

Genel Sekreterlik Hizmetleri Anketi Analiz Raporu

2022 Yılı

Ocak, 2023

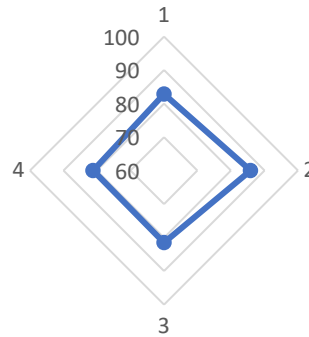
2022 YILI GENEL SEKRETERLİK HİZMETLERİ ANKETİ

GENEL SONUÇ	Hiç Memnun Değilim		Memnun Değilim		Ne Memnunum Ne De Memnun Değilim		Memnunum		Çok Memnunum		Ortalama	%
	Frekans	%	Frekans	%	Frekans	%	Frekans	%	Frekans	%		
Toplam	535	2,18	760	3,09	3123	12,70	13099	53,27	7075	28,77	4,03	80,67

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	2,32	34	2,25	143	9,48	768	50,89	529	35,06	4,14	82,82

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	7	1,85	8	2,11	32	8,44	209	55,15	123	32,45	4,14	82,85
2 Genel Sekreterlik yöneticilerine ulaşılabilirlikten	5	1,34	5	1,34	25	6,72	178	47,85	159	42,74	4,29	85,86
3 Karşılaşılan sorunların çözümüne yönelik yaklaşımından	11	2,93	12	3,20	42	11,20	183	48,80	127	33,87	4,07	81,49
4 İşlerin yapılma sürecinde belirlenen iş akışlarına uyulmasından	12	3,13	9	2,35	44	11,49	198	51,70	120	31,33	4,06	81,15

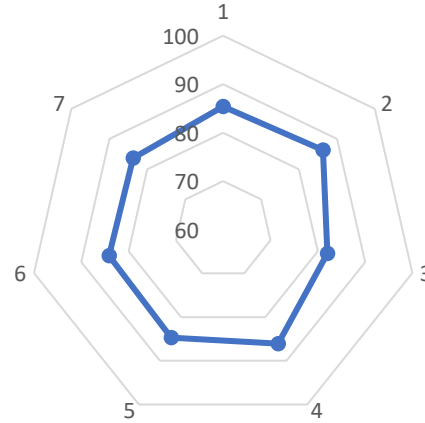
Radar Grafiği



Personel Daire Başkanlığı	Hiç Memnun Değilim		Memnun Değilim		Ne Memnunum Ne De Memnun Değilim		Memnunum		Çok Memnunum		Ortalama	%
	Frekans	%	Frekans	%	Frekans	%	Frekans	%	Frekans	%		
Toplam	17	0,63	40	1,48	228	8,41	1437	53,03	988	36,46	4,23	84,64

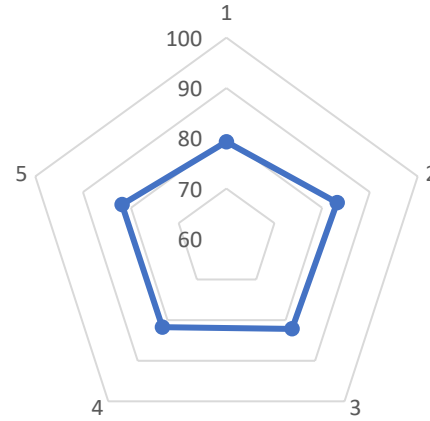
İfadeler	Hiç Memnun Değilim		Memnun Değilim		Ne Memnunum Ne De Memnun Değilim		Memnunum		Çok Memnunum		Ortalama	%
	Frekans	%	Frekans	%	Frekans	%	Frekans	%	Frekans	%		
1 Özlük haklarınızla ilgili işlemlerinizin zamanında sonuçlandırılmasından	4	1,01	8	2,02	24	6,05	202	50,88	159	40,05	4,27	85,39
2 Talep edilen belgelerin kısa sürede verilmesinden	2	0,51	7	1,79	20	5,13	198	50,77	163	41,79	4,32	86,31
3 Hizmet içi eğitim hizmetlerinden	2	0,53	11	2,94	48	12,83	199	53,21	114	30,48	4,10	82,03
4 Daire başkanlığı personelinin tutum ve davranışlarından	3	0,77	1	0,26	30	7,71	196	50,39	159	40,87	4,30	86,07
5 İşlerin yapılma sürecinde belirlenen iş akışlarına uyulmasından	4	1,03	0	0,00	36	9,23	210	53,85	140	35,90	4,24	84,72
6 Web sayfalarındaki bilgilendirme ve duyuruların yeterliliğinden	1	0,26	5	1,31	35	9,16	214	56,02	127	33,25	4,21	84,14
7 Sunulan hizmetlerle ilgili bilgilerin duyurulmasının yeterliliğinden	1	0,26	8	2,06	35	9,02	218	56,19	126	32,47	4,19	83,71

