

# Genel Sekreterlik Hizmetleri Anketi Analiz Raporu

*2024 Yılı*

Ocak, 2025

## 2024 YILI GENEL SEKRETERLİK HİZMETLERİ ANKETİ

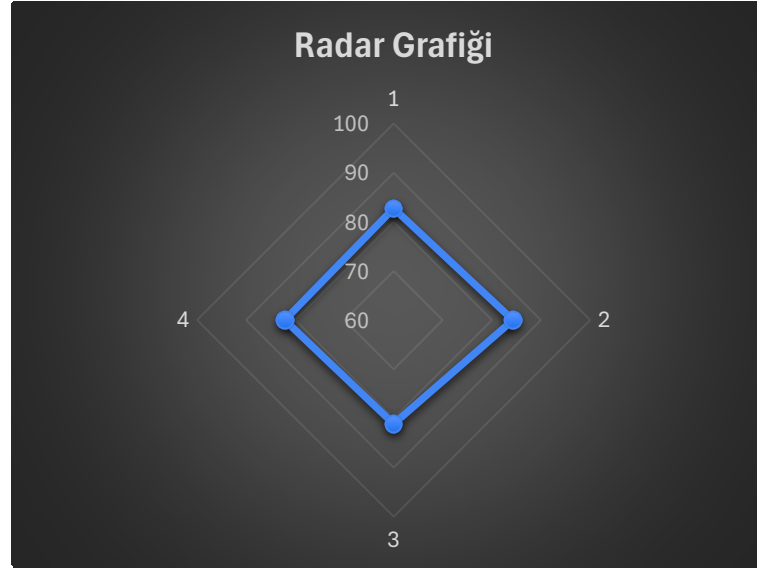
GENEL SONUÇ	Hiç Memnun Değilim		Memnun Değilim		Ne Memnunum Ne De Memnun Değilim		Memnunum		Çok Memnunum		Ortalama	%
	Frekans	%	Frekans	%	Frekans	%	Frekans	%	Frekans	%		
Toplam	448	1,78	745	2,96	3290	13,07	12207	48,49	8485	33,70	4,09	81,88

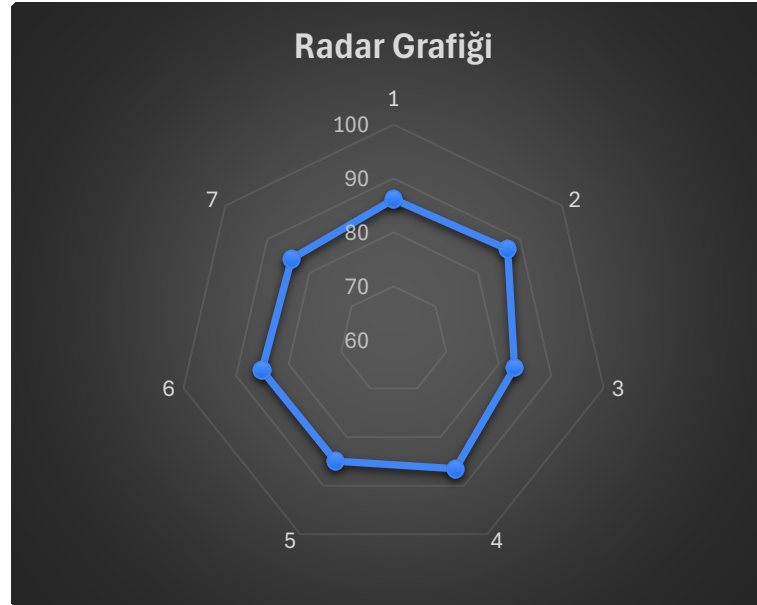
Genel Sekreterlik Makamı	Hiç Memnun Değilim		Memnun Değilim		Ne Memnunum Ne De Memnun Değilim		Memnunum		Çok Memnunum		Ortalama	%
	Frekans	%	Frekans	%	Frekans	%	Frekans	%	Frekans	%		
Toplam	35	2,30	56	3,69	146	9,61	723	47,60	559	36,80	4,13	82,58

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	8	2,08	12	3,12	37	9,61	190	49,35	138	35,84	4,14	82,75
2 Genel Sekreterlik yöneticilerine ulaşılabilirlikten	7	1,85	14	3,70	29	7,67	169	44,71	159	42,06	4,21	84,29
3 Karşılaşılan sorunların çözümüne yönelik yaklaşımından	12	3,18	16	4,24	40	10,61	180	47,75	129	34,22	4,06	81,11
4 İşlerin yapılma sürecinde belirlenen iş akışlarına uyulmasından	8	2,11	14	3,69	40	10,55	184	48,55	133	35,09	4,11	82,16



