



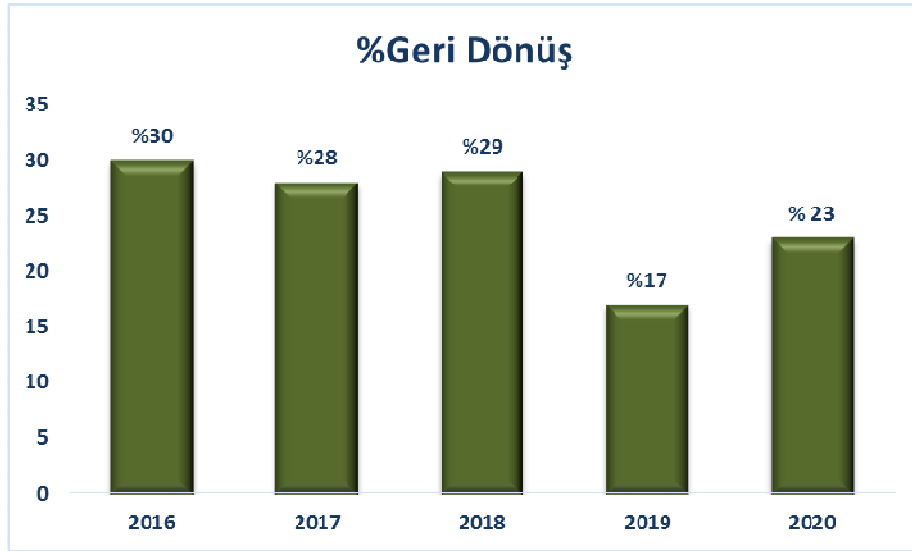
Müşteri Memnuniyet Anketi Değerlendirme Formu

Doküman No	P86-F02
Sayfa No	1/4
Yayın Tarihi	09.12.2016
Rev.Tarihi/No	03.02.2020/1

Son Güncelleme Tarihi **20.01.2021**

ODTÜ Petrol Araştırma Merkezi'nin 2020 yılı içerisindeki faaliyetlerini değerlendirmek amacıyla her yılın sonunda **PAL Müşteri Memnuniyet Anketi** düzenlenmektedir. 129 müşteriye gönderilmiş olan 2020 yılı anketine 30 müşterimiz katkıda bulunmuştur. Bu rapor ile 2020 yılı **ODTÜ Petrol Araştırma Merkezi Müşteri Memnuniyeti Anketi** değerlendirilmektedir.

Şekil 1.'de 2016-2020 yılları arasında LabKar Katılımcı Memnuniyeti Anketi'ne geri dönüş oranları sunulmaktadır. 2020 yılında anket geri dönüş oranı %23 olmuştur. Geri dönüş yapan müşterilerimizin tamamı anketi elektronik ortamda doldurmuştur. Anketlerimizi doldurarak geri dönüş yapan müşterilerimize teşekkür ederiz.



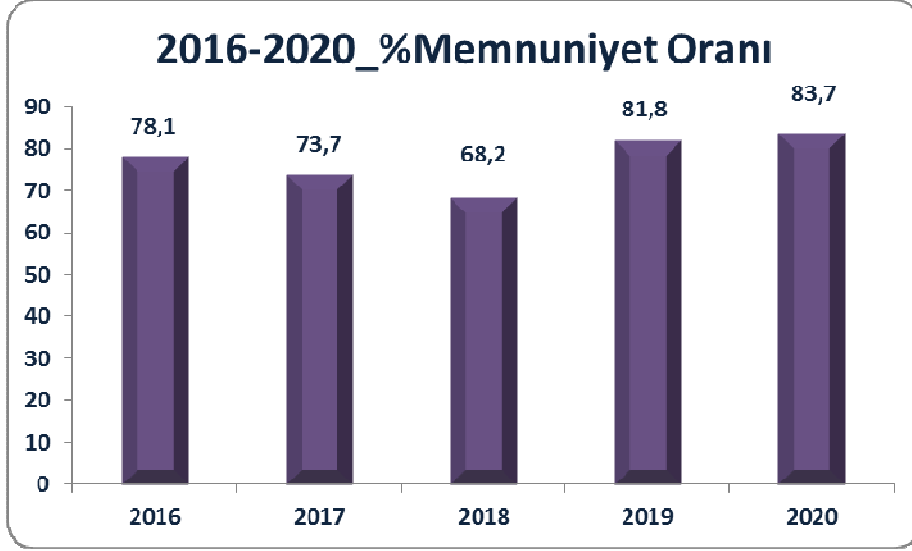
Şekil 1. 2016-2020 yıllarında ODTÜ Petrol Araştırma Merkezi Müşteri Memnuniyeti Anketi'ne geri dönüş oranları



