

MÜŞTERİ MEMNUNİYET ANKETİ

Doküman No	İlk Yayın Tarihi	Rev.Tarihi-No	Sayfa
BTÜ-MERLAB-F-12	07.07.2020	16.02.2024-07	1 / 3

Değerli Paydaşımız,

BTÜ Merkezi Araştırma Laboratuvarının (MERLAB) sunduğu hizmetlerin kalitesini ve güvenilirliğini artırmak için hazırladığımız anket formunu içtenlikle ve önemseyerek doldurmanız bize yardımcı olacaktır.

Anket sonuçlarının kullanılmasında [Kişisel Verilerin Korunması \(btu.edu.tr\)](http://btu.edu.tr) hususuna riayet edilecektir.

Şimdiden bu anket çalışmasını doldurarak vereceğiniz katkı ve destek için teşekkür ediyoruz.

**Bursa Teknik Üniversitesi
Merkezi Araştırma Laboratuvarı**

Kurum Adı *	
Kurum Telefon Numarası*	

S. 1. Kurum / Kuruluş Türü*

- | | |
|---|--|
| (1) Üniversite | (5) Sivil Toplum Kuruluşu |
| (2) Kamu Sektörü | (6) Meslek Örgütü |
| (3) Araştırma Kurumu (Teknopark, TÜBİTAK vb.) | (7) Diğer (belirtiniz) (S1_1) |
| (4) Özel Kurum ve Kuruluşlar | |

S. 2. BTÜ-MERLAB hakkındaki bilgilere hangi kaynaklardan ulaşıyorsunuz? (Birden fazla cevap verebilirsiniz.)*

- | | |
|--|--|
| (1) Üniversitenin internet sayfasından | (5) Eğitimler aracılığıyla |
| (2) Basın yoluyla | (6) Sosyal medya yoluyla |
| (3) Resmi yazışmalar yoluyla | (7) Diğer (belirtiniz) S2_1 |
| (4) Toplantı ve ortak çalışmalar yoluyla | |

Hazırlayan:
Kalite Yönetici Yardımcısı

Kontrol Eden:
Kalite Yöneticisi

Onaylayan:
Müdür

MÜŞTERİ MEMNUNİYET ANKETİ

Doküman No	İlk Yayın Tarihi	Rev.Tarihi-No	Sayfa
BTÜ-MERLAB-F-12	07.07.2020	16.02.2024-07	2 / 3

S. 3. BTÜ MERLAB ile ilgili aşağıdaki ifadelere katılım derecenizi belirtiniz.*

Çok fazla	Fazla	Orta	Az	Çok az	Fikrim yok
5	4	3	2	1	0

Not: Yukarıdaki Likert Ölçeği'ni dikkate alarak; aşağıdaki ifadelere katılım düzeyinizi en yüksek puan (5) ve en düşük puan (1) olacak şekilde yalnızca bir seçeneği işaretleyiniz.

		KATILMA DÜZEYİ					
		Çok az	Fazla	Orta	Az	Çok az	Fikrim yok
K.3.1	BTÜ-MERLAB web sayfası yeterli bilgi ve yönlendirmeye sahiptir.	1	2	3	4	5	0
K.3.2	BTÜ-MERLAB web sayfasındaki test/analiz/hizmet fiyat listesindeki bilgiler yeterlidir.	1	2	3	4	5	0
K.3.3	BTÜ-MERLAB web sayfasındaki test/analiz/hizmet fiyat listesindeki bilgiler günceldir.	1	2	3	4	5	0
K.3.4	BTÜ-MERLAB web sayfasındaki iletişim numaralarından ve e-posta adresinden yetkililer ile rahatlıkla iletişime geçebilir.	1	2	3	4	5	0
K.3.5	BTÜ-MERLAB test/analiz ile ilgili sorularına makul sürede dönüş yapar.	1	2	3	4	5	0
K.3.6	BTÜ-MERLAB'ın akredite test/analiz hizmeti sunmasına önem veriyorum.	1	2	3	4	5	0
K.3.7	Hizmet listemizde yer alan test/analiz hizmetleri için gerçekleştirilen talepler, taahhüt edilen sürede gerçekleştirilir.	1	2	3	4	5	0
K.3.8	BTÜ-MERLAB hizmet listesinde yer alan analizler ve bu analizlere ilişkin yöntemler/standartlar günceldir.	1	2	3	4	5	0

Hazırlayan:
Kalite Yönetici Yardımcısı

Kontrol Eden:
Kalite Yöneticisi

Onaylayan:
Müdür



MÜŞTERİ MEMNUNİYET ANKETİ

Doküman No	İlk Yayın Tarihi	Rev.Tarihi-No	Sayfa
BTÜ-MERLAB-F-12	07.07.2020	16.02.2024-07	3 / 3

K.3.9	Test/analiz hizmetlerine yönelik öneri, görüş ve şikâyetler değerlendirilip, çözümleniyor.	1	2	3	4	5	0
K.3.10	BTÜ-MERLAB personeli saygılıdır.	1	2	3	4	5	0
K.3.11	BTÜ-MERLAB personeli ilgili davranır.	1	2	3	4	5	0
K.3.12	Genel olarak verilen test/analiz hizmetlerinden memnunuz.	1	2	3	4	5	0

S. 4. BTÜ-MERAB'da yapılamayan ancak yapılmasını istediğiniz test/analizler ve önerileriniz:

S. 5. BTÜ-MERLAB'da almış olduğunuz test/analiz hizmetlerine ilişkin genel görüş ve önerileriniz:

Hazırlayan:
Kalite Yönetici Yardımcısı

Kontrol Eden:
Kalite Yöneticisi

Onaylayan:
Müdür