



T.C.
TARIM VE ORMAN BAKANLIĞI
TOPRAK, GÜBRE ve SU KAYNAKLARI MERKEZ
ARAŐTIRMA ENSTİTÜSÜ



MÜŞTERİ ANKETLERİ DEĞERLENDİRMESİ
2024

Ceyhun KARADAŞLI
İsmail UĞURLU

Ocak 2025

İçindekiler Tablosu

1. ANKETLERİN DEĞERLENDİRİLMESİ	1
2. LABORATUVAR HİZMETLERİ MÜŞTERİ MEMNUNİYETİ ANKETİ SONUÇLARI 2024	3
2.1. Müşteri Grubu.....	4
2.2. Enstitümüze Nasıl Ulaştınız?	4
2.3. Laboratuvar Hizmetleri Anket Katılım Durumu	5
2.4. Önermelere Ait Geçmiş Dönem Verileri %	6
2.5. Hedef ve İyileştirmeye Açık Alanlar;	7
2.6. Önermelerin Sıralanışı;	9
2.7. En Yüksek Puanı Alan Üç Önerme;.....	10
2.8. En Düşük Puanı Alan Üç Önerme;.....	10
2.9. Anket Önermelerinin Algı Konularındaki Karşılığı	11
2.9.1. İtibar ve İmaj	12
2.9.2. Ürün ve Hizmet Değeri	12
2.9.3. Ürün ve Hizmet Sunumu	12
2.9.4. Müşteri Hizmeti, İlişkisi ve Desteği.....	13
2.9.5. Müşteri Bağlılığı ve Adanmışlığı	13
2.9.6. Genel	13
2.10. Geliştirilebilir.....	14
2.11. Öneri, Talep ve Şikâyetler	14
3. YETERLİLİK TESTİ HİZMETİ MEMNUNİYET ANKETİ SONUÇLARI (2024)	15
3.1. Yeterlilik Testi Hizmeti Müşteri Grubu.....	16
3.2. Yeterlilik Testi Anketi Katılım Durumu.....	16
3.3. Önermelere Ait Geçmiş Dönem Verileri %	17
3.4. Hedef ve İyileştirmeye Açık Alanlar	18
3.5. Önermelerin Sıralanışı;	20
3.6. En yüksek puanı alan üç önerme;	21
3.7. En düşük puanı alan üç önerme;	21
3.8. Anket Önermelerinin Algı Konularındaki Karşılığı	22
3.8.1. İtibar ve İmaj	23
3.8.2. Ürün ve Hizmet Değeri	23
3.8.3. Ürün ve Hizmet Sunumu	23
3.8.4. Müşteri Hizmeti, İlişkisi ve Desteği.....	24
3.8.5. Müşteri Bağlılığı ve Adanmışlığı	24
3.8.6. Genel	24

3.9. Öneri, Talep ve Şikâyetler	25
4. LABORATUVAR EĞİTİM HİZMETLERİ MEMNUNİYET ANKETİ SONUÇLARI (2024).....	26
4.1. Enstitümüze Nasıl Ulaştınız?	28
4.2. Laboratuvar Eğitim Hizmetleri Memnuniyet Anketi Katılım Durumu	28
4.3. Önermelere Ait Geçmiş Dönem Verileri %	29
4.3.1. Eğitimin Planlanması ve Programı.....	29
4.3.2. Eğitim Sonu Kazanımlar	29
4.3.3. 2024 Lab.Eğitimi Genel Değerlendirme.....	30
4.3.4. 2024 Lab. Eğitimi Eğitimcilerin Değerlendirilmesi.....	30
4.4. Hedef ve İyileştirmeye Açık Alanlar;.....	31
4.5. Önergelerin Sıralanışı;	34
4.6. Görüş ve Öneriler	36
5. HİZMETİÇİ EĞİTİM/SEMINER DEĞERLENDİRME ANKETİ (2024).....	37
5.1. Hizmetiçi eğitim kapsamında Düzenlenen Eğitim ve Seminerler 2024 yılı	37
5.2. Hizmetiçi Eğitim/Seminer Değerlendirme Anketi Katılım Durumu	37
5.3. Hizmetiçi Eğitim memnuniyet oranları	38
5.4. Hizmet İçi Eğitimi Anketi	39
5.5. Hedef ve İyileştirmeye Açık Alanlar	40
5.6. Önergelerin Sıralanışı;	42
5.7. En Yüksek puanı alan üç önerme;.....	43
5.8. En düşük puanı alan üç önerme;	43
5.9. Anket sonunda yer alan geri bildirimler;	44
5.10. TS EN ISO/IEC 17025/2017 Standardı kapsamında verilen eğitimler konsolide...	44
5.11. Hizmetiçi Eğitim/Seminer Değerlendirme Anketi Yıllar %.....	45
6. DIŞ PAYDAŞ MEMNUNİYET ANKET SONUÇLARI YILLAR %.....	46
7. İÇ KONTROL GÜVENİLİRLİK ANKETİ SONUÇLARI 2023	47
7.1. İç Kontrol Güvenirlilik Değerlendirme Anketi Yıllar	48
7.2. İç Kontrol Sistemi ile İlgili Politikalar Belirlenmiştir	50
7.3. Kurum Personeli, İç Kontrol Faaliyetleri İle İlgili Sorumlulukların Farkındadır	50
7.4. İç Kontrol Sisteminin Etkenliği Değerlendirilmektedir	51
7.5. Kontrollerle İlgili Eksiklikler Belirlenmiştir	51
7.6. Kurumdaki İç Kontrol Sisteminin İşleyiş Biçimi Belgelendirilmiştir	52
7.7. Kurumdaki Kontrol Stratejilerinin, Belgelenmesi Ve Hataların Düzeltilmesi İçin Çaba Harcanmaktadır.....	52
8. KAYIT, DOSYALAMA, EVRAK VE ARŞİV ANALİZ ANKETİ SONUÇLARI / 2024	53
8.1. Sonuç Değerlendirme Kriterleri.....	53
8.2. Anket Önergelerine Verilen Puanların Aritmetik Ortalaması.....	54

8.3.	Kayıt, Dosyalama, Evrak Ve Arşiv Analizi Anketi Yıllar.....	57
8.4.	Evrak Kayıt Ve Dosyalama İşlemleri	60
8.5.	Arşiv Malzemesi İle Arşiv Malzemesinin Korunması Ve Saklanması	60
8.6.	Birim Arşivi İşlemleri	61
8.7.	Bakanlık/Birim Arşiv İşlemleri.....	61
8.8.	Ayıklama Ve İmha İşlemleri	62
8.9.	2024 Genel Değerlendirme %.....	62

1. ANKETLERİN DEĞERLENDİRİLMESİ

Enstitümüz yönetim anlayışı içinde kurumumuzdan hizmet alanların gereksinim ve beklentilerini belirleme, bu ihtiyaç ve beklentiler doğrultusunda stratejiler geliştirme, değişimi yönetme, süreç iyileştirmeleri yoluyla verilen hizmetlere değer katma çalışmaları önemli yer tutmaktadır. Bu çalışmalar kapsamında düzenlenen anketler ile kurumumuzdan hizmet alanların memnuniyet algısını, oluşturduğumuz strateji ve süreç çıktılarının yayılımını ve bunların hizmet alanlar üzerindeki etkisinin ölçülmesi amaçlanmaktadır.

Anketler, Enstitümüzde verdiğimiz farklı hizmet alanlarına göre Üst Yönetimce belirlenen, Kurum Hedef ve Faaliyetleri Değerlendirme Komisyonu tarafından oluşturulur ve gerekli görüldüğünde Komisyon tarafından uygun revizyonlar yapılarak kullanıma sunulur.

Laboratuvar faaliyetlerine ait müşteri memnuniyetini ölçmek amacıyla “Laboratuvar Hizmetleri Memnuniyet Anketi” kullanılmaktadır. Anketler, posta ile gönderilen analiz sonuç raporlarının arkasına eklenir, raporlarını Enstitüden direk alan müşteriler için NKKRB tarafından tüm müşterilere uygulanır.

Laboratuvar eğitimi faaliyetine ait müşteri memnuniyetini ölçmek amacıyla “Eğitim Hizmeti Memnuniyet Anketi” kullanılmaktadır. Anketler, Eğitim ve Yayın Birimi tarafından tüm katılımcılara her eğitim dönemi sonunda uygulanır.

Yeterlilik testi faaliyetine ait müşteri memnuniyetini ölçmek amacıyla “Yeterlilik Testi Hizmetleri Memnuniyet Anketi” kullanılmaktadır. Anketler, tüm katılımcılara her yeterlilik testi çevrimi sürecinde numunelerle birlikte gönderilir ve analiz sonuç formu ile birlikte katılımcılardan anketleri geri göndermeleri istenir.

Hizmetiçi eğitim ve seminer faaliyetinin değerlendirilmesi amacıyla “Hizmetiçi Eğitim/Seminer Değerlendirme Anketi” kullanılmaktadır. Anketler, Hizmetiçi Eğitim Birimi tarafından her hizmetiçi eğitim ve seminer sonrası katılımcılara uygulanır.

Ankete katılanlardan her bir önerme için; 5= Kesinlikle Katılıyorum, 4= Katılıyorum, 3= Kararsızım, 2= Katılmıyorum, 1= Kesinlikle Katılmıyorum şeklinde hazırlanan 5’li ölçekten uygun bulduklarını işaretlemeleri istenir. Önermelere verilen cevapların puanları toplanarak anket sayısına bölünür ve o önermeye ait puan hesaplanır.

Anketlerde hedefler; gerçekleşme oranlarının, aşağıdaki yüzdeler baz alınarak artırılması ile belirlenir.

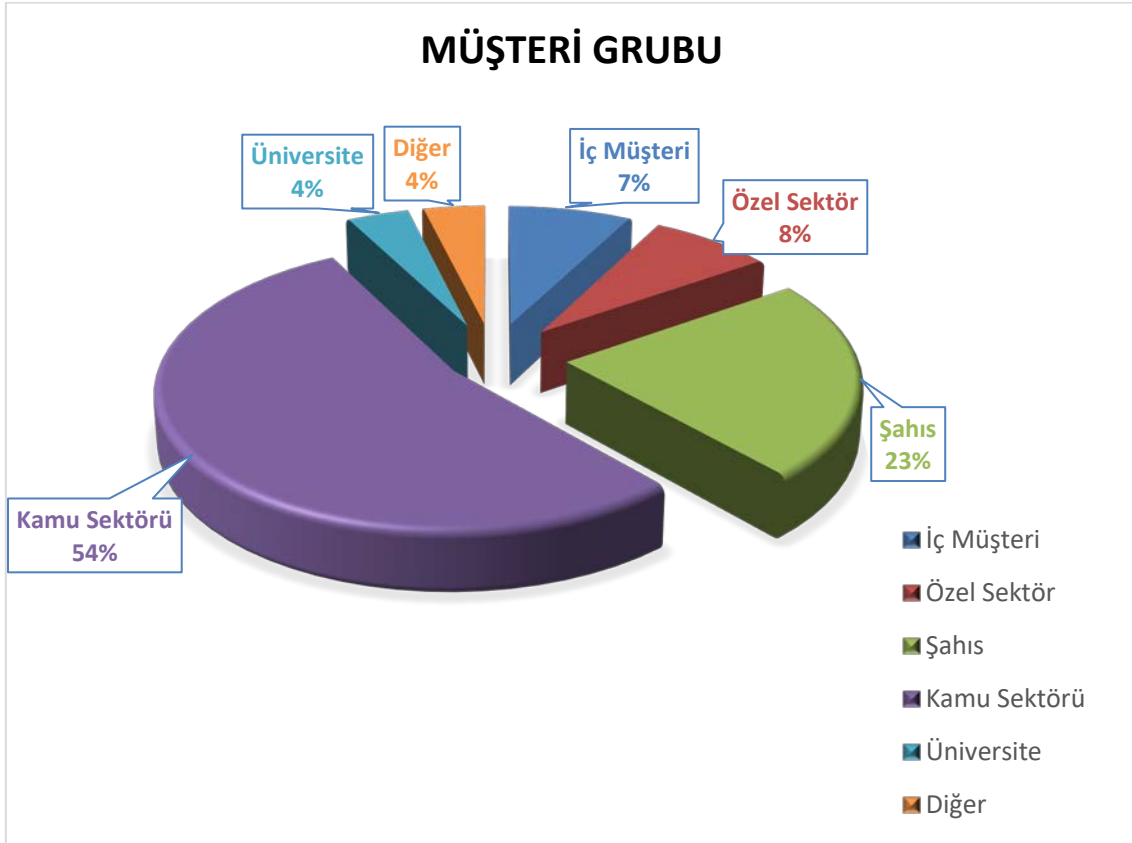
0-49 arası	%5
50-69 arası	%4
70-79 arası	%2
80-100 arası	%1

Hedeflenen değerin altında kalan önermeler iyileştirmeye açık alan olarak belirlenir. Kurum Hedef ve Faaliyetlerini Değerlendirme Komisyonu tarafından en düşük puanı alan önermelerden başlayarak en az 3'ü öncelikli olarak ele alınır ve iyileştirme çalışmaları planlanır.

2. LABORATUVAR HİZMETLERİ MÜŞTERİ MEMNUNİYETİ ANKETİ SONUÇLARI 2024

		Kesinlikle Katılıyorum		Katılıyorum		Kararsızım		Katılmıyorum		Kesinlikle Katılmıyorum		Toplam		Aritmetik Ortalama	Memnuniyet Oranı %
		Kişi	%	Kişi	%	Kişi	%	Kişi	%	Kişi	%	Kişi	%		
1	Enstitümüze kolayca ulaşılabilirliktedir.	20	76,92	6	23,08	0	0,00	0	0,00	0	0,00	26	100,00	4,75	95,00
2	Enstitümüzdeki çalışanların tutum ve davranışları olumludur.	21	80,77	5	19,23	0	0,00	0	0,00	0	0,00	26	100,00	4,79	95,83
3	Enstitümüz sizin isteklerinize önem verir ve dikkate alır.	21	80,77	3	11,54	2	7,69	0	0,00	0	0,00	26	100,00	4,71	94,17
4	Enstitümüzü tercih etme sebebiniz laboratuvarlarımızın akredite (uluslararası kalite standartlarına uygunluk belgesi) olmasıdır.	21	80,77	5	19,23	0	0,00	0	0,00	0	0,00	26	100,00	4,79	95,83
5	Analiz sonuçlarımız güvenilirliktir.	21	80,77	3	11,54	2	7,69	0	0,00	0	0,00	26	100,00	4,71	94,17
6	Analiz listesinde belirtilen sürelerde analiz sonuçları teslim edilir.	18	69,23	6	23,08	1	3,85	0	0,00	1	3,85	26	100,00	4,50	90,00
7	Analiz sonuçlarına göre yapılan tavsiye yeterlidir.	15	62,50	7	29,17	1	4,17	1	4,17	0	0,00	24	100,00	4,50	90,00
8	Enstitü hizmetleri için başvuru işlemleri kolay ve kısa sürelidir.	22	84,62	4	15,38	0	0,00	0	0,00	0	0,00	26	100,00	4,83	96,67
9	Enstitümüz çalışanları tarafından öneri ve şikayetlerimiz dikkate alınır.	17	65,38	8	30,77	1	3,85	0	0,00	0	0,00	26	100,00	4,58	91,67
10	Enstitümüzde hizmet aldığınız ortam şartları uygundur.	21	80,77	3	11,54	2	7,69	0	0,00	0	0,00	26	100,00	4,71	94,17
11	Hizmetlerinizden gelecekte de faydalanmak isterim.	22	84,62	3	11,54	0	0,00	0	0,00	1	3,85	26	100,00	4,71	94,17
12	Enstitünüz Laboratuvar hizmetleri hakkında yeterli bilgiye sahibim.	20	76,92	3	11,54	1	3,85	2	7,69	0	0,00	26	100,00	4,54	90,83
												Anket Geneli		4,70	94,04

