

Genel Sekreterlik Hizmetleri Anketi Analiz Raporu

2021 Yılı

Aralık, 2021

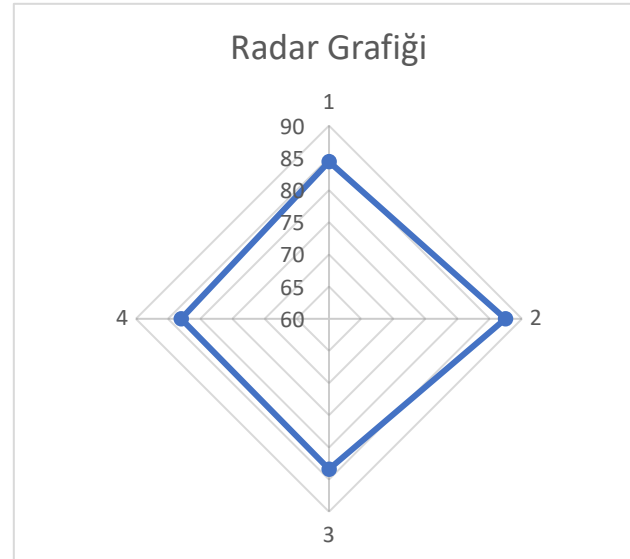
2021 YILI GENEL SEKRETERLİK HİZMETLERİ ANKETİ

GENEL SONUÇ	Hiç Memnun Değilim		Memnun Değilim		Ne Memnunum Ne De Memnun Değilim		Memnunum		Çok Memnunum		Ortalama	%
	Frekans	%	Frekans	%	Frekans	%	Frekans	%	Frekans	%		
Toplam	543	2,03	1164	4,34	3316	12,37	13499	50,38	8274	30,88	4,04	80,75

Katılımcı Sayısı: 477

Genel Sekreterlik Makamı	Hiç Memnun Değilim		Memnun Değilim		Ne Memnunum Ne De Memnun Değilim		Memnunum		Çok Memnunum		Ortalama	%
	Frekans	%	Frekans	%	Frekans	%	Frekans	%	Frekans	%		
Toplam	19	1,09	49	2,80	154	8,81	821	46,97	705	40,33	4,23	84,53

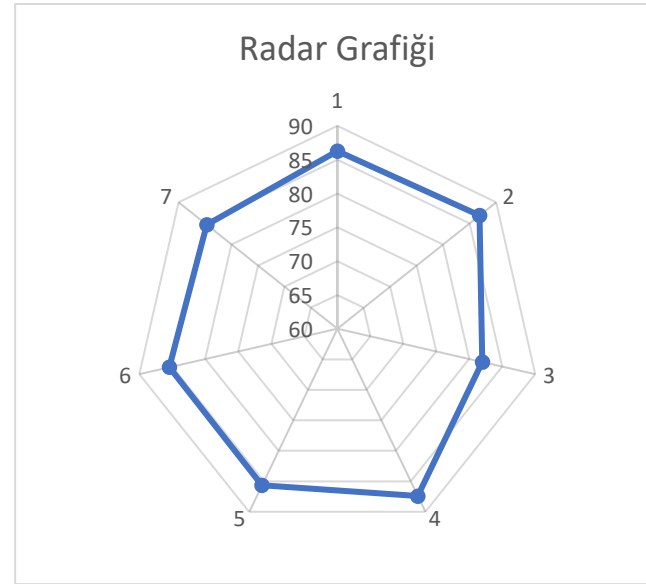
İfadeler	Hiç Memnun Değilim		Memnun Değilim		Ne Memnunum Ne De Memnun Değilim		Memnunum		Çok Memnunum		Ortalama	%
	Frekans	%	Frekans	%	Frekans	%	Frekans	%	Frekans	%		
1 Tüm birimlerle olan iletişim ve koordinasyonundan	5	1,13	12	2,72	33	7,48	222	50,34	169	38,32	4,22	84,40
2 Genel Sekreterlik yöneticilerine ulaşılabilirlikten	3	0,70	5	1,16	26	6,03	192	44,55	205	47,56	4,37	87,42
3 Karşılaşılan sorunların çözümüne yönelik yaklaşımından	8	1,83	17	3,88	38	8,68	205	46,80	170	38,81	4,17	83,38
4 İşlerin yapılma sürecinde belirlenen iş akışlarına uyulmasından	3	0,68	15	3,42	57	13,01	202	46,12	161	36,76	4,15	82,97



Personel Daire Başkanlığı	Hiç Memnun Değilim		Memnun Değilim		Ne Memnunum Ne De Memnun Değilim		Memnunum		Çok Memnunum		Ortalama	%
	Frekans	%	Frekans	%	Frekans	%	Frekans	%	Frekans	%		
Toplam	28	0,90	54	1,73	213	6,84	1559	50,06	1260	40,46	4,27	85,49