Radar Grafiği



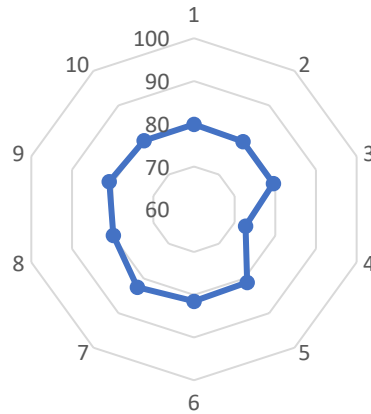
İdari ve Mali İşler Dairesi Başkanlığı	Hiç Memnun Değilim		Memnun Değilim		Ne Memnunum Ne De Memnun Değilim		Memnunum		Çok Memnunum		Ortalama	%
	Frekans	%	Frekans	%	Frekans	%	Frekans	%	Frekans	%		
Toplam	32	1,80	31	1,75	189	10,66	1029	58,04	492	27,75	4,08	81,64
İfaedler	Hiç Memnun Değilim		Memnun Değilim		Ne Memnunum Ne De Memnun Değilim		Memnunum		Çok Memnunum		Ortalama	%
	Frekans	%	Frekans	%	Frekans	%	Frekans	%	Frekans	%		
1 Çevre ve iç mekan temizliğinden	15	4,16	14	3,88	36	9,97	200	55,40	96	26,59	3,96	79,28
2 Daire başkanlığı personelinin tutum ve davranışlarından	4	1,12	3	0,84	34	9,50	209	58,38	108	30,17	4,16	83,13
3 İşlerin yapılma sürecinde belirlenen iş akışlarına uyulmasından	5	1,40	7	1,97	31	8,71	214	60,11	99	27,81	4,11	82,19
4 Web sayfalarındaki bilgilendirme ve duyuruların yeterliliğinden	4	1,16	4	1,16	42	12,17	203	58,84	92	26,67	4,09	81,74
5 Sunulan hizmetlerle ilgili bilgilerin duyurulmasının yeterliliğinden	4	1,13	3	0,85	46	13,03	203	57,51	97	27,48	4,09	81,87

Radar Grafiği

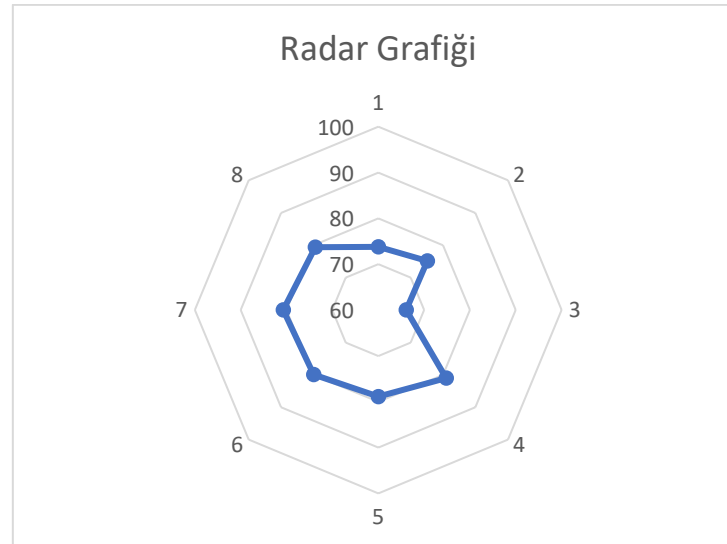


Bilgi İşlem Dairesi Başkanlığı		Hiç Memnun Değilim		Memnun Değilim		Ne Memnunum Ne De Memnun Değilim		Memnunum		Çok Memnunum		Ortalama	%
		Frekans	%	Frekans	%	Frekans	%	Frekans	%	Frekans	%		
Toplam		106	2,70	176	4,48	481	12,24	2074	52,77	1093	27,81	3,99	79,70
İfadeler		Hiç Memnun Değilim		Memnun Değilim		Ne Memnunum Ne De Memnun Değilim		Memnunum		Çok Memnunum		Ortalama	%
		Frekans	%	Frekans	%	Frekans	%	Frekans	%	Frekans	%		
1	Talep Yönetim Sisteminin yeterliliğinden	7	1,75	25	6,23	45	11,22	211	52,62	113	28,18	3,99	79,85
2	Üniversitemiz personeline sağlanan; Bilgisayar sorunlarının çözümü ile ilgili verilen hizmetlerin sürelerinden	14	3,51	19	4,76	45	11,28	205	51,38	116	29,07	3,98	79,55
3	Ağ sorunlarının (Network-İnternet) çözümü ile ilgili verilen hizmetlerin sürelerinden	9	2,25	20	5,00	50	12,50	214	53,50	107	26,75	3,98	79,50
4	Kablosuz internet kapsama alanının yeterliliğinden	29	7,40	41	10,46	62	15,82	173	44,13	87	22,19	3,63	72,65
5	Daire başkanlığı personelinin mesleki iş bilgisinden	4	1,01	11	2,78	57	14,39	210	53,03	114	28,79	4,06	81,16
6	Daire başkanlığı personelinin tutum ve davranışlarından	11	2,77	10	2,52	40	10,08	213	53,65	123	30,98	4,08	81,51
7	Teknik hizmetlerle ilgili yapılan işlemlerde KVKK ile ilgili endişe duyuyor musunuz?	3	0,82	4	1,09	48	13,04	202	54,89	111	30,16	4,13	82,50
8	İşlerin yapılma sürecinde belirlenen iş akışlarına uyulmasından	10	2,56	18	4,60	50	12,79	201	51,41	112	28,64	3,99	79,80
9	Web sayfalarındaki bilgilendirme ve duyuruların yeterliliğinden	8	2,05	13	3,33	39	10,00	225	57,69	105	26,92	4,04	80,82
10	Sunulan hizmetlerle ilgili bilgilerin duyurulmasının yeterliliğinden	11	2,78	15	3,79	45	11,36	220	55,56	105	26,52	3,99	79,85