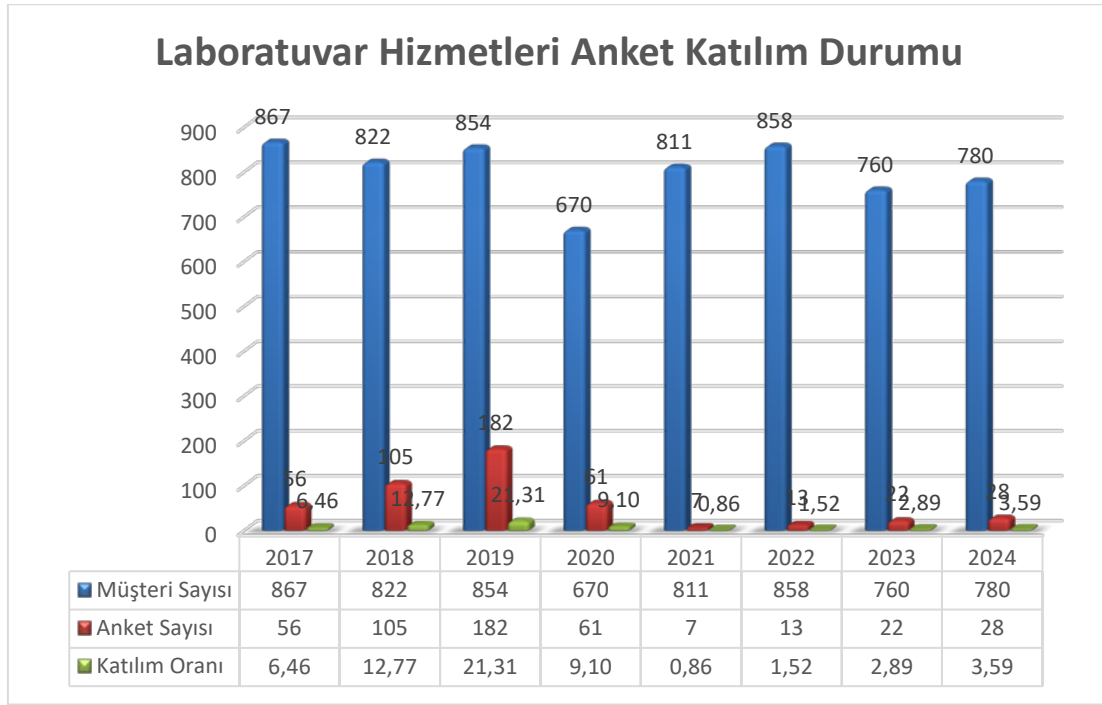
2.1. Müşteri Grubu



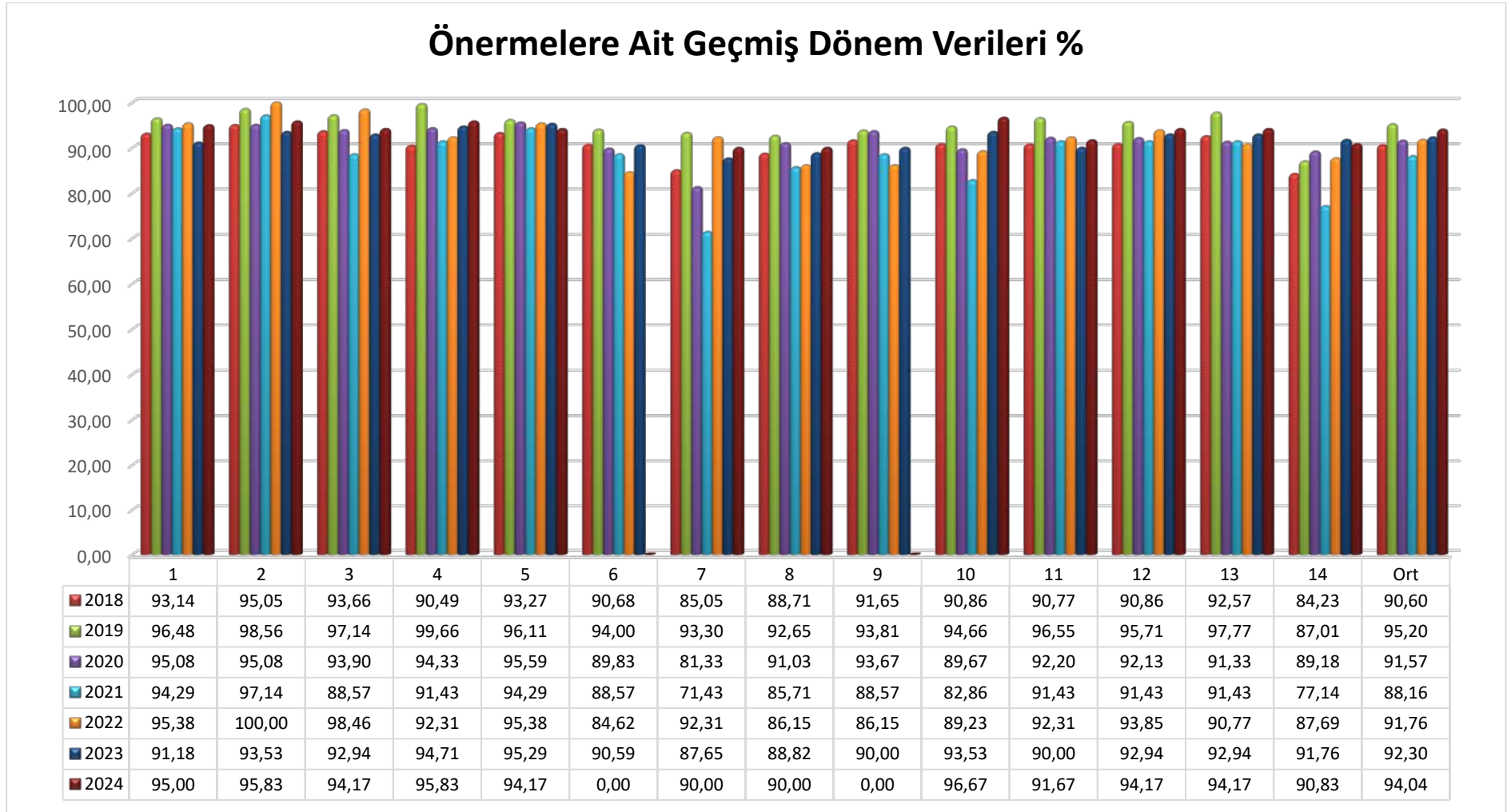
2.2. Enstitümüze Nasıl Ulaştınız?



2.3. Laboratuvar Hizmetleri Anket Katılım Durumu



2.4. Önermelere Ait Geçmiş Dönem Verileri %



2.5. Hedef ve İyileştirmeye Açık Alanlar;

*Temel göstergeler (misyon ve vizyonumuza ulaştıracak temel veriler) mavi renk ile gösterilmiştir.

	2018/ Gerçekleşen		2019/ Gerçekleşen		2020 Hedef i	2020/ Gerçekleşen		2021 Hedef i	2021/ Gerçekleşen		2022 Hedef i	2022/ Gerçekleşen		2023 Hedef i	2023 Gerçekleşen		2024 Hedef i	2024 Gerçekleşen		2025 Hedef i
	Aritmetik Ortalama	Memnuniyet Oranı (%)	Aritmetik Ortalama	Memnuniyet Oranı (%)		Aritmetik Ortalama	Memnuniyet Oranı (%)		Aritmetik Ortalama	Memnuniyet Oranı (%)		Aritmetik Ortalama	Memnuniyet Oranı (%)		Aritmetik Ortalama	Memnuniyet Oranı (%)		Aritmetik Ortalama	Memnuniyet Oranı (%)	
1 Enstitümüze kolayca ulaşılabilirlikte dir.	4,66	93,14	4,82	96,48	97,45	4,75	95,08	96,03	4,71	94,29	95,23	4,77	95,38	96,34	4,56	91,18	92,09	4,75	95,00	95,95
2 Enstitümüzdeki çalışanların tutum ve davranışları olumludur.	4,75	95,05	4,93	98,56	99,55	4,75	95,08	96,03	4,86	97,14	98,11	5,00	100,00	101,00	4,68	93,53	94,46	4,79	95,83	96,79
3 Enstitümüz sizin isteklerinize önem verir ve dikkate alır. Enstitümüzü tercih etme sebebiniz laboratuvarlarımızın akredite	4,68	93,66	4,86	97,14	98,11	4,69	93,90	94,84	4,43	88,57	89,46	4,92	98,46	99,45	4,65	92,94	93,87	4,71	94,17	95,11
4 (uluslararası kalite standartlarına uygunluk belgesi) olmasıdır.	4,52	90,49	4,98	99,66	100,65	4,72	94,33	95,28	4,57	91,43	92,34	4,62	92,31	93,23	4,74	94,71	95,65	4,79	95,83	96,79
5 Analiz sonuçlarımız güvenilirlerdir.	4,66	93,27	4,81	96,11	97,08	4,78	95,59	96,55	4,71	94,29	95,23	4,77	95,38	96,34	4,76	95,29	96,25	4,71	94,17	95,11
6 Analiz listesinde belirtilen sürelerde analiz sonuçları teslim edilir.	4,25	85,05	4,66	93,30	94,23	4,07	81,33	82,15	3,57	71,43	72,86	4,62	92,31	93,23	4,38	87,65	88,52	4,50	90,00	90,90
7 Analiz sonuçlarına göre	4,44	88,71	4,63	92,65	93,58	4,55	91,03	91,94	4,29	85,71	86,57	4,31	86,15	87,02	4,44	88,82	89,71	4,50	90,00	90,90

8	yapılan tavsiye yeterlidir. Enstitü hizmetleri için başvuru işlemleri kolay ve kısa sürelidir.	4,54	90,86	4,73	94,66	95,61	4,48	89,67	90,56	4,14	82,86	83,69	4,46	89,23	90,12	4,68	93,53	94,46	4,83	96,67	97,63
9	Enstitümüz çalışanları tarafından öneri ve şikayetlerimiz dikkate alınır.	4,54	90,77	4,83	96,55	97,52	4,61	92,20	93,13	4,57	91,43	92,34	4,62	92,31	93,23	4,50	90,00	90,90	4,58	91,67	92,58
10	Enstitümüzde hizmet aldığınız ortam şartları uygundur.	4,54	90,86	4,79	95,71	96,66	4,61	92,13	93,05	4,57	91,43	92,34	4,69	93,85	94,78	4,65	92,94	93,87	4,71	94,17	95,11
11	Hizmetlerinizden gelecekte de faydalanmak isterim.	4,63	92,57	4,89	97,77	98,74	4,57	91,33	92,25	4,57	91,43	92,34	4,54	90,77	91,68	4,65	92,94	93,87	4,71	94,17	95,11
12	Enstitünüz Laboratuvar hizmetleri hakkında yeterli bilgiye sahibim.	4,21	84,23	4,35	87,01	87,88	4,46	89,18	90,07	3,86	77,14	78,69	4,38	87,69	88,57	4,59	91,76	92,68	4,54	90,83	91,74
Anket Geneli		4,53	90,54	4,76	95,28	96,23	4,58	91,57	92,49	4,41	88,16	89,04	4,59	91,76	92,68	4,62	92,30	93,22	4,70	94,04	94,98

2.6. Önergelerin Sıralanışı;

		Kesinlikle Katılıyorum		Katılıyorum		Kararsızım		Katılmıyorum		Kesinlikle Katılmıyorum		Toplam		Aritmetik Ortalama	Memnuniyet Oranı %
		Kişi	%	Kişi	%	Kişi	%	Kişi	%	Kişi	%	Kişi	%		
1	Enstitümüze kolayca ulaşılabilir.	20	76,92	6	23,08	0	0,00	0	0,00	0	0,00	26	100,00	4,75	95,00
2	Enstitümüzdeki çalışanların tutum ve davranışları olumludur.	21	80,77	5	19,23	0	0,00	0	0,00	0	0,00	26	100,00	4,79	95,83
3	Enstitümüz sizin isteklerinize önem verir ve dikkate alır.	21	80,77	3	11,54	2	7,69	0	0,00	0	0,00	26	100,00	4,71	94,17
4	Enstitümüzü tercih etme sebebiniz laboratuvarlarımızın akredite (uluslararası kalite standartlarına uygunluk belgesi) olmasıdır.	21	80,77	5	19,23	0	0,00	0	0,00	0	0,00	26	100,00	4,79	95,83
5	Analiz sonuçlarımız güvenilir.	21	80,77	3	11,54	2	7,69	0	0,00	0	0,00	26	100,00	4,71	94,17
6	Analiz listesinde belirtilen sürelerde analiz sonuçları teslim edilir.	18	69,23	6	23,08	1	3,85	0	0,00	1	3,85	26	100,00	4,50	90,00
7	Analiz sonuçlarına göre yapılan tavsiye yeterlidir.	15	62,50	7	29,17	1	4,17	1	4,17	0	0,00	24	100,00	4,50	90,00
8	Enstitü hizmetleri için başvuru işlemleri kolay ve kısa sürelidir.	22	84,62	4	15,38	0	0,00	0	0,00	0	0,00	26	100,00	4,83	96,67
9	Enstitümüz çalışanları tarafından öneri ve şikayetlerimiz dikkate alınır.	17	65,38	8	30,77	1	3,85	0	0,00	0	0,00	26	100,00	4,58	91,67
10	Enstitümüzde hizmet aldığınız ortam şartları uygundur.	21	80,77	3	11,54	2	7,69	0	0,00	0	0,00	26	100,00	4,71	94,17
11	Hizmetlerinizden gelecekte de faydalanmak isterim.	22	84,62	3	11,54	0	0,00	0	0,00	1	3,85	26	100,00	4,71	94,17
12	Enstitünüz Laboratuvar hizmetleri hakkında yeterli bilgiye sahibim.	20	76,92	3	11,54	1	3,85	2	7,69	0	0,00	26	100,00	4,54	90,83
											Anket Geneli			4,70	94,04

2.7. En Yüksek Puanı Alan Üç Önerme;

2024 yılı				2023 yılı			
	Laboratuvar Hizmetleri Müşteri Memnuniyeti	Aritmetik Ortalama	Memnuniyet Oranı (%)		Laboratuvar Hizmetleri Müşteri Memnuniyeti	Aritmetik Ortalama	Memnuniyet Oranı (%)
8	Enstitü hizmetleri için başvuru işlemleri kolay ve kısa sürelidir.	4,83	96,67	5	Analiz sonuçlarımız güveniliridir.	4,76	95,29
4	Enstitümüzü tercih etme sebebiniz laboratuvarlarımızın akredite (uluslararası kalite standartlarına uygunluk belgesi) olmasıdır.	4,79	95,83	4	Enstitümüzü tercih etme sebebiniz laboratuvarlarımızın akredite (uluslararası kalite standartlarına uygunluk belgesi) olmasıdır.	4,74	94,71
2	Enstitümüzdeki çalışanların tutum ve davranışları olumludur.	4,79	95,83	2	Enstitümüzdeki çalışanların tutum ve davranışları olumludur.	4,68	93,53

