

		ANKET ANALİZ FORMU							
Süreç Tanımı	2.9.4 Genel Hizmet Araçlarının Yönetimi								
Birim Adı	Yapı İşleri ve Teknik Daire Başkanlığı								
Anket Konusu	Araç İşletme Birimi Memnuniyet Anketi								
Uygulama Yöntemi	EBYS üzerinden birimlere gönderilerek FR-487 numaralı anket formunun yazılı ve elektronik ortamda toplanması								
Uygulama Tarihi	Mayıs 2018								
Katılımcı Türü	Akademik ve İdari Personel								
Katılımcı Sayısı	1178	Ankete Katılan Katılımcı Sayısı :	182	Katılım Oranı	15%				
BÖLÜM 1: ANKET SORULARININ CEVAPLARA GÖRE DAĞILIMI ve MEMNUNİYET ORANLARI (M1: Memnuniyet Oranı, K: Kararsızlık Oranı M2: Memnuniyetsizlik Oranı)									
Sıra No	SORULAR	KESİNLİKLE KATILIYORUM	KATILIYORUM	KARARSIZIM	KATILMIYORUM	KESİNLİKLE KATILMIYORUM	M1	K	M2
1	Birim ile kolay iletişim kurulabilmektedir.	50	45	38	32	17	52,20	20,88	26,92
2	Birim personeli, olumlu tutum ve davranış sergilemektedir.	47	39	37	32	27	47,25	20,33	32,42
3	Birim personeli, araç taleplerinde karşılaşılan problemlere duyarlıdır.	38	47	44	29	24	46,70	24,18	29,12
4	Birim personeli, görevi ile ilgili konularda yeterlidir.	39	42	50	27	24	44,51	27,47	28,02
5	Birim, sunduğu hizmetler hakkında yeterli bilgilendirme yapmaktadır.	29	49	54	30	20	42,86	29,67	27,47
6	Şoför trafik kurallarına uymaktadır.	32	53	39	29	29	46,70	21,43	31,87
7	Servis şoförleri belirlenen güzergaha uymaktadır.	59	42	32	22	27	55,49	17,58	26,92
8	Servis şoförleri belirlenen zaman çizelgesine uygun hareket etmektedir.	43	58	31	25	25	55,49	17,03	27,47
9	Birim araçları temiz ve bakımlıdır.	44	46	48	22	22	49,45	26,37	24,18
10	Talep attığımız hizmet zamanında karşılanmaktadır.	35	53	48	23	23	48,35	26,37	25,27
11	Birimin sunduğu hizmetler için araç sayısı yeterlidir.	32	50	46	27	27	45,05	25,27	29,67
GENEL ORTALAMA		40,73	47,64	42,45	27,09	24,09	48,55	23,33	28,12
BÖLÜM 2: BİR ÖNCEKİ ANKETE GÖRE KARŞILAŞTIRMALI ANALİZ									
Sıra No	M1			K			M2		
			DEĞİŞİM ORANI			DEĞİŞİM ORANI			DEĞİŞİM ORANI

AÇIKLAMA:

M1 Değeri: "Kesinlikle Katılıyorum" ve "Katılıyorum" yanıtları toplamının ankete katılan katılımcı sayısına bölünerek hesaplanmış yüzdelik değerdir.

K Değeri: "Kararsızım" yanıtları toplamının ankete katılan katılımcı sayısına bölünerek hesaplanmış yüzdelik değerdir.

M2 Değeri: "Katılmıyorum" ve "Kesinlikle Katılmıyorum" yanıtları toplamının ankete katılan katılımcı sayısına bölünerek hesaplanmış yüzdelik değerdir.

(Form No: FR- 257 ; Revizyon Tarihi:08/05/2018 ; Revizyon No:1)