



2026 YILI
YÜKSEK TEKNOLOJİ UYGULAMA
VE ARAŞTIRMA MERKEZİ (YÜTAM)
KULLANICI MEMNUNİYETİ ANKETİ
SONUÇ RAPORU

Hazırlayan: ETÜ Veri Yönetimi Koordinatörlüğü

İçindekiler

1. Giriş	2
2. Başvuru Sahibi Profiline Değerlendirilmesi.....	3
3. Hizmet Alan Kurum/Kuruluş Dağılımının Değerlendirilmesi	3
4. Ön Bilgilendirme Sürecinin Yeterliliğinin Değerlendirilmesi	4
5. Başvuru Talebinin Cevaplandırılma Süresinin Değerlendirilmesi	5
6. Hizmetlerin Belirtilen Sürede Tamamlanma Durumunun Değerlendirilmesi.....	5
7. Laboratuvar Personeline Ulaşılabilirliğin Değerlendirilmesi	6
8. Test/Analizlerde Kullanılan Metotların İstek ve İhtiyaçları Karşılama Durumunun Değerlendirilmesi	7
9. Analiz Raporlarının Anlaşılabilirliği ve İçerik Yeterliliğinin Değerlendirilmesi.....	8
10. Analiz Sonuçlarına Güven Düzeyinin Değerlendirilmesi	9
11. Laboratuvar Personelinin Teknik Yeterliliğinin Değerlendirilmesi	9
12. Verilen Hizmetlerin Kalite, Güvenilirlik ve Yeterlilik Açısından Değerlendirilmesi.....	10
13. Hizmet Veren Personelin Davranış ve Tutumlarının Değerlendirilmesi.....	11
14. Genel Fiyat Politikasından Memnuniyetin Değerlendirilmesi	12
15. Laboratuvarın Diğer Kurum ve Kuruluşlara Tavsiye Edilme Durumunun Değerlendirilmesi	13
16. Laboratuvarın Analiz Hizmetlerine İlişkin Beklenti ve Önerilerin Değerlendirilmesi	13
17. Laboratuvarın Tercih Edilme Nedenlerinin Değerlendirilmesi	15
18. Laboratuvar Hizmetlerinin Diğer Kuruluşlarla Kıyaslanmasının Değerlendirilmesi.....	16
19. Sonuç	17

1. Giriş

Yükseköğretim kurumlarında araştırma altyapılarının etkinliği, sunulan analiz ve test hizmetlerinin niteliği, hizmet süreçlerinin erişilebilirliği, sonuçların güvenilirliği ve kullanıcı memnuniyeti ile doğrudan ilişkilidir. Araştırma merkezlerinin yalnızca teknik donanım bakımından değil, aynı zamanda başvuru, bilgilendirme, analiz süreci, raporlama, iletişim ve kullanıcı deneyimi açısından da düzenli olarak değerlendirilmesi kurumsal gelişim süreçleri açısından önem taşımaktadır.

Bu kapsamda, Erzurum Teknik Üniversitesi bünyesinde faaliyet gösteren Yüksek Teknoloji Uygulama ve Araştırma Merkezi'nin (YÜTAM) hizmetlerinden yararlanan kullanıcıların değerlendirmelerini belirlemek amacıyla YÜTAM Memnuniyet Anketi uygulanmıştır. Anket aracılığıyla kullanıcıların başvuru süreci, ön bilgilendirme, hizmetlerin tamamlanma süresi, laboratuvar personeline erişim, kullanılan analiz metotları, analiz raporlarının anlaşılabilirliği, sonuçlara duyulan güven, personelin teknik yeterliliği, hizmet kalitesi, personel tutumu, fiyat politikası ve merkezin tavsiye edilebilirliği gibi temel alanlardaki memnuniyet düzeyleri değerlendirilmiştir.

Araştırma kapsamında toplam 31 katılımcıdan yanıt alınmıştır. Katılımcıların YÜTAM'dan aldıklarını bildirdikleri test/analiz hizmeti sayısı 0 ile 50 arasında değişmektedir. Ortalama hizmet sayısı 8.06, ortanca hizmet sayısı ise 4 olarak hesaplanmıştır. Bu bulgu, YÜTAM'ın hem sınırlı sayıda hizmet alan kullanıcılar hem de daha yoğun ve tekrarlı analiz/test hizmetlerinden yararlanan kullanıcılar tarafından kullanıldığını göstermektedir. Bununla birlikte, bazı katılımcıların hizmet sayısını 0 olarak bildirmesi, başvuru yapmış ancak henüz hizmet süreci tamamlanmamış ya da ilgili hizmet sayısını bu şekilde beyan etmiş kullanıcıların da ankete dahil olduğunu düşündürmektedir.

Veriler frekans, yüzde ve ortalama değerleri kullanılarak betimleyici istatistikler aracılığıyla analiz edilmiştir. Likert tipi memnuniyet maddelerinde bir katılımcının puanlama sorularını yanıtlamadığı görülmüş, bu nedenle ilgili memnuniyet analizleri 30 geçerli yanıt üzerinden değerlendirilmiştir. Açık uçlu sorulara verilen yanıtlar ise içerik bakımından incelenerek tematik olarak raporlanmıştır. Bu raporda elde edilen bulgular doğrultusunda YÜTAM'ın güçlü yönleri, geliştirilmesi gereken alanları ve kullanıcı memnuniyetini artırmaya yönelik temel iyileştirme başlıkları ortaya konulmuştur.

2. Başvuru Sahibi Profiline Değerlendirilmesi

Tablo 1’de ankete katılan kullanıcıların başvuru sahibi türüne göre dağılımı sunulmaktadır.

