



**BURSA TEKNİK
ÜNİVERSİTESİ**

**2024 YILI BTÜ-MERLAB MÜŞTERİ
MEMNUNİYET ANKETİ RAPORU**



Uygulamanın Adı: BTÜ-MERLAB Müşteri Memnuniyeti

Düzenleyen Birim: Merkezi Araştırma Laboratuvarı

Katılımcılar: BTÜ Personeli ve Dış Paydaşlar

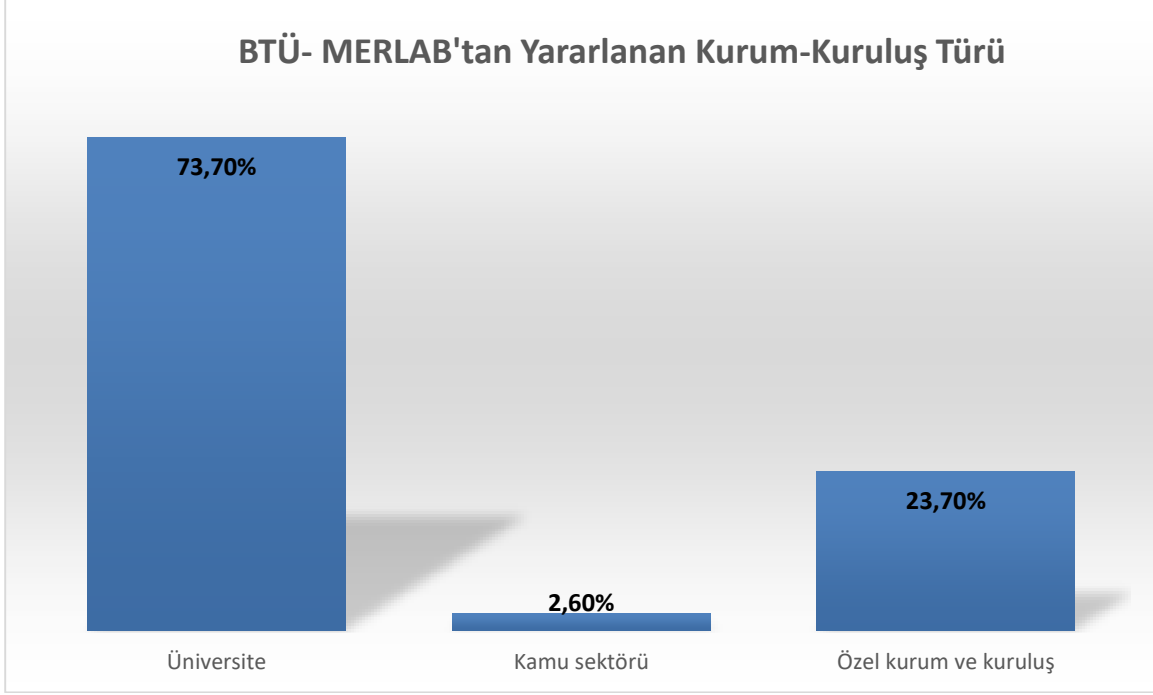
Katılımcı Sayısı: 38

• **2024 Yılı Eylem/ Faaliyet Planı**

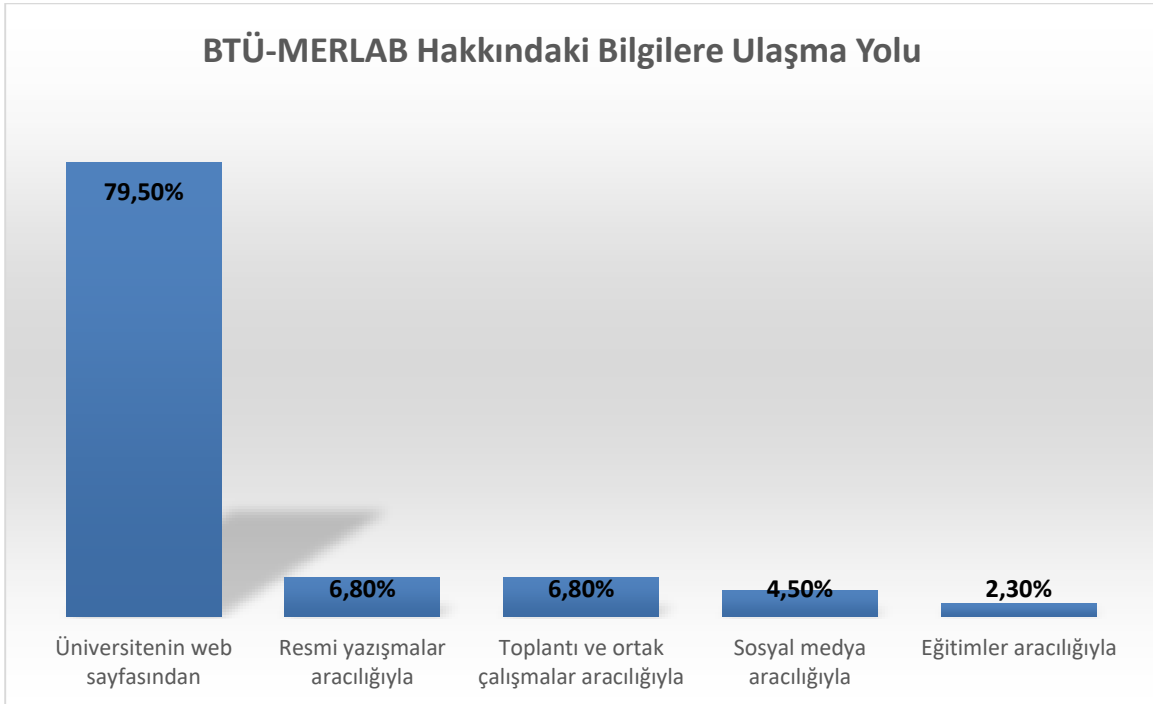
Eylem / Faaliyet Planı				
SN	Tespit / İhtiyaç	Öngörülen Eylem / Faaliyet	Sorumlu	Tamamlanma Tarihi
1	Yeni test talepleri vardır.	Yeni test talepleri vardır. Metalik malzemelere basma, çekme testi Biyobozunurluk testleri Mikroplastik analizleri TEM, XPS, BET Mikrobiyolojik analizler Polimer test/analizleri Kompostalanabilirlik test ve analizleri GPC ve diğer moleküler ağırlık analiz yöntemler İnşaat sektöründe kullanılan bitüm testleri XRF Vektör Network Analizörü, NMR, XPS Dilatasyon Reolojisi Farinografi, ekstensografi Rotasyonel reometre testleri	MERLAB	31.12.2025
2	Sosyal medyadan bilgilere erişim düzeyi düşük.	Sosyal medyanın daha etkin kullanımı sağlanmalıdır.	MERLAB	31.12.2025

