

# Genel Sekreterlik Hizmetleri Anketi Analiz Raporu

*2023 Yılı*

Mart, 2024

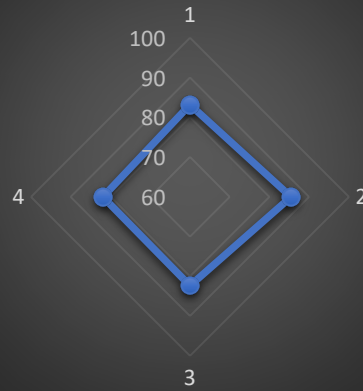
## 2023 YILI GENEL SEKRETERLİK HİZMETLERİ ANKETİ

GENEL SONUÇ	Hiç Memnun Değilim		Memnun Değilim		Ne Memnunum Ne De Memnun Değilim		Memnunum		Çok Memnunum		Ortalama	%
	Frekans	%	Frekans	%	Frekans	%	Frekans	%	Frekans	%		
Toplam	645	2,27	1158	4,07	3884	13,66	13287	46,74	9453	33,25	4,05	80,93

Genel Sekreterlik Makamı	Hiç Memnun Değilim		Memnun Değilim		Ne Memnunum Ne De Memnun Değilim		Memnunum		Çok Memnunum		Ortalama	%
	Frekans	%	Frekans	%	Frekans	%	Frekans	%	Frekans	%		
Toplam	32	1,85	68	3,94	146	8,46	825	47,80	655	37,95	4,16	83,21

İfadeler	Hiç Memnun Değilim		Memnun Değilim		Ne Memnunum Ne De Memnun Değilim		Memnunum		Çok Memnunum		Ortalama	%
	Frekans	%	Frekans	%	Frekans	%	Frekans	%	Frekans	%		
1 Tüm birimlerle olan iletişim ve koordinasyonundan	9	2,06	16	3,67	32	7,34	219	50,23	160	36,70	4,16	83,17
2 Genel Sekreterlik yöneticilerine ulaşılabilirlikten	6	1,40	12	2,80	27	6,31	198	46,26	185	43,22	4,27	85,42
3 Karşılaşılan sorunların çözümüne yönelik yaklaşımından	8	1,85	21	4,86	43	9,95	200	46,30	160	37,04	4,12	82,36
4 İşlerin yapılma sürecinde belirlenen iş akışlarına uyulmasından	9	2,09	19	4,42	44	10,23	208	48,37	150	34,88	4,10	81,91

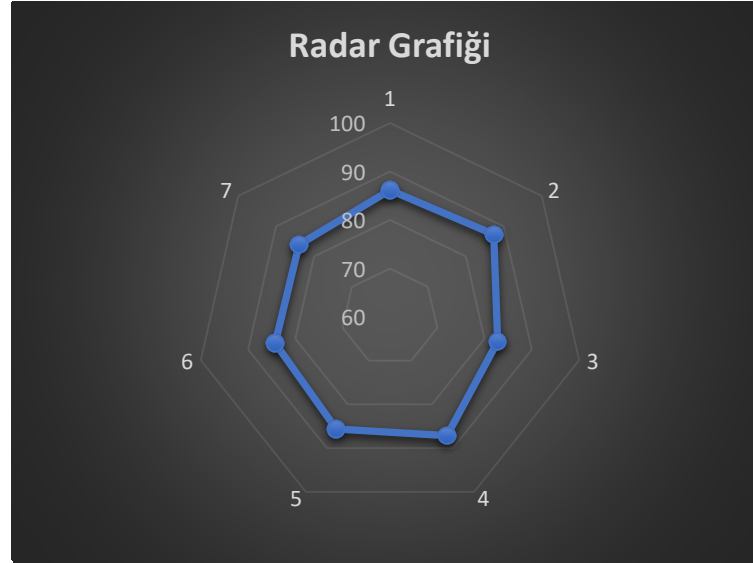
### Radar Grafiği



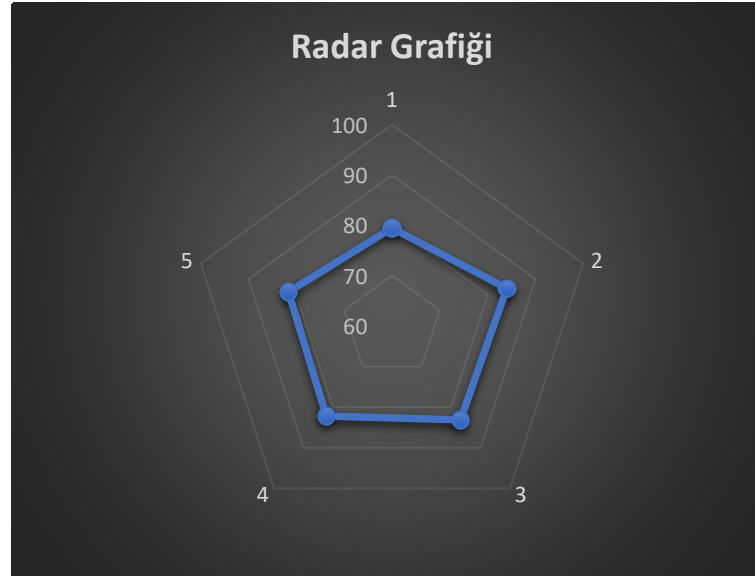
Personel Daire Başkanlığı	Hiç Memnun Değilim		Memnun Değilim		Ne Memnunum Ne De Memnun Değilim		Memnunum		Çok Memnunum		Ortalama	%
	Frekans	%	Frekans	%	Frekans	%	Frekans	%	Frekans	%		
<b>Toplam</b>	21	0,67	71	2,28	257	8,24	1473	47,24	1296	41,57	<b>4,27</b>	<b>85,35</b>