Tablo 1. Başvuru Sahibi Türüne İlişkin Frekans ve Yüzde Dağılımı

Başvuru Sahibi	f	%
Öğrenci (lisans, lisansüstü: doktora, yüksek lisans vb.)	26	83.9
ETÜ personeli	2	6.5
Öğretim üyesi/elemanı	2	6.5
Doktora sonrası sözleşmeli araştırmacı	1	3.2
Toplam	31	100.0

Tablo incelendiğinde, YÜTAM memnuniyet anketine katılanların büyük çoğunluğunu öğrencilerin oluşturduğu görülmektedir. Katılımcıların %83.9’u lisans veya lisansüstü düzeyde öğrenci olduğunu belirtmiştir. ETÜ personeli ve öğretim üyesi/elemanı gruplarının oranı ise her biri için %6.5 düzeyindedir. Doktora sonrası sözleşmeli araştırmacı oranı %3.2’dir. Bu dağılım, YÜTAM hizmetlerinden yararlanan ve ankete katılım sağlayan grubun ağırlıklı olarak öğrenci kullanıcılar olduğunu göstermektedir.

3. Hizmet Alan Kurum/Kuruluş Dağılımının Değerlendirilmesi

Tablo 2’de katılımcıların hizmet aldığı kurum/kuruluş türüne ilişkin frekans ve yüzde dağılımları sunulmaktadır.

Tablo 2. Hizmet Alan Kurum/Kuruluş Türüne İlişkin Frekans ve Yüzde Dağılımı

Hizmet Alan Kurum/Kuruluş	f	%
ETÜ’ye bağlı birimler (Bölüm/Fakülte/Yüksekokul)	27	87.1
Üniversite	3	9.7
Şahıs	1	3.2
Toplam	31	100.0

Tablo incelendiğinde, hizmet alan kurum/kuruluş türü bakımından katılımcıların büyük çoğunluğunun ETÜ’ye bağlı birimler üzerinden hizmet aldığı görülmektedir. Katılımcıların %87.1’i hizmet alan kurum/kuruluş olarak bölüm, fakülte veya yüksekokul gibi ETÜ’ye bağlı

birimlerini belirtmiştir. “Üniversite” yanıtı %9.7 oranında verilmiştir. “Şahıs” yanıtı ise %3.2 oranındadır.

4. Ön Bilgilendirme Sürecinin Yeterliliğinin Değerlendirilmesi

Tablo 3’te katılımcıların ön bilgilendirme sürecine ilişkin değerlendirmeleri 1’den 5’e kadar puanlama ölçeği üzerinden sunulmaktadır.

Tablo 3. Ön Bilgilendirme Sürecinin Yeterliliğine İlişkin Frekans ve Yüzde Dağılımı

Puan	f	%
1	1	3.3
2	0	0.0
3	7	23.3
4	8	26.7
5	14	46.7
Toplam	30	100.0

Tablo incelendiğinde, katılımcıların ön bilgilendirme sürecine ilişkin değerlendirmelerinin ağırlıklı olarak yüksek puanlarda toplandığı görülmektedir. Katılımcıların %46.7’si bu maddeye 5 puan, %26.7’si ise 4 puan vermiştir. Buna göre olumlu değerlendirme oranı toplamda %73.4’tür. Ortalama puanın 4.13 olması da ön bilgilendirme sürecinin genel olarak yeterli bulunduğunu göstermektedir.

Bununla birlikte, katılımcıların %23.3’ünün 3 puan vermesi, ön bilgilendirme sürecinin tüm kullanıcılar açısından aynı düzeyde güçlü algılanmadığını göstermektedir. Bu nedenle web sayfasındaki açıklamaların, proforma fatura süreçlerinin, analiz koşullarının ve numune kabul bilgilendirmelerinin daha açık, standart ve kolay erişilebilir hâle getirilmesi hizmet memnuniyetini artırabilir.

5. Başvuru Talebinin Cevaplandırılma Süresinin Değerlendirilmesi

Tablo 4'te katılımcıların başvuru taleplerinin cevaplandırılma süresine ilişkin değerlendirmeleri 1'den 5'e kadar puanlama ölçeği üzerinden sunulmaktadır.

Tablo 4. Başvuru Talebinin Cevaplandırılma Süresine İlişkin Frekans ve Yüzde Dağılımı

Puan	f	%
1	1	3.3
2	1	3.3
3	3	10.0
4	9	30.0
5	16	53.3
Toplam	30	100.0

Tablo incelendiğinde, başvuru talebinin cevaplandırılma süresine ilişkin değerlendirmelerin oldukça olumlu olduğu görülmektedir. Katılımcıların %53.3'ü bu maddeye 5 puan, %30.0'u ise 4 puan vermiştir. Buna göre olumlu değerlendirme oranı toplamda %83.3'tür. Ortalama puanın 4.27 olması, başvuru taleplerinin cevaplandırılma süresinin kullanıcılar tarafından genel olarak yeterli bulunduğunu göstermektedir.

Bununla birlikte, katılımcıların %10.0'unun 3 puan, %6.6'sının ise 1 veya 2 puan vermesi, süreçten tamamen memnun olmayan sınırlı bir kullanıcı grubunun bulunduğunu göstermektedir. Bu nedenle başvuru taleplerine dönüş sürelerinin standartlaştırılması, mümkünse her başvuru için otomatik bilgilendirme veya takip sistemi oluşturulması hizmet sürecinin daha güçlü algılanmasına katkı sağlayabilir.

6. Hizmetlerin Belirtilen Sürede Tamamlanma Durumunun Değerlendirilmesi

Tablo 5'te katılımcıların hizmetlerin belirtilen sürede tamamlanmasına ilişkin değerlendirmeleri sunulmaktadır.

