



**BURSA TEKNİK  
ÜNİVERSİTESİ**

**BİLGİ İŞLEM DAİRE BAŞKANLIĞI  
PERSONEL MEMNUNİYET ANKETİ  
RAPORU**

**Uygulamanın Adı: BİDB Personel Memnuniyeti Anketi, 2024****Düzenleyen Birim: Bilgi İşlem Daire Başkanlığı****Katılımcılar: BTÜ Personeli****Katılımcı Sayısı: 187****Katılımcı Oranı: %20**

Eylem / Faaliyet Planı				
SN	Tespit / İhtiyaç	Öngörülen Eylem / Faaliyet	Sorumlu	Tamamlanma Tarihi
1	Ek dersler konusunda otomatik yazılım ihtiyacı	Talep edilen yazılımlar ile ilgili ihtiyaçlar belirlenerek yazılım geliştirilmesi veya hizmet alımı yapılması.	BİDB	31.12.2025
2	Kütüphane ve diğer ortamlarda WİFİ hızı	Özellikle yoğunluk oluşan alanlar belirlenerek o alanlara daha fazla wifi kurulması ile üniversite genelinde WİFİ hızında artış sağlanması	BİDB	31.12.2025
3	Otomasyon sistemlerine girişlerdeki prosedürler	Kullanıcılara bu prosedürlerin çokluğunun sebepleri ile ilgili mail, duyuru vb. yollar ile bilgi verilebilir. Not: Otomasyon sisteminde kvkk harici prosedür bulunmadığı söylenmektedir.	BİDB	31.12.2025
4	Üniversite bölüm web sitelerinin işlemler açısından kısıtlı kalması	Bölümün alt sayfalarında yer alan bölüm bilgileri, kariyer olanakları, ders programları vb. bilgilerinden bazılarının bölüm ana sayfasına koyulması sağlanarak bölüm web sitelerinin zenginleştirilmesi sağlanabilir.	İlgili birimler BİDB	31.12.2025
5	Akademik personelin endnote, origin, Chat CPT gibi yazılımlara olan ihtiyacının karşılanması	Üniversite personelinin ihtiyaç duyduğu yazılım ve programlar ile ilgili taleplerin toplanması için mail veya resmi yazı gönderilebilir. Gelen talepler içinde Kütüphane Dokümantasyon Daire Başkanlığı ile orta hareket edilebilir. (Kütüphanenin Endnote muadil olabilecek Mendeley aboneliği ile Scite, Trinka AI gibi yapay zeka destekli programlara aboneliği bulunmaktadır.)	BİDB	31.12.2025
6	--Apple maclerde yeterli düzeyde teknik bilginin olmaması -- Bir antivürüs programı yükleme talebimiz oldu fakat karşılanmadı -- Uzaktan VPN bağlantı sorunları çözülmeli -- Genelde telefon ettiğimizde ulaşılmıyorlar sonrasında dönüş de yapmıyorlar.-- Bilgisayarların yenilenmesi, gerekli yazılımların yüklenmesi konularına hizmet arttırılabilir -- Anlık ve acil işlerde basit olsa dahi iş talep yapılmasının istenmesi*-- Kordinatörlük vs. websiteleri kimi zaman çöküyor ve erişilmiyor. -- Bilgisayar teknik destek hizmetleri geliştirilmeli. -- Müdek ve ek ders modüllerinin entegre edilmesi	Talepler ve şikayetler dikkate alındığında oluşan basit düzeydeki sorunların daha hızlı giderilmesi için canlı destek benzeri bir yapı oluşturularak mesai saatleri içinde uzaktan bağlantı ile destek hizmeti sağlanacak bir birim oluşturulabilir. Yine akademisyen ve öğrencilerin kullanımına sunulan program ve yazılımlara ait kullanım kılavuzları, bağlantı ve kurulum linkleri gözden geçirilerek güncellenebilir.	BİDB	31.12.2025
7	EBYS'de personele gelen yazılarla alakalı e-mail geliyor, bunun için ebys mobil uygulamasında (enVision) da bildirimleri açıp açmama seçeneği eklenebilir. Ayrıca yine ebys mobil uygulamasının ciddi biçimde geliştirilmesi gerekiyor.	EBYS mobil uygulaması ile ilgili taleplerin dikkate alınması.	BİDB	31.12.2025