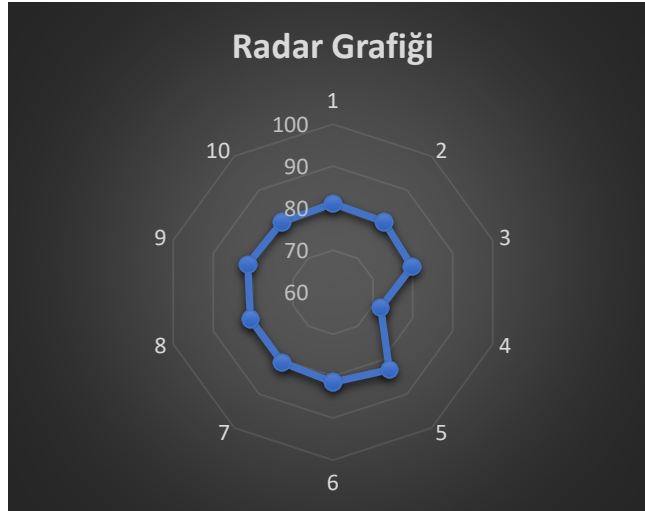
İfadeler	Hiç Memnun Değilim		Memnun Değilim		Ne Memnunum Ne De Memnun Değilim		Memnunum		Çok Memnunum		Ortalama	%
	Frekans	%	Frekans	%	Frekans	%	Frekans	%	Frekans	%		
1 Özlük haklarınızla ilgili işlemlerinizin zamanında sonuçlandırılmasından	4	0,89	10	2,22	27	5,99	212	47,01	198	43,90	<b>4,31</b>	<b>86,16</b>
2 Talep edilen belgelerin kısa sürede verilmesinden	1	0,23	6	1,35	27	6,09	204	46,05	205	46,28	<b>4,37</b>	<b>87,36</b>
3 Hizmet içi eğitim hizmetlerinden	6	1,41	17	3,99	50	11,74	192	45,07	161	37,79	<b>4,14</b>	<b>82,77</b>
4 Daire başkanlığı personelinin tutum ve davranışlarından	3	0,66	7	1,54	30	6,61	199	43,83	215	47,36	<b>4,36</b>	<b>87,14</b>
5 İşlerin yapılma sürecinde belirlenen iş akışlarına uyulmasından	2	0,45	6	1,34	37	8,24	223	49,67	181	40,31	<b>4,28</b>	<b>85,61</b>
6 Web sayfalarındaki bilgilendirme ve duyuruların yeterliliğinden	2	0,45	12	2,70	43	9,66	220	49,44	168	37,75	<b>4,21</b>	<b>84,27</b>
7 Sunulan hizmetlerle ilgili bilgilerin duyurulmasının yeterliliğinden	3	0,67	13	2,89	43	9,56	223	49,56	168	37,33	<b>4,20</b>	<b>84,00</b>



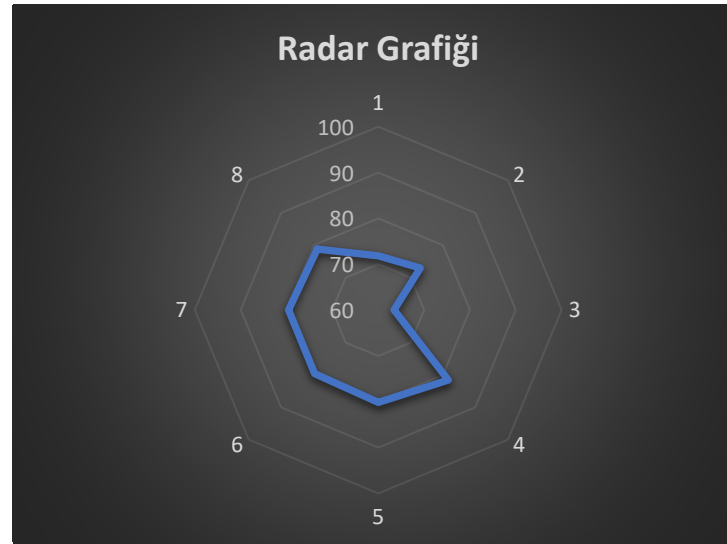
İdari ve Mali İşler Dairesi Başkanlığı	Hiç Memnun Değilim		Memnun Değilim		Ne Memnunum Ne De Memnun Değilim		Memnunum		Çok Memnunum		Ortalama	%
	Frekans	%	Frekans	%	Frekans	%	Frekans	%	Frekans	%		
Toplam	32	1,54	63	3,03	258	12,43	1027	49,47	696	33,53	4,10	82,08
İfaedler	Hiç Memnun Değilim		Memnun Değilim		Ne Memnunum Ne De Memnun Değilim		Memnunum		Çok Memnunum		Ortalama	%
	Frekans	%	Frekans	%	Frekans	%	Frekans	%	Frekans	%		
1 Çevre ve iç mekan temizliğinden	14	3,26	27	6,29	56	13,05	192	44,76	140	32,63	3,97	79,44
2 Daire başkanlığı personelinin tutum ve davranışlarından	4	0,97	8	1,94	42	10,17	206	49,88	153	37,05	4,20	84,02
3 İşlerin yapılma sürecinde belirlenen iş akışlarına uyulmasından	8	1,91	7	1,67	41	9,81	217	51,91	145	34,69	4,16	83,16
4 Web sayfalarındaki bilgilendirme ve duyuruların yeterliliğinden	4	0,99	8	1,97	59	14,53	203	50,00	132	32,51	4,11	82,22
5 Sunulan hizmetlerle ilgili bilgilerin duyurulmasının yeterliliğinden	2	0,49	13	3,17	60	14,63	209	50,98	126	30,73	4,08	81,66