2.8. En Düşük Puanı Alan Üç Önerme;

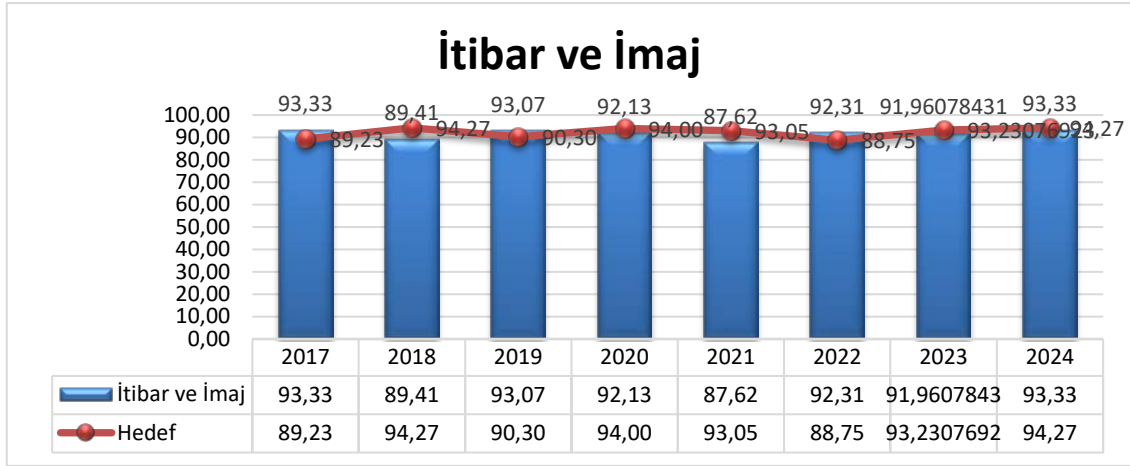
2024 yılı				2023 yılı			
	Laboratuvar Hizmetleri Müşteri Memnuniyeti	Aritmetik Ortalama	Memnuniyet Oranı (%)		Laboratuvar Hizmetleri Müşteri Memnuniyeti	Aritmetik Ortalama	Memnuniyet Oranı (%)
12	Enstitünüz Laboratuvar hizmetleri hakkında yeterli bilgiye sahibim.	4,54	90,83	9	Analiz raporları gerekli bilgileri içerir.	4,50	90,00
7	Analiz sonuçlarına göre yapılan tavsiye yeterlidir.	4,50	90,00	8	Analiz sonuçlarına göre yapılan tavsiye yeterlidir.	4,44	88,82
6	Analiz listesinde belirtilen sürelerde analiz sonuçları teslim edilir.	4,50	90,00	7	Analiz sonuçları zamanında teslim edilir.	4,38	87,65

2.9. Anket Önergelerinin Algı Konularındaki Karşılığı

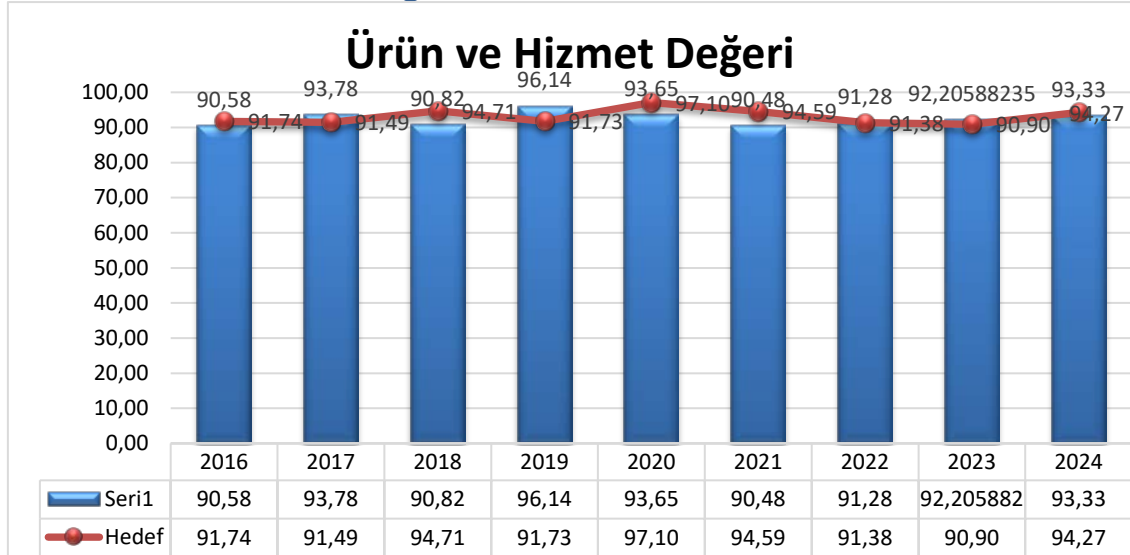
Anket önermeleri ayrıca İmaj ve itibar, Ürün ve hizmet değeri, Ürün ve hizmet sunumu, Müşteri hizmeti, ilişkisi ve desteği, Müşteri bağlılığı ve adanmışlığı konularında değerlendirilmektedir. Önergelerin hangi konudaki algılamaları yansıttığı aşağıdaki çizelgede verilmektedir.

	Laboratuvar Hizmetleri
İtibar ve imaj	((1) Enstitümüze kolayca ulaşılabilir. (10) Enstitümüzde hizmet aldığınız ortam şartları uygundur. (12) Enstitünüz Laboratuvar hizmetleri hakkında yeterli bilgiye sahibim.
Ürün ve hizmet değeri	(4) Enstitümüzü tercih etme sebebiniz laboratuvarlarımızın akredite (uluslararası kalite standartlarına uygunluk belgesi) olmasıdır. (5) Analiz sonuçlarımız güvenilir. (7) Analiz sonuçlarına göre yapılan tavsiye yeterlidir.
Ürün ve hizmet sunumu	(6) Analiz listesinde belirtilen sürelerde analiz sonuçları teslim edilir.
Müşteri hizmeti, ilişkisi ve desteği	(2) Enstitümüzdeki çalışanların tutum ve davranışları olumludur. (3) Enstitümüz sizin isteklerinize önem verir ve dikkate alır. (8) Enstitü hizmetleri için başvuru işlemleri kolay ve kısa sürelidir. (9) Enstitümüz çalışanları tarafından Öneri ve şikayetlerimiz dikkate alınır.
Müşteri bağlılığı ve adanmışlığı	(11) Hizmetlerinizden gelecekte de faydalanmak isterim.

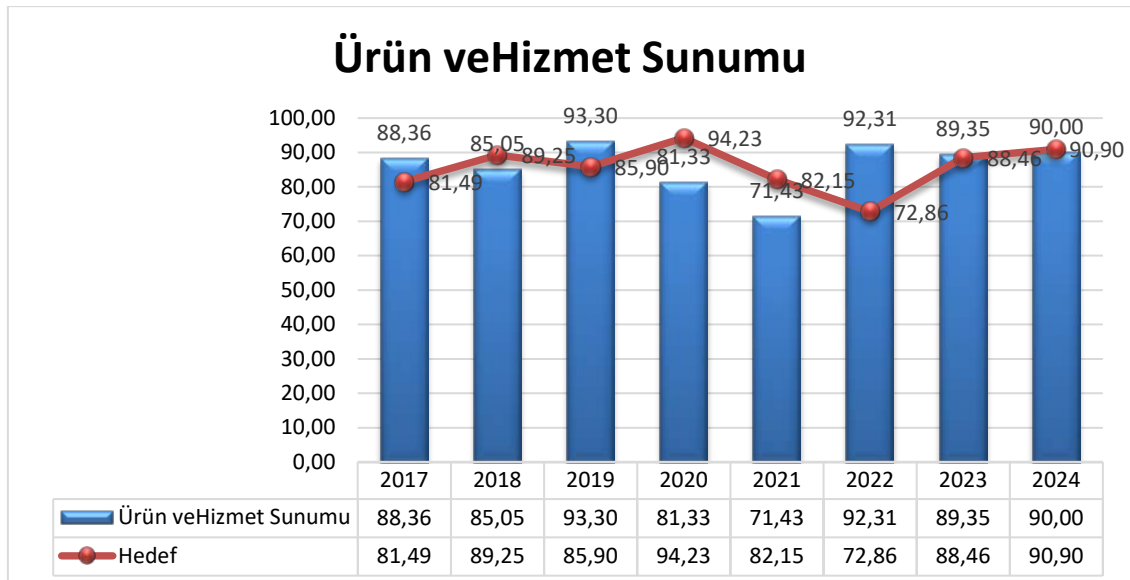
2.9.1. İtibar ve İmaj



2.9.2. Ürün ve Hizmet Değeri



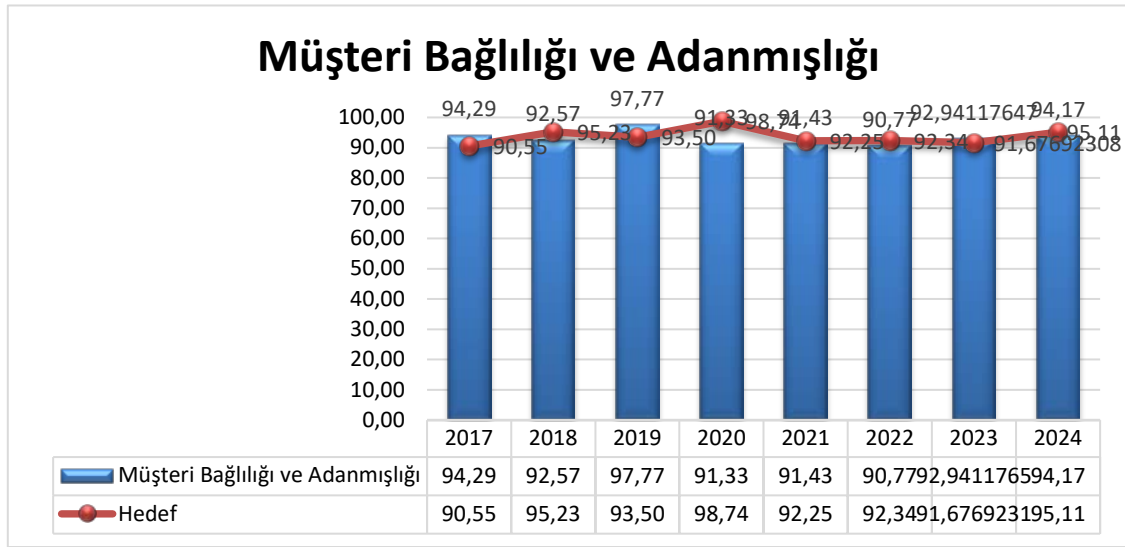
2.9.3. Ürün ve Hizmet Sunumu



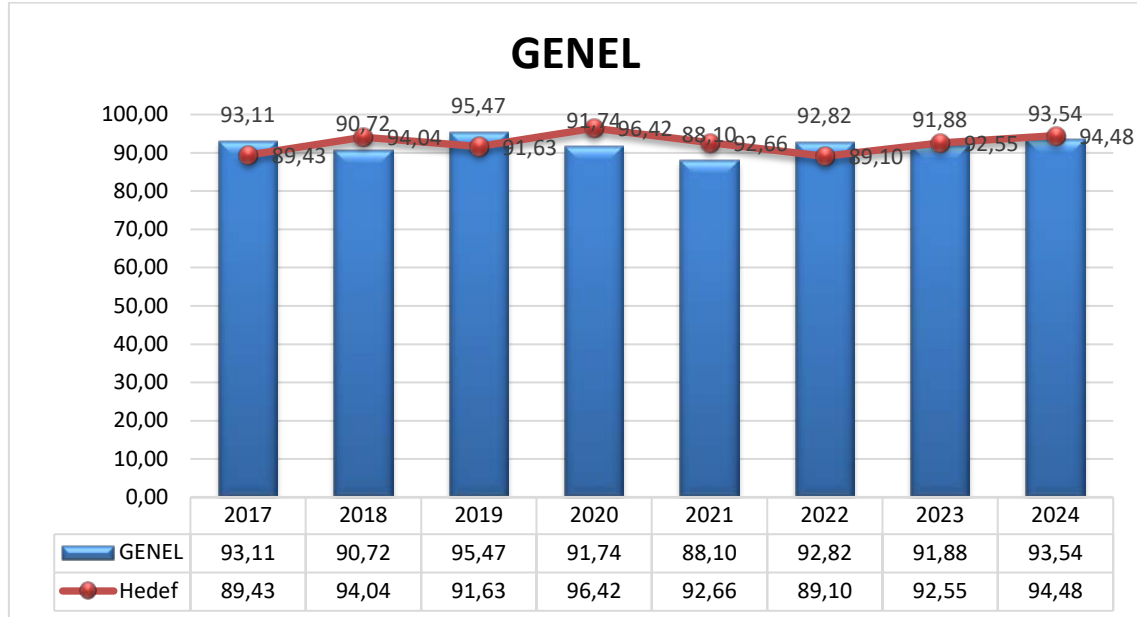
2.9.4. Müşteri Hizmeti, İlişkisi ve Desteği



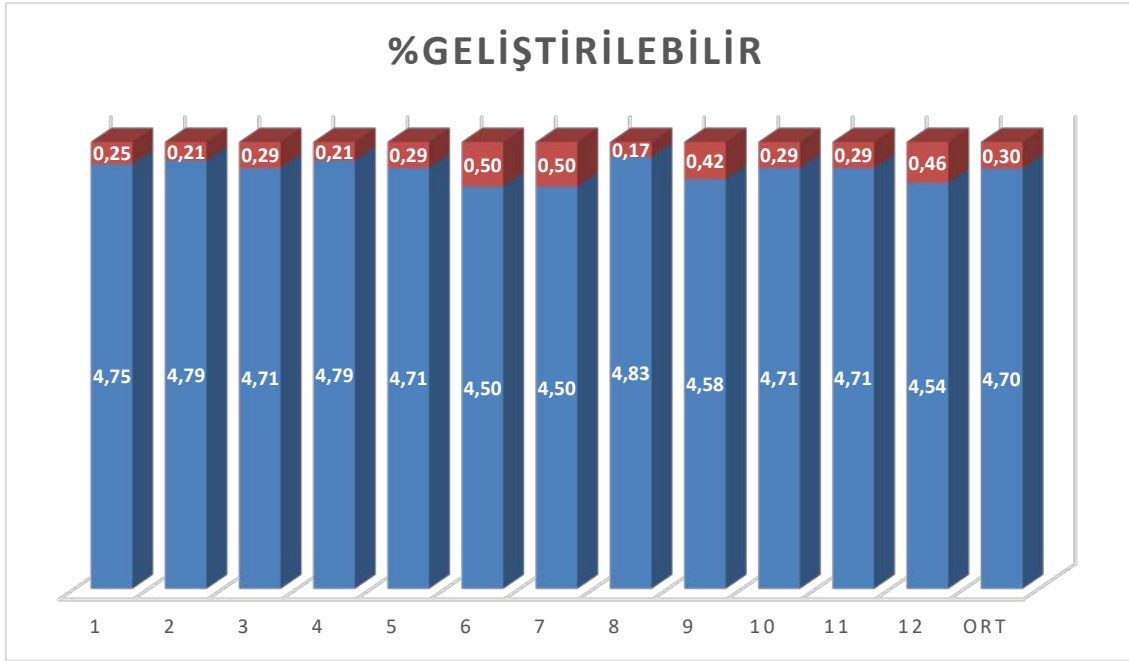
2.9.5. Müşteri Bağlılığı ve Adanmışlığı



2.9.6. Genel



2.10. Geliştirilebilir



2.11. Öneri, Talep ve Şikâyetler

3 Bana arkadaşlar analizin önceden prim verildiğini sonra primlerin istismar edildiğini dolayısı ile toprak analizlerinin ücrete ilave edildiğini söylediler. Anadoluda buna "Pire için yorgan yakmak" denir. Tarım Bakanlığı çiftçiden toprak analizi için ücret alıyorsa orada teknolojik gelişim beklenemez benden söylemesi.