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	5	1,10	10	2,21	24	5,30	213	47,02	201	44,37	4,31	86,27
2 Talep edilen belgelerin kısa sürede verilmesinden	2	0,46	4	0,91	18	4,10	232	52,85	183	41,69	4,34	86,88
3 Hizmet içi eğitim hizmetlerinden	8	1,88	11	2,58	48	11,27	223	52,35	136	31,92	4,10	81,97
4 Daire başkanlığı personelinin tutum ve davranışlarından	5	1,12	3	0,67	24	5,36	205	45,76	211	47,10	4,37	87,41
5 İşlerin yapılma sürecinde belirlenen iş akışlarına uyulmasından	4	0,89	7	1,56	31	6,90	223	49,67	184	40,98	4,28	85,66
6 Web sayfalarındaki bilgilendirme ve duyuruların yeterliliğinden	2	0,45	7	1,57	30	6,71	236	52,80	172	38,48	4,27	85,46
7 Sunulan hizmetlerle ilgili bilgilerin duyurulmasının yeterliliğinden	2	0,44	12	2,65	38	8,41	227	50,22	173	38,27	4,23	84,65

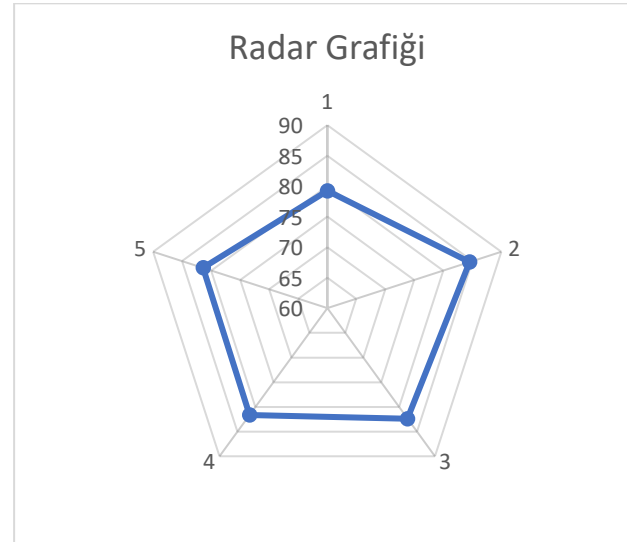
Katılımcı Sayısı: 477



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	26	1,29	75	3,73	212	10,53	1077	53,50	623	30,95	4,09	81,82

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	3,54	24	5,66	45	10,61	218	51,42	122	28,77	3,96	79,25
2 Daire başkanlığı personelinin tutum ve davranışlarından	5	1,25	6	1,50	30	7,48	212	52,87	148	36,91	4,23	84,54
3 İşlerin yapılma sürecinde belirlenen iş akışlarına uyulmasından	1	0,25	15	3,74	44	10,97	216	53,87	125	31,17	4,12	82,39
4 Web sayfalarındaki bilgilendirme ve duyuruların yeterliliğinden	3	0,77	15	3,86	46	11,83	208	53,47	117	30,08	4,08	81,65
5 Sunulan hizmetlerle ilgili bilgilerin duyurulmasının yeterliliğinden	2	0,50	15	3,77	47	11,81	223	56,03	111	27,89	4,07	81,41

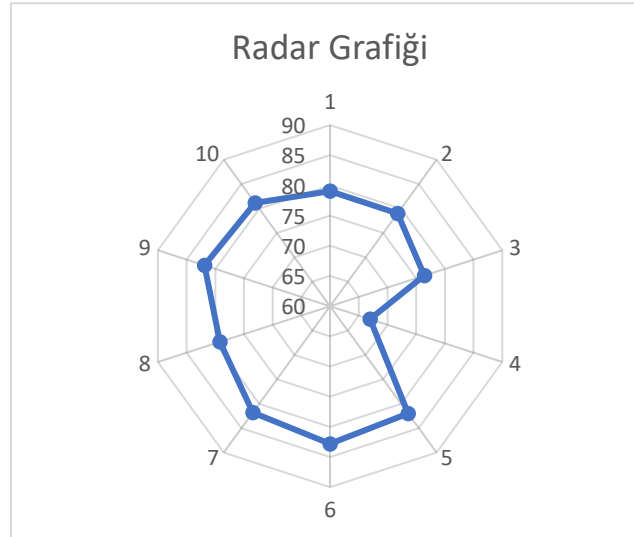
Katılımcı Sayısı: 477



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	124	2,77	297	6,64	559	12,49	2195	49,06	1299	29,03	3,95	78,99