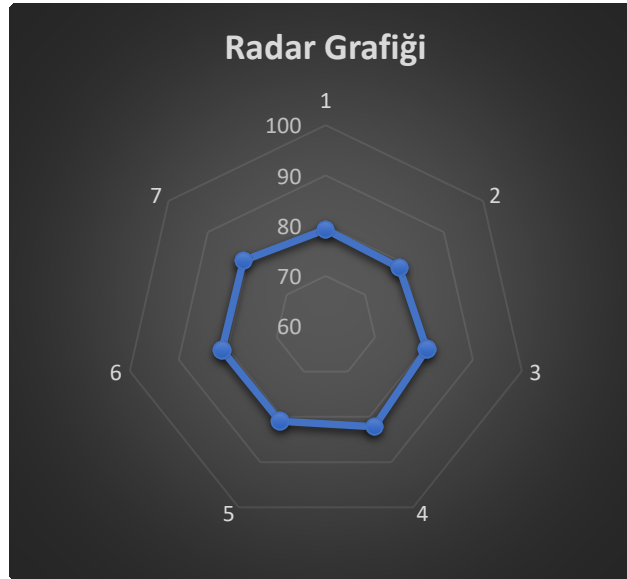
Bilgi İşlem Dairesi Başkanlığı	Hiç Memnun Değilim		Memnun Değilim		Ne Memnunum Ne De Memnun Değilim		Memnunum		Çok Memnunum		Ortalama	%
	Frekans	%	Frekans	%	Frekans	%	Frekans	%	Frekans	%		
<b>Toplam</b>	129	2,85	220	4,86	596	13,18	2126	47,00	1452	32,10	<b>4,01</b>	<b>80,13</b>
İfadeler	Hiç Memnun Değilim		Memnun Değilim		Ne Memnunum Ne De Memnun Değilim		Memnunum		Çok Memnunum		Ortalama	%
	Frekans	%	Frekans	%	Frekans	%	Frekans	%	Frekans	%		
1 Talep Yönetim Sisteminin yeterliliğinden	10	2,17	18	3,91	64	13,91	212	46,09	156	33,91	<b>4,06</b>	<b>81,13</b>
2 Üniversitemiz personeline sağlanan; Bilgisayar sorunlarının çözümü ile ilgili verilen hizmetlerin sürelerinden	11	2,41	25	5,48	58	12,72	204	44,74	158	34,65	<b>4,04</b>	<b>80,75</b>
3 Ağ sorunlarının (Network-İnternet) çözümü ile ilgili verilen hizmetlerin sürelerinden	12	2,62	28	6,11	61	13,32	209	45,63	148	32,31	<b>3,99</b>	<b>79,78</b>
4 Kablosuz internet kapsama alanının yeterliliğinden	40	8,97	56	12,56	66	14,80	165	37,00	119	26,68	<b>3,60</b>	<b>71,97</b>
5 Daire başkanlığı personelinin mesleki iş bilgisinden	7	1,55	17	3,76	44	9,73	222	49,12	162	35,84	<b>4,14</b>	<b>82,79</b>
6 Daire başkanlığı personelinin tutum ve davranışlarından	11	2,48	7	1,58	67	15,09	213	47,97	146	32,88	<b>4,07</b>	<b>81,44</b>
7 Teknik hizmetlerle ilgili yapılan işlemlerde KVKK ile ilgili endişe duyuyor musunuz?	11	2,42	17	3,74	61	13,41	223	49,01	143	31,43	<b>4,03</b>	<b>80,66</b>
8 İşlerin yapılma sürecinde belirlenen iş akışlarına uyulmasından	11	2,42	17	3,74	61	13,41	223	49,01	143	31,43	<b>4,03</b>	<b>80,66</b>
9 Web sayfalarındaki bilgilendirme ve duyuruların yeterliliğinden	8	1,79	15	3,35	57	12,72	227	50,67	141	31,47	<b>4,07</b>	<b>81,34</b>
10 Sunulan hizmetlerle ilgili bilgilerin duyurulmasının yeterliliğinden	8	1,78	20	4,45	57	12,69	228	50,78	136	30,29	<b>4,03</b>	<b>80,67</b>