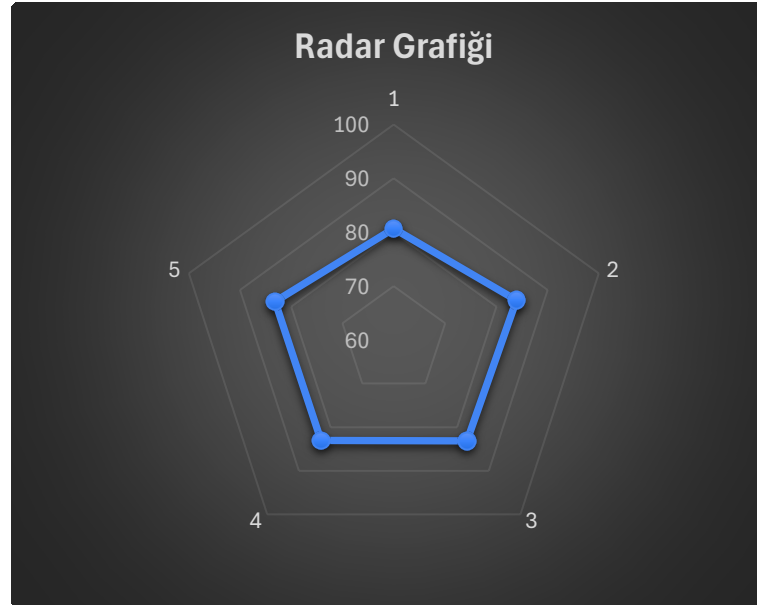
Personel Daire Başkanlığı		Hiç Memnun Değilim		Memnun Değilim		Ne Memnunum Ne De Memnun Değilim		Memnunum		Çok Memnunum		Ortalama	%
		Frekans	%	Frekans	%	Frekans	%	Frekans	%	Frekans	%		
Toplam		30	1,08	47	1,69	216	7,77	1351	48,61	1135	40,84	4,26	85,29
İfadeler		Hiç Memnun Değilim		Memnun Değilim		Ne Memnunum Ne De Memnun Değilim		Memnunum		Çok Memnunum		Ortalama	%
		Frekans	%	Frekans	%	Frekans	%	Frekans	%	Frekans	%		
1	Özlük haklarınızla ilgili işlemlerinizin zamanında sonuçlandırılmasından	6	1,50	6	1,50	22	5,49	192	47,88	175	43,64	4,31	86,13
2	Talep edilen belgelerin kısa sürede verilmesinden	2	0,50	3	0,75	22	5,53	196	49,25	175	43,97	4,35	87,09
3	Hizmet içi eğitim hizmetlerinden	6	1,56	11	2,86	41	10,65	188	48,83	139	36,10	4,15	83,01
4	Daire başkanlığı personelinin tutum ve davranışlarından	3	0,76	4	1,01	28	7,07	187	47,22	174	43,94	4,33	86,52
5	İşlerin yapılma sürecinde belirlenen iş akışlarına uyulmasından	7	1,74	6	1,49	29	7,20	200	49,63	161	39,95	4,25	84,91
6	Web sayfalarındaki bilgilendirme ve duyuruların yeterliliğinden	2	0,50	7	1,76	37	9,30	194	48,74	158	39,70	4,25	85,08
7	Sunulan hizmetlerle ilgili bilgilerin duyurulmasının yeterliliğinden	4	1,01	10	2,51	37	9,30	194	48,74	153	38,44	4,21	84,22



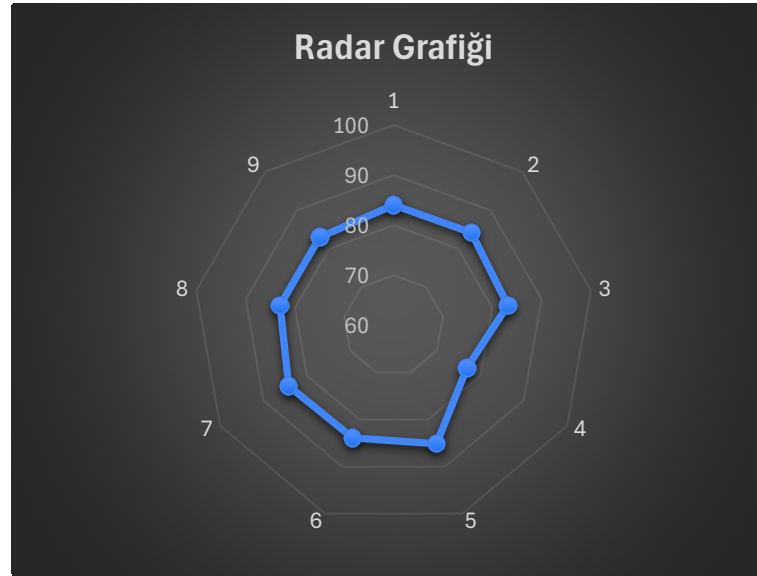
İdari ve Mali İşler Dairesi Başkanlığı	Hiç Memnun Değilim		Memnun Değilim		Ne Memnunum Ne De Memnun Değilim		Memnunum		Çok Memnunum		Ortalama	%
	Frekans	%	Frekans	%	Frekans	%	Frekans	%	Frekans	%		
Toplam	5	0,27	63	3,44	191	10,43	986	53,82	587	32,04	4,14	82,78

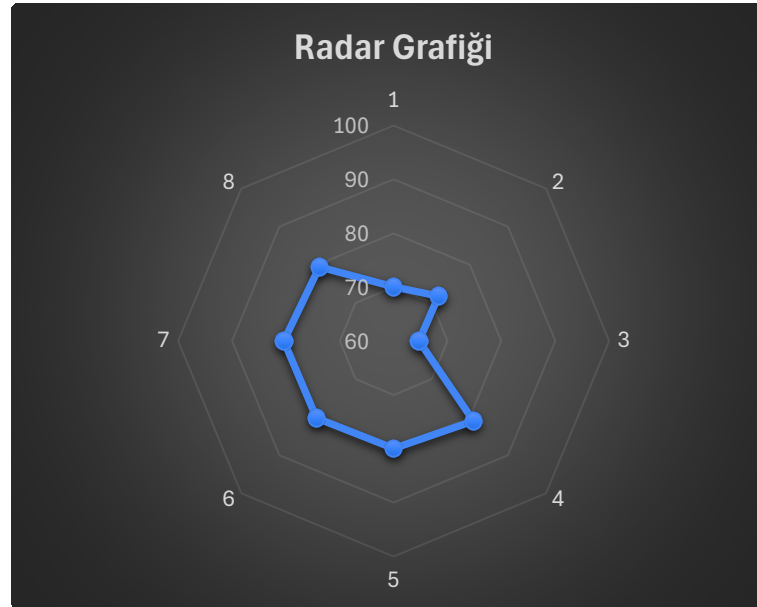
İfadeler	Hiç Memnun Değilim		Memnun Değilim		Ne Memnunum Ne De Memnun Değilim		Memnunum		Çok Memnunum		Ortalama	%
	Frekans	%	Frekans	%	Frekans	%	Frekans	%	Frekans	%		
1 Çevre ve iç mekan temizliğinden	4	1,06	22	5,85	42	11,17	197	52,39	111	29,52	4,03	80,69
2 Daire başkanlığı personelinin tutum ve davranışlarından	1	0,27	12	3,28	26	7,10	202	55,19	125	34,15	4,20	83,93
3 İşlerin yapılma sürecinde belirlenen iş akışlarına uyulmasından	0	0,00	10	2,75	37	10,19	202	55,65	114	31,40	4,16	83,14
4 Web sayfalarındaki bilgilendirme ve duyuruların yeterliliğinden	0	0,00	10	2,76	44	12,15	189	52,21	119	32,87	4,15	83,04
5 Sunulan hizmetlerle ilgili bilgilerin duyurulmasının yeterliliğinden	0	0,00	9	2,47	42	11,51	196	53,70	118	32,33	4,16	83,18