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	12	2,58	40	8,60	45	9,68	229	49,25	139	29,89	3,95	79,05
2 Üniversitemiz personeline sağlanan; Bilgisayar sorunlarının çözümü ile ilgili verilen hizmetlerin sürelerinden	16	3,46	35	7,58	52	11,26	212	45,89	147	31,82	3,95	79,00
3 Ağ sorunlarının (Network-İnternet) çözümü ile ilgili verilen hizmetlerin sürelerinden	14	3,06	49	10,72	64	14,00	208	45,51	122	26,70	3,82	76,41
4 Kablosuz internet kapsama alanının yeterliliğinden	48	10,67	86	19,11	62	13,78	169	37,56	85	18,89	3,35	66,98
5 Daire başkanlığı personelinin mesleki iş bilgisinden	3	0,66	13	2,88	60	13,27	236	52,21	140	30,97	4,10	81,99
6 Daire başkanlığı personelinin tutum ve davranışlarından	10	2,20	13	2,86	41	9,01	230	50,55	161	35,38	4,14	82,81
7 Teknik hizmetlerle ilgili yapılan işlemlerde KVKK ile ilgili alınan önlemlerden	4	0,97	7	1,70	64	15,53	210	50,97	127	30,83	4,09	81,80
8 İşlerin yapıma sürecinde belirlenen iş akışlarına uyulmasından	8	1,78	23	5,11	68	15,11	231	51,33	120	26,67	3,96	79,20
9 Web sayfalarındaki bilgilendirme ve duyuruların yeterliliğinden	3	0,69	15	3,46	53	12,21	230	53,00	133	30,65	4,09	81,89
10 Sunulan hizmetlerle ilgili bilgilerin duyurulmasının yeterliliğinden	6	1,37	16	3,66	50	11,44	240	54,92	125	28,60	4,06	81,14

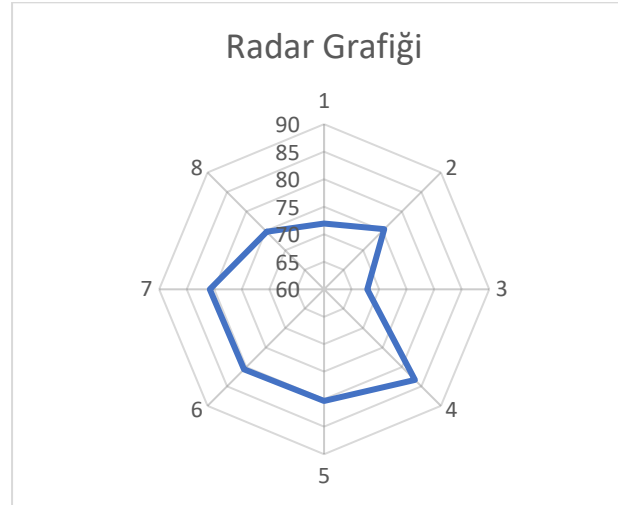
Katılımcı Sayısı: 477



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	107	3,44	166	5,33	464	14,91	1551	49,82	825	26,50	3,91	78,12

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	17	5,03	19	5,62	64	18,93	162	47,93	76	22,49	3,77	75,44
2 Kültür gezileri, doğa yürüyüşleri ve benzeri faaliyetlerin düzenlenmesinden	42	10,85	51	13,18	74	19,12	154	39,79	66	17,05	3,39	67,80
3 Personele sunulan yemek hizmetlerinden	4	1,04	9	2,34	32	8,31	214	55,58	126	32,73	4,17	83,32
4 Daire başkanlığı personelinin tutum ve davranışlarından	5	1,31	20	5,25	46	12,07	203	53,28	107	28,08	4,02	80,31
5 İşlerin yapılma sürecinde belirlenen iş akışlarına uyulmasından	6	1,51	14	3,52	56	14,07	208	52,26	114	28,64	4,03	80,60
6 Web sayfalarındaki bilgilendirme ve duyuruların yeterliliğinden	4	1,02	10	2,55	56	14,29	199	50,77	123	31,38	4,09	81,79
7 Sunulan hizmetlerle ilgili bilgilerin duyurulmasının yeterliliğinden	5	1,24	13	3,23	61	15,17	205	51,00	118	29,35	4,04	80,80
8 Alınan COVID Tedbirlerinin yeterliliğinden	24	5,58	30	6,98	75	17,44	206	47,91	95	22,09	3,74	74,79

