



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 Yöni :	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 KATILYORUM	KATILYORUM	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	Bazen personeller ayakta gitmek zorunda kalabiliyor. Bunun dışında hizmetten memnunum. Anket sıra no:127	35	53	48	23	23	48,35	26,37	25,27
11	Birim 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	

GÖRÜŞ VE ÖNERİLER

1	Teşekkür ederiz. Anket sıra no:7
2	Araç işletme birimi ile ilgili herhangi bir talepte bulunmadığım için ankete verdiğim cevaplar (3) olarak işaretlenmiştir. Anket sıra no:19
3	Araç işletme birimi ile ilgili herhangi bir iletişimin olmadığından çok fazla değerlendirebilme olanağı bulunmamaktadır. Anket sıra no:20
4	Şoförler kampüs içinde ve dışında araç kullanırken çok hızlı gidiyorlar. Anket sıra no:38
5	Servis Şoförleri trafik kurallarına uymuyor. Şehir içi trafikte AEÜ Logolu araçların son sürat hareket ettiğini kampüs içinde hız sınırına uymadıklarını sürekli olarak görmekteyiz. Lütfen gerekli uyarı ve düzeltmelerin yapılmasını sağlایınız. Anket sıra no:41
6	Rektörlük personellerinin binanın aşığısında değıilde binanın önüne kadar getirilmesi gerektiğini düşünüyorum. Anket sıra no:66
7	Rektörlük servis aracı yukarıdan personeli alırsa daha iyi olur. Çünkü seak, yağmur, kar, rüzgar olması halinde personel olarak zorlanmakta ve mağdur olmaktadır. Anket sıra no:69
8	Talep edilen işler bir şekilde yapılmamaktadır. Üniversite bünyesine zarar vermektedir. Anket sıra no:121
9	SKS daire başkanlığına resmi araç kullanmak için bir şoför görevlendirilmesini istiyorum. Anket sıra no:124
10	Bazen personeller ayakta gitmek zorunda kalabiliyor. Bunun dışında hizmetten memnunum. Anket sıra no:127
11	Araç işletme biriminin tüm faaliyetleri takdire sayandır. Gayet fedakar ve özveriyle çalışmaktadır. Anket sıra no:129
12	Akademik ve idari personelin aynı servisi kullanmasını istemiyorum. Ayrıca ilçelere de servis ayarlansa iyi olur. Anket sıra no:133
13	Yaz mevsiminde araçlar fazla dolu olmuyor. Ancak kış mevsiminde araçlar dolu olduğu için sabahları memurlar ayakta gitmek zorunda kalıyor. Anket sıra no:135
14	Servis araçlarında yüksek sesle müzik dinlenmemel. Akademik, K Personelin ve diğerlerinin servis araçları ayrılmalı memurlar ayrı servisle taşınmalı. Anket sıra no:136
15	İdari personel dışındaki insanların (akademik, işçi) servis araçlarını kullanmasından rahatsızlık duyuyorum. Anket sıra no:144
16	Birim ile daha önce irtibata geçmedim. Herhangi bir talepte bulunmadım. Anket sıra no:154
17	Şoförlet Trafik canavarı ile eşdeğer Anket sıra no:158
18	Sorulan sorular doğru gruplandırılmalı. Hizmet Kalitesine ilişkin soruları önden servis kullanıyorsanız aşağıdaki soruları cevaplayınız denilmesi uygun olurdu. Anket sıra no:170

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)



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 Yö. :	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 KATILYORUM	KATILYORUM	KARARSIZIM	KATILMIYORUM	KESİNLİKLE KATILMIYORUM	M1	K	M2
1	Birim ile kolay iletişim kurulabilmektedir.	50	45	38	32	17	52,20	20,88	26,92