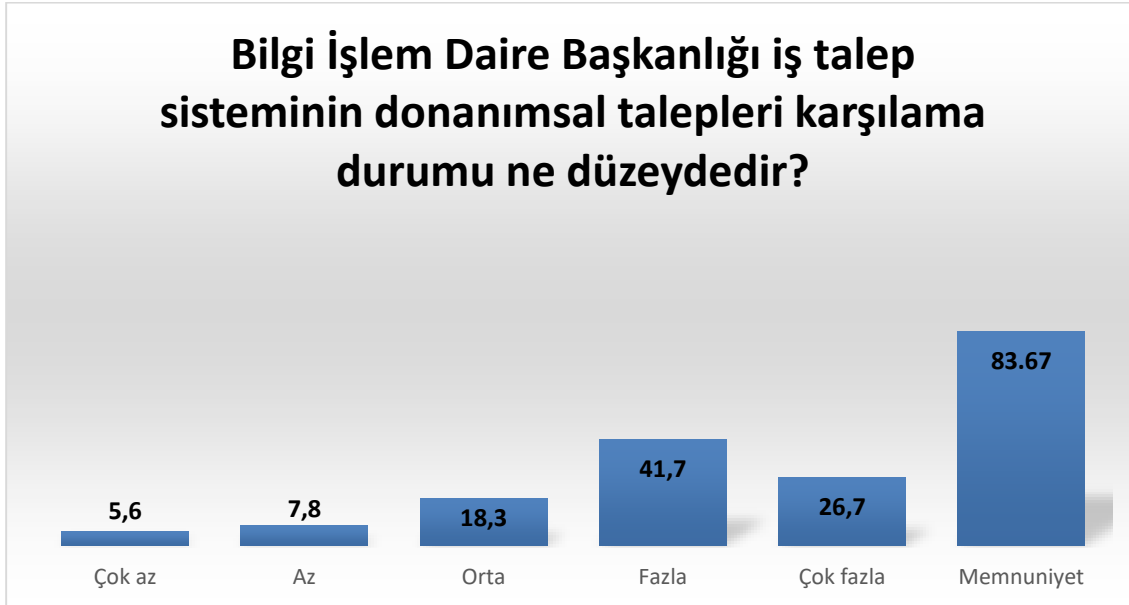
### • 2023 Yılı Raporunda Planlanan Faaliyetlerin PUKÖ (Planla-Uygula-Kontrol Et- Önlem Al) Çevrimi

No	Öngörülen Eylem/ Faaliyet	Sorumlu Birim	Eylem/ Faaliyet Gerçekleştirildiyse		Eylem/Faaliyet Gerçekleştirilemediyse	
			Açıklaması	Tarihi	Sebebi	Yapılması Gerekenler
1	Projeksiyon cihazları ve görüntünün aksettirildiği alanlar arasında uyum söz konusu değildir. Bazı sınıflarda perde vb. bulunmamaktadır. Bu nedenle projeksiyon kullanımı söz konusu olan tüm alanlarda projeksiyon cihazlarının ayarları kontrol edilmeli ve görüntünün yansıtıldığı alanlar gerekliyse yeniden planlanmalı.	Fakülte Sekreterleri Bilgi İşlem Daire Başkanlığı Yapı İşleri Daire Başkanlığı	2023 Aralık ayında YİTDB ile toplantı yapılmış ve gerekli önlemler alınarak ortak çalışma grubu kurulmuştur. İş talep sistemine yapılan taleplerde, Başkanlığımız koordinasyonunda Yapı İşleri ve Teknik Daire Başkanlığı ile işbirliği yapılarak ilgili sorunlar giderilmektedir.	24.01.2024		
2	Wifi yetersizliği için kurum için internete her noktadan erişimi sağlayacak şekilde wifi ağının yeniden yapılandırılması ve wifi cihazlarının güçlendirilmesi sağlanmalıdır.	Bilgi İşlem Daire Başkanlığı Yapı İşleri Daire Başkanlığı Fakülteler	28.08.2024 tarihinde Orman Fakültesi, 18.09.2024 tarihinde ise Yıldırım Beyazıt Yerleşkesinde wi-fi güçlendirme çalışmaları gerçekleştirilmiştir.	29.08.2024/ 18.09.2 024		
3	Taşınma süreçlerinde telefon, internet vb. teknik donanımın taşınmasının yetkin kişilerce yapılmamaktadır. Taşınma süreçlerinin iş akışına Bilgi İşlem Daire Başkanlığının eklenmelidir.	Genel Sekreterlik Bilgi İşlem Daire Başkanlığı	İş talep sisteminden yapılan taleplerde, kullanıcı yer değişikliği yaptıysa, kablolama ve bilgisayar çalıştırmak için teknik destek ekibimiz işlemleri gerçekleştirmektedir. Ancak; personelimiz, cihaz taşıma yapmamaktadır.	18.03.2024	-	-
4	BİDB bünyesinde veya ayrı bir birim olarak Dijital Dönüşüm Birimi kurulması değerlendirilmelidir.	Bilgi İşlem Daire Başkanlığı Genel Sekreterlik			Bu durum, Başkanlığımız tarafından değil, üst yönetim tarafından değerlendirilecektir.	10.08.2024

