



## Anket Değerlendirme

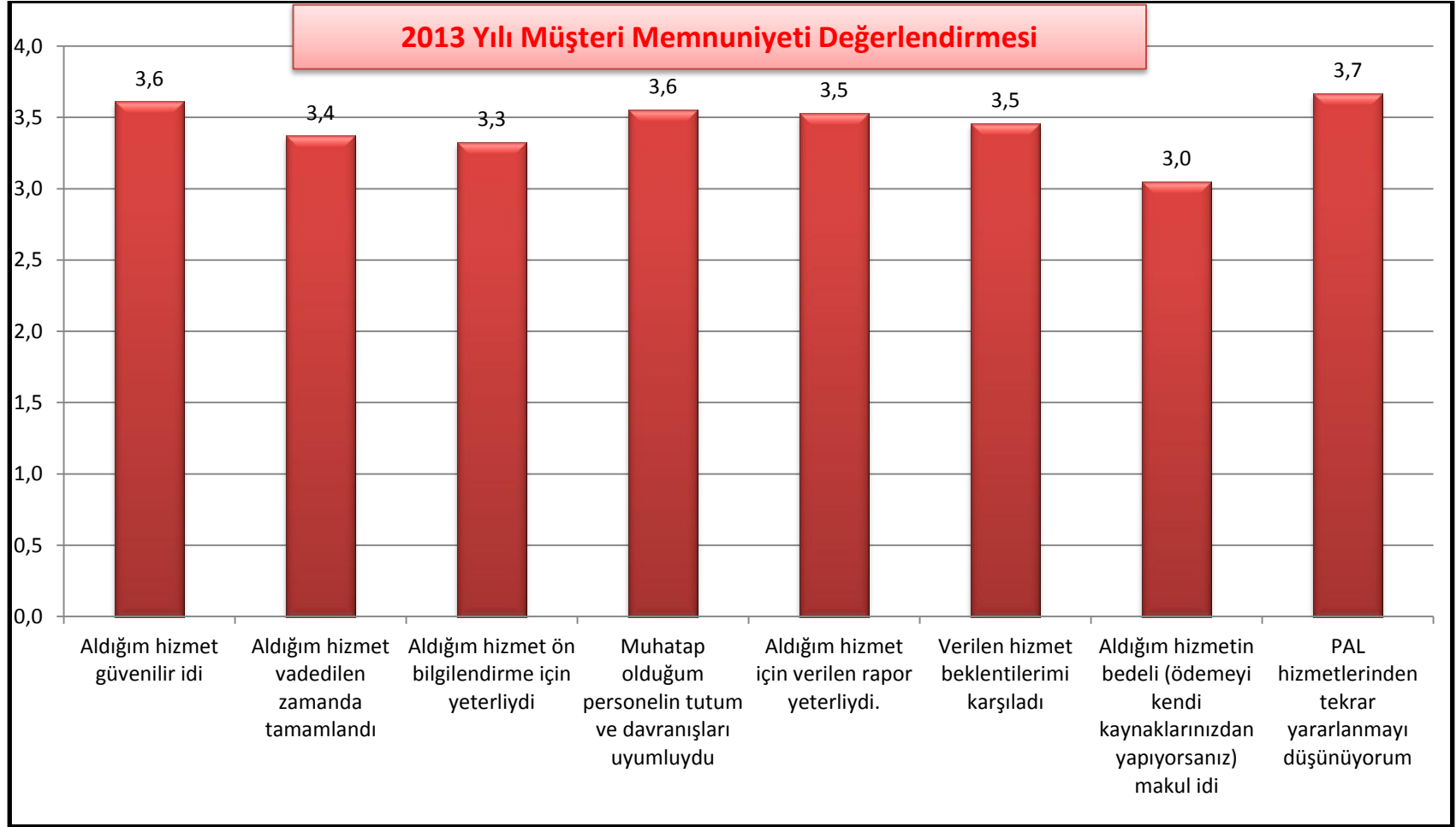
ODTÜ Petrol Araştırma Merkezi'nin 2013 yılı içerisindeki faaliyetleri değerlendirmek amacıyla 102 Müşteriye Memnuniyeti Anketi gönderilmiştir.