Tablo 5. Hizmetlerin Belirtilen Sürede Tamamlanmasına İlişkin Frekans ve Yüzde Dağılım

Puan	f	%
1	0	0.0
2	4	13.3
3	2	6.7
4	7	23.3
5	17	56.7
Toplam	30	100.0

Tablo incelendiğinde, katılımcıların hizmetlerin belirtilen sürede tamamlanmasına ilişkin değerlendirmelerinin ağırlıklı olarak yüksek puanlarda toplandığı görülmektedir. Katılımcıların %56.7'si 5 puan, %23.3'ü ise 4 puan vermiştir. Olumlu değerlendirme oranının toplamda %80.0 olması, YÜTAM tarafından sunulan hizmetlerin zamanında tamamlanması konusunda genel memnuniyetin yüksek olduğunu göstermektedir.

Bununla birlikte, %13.3 oranındaki 2 puan yanıtı dikkat çekmektedir. Bu bulgu, bazı kullanıcıların hizmetlerin tamamlanma süresi konusunda beklentilerinin tam olarak karşılanmadığını göstermektedir. Dolayısıyla analiz/test süreçlerinde tahmini tamamlanma süresinin başvuru aşamasında net biçimde belirtilmesi, olası gecikmelerde kullanıcıların önceden bilgilendirilmesi ve süreç takibinin şeffaflaştırılması hizmet memnuniyetini artıracak önemli uygulamalar arasında değerlendirilebilir.

7. Laboratuvar Personeline Ulaşılabilirliğin Değerlendirilmesi

Tablo 6'da katılımcıların laboratuvar personeline ulaşılabilirliğe ilişkin değerlendirmeleri sunulmaktadır.

Tablo 6. Laboratuvar Personeline Ulaşılabilirliğe İlişkin Frekans ve Yüzde Dağılımı

Puan	f	%
1	1	3.3
2	2	6.7
3	6	20.0
4	4	13.3
5	17	56.7
Toplam	30	100.0

Tablo incelendiğinde, laboratuvar personeline ulaşılabilirlik konusunda katılımcıların genel olarak olumlu değerlendirmelerde bulunduğu görülmektedir. Katılımcıların %56.7'si bu maddeye 5 puan, %13.3'ü ise 4 puan vermiştir. Buna göre olumlu değerlendirme oranı %70.0'tir. Ortalama puanın 4.13 olması, laboratuvar personeline ulaşılabilirliğin genel olarak yeterli algılandığını göstermektedir.

Ancak 3 puan verenlerin oranının %20.0 olması ve düşük puanların toplamda %10.0 düzeyinde bulunması, ulaşılabilirlik konusunda daha standart ve izlenebilir bir iletişim sistemine ihtiyaç olabileceğini göstermektedir. Bu kapsamda kullanıcıların hangi kanaldan, hangi zaman aralığında ve kiminle iletişim kurabileceğine ilişkin bilgilerin daha görünür hâle getirilmesi yararlı olacaktır.

8. Test/Analizlerde Kullanılan Metotların İstek ve İhtiyaçları Karşılama Durumunun Değerlendirilmesi

Tablo 7'de katılımcıların test/analizlerde kullanılan metotlara ilişkin değerlendirmeleri sunulmaktadır.

Tablo 7. Test/Analizlerde Kullanılan Metotların İstek ve İhtiyaçları Karşılama Durumuna İlişkin Frekans ve Yüzde Dağılımı

Puan	f	%
1	0	0.0
2	1	3.3
3	10	33.3
4	8	26.7
5	11	36.7
Toplam	30	100.0

Tablo incelendiğinde, test/analizlerde kullanılan metotların istek ve ihtiyaçları karşılama düzeyine ilişkin değerlendirmelerin genel olarak olumlu olmakla birlikte önceki maddelere kıyasla daha dengeli dağıldığı görülmektedir. Katılımcıların %36.7'si 5 puan, %26.7'si ise 4 puan vermiştir. Buna göre olumlu değerlendirme oranı %63.4'tür. Ortalama puanın 3.97 olması, kullanılan metotların genel olarak yeterli bulunduğunu, ancak bu alandaki memnuniyetin çok güçlü bir düzeye ulaşmadığını göstermektedir.

Özellikle 3 puan verenlerin oranının %33.3 olması dikkat çekicidir. Bu sonuç, katılımcıların önemli bir bölümünün kullanılan analiz/test metotlarını tamamen yetersiz görmediğini, ancak ihtiyaçları karşılama düzeyi bakımından geliştirmeye açık bulunduğunu göstermektedir. Bu nedenle YÜTAM'ın sunduğu analiz metotlarının kapsamının, güncelliğinin ve farklı araştırma ihtiyaçlarına uygunluğunun düzenli olarak gözden geçirilmesi önerilebilir.

9. Analiz Raporlarının Anlaşılabilirliği ve İçerik Yeterliliğinin Değerlendirilmesi

Tablo 8'de katılımcıların analiz raporlarının anlaşılabilirliği ve içerik yeterliliğine ilişkin değerlendirmeleri sunulmaktadır.

Tablo 8. Analiz Raporlarının Anlaşılabilirliği ve İçerik Yeterliliğine İlişkin Frekans ve Yüzde Dağılımı

Puan	f	%
1	1	3.3
2	1	3.3
3	6	20.0
4	8	26.7
5	14	46.7
Toplam	30	100.0

Tablo incelendiğinde, analiz raporlarının anlaşılabilirliği ve içerik yeterliliğine ilişkin değerlendirmelerin genel olarak olumlu olduğu görülmektedir. Katılımcıların %46.7'si bu maddeye 5 puan, %26.7'si ise 4 puan vermiştir. Buna göre olumlu değerlendirme oranı toplamda %73.4'tür. Ortalama puanın 4.10 olması, analiz raporlarının genel olarak anlaşılır bulunduğunu ve kullanıcıların ihtiyaç duyduğu bilgileri büyük ölçüde içerdiğini göstermektedir.