8 Üzülerek söylemeliyim ki 03/07/2024 tarihinde vermiş olduğumuz su numunelerinin raporları tarafımıza 29/07/2024 tarihinde yollanmıştır. 25/07/2024 tarihinde bizzat kuruma gelerek acaba mail olarak iletilidide bana mı ulaşmadı diye sormak için geldim ve halen yazılmadığını öğrendim. Sulamada kullanılan suyun kalitesi ile ilgili kritik bilginin bu kadar geciktirilmesi takdir edersiniz ki telafi edilemeyecek sonuçlar doğurabilir. Maalesef bir daha kurumunuzun laboratuvar hizmetlerini kullanmayacağımızı belirtmek isterim. Saygılarımla.

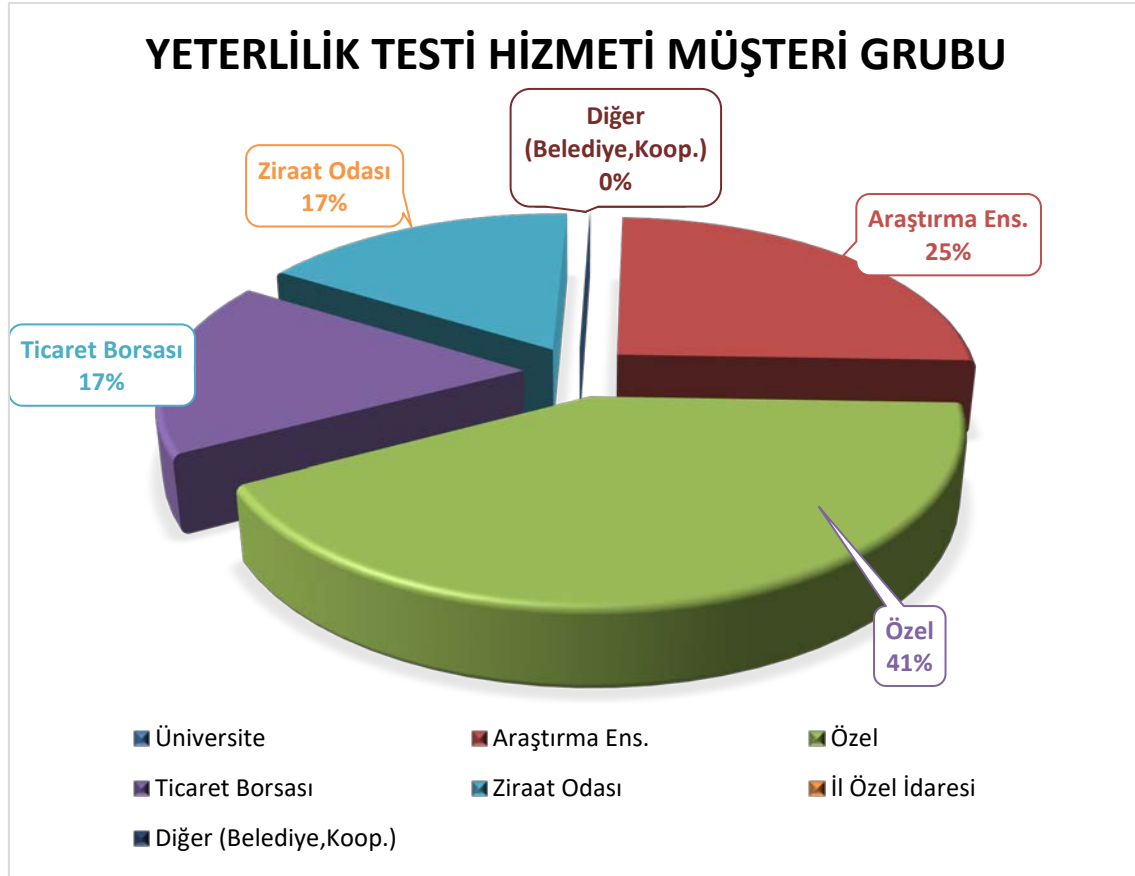
11 Enstitünüz faaliyetleri son derece doyurucu ve güven verici olduğundan dolayı teşekkürler.

14 Yaptırdığım toprak tahlilinde saf madde azot ve fosfor belirtilmemiş daha önce (10 yıl) bunlar belirtilir ona göre çarpanlarla gübre miktarını hesap ederdik şimdi neye göre nasıl hesap edilecek enstitünüzde tahlil sonuçlarına göre bir mühendis gübre miktarlarını hesap etti nasıl neye göre yaptı beni tatmin etmedi saf maddeyi azot ve fosfor olarak belirtin lütfen alınabilir fosfor ve potas demiş ne alır bitkimi toprakmı muallak muğlak ifadeler.

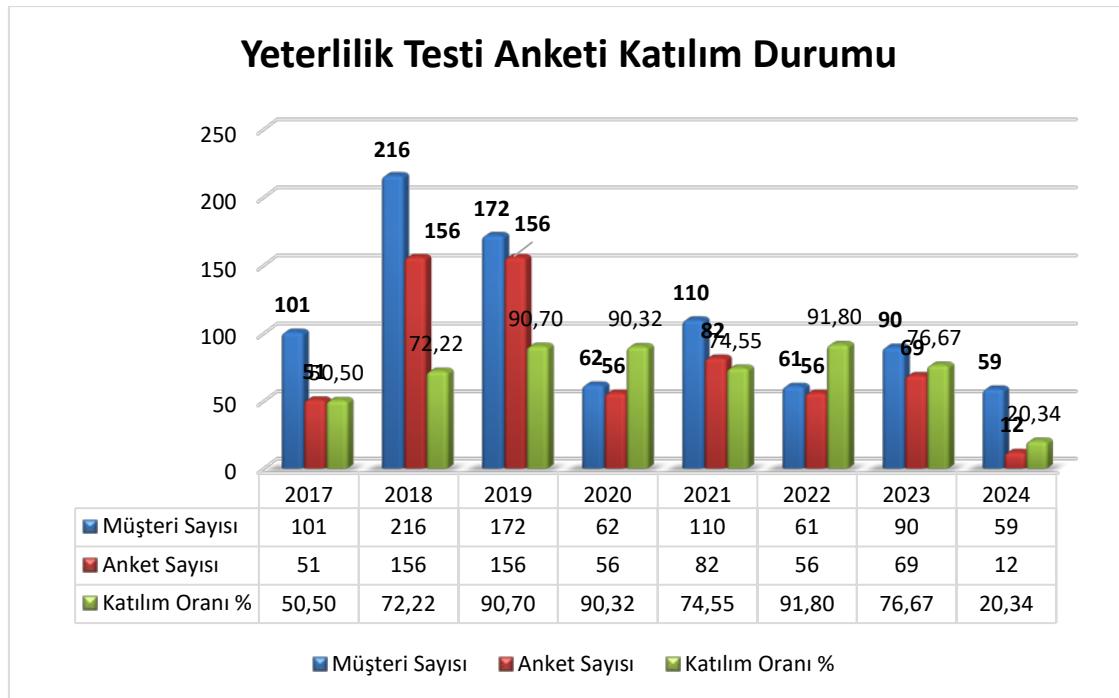
3. YETERLİLİK TESTİ HİZMETİ MEMNUNİYET ANKETİ SONUÇLARI (2024)

2024 YÜZDELER															
		Kesinlikle Katılıyorum		Katılıyorum		Kararsızım		Katılmıyorum		Kesinlikle Katılmıyorum		Toplam		Aritmetik Ortalama	Memnuniyet Oranı %
		Kişi	%	Kişi	%	Kişi	%	Kişi	%	Kişi	%	Kişi	%		
1	Enstitümüze kolayca ulaşılabilir.	8	72,73	3	27,27	0	0,00	0	0,00	0	0,00	11	100,00	4,75	95,00
2	Enstitümüzdeki çalışanların tutum ve davranışları olumludur.	10	83,33	2	16,67	0	0,00	0	0,00	0	0,00	12	100,00	4,83	96,67
3	Yeterlilik testi çevriminde gizlilik ilkesi benimsenmiştir	11	91,67	0	0,00	1	8,33	0	0,00	0	0,00	12	100,00	4,83	96,67
4	Yeterlilik testi sonuçlarımız güvenilir.	12	100,00	0	0,00	0	0,00	0	0,00	0	0,00	12	100,00	5,00	100,00
5	Enstitümüzde yapılan yeterlilik testi parametrelerinin çeşitliliği yeterlidir.	9	75,00	2	16,67	1	8,33	0	0,00	0	0,00	12	100,00	4,67	93,33
6	Yeterlilik testi çevrim süreci iyi planlanmıştır.	6	50,00	4	33,33	2	16,67	0	0,00	0	0,00	12	100,00	4,33	86,67
7	Yeterlilik testi raporları gerekli bilgileri içerir.	9	75,00	2	16,67	1	8,33	0	0,00	0	0,00	12	100,00	4,67	93,33
8	Enstitü hizmetleri için başvuru işlemleri kolay ve kısa sürelidir.	11	91,67	1	8,33	0	0,00	0	0,00	0	0,00	12	100,00	4,92	98,33
9	Enstitü çalışanları tarafından öneri ve şikayetlerimiz dikkate alınır.	10	83,33	1	8,33	1	8,33	0	0,00	0	0,00	12	100,00	4,75	95,00
10	Enstitünüz Yeterlilik testi hizmetleri hakkında yeterli bilgiye sahibim.	9	75,00	3	25,00	0	0,00	0	0,00	0	0,00	12	100,00	4,75	95,00
11	Hizmetlerinizden gelecekte de faydalanmak isterim.	12	100,00	0	0,00	0	0,00	0	0,00	0	0,00	12	100,00	5,00	100,00
Anket Geneli		107	81,68	18	13,74	6	4,58	0	0,00	0	0,00	131	100,00	4,77	95,45

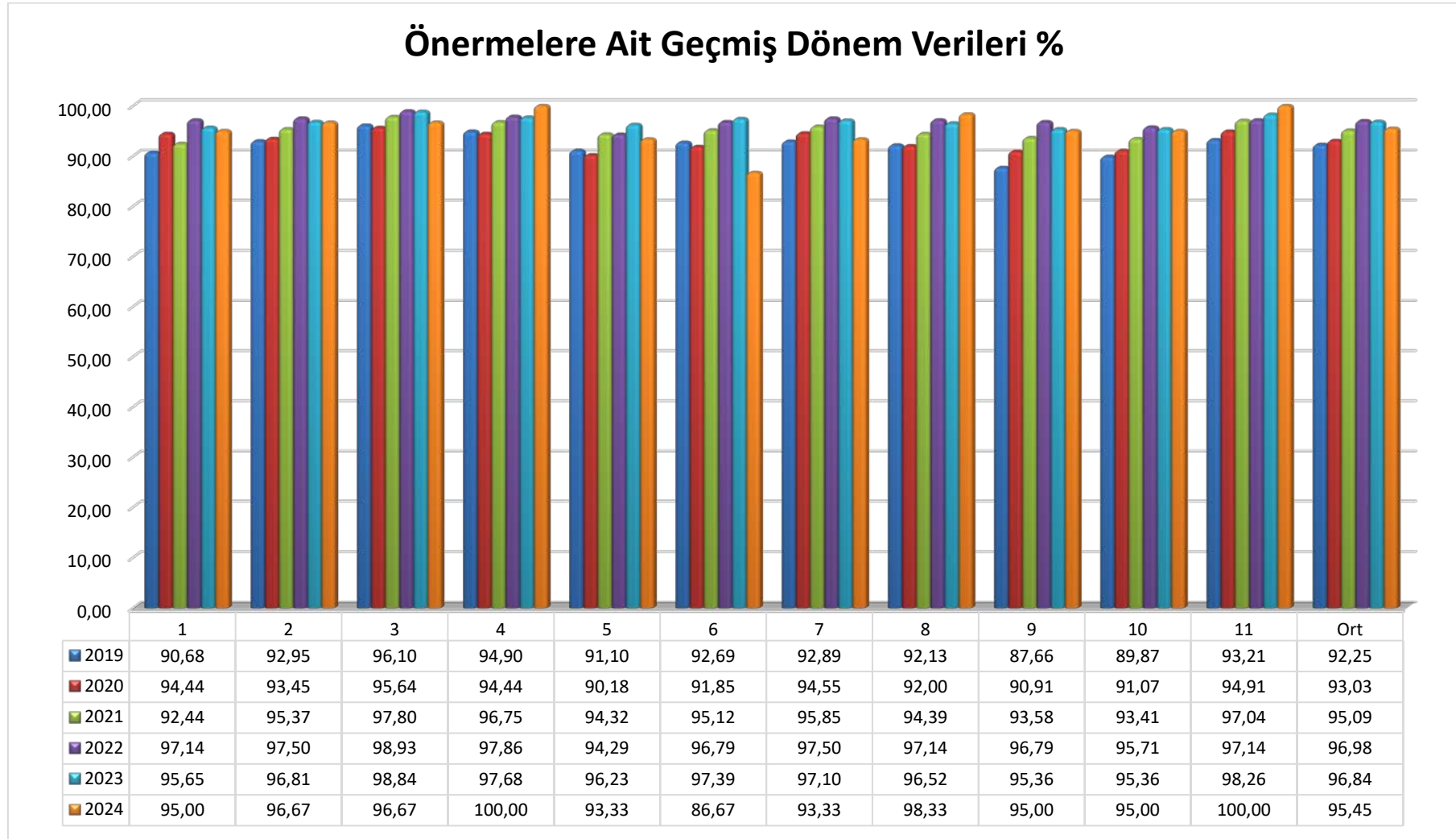
3.1. Yeterlilik Testi Hizmeti Müşteri Grubu



3.2. Yeterlilik Testi Anketi Katılım Durumu



3.3. Önermelere Ait Geçmiş Dönem Verileri %



3.4. Hedef ve İyileştirmeye Açık Alanlar

		2017 Gerçekleş en %	2018 Gerçekleş en %	2019 1/2 Gerçekleş en %	2020 1/2 Memnuniy et Oranı (%)	2021 Aritmet ik Ortalam a	2021 Memnuniy et Oranı (%)	2022 Aritmet ik Ortalam a	2022 Memnuniy et Oranı (%)	2023 Hed ef	2023 Aritmet ik Ortalam a	2023 Memnuniy et Oranı (%)	2024 Hed ef	2024 Aritmet ik Ortalam a	2024 Memnuniy et Oranı (%)	2025 Hede f
1	Enstitümüze kolayca ulaşılabilirlikte dir.	85,00	92,46	91,92	94,44	4,62	92,44	4,86	97,14	98,11	4,78	95,65	96,61	4,75	95,00	95,95
2	Enstitümüzdeki çalışanların tutum ve davranışları olumludur.	90,00	93,44	92,31	93,45	4,77	95,37	4,88	97,50	98,48	4,84	96,81	97,78	4,83	96,67	97,63
3	Yeterlilik testi çevriminde gizlilik ilkesi benimsenmiştir	94,60	95,05	95,59	95,64	4,89	97,80	4,95	98,93	99,92	4,94	98,84	99,83	4,83	96,67	97,63
4	Yeterlilik testi sonuçlarımız güvenilirlerdir.	91,20	93,84	95,32	94,44	4,84	96,75	4,89	97,86	98,84	4,88	97,68	98,66	5,00	100,00	101,00
5	Enstitümüzde yapılan yeterlilik testi parametrelerini n çeşitliliği yeterlidir.	89,60	88,95	90,55	90,18	4,72	94,32	4,71	94,29	95,23	4,81	96,23	97,19	4,67	93,33	94,27
6	Yeterlilik testi çevrim süreci iyi planlanmıştır.	85,80	89,72	92,14	91,85	4,76	95,12	4,84	96,79	97,75	4,87	97,39	98,37	4,33	86,67	87,53
7	Yeterlilik testi raporları gerekli bilgileri içerir.	87,40	91,93	92,92	94,55	4,79	95,85	4,88	97,50	98,48	4,86	97,10	98,07	4,67	93,33	94,27

8	Enstitü hizmetleri için başvuru işlemleri kolay ve kısa sürelidir.	86,80	90,24	91,77	92,00	4,72	94,39	4,86	97,14	98,11	4,83	96,52	97,49	4,92	98,33	99,32
9	Enstitü çalışanları tarafından öneri ve şikâyetlerimiz dikkate alınır.	83,60	90,14	87,81	90,91	4,68	93,58	4,84	96,79	97,75	4,77	95,36	96,32	4,75	95,00	95,95
10	Enstitünüz Yeterlilik testi hizmetleri hakkında yeterli bilgiye sahibim.	81,60	88,63	90,63	91,07	4,67	93,41	4,79	95,71	96,67	4,77	95,36	96,32	4,75	95,00	95,95
11	Hizmetlerinizden gelecekte de faydalanmak isterim.	89,60	92,87	93,55	94,91	4,85	97,04	4,86	97,14	98,11	4,91	98,26	99,24	5,00	100,00	101,00
Anket Geneli		87,62	91,56	92,22	93,03	4,75	95,09	4,85	96,98	97,95	4,84	96,84	97,81	4,77	95,45	96,41

* Temel göstergeler (misyon ve vizyonumuza ulaştıracak temel veriler) mavi renk ile gösterilmiştir.