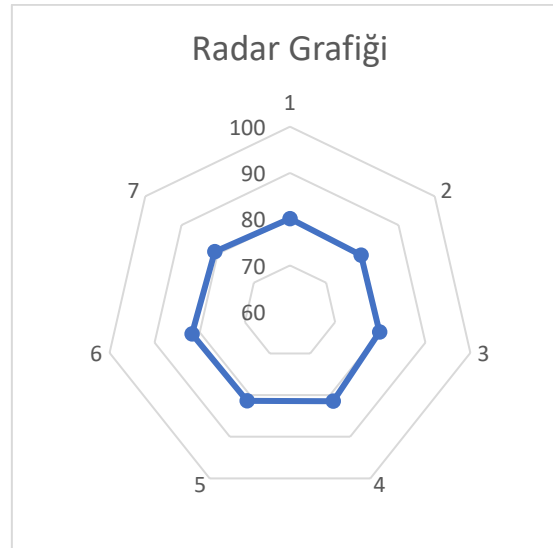
Radar Grafiği



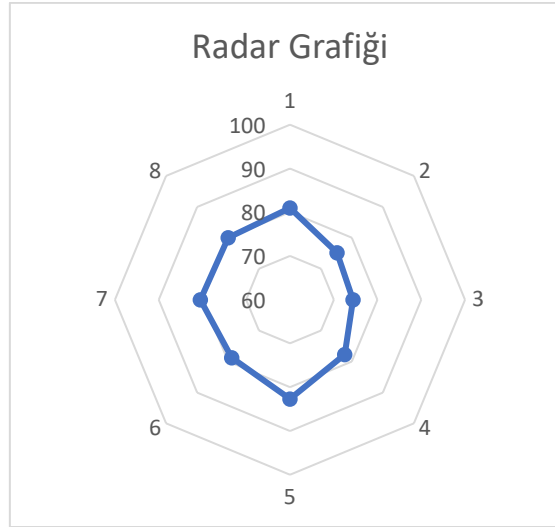
Sağlık, Kültür ve Spor Dairesi Başkanlığı		Hiç Memnun Değilim		Memnun Değilim		Ne Memnunum Ne De Memnun Değilim		Memnunum		Çok Memnunum		Ortalama	%
		Frekans	%	Frekans	%	Frekans	%	Frekans	%	Frekans	%		
Toplam		139	4,96	155	5,53	382	13,64	1449	51,73	676	24,13	3,85	76,91
İfadeler		Hiç Memnun Değilim		Memnun Değilim		Ne Memnunum Ne De Memnun Değilim		Memnunum		Çok Memnunum		Ortalama	%
		Frekans	%	Frekans	%	Frekans	%	Frekans	%	Frekans	%		
1	Personele yönelik spor etkinlikleri düzenlenmesinden	18	5,54	34	10,46	52	16,00	148	45,54	73	22,46	3,69	73,78
2	Kültür gezileri, doğa yürüyüşleri ve benzeri faaliyetlerin düzenlenmesinden	15	4,57	27	8,23	55	16,77	156	47,56	75	22,87	3,76	75,18
3	Personele sunulan yemek hizmetlerinden	58	16,02	53	14,64	38	10,50	146	40,33	67	18,51	3,31	66,13
4	Daire başkanlığı personelinin tutum ve davranışlarından	9	2,53	6	1,69	38	10,67	209	58,71	94	26,40	4,05	80,96
5	İşlerin yapılma sürecinde belirlenen iş akışlarına uyulmasından	10	2,83	12	3,40	50	14,16	197	55,81	84	23,80	3,94	78,87
6	Web sayfalarındaki bilgilendirme ve duyuruların yeterliliğinden	8	2,25	9	2,53	49	13,76	200	56,18	90	25,28	4,00	79,94
7	Sosyal medya hesaplarının aktifliğinden	8	2,25	7	1,97	49	13,76	192	53,93	100	28,09	4,04	80,73
8	Sunulan hizmetlerle ilgili bilgilerin duyurulmasının yeterliliğinden	13	3,56	7	1,92	51	13,97	201	55,07	93	25,48	3,97	79,40



