



Müşteri Memnuniyet Anketi Değerlendirme Formu

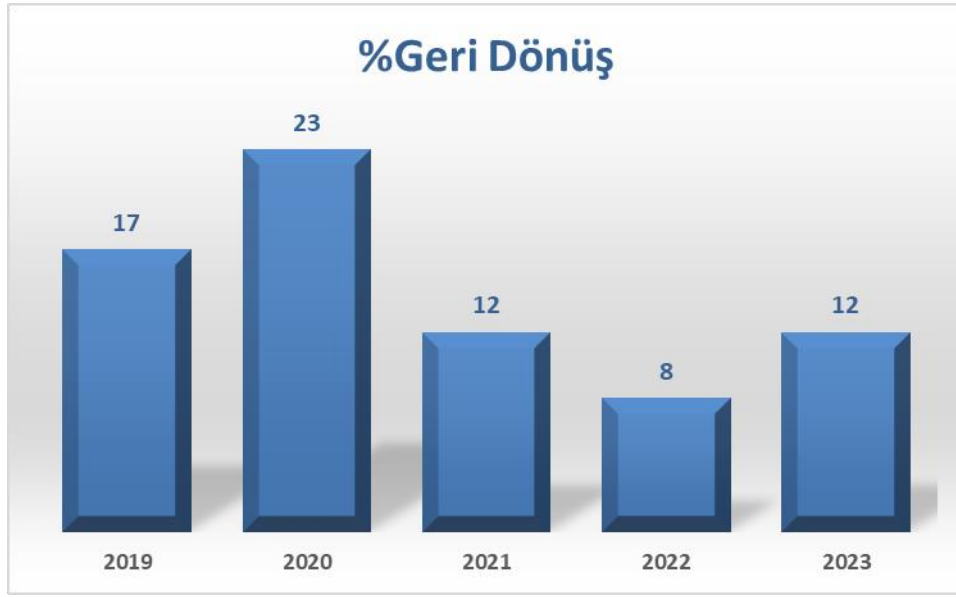
Doküman No	P86-F02
Sayfa No	1/6
Yayın Tarihi	09.12.2016
Rev.Tarihi/No	03.02.2020/1

Son Güncelleme Tarihi

06.02.2024

ODTÜ Petrol Araştırma Merkezi'nin 2023 yılı içerisindeki faaliyetlerini değerlendirmek amacıyla her yılın sonunda **PAL Müşteri Memnuniyet Anketi** düzenlenmektedir. 160 müşteriye gönderilmiş olan 2023 yılı anketine 20 müşterimiz katkıda bulunmuştur. Bu rapor ile 2023 yılı **ODTÜ Petrol Araştırma Merkezi Müşteri Memnuniyeti Anketi** değerlendirilmektedir.

Şekil 1.'de 2019-2023 yılları arasında LabKar Katılımcı Memnuniyeti Anketi'ne geri dönüş oranları sunulmaktadır. 2023 yılında anket geri dönüş oranı %12 olmuştur. Geri dönüş yapan müşterilerimizin tamamı anketi elektronik ortamda doldurmuştur. Anketlerimizi doldurarak geri dönüş yapan müşterilerimize teşekkür ederiz.



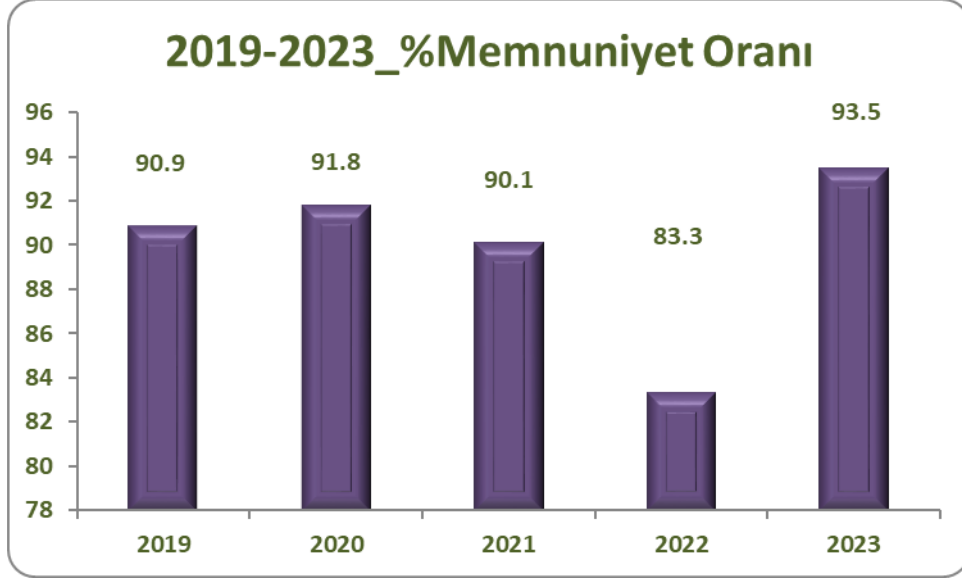
Şekil 1. 2019-2023 yıllarında ODTÜ Petrol Araştırma Merkezi Müşteri Memnuniyeti Anketi'ne geri dönüş oranları