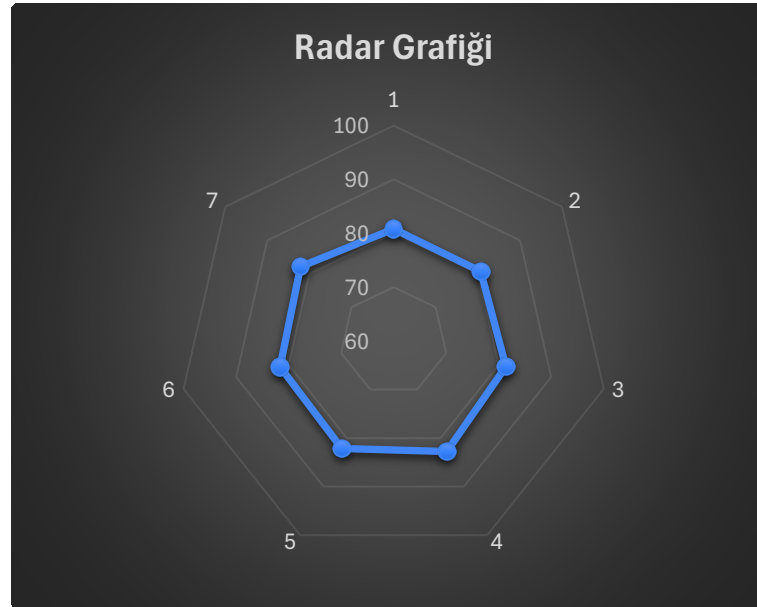
Bilgi İşlem Dairesi Başkanlığı	Hiç Memnun Değilim		Memnun Değilim		Ne Memnunum Ne De Memnun Değilim		Memnunum		Çok Memnunum		Ortalama	%
	Frekans	%	Frekans	%	Frekans	%	Frekans	%	Frekans	%		
<b>Toplam</b>	49	1,37	108	3,01	350	9,76	1820	50,75	1259	35,11	<b>4,15</b>	<b>83,05</b>
İfadeler	Hiç Memnun Değilim		Memnun Değilim		Ne Memnunum Ne De Memnun Değilim		Memnunum		Çok Memnunum		Ortalama	%
	Frekans	%	Frekans	%	Frekans	%	Frekans	%	Frekans	%		
1 Talep Yönetim Sisteminin yeterliliğinden	3	0,74	12	2,95	32	7,86	213	52,33	147	36,12	<b>4,20</b>	<b>84,03</b>
2 Üniversitemiz personeline sağlanan; Bilgisayar sorunlarının çözümü ile ilgili verilen hizmetlerin sürelerinden	7	1,72	8	1,97	32	7,88	206	50,74	153	37,68	<b>4,21</b>	<b>84,14</b>
3 Ağ sorunlarının (Network-İnternet) çözümü ile ilgili verilen hizmetlerin sürelerinden	7	1,72	11	2,70	38	9,34	206	50,61	145	35,63	<b>4,16</b>	<b>83,14</b>
4 Kablosuz internet kapsama alanının yeterliliğinden	15	3,73	42	10,45	50	12,44	178	44,28	117	29,10	<b>3,85</b>	<b>76,92</b>
5 Daire başkanlığı personelinin tutum ve davranışlarından	2	0,51	8	2,02	30	7,58	202	51,01	154	38,89	<b>4,26</b>	<b>85,15</b>
6 Teknik hizmetlerle ilgili yapılan işlemlerde KVKK ile ilgili endişe duyuyor musunuz?	3	0,78	6	1,55	39	10,08	204	52,71	135	34,88	<b>4,19</b>	<b>83,88</b>
7 İşlerin yapılma sürecinde belirlenen iş akışlarına uyulmasından	4	1,00	8	2,00	34	8,50	208	52,00	146	36,50	<b>4,21</b>	<b>84,20</b>
8 Web sayfalarındaki bilgilendirme ve duyuruların yeterliliğinden	4	1,03	7	1,79	46	11,79	202	51,79	131	33,59	<b>4,15</b>	<b>83,03</b>
9 Sunulan hizmetlerle ilgili bilgilerin duyurulmasının yeterliliğinden	4	1,02	6	1,53	49	12,53	201	51,41	131	33,50	<b>4,15</b>	<b>82,97</b>