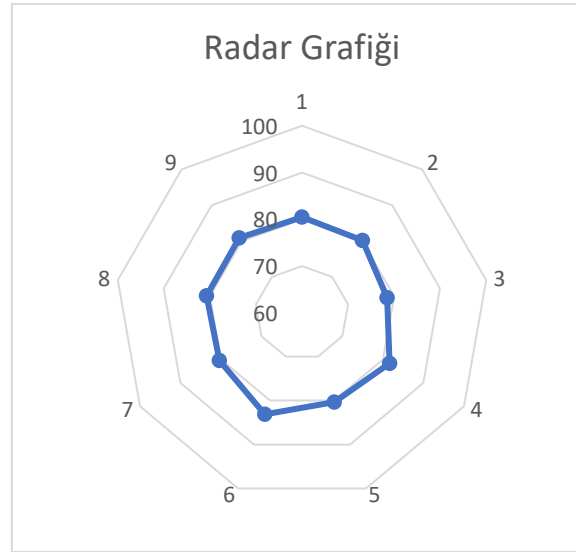
Kütüphane ve Dokümantasyon Dairesi Başkanlığı		Hiç Memnun Değilim		Memnun Değilim		Ne Memnunum Ne De Memnun Değilim		Memnunum		Çok Memnunum		Ortalama	%
		Frekans	%	Frekans	%	Frekans	%	Frekans	%	Frekans	%		
Toplam		33	1,65	53	2,65	292	14,61	1050	52,55	570	28,53	4,04	80,73
İfadeler		Hiç Memnun Değilim		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.)	5	1,68	14	4,71	43	14,48	147	49,49	88	29,63	4,01	80,13
2	Kütüphanenin hizmete sunduğu basılı bilgi kaynaklarından (kitap, dergi, tez vb.)	5	1,75	13	4,56	45	15,79	141	49,47	81	28,42	3,98	79,65
3	Ödünç kitap verme/iade alma hizmetinden	5	1,89	9	3,40	44	16,60	132	49,81	75	28,30	3,99	79,85
4	Daire başkanlığı personelinin tutum ve davranışlarından	5	1,76	4	1,41	41	14,44	149	52,46	85	29,93	4,07	81,48
5	İşlerin yapılma sürecinde belirlenen iş akışlarına uyulmasından	3	1,06	5	1,76	41	14,44	155	54,58	80	28,17	4,07	81,41
6	Web sayfalarındaki bilgilendirme ve duyuruların yeterliliğinden	4	1,38	4	1,38	36	12,46	164	56,75	81	28,03	4,09	81,73
7	Sunulan hizmetlerle ilgili bilgilerin duyurulmasının yeterliliğinden	6	2,04	4	1,36	42	14,29	162	55,10	80	27,21	4,04	80,82



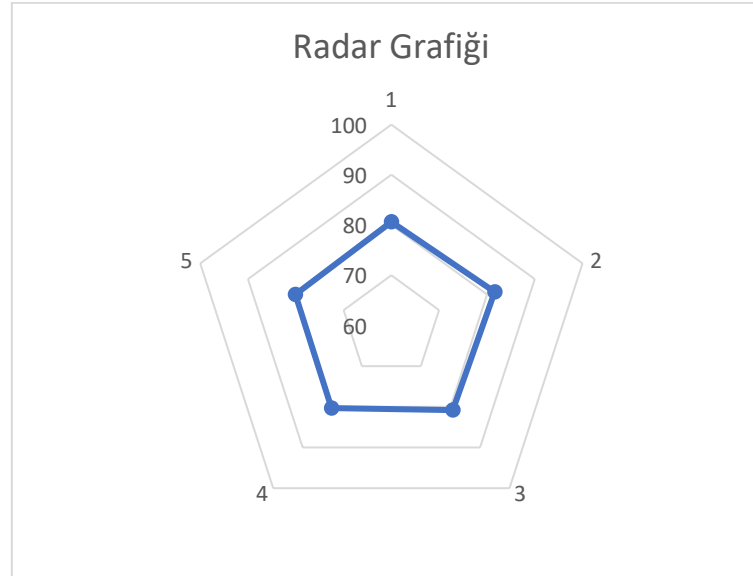
Öğrenci İşleri Dairesi Başkanlığı	Hiç Memnun Değilim		Memnun Değilim		Ne Memnunum Ne De Memnun Değilim		Memnunum		Çok Memnunum		Ortalama	%
	Frekans	%	Frekans	%	Frekans	%	Frekans	%	Frekans	%		
Toplam	78	2,86	128	4,70	369	13,55	1452	53,30	697	25,59	3,94	78,81
İfadeler	Hiç Memnun Değilim		Memnun Değilim		Ne Memnunum Ne De Memnun Değilim		Memnunum		Çok Memnunum		Ortalama	%
	Frekans	%	Frekans	%	Frekans	%	Frekans	%	Frekans	%		
1 İstenilen bilgi ve belgelerin uygun sürede verilmesinden	7	2,09	9	2,69	38	11,34	188	56,12	93	27,76	4,05	80,96
2 Dönem ders plan-program SABİS giriş sürecinde destek hizmeti verilmesinden	15	4,49	31	9,28	49	14,67	163	48,80	76	22,75	3,76	75,21
3 Eğitim öğretim süreçlerine (kayıt-kayıt yenileme-derse yazılma vb.) koordinasyon hizmeti verilmesinden	19	5,65	32	9,52	51	15,18	156	46,43	78	23,21	3,72	74,40
4 Talep Yönetim Sisteminin yeterliliğinden	11	3,25	19	5,62	48	14,20	179	52,96	81	23,96	3,89	77,75
5 Daire başkanlığı personelinin tutum ve davranışlarından	6	1,70	7	1,99	33	9,38	194	55,11	112	31,82	4,13	82,67
6 İşlerin yapılma sürecinde belirlenen iş akışlarına uyulmasından	7	2,02	16	4,62	54	15,61	183	52,89	86	24,86	3,94	78,79
7 Web sayfalarındaki bilgilendirme ve duyuruların yeterliliğinden	6	1,78	5	1,48	48	14,20	195	57,69	84	24,85	4,02	80,47
8 Sunulan hizmetlerle ilgili bilgilerin duyurulmasının yeterliliğinden	7	2,03	9	2,61	48	13,91	194	56,23	87	25,22	4,00	80,00