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 2019-2023 yılları arasında Petrol Araştırma Merkezi'nin çalışmalarından duyulan memnuniyet oranlarının karşılaştırması verilmiştir. 2023 yılı için son beş yılın memnuniyet ortalaması olan %89,92'nin üzerinde memnuniyet sağlanmıştır.



Şekil 2. 2019-2023 yıllarında Petrol Araştırma Merkezi Çalışmalarından Duyulan Memnuniyet Oranları

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

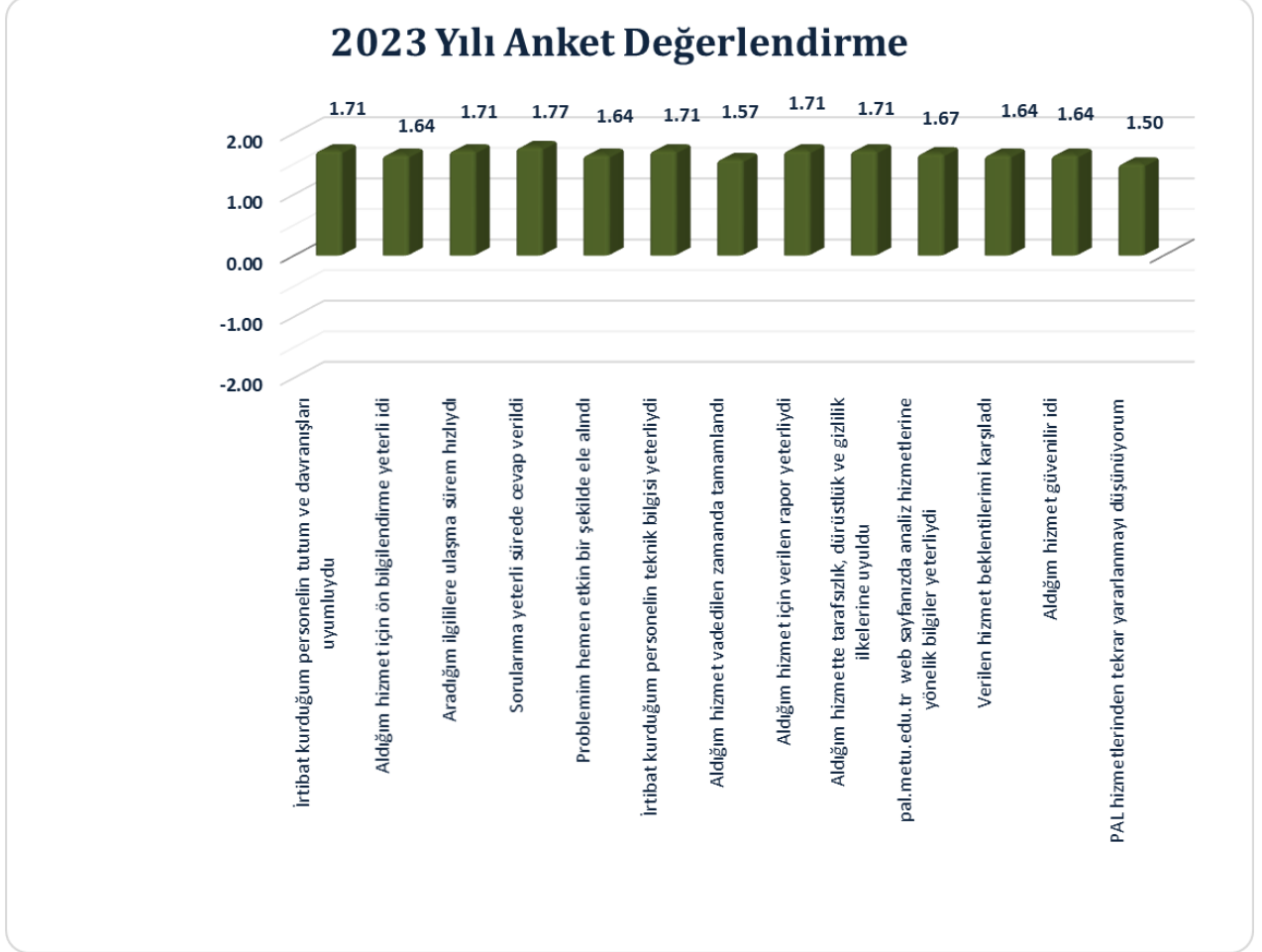
Kesinlikle Katılıyorum	Katılıyorum	Katılmıyorum	Kesinlikle Katılmıyorum
2 puan	1 puan	-1 puan	-2 puan



