



TÜBİTAK

BUTAL

**2016 YILI
MÜŞTERİ MEMNUNİYETİ ANKETİ
DEĞERLENDİRME RAPORU**



Ocak 2017

İÇİNDEKİLER

	<u>Sayfa</u>
1. Anket Hakkında	3
2. Anketi Uygulama Yöntemi	4
3. Katılımcı Profili	4
3.1. Katılımcı Sayısı	4
3.2. Sektörel Katılım	5
3.3. Katılımcıların Aldıkları Hizmet Türü.....	5
4. Anketin Değerlendirilmesi	5
4.1. Genel Değerlendirme	5
4.2. En Yüksek ve En Düşük Puanlı Değerlendirme İfadeleri	6
4.3. Anketin Her Bir Değerlendirme İfadesi için Sonuçlar	7
4.4. Düşünce ve Önerileriniz Bölümünde İfade Edilen Hususlar	8

Ek: Anket Formu

1. Anket Hakkında

Müşterilerden TÜBİTAK BUTAL hakkındaki algılamalarını ölçmek için sunulan değerlendirme ifadelerinde en uygun seçeneğin işaretlenmesi istenmiştir.

Ankette bulunan bölümler ve bu bölümlerde yer alan değerlendirme ifadeleri ve sayıları Tablo 1 ve 2’de verilmiştir.

Tablo 1. Ankete Yer Alan Değerlendirme İfadeleri.

	Kesinlikle katılıyorum (5)	Katılıyorum (4)	Kısmen katılıyorum (3)	Katılmıyorum (2)	Kesinlikle katılmıyorum (1)
Verilen hizmetlerin değer yarattığına ve katkı sağladığına inanıyorum.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Tekrar hizmet alacak olsam yine TÜBİTAK BUTAL’i tercih ederim.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Verilen hizmetleri başkalarına da tavsiye ederim.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Verilen hizmet güvenilir niteliktedir.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Hizmet, belirtilen süre içerisinde gerçekleştirilmektedir.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Hizmet fiyatları uygundur.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Hizmet kabul işlemleri etkin biçimde gerçekleştirilmektedir.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Ödeme ve faturalama işlemleri etkin biçimde gerçekleştirilmektedir.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Hizmet sonuçları tarafımıza zamanında ulaştırılmaktadır.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Hizmetlerde gizlilik ilkelerine uyulmasına özen gösterilmektedir.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Hizmetler ile ilgili bilgi talep ettiğimde tatmin edici cevaplar alıyorum.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Gerektiğinde TÜBİTAK BUTAL yetkililerine ulaşabiliyorum .	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
İhtiyaç duyduğum konularda bana yeterli zaman ayrılmaktadır .	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
TÜBİTAK BUTAL’ın hangi hizmetleri sunduğunu biliyorum .	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Hizmetlerde yeniliklerin takip edildiğine inanıyorum.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Çalışanların gerekli mesleki bilgi ve uzmanlığa sahip olduğuna inanıyorum.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Çalışanların tutum ve davranışlarından memnunum.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Tablo 2. Anketin Bölümleri ve Değerlendirme İfadesi Sayıları.

Bölümler	Değerlendirme İfadesi Sayısı
Hizmetler ile İlgili Genel Memnuniyet	3
Hizmetler ile İlgili Görüşler	7
BUTAL’e Erişebilirlik Memnuniyeti	7
Toplam	17

Değerlendirme ifadeleri, beş seçenekli puanlama sistemi ile puanlandırılmış ve her bir ifade puanı Tablo 3'te verilmiştir:

Tablo 3. Değerlendirme İfadelerinin Puanlandırılması.

Seçenek	Değerlendirme ifadesine Katılım	Puan
(5)	Kesinlikle katılıyorum (veya tamamen gerçekleşmiş)	100
(4)	Katılıyorum (veya epeyce gerçekleşmiş)	75
(3)	Kısmen katılıyorum (veya biraz gelişme var)	50
(2)	Katılmıyorum (veya pek gelişme yok)	25
(1)	Kesinlikle katılmıyorum (veya hiçbir şey yapılmamış)	0

2. Anketi Uygulama Yöntemi

Anket 01 Ocak- 31 Aralık 2016 tarihleri arasında uygulanmış ve farklı müşteri sayımızın en az %10'nun katılımı hedeflenmiştir.