**S.1 Bilgi İşlem Daire Başkanlığı'nın, teknik konularda sorunlara çözüm bulabilme yeterliliği ne düzeydedir?**



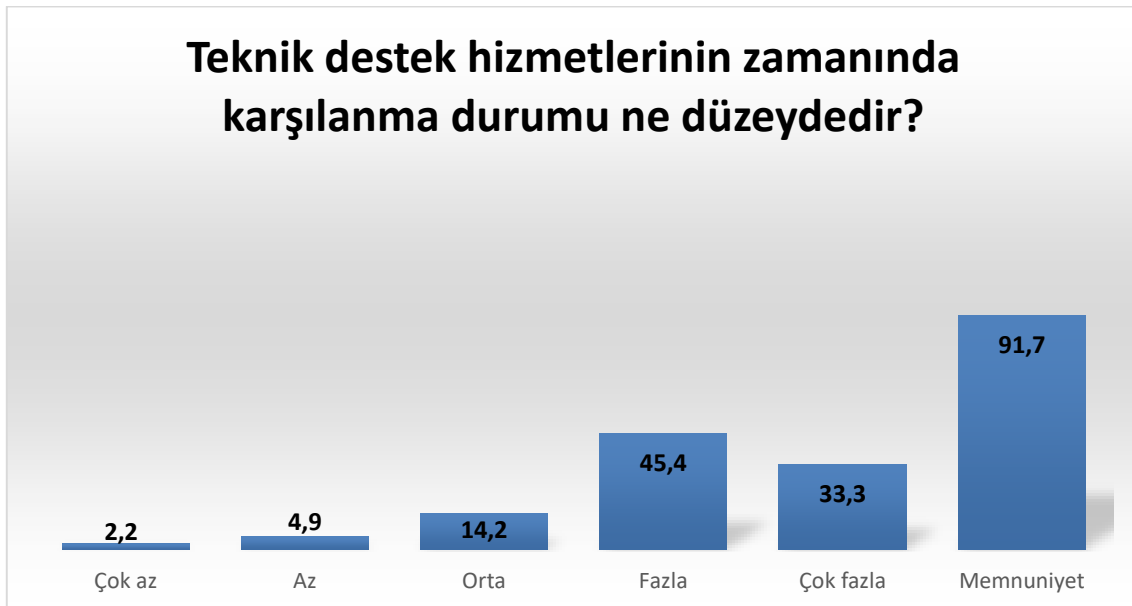
**S.2 Bilgi İşlem Daire Başkanlığı iş talep sisteminin donanımsal talepleri karşılama durumu ne düzeydedir?**



**S.3 Bilgi İşlem Daire Başkanlığı iş talep sisteminin yazılımsal talepleri karşılama durumu ne düzeydedir?**



**S.4 Teknik destek hizmetlerinin zamanında karşılama durumu ne düzeydedir?**



**S.5 Teknik destek çalışanlarının ilgi, alaka ve tutumu ne düzeydedir?****S.6 Bilgi İşlem Daire Başkanlığı bünyesinde yer alan aşağıdaki hizmetlerden memnun kaldıklarınızı belirtiniz?**



