



Müşteri Memnuniyet Anketi Değerlendirme Formu

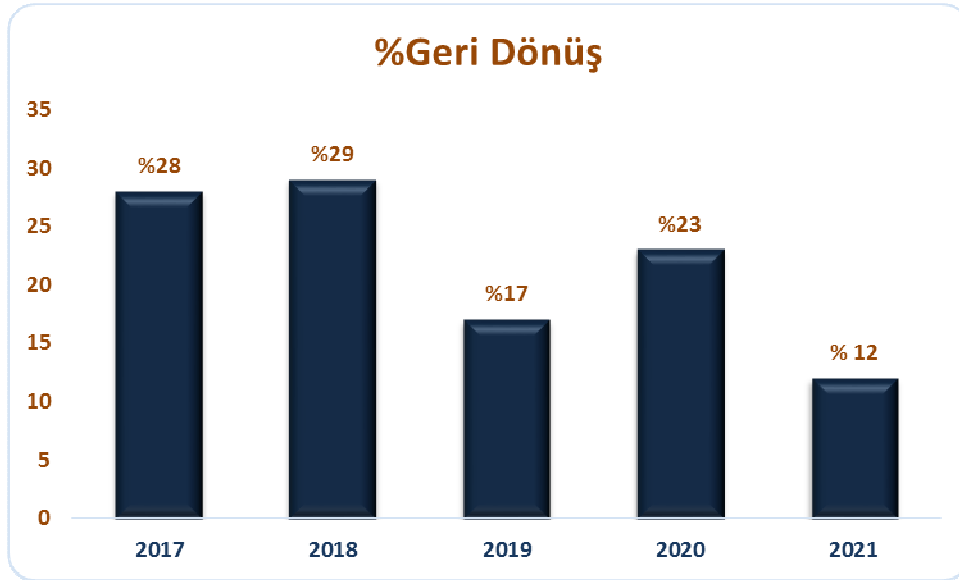
Doküman No	P86-F02
Sayfa No	1/6
Yayın Tarihi	09.12.2016
Rev.Tarihi/No	03.02.2020/1

Son Güncelleme Tarihi

27.01.2022

ODTÜ Petrol Araştırma Merkezi'nin 2021 yılı içerisindeki faaliyetlerini değerlendirmek amacıyla her yılın sonunda **PAL Müşteri Memnuniyet Anketi** düzenlenmektedir. 135 müşteriye gönderilmiş olan 2021 yılı anketine 16 müşterimiz katkıda bulunmuştur. Bu rapor ile 2021 yılı **ODTÜ Petrol Araştırma Merkezi Müşteri Memnuniyeti Anketi** değerlendirilmektedir.

Şekil 1.'de 2017-2021 yılları arasında LabKar Katılımcı Memnuniyeti Anketi'ne geri dönüş oranları sunulmaktadır. 2021 yılında anket geri dönüş oranı %12 olmuştur. Geri dönüş yapan müşterilerimizin tamamı anketi elektronik ortamda doldurmuştur. Anketlerimizi doldurarak geri dönüş yapan müşterilerimize teşekkür ederiz.



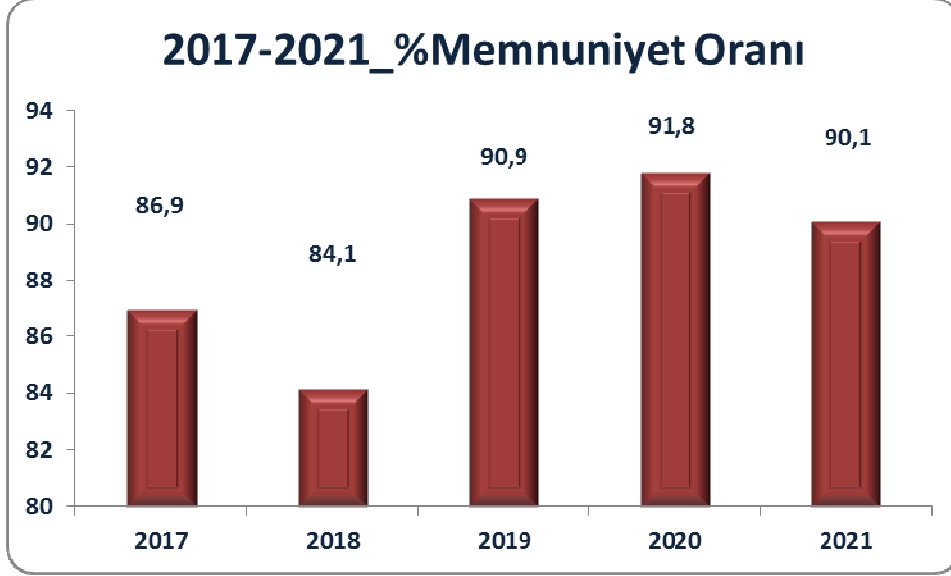
Şekil 1. 2017-2021 yıllarında ODTÜ Petrol Araştırma Merkezi Müşteri Memnuniyeti Anketi'ne geri dönüş oranları



