2026 YILI
ÖĞRENCİ
MEMNUNİYET ANKETİ
ANALİZ RAPORU
BİLGİ İŞLEM DAİRE BAŞKANLIĞI



2026 yılını değerlendirmek amacıyla Trabzon Üniversitesi Bilgi İşlem Daire Başkanlığı tarafından üniversite öğrencilerine yönelik Memnuniyet Anketi uygulanmıştır. Anket sonuçları aşağıda sunulmuştur.

Bilgi İşlem Daire Başkanlığı Öğrenci Memnuniyet Anketi; katılımcı bilgileri, kablosuz ağ ve internet erişim hizmetleri, Öğrenci Bilgi Sistemi (ÖBS) ve e-posta hizmetleri, bilgisayar laboratuvarı ve donanım imkânları ile teknik destek ve iletişim süreçlerine ilişkin değerlendirmeleri içeren bölümlerden oluşmaktadır. Anket kapsamında yer alan ifadeler 1-5 arası Likert (1: Kesinlikle Katılmıyorum, 2: Katılmıyorum, 3: Kararsızım, 4: Katılıyorum, 5: Kesinlikle Katılıyorum) ve açık uçlu ifade ölçeklerine göre hazırlanmıştır.

Anket, 02.11.2026-14.11.2026 tarihleri arasında çevrim içi anket formu üzerinden uygulanmış olup toplam **22 katılımcı** tarafından yanıtlanmıştır. Katılımcıların değerlendirmeleri doğrultusunda her bir hizmet alanına ilişkin aritmetik ortalamalar hesaplanmış ve sonuçlar analiz edilmiştir.

Katılımcıların değerlendirmelerine göre, ortalama değeri **3 ve üzeri olan hizmet alanları güçlü yönler**, 3'ün altında kalan hizmet alanları ise geliştirilmesi gereken alanlar olarak değerlendirilmiştir. Değerlendirilen 15 hizmet maddesinden 7'si 3,00 ve üzeri ortalama ile güçlü yönler arasında yer alırken, 8 madde 3,00 ortalamanın altında kalarak iyileştirmeye açık alanlar olarak belirlenmiştir.

Anket sonucunda en yüksek ortalamaya sahip husus 4,14 ortalama ile "Üniversite tarafından sağlanan öğrenci e-posta adresimi (öğrenci maili) aktif ve sorunsuz şekilde kullanabiliyorum." ifadesi olmuştur. En düşük ortalamaya sahip husus ise 2,36 ortalama ile "Fakültemde/Bölümümde bulunan bilgisayar laboratuvarlarının sayısı ve kapasitesi öğrenci mevcudu için yeterlidir." ifadesi olmuştur.

Anket sonuçlarına göre Bilgi İşlem Daire Başkanlığı hizmetlerine ilişkin **genel memnuniyet ortalaması 3,00** olarak belirlenmiştir. Bu sonuç, sunulan hizmetlerin genel olarak memnuniyet sınırında olduğunu ve özellikle kablosuz ağ kapsama alanı ile bilgisayar laboratuvarı altyapısında iyileştirme çalışmalarına ihtiyaç duyulduğunu göstermektedir.

Yapılan değerlendirmeler sonucunda güçlü yönlerin muhafazası ve sürdürülebilirliği; geliştirmeye açık yönlerin iyileştirilmesi için de sürekli iyileştirme eylem planları hazırlanarak uygulanacaktır.

Öğrenci Memnuniyet Anketi (1. Kesinlikle Katılmıyorum, 2. Katılmıyorum, 3. Kararsızım, 4. Katılıyorum, 5. Kesinlikle Katılıyorum)	Ortalama
Üniversite tarafından sağlanan öğrenci e-posta adresimi (öğrenci maili) aktif ve sorunsuz şekilde kullanabiliyorum.	4,14
Ders kayıt, not görüntüleme ve belge talebi gibi işlemleri sistem üzerinden sorunsuz ve hızlı bir şekilde gerçekleştirebiliyorum.	3,41
Üniversitenin web sitesinde (veya Bilgi İşlem sayfasında) yer alan yardım dokümanları ve kılavuzlar (eduroam kurulumu vb.) açıklayıcı ve günceldir.	3,36
Teknik destek birimi personeli, sorunların çözümünde profesyonel, anlaşılır ve yardımcı bir tutum sergilemektedir.	3,32
Yaşadığım teknik bir sorunla ilgili Bilgi İşlem Daire Başkanlığı'na (destek sistemi veya e-posta yoluyla) kolayca ulaşabiliyorum.	3,14
Açtığım destek talepleri veya ilettiğim sorunlar makul bir süre içerisinde çözüme kavuşturulmaktadır.	3,14
Öğrenci Bilgi Sistemi'nin (ÖBS) arayüzü kullanıcı dostudur ve aradığım menülere kolayca ulaşabiliyorum.	3,05
Gün içerisinde ağdan kopma veya IP alamama gibi bağlantı sorunları yaşamıyorum.	2,86
Kütüphane ve ortak çalışma alanlarındaki internet performansı beklentilerimi karşılamaktadır.	2,86
Kablosuz ağ bağlantı hızı, akademik araştırmalarım ve ders takiplerim için yeterli düzeydedir.	2,77
Laboratuvarlarda bulunan bilgisayarların donanım özellikleri, uygulamalı derslerimin gereksinimlerini karşılamaktadır.	2,73
Ortak alanlardaki projeksiyon vb. donanımlar çalışır durumda ve bakımlıdır.	2,73
Derslerde kullanmamız gereken lisanslı akademik yazılımlar laboratuvar bilgisayarlarında eksiksiz ve güncel olarak bulunmaktadır.	2,64
Kampüs içerisindeki açık ve kapalı alanlarda kablosuz ağ (eduroam/kampüs Wi-Fi) kapsama alanı yeterlidir.	2,50
Fakültemde/Bölümümde bulunan bilgisayar laboratuvarlarının sayısı ve kapasitesi öğrenci mevcudu için yeterlidir.	2,36
Genel Ortalama	**3,00**