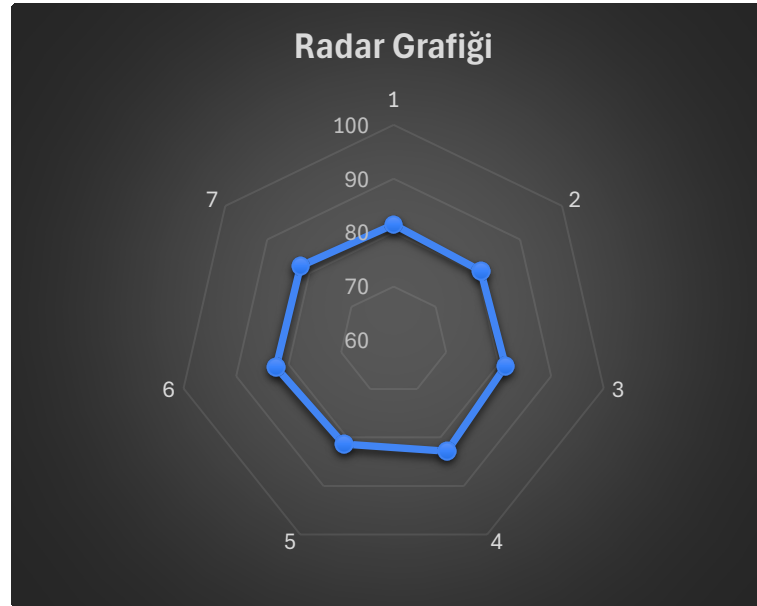
Sağlık, Kültür ve Spor Dairesi Başkanlığı		Hiç Memnun Değilim		Memnun Değilim		Ne Memnunum Ne De Memnun Değilim		Memnunum		Çok Memnunum		Ortalama	%
		Frekans	%	Frekans	%	Frekans	%	Frekans	%	Frekans	%		
Toplam		143	5,06	175	6,19	499	17,66	1289	45,61	720	25,48	3,80	76,05
İfadeler		Hiç Memnun Değilim		Memnun Değilim		Ne Memnunum Ne De Memnun Değilim		Memnunum		Çok Memnunum		Ortalama	%
		Frekans	%	Frekans	%	Frekans	%	Frekans	%	Frekans	%		
1	Personele yönelik spor etkinlikleri düzenlenmesinden	28	8,38	37	11,08	74	22,16	129	38,62	66	19,76	3,50	70,06
2	Kültür gezileri, doğa yürüyüşleri ve benzeri faaliyetlerin düzenlenmesinden	21	6,33	39	11,75	66	19,88	135	40,66	71	21,39	3,59	71,81
3	Personele sunulan yemek hizmetlerinden	56	15,69	52	14,57	68	19,05	114	31,93	67	18,77	3,24	64,71
4	Daire başkanlığı personelinin tutum ve davranışlarından	6	1,70	10	2,83	49	13,88	184	52,12	104	29,46	4,05	80,96
5	İşlerin yapılma sürecinde belirlenen iş akışlarına uyulmasından	6	1,69	10	2,82	63	17,80	175	49,44	100	28,25	4,00	79,94
6	Web sayfalarındaki bilgilendirme ve duyuruların yeterliliğinden	9	2,46	9	2,46	59	16,12	181	49,45	108	29,51	4,01	80,22
7	Sosyal medya hesaplarının aktifliğinden	7	1,93	5	1,38	66	18,23	180	49,72	104	28,73	4,02	80,39
8	Sunulan hizmetlerle ilgili bilgilerin duyurulmasının yeterliliğinden	10	2,72	13	3,53	54	14,67	191	51,90	100	27,17	3,97	79,46



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		15	0,74	55	2,71	339	16,67	962	47,32	662	32,56	4,08	81,65
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.)	2	0,67	13	4,36	50	16,78	139	46,64	94	31,54	4,04	80,81
2	Kütüphanenin hizmete sunduğu basılı bilgi kaynaklarından (kitap, dergi, tez vb.)	2	0,69	13	4,50	49	16,96	134	46,37	91	31,49	4,03	80,69
3	Ödünç kitap verme/iade alma hizmetinden	2	0,76	6	2,28	49	18,63	121	46,01	85	32,32	4,07	81,37
4	Daire başkanlığı personelinin tutum ve davranışlarından	2	0,67	4	1,35	46	15,49	144	48,48	101	34,01	4,14	82,76
5	İşlerin yapılma sürecinde belirlenen iş akışlarına uyulmasından	2	0,69	7	2,41	44	15,17	142	48,97	95	32,76	4,11	82,14
6	Web sayfalarındaki bilgilendirme ve duyuruların yeterliliğinden	2	0,68	7	2,36	51	17,23	141	47,64	95	32,09	4,08	81,62
7	Sunulan hizmetlerle ilgili bilgilerin duyurulmasının yeterliliğinden	3	1,00	5	1,67	50	16,67	141	47,00	101	33,67	4,11	82,13

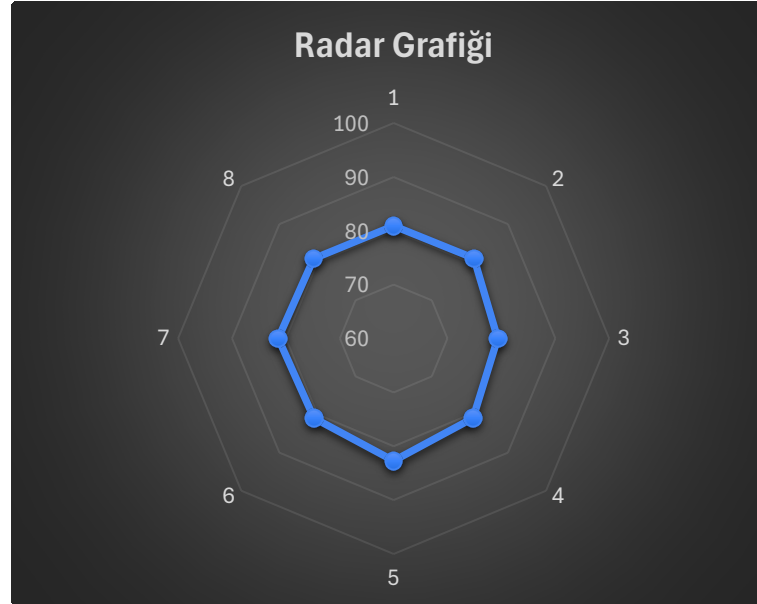


Öğrenci İşleri Dairesi Başkanlığı	Hiç Memnun Değilim		Memnun Değilim		Ne Memnunum Ne De Memnun Değilim		Memnunum		Çok Memnunum		Ortalama	%
	Frekans	%	Frekans	%	Frekans	%	Frekans	%	Frekans	%		
<b>Toplam</b>	37	1,58	58	2,48	358	15,33	1094	46,83	789	33,78	<b>4,09</b>	<b>81,75</b>
İfadeler	Hiç Memnun Değilim		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	5	1,51	12	3,61	46	13,86	159	47,89	110	33,13	<b>4,08</b>	<b>81,51</b>
2 Eğitim öğretim süreçlerine (kayıt-kayıt yenileme-derse yazılma vb.) koordinasyon hizmeti verilmesinden	8	2,47	14	4,32	47	14,51	145	44,75	110	33,95	<b>4,03</b>	<b>80,68</b>
3 Talep Yönetim Sisteminin yeterliliğinden	5	1,53	12	3,68	50	15,34	149	45,71	110	33,74	<b>4,06</b>	<b>81,29</b>
4 Daire başkanlığı personelinin tutum ve davranışlarından	4	1,16	5	1,45	54	15,65	157	45,51	125	36,23	<b>4,14</b>	<b>82,84</b>
5 İşlerin yapılma sürecinde belirlenen iş akışlarına uyulmasından	5	1,48	7	2,08	56	16,62	161	47,77	108	32,05	<b>4,07</b>	<b>81,36</b>
6 Web sayfalarındaki bilgilendirme ve duyuruların yeterliliğinden	5	1,49	4	1,19	52	15,52	159	47,46	115	34,33	<b>4,12</b>	<b>82,39</b>
7 Sunulan hizmetlerle ilgili bilgilerin duyurulmasının yeterliliğinden	5	1,48	4	1,19	53	15,73	164	48,66	111	32,94	<b>4,10</b>	<b>82,08</b>