Anket Formu, Endüstriyel Hizmet Bürosunda doğrudan, rapor ile birlikte göndererek ve web sayfamız yoluyla müşterilere ulaştırılmıştır.

Müşteri tarafından doldurulan formlar faks, e-posta, anket kutusu veya elden teslim yoluyla Endüstriyel Hizmet Bürosuna ulaştırılmıştır.

Anketin değerlendirilmesi, Planlama/Kalite Güvence Birimi tarafından yapılmıştır.

3. Katılımcı Profili

3.1. Katılımcı Sayısı

2016 yılında, 465 farklı müşteri BUTAL'den hizmet almış olup, 95 adet anket formu (%20 katılım oranı) doldurulmuştur. Son beş yılın anket sayısı davranışı Tablo 4'de verilmiştir.

Tablo 4. 2012-2016 Yılları Arası Doldurulan Anket Sayıları.

	2012	2013	2014	2015	2016
Anket Sayısı	52	82	101	114	95

Müşterilerin 8'i farklı zamanlarda anketi tekrarlamıştır. Bir müşteri ankete farklı çalışanları ile 5 kez katılmış, 3 müşteri ise 3 kez katılmıştır. Aynı çalışan ile ankete 2 kez katılan müşteri sayısı ise 2'dir (Farklı zaman: En az 1 aydır).

3.2. Sektörel Katılım

Müşterilerden sektör olarak “Kamu, Özel ve Diğer” seçeneklerinden birini formda işaretlemeleri istenmiştir. Son üç yılın sektörel katılım oranları Tablo 5’te verilmiştir.

Tablo 5. Sektörel Katılım Oranları.

Yıl	Kamu	Özel	Diğer (Şahıs, STK, OSB...)
2014	%18	%78	%4
2015	%17	%79	%4
2016	%23	%68	%9

3.3. Katılımcıların Aldıkları Hizmet Türü

Müşterilerden aldıkları hizmet türü için, “Test/Analiz, Muayene, Eğitim” seçeneklerinden birini işaretlemeleri istenmiştir. Buna göre; 85 müşteri test/analiz, 7 müşteri muayene ve 3 müşteri hem test/analiz ve hem de muayene hizmeti aldığını belirtmiştir.