Müşteri Memnuniyet Anketi Değerlendirme Formu

Doküman No	P86-F02
Sayfa No	2/6
Yayın Tarihi	09.12.2016
Rev.Tarihi/No	03.02.2020/1

Yıl bazında verilen memnuniyet oranı, müşterilerin Petrol Araştırma Merkezi'nin faaliyetlerinden memnun kalma derecesini ifade etmektedir. **Şekil 2.**'de 2017-2020 yılları arasında Petrol Araştırma Merkezi'nin çalışmalarından duyulan memnuniyet oranlarının karşılaştırması verilmiştir. 2021 yılı için son beş yılın memnuniyet ortalaması olan %88,76'nın üzerinde memnuniyet sağlanmıştır.



Şekil 2. 2017-2021 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

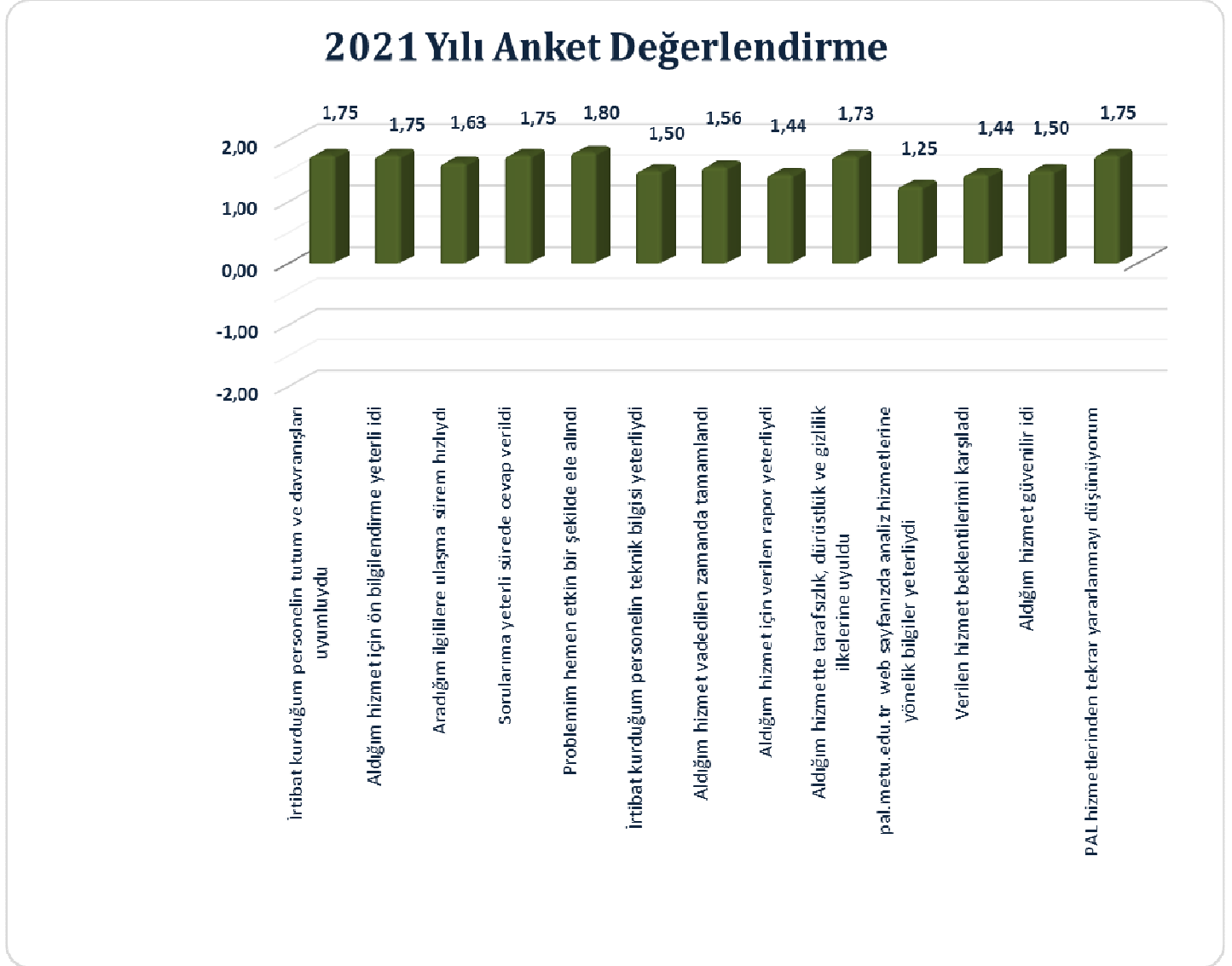
-2 puan



Müşteri Memnuniyet Anketi Değerlendirme Formu

Doküman No	P86-F02
Sayfa No	3/6
Yayın Tarihi	09.12.2016
Rev.Tarihi/No	03.02.2020/1

2021 yılı ODTÜ Petrol Araştırma Merkezi Müşteri Memnuniyeti Anketi değerlendirilmesi Şekil 3'te verilmektedir.