3.5. Önergelerin Sıralanışı;

2024 YILI															
		Kesinlikle Katılıyorum		Katılıyorum		Kararsızım		Katılmıyorum		Kesinlikle Katılmıyorum		Toplam		Aritmetik Ortalama	Memnuniyet Oranı %
		Kişi	%	Kişi	%	Kişi	%	Kişi	%	Kişi	%	Kişi	%		
11	Hizmetlerinizden gelecekte de faydalanmak isterim.	12	100,00	0	0,00	0	0,00	0	0,00	0	0,00	12	100,00	5,00	100,00
4	Yeterlilik testi sonuçlarımız güveniliridir.	12	100,00	0	0,00	0	0,00	0	0,00	0	0,00	12	100,00	5,00	100,00
8	Enstitü hizmetleri için başvuru işlemleri kolay ve kısa sürelidir.	11	91,67	1	8,33	0	0,00	0	0,00	0	0,00	12	100,00	4,92	98,33
3	Yeterlilik testi çevriminde gizlilik ilkesi benimsenmiştir	11	91,67	0	0,00	1	8,33	0	0,00	0	0,00	12	100,00	4,83	96,67
2	Enstitümüzdeki çalışanların tutum ve davranışları olumludur.	10	83,33	2	16,67	0	0,00	0	0,00	0	0,00	12	100,00	4,83	96,67
1	Enstitümüze kolayca ulaşılabilir.	8	72,73	3	27,27	0	0,00	0	0,00	0	0,00	11	100,00	4,75	95,00
9	Enstitü çalışanları tarafından öneri ve şikayetlerimiz dikkate alınır.	10	83,33	1	8,33	1	8,33	0	0,00	0	0,00	12	100,00	4,75	95,00
10	Enstitünüz Yeterlilik testi hizmetleri hakkında yeterli bilgiye sahibim.	9	75,00	3	25,00	0	0,00	0	0,00	0	0,00	12	100,00	4,75	95,00
7	Yeterlilik testi raporları gerekli bilgileri içerir.	9	75,00	2	16,67	1	8,33	0	0,00	0	0,00	12	100,00	4,67	93,33
5	Enstitümüzde yapılan yeterlilik testi parametrelerinin çeşitliliği yeterlidir.	9	75,00	2	16,67	1	8,33	0	0,00	0	0,00	12	100,00	4,67	93,33
6	Yeterlilik testi çevrim süreci iyi planlanmıştır.	6	50,00	4	33,33	2	16,67	0	0,00	0	0,00	12	100,00	4,33	86,67
Anket Geneli		107	81,68	18	13,74	6	4,58	0	0,00	0	0,00	131	100,00	4,77	95,45

3.6. En yüksek puanı alan üç önerme;

2024 yılı				2023 yılı			
	Yeterlilik Testi Müşteri Memnuniyeti	Aritmetik Ortalama	Memnuniyet Oranı (%)		Yeterlilik Testi Müşteri Memnuniyeti	Aritmetik Ortalama	Memnuniyet Oranı (%)
11	Hizmetlerinizde n gelecekte de faydalanmak isterim.	5,00	100,00	3	Yeterlilik testi çevriminde gizlilik ilkesi benimsenmiştir	4,94	98,84
4	Yeterlilik testi sonuçlarımız güvenilirdir.	5,00	100,00	11	Hizmetlerinizde n gelecekte de faydalanmak isterim.	4,91	98,26
8	Enstitü hizmetleri için başvuru işlemleri kolay ve kısa sürelidir.	4,92	98,33	4	Yeterlilik testi sonuçlarımız güvenilirdir.	4,88	97,68

3.7. En düşük puanı alan üç önerme;

2024 yılı				2023 yılı			
	Yeterlilik Testi Müşteri Memnuniyeti	Aritmetik Ortalama	Memnuniyet Oranı (%)		Yeterlilik Testi Müşteri Memnuniyeti	Aritmetik Ortalama	Memnuniyet Oranı (%)
7	Yeterlilik testi raporları gerekli bilgileri içerir.	4,67	93,33	1	Enstitümüze kolayca ulaşılabilir dir.	4,78	95,65
5	Enstitümüzde yapılan yeterlilik testi parametrelerini n çeşitliliği yeterlidir.	4,67	93,33	9	Enstitü çalışanları tarafından öneri ve şikayetlerimiz dikkate alınır.	4,77	95,36
6	Yeterlilik testi çevrim süreci iyi planlanmıştır.	4,33	86,67	10	Enstitünüz Yeterlilik testi hizmetleri hakkında yeterli bilgiye sahibim.	4,77	95,36

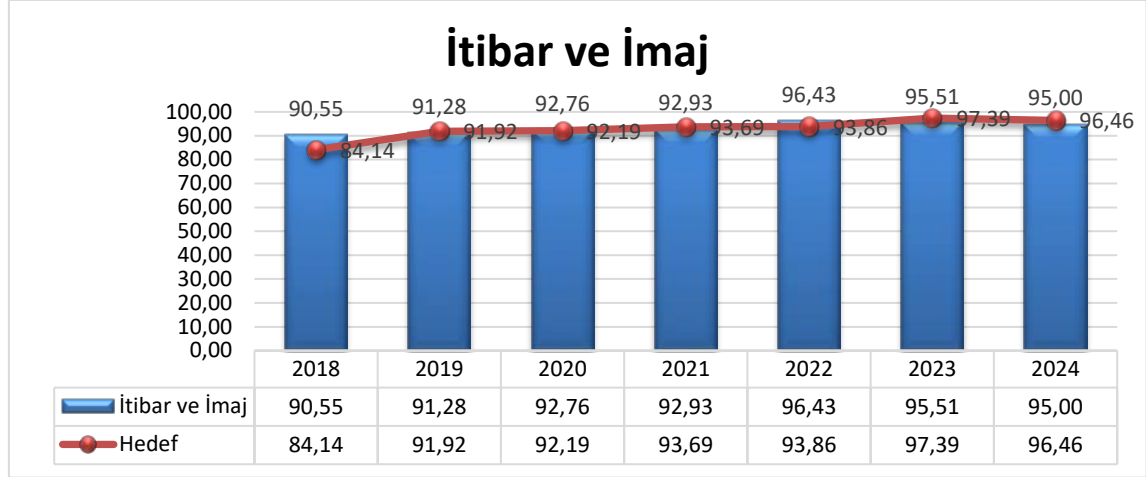
*1. ve 2. dönemin en düşük puanı alan üç önermesi göz önüne alınarak tespit edilmiştir.

3.8. Anket Önergelerinin Algı Konularındaki Karşılığı

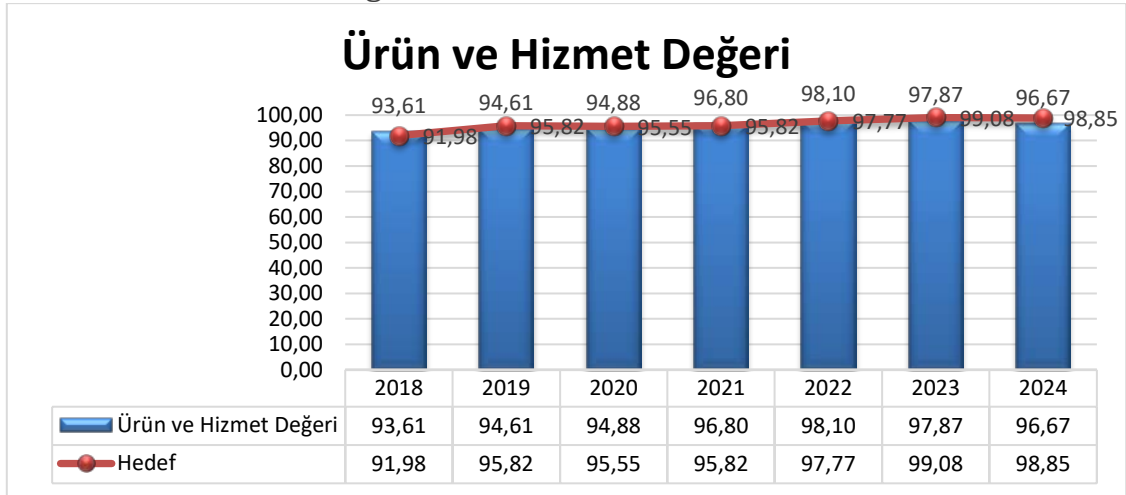
Anket önermeleri ayrıca İmaj ve itibar, Ürün ve hizmet değeri, Ürün ve hizmet sunumu, Müşteri hizmeti, ilişkisi ve desteği, Müşteri bağlılığı ve adanmışlığı konularında değerlendirilmektedir. Önergelerin hangi konudaki algılamaları yansıttığı aşağıdaki çizelge de verilmektedir.

	Yeterlilik Testi
İtibar ve imaj	(1) Enstitümüze kolayca ulaşılabilir. (10) Enstitünüz Yeterlilik testi hizmetleri hakkında yeterli bilgiye sahibim.
Ürün ve hizmet değeri	(3) Yeterlilik testi çevriminde gizlilik ilkesi benimsenmiştir. (4) Yeterlilik testi sonuçlarımız güvenilir. (7) Yeterlilik testi raporları gerekli bilgileri içerir.
Ürün ve hizmet sunumu	(5) Enstitümüzde yapılan yeterlilik testi parametrelerinin çeşitliliği yeterlidir. (6) Yeterlilik testi çevrim süreci iyi planlanmıştır.
Müşteri hizmeti, ilişkisi ve desteği	(2) Enstitümüzdeki çalışanların tutum ve davranışları olumludur. (8) Enstitü hizmetleri için başvuru işlemleri kolay ve kısa sürelidir. (9) Enstitü çalışanları tarafından öneri ve şikâyetlerimiz dikkate alınır.
Müşteri bağlılığı ve adanmışlığı	(11) Hizmetlerinizden gelecekte de faydalanmak isterim.