Müşteri Memnuniyet Anketi Değerlendirme Formu

Doküman No	P86-F02
Sayfa No	2/4
Yayın Tarihi	09.12.2016
Rev.Tarihi/No	03.02.2020/1

Yıl bazında verilen memnuniyet oranı, ankette her biri soru için 2 üzerinden yapılan değerlendirme puanlarının toplamının soru sayısına bölünmesiyle hesaplanmaktadır ve müşterilerin Petrol Araştırma Merkezi'nin faaliyetlerinden memnun kalma derecesini ifade etmektedir. **Şekil 2.**'de 2016-2020 yılları arasında Petrol Araştırma Merkezi'nin çalışmalarından duyulan memnuniyet oranlarının karşılaştırması verilmiştir. 2020 yılı için son beş yılın memnuniyet ortalaması olan %77,1'in üzerinde memnuniyet sağlanmıştır.



Şekil 2. 2016-2020 yıllarında Petrol Araştırma Merkezi Çalışmalarından Duyulan Memnuniyet Oranları

Ankette yer alan sorulara gelen cevapların değerlendirilmesi aşağıdaki puanlandırılmaya göre yapılmaktadır:

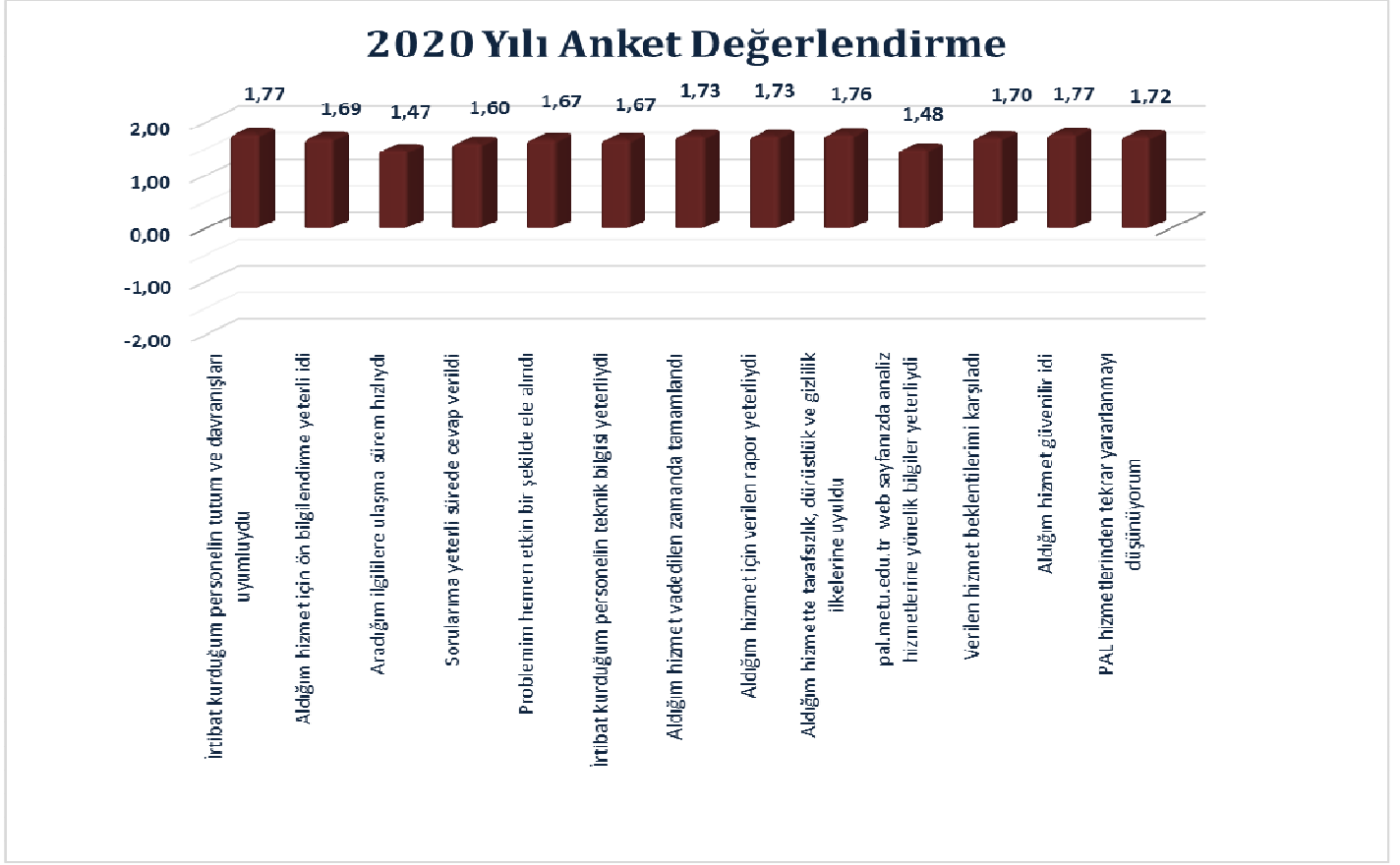
Kesinlikle Katılıyorum	Katılıyorum	Katılmıyorum	Kesinlikle Katılmıyorum
2 puan	1 puan	-1 puan	-2 puan