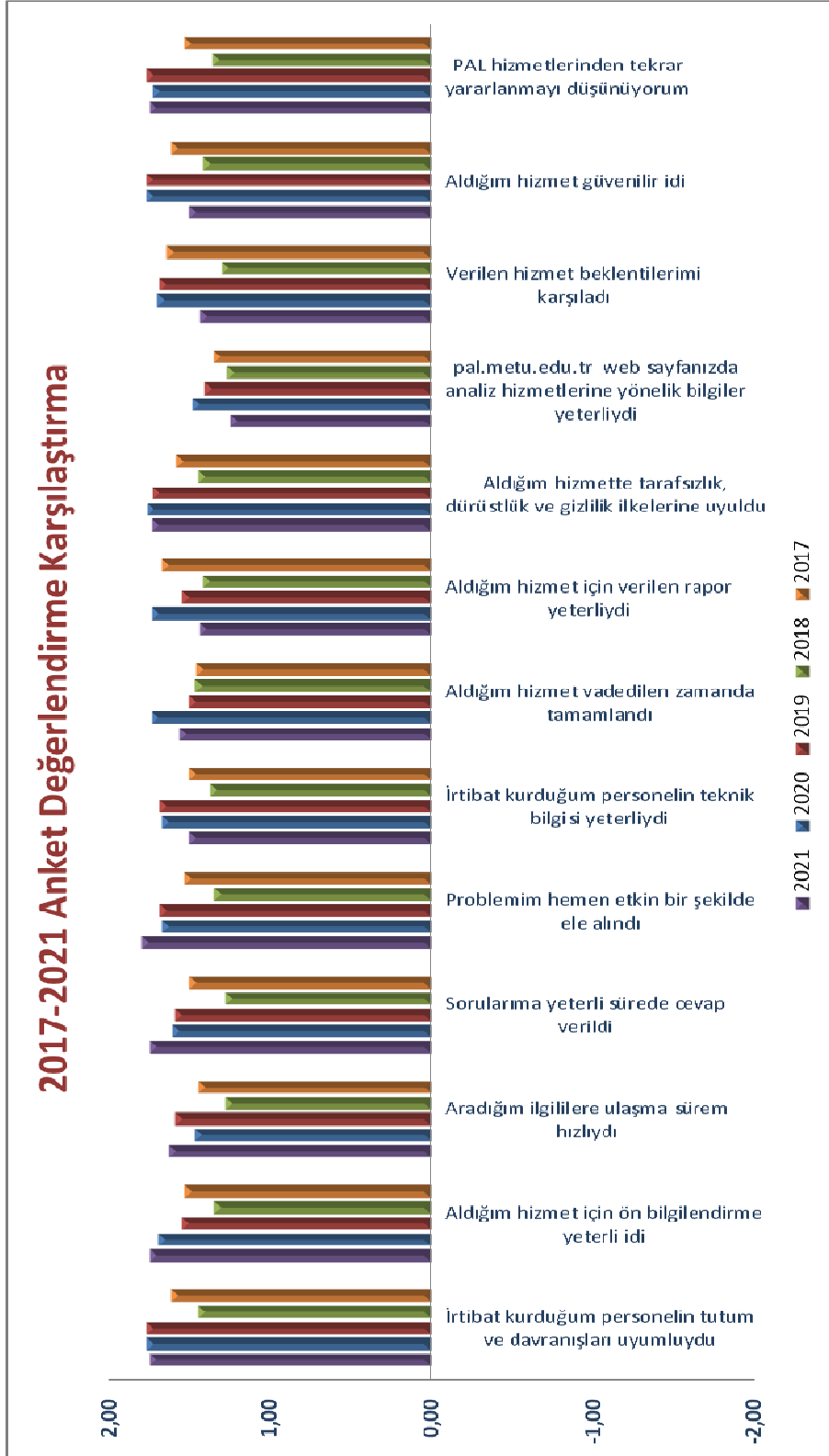


Şekil 3. 2021 yılı ODTÜ Petrol Araştırma Merkezi Müşteri Memnuniyeti Anketi Değerlendirme



Müşteri Memnuniyet Anketi Değerlendirme Formu

Doküman No	P86-F02
Sayfa No	4/6
Yayın Tarihi	09.12.2016
Rev.Tarihi/No	03.02.2020/1



Şekil 4. 2017-2021 yılları ODTÜ Petrol Araştırma Merkezi Müşteri Memnuniyeti Anketi Değerlendirmesi

	Müşteri Memnuniyet Anketi Değerlendirme Formu	Doküman No	P86-F02
		Sayfa No	5/6
		Yayın Tarihi	09.12.2016
		Rev.Tarihi/No	03.02.2020/1

Şekil 4.'te ise 2017-2021 yılları Petrol Araştırma Merkezi Memnuniyeti Anketi değerlendirmesi karşılaştırmalı olarak yer almaktadır. Ankete geri dönüş yapan katılımcı sayısı az olmakla birlikte ankette yer alan ve aşağıda belirtilen konu hakkında müşteri memnuniyet oranında düşüş gözlenmiştir. Memnuniyet oranında düşüş yaşanan konu için açıklamamız aşağıda yer almaktadır.

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

Web sayfasında düzenleme ve içeriğinin zenginleştirilmesi çalışması büyük ölçüde tamamlanmıştır. Kontroller sonrasında yeni sayfa kullanıma alınacaktır. Analiz hizmetlerine yönelik bilgiler konusunda yeni sayfada daha detaylı açıklamalar yer alacaktır.

2021 Yılı ODTÜ Petrol Araştırma Merkezi Müşteri Memnuniyeti Anketlerinde Müşterilerden Gelen Talep ve Öneriler