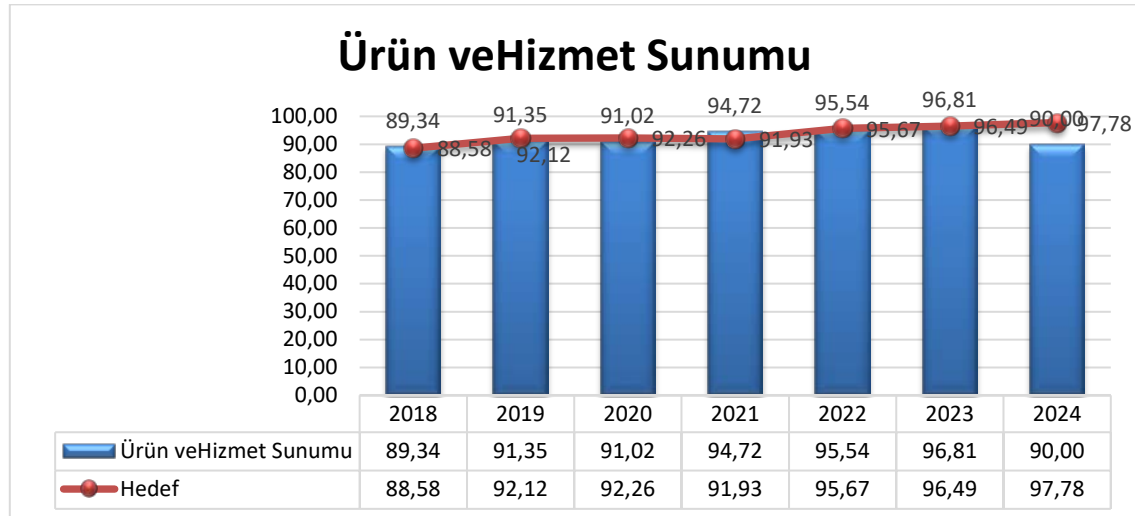
3.8.1. İtibar ve İmaj



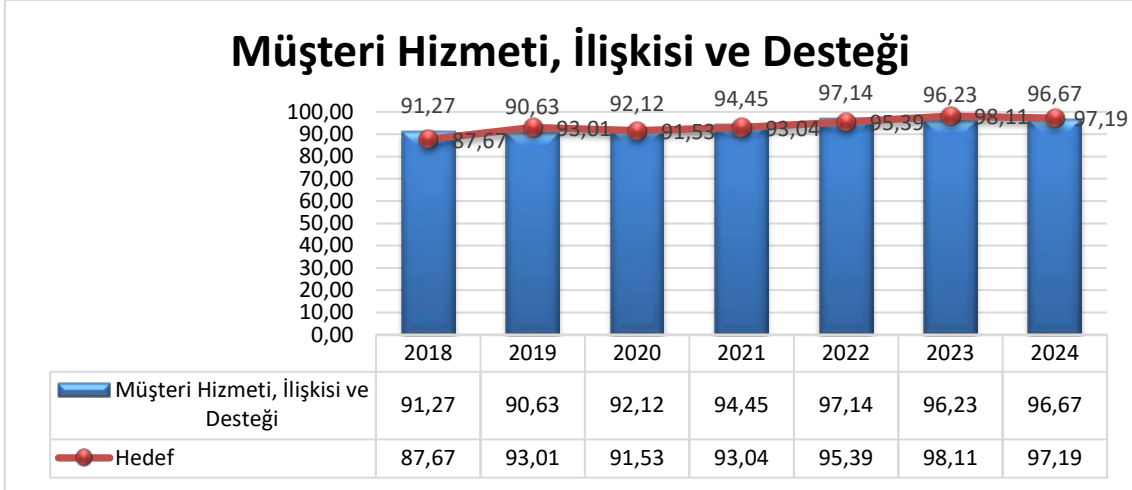
3.8.2. Ürün ve Hizmet Değeri



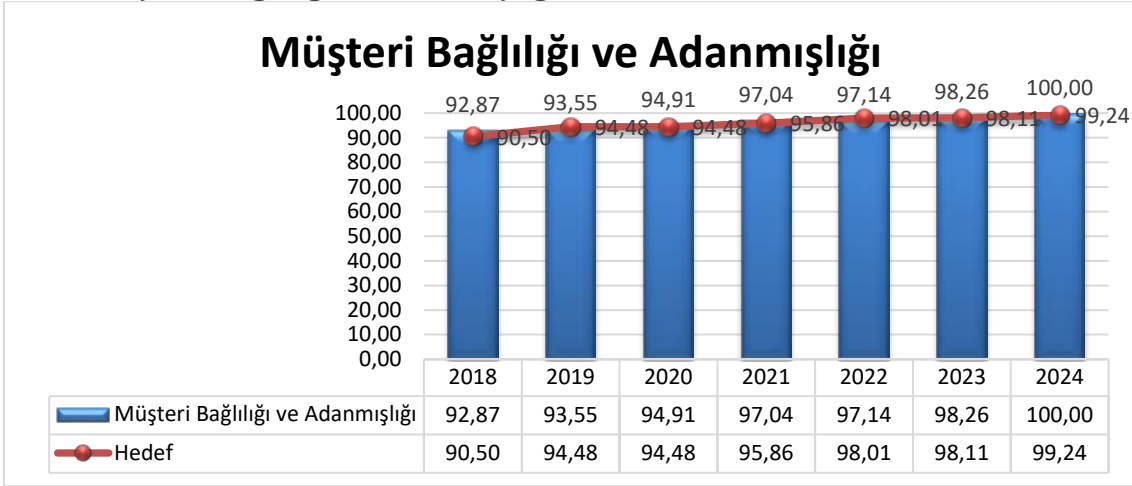
3.8.3. Ürün ve Hizmet Sunumu



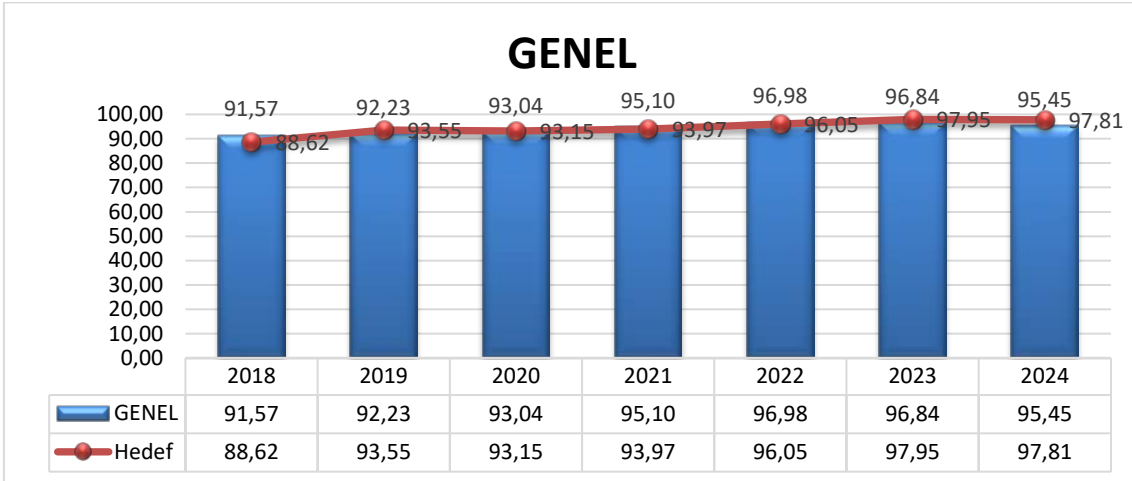
3.8.4. Müşteri Hizmeti, İlişkisi ve Desteği



3.8.5. Müşteri Bağlılığı ve Adanmışlığı



3.8.6. Genel



3.9. Öneri, Talep ve Şikâyetler

2024 yılı

- 3 . Çevrim sayısı artırılabilir.
- 9 . Numunelerle birlikte analiz talimatlarının gönderilmesi faydalı olacaktır.

2023 yılı

- Numunelerin üzerinde yazan kodlar ile FR.YT.4.06-01 formunda yazan şişe kodlarını eşleştirmekte zorlanıyoruz kodlar bire bir uyumlu değil. Yeterlilik testi ödemesi başvuru sırasında yapılıyor fakat fatura numunelerle geliyor. Firmamız muhasebesini aylık kapattığı için faturanızı işleme alamıyoruz. 28 Temmuz 2023 tarihli faturanız bize 28 Ağustos 2023 ulaştı.
- Yeterlilik Test numunelerinin gramajları daha yüksek olursa iyi olur.
- Önceki yıllarda tüm toprak laboratuvarları yılda bir kez eğitime alınıyordu. Yeni gelişmeler, laboratuvarların sorunlarının dile gelmesi yönüyle yararlıydı. Bu uygulamanın tekrar yapılmasını talep ediyorum saygılar.
- Yeterlilik testi ile ilgili kayıt evrak ve dokümanları sistem üzerinden açılacak bir portal ile yapılması kağıt israfı ve zaman kaybı hususunda günümüz şartlarına daha uygun olacaktır.
- Önceki yıllarda enstitünüze uğramış gübre konusunda görüşme yapmıştık. O zamanlar mikoriza üzerinde çalışıldığını izole aşamasının tamamlandığını çoğaltma üretim aşamasına geçileceğini öğrenmiştik. Bu konuda bir gelişme olup olmadığı ve mikorizalı tohum gübre veya deneme amaçlı hazırlanmış bir materyal temini konusunda yardımcı olup olamayacağınızı öğrenmek isterim.
- Teşekkür ederiz.

4. LABORATUVAR EĞİTİM HİZMETLERİ MEMNUNİYET ANKETİ SONUÇLARI (2024)

		Kesinlikle Katılıyorum (5)		Katılıyorum (4)		Kararsızım (3)		Katılmıyorum (4)		Kesinlikle Katılmıyorum (5)		Toplam		Aritmetik Ortalama	Memnuniyet Oranı %
		Kişi	%	Kişi	%	Kişi	%	Kişi	%	Kişi	%	Kişi	%		
Eğitimin Planlanması ve Programı															
1	Eğitimin içeriği programın amacına uygundur.	15	93,75	1	6,25	0	0,00	0	0,00	0	0,00	16	100,00	4,94	98,75
2	Eğitimin zamanlaması / düzenlendiği tarih uygundur.	13	81,25	2	12,50	1	6,25	0	0,00	0	0,00	16	100,00	4,75	95,00
3	Eğitimin süresi uygundur.	15	93,75	0	0,00	1	6,25	0	0,00	0	0,00	16	100,00	4,88	97,50
4	Eğitim yöntemi ve tekniği konunun anlaşılabilmesi açısından uygundur.	15	93,75	1	6,25	0	0,00	0	0,00	0	0,00	16	100,00	4,94	98,75
5	Eğitim programının etkili ve verimli uygulanmasına yönelik araç-gereç ve dokümanın kullanımı uygundur.	13	81,25	3	18,75	0	0,00	0	0,00	0	0,00	16	100,00	4,81	96,25
	Ortalama													4,85	97,05
Eğitim Sonu Kazanımlar															
6	Eğitim mesleki gelişimime olumlu katkı sağladı	15	93,75	1	6,25	0	0,00	0	0,00	0	0,00	16	100,00	4,94	98,75
7	Eğitim motivasyonumu artırdı.	15	93,75	1	6,25	0	0,00	0	0,00	0	0,00	16	100,00	4,94	98,75
8	Eğitim kurumumda uygulayabileceğim yeni bilgi ve beceriler kazandırdı.	15	93,75	1	6,25	0	0,00	0	0,00	0	0,00	16	100,00	4,94	98,75
	Ortalama													4,94	98,75
Genel Değerlendirme															
9	Enstitümüzdeki çalışanların tutum ve davranışları olumludur.	13	81,25	3	18,75	0	0,00	0	0,00	0	0,00	16	100,00	4,81	96,25

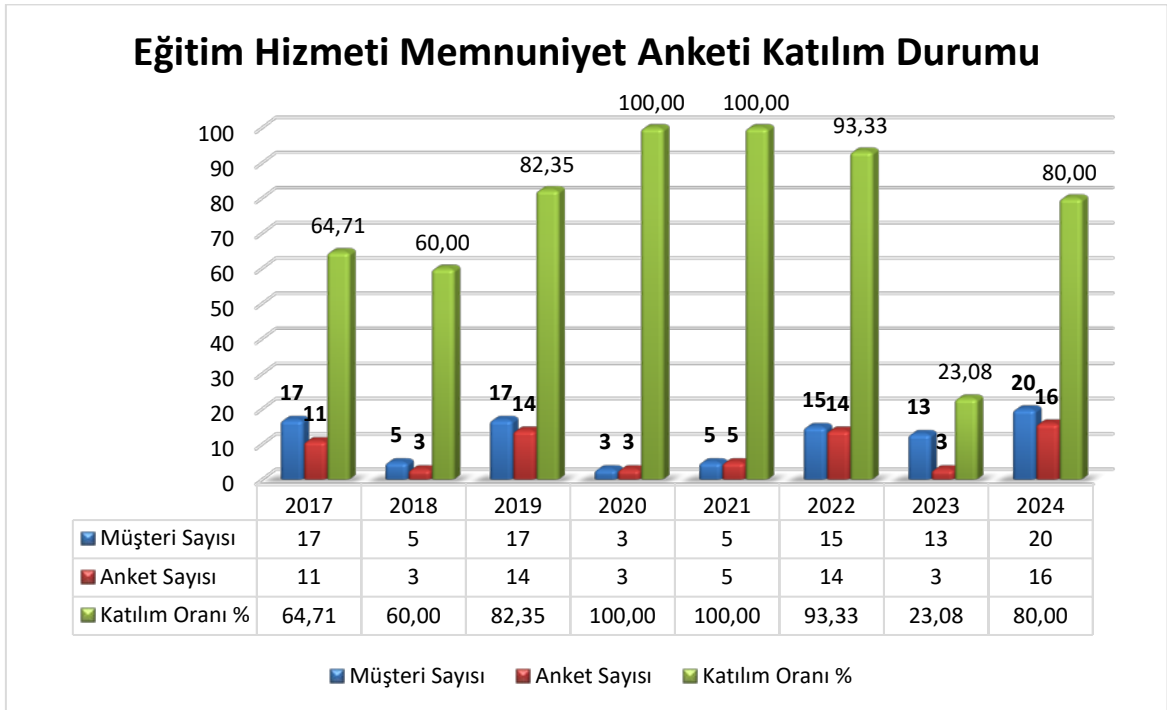
10	Enstitümüzün eğitim koordinasyonu yeterlidir.	13	81,25	2	12,50	1	6,25	0	0,00	0	0,00	16	100,00	4,75	95,00
11	Enstitümüz eğitim hizmetleri hakkında yeterli bilgiye sahibim.	15	93,75	1	6,25	0	0,00	0	0,00	0	0,00	16	100,00	4,94	98,75
12	Hizmetlerinizden gelecekte de faydalanmak isterim.	15	93,75	1	6,25	0	0,00	0	0,00	0	0,00	16	100,00	4,94	98,75
13	Öneri ve şikâyetlerimiz Enstitünüz çalışanları tarafından dikkate alınır.	13	81,25	3	18,75	0	0,00	0	0,00	0	0,00	16	100,00	4,81	96,25
	Ortalama	69	86,25	10	12,50	1	1,25	0	0,00	0	0,00	80	100,00	4,85	97,00
Eğitimcilerin Değerlendirilmesi															
14	Eğitimci konuya hakimdir.	13	81,25	2	12,50	1	6,25	0	0,00	0	0,00	16	100,00	4,75	95,00
15	Eğitimciler zamanı etkin ve verimli bir şekilde kullanmaktadır.	13	81,25	2	12,50	1	6,25	0	0,00	0	0,00	16	100,00	4,75	95,00
16	Konular açık, anlaşılır ve katılımcıların seviyesine uygun işlenmektedir.	15	93,75	1	6,25	0	0,00	0	0,00	0	0,00	16	100,00	4,94	98,75
17	Bilgiye ulaşma ve ilgili kaynakları kullanma konusunda katılımcılar bilgilendirilmektedir.	13	81,25	3	18,75	0	0,00	0	0,00	0	0,00	16	100,00	4,81	96,25
18	Eğitimciler, konuyu daha etkili sunabilmek için gerekli olan araç-gereçleri kullanmaktadır.	13	81,25	2	12,50	1	6,25	0	0,00	0	0,00	16	100,00	4,75	95,00
19	Eğitimciler faaliyet programına uymaktadır.	15	93,75	1	6,25	0	0,00	0	0,00	0	0,00	16	100,00	4,94	98,75
20	Eğitimin içeriği güncel konu ve çalışmalarla ilişkilendirilmektedir.	14	87,50	2	12,50	0	0,00	0	0,00	0	0,00	16	100,00	4,88	97,50
	Ortalama	96	85,71	13	11,61	3	2,68	0	0,00	0	0,00	112	100	4,83	96,61
	Anket Geneli	165	85,94	23	11,98	4	2,08	0	0,00	0	0,00	192	100,00	4,86	97,19

*Temel göstergeler (misyon ve vizyonumuza ulaştıracak temel veriler) mavi renk ile gösterilmiştir.