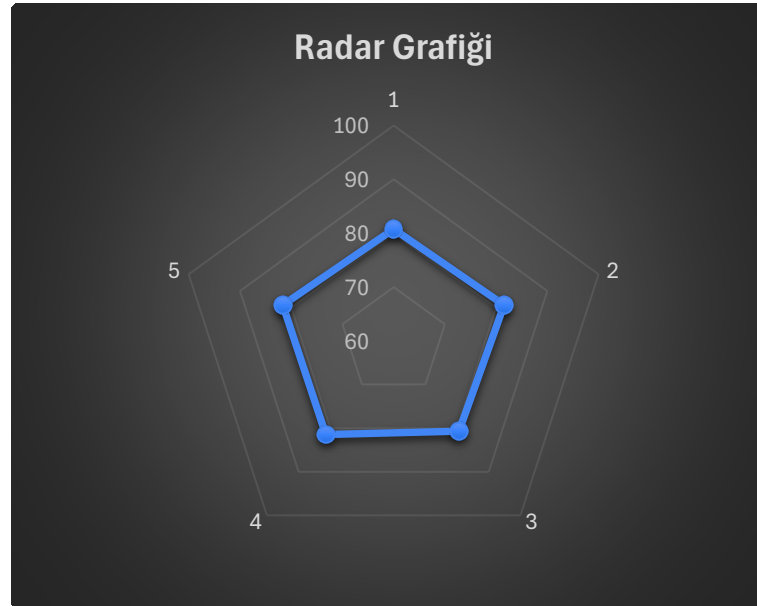




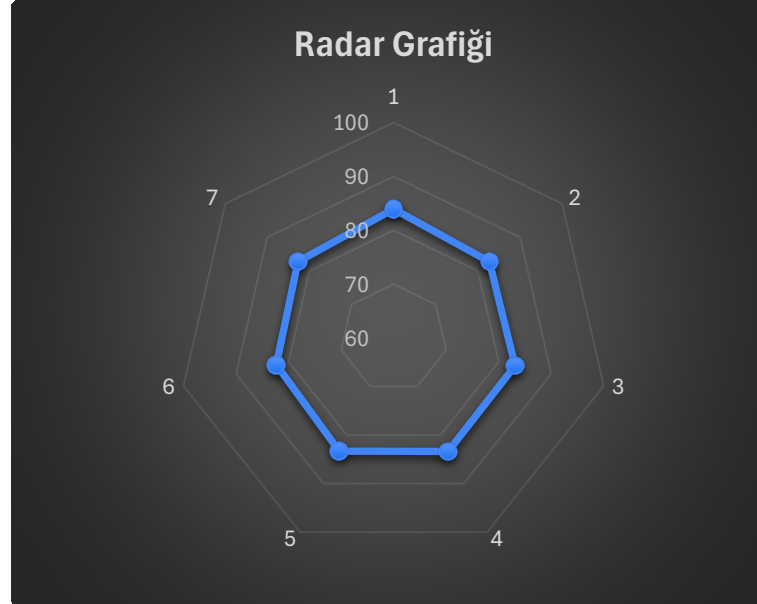
Yapı İşleri ve Teknik Dairesi Başkanlığı		Hiç Memnun Değilim		Memnun Değilim		Ne Memnunum Ne De Memnun Değilim		Memnunum		Çok Memnunum		Ortalama	%
		Frekans	%	Frekans	%	Frekans	%	Frekans	%	Frekans	%		
Toplam		58	2,16	88	3,27	368	13,69	1321	49,13	854	31,76	4,05	81,01
İfadeler		Hiç Memnun Değilim		Memnun Değilim		Ne Memnunum Ne De Memnun Değilim		Memnunum		Çok Memnunum		Ortalama	%
		Frekans	%	Frekans	%	Frekans	%	Frekans	%	Frekans	%		
1	Sihhi tesisat, elektrik işleri arıza taleplerinizin sonuçlandırılmasından	7	2,12	14	4,24	42	12,73	161	48,79	106	32,12	4,05	80,91
2	Mevcut fiziki alanların iç ve dış mekan aydınlatma sistemlerinin yeterliliğinden	6	1,71	13	3,71	49	14,00	170	48,57	112	32,00	4,05	81,09
3	Bakım-Onarım hizmetlerinin yeterliliğinden	11	3,16	18	5,17	53	15,23	156	44,83	110	31,61	3,97	79,31
4	Talep Yönetim Sisteminin yeterliliğinden	10	3,03	9	2,73	46	13,94	157	47,58	108	32,73	4,04	80,85
5	Daire başkanlığı personelinin tutum ve davranışlarından	5	1,47	9	2,65	35	10,29	177	52,06	114	33,53	4,14	82,71
6	İşlerin yapılma sürecinde belirlenen iş akışlarına uyulmasından	9	2,64	10	2,93	43	12,61	174	51,03	105	30,79	4,04	80,88
7	Web sayfalarındaki bilgilendirme ve duyuruların yeterliliğinden	5	1,55	6	1,86	49	15,17	164	50,77	99	30,65	4,07	81,42
8	Sunulan hizmetlerle ilgili bilgilerin duyurulmasının yeterliliğinden	5	1,53	9	2,75	51	15,60	162	49,54	100	30,58	4,05	80,98