Müşteri Memnuniyet Anketi Değerlendirme Formu

Doküman No	P86-F02
Sayfa No	3/4
Yayın Tarihi	09.12.2016
Rev.Tarihi/No	03.02.2020/1

2020 yılı ODTÜ Petrol Araştırma Merkezi Müşteri Memnuniyeti Anketi değerlendirilmesi **Şekil 3**'te verilmektedir.

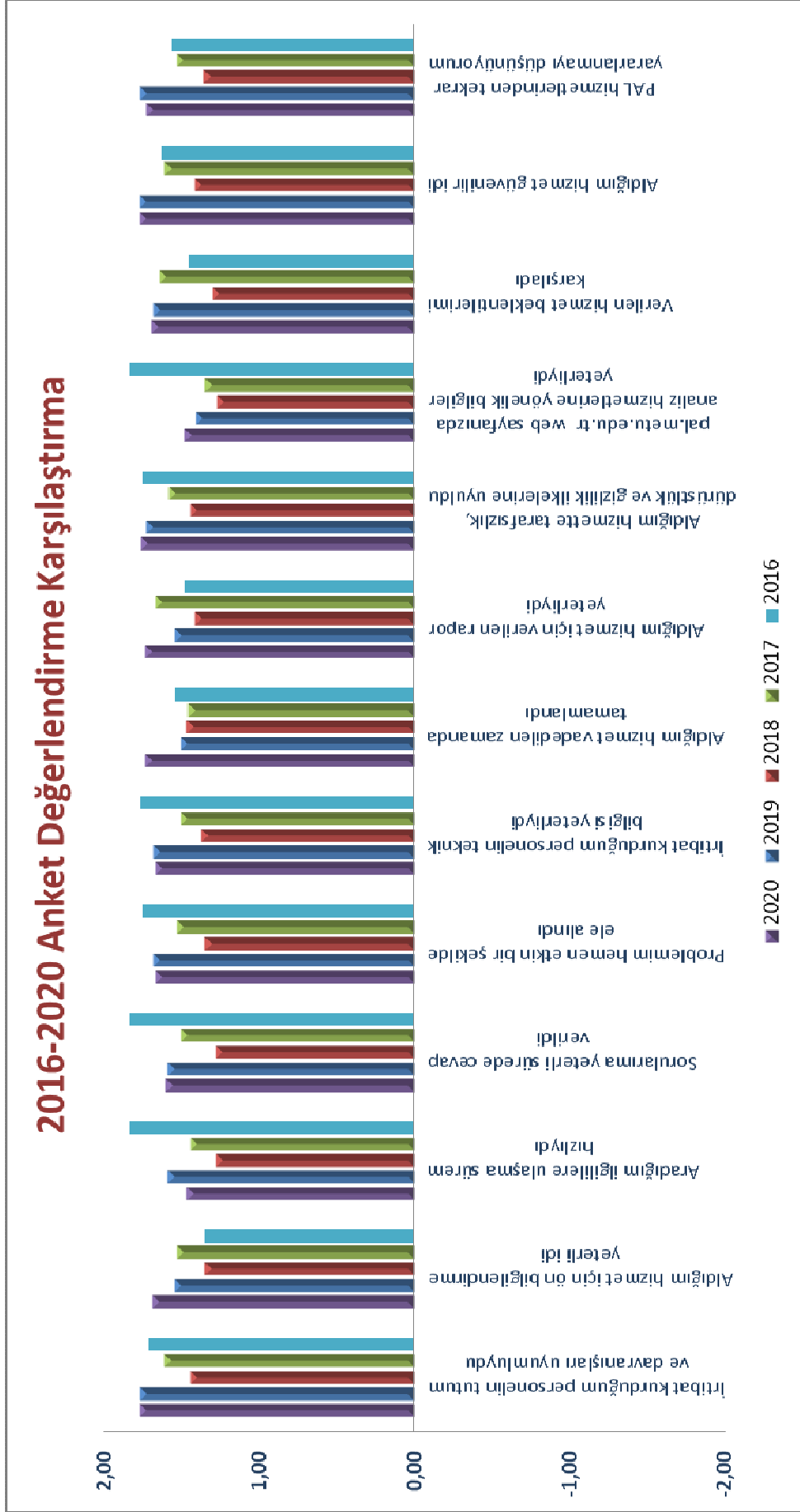


Şekil 3. 2020 yılı ODTÜ Petrol Araştırma Merkezi Müşteri Memnuniyeti Anket Değerlendirme



Müşteri Memnuniyet Anketi Değerlendirme Formu

Doküman No	P86-F02
Sayfa No	4/4
Yayın Tarihi	09.12.2016
Rev.Tarihi/No	03.02.2020/1



Şekil 4. 2016-2020 yılları ODTÜ Petrol Araştırma Merkezi Müşteri Memnuniyeti Anketi Değerlendirmesi

	Müşteri Memnuniyet Anketi Değerlendirme Formu	Doküman No	P86-F02
		Sayfa No	5/4
		Yayın Tarihi	09.12.2016
		Rev.Tarihi/No	03.02.2020/1

Şekil 4.'te ise 2016-2020 yılları Petrol Araştırma Merkezi Memnuniyeti Anketi değerlendirmesi karşılaştırmalı olarak yer almaktadır. Ankete geri dönüş yapan katılımcı sayısı az olmakla birlikte ankette yer alan bazı sorulara verilen cevaplar doğrultusunda memnuniyet oranlarında düşüş gözlenmiştir. Memnuniyet oranlarında düşüş yaşanan konular ve açıklamalarımız aşağıda yer almaktadır.

- **Aradığım ilgililere ulaşma sürem hızlıydı**