4. Anketin Değerlendirilmesi

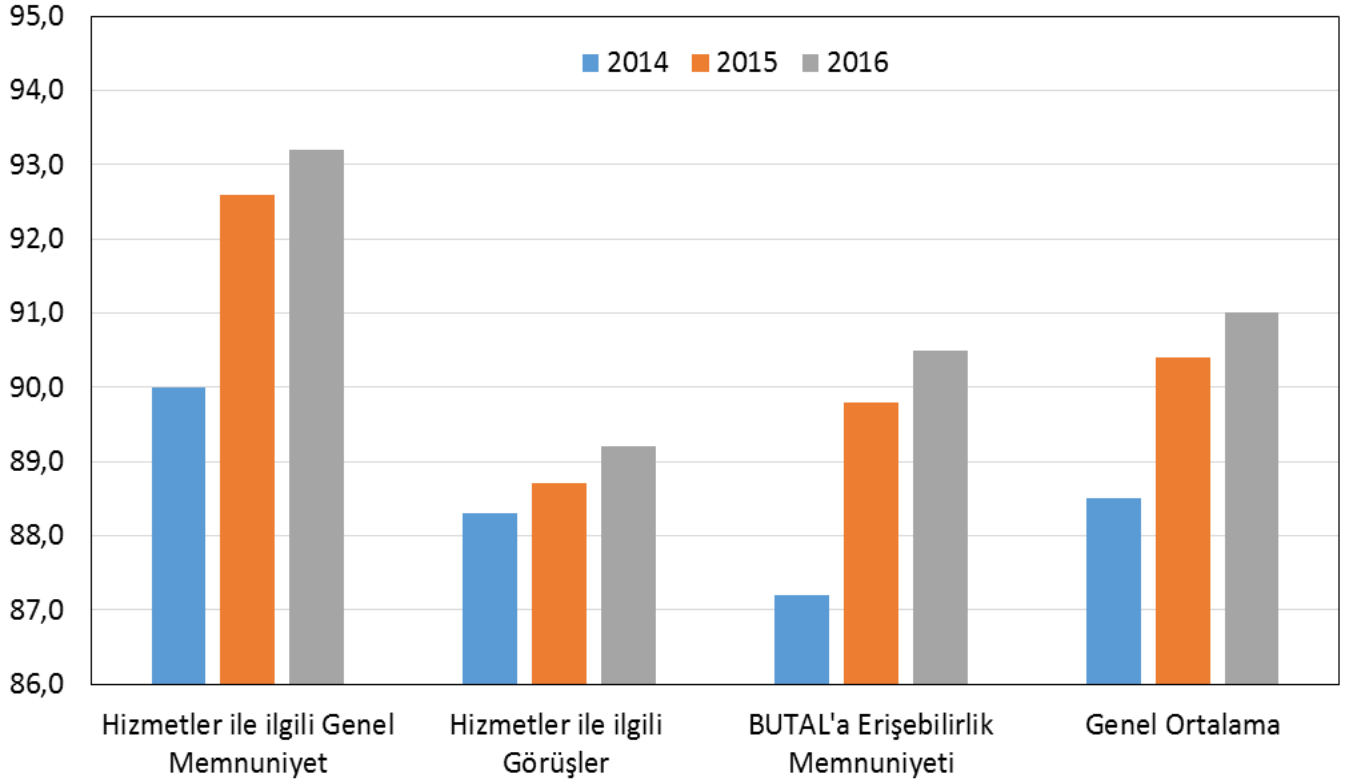
4.1. Genel Değerlendirme

Değerlendirmeye göre elde edilen son üç yılın ortalama puanları Tablo 6’da, bölümlerin davranışı ise Grafik 1’de verilmiştir.

Tablo 6. Müşteri Memnuniyeti Anketinde BUTAL’in Aldığı Puanlar.

	BUTAL Ortalama Puanı		
	2014	2015	2016
Hizmetler ile İlgili Genel Memnuniyet (Değerlendirme İfadesi 1-3)	90,0	92,6	93,2
Hizmetler ile İlgili Görüşler (Değerlendirme İfadesi 4-10)	88,3	88,7	89,2
BUTAL’a Erişebilirlik Memnuniyeti (Değerlendirme İfadesi 11-17)	87,2	89,8	90,5
Genel Ortalama	88,5	90,4	91,0

Müşterilerin genel memnuniyet puanı (100 puan üzerinden) **91,0** olarak tespit edilmiştir. En yüksek puanı alan bölüm **Hizmetler ile İlgili Genel Memnuniyet (93,2)**, en düşük puanı alan bölüm ise **Hizmetler ile İlgili Görüşler (89,2)** olarak görülmektedir.



Grafik 1. Anket bölümlerinin son üç yıl davranışı.

4.2. En Yüksek ve En Düşük Puanlı Değerlendirme İfadeleri

Puanı en yüksek olan 5 değerlendirme ifadesi (puanları aynı olan ifadeler mevcuttur) ve puanı en düşük olan 5 değerlendirme ifadesi sırasıyla Tablo 7 ve Tablo 8'de verilmiştir.

Tablo 7. Puanı En Yüksek Olan Değerlendirme İfadeleri.

Soru No	DEĞERLENDİRME İFADESİ	Puanı
3/g	Çalışanların tutum ve davranışlarından memnunum.	94,2
1/c ve 2/a	Verilen Hizmetleri başkalarına da tavsiye ederim. Verilen hizmet güvenilir niteliktedir.	93,9
1/a	Verilen hizmetlerin değer yarattığına ve katkı sağladığına inanıyorum.	93,7
2/d ve 3/f	Hizmet kabul işlemleri etkin biçimde gerçekleştirilmektedir. Çalışanların gerekli mesleki bilgi ve uzmanlığa sahip olduğuna inanıyorum.	92,9
3/b	Gerektiğinde TÜBİTAK BUTAL yetkililerine ulaşabiliyorum.	92,6

2015 yılı anket sonuçlarından farklı olarak, 2/d ve 3/f değerlendirme ifadeleri puanı en yüksek olanlar grubunda yer almıştır. **“Hizmetlerde gizlilik ilkelerine uyulmasına özen gösterilmektedir”** ve **“Tekrar hizmet alacak olsam yine TÜBİTAK BUTAL’ı tercih ederim”** değerlendirme ifadeleri bu gruptan çıkmıştır.

Tablo 8. Puanı En Düşük Olan Değerlendirme İfadeleri.