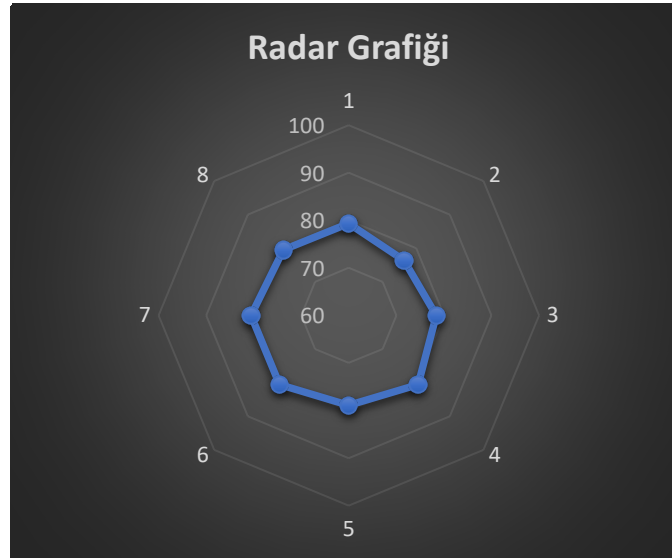
Sağlık, Kültür ve Spor Dairesi Başkanlığı		Hiç Memnun Değilim		Memnun Değilim		Ne Memnunum Ne De Memnun Değilim		Memnunum		Çok Memnunum		Ortalama	%
		Frekans	%	Frekans	%	Frekans	%	Frekans	%	Frekans	%		
Toplam		174	5,34	252	7,73	533	16,34	1384	42,44	918	28,15	3,80	76,07
İfadeler		Hiç Memnun Değilim		Memnun Değilim		Ne Memnunum Ne De Memnun Değilim		Memnunum		Çok Memnunum		Ortalama	%
		Frekans	%	Frekans	%	Frekans	%	Frekans	%	Frekans	%		
1	Personele yönelik spor etkinlikleri düzenlenmesinden	24	6,37	49	13,00	79	20,95	130	34,48	95	25,20	3,59	71,83
2	Kültür gezileri, doğa yürüyüşleri ve benzeri faaliyetlerin düzenlenmesinden	25	6,51	43	11,20	73	19,01	144	37,50	99	25,78	3,65	72,97
3	Personele sunulan yemek hizmetlerinden	77	18,38	67	15,99	62	14,80	133	31,74	80	19,09	3,17	63,44
4	Daire başkanlığı personelinin tutum ve davranışlarından	10	2,36	12	2,84	54	12,77	205	48,46	142	33,57	4,08	81,61
5	İşlerin yapılma sürecinde belirlenen iş akışlarına uyulmasından	7	1,70	19	4,61	62	15,05	200	48,54	124	30,10	4,01	80,15
6	Web sayfalarındaki bilgilendirme ve duyuruların yeterliliğinden	8	1,93	20	4,83	68	16,43	194	46,86	124	29,95	3,98	79,61
7	Sosyal medya hesaplarının aktifliğinden	11	2,66	18	4,36	70	16,95	184	44,55	130	31,48	3,98	79,56
8	Sunulan hizmetlerle ilgili bilgilerin duyurulmasının yeterliliğinden	12	2,86	24	5,73	65	15,51	194	46,30	124	29,59	3,94	78,81



Kütüphane ve Dokümantasyon Dairesi Başkanlığı		Hiç Memnun Değilim		Memnun Değilim		Ne Memnunum Ne De Memnun Değilim		Memnunum		Çok Memnunum		Ortalama	%
		Frekans	%	Frekans	%	Frekans	%	Frekans	%	Frekans	%		
Toplam		33	1,45	64	2,80	397	17,40	1101	48,25	687	30,11	4,03	80,55
İfadeler		Hiç Memnun Değilim		Memnun Değilim		Ne Memnunum Ne De Memnun Değilim		Memnunum		Çok Memnunum		Ortalama	%
		Frekans	%	Frekans	%	Frekans	%	Frekans	%	Frekans	%		
1	Kütüphanenin erişim sağladığı elektronik bilgi kaynaklarından (e-kitap, e-dergi, e-tez vb.)	3	0,87	22	6,36	63	18,21	155	44,80	103	29,77	3,96	79,25
2	Kütüphanenin hizmete sunduğu basılı bilgi kaynaklarından (kitap, dergi, tez vb.)	4	1,25	16	4,98	65	20,25	148	46,11	88	27,41	3,93	78,69
3	Ödünç kitap verme/iade alma hizmetinden	5	1,66	6	1,99	56	18,60	142	47,18	92	30,56	4,03	80,60
4	Daire başkanlığı personelinin tutum ve davranışlarından	3	0,92	5	1,53	50	15,34	163	50,00	105	32,21	4,11	82,21
5	İşlerin yapılma sürecinde belirlenen iş akışlarına uyulmasından	6	1,87	4	1,25	53	16,51	163	50,78	95	29,60	4,05	81,00
6	Web sayfalarındaki bilgilendirme ve duyuruların yeterliliğinden	6	1,80	5	1,50	55	16,47	165	49,40	103	30,84	4,06	81,20
7	Sunulan hizmetlerle ilgili bilgilerin duyurulmasının yeterliliğinden	6	1,80	6	1,80	55	16,52	165	49,55	101	30,33	4,05	80,96