EK: Anket Sonuçları

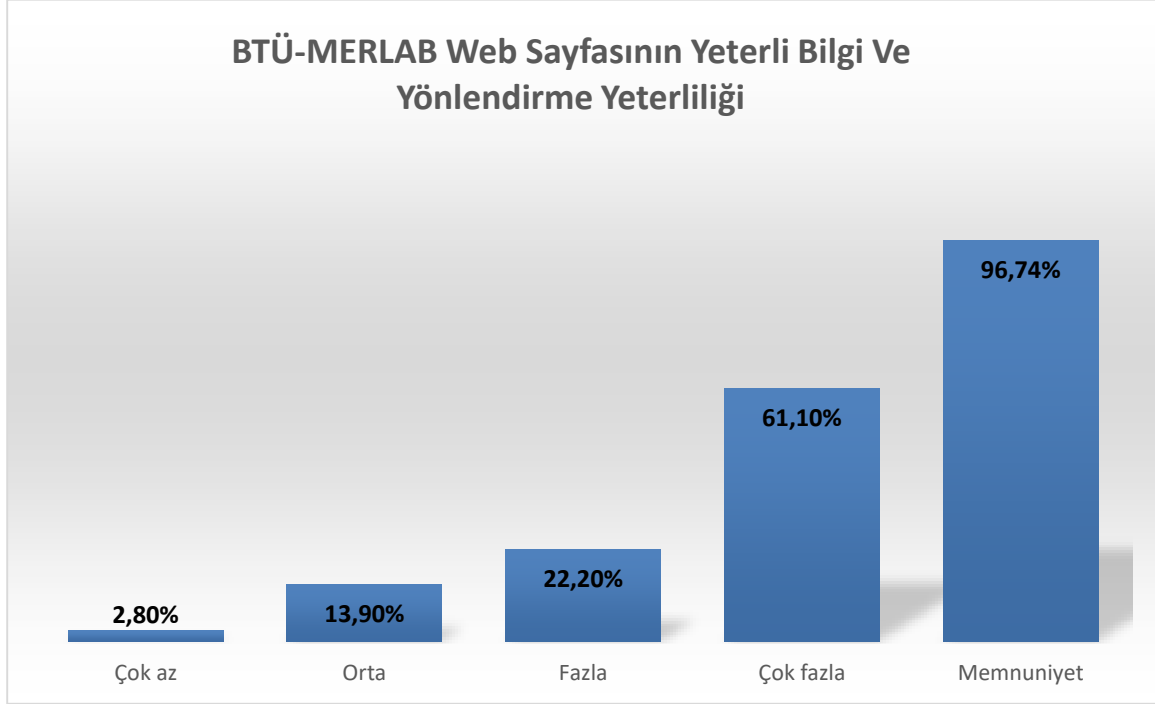
S.1 Kurum-Kuruluş Türü



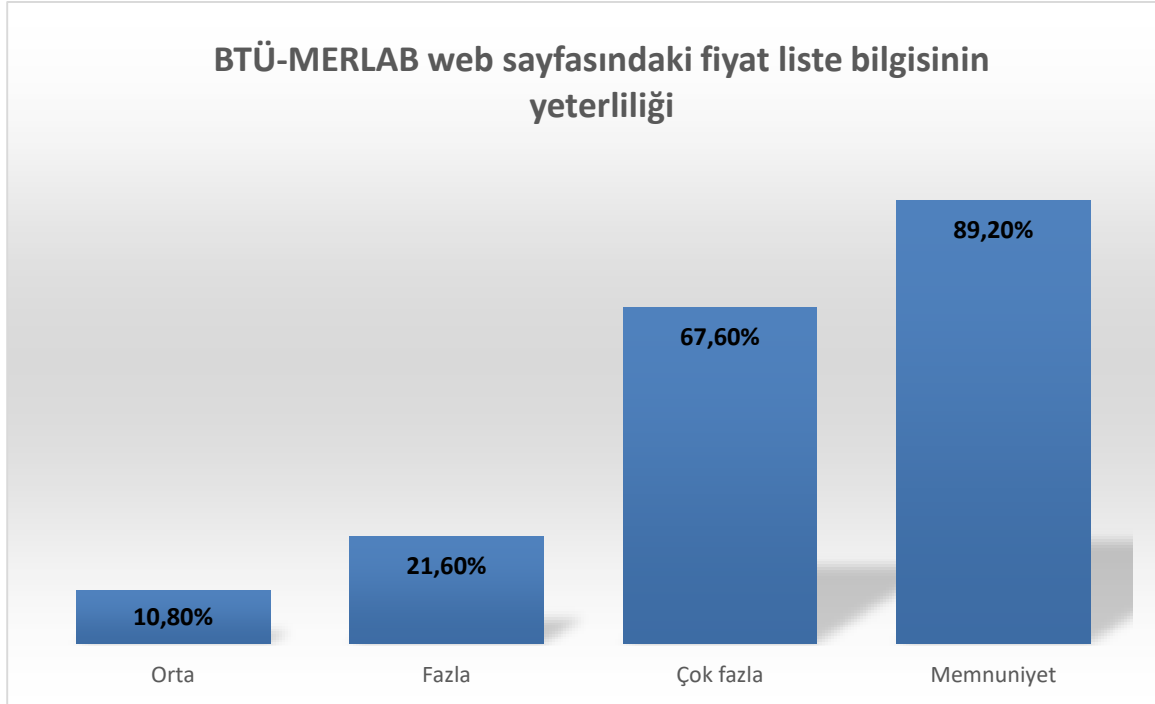