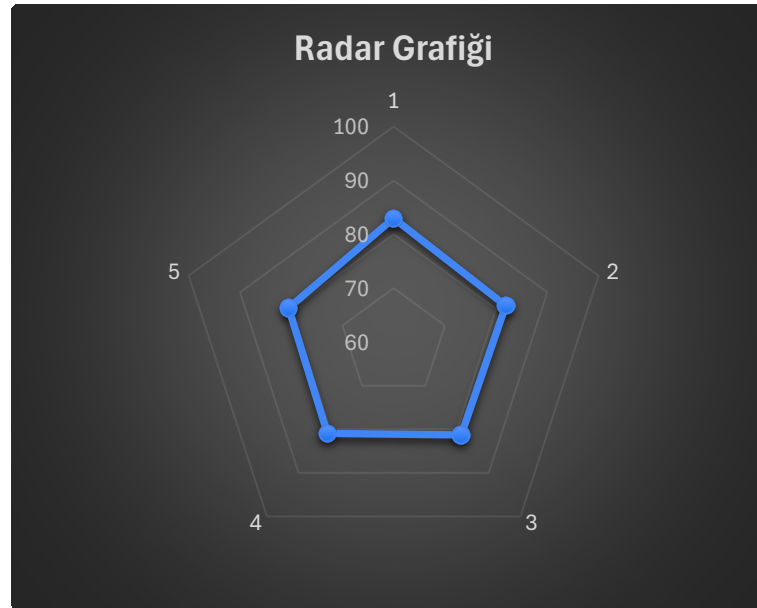
Döner Sermaye İşletme Müdürlüğü	Hiç Memnun Değilim		Memnun Değilim		Ne Memnunum Ne De Memnun Değilim		Memnunum		Çok Memnunum		Ortalama	%
	Frekans	%	Frekans	%	Frekans	%	Frekans	%	Frekans	%		
<b>Toplam</b>	6	0,49	20	1,63	250	20,42	565	46,16	383	31,29	<b>4,06</b>	<b>81,23</b>
İfadeler	Hiç Memnun Değilim		Memnun Değilim		Ne Memnunum Ne De Memnun Değilim		Memnunum		Çok Memnunum		Ortalama	%
	Frekans	%	Frekans	%	Frekans	%	Frekans	%	Frekans	%		
1 Döner sermaye işletmesi müdürlüğünün hizmetlerinden	2	0,86	4	1,72	49	21,12	105	45,26	72	31,03	<b>4,04</b>	<b>80,78</b>
2 Personelinin tutum ve davranışlarından	1	0,39	5	1,95	50	19,46	118	45,91	83	32,30	<b>4,08</b>	<b>81,56</b>
3 İşlerin yapılma sürecinde belirlenen iş akışlarına uyulmasından	1	0,41	5	2,05	49	20,08	119	48,77	70	28,69	<b>4,03</b>	<b>80,66</b>
4 Web sayfalarındaki bilgilendirme ve duyuruların yeterliliğinden	1	0,41	3	1,22	52	21,14	111	45,12	79	32,11	<b>4,07</b>	<b>81,46</b>
5 Sunulan hizmetlerle ilgili bilgilerin duyurulmasının yeterliliğinden	1	0,41	3	1,22	50	20,41	112	45,71	79	32,24	<b>4,08</b>	<b>81,63</b>



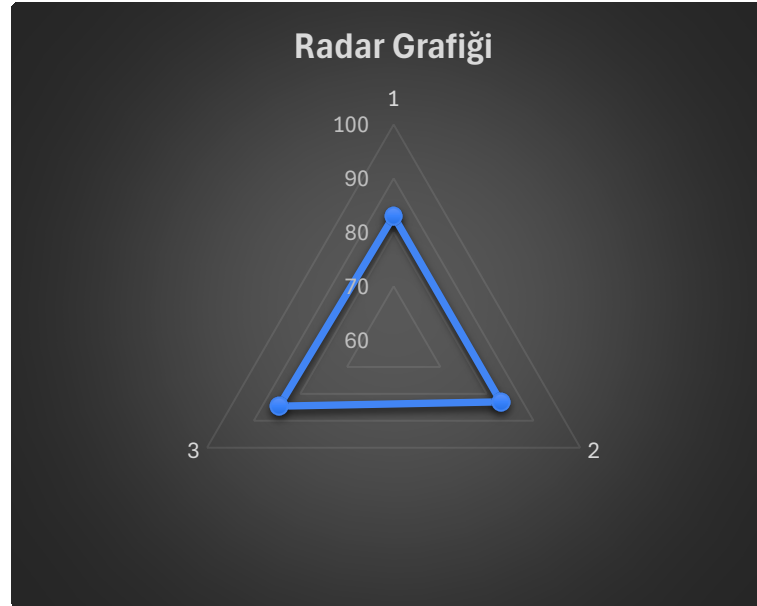
Strateji Geliştirme Dairesi Başkanlığı		Hiç Memnun Değilim		Memnun Değilim		Ne Memnunum Ne De Memnun Değilim		Memnunum		Çok Memnunum		Ortalama	%
		Frekans	%	Frekans	%	Frekans	%	Frekans	%	Frekans	%		
Toplam		32	1,57	32	1,57	240	11,76	1022	50,07	715	35,03	4,15	83,09
İfadeler		Hiç Memnun Değilim		Memnun 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	1,36	3	1,02	31	10,54	149	50,68	107	36,39	4,20	83,95
2	Bütçe süreçleri ile ilgili harcama birimlerine verilen destek hizmetinden	6	2,10	8	2,80	30	10,49	139	48,60	103	36,01	4,14	82,73
3	Ön mali kontrol sürecinin harcamalardaki uygunsuzlukları önlemek amacıyla harcama birimlerine verdiği destek hizmetinden	4	1,42	6	2,13	30	10,64	144	51,06	98	34,75	4,16	83,12
4	Daire başkanlığı personelinin tutum ve davranışlarından	5	1,65	5	1,65	32	10,56	153	50,50	108	35,64	4,17	83,37
5	İşlerin yapılma sürecinde belirlenen iş akışlarına uyulmasından	5	1,70	2	0,68	33	11,22	153	52,04	101	34,35	4,17	83,33
6	Web sayfalarındaki bilgilendirme ve duyuruların yeterliliğinden	4	1,37	4	1,37	44	15,12	141	48,45	98	33,68	4,12	82,34
7	Sunulan hizmetlerle ilgili bilgilerin duyurulmasının yeterliliğinden	4	1,37	4	1,37	40	13,75	143	49,14	100	34,36	4,14	82,75

