

**T.C.
İSTANBUL SU ve KANALİZASYON İDARESİ
GENEL MÜDÜRLÜĞÜ**

**2008-2012 STRATEJİK PLANI ve 2008 YILI
PERFORMANS PROGRAMI**

**ÇALIŞAN MEMNUNİYETİ
ANKET FORMU**

2007

ANKET FORMU HAKKINDA AÇIKLAMALAR

Sayın katılımcı;

Elinizdeki anket formu, İstanbul Su ve Kanalizasyon İdaresi'nde yürütülen 2008-2012 Stratejik Planı ve 2012 Performans Programı kapsamında gerçekleştirilmektedir. Araştırmanın amacı, İSKİ'de çalışan memnuniyetinin ölçülmesidir.

Elinizdeki anket formunda yer alan soruları cevaplarırken, **olması gereken durumu değil, mevcut durumu göz önünde bulundurmanız** gerekmektedir.

Doldurduğunuz **ankete ait bilgiler bütünüyle gizli tutulacak** olup, hiçbir şekilde herhangi bir kişiye veya makama verilmeyecektir. Bütün anketlerden elde edilen ortak sonuçlar analiz edilip yorumlanarak İSKİ yöneticileri ve çalışanları ile paylaşılacaktır.

Sayın katılımcı, anketi dikkatli ve tarafsız bir şekilde doldurmanız, gerek İSKİ çalışanlarının memnuniyet düzeyinin artırılması ve gerekse Stratejik Plan ve Performans Programı'nın başarılı bir şekilde yürütülmesi açısından önemlidir.

Çalışmaya verdiğiniz destekten dolayı teşekkür eder, saygılar sunarız.

Proje Ekibi

Sayın katılımcı, bu ankette yer alan soruların cevaplandırılması konusunda sizlere yardımcı olması açısından bir örnek cevaplama aşağıda gösterilmiştir.

Örnek cevaplama:

Soru: İSKİ'deki amaç ve hedefler ne ölçüde açık ve anlaşılır bir şekilde tanımlanmıştır?

Çok İyi		İyi		Kararsızım		Kötü		Çok Kötü	
100	90	80	70	60	50	40	30	20	10

LÜTFEN CEVAPLANDIRMAYA BURADAN BAŞLAYINIZ

1. İSKİ'nin görev, yetki ve sorumlulukları birimler arasında ne ölçüde dengeli bir şekilde paylaştırılmıştır?

Çok İyi		İyi		Kararsızım		Kötü		Çok Kötü	
100	90	80	70	60	50	40	30	20	10

2. İSKİ'de çalışanların görev tanımları ne ölçüde yeterli bir şekilde hazırlanmıştır?

Çok İyi		İyi		Kararsızım		Kötü		Çok Kötü	
100	90	80	70	60	50	40	30	20	10

3. İSKİ'de personel, birimler arasında ne ölçüde dengeli ve adil bir biçimde dağıtılmıştır?

Çok İyi		İyi		Kararsızım		Kötü		Çok Kötü	
100	90	80	70	60	50	40	30	20	10

4. İSKİ ne ölçüde bürokratik olmayan, pratik çözümler üreten ve bir kuruluştur?

Çok İyi		İyi		Kararsızım		Kötü		Çok Kötü	
100	90	80	70	60	50	40	30	20	10

5. İSKİ, ne ölçüde şeffaf (iş ve işlemleri ilgili kesimlere açık) bir kurumdur?

Çok İyi		İyi		Kararsızım		Kötü		Çok Kötü	
100	90	80	70	60	50	40	30	20	10

6. İSKİ ne ölçüde güven verici bir kuruluştur?

Çok İyi		İyi		Kararsızım		Kötü		Çok Kötü	
100	90	80	70	60	50	40	30	20	10

7. İSKİ'de müşteri memnuniyeti ne ölçüde önemsenmektedir?

Çok İyi		İyi		Kararsızım		Kötü		Çok Kötü	
100	90	80	70	60	50	40	30	20	10

8. İSKİ'de yönetici ve çalışanlar arasında ne ölçüde işbirliği ve uyum vardır?

Çok İyi		İyi		Kararsızım		Kötü		Çok Kötü	
100	90	80	70	60	50	40	30	20	10

9. İSKİ'de uygulanan hizmet içi eğitim programları, şimdiki ve gelecekteki kurumsal ve bireysel ihtiyaçları ne ölçüde karşılayacak niteliktedir?