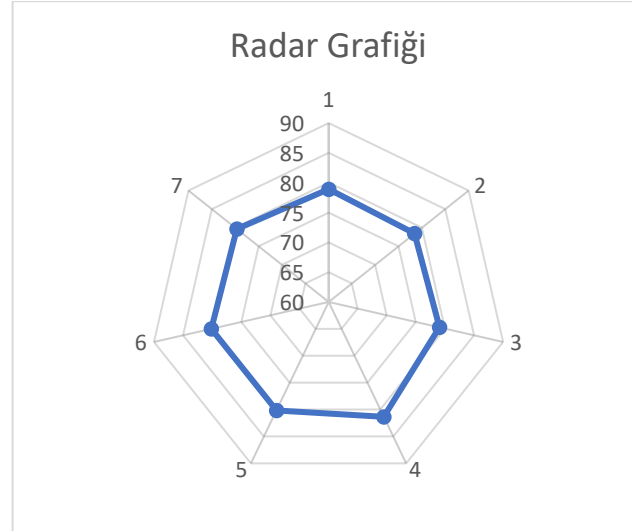
Katılımcı Sayısı: 477



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		44	2,40	63	3,43	274	14,92	955	51,99	501	27,27	3,98	79,66

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.)	7	2,51	15	5,38	40	14,34	141	50,54	76	27,24	3,95	78,92
2	Kütüphanenin hizmete sunduğu basılı bilgi kaynaklarından (kitap, dergi, tez vb.)	8	3,05	11	4,20	41	15,65	136	51,91	66	25,19	3,92	78,40
3	Ödünç kitap verme/iade alma hizmetinden	7	2,97	9	3,81	34	14,41	124	52,54	62	26,27	3,95	79,07
4	Daire başkanlığı personelinin tutum ve davranışlarından	6	2,36	4	1,57	35	13,78	131	51,57	78	30,71	4,07	81,34
5	İşlerin yapılma sürecinde belirlenen iş akışlarına uyulmasından	4	1,54	7	2,69	41	15,77	139	53,46	69	26,54	4,01	80,15
6	Web sayfalarındaki bilgilendirme ve duyuruların yeterliliğinden	6	2,21	7	2,57	42	15,44	141	51,84	76	27,94	4,01	80,15
7	Sunulan hizmetlerle ilgili bilgilerin duyurulmasının yeterliliğinden	6	2,19	10	3,65	41	14,96	143	52,19	74	27,01	3,98	79,64

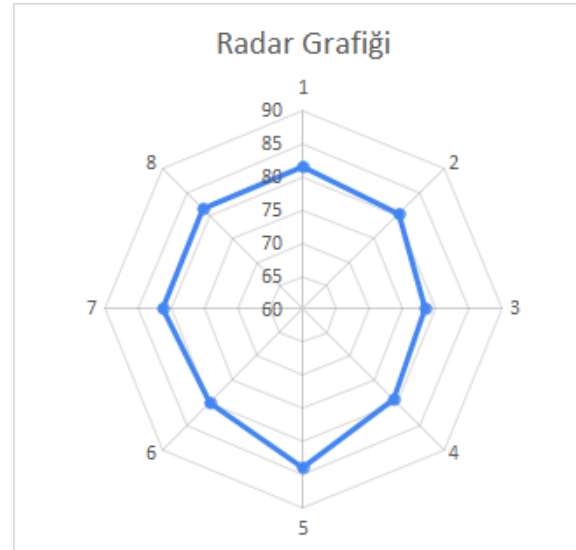
Katılımcı Sayısı: 477



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	49	1,66	146	4,95	347	11,76	1509	51,14	900	30,50	4,04	80,77

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	6	1,63	18	4,89	33	8,97	198	53,80	113	30,71	4,07	81,41
2 Dönem ders plan-program SABİS giriş sürecinde destek hizmeti verilmesinden	7	1,90	23	6,25	41	11,14	183	49,73	114	30,98	4,02	80,33
3 Eğitim öğretim süreçlerine (kayıt-kayıt yenileme-derse yazılma vb.) koordinasyon hizmeti verilmesinden	12	3,36	28	7,84	37	10,36	178	49,86	102	28,57	3,92	78,49
4 Talep Yönetim Sisteminin yeterliliğinden	5	1,39	20	5,57	58	16,16	177	49,30	99	27,58	3,96	79,22
5 Daire başkanlığı personelinin tutum ve davranışlarından	5	1,30	12	3,13	32	8,33	189	49,22	146	38,02	4,20	83,91
6 İşlerin yapılma sürecinde belirlenen iş akışlarına uyulmasından	5	1,33	20	5,33	48	12,80	198	52,80	104	27,73	4,00	80,05
7 Web sayfalarındaki bilgilendirme ve duyuruların yeterliliğinden	4	1,08	11	2,97	52	14,05	194	52,43	109	29,46	4,06	81,24
8 Sunulan hizmetlerle ilgili bilgilerin duyurulmasının yeterliliğinden	5	1,35	14	3,78	46	12,43	192	51,89	113	30,54	4,06	81,30