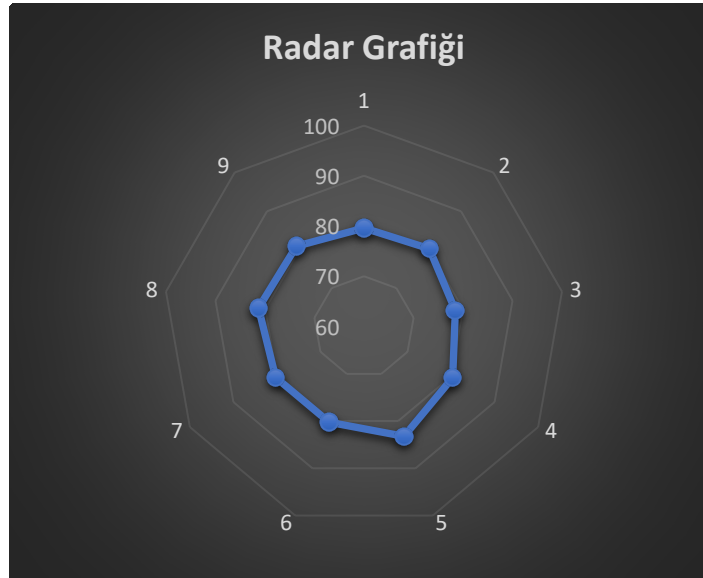


Öğrenci İşleri Dairesi Başkanlığı	Hiç Memnun Değilim		Memnun Değilim		Ne Memnunum Ne De Memnun Değilim		Memnunum		Çok Memnunum		Ortalama	%
	Frekans	%	Frekans	%	Frekans	%	Frekans	%	Frekans	%		
Toplam	100	3,20	174	5,57	456	14,60	1399	44,78	995	31,85	3,97	79,30
İfadeler	Hiç Memnun Değilim		Memnun Değilim		Ne Memnunum Ne De Memnun Değilim		Memnunum		Çok Memnunum		Ortalama	%
	Frekans	%	Frekans	%	Frekans	%	Frekans	%	Frekans	%		
1 İstenilen bilgi ve belgelerin uygun sürede verilmesinden	15	3,83	21	5,36	52	13,27	178	45,41	126	32,14	3,97	79,34
2 Dönem ders plan-program SABİS giriş sürecinde destek hizmeti verilmesinden	19	5,03	34	8,99	54	14,29	160	42,33	111	29,37	3,82	76,40
3 Eğitim öğretim süreçlerine (kayıt-kayıt yenileme-derse yazılma vb.) koordinasyon hizmeti verilmesinden	14	3,77	25	6,74	57	15,36	156	42,05	119	32,08	3,92	78,38
4 Talep Yönetim Sisteminin yeterliliğinden	14	3,41	16	3,89	53	12,90	189	45,99	139	33,82	4,03	80,58
5 Daire başkanlığı personelinin tutum ve davranışlarından	15	3,75	19	4,75	63	15,75	179	44,75	124	31,00	3,95	78,90
6 İşlerin yapılma sürecinde belirlenen iş akışlarına uyulmasından	8	2,06	18	4,63	57	14,65	178	45,76	128	32,90	4,03	80,57
7 Web sayfalarındaki bilgilendirme ve duyuruların yeterliliğinden	8	2,06	18	4,63	57	14,65	178	45,76	128	32,90	4,03	80,57
8 Sunulan hizmetlerle ilgili bilgilerin duyurulmasının yeterliliğinden	7	1,78	23	5,84	63	15,99	181	45,94	120	30,46	3,97	79,49