Bununla birlikte, katılımcıların %20.0'sinin 3 puan vermesi, rapor formatı ve içerik açıklığı bakımından belirli bir geliştirme alanı bulunduğunu göstermektedir. Bu nedenle analiz raporlarında kullanılan teknik ifadelerin daha açıklayıcı biçimde sunulması, gerekirse kısa yorum/açıklama alanlarının eklenmesi ve standart rapor formatlarının kullanıcı ihtiyaçlarına göre gözden geçirilmesi önerilebilir.

10. Analiz Sonuçlarına Güven Düzeyinin Değerlendirilmesi

Tablo 9’da katılımcıların analiz sonuçlarına güven düzeyine ilişkin değerlendirmeleri sunulmaktadır.

Tablo 9. Analiz Sonuçlarına Güven Düzeyine İlişkin Frekans ve Yüzde Dağılımı

Puan	f	%
1	1	3.3
2	0	0.0
3	8	26.7
4	8	26.7
5	13	43.3
Toplam	30	100.0

Tablo incelendiğinde, analiz sonuçlarına güven düzeyinin genel olarak olumlu olduğu görülmektedir. Katılımcıların %43.3’ü analiz sonuçlarına güven duyduğunu en yüksek puanla belirtmiş, %26.7’si ise 4 puan vermiştir. Böylece olumlu değerlendirme oranı %70.0 olarak gerçekleşmiştir. Ortalama puanın 4.07 olması, YÜTAM tarafından sunulan analiz sonuçlarının kullanıcılar tarafından büyük ölçüde güvenilir bulunduğunu göstermektedir.

Ancak 3 puan verenlerin oranının %26.7 olması göz ardı edilmemelidir. Bu oran, kullanıcıların yaklaşık dörtte birinin analiz sonuçlarını tamamen güvensiz bulmadığını, fakat güven düzeyinin daha da güçlendirilmesi gerektiğini düşündüğünü göstermektedir. Bu nedenle analiz süreçlerinde kullanılan yöntemlerin, cihazların, kalite kontrol adımlarının ve raporlama standartlarının daha görünür biçimde açıklanması kullanıcı güvenini artırabilir.

11. Laboratuvar Personelinin Teknik Yeterliliğinin Değerlendirilmesi

Tablo 10’da katılımcıların laboratuvar personelinin teknik yeterliliğine ilişkin değerlendirmeleri sunulmaktadır.

Tablo 10. Laboratuvar Personelinin Teknik Yeterliliğine İlişkin Frekans ve Yüzde Dağılımı

Puan	f	%
1	2	6.7
2	2	6.7
3	4	13.3
4	6	20.0
5	16	53.3
Toplam	30	100.0

Tablo incelendiğinde, laboratuvar personelinin teknik yeterliliğine ilişkin değerlendirmelerin genel olarak yüksek olduğu görülmektedir. Katılımcıların %53.3'ü bu maddeye 5 puan, %20.0'si ise 4 puan vermiştir. Olumlu değerlendirme oranı toplamda %73.3'tür. Ortalama puanın 4.07 olması, laboratuvar personelinin test/analiz konusundaki teknik bilgi, deneyim ve yeterliliğinin kullanıcılar tarafından genel olarak olumlu değerlendirildiğini göstermektedir.

Bununla birlikte, düşük puan verenlerin toplam oranının %13.4 olması dikkat çekmektedir. Bu oran çok yüksek değildir; ancak teknik yeterlilik gibi merkezin güvenilirliğini doğrudan etkileyen bir konuda önemsenmelidir. Bu nedenle laboratuvar personelinin teknik eğitimlerinin düzenli olarak sürdürülmesi, analiz süreçlerinde kullanıcıya daha fazla teknik açıklama yapılması ve uzmanlık alanlarının görünür hâle getirilmesi olumlu algıyı güçlendirebilir.

12. Verilen Hizmetlerin Kalite, Güvenilirlik ve Yeterlilik Açısından Değerlendirilmesi

Tablo 11'de katılımcıların verilen hizmetleri kalite, güvenilirlik ve yeterlilik açısından değerlendirmelerine ilişkin bulgular sunulmaktadır.

Tablo 11. Verilen Hizmetlerin Kalite, Güvenilirlik ve Yeterliliğine İlişkin Frekans ve Yüzde Dağılımı

Puan	f	%
1	1	3.3
2	3	10.0
3	5	16.7
4	7	23.3
5	14	46.7
Toplam	30	100.0

Tablo incelendiğinde, verilen hizmetlerin kalite, güvenilirlik ve yeterlilik açısından genel olarak olumlu değerlendirildiği görülmektedir. Katılımcıların %46.7'si bu maddeye 5 puan, %23.3'ü ise 4 puan vermiştir. Buna göre olumlu değerlendirme oranı %70.0'tir. Ortalama puanın 4.00 olması, YÜTAM hizmetlerinin kullanıcılar tarafından genel olarak kaliteli, güvenilir ve yeterli bulunduğunu göstermektedir.

Ancak bu maddede 1 ve 2 puan verenlerin toplam oranının %13.3 olması, ayrıca 3 puan verenlerin %16.7 düzeyinde bulunması, hizmet kalitesi algısının tüm kullanıcılar açısından aynı ölçüde güçlü olmadığını göstermektedir. Bu nedenle hizmet standardının tüm analiz/test süreçlerinde benzer düzeyde korunması, kullanıcı beklentilerinin başvuru aşamasında daha net belirlenmesi ve hizmet sonrası geri bildirim mekanizmasının güçlendirilmesi yararlı olacaktır.