S.2 BTÜ-MERLAB Hakkındaki Bilgilere Ulaşma Yolu



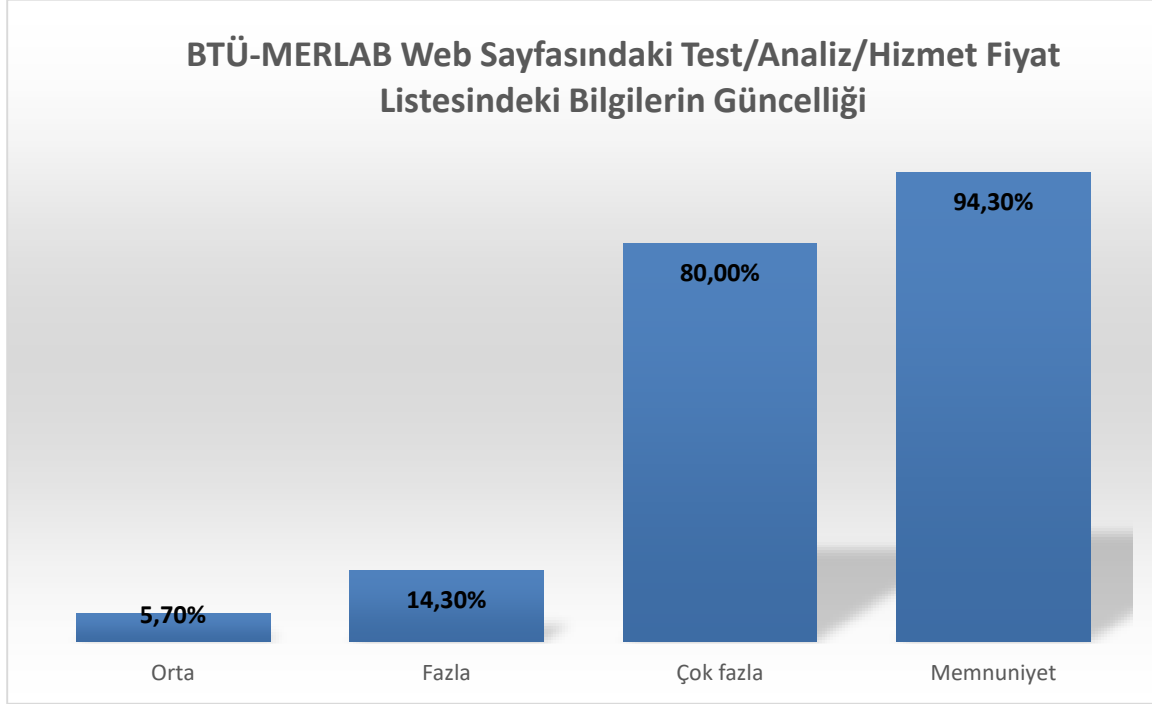
S.3.1 BTÜ-MERLAB web sayfasının yeterli bilgi ve yönlendirme yeterliliği