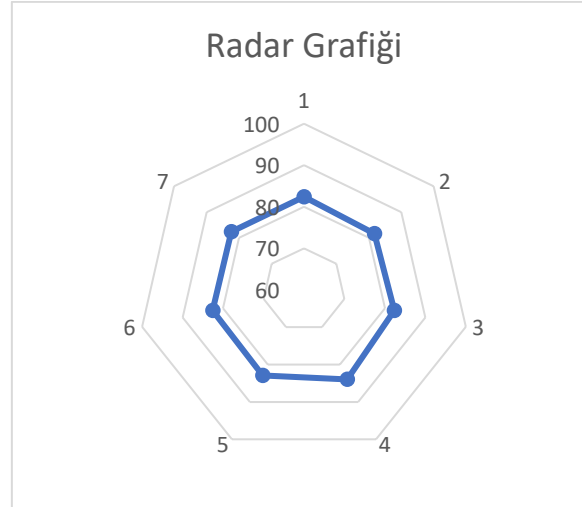
Yapı İşleri ve Teknik Dairesi Başkanlığı		Hiç Memnun Değilim		Memnun Değilim		Ne Memnunum Ne De Memnun Değilim		Memnunum		Çok Memnunum		Ortalama	%
		Frekans	%	Frekans	%	Frekans	%	Frekans	%	Frekans	%		
Toplam		52	1,80	76	2,63	411	14,23	1533	53,06	817	28,28	4,03	80,68
İfadeler		Hiç Memnun Değilim		Memnun 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	2,22	13	4,13	38	12,06	165	52,38	92	29,21	4,02	80,44
2	Mevcut fiziki alanların iç ve dış mekan aydınlatma sistemlerinin yeterliliğinden	8	2,33	13	3,79	37	10,79	195	56,85	90	26,24	4,01	80,17
3	Bakım-Onarım hizmetlerinin yeterliliğinden	9	2,73	18	5,45	49	14,85	167	50,61	87	26,36	3,92	78,48
4	Daire başkanlığı personelinin mesleki iş bilgisinden	5	1,57	3	0,94	46	14,42	172	53,92	93	29,15	4,08	81,63
5	Talep Yönetim Sisteminin yeterliliğinden	6	1,91	10	3,18	45	14,33	165	52,55	88	28,03	4,02	80,32
6	Daire başkanlığı personelinin tutum ve davranışlarından	3	0,92	2	0,61	43	13,19	171	52,45	107	32,82	4,16	83,13
7	İşlerin yapılma sürecinde belirlenen iş akışlarına uyulmasından	5	1,56	11	3,44	52	16,25	157	49,06	95	29,69	4,02	80,38
8	Web sayfalarındaki bilgilendirme ve duyuruların yeterliliğinden	5	1,61	2	0,65	51	16,45	171	55,16	81	26,13	4,04	80,71
9	Sunulan hizmetlerle ilgili bilgilerin duyurulmasının yeterliliğinden	4	1,28	4	1,28	50	16,03	170	54,49	84	26,92	4,04	80,90



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		13	1,15	19	1,67	179	15,77	629	55,42	295	25,99	4,03	80,69
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	0,93	7	3,26	31	14,42	117	54,42	58	26,98	4,03	80,65
2	Personelinin tutum ve davranışlarından	3	1,28	2	0,85	34	14,47	130	55,32	66	28,09	4,08	81,62
3	İşlerin yapılma sürecinde belirlenen iş akışlarına uyulmasından	3	1,30	4	1,74	35	15,22	127	55,22	61	26,52	4,04	80,78
4	Web sayfalarındaki bilgilendirme ve duyuruların yeterliliğinden	3	1,32	2	0,88	39	17,18	128	56,39	55	24,23	4,01	80,26
5	Sunulan hizmetlerle ilgili bilgilerin duyurulmasının yeterliliğinden	2	0,88	4	1,75	40	17,54	127	55,70	55	24,12	4,00	80,09