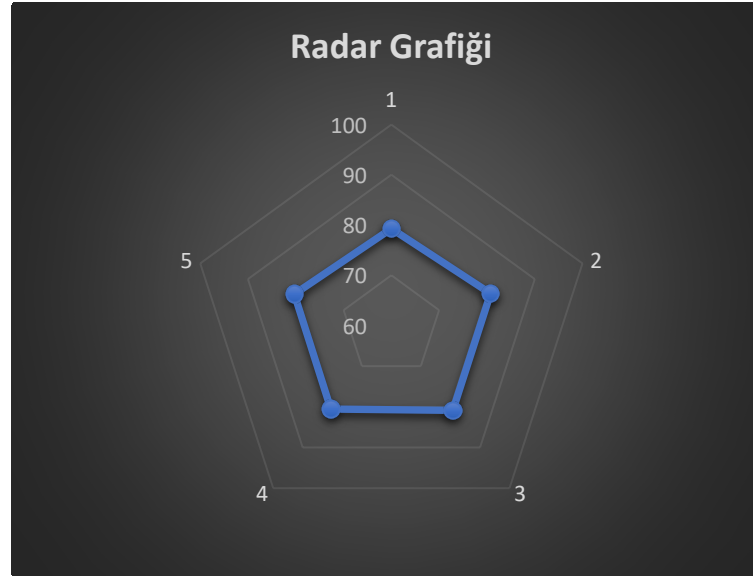




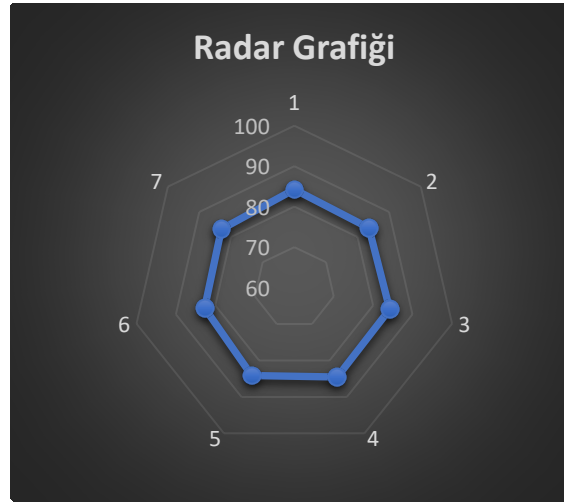
Yapı İşleri ve Teknik Dairesi Başkanlığı		Hiç Memnun Değilim		Memnun Değilim		Ne Memnunum Ne De Memnun Değilim		Memnunum		Çok Memnunum		Ortalama	%
		Frekans	%	Frekans	%	Frekans	%	Frekans	%	Frekans	%		
Toplam		70	2,05	149	4,36	497	14,54	1610	47,09	1093	31,97	4,03	80,51
İfadeler		Hiç Memnun Değilim		Memnun Değilim		Ne Memnunum Ne De Memnun Değilim		Memnunum		Çok Memnunum		Ortalama	%
		Frekans	%	Frekans	%	Frekans	%	Frekans	%	Frekans	%		
1	Sihhi tesisat, elektrik işleri arıza taleplerinizin sonuçlandırılmasından	9	2,47	17	4,66	59	16,16	167	45,75	113	30,96	3,98	79,62
2	Mevcut fiziki alanların iç ve dış mekan aydınlatma sistemlerinin yeterliliğinden	10	2,45	22	5,39	48	11,76	201	49,26	127	31,13	4,01	80,25
3	Bakım-Onarım hizmetlerinin yeterliliğinden	11	2,82	26	6,67	67	17,18	164	42,05	122	31,28	3,92	78,46
4	Daire başkanlığı personelinin mesleki iş bilgisinden	7	1,93	13	3,58	63	17,36	163	44,90	117	32,23	4,02	80,39
5	Talep Yönetim Sisteminin yeterliliğinden	4	1,02	14	3,58	40	10,23	190	48,59	143	36,57	4,16	83,22
6	Daire başkanlığı personelinin tutum ve davranışlarından	10	2,62	18	4,71	49	12,83	185	48,43	120	31,41	4,01	80,26
7	İşlerin yapılma sürecinde belirlenen iş akışlarına uyulmasından	10	2,62	18	4,71	49	12,83	185	48,43	120	31,41	4,01	80,26
8	Web sayfalarındaki bilgilendirme ve duyuruların yeterliliğinden	5	1,36	10	2,72	57	15,53	179	48,77	116	31,61	4,07	81,31
9	Sunulan hizmetlerle ilgili bilgilerin duyurulmasının yeterliliğinden	4	1,08	11	2,96	65	17,52	176	47,44	115	31,00	4,04	80,86



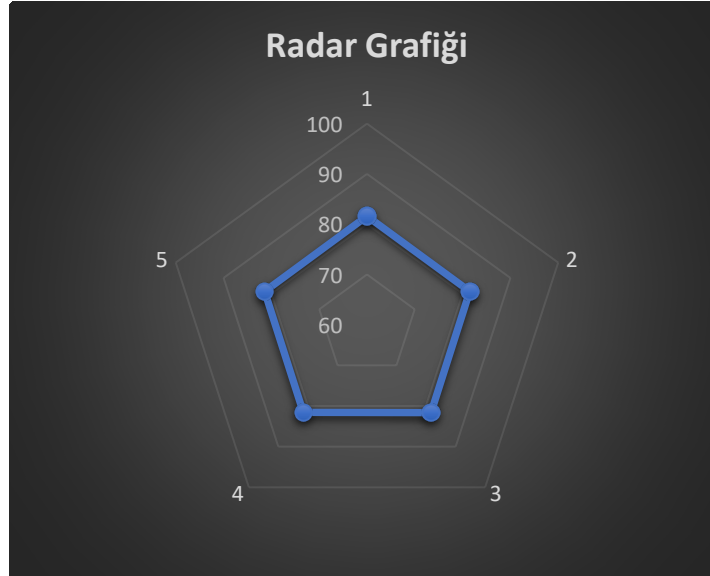
Döner Sermaye İşletme Müdürlüğü		Hiç Memnun Değilim		Memnun Değilim		Ne Memnunum Ne De Memnun Değilim		Memnunum		Çok Memnunum		Ortalama	%
		Frekans	%	Frekans	%	Frekans	%	Frekans	%	Frekans	%		
Toplam		14	1,08	30	2,31	263	20,22	606	46,58	388	29,82	4,02	80,35
İfadeler		Hiç Memnun Değilim		Memnun Değilim		Ne Memnunum Ne De Memnun Değilim		Memnunum		Çok Memnunum		Ortalama	%
		Frekans	%	Frekans	%	Frekans	%	Frekans	%	Frekans	%		
1	Döner sermaye işletmesi müdürlüğünün hizmetlerinden	2	0,78	10	3,89	56	21,79	116	45,14	73	28,40	3,96	79,30
2	Personelinin tutum ve davranışlarından	4	1,51	5	1,89	50	18,87	124	46,79	82	30,94	4,04	80,75
3	İşlerin yapılma sürecinde belirlenen iş akışlarına uyulmasından	2	0,77	5	1,93	51	19,69	123	47,49	78	30,12	4,04	80,85
4	Web sayfalarındaki bilgilendirme ve duyuruların yeterliliğinden	3	1,16	5	1,93	52	20,08	121	46,72	78	30,12	4,03	80,54
5	Sunulan hizmetlerle ilgili bilgilerin duyurulmasının yeterliliğinden	3	1,15	5	1,92	54	20,69	122	46,74	77	29,50	4,02	80,31