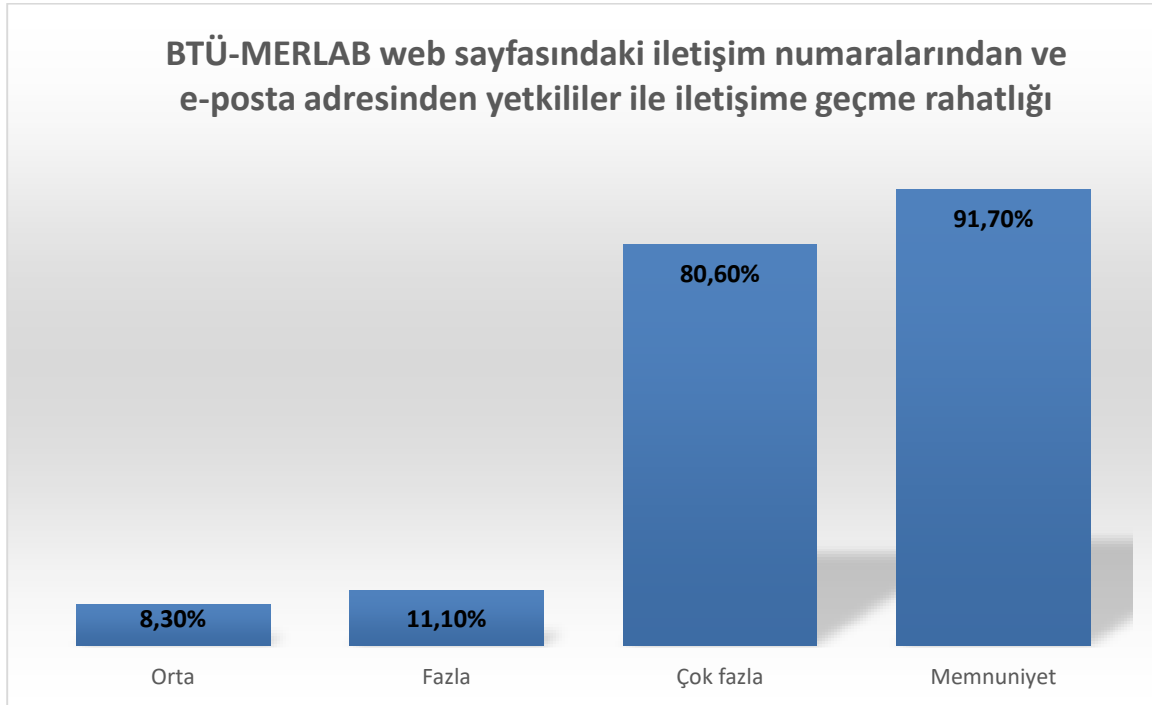
S.3.2 BTÜ-MERLAB web sayfasındaki fiyat liste bilgisinin yeterliliği



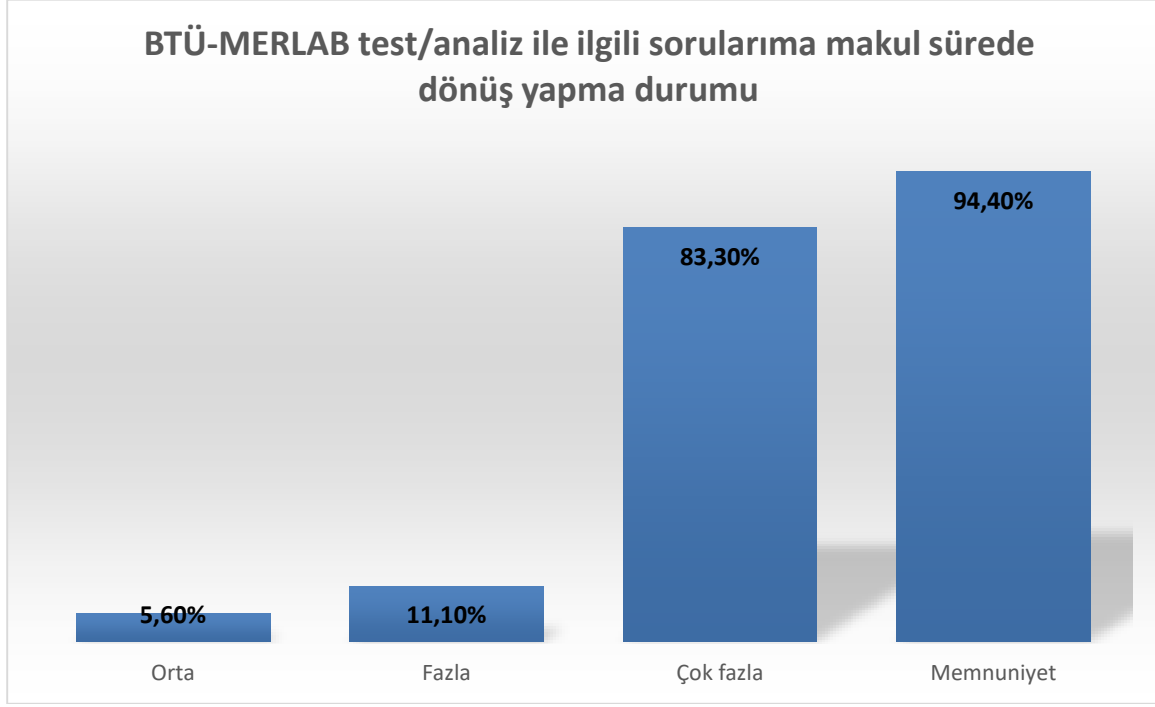
S.3.3 BTÜ-MERLAB web sayfasındaki test/analiz/hizmet fiyat listesindeki bilgilerin güncelliği