4.1. Enstitümüze Nasıl Ulaştınız?

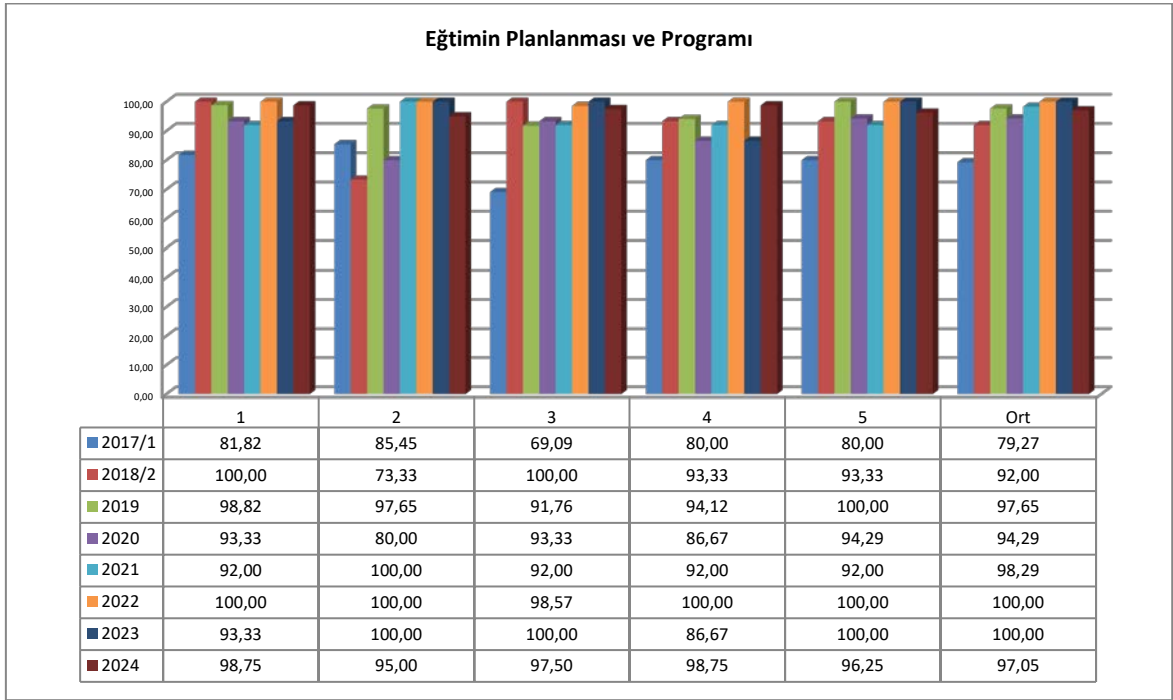


4.2. Laboratuvar Eğitim Hizmetleri Memnuniyet Anketi Katılım Durumu

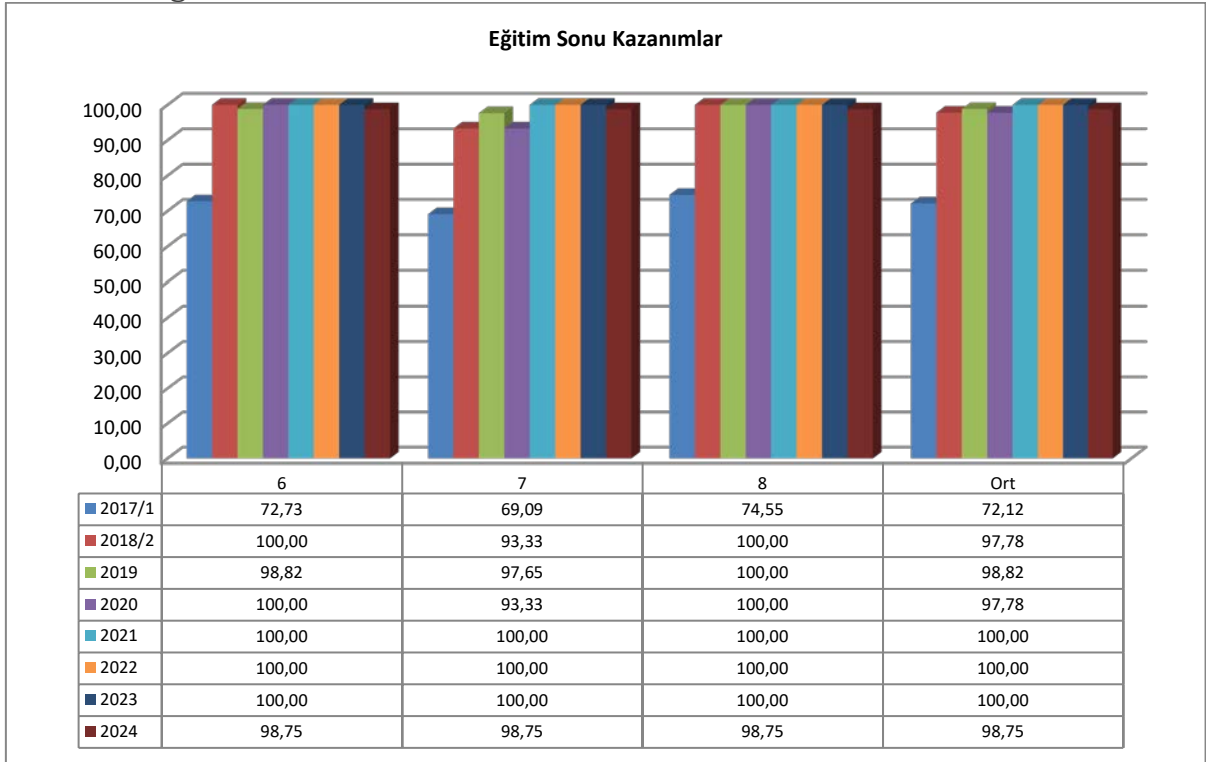


4.3. Önermelere Ait Geçmiş Dönem Verileri %

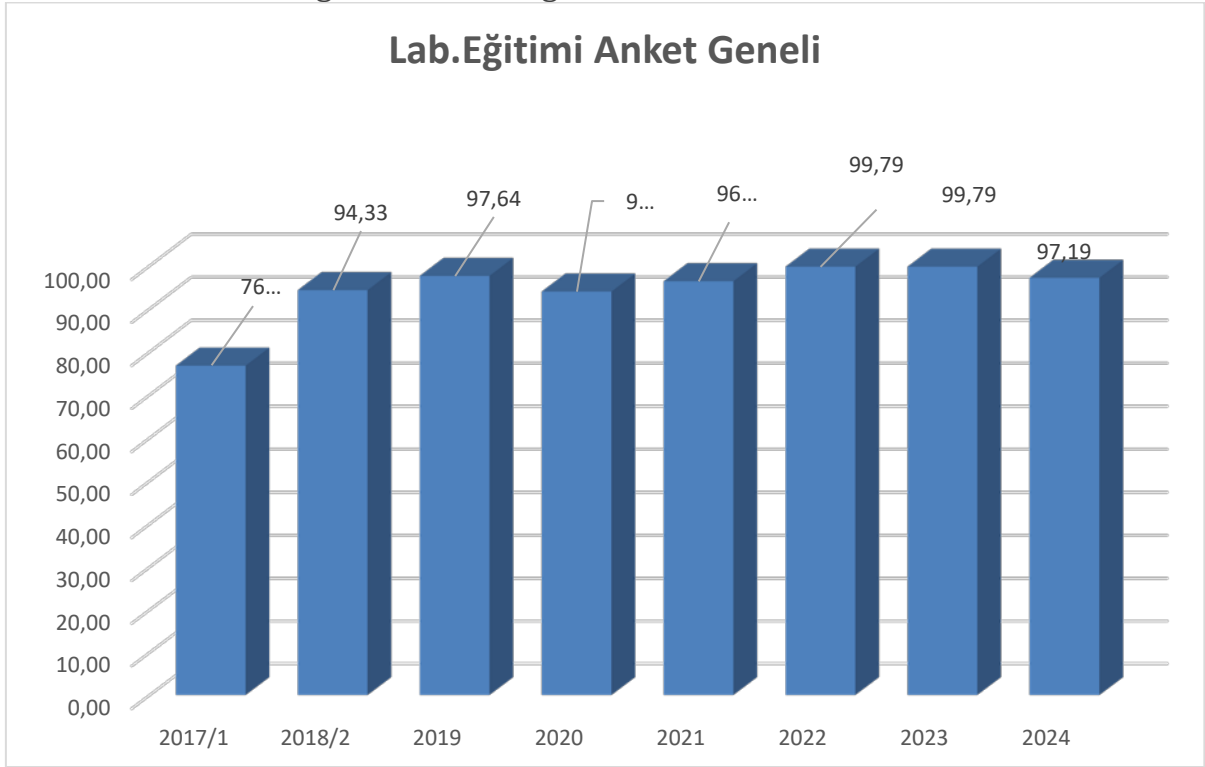
4.3.1. Eğitimin Planlanması ve Programı



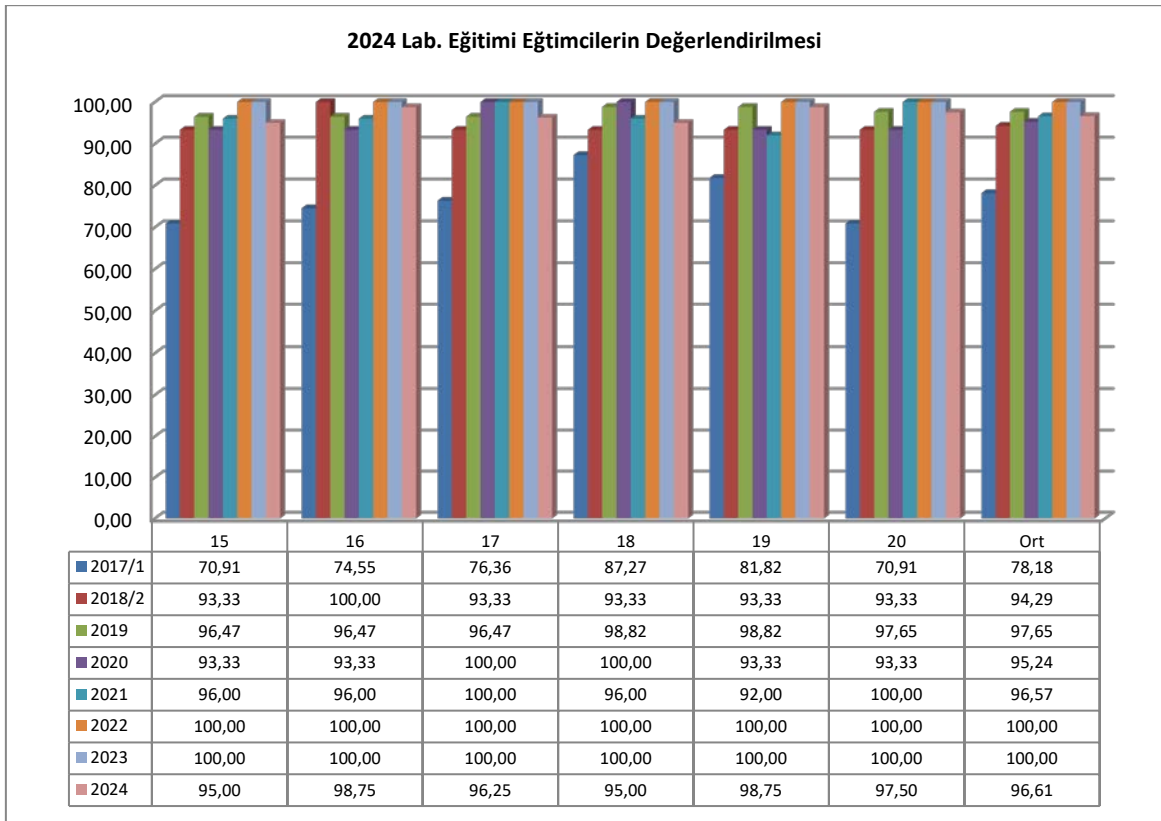
4.3.2. Eğitim Sonu Kazanımlar



4.3.3. 2024 Lab.Eğitimi Genel Değerlendirme



4.3.4. 2024 Lab. Eğitimi Eğitimcilerin Değerlendirilmesi



4.4. Hedef ve İyileştirmeye Açık Alanlar;

		2017	2018 gerçekleşen		2019 gerçekleşen		2020 gerçekleşen		2021 gerçekleşen		2022	2022 gerçekleşen	2023	2023 gerçekleşen		2024	2024 gerçekleşen		2025
		Memnuniyet Oranı %	Aritmetik Ortalama	Memnuniyet Oranı %	Aritmetik Ortalama	Memnuniyet Oranı %	Aritmetik Ortalama	Memnuniyet Oranı %	Aritmetik Ortalama	Memnuniyet Oranı %	Hedefi	Memnuniyet Oranı %	Hedefi	Aritmetik Ortalama	Memnuniyet Oranı %	Hedefi	Aritmetik Ortalama	Memnuniyet Oranı %	Hedefi
	Eğitimin Planlanması ve Programı																		
1	Eğitimin içeriği programın amacına uygundur.	81,82	5,00	100,00	4,94	98,82	4,67	93,33	4,60	92,00	92,92	100,00	92,92	4,67	93,33	94,27	4,94	98,75	99,74
2	Eğitimin zamanlaması / düzenlendiği tarih uygundur.	85,45	3,67	73,33	4,88	97,65	4,67	93,33	5,00	100,00	101,00	100,00	101,00	5,00	100,00	101,00	4,75	95,00	95,95
3	Eğitimin süresi uygundur.	69,09	5,00	100,00	4,59	91,76	4,00	80,00	4,60	92,00	92,92	98,57	92,92	5,00	100,00	101,00	4,88	97,50	98,48
4	Eğitim yöntemi ve tekniği konunun anlaşılabilirliği açısından uygundur.	80,00	4,67	93,33	4,71	94,12	4,67	93,33	4,60	92,00	92,92	100,00	92,92	4,33	86,67	87,53	4,94	98,75	99,74
5	Eğitim programının etkili ve verimli uygulanmasına yönelik araç-gereç ve dokümanın kullanımı uygundur.	80,00	4,67	93,33	5,00	100,00	4,33	86,67	4,60	92,00	92,92	100,00	92,92	5,00	93,33	94,27	4,81	96,25	97,21
Ort		79,27	4,60	92,00	4,88	97,65	4,71	94,29	4,91	98,29	99,27	100,00	99,27	5,00	100,00	101,00	4,85	97,05	98,02

	Eğitim sonu kazanımlar																		
6	Eğitim mesleki gelişimime olumlu katkı sağladı.	72,73	5,00	100,00	4,94	98,82	5,00	100,00	5,00	100,00	101,00	100,00	101,00	5,00	100,00	101,00	4,94	98,75	99,74
7	Eğitim motivasyonumu artırdı.	69,09	4,67	93,33	4,88	97,65	4,67	93,33	5,00	100,00	101,00	100,00	101,00	5,00	100,00	101,00	4,94	98,75	99,74
8	Eğitim kurumumda uygulayabileceğim yeni bilgi ve beceriler kazandırdı.	74,55	5,00	100,00	5,00	100,00	5,00	100,00	5,00	100,00	101,00	100,00	101,00	5,00	100,00	101,00	4,94	98,75	99,74
Ort		81,82	4,89	97,78	4,94	98,82	4,89	97,78	5,00	100,00	101,00	100,00	101,00	5,00	100,00	101,00	4,94	98,75	99,74
	Genel değerlendirme																		
9	Enstitümüzdeki çalışanların tutum ve davranışları olumludur.	81,82	5,00	100,00	5,00	100,00	5,00	100,00	4,80	96,00	96,96	100,00	96,96	5,00	100,00	101,00	4,81	96,25	97,21
10	Enstitümüzün eğitim koordinasyonu yeterlidir.	76,36	4,67	93,33	4,94	98,82	5,00	100,00	5,00	100,00	101,00	100,00	101,00	5,00	100,00	101,00	4,75	95,00	95,95
11	Enstitümüz eğitim hizmetleri hakkında yeterli bilgiye sahibim.	72,73	4,67	93,33	4,71	94,12	4,67	93,33	4,80	96,00	96,96	98,57	96,96	4,93	98,57	99,56	4,94	98,75	99,74
12	Hizmetlerinizden gelecekte de faydalanmak isterim.	70,91	4,67	93,33	4,94	98,82	4,67	93,33	5,00	100,00	101,00	98,57	101,00	4,93	98,57	99,56	4,94	98,75	99,74
13	Öneri ve şikâyetlerimiz Enstitünüz çalışanları tarafından dikkate alınır.		4,67	93,33	4,94	98,82	4,33	86,67	4,60	92,00	92,92	100,00	92,92	5,00	100,00	101,00	4,81	96,25	97,21

Ort			4,73	94,67	4,91	98,12	4,73	94,67	4,84	96,80	97,77	99,43	97,77	4,97	99,43	100,42	4,85	97,00	97,97
-----	--	--	------	-------	------	-------	------	-------	------	-------	-------	-------	-------	------	-------	--------	------	-------	-------