13. Hizmet Veren Personelin Davranış ve Tutumlarının Değerlendirilmesi

Tablo 12'de katılımcıların hizmet veren personelin davranış ve tutumlarına ilişkin değerlendirmeleri sunulmaktadır.

Tablo 12. Hizmet Veren Personelin Davranış ve Tutumlarına İlişkin Frekans ve Yüzde Dağılımı

Puan	f	%
1	3	10.0
2	3	10.0
3	7	23.3
4	5	16.7
5	12	40.0
Toplam	30	100.0

Tablo incelendiğinde, hizmet veren personelin davranış ve tutumlarına ilişkin değerlendirmelerin olumlu olmakla birlikte diğer memnuniyet maddelerine kıyasla daha düşük düzeyde olduğu görülmektedir. Katılımcıların %40.0'ı bu maddeye 5 puan, %16.7'si ise 4 puan vermiştir. Olumlu değerlendirme oranı %56.7'dir. Ortalama puanın 3.67 olması, personel tutumu konusunda genel memnuniyetin orta-olumlu düzeyde kaldığını göstermektedir.

Bu madde rapordaki en dikkat çekici geliştirme alanlarından biridir. Çünkü 1 ve 2 puan verenlerin toplam oranı %20.0, 3 puan verenlerin oranı ise %23.3'tür. Başka bir ifadeyle,

katılımcıların önemli bir bölümü personel davranış ve tutumları konusunda güçlü bir memnuniyet bildirmemiştir. Bu nedenle kullanıcı iletişimi, hizmet dili, süreç bilgilendirmesi, karşılama-yönlendirme ve geri bildirim yönetimi konularında iyileştirme yapılması gerekmektedir. Bu bulgu kesinlikle yumuşatılarak geçilmemeli; çünkü teknik altyapı iyi olsa bile kullanıcı deneyimini doğrudan zedeleyebilecek alan burasıdır.

14. Genel Fiyat Politikasından Memnuniyetin Değerlendirilmesi

Tablo 13'te katılımcıların genel fiyat politikasına ilişkin memnuniyet düzeyleri sunulmaktadır.

Tablo 13. Genel Fiyat Politikasından Memnuniyete İlişkin Frekans ve Yüzde Dağılımı

Puan	f	%
1	0	0.0
2	1	3.3
3	12	40.0
4	5	16.7
5	12	40.0
Toplam	30	100.0

Tablo incelendiğinde, genel fiyat politikasına ilişkin değerlendirmelerin orta ve yüksek puanlarda yoğunlaştığı görülmektedir. Katılımcıların %40.0'ı bu maddeye 5 puan, %16.7'si ise 4 puan vermiştir. Buna göre olumlu değerlendirme oranı %56.7'dir. Ortalama puanın 3.93 olması, fiyat politikasının genel olarak kabul edilebilir bulunduğunu göstermektedir.

Bununla birlikte, 3 puan verenlerin oranının %40.0 olması son derece dikkat çekicidir. Bu bulgu, katılımcıların önemli bir bölümünün fiyat politikasını tamamen olumsuz değerlendirmedeğini, ancak fiyatlandırma konusunda güçlü bir memnuniyet de bildirmediğini göstermektedir. Bu nedenle hizmet ücretlerinin kapsamı, fiyatlandırma kriterleri, öğrenci/personel/kurum içi kullanıcı avantajları ve analiz başına maliyetlendirme süreçlerinin daha açık biçimde duyurulması memnuniyet düzeyini artırabilir.

15. Laboratuvarın Diğer Kurum ve Kuruluşlara Tavsiye Edilme Durumunun Değerlendirilmesi

Tablo 14'te katılımcıların YÜTAM laboratuvarını diğer kurum ve kuruluşlara tavsiye etme eğilimlerine ilişkin değerlendirmeleri sunulmaktadır.

Tablo 14. Laboratuvarın Diğer Kurum ve Kuruluşlara Tavsiye Edilme Durumuna İlişkin Frekans ve Yüzde Dağılımı

Puan	f	%
1	0	0.0
2	1	3.3
3	6	20.0
4	9	30.0
5	14	46.7
Toplam	30	100.0

Tablo incelendiğinde, YÜTAM laboratuvarının diğer kurum ve kuruluşlara tavsiye edilme eğiliminin yüksek olduğu görülmektedir. Katılımcıların %46.7'si bu maddeye 5 puan, %30.0'u ise 4 puan vermiştir. Olumlu değerlendirme oranı toplamda %76.7'dir. Ortalama puanın 4.20 olması, kullanıcıların YÜTAM hizmetlerinden genel olarak memnun kaldığını ve merkezin dış paydaşlara tavsiye edilebilir bir hizmet sunduğunu göstermektedir.

Bu bulgu rapor açısından güçlü bir sonuçtur. Çünkü tavsiye etme eğilimi, yalnızca tekil bir hizmet memnuniyetini değil, merkeze yönelik genel güveni ve kullanıcı deneyiminin toplam etkisini yansıtır. Bununla birlikte, %20.0 oranındaki 3 puan yanıtı, tavsiye eğiliminin daha da güçlendirilebilmesi için özellikle personel iletişimi, fiyat politikası, analiz metotlarının çeşitliliği ve raporlama süreçlerinde iyileştirme yapılmasının yararlı olacağını göstermektedir.

16. Laboratuvarın Analiz Hizmetlerine İlişkin Beklenti ve Önerilerin Değerlendirilmesi

Ankette katılımcılara “Laboratuvarımızın analiz hizmetleri ile ilgili beklenti ve önerileriniz nelerdir? Lütfen belirtiniz.” sorusu yöneltilmiştir. Bu soruya verilen yanıtlar incelendiğinde, katılımcı görüşlerinin birkaç temel tema etrafında toplandığı görülmektedir.

