



T.C.
KARATAY AYKENT
MESLEKİ VE TEKNİK ANADOLU LİSESİ

**RİSK DEĞERLENDİRME İÇİN
DÖSE MÜŞTERİ ANKET FORMU**

Doküman No	FR.60
Yayın Tarihi / No	15.09.2022
Rev. Tarihi / No	.../.../... / 00
Kurum Kodu	752312
Sayfa No	1/1

MÜŞTERİ MEMNUNİYETİ ANKETİ

Değerli ziyaretçimiz, sizlere daha kaliteli hizmet verebilmek için kurumumuzda ki uygulamalarla ilgili görüşlerinize ihtiyaç duyulmaktadır. Tüm soruları eksiksiz ve samimiyetle doldurmanızı rica eder, katkılarınız için teşekkür ederiz.

Aşağıdakilerden konunuza uygun olanı (x) şeklinde işaretleyiniz.

Cinsiyetiniz	Yaşınız	Eğitim durumunuz?	Kaç yıldır bu Kurumdan hizmet alıyorsunuz?
Kadın ()	20 – 30 yaş ()	İlköğretim ()	0 – 3 Yıl ()
Erkek ()	30 – 40 yaş ()	Ortaöğretim (lise) ()	3 – 6 Yıl ()
	40 ve Üstü ()	Üniversite ()	

Aşağıda kurumumuzla ilgili 19 maddeden oluşan yargılar verilmiştir. Bunları dikkatlice okumanızı ve "Tam" "Çok", "Orta", "Az", "Hiç", seçeneklerinden size uygun olan birini (x) şeklinde işaretleyerek belirtmenizi rica ederiz.

Anketinizin geçerli olabilmesi için 18 maddeyi de doldurmanız gereklidir.

MADDELER

A) Ulaşılabilirlik ve İletişim	Tam 5	Çok 4	Orta 3	Az 2	Hiç 1
1 İhtiyaç duyduğumda kurum yönetici ve çalışanlarla rahatlıkla görüşebiliyorum.					
2 Bizi ilgilendiren kurum duyurularını zamanında öğreniyorum.					
3 Kurumda ki toplantılar ihtiyaçlarıma cevap verecek şekilde düzenlenmektedir.					
4 Kurumda, ihtiyacım olan bilgi ve belgeye ulaşım için uygun yönlendirme yapılıyor.					
B) Dilek, Öneri ve Şikayetler	Tam 5	Çok 4	Orta 3	Az 2	Hiç 1
5 Kurum ile ilgili istek ve şikayetlerimi kuruma iletebiliyorum.					
6 Kurumda ilettiğim istek ve şikayetlerim dikkate alınıyor.					
C) Güvenilirlik	Tam 5	Çok 4	Orta 3	Az 2	Hiç 1
7 Kurum yöneticilerine güvenirim.					
8 Kurum Şef ve memurlarına güvenirim.					
9 Kurum diğer personeline (Hizmetli vb.) güvenirim.					
D) Güvenlik	Tam 5	Çok 4	Orta 3	Az 2	Hiç 1
10 Kurumda yabancı kişilere karşı güvenlik önlemleri alınmaktadır.					
11 Kurumda yangın ve doğal afetlere (Deprem, sel, vb.) karşı gerekli güvenlik önlemleri alınır.					
12 Kurum yolu (park alanları) güvenlidir.					
13 Kurumda oluşabilecek iş kazalara karşı gerekli önlemler alınmaktadır.					
14 Kurumda oluşan kazalara karşı gerekli çalışma yapılmaktadır.					
E) Kararlara Katılım	Tam 5	Çok 4	Orta 3	Az 2	Hiç 1
15 Kurumda yapılan toplantılarda ortak kararlar alınmakta.					
16 Kurumda ki toplantılar sonucunda alınan kararlar uygulanmakta.					
17 Kurumda bizleri ilgilendiren kararlarda görüşlerimiz dikkate alınır.					
H) Kurumun Fiziki Ortamı	Tam 5	Çok 4	Orta 3	Az 2	Hiç 1
18 Kurum her zaman temiz ve bakımlıdır.					
19 Kurum, ziyaretçilerin iş güvenliği açısından uygun fiziki ortama sahiptir. (Masalar, kablolar, kapılar, lavabolar, merdivenler vs...)					

Ekleme istediğiniz diğer görüşlerinizi lütfen yazınız.