Strateji Geliştirme Dairesi Başkanlığı		Hiç Memnun Değilim		Memnun Değilim		Ne Memnunum Ne De Memnun Değilim		Memnunum		Çok Memnunum		Ortalama	%
		Frekans	%	Frekans	%	Frekans	%	Frekans	%	Frekans	%		
Toplam		24	1,04	35	1,51	277	11,96	1122	48,45	858	37,05	4,19	83,79
İfadeler		Hiç Memnun Değilim		Memnun Değilim		Ne Memnunum Ne De Memnun Değilim		Memnunum		Çok Memnunum		Ortalama	%
		Frekans	%	Frekans	%	Frekans	%	Frekans	%	Frekans	%		
1	Harcama birimlerince; mevzuatına uygun, hatasız ve eksiksiz olarak düzenlenerek muhasebe birimine gönderilen ödeme evraklarının kısa sürede hak sahiplerine ödenmesinden	4	1,18	4	1,18	35	10,32	169	49,85	127	37,46	4,21	84,25
2	Bütçe süreçleri ile ilgili harcama birimlerine verilen destek hizmetinden	4	1,25	6	1,88	39	12,19	151	47,19	120	37,50	4,18	83,56
3	Ön mali kontrol sürecinin harcamalardaki uygunsuzlukları önlemek amacıyla harcama birimlerine verdiği destek hizmetinden	2	0,63	7	2,19	41	12,81	142	44,38	128	40,00	4,21	84,19
4	Daire başkanlığı personelinin tutum ve davranışlarından	4	1,17	3	0,87	32	9,33	176	51,31	128	37,32	4,23	84,55
5	İşlerin yapılma sürecinde belirlenen iş akışlarına uyulmasından	2	0,60	4	1,20	38	11,41	168	50,45	121	36,34	4,21	84,14
6	Web sayfalarındaki bilgilendirme ve duyuruların yeterliliğinden	4	1,22	6	1,82	48	14,59	154	46,81	117	35,56	4,14	82,74
7	Sunulan hizmetlerle ilgili bilgilerin duyurulmasının yeterliliğinden	4	1,20	5	1,51	44	13,25	162	48,80	117	35,24	4,15	83,07