Soru No	DEĞERLENDİRME İFADESİ	Puanı
2/c	Hizmet fiyatları uygundur.	72,9
3/d	TÜBİTAK BUTAL'in hangi hizmetleri sunduğunu biliyorum.	81,8
3/e	Hizmetlerde yeniliklerin takip edildiğine inanıyorum.	87,9
2/b	Hizmet, belirtilen süre içerisinde gerçekleştirilmektedir.	89,5
2/f	Hizmet sonuçları tarafımıza zamanında ulaştırılmaktadır.	91,1

2015 yılı değerlendirmesinde bu grupta yine bu ifadeler yer almıştı.

4.3. Anketin Her Bir Değerlendirme İfadesi için Sonuçlar

Anketin her bir değerlendirme ifadesi için sonuçlar, 2015 yılı sonuçları ile birlikte, Tablo 9'da verilmiştir.

Tablo 9. Her Bir Değerlendirme İfadesi için Sonuçlar.

No	DEĞERLENDİRME İFADESİ	BUTAL		2015 Yılına Göre Sapma
		2015	2016	
1/a	Verilen hizmetlerinin değer yarattığına ve katkı sağladığına inanıyorum.	93,0	93,7	+0,7
1/b	Tekrar hizmet alacak olsam yine TÜBİTAK-BUTAL'ı tercih ederim.	92,5	91,8	-0,7
1/c	Verilen hizmetleri başkalarına da tavsiye ederim.	92,3	93,9	+1,6
2/a	Verilen hizmet güvenilir niteliktedir.	93,9	93,9	0,0
2/b	Hizmet, belirtilen süre içerisinde gerçekleştirilmektedir.	88,4	89,5	+1,1
2/c	Hizmet fiyatları uygundur.	73,5	72,9	-0,6
2/d	Hizmet kabul işlemleri etkin biçimde gerçekleştirilmektedir.	91,2	92,9	+1,7
2/e	Ödeme ve faturalama işlemleri etkin biçimde gerçekleştirilmektedir.	91,2	91,8	+0,6
2/f	Hizmet sonuçları tarafımıza zamanında ulaştırılmaktadır.	89,7	91,1	+1,4
2/g	Hizmetlerde gizlilik ilkelerine uyulmasına özen gösterilmektedir.	92,8	92,4	-0,4
3/a	Hizmetler ile ilgili bilgi talep ettiğimde tatmin edici cevaplar alıyorum.	92,1	92,1	0,0

3/b	Gerektiğinde TÜBİTAK BUTAL yetkililerine ulaşabiliyorum.	93,0	92,6	-0,4
3/c	İhtiyaç duyduğum konularda bana yeterli zaman ayrılmaktadır.	91,4	91,8	+0,4
3/d	TÜBİTAK BUTAL'ın hangi hizmetleri sunduğunu biliyorum.	79,4	81,8	+1,4
3/e	Hizmetlerde yeniliklerin takip edildiğine inanıyorum.	87,1	87,9	+0,8
3/f	Çalışanların gerekli mesleki bilgi ve uzmanlığa sahip olduğuna inanıyorum.	91,2	92,9	+1,7
3/g	Çalışanların tutum ve davranışlarından memnunum.	94,7	94,2	-0,5

Tablo 9'dan anlaşılacağı üzere;

2015 yılı anket sonuçlarına nazaran 2016'da, 17 değerlendirme ifadesinin 10'unda artan puan, 5'inde azalan puan ve 2'sinde sabit puan gözlenmiştir.

2015 yılına nazaran negatif yönlü en büyük mutlak sapmaya (0,7) sahip değerlendirme ifadesi, **"Tekrar hizmet alacak olsam yine TÜBİTAK-BUTAL'ı tercih ederim"** ifadesidir.

2015 yılına nazaran pozitif yönde en büyük mutlak sapmaya (1,7) sahip iki değerlendirme ifadesi söz konusu olup, bunlar **"Hizmet kabul işlemleri etkin biçimde gerçekleştirilmektedir"** ve **"Çalışanların gerekli mesleki bilgi ve uzmanlığa sahip olduğuna inanıyorum"** ifadeleridir.