2020 yılında yaşanan pandemi sürecinde Merkezimizde de dönüşümlü çalışma yapılmıştır. Bu nedenle iletişimde aksaklıklar yaşanmış olabilir. Bize ulaşmak istediğiniz her türlü konu için petrol@metu.edu.tr adresine e-posta gönderdiğinizde en kısa sürede sizlere geri dönmeye çalışacağız.

- **pal.metu.edu.tr web sayfanızda analiz hizmetlerine yönelik bilgiler yeterliydi.**

2021 yılı içerisinde web sayfamızın içeriğinin zenginleştirilmesine dair çalışmaların tamamlanması planlanmaktadır.

- **PAL hizmetlerinden tekrar yararlanmayı düşünüyorum.**

Aldığınız hizmetlerle ilgili görüş ve isteklerinizi petrol@metu.edu.tr adresine e-posta ile iletmeniz durumunda değerlendirme yapılacaktır.

2020 Yılı ODTÜ Petrol Araştırma Merkezi Müşteri Memnuniyeti Anketlerinde

Müşterilerden Gelen Talep ve Öneriler

- ***Analiz fiyatları dışardaki özel kuruluşlara göre biraz yüksek. Biraz daha ekonomik olabilir.***

Analizlerde kullandığımız sarf malzemeleri (cihaz yedekleri, kimyasallar vs) yurt dışından Dolar/Euro kuru üzerinden temin edilmektedir. Dolar/Euro kurlarındaki değişiklikler kullanmış olduğumuz sarf malzemelerinin bedellerinde değişiklik oluşturması nedeniyle analiz fiyatlarında güncellemeler yapmak durumundayız. Anlayışınız için teşekkür ederiz.

- ***Personeliniz ilgili ve teknik olarak bilgili. Hizmet için teşekkür ederiz.***