Çok İyi		İyi		Kararsızım		Kötü		Çok Kötü	
100	90	80	70	60	50	40	30	20	10



DİKKAT: Soruları cevaplandırırken, olması gereken durumu değil, mevcut durumu gözönünde bulundurunuz.

10. İSKİ’de diyalog kültürü, ne ölçüde hiyerarşiden uzak ve açık bir şekilde işlemektedir?

Çok İyi		İyi		Kararsızım		Kötü		Çok Kötü	
100	90	80	70	60	50	40	30	20	10

11. İSKİ’de çalışanların performansı ne ölçüde izlenmekte, ölçülmekte ve değerlendirilmektedir?

Çok İyi		İyi		Kararsızım		Kötü		Çok Kötü	
100	90	80	70	60	50	40	30	20	10

12. İSKİ’de üretilen bilgilerin paylaşılması, yönetilmesi, değerlendirilmesi ve saklanmasına yönelik bir “bilgi yönetim sistemi” ne ölçüde oluşturulmuştur?

Çok İyi		İyi		Kararsızım		Kötü		Çok Kötü	
100	90	80	70	60	50	40	30	20	10

13. İSKİ’de her düzeyde karar alma süreci, olağanüstü durumlar haricinde, ilgili çalışanları ne ölçüde kapsamakta ve katılımcı bir şekilde gerçekleşmektedir?

Çok İyi		İyi		Kararsızım		Kötü		Çok Kötü	
100	90	80	70	60	50	40	30	20	10

14. Dış çevrede meydana gelen sosyal, ekonomik ve teknolojik gelişmeler İSKİ’nin hizmet ve politikalarında ne ölçüde göz önünde bulundurulmaktadır?

Çok İyi		İyi		Kararsızım		Kötü		Çok Kötü	
100	90	80	70	60	50	40	30	20	10

15. İSKİ’de, çalışanların duygu ve değerlerine ne ölçüde saygı gösterilmektedir?

Çok İyi		İyi		Kararsızım		Kötü		Çok Kötü	
100	90	80	70	60	50	40	30	20	10

16. İSKİ’de, çalışanların yenilikçi ve yaratıcı düşünceleri, yöneticiler tarafından ne ölçüde önemsenmekte ve desteklenmektedir?

Çok İyi		İyi		Kararsızım		Kötü		Çok Kötü	
100	90	80	70	60	50	40	30	20	10

17. İSKİ’de yöneticiler, konumlarının gerektirdiği bilgi ve tecrübeye ne ölçüde sahiptir?

Çok İyi		İyi		Kararsızım		Kötü		Çok Kötü	
100	90	80	70	60	50	40	30	20	10

18. İSKİ’de yapılan atama ve terfilerde liyakate ne ölçüde dikkat edilmektedir?

Çok İyi		İyi		Kararsızım		Kötü		Çok Kötü	
100	90	80	70	60	50	40	30	20	10

19. İSKİ çalışanları, kendilerine verilen görevleri ne ölçüde etkili ve verimli bir biçimde yerine getirmektedirler?

Çok İyi		İyi		Kararsızım		Kötü		Çok Kötü	
100	90	80	70	60	50	40	30	20	10



20. İSKİ çalışanları, görevlerin etkili ve verimli bir şekilde yürütülmesi için gerekli teknik bilgi ve uzmanlığa ne ölçüde sahiptir?

Çok İyi		İyi		Kararsızım		Kötü		Çok Kötü	
100	90	80	70	60	50	40	30	20	10

21. İSKİ'de, işiniz için gerekli olan belge ve bilgiler, diğer birimler veya çalışanlar tarafından ne ölçüde hızlı ve doğru bir şekilde sağlanmaktadır?

Çok İyi		İyi		Kararsızım		Kötü		Çok Kötü	
100	90	80	70	60	50	40	30	20	10

22. İSKİ'nin teknolojik altyapısı, görevinizi etkili ve verimli bir şekilde yürütmenize ne ölçüde uygundur?

Çok İyi		İyi		Kararsızım		Kötü		Çok Kötü	
100	90	80	70	60	50	40	30	20	10

23. Çalıştığınız mekan, görevinizi etkili ve verimli bir şekilde yürütmenize ne ölçüde uygundur?

Çok İyi		İyi		Kararsızım		Kötü		Çok Kötü	
100	90	80	70	60	50	40	30	20	10

24. Biriminizin faaliyetleri yürütülürken, hizmetlerinizden yararlananların (müşterilerin/kesimlerin) görüş ve düşünceleri ne ölçüde alınmaktadır?

