

ANKET ANALİZ FORMU

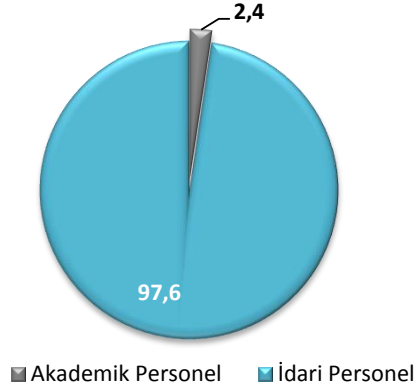
İDARİ VE MALİ İŞLER DAİRESİ BAŞKANLIĞI
1.TAŞIMA SERVİSİ HİZMET DEĞERLENDİRİLMESİ
MEMNUNİYET ANKETİ_ARALIK 2020

N=221

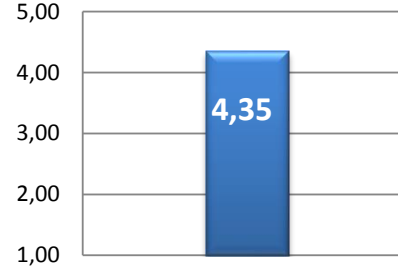
DEĞERLENDİRME KRİTERLERİ		Hiç memnun değilim		Memnun değilim		Ne memnunuz ne de memnun değilim		Memnunuz		Çok memnunuz		Aritmetik Ortalama	Memnuniyet Oranı (%)
		Kişi	%	Kişi	%	Kişi	%	Kişi	%	Kişi	%		
1	Servis araçlarının sabah , akşam hareket saatlerinin kontrolünden	2	0,9	2	0,9	8	3,6	110	49,8	99	44,8	4,37	87,33
2	Servis araçlarının duraklara zamanında geliş gidişlerinden			2	0,9	4	1,8	103	46,6	112	50,7	4,47	89,41
3	Servis araçlarının özelliklerinden (konfor, temizlik, modernizasyonu v.s)	3	1,4	9	4,1	7	3,2	107	48,4	95	43,0	4,28	85,52
4	Servis araç sürülerinin trafik kurallarına riayet etmelerinden	2	0,9	1	0,5	4	1,8	108	48,9	106	48,0	4,43	88,51
5	Araçlarda ve duraklarda uygulanan numaralandırma sisteminden	1	0,5	5	2,3	17	7,7	105	47,7	92	41,8	4,28	85,64
6	Servis araç sürücülerinin tavır ve davranışlarından					11	5,0	101	46,1	107	48,9	4,44	88,77
7	Personel taşımacılığıyla ilgili birimin siz hizmetten faydalanan personelimizin sorunlarını çözmekteki yeterliliğinden	8	3,6	7	3,2	10	4,5	102	46,2	94	42,5	4,21	84,16

