|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Laboratuvarımız nitelikli personel, altyapı ve laboratuvar olanakları ile Türkiye’nin önder laboratuvarlarından bir tanesi haline gelebilme amacıyla yeterli ve gerekli gelişim anlayışıyla hizmet vermektedir. Verdiğimiz hizmetler doğrultusunda bizden hizmet/bilgi alan herkes bizler için değerlidir. Bu doğrultuda fikirleriniz ve bizleri değerlendirmeniz gelişimimizi sürdürebilmemiz açısından önem arz etmektedir.Sizlerden elde edilecek geribildirim ve memnuniyet düzeyleri ile iyileştirme planları yaparak güveninize layık olmayı hedeflemekteyiz. Bu amaçla objektif öneri ve düşüncelerinizi bizimle paylaşmanızı rica ediyoruz.Saygılarımızla, **Tarih:** …./…./20…

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | **Hiç Katılmıyorum** | **Katılmıyorum** | **Kısmen Katılıyorum** | **Katılıyorum** | **Tamamen Katılıyorum** |
| **1** | Merkezimizin güvenilirliği oldukça yüksektir. |  |  |  |  |  |
| **2** | Birim web sayfamızda yeterli bilgilendirme ve yönlendirme mevcuttur. |  |  |  |  |  |
| **3** | Almak istediğiniz hizmetle alakalı olarak numune kabul birimi tarafından yapılan ön bilgilendirme yeterlidir. |  |  |  |  |  |
| **4** | Gerekli durumlarda laboratuvar personellerimiz taleplerinize/sorularınıza karşı yeterli ilgiyi göstermiş ve bilgi vermiştir. |  |  |  |  |  |
| **5** | Talep edilen analiz(ler) ile ilgili olarak kullanılan metot ve yöntemler isteklerinizi karşılamaktadır. |  |  |  |  |  |
| **6** | Almak istediğiniz hizmetlere ilişkin karşılanma süreleri belirtilmiş ve talepleriniz bu süreler içerisinde karşılanmıştır. |  |  |  |  |  |
| **7** | Belirtilen sürelerin dışına çıkılması durumunda gerekli bilgilendirme yapılmıştır. |  |  |  |  |  |
| **8** | Varsa süre aşımı ile ilgili olarak ilgili personeller tarafından gerekli düzenlemeler yapılmıştır. |  |  |  |  |  |
| **9** | Merkezimiz tarafından verilen hizmet taleplerinize ilişkin karşılanabilme yeteneği yüksektir; öneri ve şikâyetleriniz değerlendirilerek gerekli düzenlemeler yapılmaktadır. |  |  |  |  |  |
| **10** | Merkezimizden temin ettiğiniz hizmetin kalitesi yüksektir ve sunulan hizmetlerden genel anlamda(ilişkiler, sorulara zamanlı ve yeterli ilgi vb.) memnun kalınmıştır. |  |  |  |  |  |
| **11** | Merkezimiz yeniliklere ve gelişmelere açıktır; hizmet yelpazesi önerileriniz doğrultusunda genişletilebilmektedir.  |  |  |  |  |  |
|  |
| **Merkezimizde almış olduğunuz hizmetlere ilişkin belirtmek istediğiniz görüş ve önerileriniz varsa yazar mısınız?** | **Merkezimizde gerçekleştirdiğiniz hizmet alımının tekrarı söz konusu ise tekrar sebebini lütfen belirtir misiniz?** |
|  | **Çalışmanın hatalı olduğunu düşünüyorum** |
| **Duyarlığın beklentilerimin dışında olduğuna inanıyorum**  |
| **Doğrulama yapılması gerektiğine inanıyorum** |
| **Diğer Sebepler(Lütfen açıklama alanına bilgi giriniz)**  |

**NOT:** Ankette isim yazma zorunluluğu yoktur. Ancak isim, adres, telefon bilgilerinizi bildirirseniz mutlaka size geri dönüşümüz olacaktır.  |