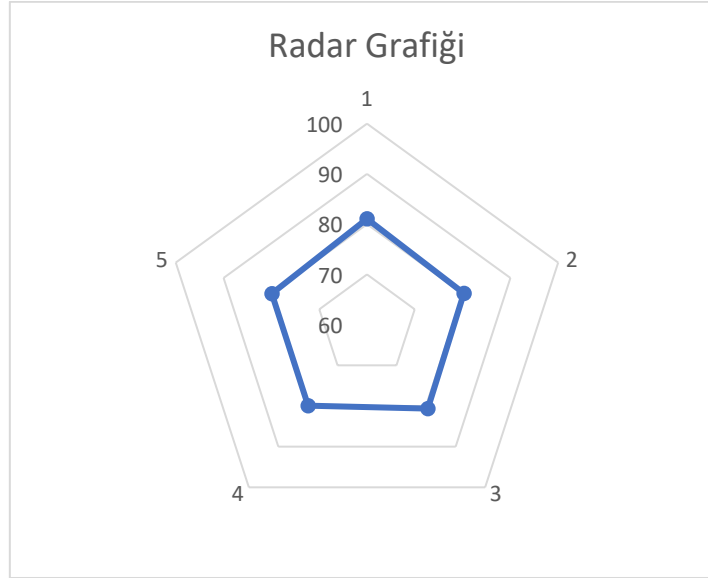


Strateji Geliştirme Dairesi Başkanlığı		Hiç Memnun Değilim		Memnun Değilim		Ne Memnunum Ne De Memnun Değilim		Memnunum		Çok Memnunum		Ortalama	%
		Frekans	%	Frekans	%	Frekans	%	Frekans	%	Frekans	%		
Toplam		18	0,90	36	1,79	239	11,91	1085	54,09	628	31,31	4,13	82,62
İfadeler		Hiç Memnun Değilim		Memnun 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	3	1,03	8	2,74	32	10,96	157	53,77	92	31,51	4,12	82,40
2	Bütçe süreçleri ile ilgili harcama birimlerine verilen destek hizmetinden	4	1,43	6	2,15	39	13,98	143	51,25	87	31,18	4,09	81,72
3	Ön mali kontrol sürecinin harcamalardaki uygunsuzlukları önlemek amacıyla harcama birimlerine verdiği destek hizmetinden	3	1,09	7	2,55	33	12,00	144	52,36	88	32,00	4,12	82,33
4	Daire başkanlığı personelinin tutum ve davranışlarından	3	1,01	2	0,68	28	9,46	163	55,07	100	33,78	4,20	83,99
5	İşlerin yapılma sürecinde belirlenen iş akışlarına uyulmasından	2	0,69	5	1,74	32	11,11	159	55,21	90	31,25	4,15	82,92
6	Web sayfalarındaki bilgilendirme ve duyuruların yeterliliğinden	1	0,35	3	1,05	38	13,24	161	56,10	84	29,27	4,13	82,58