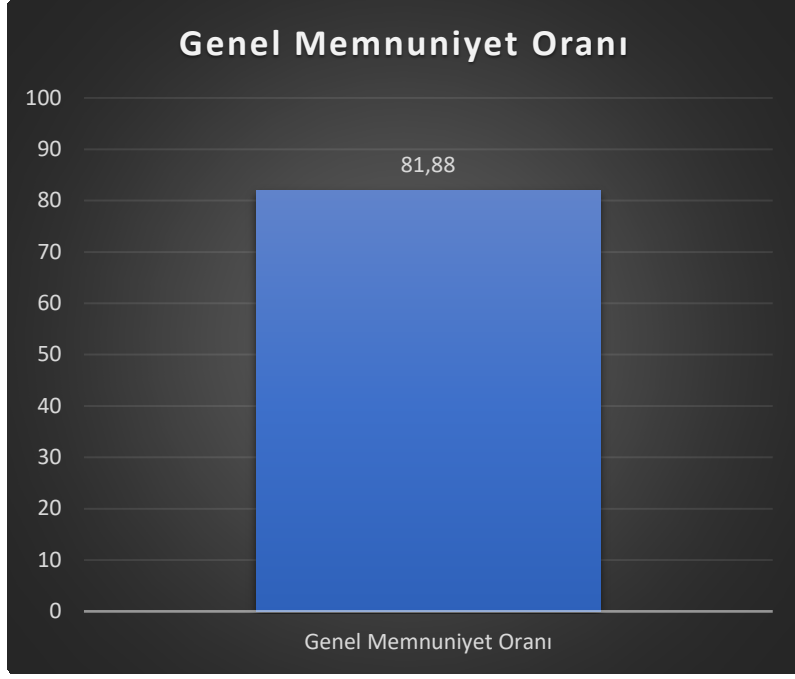


Hukuk Müşavirliği	Hiç Memnun Değilim		Memnun Değilim		Ne Memnunum Ne De Memnun Değilim		Memnunum		Çok Memnunum		Ortalama	%
	Frekans	%	Frekans	%	Frekans	%	Frekans	%	Frekans	%		
<b>Toplam</b>	21	1,78	15	1,27	214	18,14	533	45,17	397	33,64	<b>4,08</b>	<b>81,53</b>
İfadeler	Hiç Memnun Değilim		Memnun Değilim		Ne Memnunum Ne De Memnun Değilim		Memnunum		Çok Memnunum		Ortalama	%
	Frekans	%	Frekans	%	Frekans	%	Frekans	%	Frekans	%		
1 Personelinin tutum ve davranışlarından	4	1,67	2	0,83	36	15,00	110	45,83	88	36,67	<b>4,15</b>	<b>83,00</b>
2 İş akış süreçlerine göre danışılan konular ile ilgili gerekli yönlendirmelerin sağlanmasından	5	2,13	2	0,85	42	17,87	103	43,83	83	35,32	<b>4,09</b>	<b>81,87</b>
3 İşlerin yapılma sürecinde belirlenen iş akışlarına uyulmasından	4	1,74	4	1,74	40	17,39	107	46,52	75	32,61	<b>4,07</b>	<b>81,30</b>
4 Web sayfalarındaki bilgilendirme ve duyuruların yeterliliğinden	4	1,70	3	1,28	48	20,43	103	43,83	77	32,77	<b>4,05</b>	<b>80,94</b>
5 Sunulan hizmetlerle ilgili bilgilerin duyurulmasının yeterliliğinden	4	1,67	4	1,67	48	20,00	110	45,83	74	30,83	<b>4,03</b>	<b>80,50</b>