36 Müşteri anket sorularına cevap vererek iletmiştir. Bu durumda gönderilen anketlere geri dönüş oranı % 36'dır.

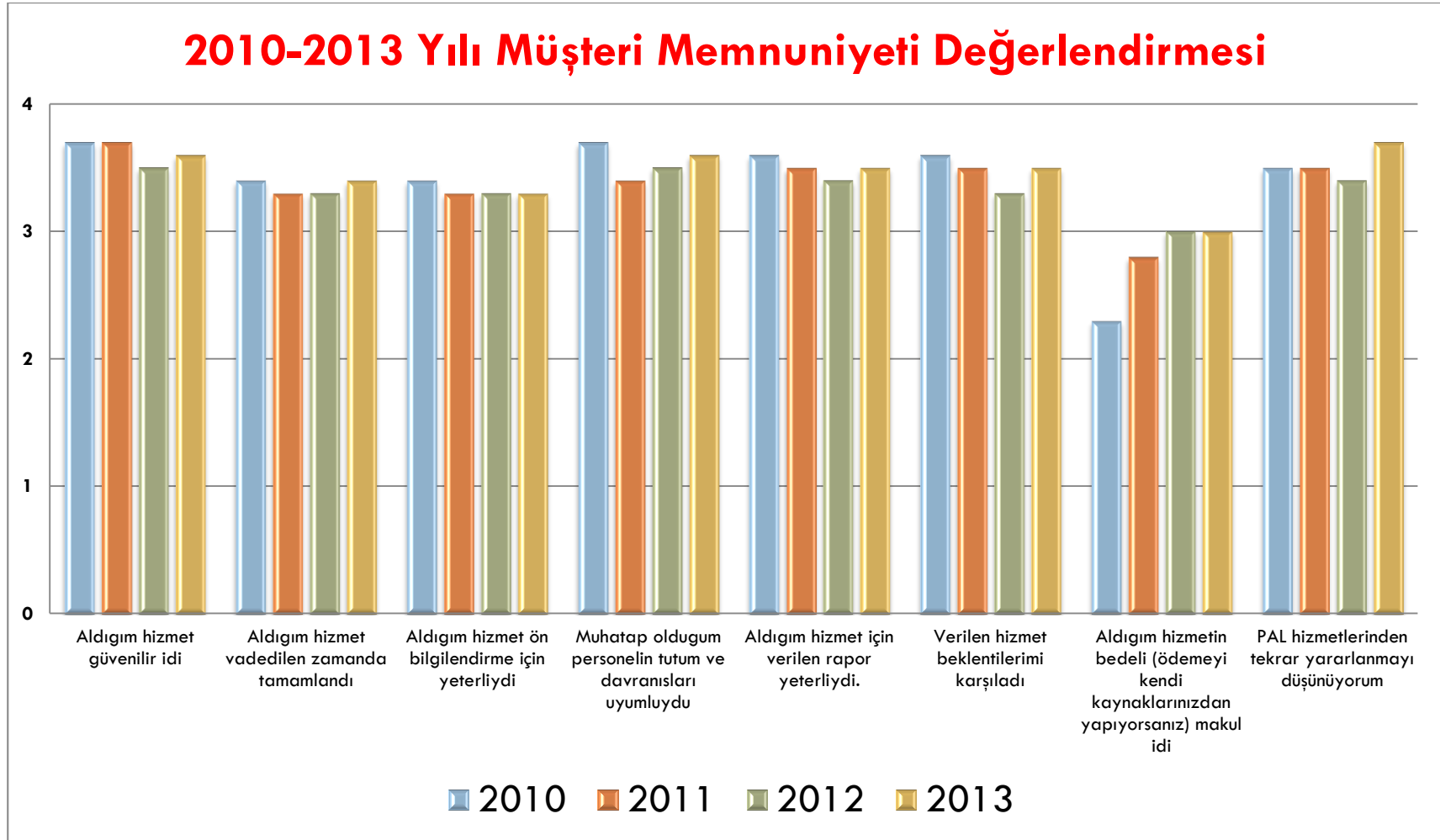
Tablo1.'de ODTÜ PAL Müşteri Memnuniyeti Anketi Soruları ve Puanlama, Tablo2.'de 2013 Yılı Müşteri Memnuniyeti Değerlendirmesi, Tablo 3.'de 2010-2013 Yılı Müşteri Memnuniyeti Değerlendirmesi bulunmaktadır.

Aldığım hizmet güvenilir idi.	<b>Kesinlikle katılıyorum 4 puan</b>	<b>Katılıyorum 3 puan</b>	<b>Katılmıyorum 2 puan</b>	<b>Kesinlikle katılmıyorum 1puan</b>	<b>İlgili Değil 0 puan</b>
Aldığım hizmet vadedilen zamanda tamamlandı.					
Aldığım hizmet için ön bilgilendirme yeterliydi.					
Muhatap olduğum personelin tutum ve davranışları uyumlu ydu.					
Aldığım hizmet için verilen rapor yeterliydi.					
Verilen hizmet beklentilerimi karşıladı.					
Aldığım hizmetin bedeli (ödeme yapılıyorsa) makul idi.					
PAL hizmetlerinden tekrar yararlanmayı düşünüyorum.					

**Tablo 1.ODTÜ PAL Müşteri Memnuniyeti Anketi Soruları ve Puanlama**



**Tablo 2. 2013 Yılı Müşteri Memnuniyeti Değerlendirmesi**



**Tablo 3. 2010-2013 Yılı Müşteri Memnuniyeti Değerlendirmesi**