7	Sunulan hizmetlerle ilgili bilgilerin duyurulmasının yeterliliğinden	2	0,69	5	1,73	37	12,80	158	54,67	87	30,10	4,12	82,35



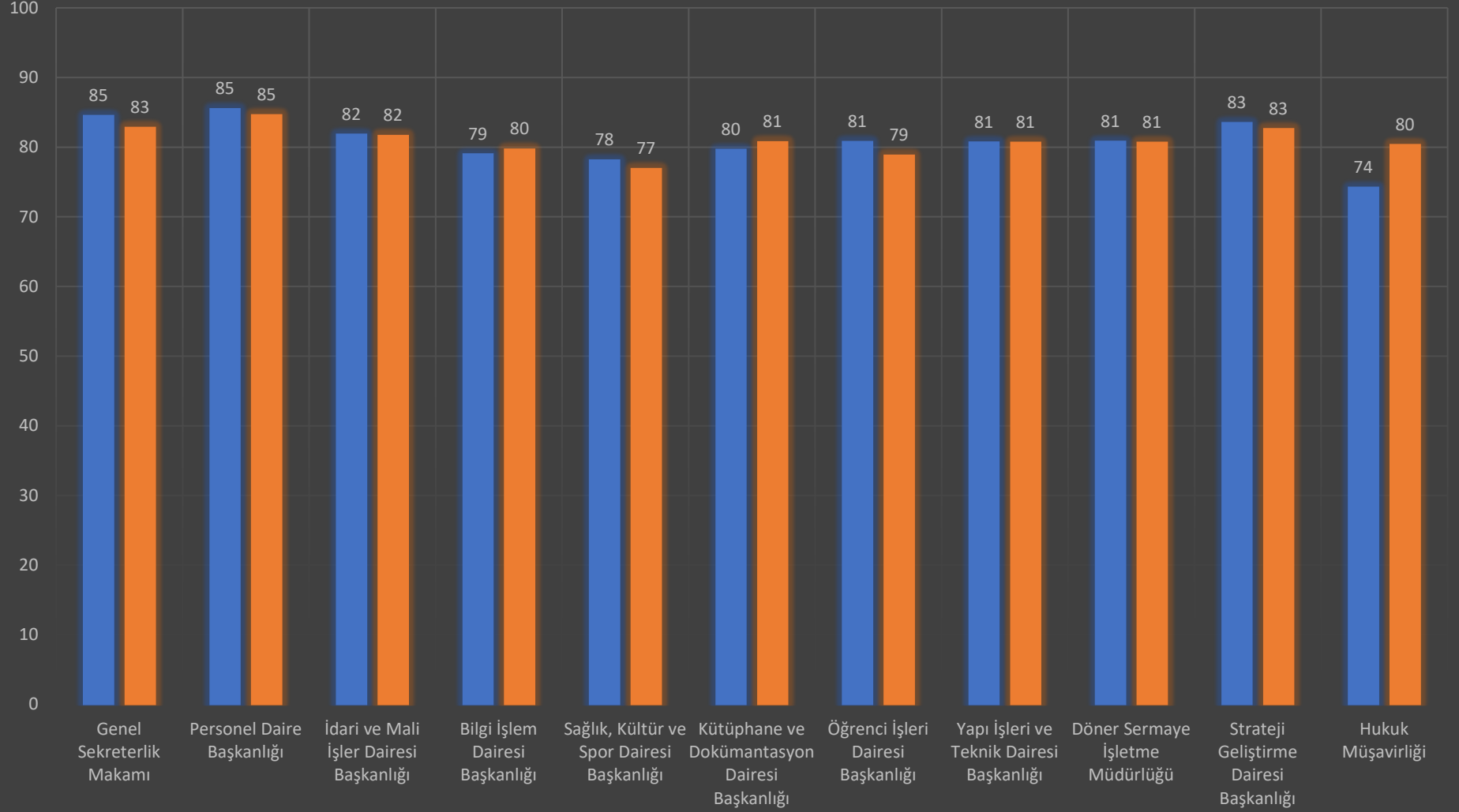
Hukuk Müşavirliği		Hiç Memnun Değilim		Memnun Değilim		Ne Memnunum Ne De Memnun Değilim		Memnunum		Çok Memnunum		Ortalama	%
		Frekans	%	Frekans	%	Frekans	%	Frekans	%	Frekans	%		
Toplam		12	1,07	12	1,07	210	18,80	593	53,09	290	25,96	4,02	80,36
İfadeler		Hiç Memnun Değilim		Memnun Değilim		Ne Memnunum Ne De Memnun Değilim		Memnunum		Çok Memnunum		Ortalama	%
		Frekans	%	Frekans	%	Frekans	%	Frekans	%	Frekans	%		
1	Personelinin tutum ve davranışlarından	2	0,88	2	0,88	42	18,58	116	51,33	64	28,32	4,05	81,06
2	İş akış süreçlerine göre danışılan konular ile ilgili gerekli yönlendirmelerin sağlanmasından	3	1,35	2	0,90	42	18,83	118	52,91	58	26,01	4,01	80,27
3	İşlerin yapılma sürecinde belirlenen iş akışlarına uyulmasından	2	0,90	1	0,45	43	19,37	118	53,15	58	26,13	4,03	80,63
4	Web sayfalarındaki bilgilendirme ve duyuruların yeterliliğinden	3	1,35	3	1,35	42	18,83	119	53,36	56	25,11	4,00	79,91
5	Sunulan hizmetlerle ilgili bilgilerin duyurulmasının yeterliliğinden	2	0,90	4	1,79	41	18,39	122	54,71	54	24,22	4,00	79,91