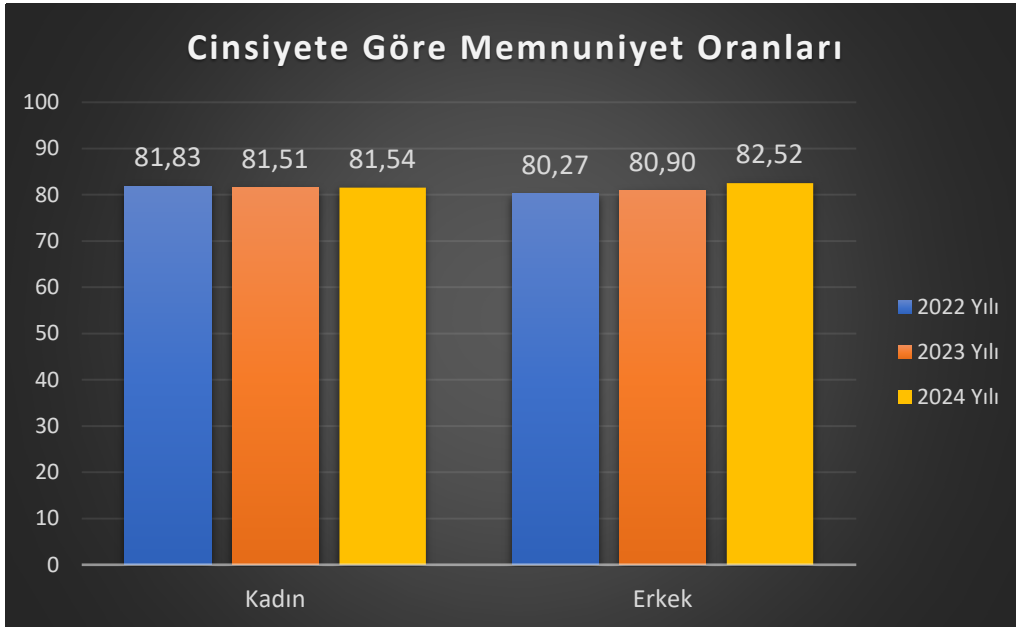


Koruma ve Güvenlik Şube Müdürlüğü		Hiç Memnun Değilim		Memnun Değilim		Ne Memnunum Ne De Memnun Değilim		Memnunum		Çok Memnunum		Ortalama	%
		Frekans	%	Frekans	%	Frekans	%	Frekans	%	Frekans	%		
Toplam		17	1,50	28	2,48	119	10,53	541	47,88	425	37,61	4,18	83,52
İfadeler		Hiç Memnun Değilim		Memnun Değilim		Ne Memnunum Ne De Memnun Değilim		Memnunum		Çok Memnunum		Ortalama	%
		Frekans	%	Frekans	%	Frekans	%	Frekans	%	Frekans	%		
1	Genel güvenlik bilgilendirmelerinin zamanında ve anlaşılır bir biçimde yapılmasından	5	1,37	10	2,74	42	11,51	176	48,22	132	36,16	4,15	83,01
2	Bulduğum yerleşkede güvenlik tedbirlerinin yeterli olmasından	6	1,57	10	2,61	45	11,75	182	47,52	140	36,55	4,15	82,98
3	Güvenlik birimi çalışanlarının iletişiminden	6	1,57	8	2,09	32	8,38	183	47,91	153	40,05	4,23	84,55

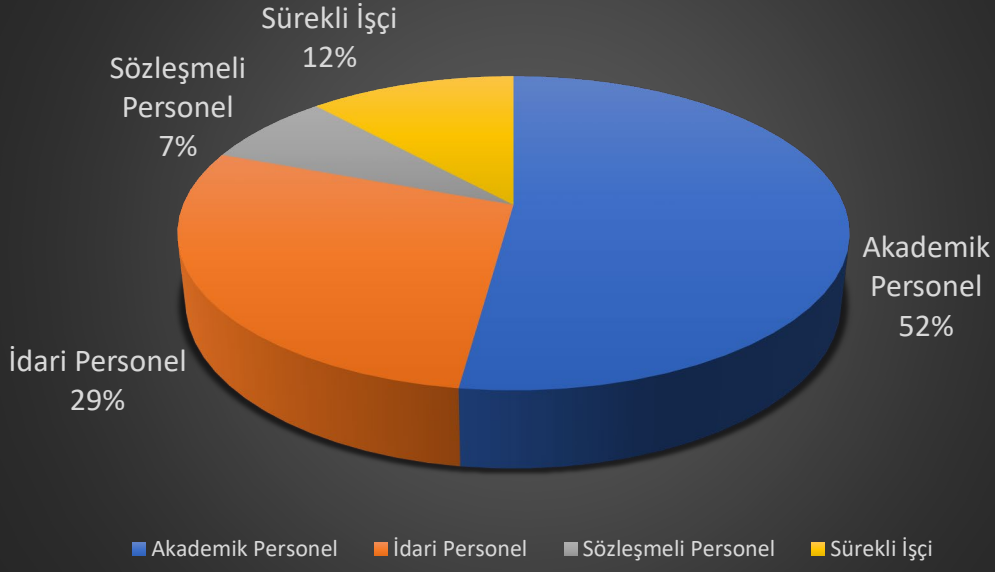




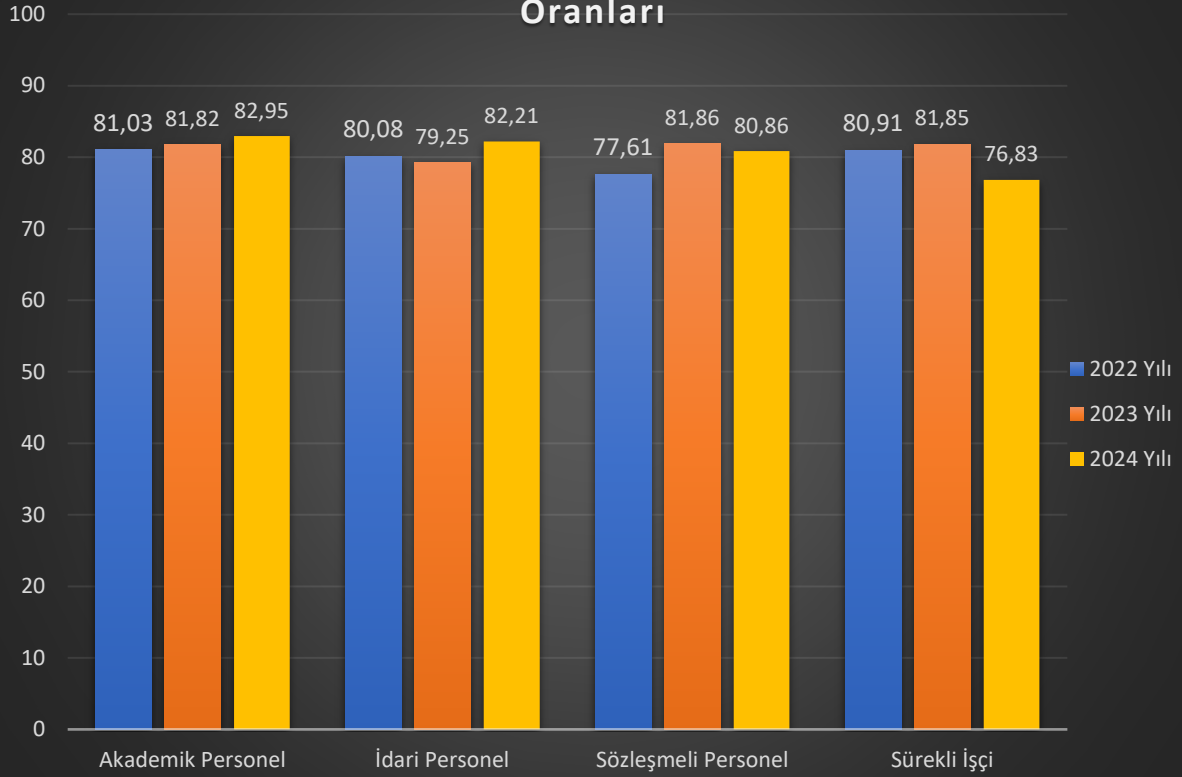
**Katılımcı Sayısı: 414**



## Katılımcıların Personel Türüne Göre Dağılımı



## Katılımcıların Personel Türüne Göre Memnuniyet Oranları



## 2024 Yılı Birim Memnuniyet Oranları