Tablo 15. Analiz Hizmetlerine İlişkin Beklenti ve Önerilerin Tematik Dağılımı

Tema	Öne Çıkan Görüşler
Cihaz altyapısının güçlendirilmesi	Daha fazla cihaz temini, yeni cihazların merkeze kazandırılması, mevcut cihazlara ek donanım sağlanması
Cihaz bakım ve onarım süreçleri	Bozuk veya hasarlı cihazların daha kısa sürede tamir edilmesi, cihaz arızalarının deney süreçlerini aksatmaması
Analiz çeşitliliğinin artırılması	Analiz hizmetlerinin çeşitlendirilmesi, yoğun kullanılan cihazların artırılması
Teknik/personel yeterliliği	Personelin bazı analiz alanlarında yetkinliğinin artırılması
Kullanıcı iletişimi ve çözüm odaklılık	SEM görüntüleme gibi bazı hizmetlerde daha çözüm odaklı ve nazik iletişim beklentisi
Mevcut hizmetlerden memnuniyet	Hizmetlerin yeterli bulunduğu, herhangi bir öneri bulunmadığı veya teşekkür edildiği yanıtlar

Katılımcı görüşleri incelendiğinde, YÜTAM'ın analiz hizmetlerine ilişkin en belirgin beklentinin cihaz altyapısının güçlendirilmesi ve cihazların sürdürülebilir biçimde çalışır durumda tutulması olduğu görülmektedir. Birden fazla katılımcı, bozuk veya hasarlı cihazların tamir süreçlerinin uzun sürdüğünü ve bu durumun deney/araştırma süreçlerini aksatabildiğini belirtmiştir. Özellikle ortak laboratuvar cihazları, NMR cihazı ve bazı analiz cihazlarının bakım-onarım süreçlerine ilişkin ifadeler bu temanın öne çıkmasına neden olmuştur.

Bir diğer önemli tema, analiz çeşitliliğinin artırılmasıdır. Katılımcılar mevcut hizmetleri genel olarak yararlı bulmakla birlikte, bazı yeni cihazların merkeze kazandırılmasını ve analiz kapasitesinin genişletilmesini önermiştir. Bu kapsamda flow sitometri cihazı, SEM cihazı için EBSD dedektörü, XRD cihazına ek olarak XPS ve Raman cihazları gibi somut öneriler dile getirilmiştir. Bu öneriler, kullanıcıların merkezin teknik kapasitesine ilişkin doğrudan ve uygulanabilir geri bildirimler sunduğunu göstermektedir.

Ayrıca bazı katılımcıların personel iletişimi, çözüm odaklı yaklaşım ve teknik yönlendirme konularında iyileştirme beklentisi ifade ettiği görülmektedir. Bu bulgu, önceki memnuniyet maddelerinde hizmet veren personelin davranış ve tutumlarına ilişkin ortalamanın diğer maddelere göre daha düşük çıkmasıyla uyumludur. Dolayısıyla kullanıcı memnuniyetinin artırılması için yalnızca cihaz altyapısına değil, kullanıcı ile kurulan iletişimin niteliğine de odaklanılması gerekmektedir.

Genel olarak değerlendirildiğinde, katılımcıların beklenti ve önerileri YÜTAM’ın mevcut hizmetlerinden genel olarak yararlandığını; ancak cihaz altyapısı, bakım-onarım süreçleri, analiz çeşitliliği, teknik yetkinlik ve kullanıcı iletişimi alanlarında iyileştirme yapılmasının merkezin hizmet kalitesini daha da artıracak olduğunu göstermektedir.

17. Laboratuvarın Tercih Edilme Nedenlerinin Değerlendirilmesi

Ankette katılımcılara “Laboratuvarımızı tercih etmenizden nedenlerinden en az iki tanesini belirtir misiniz?” sorusu yöneltilmiştir. Katılımcıların yanıtlarına ilişkin frekans ve yüzde dağılımları Tablo 16’da sunulmaktadır.

Tablo 16. Laboratuvarın Tercih Edilme Nedenlerine İlişkin Frekans ve Yüzde Dağılımı

Tercih Nedeni	f	%
Aynı şehirde olmak	14	46.7
Güvenilirliğiniz	6	20.0
Kalitesinin uygunluğu	5	16.7
Diğer	4	13.3
Sonuçların zamanında teslimi	1	3.3
Toplam	30	100.0

Tablo incelendiğinde, katılımcıların YÜTAM’ı tercih etmesindeki en önemli nedenin merkezin aynı şehirde bulunması olduğu görülmektedir. Katılımcıların %46.7’si YÜTAM’ı tercih etme nedeni olarak “aynı şehirde olmak” seçeneğini belirtmiştir. Bu bulgu, merkezin coğrafi erişilebilirliğinin kullanıcı tercihlerinde önemli bir rol oynadığını göstermektedir.

Güvenilirlik %20.0 oranıyla ikinci sırada yer alırken, hizmet kalitesinin uygunluğu %16.7 oranında belirtilmiştir. Bu sonuçlar, YÜTAM’ın yalnızca yakınlık nedeniyle değil, aynı zamanda güvenilir ve kaliteli hizmet algısı nedeniyle de tercih edildiğini göstermektedir. Bununla birlikte, sonuçların zamanında teslimi seçeneğinin yalnızca %3.3 oranında belirtilmesi dikkat çekicidir. Önceki memnuniyet maddelerinde hizmetlerin belirtilen sürede tamamlanmasına ilişkin yüksek değerlendirmeler bulunmasına rağmen, kullanıcıların laboratuvarı tercih etme nedeni olarak zamanında teslimi daha sınırlı düzeyde vurguladığı anlaşılmaktadır.