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

2023 yılı ODTÜ Petrol Araştırma Merkezi Müşteri Memnuniyeti Anketi değerlendirilmesi Şekil 3'te verilmektedir.

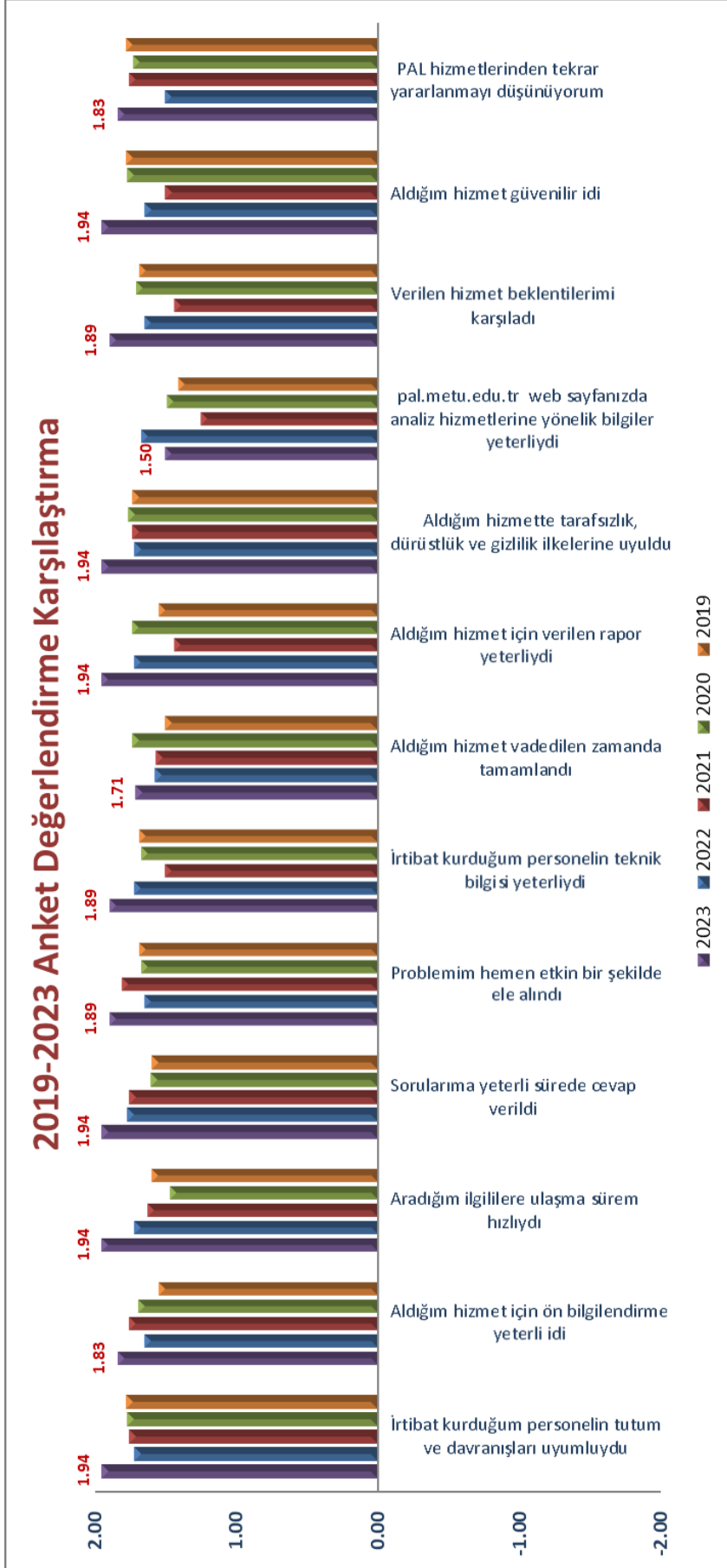


Şekil 3. 2023 yılı ODTÜ Petrol Araştırma Merkezi Müşteri Memnuniyeti Anket Değerlendirme