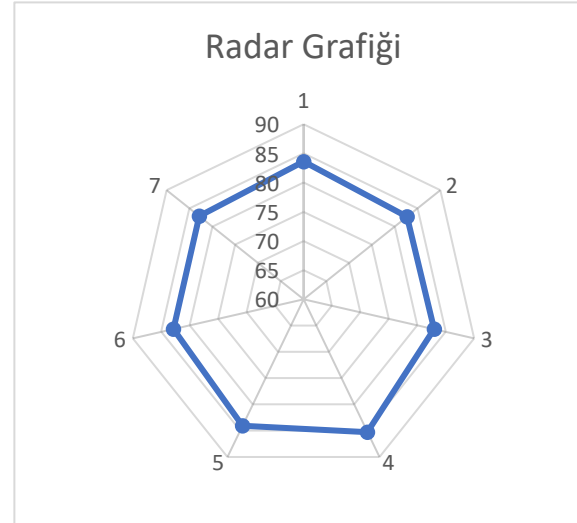
Katılımcı Sayısı: 477



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	56	1,76	122	3,84	395	12,43	1685	53,02	920	28,95	4,04	80,71

İfadeler	Hiç Memnun Değilim		Memnun Değilim		Ne Memnunum Ne De Memnun Değilim		Memnunum		Çok Memnunum		Ortalama	%
	Frekans	%	Frekans	%	Frekans	%	Frekans	%	Frekans	%		
1 Sıhhi tesisat, elektrik işleri arıza taleplerinizin sonuçlandırılmasından	4	1,19	17	5,04	36	10,68	189	56,08	91	27,00	4,03	80,53
2 Mevcut fiziki alanların iç ve dış mekan aydınlatma sistemlerinin yeterliliğinden	9	2,34	16	4,16	36	9,35	213	55,32	111	28,83	4,04	80,83
3 Bakım-Onarım hizmetlerinin yeterliliğinden	6	1,63	22	5,98	48	13,04	195	52,99	97	26,36	3,96	79,29
4 Daire başkanlığı personelinin mesleki iş bilgisinden	9	2,55	9	2,55	36	10,20	187	52,97	112	31,73	4,09	81,76
5 Talep Yönetim Sisteminin yeterliliğinden	5	1,44	18	5,17	52	14,94	182	52,30	91	26,15	3,97	79,31
6 Daire başkanlığı personelinin tutum ve davranışlarından	8	2,19	6	1,64	34	9,29	189	51,64	129	35,25	4,16	83,22
7 İşlerin yapıma sürecinde belirlenen iş akışlarına uyulmasından	6	1,72	16	4,58	51	14,61	176	50,43	100	28,65	4,00	79,94
8 Web sayfalarındaki bilgilendirme ve duyuruların yeterliliğinden	4	1,20	8	2,41	50	15,06	176	53,01	94	28,31	4,05	80,96
9 Sunulan hizmetlerle ilgili bilgilerin duyurulmasının yeterliliğinden	5	1,47	10	2,94	52	15,29	178	52,35	95	27,94	4,02	80,47

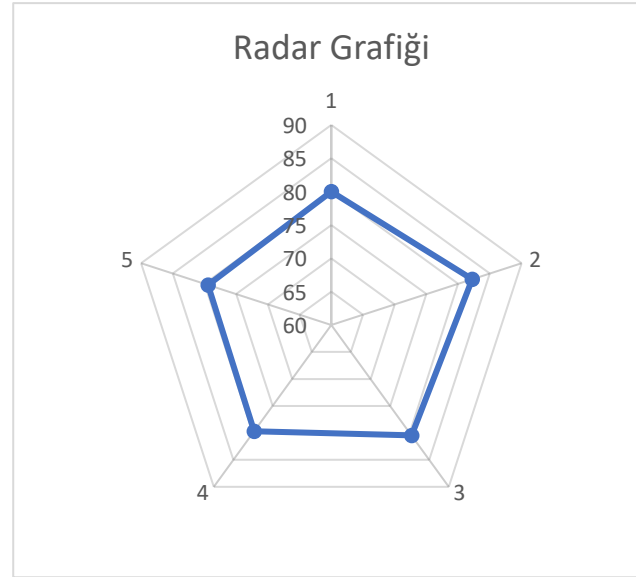
Katılımcı Sayısı: 477



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	10	0,92	26	2,39	199	18,31	550	50,60	302	27,78	4,02	80,39