Bu soruda katılımcılardan en az iki neden belirtmeleri istenmiş olmakla birlikte, veri setinde katılımcıların çoğunlukla tek bir tercih nedeni belirttiği görülmektedir. Bu nedenle bulgular, katılımcıların laboratuvarı tercih ederken öne çıkardıkları temel nedenler üzerinden değerlendirilmiştir.

18. Laboratuvar Hizmetlerinin Diğer Kuruluşlarla Kıyaslanmasının Değerlendirilmesi

Ankette katılımcılara “Laboratuvarımızın analiz hizmetlerini diğer kuruluşlarla kıyaslar mısınız?” sorusu yöneltilmiştir. Katılımcıların yanıtlarına ilişkin frekans ve yüzde dağılımları Tablo 17’de sunulmaktadır.

Tablo 17. Laboratuvar Hizmetlerinin Diğer Kuruluşlarla Kıyaslanmasına İlişkin Frekans ve Yüzde Dağılımı

Kıyaslama Yanıtı	f	%
Diğer kuruluşlara göre iyi sayılabilir	10	33.3
Başka kuruluşlarla çalışmadım	7	23.3
Diğer kuruluşlara göre mükemmel	6	20.0
Diğer kuruluşlara göre kötü	3	10.0
Aynı	2	6.7
Diğer	2	6.7
Toplam	30	100.0

Tablo incelendiğinde, katılımcıların YÜTAM analiz hizmetlerini diğer kuruluşlarla karşılaştırırken genel olarak olumlu bir değerlendirme eğiliminde oldukları görülmektedir. Katılımcıların %33.3’ü YÜTAM hizmetlerini diğer kuruluşlara göre “iyi sayılabilir”, %20.0’si ise “mükemmel” olarak değerlendirmiştir. Buna göre olumlu kıyaslama oranı toplamda %53.3’tür.

Bununla birlikte, katılımcıların %23.3’ü başka kuruluşlarla çalışmadığını belirtmiştir. Bu durum, karşılaştırma yapabilecek deneyime sahip olmayan önemli bir kullanıcı grubunun bulunduğunu göstermektedir. Ayrıca %10.0 oranında “diğer kuruluşlara göre kötü” yanıtının verilmiş olması dikkate alınmalıdır. Bu oran sınırlı olmakla birlikte, bazı kullanıcıların YÜTAM hizmetlerini diğer kurumlara kıyasla daha zayıf algıladığını göstermektedir.

Genel olarak değerlendirildiğinde, YÜTAM'ın diğer kuruluşlarla kıyaslandığında çoğunlukla olumlu bir konumda algılandığı; ancak kullanıcı deneyiminin tüm katılımcılar açısından aynı düzeyde güçlü olmadığı anlaşılmaktadır. Bu nedenle merkezin mevcut güçlü yönlerini korurken, özellikle hizmet standardizasyonu, cihaz sürekliliği, analiz çeşitliliği ve kullanıcı iletişimi alanlarında iyileştirme yapması rekabetçi konumunu güçlendirecektir.

19. Sonuç

Bu raporda, Erzurum Teknik Üniversitesi Yüksek Teknoloji Uygulama ve Araştırma Merkezi'nden hizmet alan kullanıcıların memnuniyet düzeyleri değerlendirilmiştir. Anket kapsamında toplam 31 katılımcıdan yanıt alınmış; Likert tipi memnuniyet maddelerinde bir katılımcının puanlama sorularını yanıtlamadığı görüldüğü için ilgili analizler 30 geçerli yanıt üzerinden yapılmıştır. Katılımcıların YÜTAM'dan aldıklarını bildirdikleri test/analiz hizmeti sayısı 0 ile 50 arasında değişmiş, ortalama hizmet sayısı 8.06, ortanca hizmet sayısı ise 4 olarak hesaplanmıştır. Bu durum, merkezin hem sınırlı sayıda hizmet alan kullanıcılar hem de daha yoğun analiz/test hizmetlerinden yararlanan kullanıcılar tarafından kullanıldığını göstermektedir.

Elde edilen bulgular genel olarak değerlendirildiğinde, YÜTAM hizmetlerine ilişkin kullanıcı memnuniyetinin olumlu düzeyde olduğu görülmektedir. Katılımcıların özellikle başvuru talebinin cevaplandırılma süresi, hizmetlerin belirtilen sürede tamamlanması, ön bilgilendirme süreci ve laboratuvarın diğer kurum ve kuruluşlara tavsiye edilmesi konularında yüksek düzeyde memnuniyet bildirdikleri belirlenmiştir. Başvuru talebinin cevaplandırılma süresine ilişkin ortalama puanın 4.27, hizmetlerin belirtilen sürede tamamlanmasına ilişkin ortalama puanın 4.23 ve laboratuvarın tavsiye edilme durumuna ilişkin ortalama puanın 4.20 olması, YÜTAM'ın hizmet süreçlerinde genel olarak güçlü bir performans sergilediğini göstermektedir.

Analiz raporlarının anlaşılabilirliği, analiz sonuçlarına güven, laboratuvar personelinin teknik yeterliliği ve verilen hizmetlerin kalite, güvenilirlik ve yeterlilik açısından değerlendirilmesine ilişkin bulgular da genel olarak olumlu bir görünüm sunmaktadır. Bu maddelerde ortalama puanların 4.00 ve üzerinde olması, merkezin sunduğu analiz/test hizmetlerinin teknik çıktı kalitesi bakımından kullanıcılar tarafından büyük ölçüde yeterli ve güvenilir bulunduğunu göstermektedir. Özellikle analiz sonuçlarına güven duyulması ve laboratuvarın tavsiye

edilebilir bulunması, merkezin kurumsal itibarı açısından güçlü göstergeler olarak değerlendirilebilir.