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. 2019-2023 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 2019-2023 yılları Petrol Araştırma Merkezi Memnuniyeti Anketi değerlendirmesi karşılaştırmalı olarak yer almaktadır. Ankete geri dönüş yapan katılımcı sayısı az olmakla birlikte ankette yer alan sorulara verilen cevapların değerlendirilmesi sonrasında web sitesindeki bilgilerin yeterliliği dışındaki tüm konularda müşteri memnuniyet oranında yükselme olduğu gözlenmiştir. Web sayfasında yer alan bilgiler için gözden geçirme yapılarak analiz hizmetlerine yönelik bilgiler konusunda ilave açıklamalara yer verilecektir.

2023 Yılı ODTÜ Petrol Araştırma Merkezi Müşteri Memnuniyeti Anketlerinde Müşterilerden Gelen Talep ve Öneriler

- İşbirlikleriniz ve sektöre katkılarınız için teşekkür ederiz. Yeterlilik tarihleri konusunda yurtdışı çevrimlerle üst üste gelen dönemler olabiliyor. Planları belki karşılaştırarak oluşturursak daha faydalı olabilir.**

ODTÜ Petrol Araştırma Merkezi'nin yürütücülüğünü yapmakta olduğu LabKar Programlarında katılımcı talepleri doğrultusunda her yıl yeni ürün türlerinde yeni çevrimler de düzenlenmektedir. Yeni yıl bütçe onaylarının her senenin başında oluşturulması nedeniyle çevrimler Şubat ayından önce başlatılamamaktadır. Diğer taraftan katılımcı laboratuvarlar açısından da mağduriyet oluşmaması için yaz aylarında (Temmuz-Ağustos) çevrim faaliyetlerine ara verilmektedir. Bu nedenlerden ötürü yeterlilik test zamanlarının düzenlendiği zamanlarda değişiklik yapılması öngörülmemektedir.

- Ücret Politikanızı gözden geçirmenizi talep ediyorum; zira mahkemelerde fiyatın yüksek olması hasebiyle taraflarca çoğu zaman analiz yaptırılmaktan imtina ediliyor ve çoğu zaman söz konusu analize tarafların maddi gücü yetmediği için, adalet yerini bulamadan dosya işlem den mecburen kaldırılıyor. Örneğin; yanlış yakıttan dolayı araca gelen zarar 10-15 bin TL iken analiz neredeyse bu meblağa ulaşabiliyor. Dolayısıyla yalnızca maddi durumu uygun olanlar analiz yaptırmayı kabul edip dosyayı devam ettirebiliyor. Adaletin yerini bulabilmesi için en az %50 oranında indirim uygulanmasını rica ederim./ Kamu ve vakıf kuruluşlarına fiyat konusunda indirim yapmanızı rica ediyorum. Saygılarımla.**

Araştırma Merkezimizde akreditasyon bedeli, personel giderleri, üniversite kesintisi, sarf malzeme giderleri, cihaz bakım-arıza-kalibrasyon hizmet alımı giderleri v.b. harcamaları analiz ücretlerinden karşılanmaktadır. Cihazların çalışır halde tutulması ve kaliteli, güvenilir sonuç verilmesi için gereken çalışmaların giderleri analiz ücretleri ile karşılanmaktadır.

- ODTÜ PAL'in bilinirliğini artırmak faydalı olacağını düşünüyorum.**

2024 yılında bilinirliğin artırılması amacıyla, web sitemizin geliştirilmesi, sosyal medya kanallarının kullanılması gibi çalışmalar yapılması planlanmaktadır.



**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

- **Tüm çalışan personelinize teşekkür ediyorum. / Başarılarınızın devamını diliyorum. / ODTÜ PAL'den aldığım eğitim hizmeti için teşekkür ederim. Alanında donanımlı, bilgili ve güleryüzlü bir ekip ile tanıştığıma çok memnunum. Başarılarınızın devamını dilerim.**
Teşekkür ederiz.