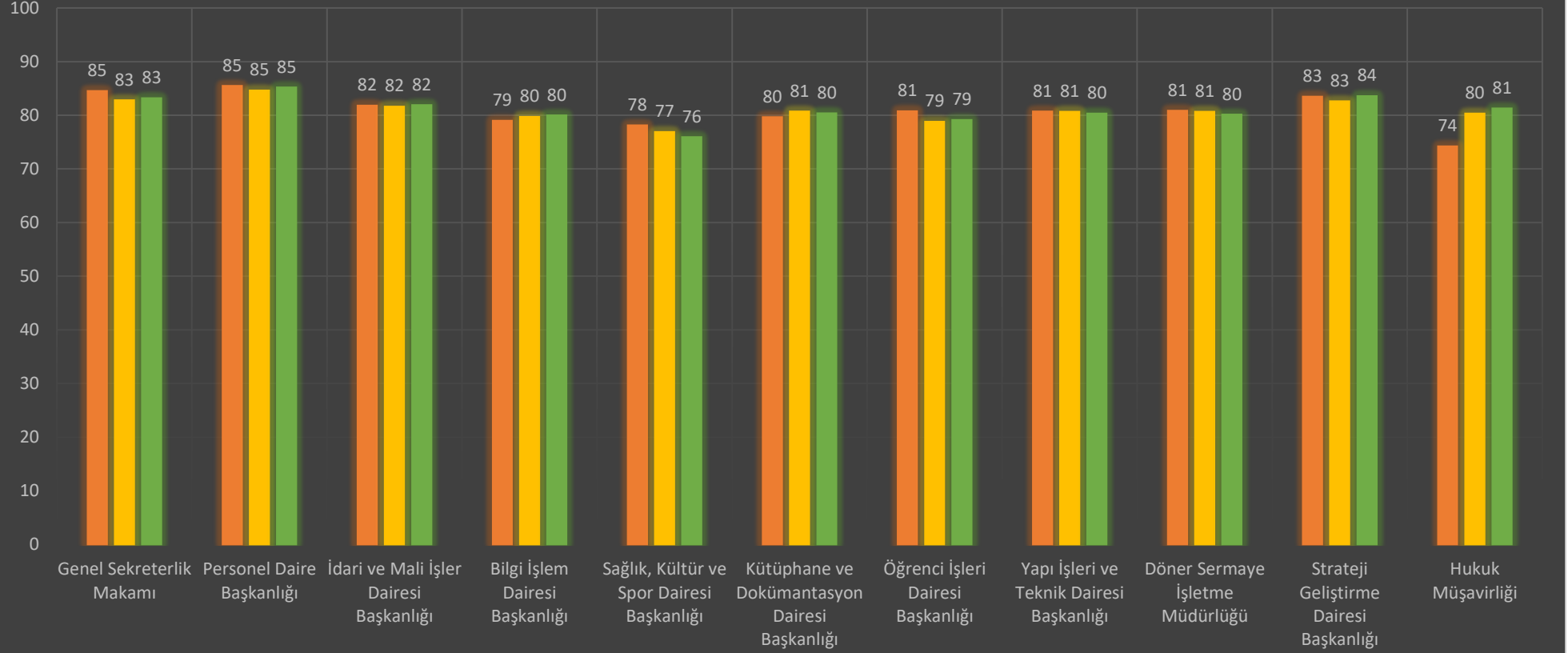


Hukuk Müşavirliği		Hiç Memnun Değilim		Memnun Değilim		Ne Memnunum Ne De Memnun Değilim		Memnunum		Çok Memnunum		Ortalama	%
		Frekans	%	Frekans	%	Frekans	%	Frekans	%	Frekans	%		
Toplam		16	1,25	32	2,50	204	15,93	614	47,93	415	32,40	4,08	81,55
İfadeler		Hiç Memnun Değilim		Memnun Değilim		Ne Memnunum Ne De Memnun Değilim		Memnunum		Çok Memnunum		Ortalama	%
		Frekans	%	Frekans	%	Frekans	%	Frekans	%	Frekans	%		
1	Personelinin tutum ve davranışlarından	4	1,53	6	2,29	40	15,27	127	48,47	85	32,44	4,08	81,60
2	İş akış süreçlerine göre danışılan konular ile ilgili gerekli yönlendirmelerin sağlanmasından	1	0,39	8	3,15	41	16,14	125	49,21	79	31,10	4,07	81,50
3	İşlerin yapılma sürecinde belirlenen iş akışlarına uyulmasından	3	1,17	6	2,33	41	15,95	124	48,25	83	32,30	4,08	81,63
4	Web sayfalarındaki bilgilendirme ve duyuruların yeterliliğinden	4	1,59	6	2,38	41	16,27	116	46,03	85	33,73	4,08	81,59
5	Sunulan hizmetlerle ilgili bilgilerin duyurulmasının yeterliliğinden	4	1,56	6	2,34	41	16,02	122	47,66	83	32,42	4,07	81,41

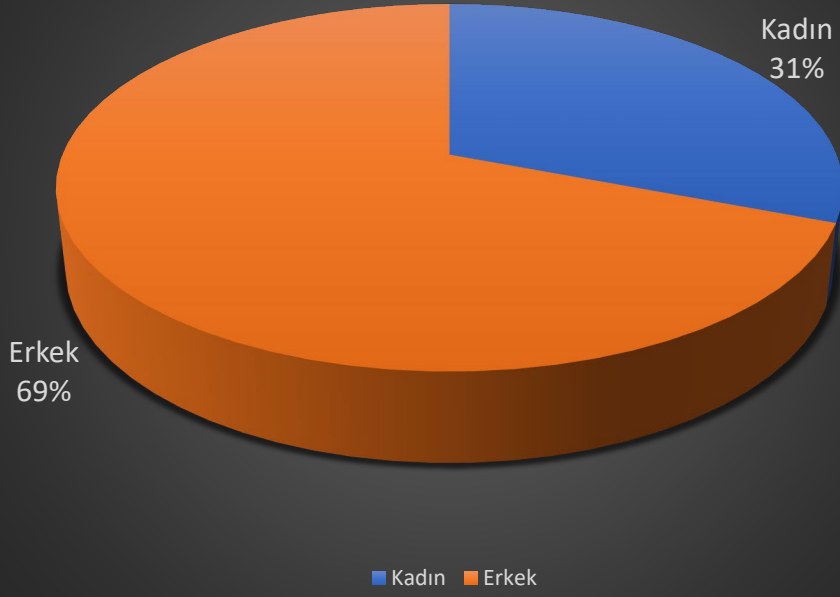


## Birim Memnuniyet Oranları

2021 Yılı 2022 Yılı 2023 Yılı



### Katılımcıların Cinsiyete Göre Dağılımı



### Cinsiyete Göre Memnuniyet Oranları