Genel Memnuniyet Oranı = 4,35 87,05

1 Katılımcı profili



2 Memnuniyet ortalama



3 Boş (doldurulmayan) anketlerin oranı

% 0,002

4 Kararsızlar (Ne memnunum ne de memnun değilim) oranı

% 3,95

5 Memnuniyetin yüksek olduğu alanlar

Soru No	3	1	6	4	2
%	91,4	94,6	95,0	96,8	97,3

6 Kararsızların yüksek olduğu alanlar

Soru No	3	1	7	6	5
%	3,2	3,6	4,5	5,0	7,7

7 İyileştirme potansiyeli uygulanabilir alanlar

Soru No	4	1	5	3	7
%	1,4	1,8	2,7	5,4	6,8

ANKET ANALİZ FORMU

İDARİ VE MALİ İŞLER DAİRESİ BAŞKANLIĞI

1.TAŞIMA SERVİSİ HİZMET DEĞERLENDİRME ANKETİ

SORU BAZINDA KARŞILAŞTIRMA_ARALIK 2020

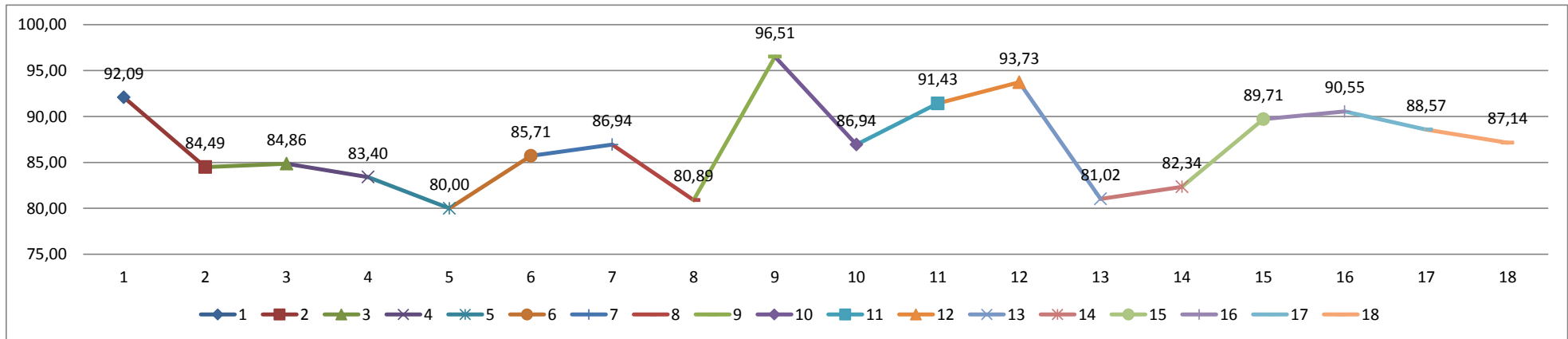
N=221

1	Servis araçlarının sabah , akşam hareket saatlerinin kontrolünden
2	Servis araçlarının duraklara zamanında gelişi gidişlerinden
3	Servis araçlarının özelliklerinden (konfor, temizlik, modernizasyonu v.s)
4	Servis araç sürülerinin trafik kurallarına riayet etmelerinden
5	Araçlarda ve duraklarda uygulanan numaralandırma sisteminden
6	Servis araç sürücülerinin tavır ve davranışlarından
7	Personel taşımacılığıyla ilgili birimin siz hizmetten faydalanan personelimizin sorunlarını çözmekteki yeterliliğinden

G.Kod	Güzergah	Katılımcı Sayısı	S1	S2	S3	S4	S5	S6	S7	Ortalama %
1	1..Beşköprü	13	90,77	93,85	89,23	96,92	93,85	95,38	84,62	92,09
2	2.Bilnet Okulları	7	82,86	85,71	82,86	88,57	80,00	85,71	85,71	84,49
3	3.Cağlayan Fatih Meslek	10	84,00	86,00	84,00	86,00	86,00	86,00	82,00	84,86
4	4.Camili	21	80,00	85,71	80,95	82,86	83,81	88,57	81,90	83,40
5	5.Dr. Nuri Bayar	7	82,86	82,86	71,43	82,86	82,86	77,14	80,00	80,00
6	6.Erenler A	8	87,50	87,50	87,50	87,50	82,50	85,00	82,50	85,71
7	7.Erenler B	7	88,57	88,57	85,71	85,71	85,71	88,57	85,71	86,94
8	8.Eser Okulu	16	83,75	77,50	76,25	78,75	81,25	85,00	83,75	80,89
9	9.Karaman	9	95,56	100,00	97,78	97,78	95,56	95,56	93,33	96,51

G.Kod	Güzergah	Katılımcı Sayısı	S1	S2	S3	S4	S5	S6	S7	Ortalama %
10	10.Kazımpaşa	14	87,14	91,43	84,29	87,14	82,86	87,14	88,57	86,94
11	11.Korucuk 1a+1b	15	92,00	94,67	94,67	93,33	88,00	93,33	84,00	91,43
12	12.Korucuk - 2	17	94,12	94,1	92,94	95,3	94,1	93,75	91,8	93,73
13	13.Kuzey Terminali	16	83,75	85,00	81,25	85,00	74,67	82,50	75,00	81,02
14	14.Maltepe	11	87,27	87,27	80,00	85,45	74,55	83,64	78,18	82,34
15	15.Orta Garaj	10	90,00	90,00	86,00	92,00	90,00	90,00	90,00	89,71
16	16.Sapanca	13	90,77	95,38	89,23	89,23	87,69	90,77	90,77	90,55
17	17.Söğütü	14	82,86	92,86	91,43	91,43	92,86	92,86	75,71	88,57
18	18.Yazlık	13	90,77	90,77	81,54	89,23	83,08	90,00	84,62	87,14

Genel Memnuniyet Oranı = 221 87,33 89,41 85,52 88,51 85,64 88,77 84,16 87,05



GÜZERGAH KODU