

Sayın İTÜ-KKTC Mensupları,

Bu anket, Bilişim Teknolojileri Müdürlüğü tarafından sunulmakta olan hizmetlerin tarafınızca nasıl değerlendirildiğini ortaya koymak ve size en iyi hizmet kalitesini sunabilmek için neler yapılması gerektiğini planlamak amacıyla hazırlanmıştır. Bu nedenle anket sorularına vereceğiniz samimi cevaplar, bizi sizlere daha iyi hizmet sunabilmek için yönlendirecektir. Ankette yer alan her bir ifade ile ilgili olarak, size en uygun olan seçeneği işaretlemeniz yeterli olacaktır. Eklemek istediğiniz diğer hususları anketin sonunda yer alan kısma yazarak bizimle paylaşabilirsiniz. İlginiz ve katkınız için teşekkür ederiz.

1. İTÜ-KKTC Bilişim Teknolojileri Müdürlüğü hakkında memnuniyet derecenizi belirtiniz. (**Sağ sütunda size uygun olan yerleri X işareti koyarak cevaplayınız**.)

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Çok memnunum** |  | **Hiç memnun değilim** |
|  | **5** | **4** | **3** | **2** | **1** |  |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Sıra No | Birimler | Memnuniyet Derecesi |
|
| 1 | Bilişim Teknolojileri Müdürlüğü tarafından verilen elektronik posta hizmetinden memnun musunuz? | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 |
| 2 | Bilişim Teknolojileri Müdürlüğü tarafından verilen internet hizmetinden memnun musunuz? | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 |
| 3 | Bilişim Teknolojileri Müdürlüğü tarafından verilen ağ destek hizmetlerinden memnun musunuz? | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 |
| 4 | Bilişim Teknolojileri Müdürlüğü tarafından verilen yazılım hizmetlerinden memnun musunuz? | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 |
| 5 | Bilişim Teknolojileri Müdürlüğü tarafından verilen donanım hizmetlerinden memnun musunuz? | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 |
| 6 | Bilişim Teknolojileri Müdürlüğü tarafından verilen sistem hizmetlerinden memnun musunuz? | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 |

1. Bilişim Teknolojileri Müdürlüğünü aradığınızda doğru kişiye ulaşabiliyor musunuz?

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Evet** |  | **Hayır** |
|  | **5** | **4** | **3** | **2** | **1** |  |

### Bilişim Teknolojileri Müdürlüğünden talep ettiğiniz hizmet istediğiniz sürede gerçekleşiyor mu?

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Evet** |  | **Hayır** |
|  | **5** | **4** | **3** | **2** | **1** |  |

### Bilişim Teknolojileri Müdürlüğü çalışma performansından memnun musunuz?

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Çok memnunum** |  | **Hiç memnun değilim** |
|  | **5** | **4** | **3** | **2** | **1** |  |

### Bilişim Teknolojileri Müdürlüğü personeli ihtiyaçlarınızı anlayıp doğru çözümler sunabiliyor mu?

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Çok memnunum** |  | **Hiç memnun değilim** |
|  | **5** | **4** | **3** | **2** | **1** |  |

1. Bilişim Teknolojileri Müdürlüğü tarafından verilen IP Telefon hizmetinden memnun musunuz?

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Evet** |  | **Hayır** |
|  | **5** | **4** | **3** | **2** | **1** |  |

1. Bilişim Teknolojileri Müdürlüğü personelininsize karşı olan yaklaşımlarından memnuniyet düzeyinizi belirtiniz.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Çok memnunum** |  | **Hiç memnun değilim** |
|  | **5** | **4** | **3** | **2** | **1** |  |

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 1 | Güler yüz | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 |
| 2 | İşlem hızı | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 |
| 3 | Hatasız işlem | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 |
| 4 | iş ve işlem hakkında yeterli bilgi | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 |
| 5 | Sorularınızı/taleplerinizi doğru anlama | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 |
| 6 | Sorularınıza/taleplerinize detaylı/anlaşılır cevap verme | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 |
| 7 | İletişim | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 |
| 8 | Genel değerlendirmeniz | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 |

### Bilişim Teknolojileri Müdürlüğü diğer birimlerle kolay ve etkin bir iletişim kurabiliyor mu?

|  |  |
| --- | --- |
| **Evet** |  **Hayır** |
|  |  |  |  |

1. Bilgi alma kaynaklarınız nelerdir?

[] Kitap, dergi veya gazete

[] Sosyal ortamlar (sohbet, birisine sorma ..)

[] Televizyon

[] Radyo

[] İnternet

[] Kütüphane

[] Diğer

1. Bilişim Teknolojileri Müdürlüğünün vermiş olduğuaşağıdaki hizmetlerden hangilerini az çok tanıyorsunuz.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  sistem destek hizmeti |  eposta hizmeti |  ağ destek hizmeti |
|  web barındırma hizmeti |  yazılım hizmeti |  donanım hizmeti |

1. Aşağıdaki listede yer alanları ne sıklıkta iş için kullanıyorsunuz?

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|   | Hiçbir Zaman | Yılda Bir Kez | Dönemde Bir Kez | Aylık | Yıllık | Haftada Birçok Kez | Günlük |
| a. Anlık Mesaj (msn, skype, Icq) |   |   |   |   |   |   |   |
| b. Kısa Mesaj |   |   |   |   |   |   |   |
| c. Web tabanlı müzik veya video indirme |   |   |   |   |   |   |   |
| d. Üniversite kütüphane web sayfası |   |   |   |   |   |   |   |
| e. Hesaplama programları (Excel, vb.) |   |   |   |   |   |   |   |
| f. Sunum programları (PowerPoint, vb.) |   |   |   |   |   |   |   |
| g. Grafik programları (Photoshop, Flash, vb.) |   |   |   |   |   |   |   |
| h. Ses oluşturma programları (Audacity, GarageBand, vb.) |   |   |   |   |   |   |   |
| i. Video oluşturma programları (MovieMaker, iMovie, vb.) |   |   |   |   |   |   |   |
| j. Sosyal ağ websiteleri (Facebook, MySpace, Bebo, LinkedIn, vb.) |   |   |   |   |   |   |   |
| k. Online çoklu kullanıcılı bilgisayar oyunları (World of Warcraft, Everquest, poker, etc.) |   |   |   |   |   |   |   |
| l. Online sanal dünya (Second Life, Forterra,vb.) |   |   |   |   |   |   |   |
| m. Taşınabilir aygıtlara kaydedilebilen ses, görüntü ve metin dökümanları |   |   |   |   |   |   |   |
| n. Sosyal Paylaşım(Link paylaşımı/ Bookmarking) (del.icio.us, vb.) |   |   |   |   |   |   |   |
| o. İnternet üzerinden sesli iletişim (skype vb.) |   |   |   |   |   |   |   |

1. Bilişim Teknolojileri Müdürlüğü hakkında sahip olduğunuz görüşünüzü aşağıdaki boyutlara göre değerlerdiniz.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Çok iyi** |  | **Çok kötü** |
|  | **5** | **4** | **3** | **2** | **1** |  |

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 1 | Çağdaşlık | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 |
| 2 | Prestij, saygınlık | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 |
| 3 | Yaratıcılık | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 |
| 4 | Üniversiteye yararlılık | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 |
| 5 | Kolaylık | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 |
| 6 | Kendini yenileme | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 |

### Soru, öneri veya problemleriniz:

Teşekkürler…