satın alma talepleri doğrultusunda ihtiyaç analizi yapılarak belirlenen satın alması yapılan lisanslı yazılımların ihtiyacı karşılama düzeyinin %100'lere yaklaşmasına yönelik bir beklenti varken bu oranın %83'lerde kalması düşündürücü bulunmuştur. Başkanlık olarak alımı yapılan yazılımları iç paydaşlarımızın tanınmasına yönelik eğitimleri artırmamız, mevcutta kullanılan yazılımların farkına varılmasının sağlanması amacıyla tanıtıcı bir takım faaliyetler planlanması, ilgili firmalardan bu konuda gerekirse daha fazla destek alınması, eğitimlere ilişkin doküman veya videoların web sayfamızda bulundurulması, yazılımların kurulumuna ve kullanımına yönelik daha fazla güncel dokümanların web sayfamızda erişilebilir hale getirilmesi gerektiği görülmüştür.

Üniversitemiz bünyesinde geliştirilen yazılımların ihtiyaçları karşılama düzeyi sorulmuştur. Yazılım birimimizin faaliyet planlamasına girdi oluşturmak, bütünleşik bir bilgi sistemi oluşturmak ve mevcut durumu analiz etmek amacıyla yapılan sorgulama sonucu %60'lara varan bir oranda memnuniyet görülmüş, orta düzeyde diyenlerde bu oranda dahil edilince bu oranın %85'lere çıktığı görülmüştür. Tamamıyla talep doğrultusunda yazılımı gerçekleştirilen bilgi sistemleri ayrıca süreç içerisinde de sürekli olarak gelen talepler doğrultusunda güncellemeye tabi tutuluyorken %100'e varan bir memnuniyet görülmemiştir. Birimlerimizden gelen taleplerin analizinin daha doğru olarak yapılması ve bütünleşik bir bilgi sistem alt yapısı kurulması planlanmaktadır.

Üniversitemiz web sayfasının erişilebilirliğini iç paydaşlarımız %75'lere varan bir oranda çok iyi/iyi olarak değerlendirmiş, orta düzeydeki değerlendirmeler de eklenince bu oran %92'lere çıkmıştır.

Üniversitemiz akademik ve idari birim web sayfalarının erişilebilirliği sorulmuş, iç paydaşlarımız %71 oranında çok iyi/iyi olarak değerlendirilmiştir. Orta düzeydeki memnuniyet düzeyi de eklenince bu oran %92'lere çıkmıştır.

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.

İç paydaşlarımız Daire Başkanlığımız sayfasında yer alan kullanıcı kılavuzlarının, sorunlara çözüm noktasında gerekliliği ve yeterlilik düzeyine %60'a yakın oranda çok iyi/iyi değerlendirmesi yapmış, orta düzeydeki değerlendirmede eklenince bu oran %92'lere çıkmıştır. Söz konusu kılavuzlar ilgili birim personeli tarafından sürekli olarak güncel tutulmaya çalışılmaktadır. Web sayfamızda İç paydaşlarımızın erişimine sunulmuştur.

Başkanlığımızca düzenlenen eğitimleri ve kapsamlarını yeterli bulma noktasında %60 oranında çok iyi/iyi bulmuşlardır. Orta düzeydeki değerlendirme de eklenince %90'lara varan bir oran ortaya çıkmıştır.

Başkanlığımız tarafından yapılan eğitim programlarına katılma sıklığına iç paydaşlarımız %21'e yakın bir oranda her zaman/sıklıkla diye bir değerlendirmede bulunmuşlardır. Ara sıra katılanlarla bu oran %61.77'ye çıkmıştır.

İç paydaşlarımıza eğitime katılamıyorlarsa sebebi sorulmuş, %55'e yakın oranda eğitim saatlerinin uygunsuzluğu katılımcılar tarafından dile getirilmiştir.

Eğitim programlarının takvimi ve içeriği hedef kitleye göre programlanmakta ve belirlenmektedir. Eğitim programları katılımcıların en yüksek düzeyde katılım sağlanabileceği saatlerde yapılmaya çalışılmaktadır. Eğitimler iletişim kanallarından gelen talepler doğrultusunda belirlenmektedir. Eğitimlerimiz artarak daha sistematik bir yapıda devam edecektir. Eğitimlere katılım düzeyinin düşük olması ve %55 oranında eğitim saatlerinin uygunsuzluğunun dile getirilmesi Başkanlığımızın eğitim saatlerini daha uygun saatlere programlama konusunda bir geri bildirim olmuştur.