



ANKET ANALİZ FORMU

Süreç Tanımı	: 2.9.3 Bakım İşlerinin Yönetimi
Birim Adı	: Yapı İşleri ve Teknik Daire Başkanlığı
Anket Konusu	: Bakım Onarım Şube Müdürlüğü 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	: 177
Katılımcı 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 KATILYORUM	KATILYORUM	KARARSIZIM	KATILMIYORUM	KESİNLİKLE KATILMIYORUM	M1	K	M2
1	Müdürlük ile kolay iletişim kurulabilmektedir.	41	45	42	31	18	48,59	23,73	27,68
2	Müdürlük personeli, olumlu tutum ve davranış sergilemektedir.	41	48	39	31	18	50,28	22,03	27,68
3	Müdürlük personeli, bakım-onarımla ilgili taleplerimize duyarlıdır.	37	40	45	33	22	43,50	25,42	31,07
4	Müdürlük teknik personeli, görevi ile ilgili konularda yeterlidir.	32	58	37	31	19	50,85	20,90	28,25
5	Müdürlük, sunduğu hizmetler hakkında yeterli bilgilendirme yapmaktadır.	26	45	58	31	17	40,11	32,77	27,12
6	Müdürlük teknik personeli, bakım-onarım hizmetlerinde gerekli güvenlik önlemlerini almaktadır.	31	49	48	33	16	45,20	27,12	27,68
7	Sunulan hizmetler ile ilgili aksaklıklar konusunda geri dönüş verilmektedir.	35	43	44	36	19	44,07	24,86	31,07
8	Talep ettiğimiz hizmet zamanında karşılanmaktadır.	29	46	50	31	21	42,37	28,25	29,38
9	Müdürlüğün sunduğu bakım-onarım hizmetleri için personel sayısı yeterlidir.	31	45	59	21	21	42,94	33,33	23,73
10	"http://yidbtakip.ahievran.edu.tr" adresi taleplerimize yönelik işlemleri hızlandırmaktadır.	36	41	57	25	18	43,50	32,20	24,29
GENEL ORTALAMA		33,90	46,00	47,90	30,30	18,90	45,14	27,06	27,80

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 yüzdelerdir.

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

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

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