**S.6.1 Memnun kaldığımız hizmetlerle ilgili varsa görüşlerinizi kısaca belirtiniz.**

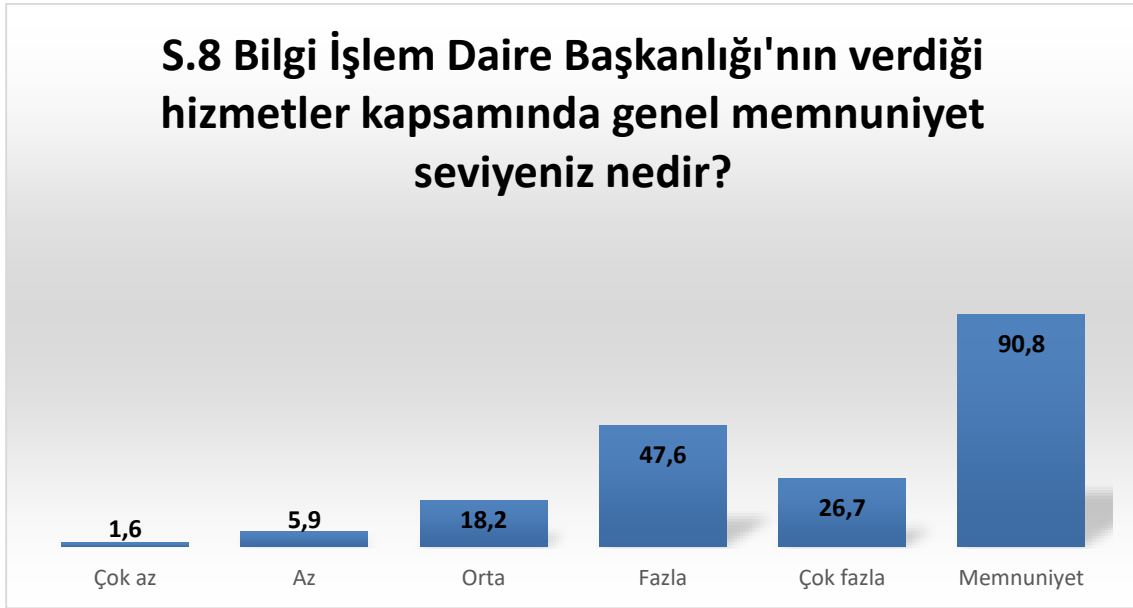
Hızlı çözüm***
Donanımlı ve bilgili ekip**
Web hizmetleri*
Süreç takibi
İletişim
Sorunlara önceden önlem alınması

**S.7 Bilgi İşlem Daire Başkanlığı bünyesinde yer alan aşağıdaki hizmetlerden memnun kalmadıklarınızı belirtiniz?**



**S.7.1 Memnun kalmadığınız hizmetlerle ilgili varsa görüşlerinizi kısaca belirtiniz.**

Kütüphane ve diğer ortamlarda WİFİ hızı arttırılmalı*
Kurum bilgisayarları tamir edilmiyor.
Bir antivürüs programı yükleme talebimiz oldu fakat karşılanmadı.
Öğrenci epostaları “ogr” uzantılı olması
Uzaktan VPN bağlantı sorunları çözülmeli
Otomasyon sistemlerine girişlerdeki prosedürler sadeleştirilmeli
Apple maclerde yeterli düzeyde teknik bilginin olmaması
Üniversite bölüm web sitelerinin işlemler açısından kısıtlı kalması
Üniversite tarafından verilen zimmetli bilgisayarların donanım açısından problemlı olması
G Blok 2. katta ayda bir kez internet ve telefon gidiyor (Blok genelinde sorun olmadığı halde).
Yoklama girişi pratik değil.
Ek dersler konusunda otomatik bir yazılım geliştirilmelidir.

**S.8 Bilgi İşlem Daire Başkanlığı'nın verdiği hizmetler kapsamında genel memnuniyet seviyeniz nedir?****S.9 Bilgi İşlem Daire Başkanlığı'nın sunmuş olduğu hizmet kalitesini geliştirebilmek adına paylaşmak istediğiniz düşünceleriniz varsa lütfen belirtiniz.**

Herkesin kullanabileceği bazı yazılımların (örneğin endnote, origin, gramerly) sınırlı sayıda kullanıcıyla alınarak, belki uzaktan erişim imkanıyla randevulu şekilde akademisyenlerin kullanımına sunulması
Genelde telefon ettiğimizde ulaşılmıyorlar sonrasında dönüş de yapmıyorlar.
Bilgisayarların yenilenmesi, gerekli yazılımların yüklenmesi konularına hizmet arttırılabilir.
Anlık ve acil işlerde basit olsa dahi iş talep yapılmasının istenmesi*
Yazılım konusunda iyi destekler var fakat donanım konusunda destek arttırılmalıdır.
MüdeK ve ek ders modüllerinin entegre edilmesi
Kurum personelinin çeşitli yapay zeka uygulamalarına kurumsal satınalma/üyelik yapılarak ücretsiz erişimi sağlanmalıdır. Örneğin Chat CPT o4, Trinka vb.
Anketinizde memnun kalmadığım özellikleri seçmek zorunlu tutulmuş. Memnun kalmadığım hizmet olmasa da seçmek durumunda kaldım.



EBYS'de bize gelen yazılarla alakalı e-mail geliyor, bunun için ebys mobil uygulamasında (enVision) da bildirimleri açıp açmama seçeneği eklenebilir. Ayrıca yine ebys mobil uygulamasının ciddi biçimde geliştirilmesi gerekiyor.

Kordinatörlük vs. websiteleri kimi zaman çöküyor ve erişilmiyor.

Bilgisayar teknik destek hizmetleri geliştirilmeli.