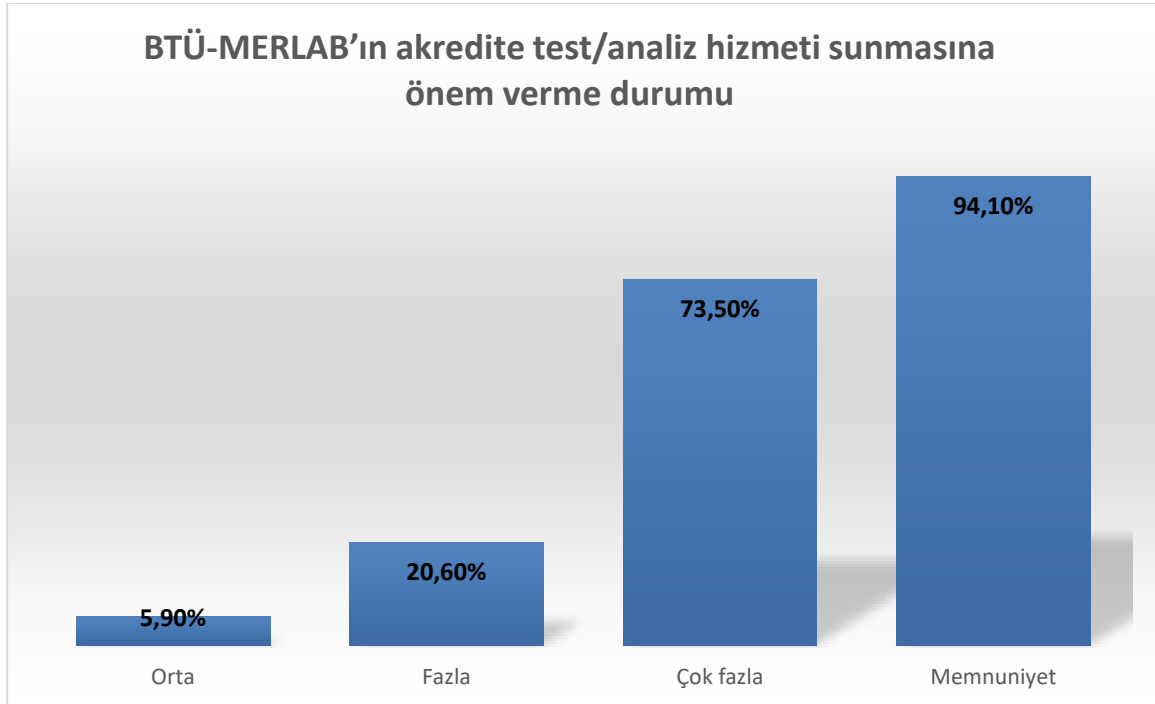
S.3.4 BTÜ-MERLAB web sayfasındaki iletişim numaralarından ve e-posta adresinden yetkililer ile iletişime geçme rahatlığı



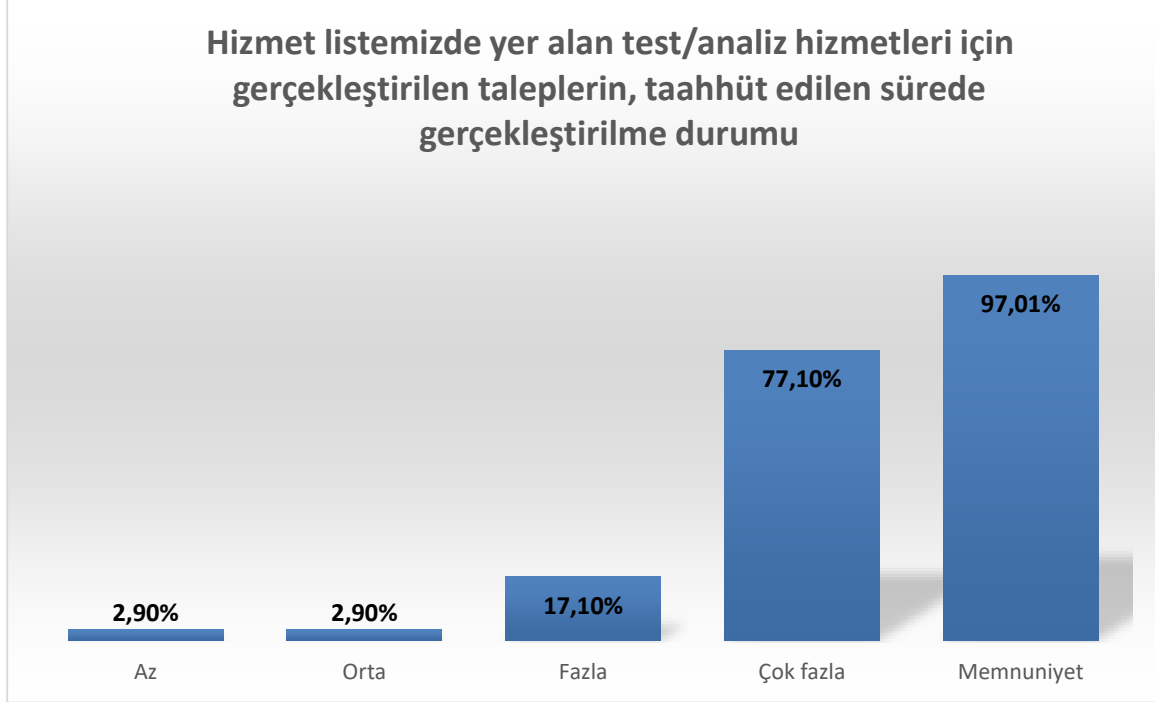
S.3.5 BTÜ-MERLAB test/analiz ile ilgili sorularıma makul sürede dönüş yapma durumu