Müşteri Memnuniyeti Anketi Uygulama Talimatı 3h ve 3i Maddelerine göre; Tablo 10'da yer alan sapmalar değerlendirildiğinde, 5 ile 10 arasında bir mutlak sapma değerine rastlanmadığı için, **"izlemeye"** alınması gereken herhangi bir değerlendirme ifadesi bulunmamaktadır. Bununla birlikte, 10'dan büyük bir mutlak sapma değerine de rastlanmadığından, **"DÖİF süreci"** başlatılmasına gerek duyulmamaktadır.

Yine aynı talimat gereği, herhangi bir değerlendirme ifadesine **"Katılmıyorum"** ve/veya **"Kesinlikle Katılmıyorum"** cevabı veren 13 müşterimizin 11'i ile yüz yüze veya telefon aracılığı ile görüşme yapılmış ve Müdüriyete raporlanmıştır.

4.4. Düşünce ve Önerileriniz Bölümünde İfade Edilen Hususlar

Anketle birlikte müşterilerin iletmek istedikleri 33 adet düşünce, eleştiri, takdir, uyarı ve öneriler aşağıda verilmiştir:

Anket No: 1

Teşekkürler

Anket No: 2

Başarılarınızın katlanarak devam etmesi dileklerimizle.

Anket No: 3

Katkılarınızdan dolayı teşekkürler.

Anket No: 4

Teşekkürler

Anket No: 6

Başarılarınızın devamını dileriz.

Anket No: 16

Başarılarınızın devamını dileriz.

Anket No: 17

Tüm yapılan işlemlerde genel bilgilendirme yapısal destek bekliyoruz.

Anket No: 19

Verilen hizmetlerden son derece memnun kaldım.

Anket No: 20

TÜBİTAK BUTAL'in; vermiş olduğu Laboratuvar hizmetlerinden gayet memnunuz. Başarılarının devamını dileriz.

Anket No: 24

Her yerde ilgi, bilgi ve yönlendirme çok iyi, tüm çalışan arkadaşlara teşekkür ederim.

Anket No: 26

Vermiş olduğunuz hizmetler için teşekkür eder, saygılar sunarız.

Anket No: 27

BUTAL olarak vermiş olduğunuz Laboratuvar hizmetlerinizden oldukça memnunuz. Sevgi ve saygılarımızla.

Anket No: 30

Hizmetleriniz ve yenilikleriniz konusunda sektörü bilgilendiriniz (e-mail, fax vb.).

Anket No: 33

Bursa Ticaret Odaları ve esnaf odalarına bağlı bulunan firmalara bilgilendirme ve fiyat kampanyası yapılması.

Anket No: 35

TÜBİTAK BUTAL'in vermiş olduğu test/analiz hizmetleri için Kurumunuza ve çalışanlarına teşekkür ediyor ve başarılı çalışmalarınızın devamını diliyoruz.

Anket No: 36

Bandırma ve Balıkesir bölgesinde ihtiyaç duyup da bulamadığımız imkanları sunmanız bizleri mutlu etti. Tekrar çalışmak dileğiyle.

Anket No: 37

Çalışanların ilgi ve duyarlılığına teşekkür ederim. Çalışmalarınızda başarılar dilerim.

Anket No: 39

Güncel olarak yapılan testler, fiyat listeleri ve ihtiyaç duyulan numune miktarı konusunda bilgi gönderilebilirse memnun olurum.

Anket No: 40

Teşekkür ederiz.

Anket No: 43

TÜBİTAK BUTAL personeline teşekkürlerimi iletiyorum.

Anket No: 47

Hizmetlerinizden son derece memnuniyetimi belirtir. Aynı hizmetlerin devam etmesini diler, başarılar dilerim.

Anket No: 52

Anketiniz ve ilginiz için teşekkürler.

Anket No: 58

Verilen hizmetler için ücretlendirme işlemlerinin makul seviyelere düşürülmesi uygun olacaktır.

Anket No: 59

Türkiye'nin en güvenilir laboratuvarında analiz sonuçlarımızın biraz daha kısa zamanda tarafımıza ulaştırılmasını arzu ediyoruz. Özverili ve güvenilir olduğunuzdan firma olarak hiç şüphemiz yoktur. Zaman konusundaki hassasiyetimizi dikkate almanızı rica eder, iyi çalışmalar dileriz.

Anket No: 66

Teşekkür ederiz.

Anket No: 80

Cevabın anında veriliyor olmasından memnunuz.

Anket No: 82

Yıllardır güvenle çalışmaktayız.