Çok İyi		İyi		Kararsızım		Kötü		Çok Kötü	
100	90	80	70	60	50	40	30	20	10

25. İSKİ' de çalışıyor olmaktan ne ölçüde memnunsunuz?

Çok İyi		İyi		Kararsızım		Kötü		Çok Kötü	
100	90	80	70	60	50	40	30	20	10

26. Bağlı olduğunuz Daire Başkanlığında/ Şube Müdürlüğünde çalışıyor olmaktan ne ölçüde memnunsunuz?

Çok İyi		İyi		Kararsızım		Kötü		Çok Kötü	
100	90	80	70	60	50	40	30	20	10

27. İSKİ' de şu anda yapmakta olduğunuz işinizden ne ölçüde memnunsunuz?

Çok İyi		İyi		Kararsızım		Kötü		Çok Kötü	
100	90	80	70	60	50	40	30	20	10

28. İSKİ' deki statünüzden (konumunuzdan) ne ölçüde memnunsunuz?

Çok İyi		İyi		Kararsızım		Kötü		Çok Kötü	
100	90	80	70	60	50	40	30	20	10

29. İSKİ' de yaptığımız iş için gerekli yetki, sorumluluk ve inisiyatif size ne ölçüde tanınmaktadır?

Çok İyi		İyi		Kararsızım		Kötü		Çok Kötü	
100	90	80	70	60	50	40	30	20	10



30. İSKİ'deki kurum içi iletişimden genel olarak ne ölçüde memnunsunuz?

Çok İyi		İyi		Kararsızım		Kötü		Çok Kötü	
100	90	80	70	60	50	40	30	20	10

31. Göreviniz karşılığı İSKİ'den aldığınız ücret/maaştan ne ölçüde memnunsunuz?

Çok İyi		İyi		Kararsızım		Kötü		Çok Kötü	
100	90	80	70	60	50	40	30	20	10

32. İSKİ'nin sosyal tesislerinden ve diğer sosyal imkanlarından ne ölçüde yararlanabilmektesiniz?

Çok İyi		İyi		Kararsızım		Kötü		Çok Kötü	
100	90	80	70	60	50	40	30	20	10

33. İSKİ tarafından sunulan yemek, personel servisi, sağlık ve diğer sosyal hizmetler ne ölçüde tatmin edici?

Çok İyi		İyi		Kararsızım		Kötü		Çok Kötü	
100	90	80	70	60	50	40	30	20	10

Lütfen aşağıdaki soruları cevaplandırınız.

1. Unvanınız

<input type="checkbox"/>	Teftiş ve Kontrol Kurulu Başkanı / Hukuk Müşaviri / Daire Başkanı
<input type="checkbox"/>	Müdür / Şube Müdürü
<input type="checkbox"/>	Şef
<input type="checkbox"/>	Memur
<input type="checkbox"/>	İşçi

2. Yaşınız

<input type="checkbox"/>	18-30 arası	<input type="checkbox"/>	31-40 arası	<input type="checkbox"/>	41-50 arası	<input type="checkbox"/>	51 ve üzeri
--------------------------	-------------	--------------------------	-------------	--------------------------	-------------	--------------------------	-------------

3. Cinsiyetiniz

<input type="checkbox"/>	Kadın	<input type="checkbox"/>	Erkek
--------------------------	-------	--------------------------	-------

4. Eğitim Durumunuz

<input type="checkbox"/>	İlkokul / Ortaokul	<input type="checkbox"/>	Önlisans	<input type="checkbox"/>	Yüksek Lisans
<input type="checkbox"/>	Lise-Meslek Lisesi	<input type="checkbox"/>	Lisans	<input type="checkbox"/>	Doktora

5. Kaç yıldır İSKİ'de çalışmaktasınız?

<input type="checkbox"/>	1 yıldan az	<input type="checkbox"/>	1-5 yıl	<input type="checkbox"/>	6-10 yıl	<input type="checkbox"/>	11 yıl ve üzeri
--------------------------	-------------	--------------------------	---------	--------------------------	----------	--------------------------	-----------------

Araştırmaya gösterdiğiniz yakın ilgiden dolayı teşekkür ederiz

Proje Ekibi

DİKKAT: Soruları cevaplandırırken, olması gereken durumu değil, mevcut durumu gözönünde bulundurunuz.