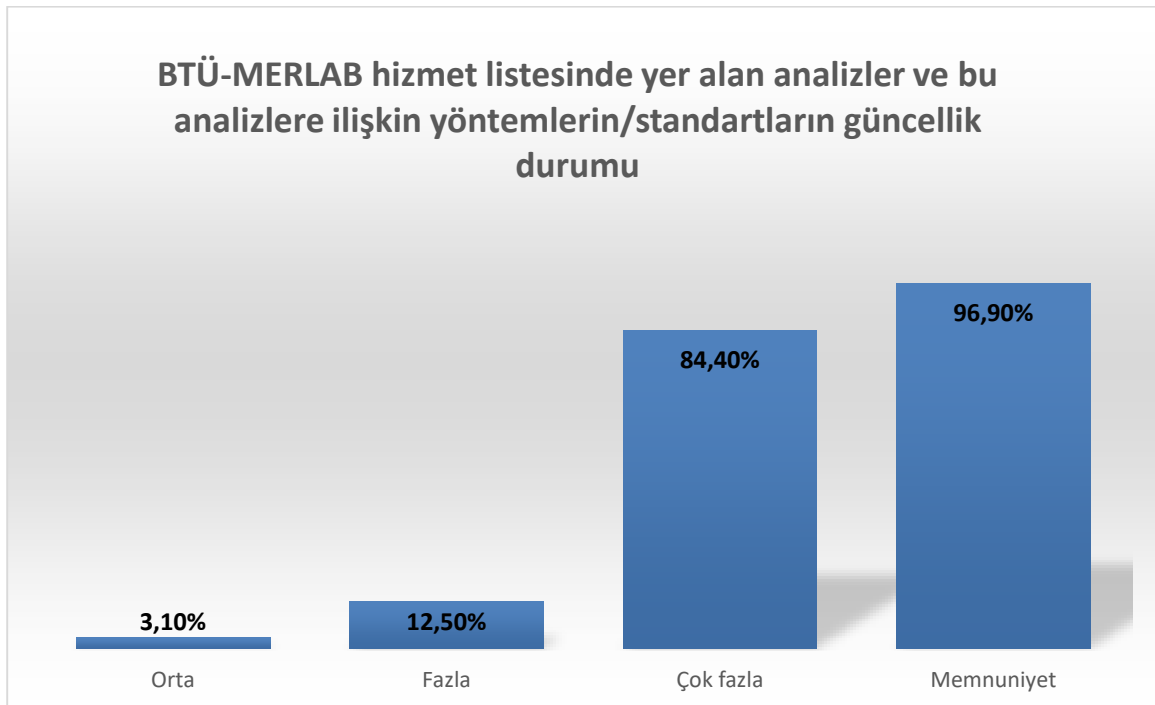
S.3.6 BTÜ-MERLAB'ın akredite test/analiz hizmeti sunmasına önem verme durumu



S.3.7 Hizmet listemizde yer alan test/analiz hizmetleri için gerçekleştirilen taleplerin, taahhüt edilen sürede gerçekleştirilme durumu

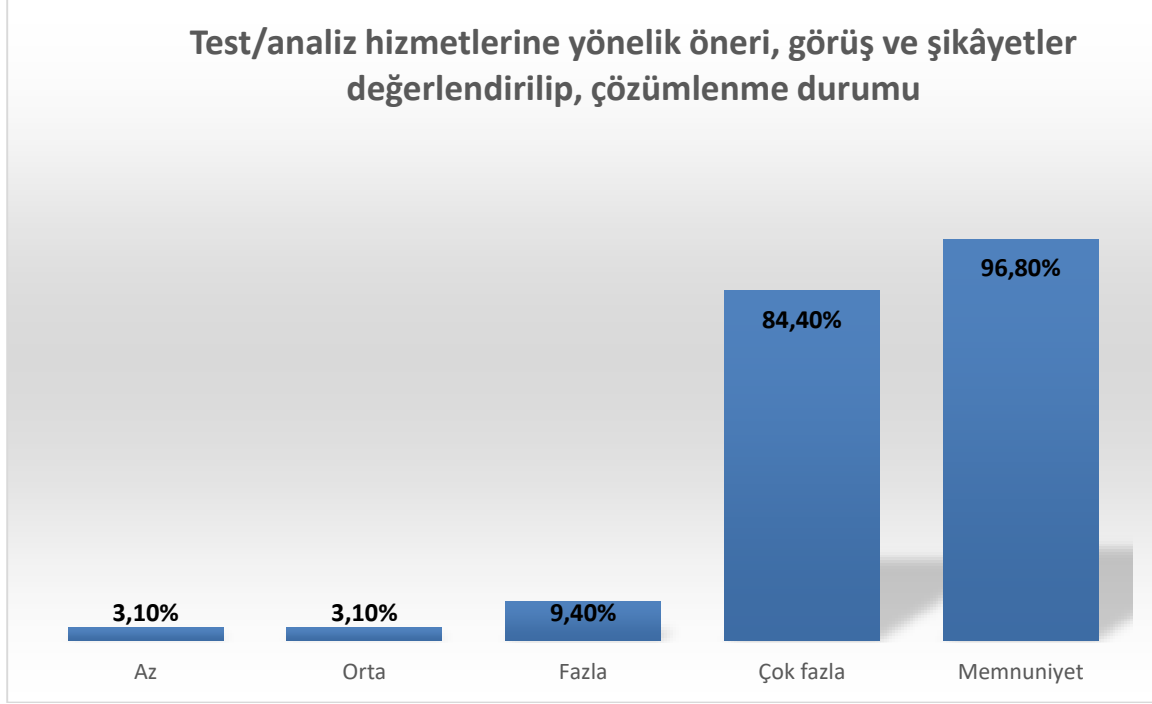


S.3.8 BTÜ-MERLAB hizmet listesinde yer alan analizler ve bu analizlere ilişkin yöntemlerin/standartların güncellik durumu