Radar Grafiği

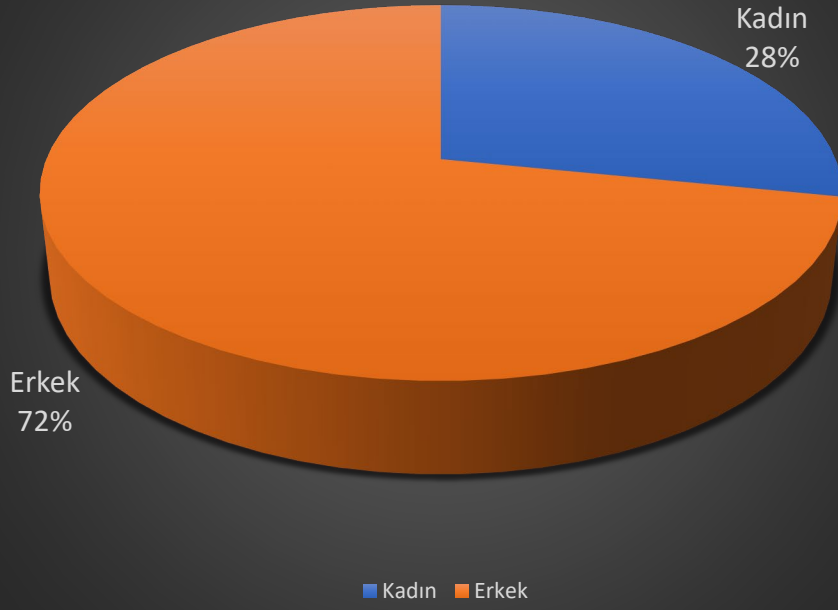


Birim Memnuniyet Oranları

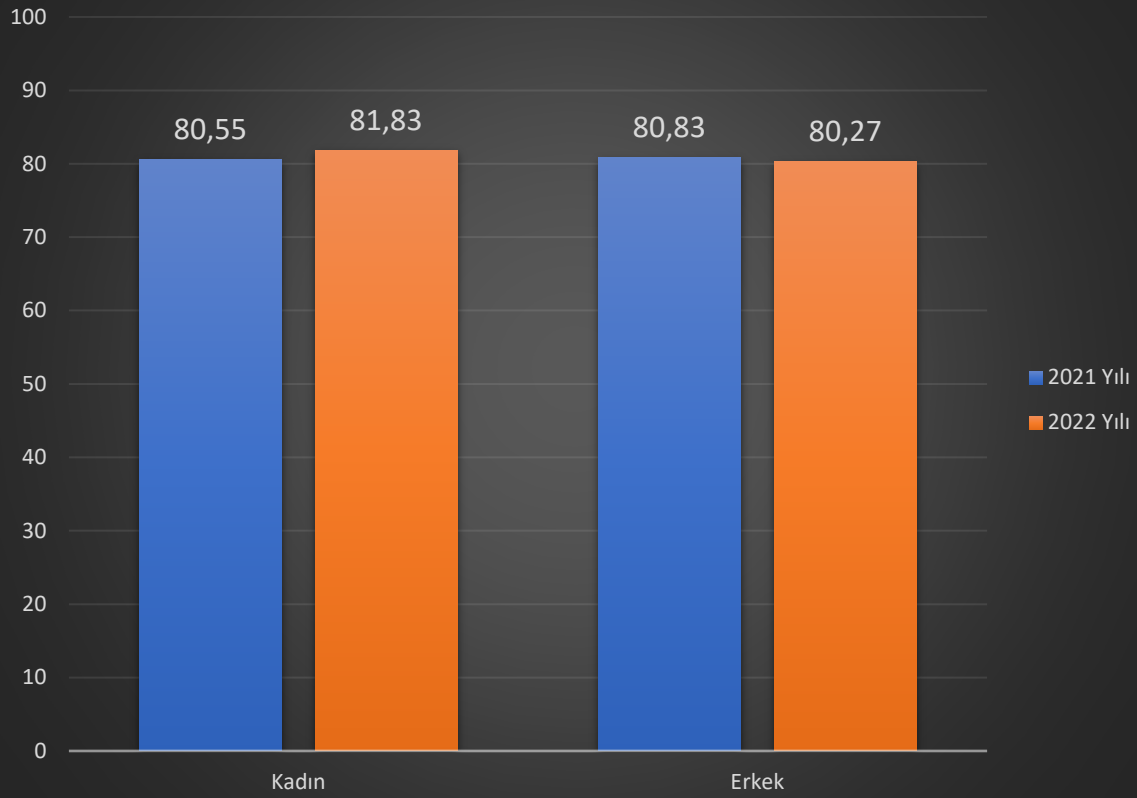
■ 2021 Yılı ■ 2022 Yılı



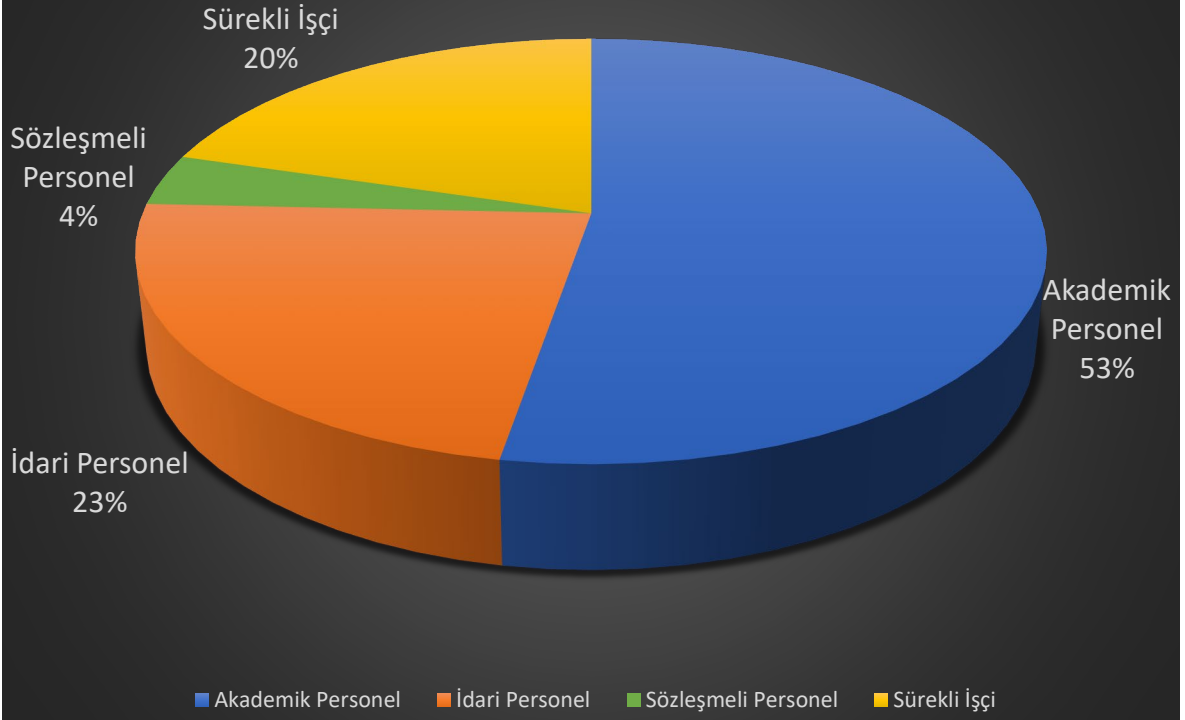
Katılımcıların Cinsiyete Göre Dağılımı



Cinsiyete Göre Memnuniyet Oranları



Katılımcıların Personel Türüne Göre Dağılımı



Katılımcıların Personel Türüne Göre Memnuniyet Oranları