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	0,94	2	0,94	45	21,13	109	51,17	55	25,82	4,00	80,00
2 Personelinin tutum ve davranışlarından	4	1,77	3	1,33	31	13,72	114	50,44	74	32,74	4,11	82,21
3 İşlerin yapılma sürecinde belirlenen iş akışlarına uyulmasından	1	0,46	7	3,21	40	18,35	108	49,54	62	28,44	4,02	80,46
4 Web sayfalarındaki bilgilendirme ve duyuruların yeterliliğinden	1	0,47	6	2,83	40	18,87	113	53,30	52	24,53	3,99	79,72
5 Sunulan hizmetlerle ilgili bilgilerin duyurulmasının yeterliliğinden	2	0,92	8	3,67	43	19,72	106	48,62	59	27,06	3,97	79,45

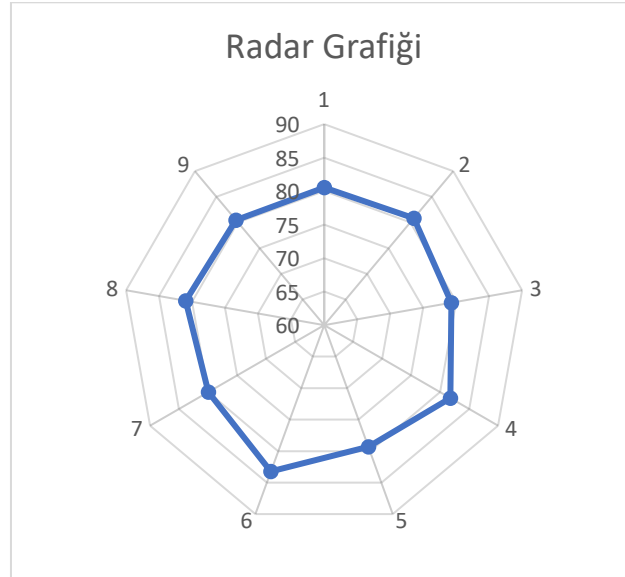
Katılımcı Sayısı: 477



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	16	0,74	38	1,76	248	11,47	1112	51,41	749	34,63	4,17	83,49

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	0,93	8	2,49	29	9,03	169	52,65	112	34,89	4,18	83,61
2 Bütçe süreçleri ile ilgili harcama birimlerine verilen destek hizmetinden	3	0,98	3	0,98	42	13,68	161	52,44	98	31,92	4,13	82,67
3 Ön mali kontrol sürecinin harcamalardaki uygunsuzlukları önlemek amacıyla harcama birimlerine verdiği destek hizmetinden	3	1,01	4	1,35	41	13,80	147	49,49	102	34,34	4,15	82,96
4 Daire başkanlığı personelinin tutum ve davranışlarından	4	1,24	3	0,93	24	7,45	164	50,93	127	39,44	4,26	85,28
5 İşlerin yapılma sürecinde belirlenen iş akışlarına uyulmasından	1	0,32	6	1,92	33	10,58	161	51,60	111	35,58	4,20	84,04
6 Web sayfalarındaki bilgilendirme ve duyuruların yeterliliğinden	1	0,33	6	1,99	40	13,29	156	51,83	98	32,56	4,14	82,86
7 Sunulan hizmetlerle ilgili bilgilerin duyurulmasının yeterliliğinden	1	0,33	8	2,64	39	12,87	154	50,83	101	33,33	4,14	82,84