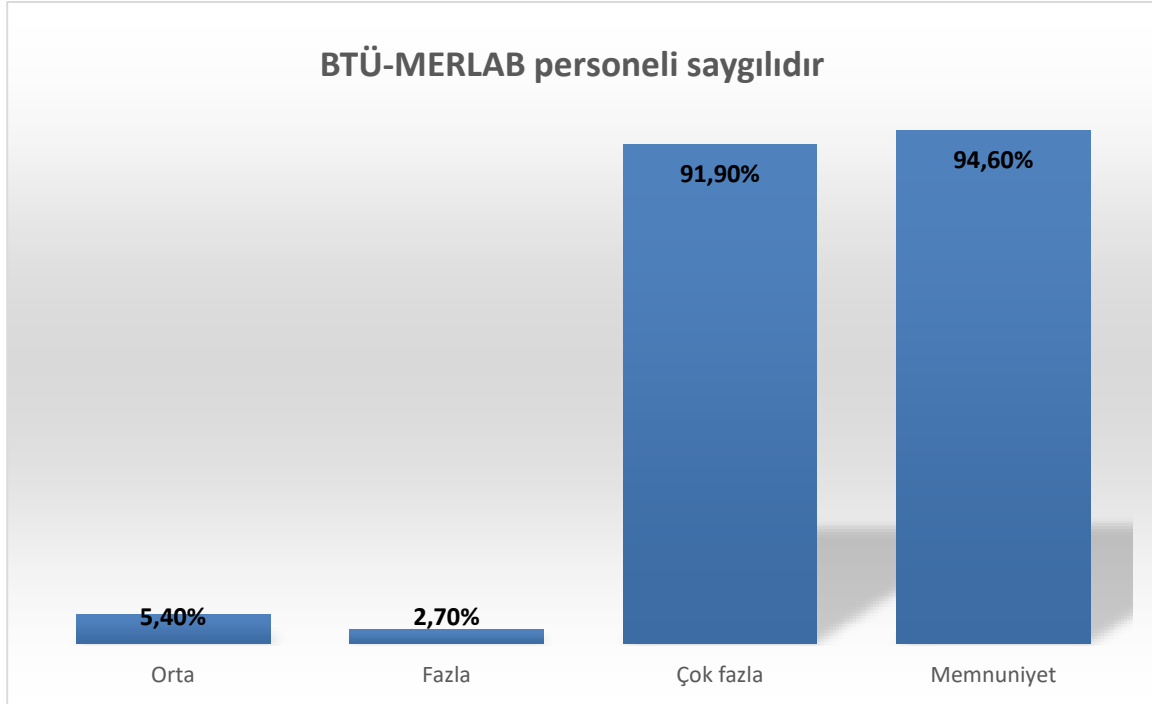




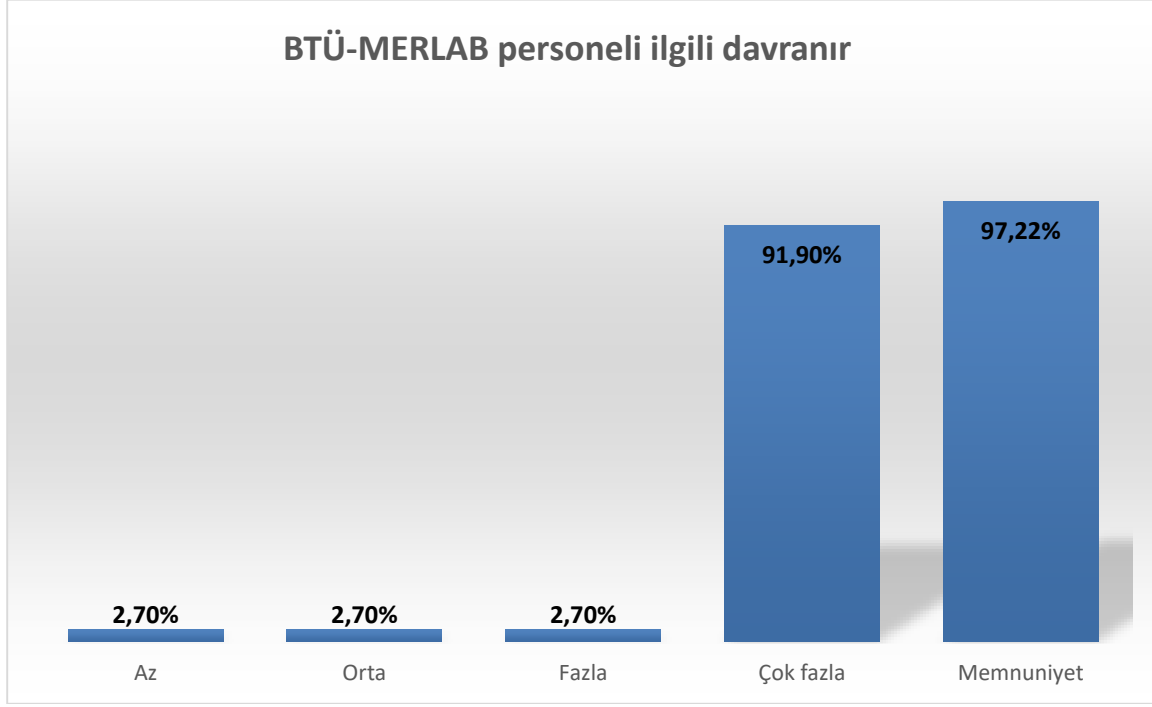
S.3.9 Test/analiz hizmetlerine yönelik öneri, görüş ve şikâyetler değerlendirilip, çözümlenme durumu