- ***Raporlarda daha fazla teknik değerlendirme çıktılarının yer alması alınan hizmetin kalitesini arttıracaktır.***

Analiz taleplerinizle birlikte değerlendirme yapılmasını istediğiniz konular hakkında bilgi vermeniz durumunda hazırlanan raporlarda görüş ve yorumlara yer verilecektir. Raporlarınız ulaştıktan sonra da bilgi almak istediğiniz her konuda petrol@metu.edu.tr adresine e-posta gönderdiğinizde geri dönüş yapılacaktır.

- ***Başarılar diliyorum. Jeotermal enerji kaynak rezervuarlarının işletilmesi ve rezervuar yönetimi konusunda operatörlerin daha aktif bilgilendirilmesinin gerekli olduğuna inanıyorum.***

Jeotermal enerji kaynak rezervuarlarının işletilmesi ve rezervuar yönetimi konusunda danışmanlık hizmeti istenmesi durumunda yardımcı olunacaktır.

- ***2022 Yılı Numune Analiz Ücretlerine çok zam gelmemesi.***

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.



**Müşteri Memnuniyet Anketi
Değerlendirme Formu**

Doküman No	P86-F02
Sayfa No	6/6
Yayın Tarihi	09.12.2016
Rev. Tarihi/No	03.02.2020/1

- *ODTU-PAL Web sitesinde analize ait aşamaları açıklayıcı metin ve analiz formu eklenirse daha güzel olabilir.*

Web sayfasının düzenleme çalışması tamamlandığında belirttiğiniz konular içinde eklemeler yapılacaktır.