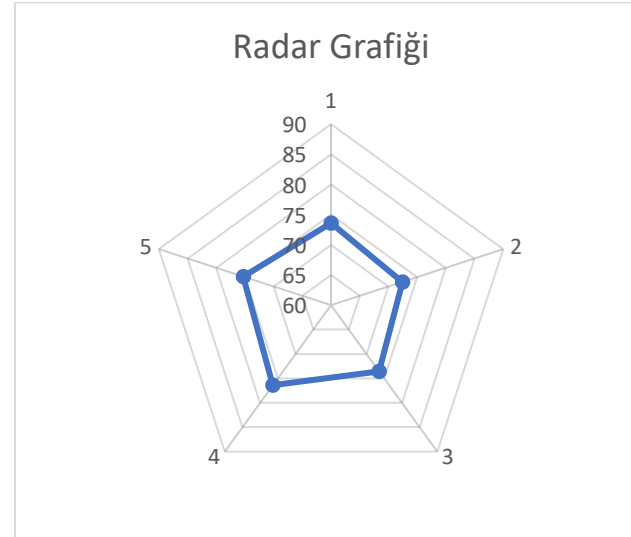
Katılımcı Sayısı: 477



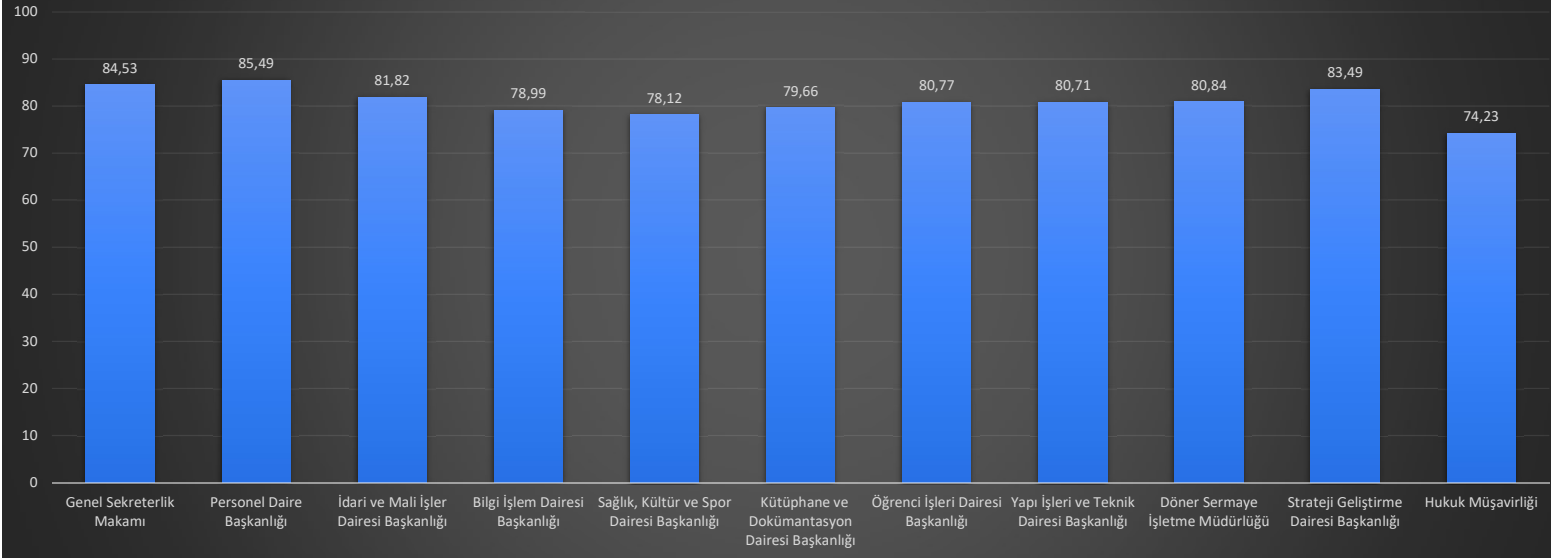
Hukuk Müşavirliği	Hiç Memnun Değilim		Memnun Değilim		Ne Memnunum Ne De Memnun Değilim		Memnunum		Çok Memnunum		Ortalama	%
	Frekans	%	Frekans	%	Frekans	%	Frekans	%	Frekans	%		
Toplam	52	4,43	100	8,51	234	19,91	538	45,79	251	21,36	3,71	74,23

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	13	5,33	25	10,25	44	18,03	107	43,85	55	22,54	3,68	73,61
2 İş akış süreçlerine göre danışılan konular ile ilgili gerekli yönlendirmelerin sağlanmasından	15	6,22	23	9,54	48	19,92	107	44,40	48	19,92	3,62	72,45
3 İşlerin yapılma sürecinde belirlenen iş akışlarına uyulmasından	11	4,72	18	7,73	52	22,32	106	45,49	46	19,74	3,68	73,56
4 Web sayfalarındaki bilgilendirme ve duyuruların yeterliliğinden	6	2,64	15	6,61	47	20,70	105	46,26	54	23,79	3,82	76,39
5 Sunulan hizmetlerle ilgili bilgilerin duyurulmasının yeterliliğinden	7	3,04	19	8,26	43	18,70	113	49,13	48	20,87	3,77	75,30