Anket No: 83

Genel olarak hizmetlerinizden memnunuz termin ve fiyatlarınızın piyasaya göre yüksek olmasından şikayetçiyiz. İyi çalışmalar.

Anket No: 84

Aldığımız hizmetten çok memnunuz, ilgi ve hizmetiniz için teşekkür eder, çalışmalarınızda başarılar dileriz. İyi ki varsınız.

Anket No: 85

Merhaba öncelikle anketiniz için teşekkür ederim. Bence BUTAL için bir gezi düzenlerseniz sizlerle bire bir görüşerek hem ortamı hem de sizleri görerek çalışmalarımızı daha da artırabileceğimizi düşünüyorum.

Anket No: 89

TS EN 388 kapsamında karşılaştırma programı düzenlemek, bu kapsamda eksikliğin giderilmesini sağlayacaktır.

Anket No: 93

Fiyat olarak, aynı kalitede hizmet veren kurum ve kuruluşlar ile karşılaştırıldığında oldukça yüksek bir hizmet bedeli talep ediliyor. Fiyatların daha uygun bir seviyeye çekilmesi, hizmet alan kişi ve/veya kuruluşları yapılan her çalışma için analiz talep edebilir duruma getirebilir.

Anket No: 94

İlginizden dolayı teşekkür ederim. Saygılarımla.

NOT:

2013 Yılı Düşünce ve Öneriler: 29 Adet

2014 Yılı Düşünce ve Öneriler: 33 Adet

2015 Yılı Düşünce ve Öneriler: 37 Adet

2016 Yılı Düşünce ve Öneriler: 33 Adet



TÜBİTAK BURSA TEST ve ANALİZ LABORATUVARI MÜŞTERİ MEMNUNİYETİ DEĞERLENDİRME ANKETİ

Değerli Müşterimiz,
Uluslararası Kalite Yönetim Sistemleri ve Akreditasyon gerekleri ile yönetilen TÜBİTAK BUTAL, "Sürekli İyileştirmek" ilkesi çerçevesinde, sizlerin değerli görüşleri doğrultusunda hizmet kalitesinin en iyiye ulaşacağına inanmaktadır. Anketimize ayıracağınız zaman için teşekkür eder, saygılar sunarız.

(Geri bildirimleriniz için; faks: (224) 233 94 45 ; e-posta: butal@tubitak.gov.tr)

	Kesinlikle kabılıyorum (5)	Kabılıyorum (4)	Kısmen kabılıyorum (3)	Katılmıyorum (2)	Kesinlikle katılmıyorum (1)
Verilen hizmetlerin değer yarattığına ve katkı sağladığına inanıyorum.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Tekrar hizmet alacak olsam yine TÜBİTAK BUTAL'ı tercih ederim.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Verilen hizmetleri başkalarına da tavsiye ederim.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Verilen hizmet güvenilir niteliktedir.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Hizmet, belirtilen süre içerisinde gerçekleştirilmektedir.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Hizmet fiyatları uygundur.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Hizmet kabul işlemleri etkin biçimde gerçekleştirilmektedir.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Ödeme ve faturalama işlemleri etkin biçimde gerçekleştirilmektedir.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Hizmet sonuçları tarafımıza zamanında ulaştırılmaktadır.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Hizmetlerde gizlilik ilkelere uyulmasına özen gösterilmektedir.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Hizmetler ile ilgili bilgi talep ettiğimde tatmin edici cevaplar alıyorum.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Gerektiğinde TÜBİTAK BUTAL yetkililerine ulaşabiliyorum.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
İhtiyaç duyduğum konularda bana yeterli zaman ayrılmaktadır.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
TÜBİTAK BUTAL'ın hangi hizmetleri sunduğunu biliyorum.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Hizmetlerde yeniliklerin takip edildiğine inanıyorum.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Çalışanların gerekli mesleki bilgi ve uzmanlığa sahip olduğuna inanıyorum.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Çalışanların tutum ve davranışlarından memnunuz.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Adı-Soyadı, Unvanı

Firma / Kuruluş

İletişim Bilgileri

Sektör

Kamu Özel Diğer

Aldığınız Hizmet Türü

Test / Analiz Muayene Eğitim

DÜŞÜNCE ve ÖNERİLERİNİZ

FARKLI KAYDET VE YAZDIR

BTA-P010-F006