Bununla birlikte, bazı alanlarda memnuniyetin daha sınırlı düzeyde kaldığı görülmektedir. Test/analizlerde kullanılan metotların kullanıcı ihtiyaçlarını karşılama durumuna ilişkin ortalama puanın 3.97 olması, analiz metotlarının çeşitliliği, güncelliği ve farklı kullanıcı beklentilerine uygunluğu bakımından geliştirme alanı bulunduğunu göstermektedir. Benzer şekilde, genel fiyat politikasına ilişkin ortalama puanın 3.93 olması, fiyatlandırma sisteminin genel olarak kabul edilebilir bulunduğunu; ancak fiyatların kapsamı, gerekçesi ve kullanıcı gruplarına göre farklılaşma durumu konusunda daha açık bilgilendirme yapılmasının yararlı olabileceğini düşündürmektedir.

Raporda en dikkat çekici geliştirme alanlarından biri, hizmet veren personelin davranış ve tutumlarına ilişkin değerlendirmelerde ortaya çıkmıştır. Bu maddeye ilişkin ortalama puanın 3.67 ile diğer memnuniyet maddelerine göre daha düşük olması, kullanıcı deneyimi açısından önemli bir bulgu niteliğindedir. Açık uçlu yanıtlarda da bazı katılımcıların iletişim, çözüm odaklılık ve kullanıcıya yaklaşım konusunda iyileştirme beklentisi ifade etmesi, bu nicel bulguyu desteklemektedir. Bu nedenle kullanıcı iletişimi, hizmet dili, süreç bilgilendirmesi, yönlendirme ve geri bildirim yönetimi konularında standart bir yaklaşım geliştirilmesi önem taşımaktadır.

Açık uçlu yanıtlar, YÜTAM'ın geliştirilmesi gereken alanlarına ilişkin daha somut ipuçları sunmaktadır. Katılımcıların en çok vurguladığı konuların başında cihaz altyapısının güçlendirilmesi, bozuk veya hasarlı cihazların bakım-onarım süreçlerinin hızlandırılması ve analiz hizmetlerinin çeşitlendirilmesi gelmektedir. Özellikle ortak laboratuvar cihazları, NMR cihazı ve bazı yeni cihaz/donanım talepleri, merkezin teknik kapasitesinin kullanıcı beklentileri açısından önemli bir gündem olduğunu göstermektedir. Flow sitometri cihazı, EBSD dedektörü, XPS ve Raman cihazları gibi öneriler, merkezin gelecekteki altyapı planlamalarında dikkate alınabilecek somut kullanıcı talepleri olarak değerlendirilebilir.

Laboratuvarın tercih edilme nedenleri incelendiğinde, katılımcıların YÜTAM'ı en çok aynı şehirde bulunması nedeniyle tercih ettiği görülmektedir. Bunun yanında güvenilirlik ve kalite algısı da tercih nedenleri arasında öne çıkmaktadır. Bu bulgu, YÜTAM'ın coğrafi erişilebilirliğinin önemli bir avantaj olduğunu; ancak merkezin tercih edilmesinde yalnızca

yakınlığın değil, güvenilir ve kaliteli hizmet algısının da etkili olduğunu göstermektedir. Diğer kuruluşlarla kıyaslama bulguları da bu durumu desteklemekte, katılımcıların yarısından fazlasının YÜTAM'ı diğer kuruluşlara göre iyi veya mükemmel düzeyde değerlendirdiğini ortaya koymaktadır. Bununla birlikte, belirli bir kullanıcı grubunun başka kuruluşlarla çalışmadığını belirtmesi ve %10.0 oranında olumsuz kıyaslama yapılması, merkezin rekabetçi konumunun daha da güçlendirilmesi gerektiğine işaret etmektedir.

Genel olarak değerlendirildiğinde, YÜTAM'ın hizmet süreçleri, analiz sonuçlarının güvenilirliği, teknik yeterlilik ve tavsiye edilebilirlik bakımından güçlü bir memnuniyet düzeyine sahip olduğu söylenebilir. Ancak bu olumlu tabloya rağmen, personel-kullanıcı etkileşimi, cihaz bakım-onarım süreçleri, analiz metodlarının çeşitliliği, fiyat politikasının açıklığı ve raporlama süreçlerinin kullanıcı dostu hâle getirilmesi geliştirilmesi gereken temel alanlar olarak öne çıkmaktadır. Bu doğrultuda merkezin mevcut güçlü yönlerini koruyarak cihaz altyapısını güçlendirmesi, bakım-onarım süreçlerini hızlandırması, analiz hizmet çeşitliliğini artırması, kullanıcı iletişimini standartlaştırması ve hizmet sonrası geri bildirim mekanizmasını düzenli hâle getirmesi kullanıcı memnuniyetinin daha da artırılmasına katkı sağlayacaktır.

Sonuç olarak, YÜTAM memnuniyet anketi bulguları, merkezin genel olarak olumlu değerlendirilen, güvenilir bulunan ve kullanıcılar tarafından tavsiye edilebilir görülen bir hizmet yapısına sahip olduğunu göstermektedir. Bununla birlikte, memnuniyetin sürdürülebilir biçimde artırılabilmesi için teknik hizmet kalitesi kadar kullanıcı deneyimi, iletişim, şeffaflık, cihaz sürekliliği ve süreç yönetimi boyutlarının da sistematik biçimde iyileştirilmesi gerekmektedir.