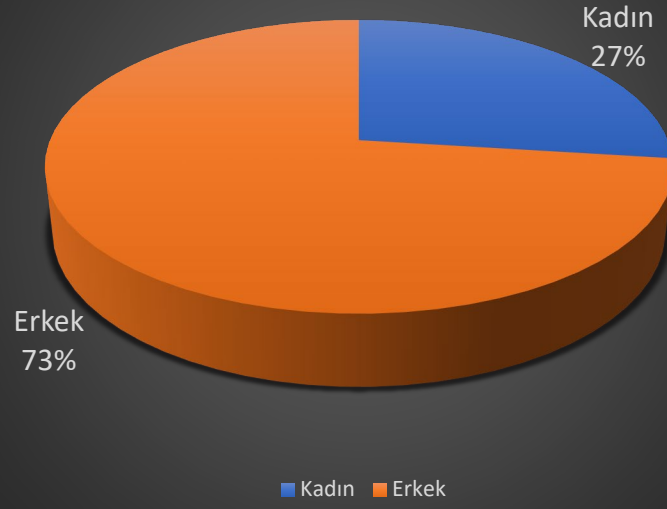
Katılımcı Sayısı: 477



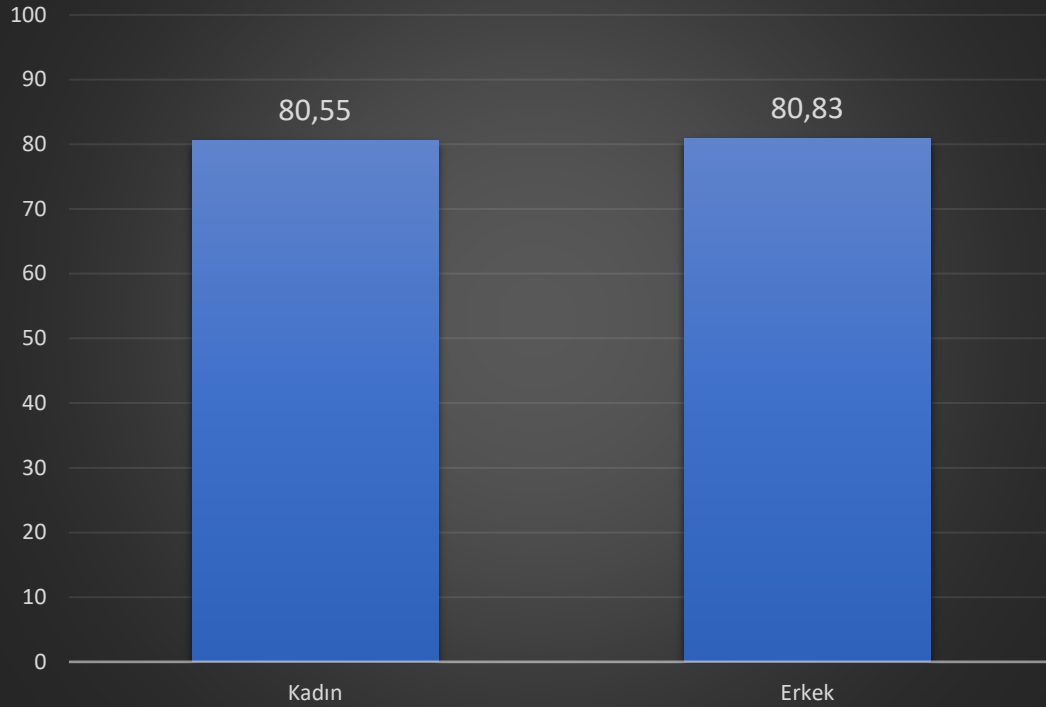
Birim Memnuniyet Oranları



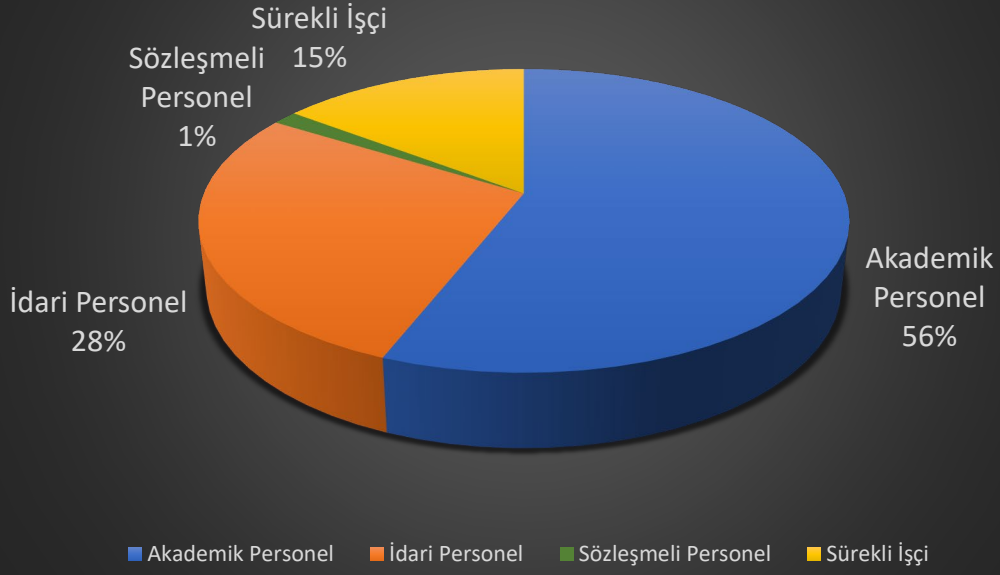
Katılımcıların Cinsiyete Göre Dağılımı



Cinsiyete Göre Memnuniyet Oranları



Katılımcıların Personel Türüne Göre Dağılımı



Katılımcıların Personel Türüne Göre Memnuniyet Oranları