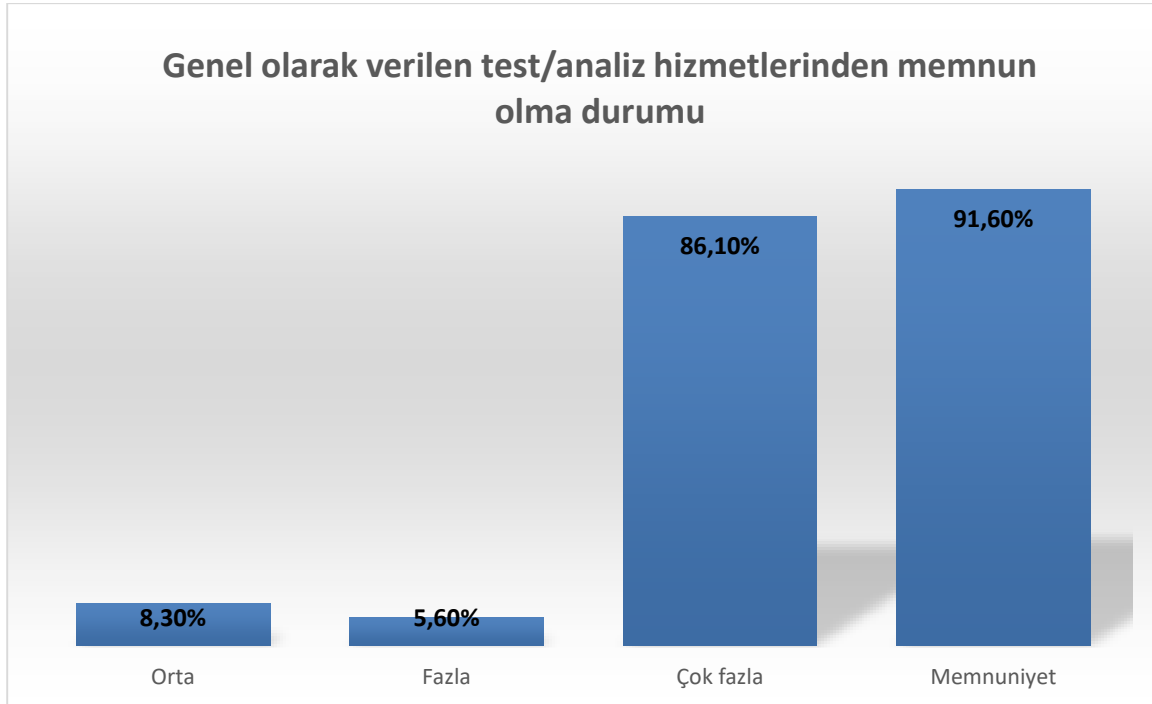
S.3.10 BTÜ-MERLAB personeli saygılıdır.



S.3.11 BTÜ-MERLAB personeli ilgili davranır.



S.3.12 Genel olarak verilen test/analiz hizmetlerinden memnun olma durumu





S.4 BTÜ-MERLAB’da yapılmayan, ancak yapılmasını istediğiniz test/analizler ve önerileri

Test/Analiz Talepleri
Metalik malzemelere basma, çekme testi
Biyobozunurluk testleri
Mikroplastik analizleri
TEM, XPS, BET
Mikrobiyolojik analizler
Polimer test/analizleri
Kompostalanabilirlik test ve analizleri
GPC ve diğer moleküler ağırlık analiz yöntemler
İnşaat sektöründe kullanılan bitüm testleri
XRF
Vektör Network Analizörü, NMR, XPS
Dilatasyon Reolojisi
Farinografi, ekstensografi
Rotasyonel reometre testleri

S.5 BTÜ-MERLAB’da almış olduğunuz test/analiz hizmetlerine ilişkin genel görüş ve önerileri

Görüş ve Öneriler
Her zaman ilgili ve yardımcı olmaya çalışan bir birim olduğumu düşünüyorum. Çalışan personele ve idarecilere teşekkürlerimi sunuyorum.
Oldukça ilgili ve hızlı dönüş yapılmaktadır. Teşekkür ederim.(6)
MERLAB’da yapılan analiz ve hizmetlerden genel anlamda memnunum (3).
Üniversite öğretim üyelerine ücretsiz test analiz kotası tanımlanmalıdır.
Çok iyi ancak daha da geliştirilebilirse sayılı laboratuvardan biri olacaktır.
Genel olarak test analiz hizmetlerinden memnunum. Fakat çalışanların iletişimlerinin biraz daha güçlü olmasının hizmet sürecinde daha iyi olacağını düşünmekteyim.