	Eğitimcilerin değerlendirilmesi																		
14	Eğitimciler konuya hakimdir.	85,45	4,67	93,33	4,94	98,82	4,67	93,33	4,80	96,00	96,96	100,00	96,96	5,00	100,00	101,00	4,75	95,00	95,95
15	Eğitimciler zamanı etkin ve verimli bir şekilde kullanmaktadır.	70,91	4,67	93,33	4,82	96,47	4,67	93,33	4,80	96,00	96,96	100,00	96,96	5,00	100,00	101,00	4,75	95,00	95,95
16	Konular açık, anlaşılır ve katılımcıların seviyesine uygun işlenmektedir.	74,55	5,00	100,00	4,82	96,47	4,67	93,33	4,80	96,00	96,96	100,00	96,96	5,00	100,00	101,00	4,94	98,75	99,74
17	Bilgiye ulaşma ve ilgili kaynakları kullanma konusunda katılımcılar bilgilendirilmektedir.	76,36	4,67	93,33	4,82	96,47	5,00	100,00	5,00	100,00	101,00	100,00	101,00	5,00	100,00	101,00	4,81	96,25	97,21
18	Eğitimciler, konuyu daha etkili sunabilmek için gerekli olan araç-gereçleri kullanmaktadır.	87,27	4,67	93,33	4,94	98,82	5,00	100,00	4,80	96,00	96,96	100,00	96,96	5,00	100,00	101,00	4,75	95,00	95,95
19	Eğitimciler faaliyet programına uymaktadır.	81,82	4,67	93,33	4,94	98,82	4,67	93,33	4,60	92,00	92,92	100,00	92,92	5,00	100,00	101,00	4,94	98,75	99,74
20	Eğitimin içeriği güncel konu ve çalışmalarla ilişkilendirilmektedir.	70,91	4,67	93,33	4,88	97,65	4,67	93,33	5,00	100,00	101,00	100,00	101,00	5,00	100,00	101,00	4,88	97,50	98,48
Ort		78,18	4,71	94,29	4,88	97,65	4,76	95,24	4,83	96,57	97,54	100,00	97,54	5,00	100,00	101,00	4,83	96,61	97,57
	Anket Geneli	76,73	4,72	94,33	4,88	97,64	4,70	94,00	4,82	96,40	97,36	99,79	97,36	4,99	99,79	100,78	4,86	97,19	98,16

4.5. Önermelerin Sıralanışı;

			Kesinlikle Katılıyorum (5)		Katılıyorum (4)		Kararsızım (3)		Katılmıyorum (4)		Kesinlikle Katılmıyorum (5)		Toplam		Aritmetik Ortalama	Memnuniyet Oranı %
			Kişi	%	Kişi	%	Kişi	%	Kişi	%	Kişi	%	Kişi	%		
GD	12	Hizmetlerinizden gelecekte de faydalanmak isterim.	15	93,75	1	6,25	0	0,00	0	0,00	0	0,00	16	100,00	4,94	98,75
EPP	1	Eğitimin içeriği programın amacına uygundur.	15	93,75	1	6,25	0	0,00	0	0,00	0	0,00	16	100,00	4,94	98,75
ESK	8	Eğitim kurumumda uygulayabileceğim yeni bilgi ve beceriler kazandırdı.	15	93,75	1	6,25	0	0,00	0	0,00	0	0,00	16	100,00	4,94	98,75
ED	16	Konular açık, anlaşılır ve katılımcıların seviyesine uygun işlenmektedir.	15	93,75	1	6,25	0	0,00	0	0,00	0	0,00	16	100,00	4,94	98,75
ED	19	Eğitimciler faaliyet programına uymaktadır.	15	93,75	1	6,25	0	0,00	0	0,00	0	0,00	16	100,00	4,94	98,75
EPP	4	Eğitim yöntemi ve tekniği konunun anlaşılabilmesi açısından uygundur.	15	93,75	1	6,25	0	0,00	0	0,00	0	0,00	16	100,00	4,94	98,75
ESK	6	Eğitim mesleki gelişimime olumlu katkı sağladı	15	93,75	1	6,25	0	0,00	0	0,00	0	0,00	16	100,00	4,94	98,75
ESK	7	Eğitim motivasyonumu artırdı.	15	93,75	1	6,25	0	0,00	0	0,00	0	0,00	16	100,00	4,94	98,75
GD	11	Enstitümüz eğitim hizmetleri hakkında yeterli bilgiye sahibim.	15	93,75	1	6,25	0	0,00	0	0,00	0	0,00	16	100,00	4,94	98,75
EPP	3	Eğitimin süresi uygundur.	15	93,75	0	0,00	1	6,25	0	0,00	0	0,00	16	100,00	4,88	97,50
ED	20	Eğitimin içeriği güncel konu ve çalışmalarla ilişkilendirilmektedir.	14	87,50	2	12,50	0	0,00	0	0,00	0	0,00	16	100,00	4,88	97,50
ED	17	Bilgiye ulaşma ve ilgili kaynakları kullanma konusunda katılımcılar bilgilendirilmektedir.	13	81,25	3	18,75	0	0,00	0	0,00	0	0,00	16	100,00	4,81	96,25
EPP	5	Eğitim programının etkili ve verimli uygulanmasına yönelik araç-gereç ve dokümanın kullanımı uygundur.	13	81,25	3	18,75	0	0,00	0	0,00	0	0,00	16	100,00	4,81	96,25
GD	9	Enstitümüzdeki çalışanların tutum ve davranışları olumludur.	13	81,25	3	18,75	0	0,00	0	0,00	0	0,00	16	100,00	4,81	96,25

GD	13	Öneri ve şikâyetlerimiz Enstitünüz çalışanları tarafından dikkate alınır.	13	81,25	3	18,75	0	0,00	0	0,00	0	0,00	16	100,00	4,81	96,25
EPP	2	Eğitimin zamanlaması / düzenlendiği tarih uygundur.	13	81,25	2	12,50	1	6,25	0	0,00	0	0,00	16	100,00	4,75	95,00
ED	14	Eğitimci konuya hakimdir.	13	81,25	2	12,50	1	6,25	0	0,00	0	0,00	16	100,00	4,75	95,00
ED	18	Eğitimciler, konuyu daha etkili sunabilmek için gerekli olan araç-gereçleri kullanmaktadır.	13	81,25	2	12,50	1	6,25	0	0,00	0	0,00	16	100,00	4,75	95,00
GD	10	Enstitümüzün eğitim koordinasyonu yeterlidir.	13	81,25	2	12,50	1	6,25	0	0,00	0	0,00	16	100,00	4,75	95,00
ED	15	Eğitimciler zamanı etkin ve verimli bir şekilde kullanmaktadır.	13	81,25	2	12,50	1	6,25	0	0,00	0	0,00	16	100,00	4,75	95,00
		Anket Geneli	277,00	98,93	3,00	1,07	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	280,00	100,00	4,86	97,19

4.6. Görüş ve Öneriler

2024 yılı

- 1 Her şey çok güzeldi elinize emeğinize emeğinize sağlık.
- 3 Eğitime gelindiğinde çalışmayan alet olmamasına özen gösterilmeli.
- 5 Kurumda bulunan konusunda hakim eğitim süreci boyunca mühendislerin bulunması daha iyi olur. Yapılan eğitimlerin önceden ilanlı ve programlı bulunması gerekmektedir.
- 7 Cihaz bakımları yapılmadan eğitim başlatılmamalıdır, örneğin kompresör bakımı, CP bakımı vb.. Onun dışında her şey güzeldi elinize emeğinize sağlık.
- 8 I think this instutate is providing the valuable knowladge to everyone like study and stadinng here. Personally I'm very happy to being a part of training in these days.
- 9 Cihazların bakımı eğitim öncesi yaptırılmalı. Eğitim verecek personel daha önceden koordine edilmeli. Kim hangi alanda eğitim verecekse daha önceden koordine edilmeli. Eğitim verecek personel teknik ekipten oluşmalı.(Mühendis, Kimyager...)
- 14 Teşekkürler.

2023 yılı

5. Eğitim sürelerimiz biraz daha uzun olabilir.

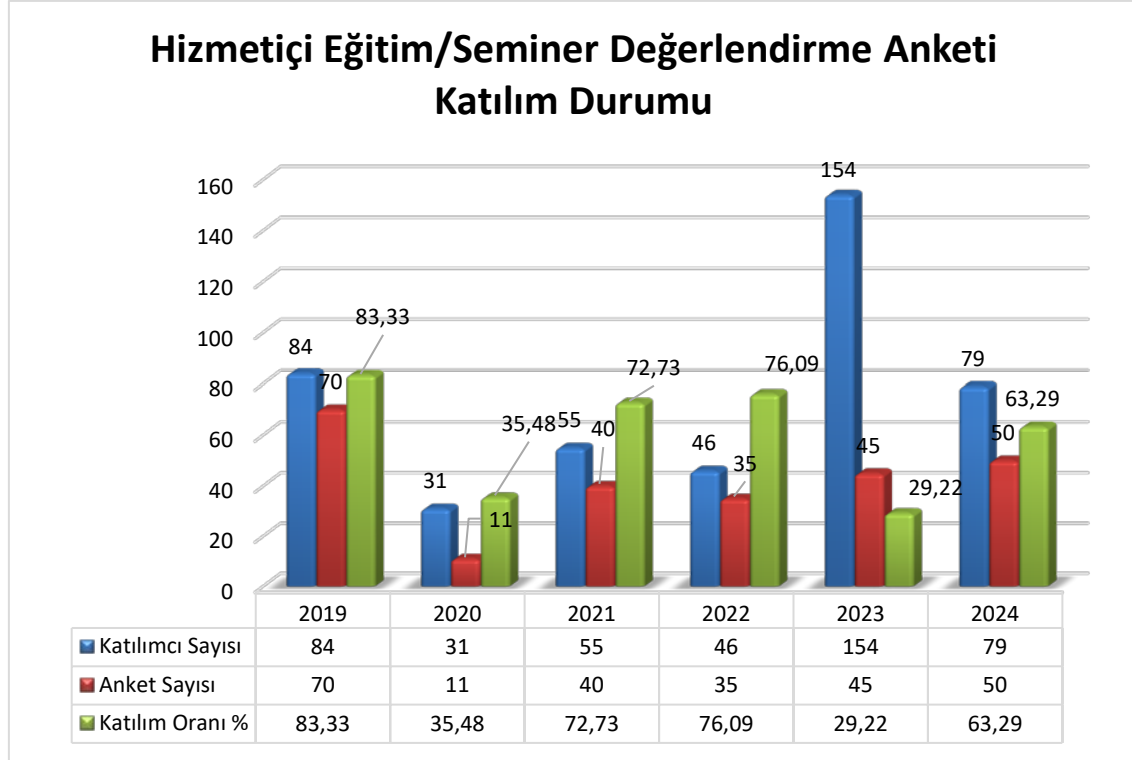
5. HİZMETİÇİ EĞİTİM/SEMİNER DEĞERLENDİRME ANKETİ (2024)

5.1.Hizmetiçi eğitim kapsamında Düzenlenen Eğitim ve Seminerler 2024 yılı

No	Eğitimin adı	Eğitimi Veren	Eğitim Tarihi	Katılımcı Sayısı	Anket Sayısı	Katılım Oranı (%)
1	6245 HARCIRAH KANUNU	Aytül EKİRİ	23.07.2024	8	6	75,00
2	İSG TEMEL EĞT.	Soner ERDOĞAN/Nuri YILDIZ	29.01.2024	46	27	58,70
3	İSG TEM.EĞT.	Soner ERDOĞAN/Nuri YILDIZ	6.03.2024	25	17	68,00

* Yukarıda belirtilen liste anket düzenlenen hizmetiçi eğitimlere aittir.

5.2.Hizmetiçi Eğitim/Seminer Değerlendirme Anketi Katılım Durumu



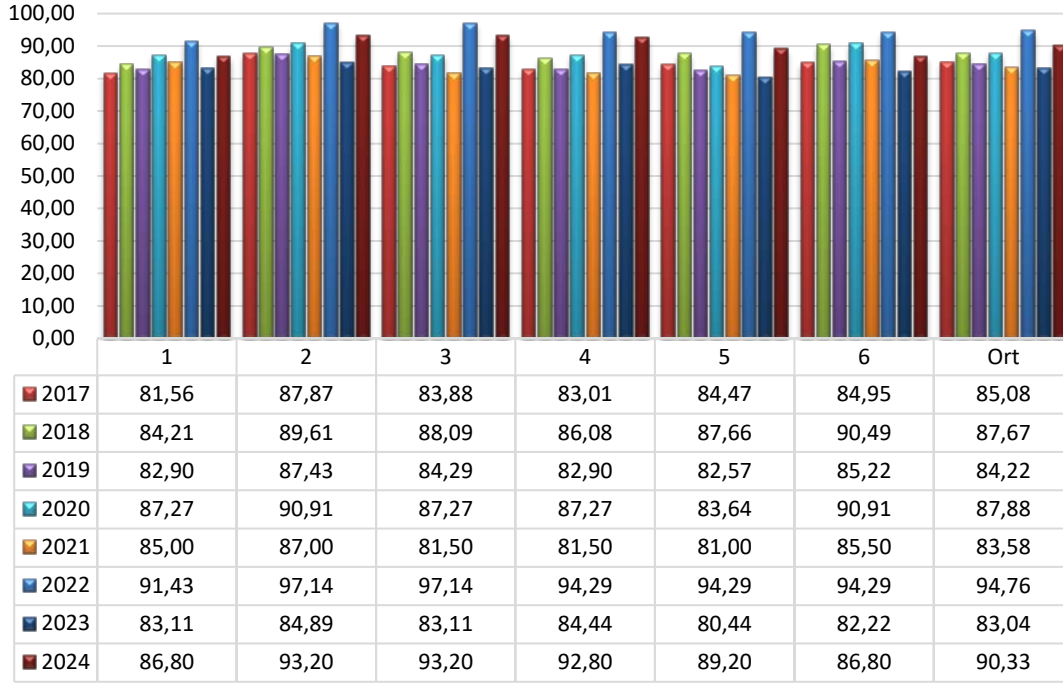
5.3.Hizmetiçi Eğitim memnuniyet oranları

			Kesinlikle Katılıyor m (5)		Katılıyorum (4)		Kararsızım (3)		Katılmıyorum (2)		Kesinlikle Katılmıyor m (1)		Toplam		Aritmetik Ortalama	Memnuniyet Oranı %
			Kişi	%	Kişi	%	Kişi	%	Kişi	%	Kişi	%	Kişi	%		
		Eğitimin Planlanması ve Programı														
EP P	1	Eğitimin süresi uygundur.	28	56,00	13	26,00	8	16,00	0	0,00	1	2,00	50	100,00	4,34	86,80
EP P	2	Eğitimin içeriği programın amacına uygundur.	36	72,00	11	22,00	3	6,00	0	0,00	0	0,00	50	100,00	4,66	93,20
EP P	3	Eğitim yöntemi ve tekniği konunun anlaşılabilirliği açısından uygundur.	35	70,00	13	26,00	2	4,00	0	0,00	0	0,00	50	100,00	4,66	93,20
EP P	4	Eğitim programının etkili ve verimli uygulanmasına yönelik araç-gereç ve dokümanın kullanımı uygundur.	37	74,00	8	16,00	5	10,00	0	0,00	0	0,00	50	100,00	4,64	92,80
	5	Eğitim konuya olan ilgimi artırdı	32	64,00	12	24,00	4	8,00	1	2,00	1	2,00	50	100,00	4,46	89,20
EP P	6	Bundan sonra Kurumunuzun düzenleyeceği başka bir eğitim faaliyetine katılmak isterim	32	64,00	12	24,00	1	2,00	1	2,00	4	8,00	50	100,00	4,34	86,80
			200	66,67	69	23,00	23	7,67	2	0,67	6	2,00	300	100,00	4,52	90,33
		Eğitimsizlerin Değerlendirilmesi														
ED	1	Konular uygun yöntem ve tekniklerle sunulmaktadır.	37	74,00	10	20,00	2	4,00	1	2,00	0	0,00	50	100,00	4,66	93,20
ED	2	Eğitimci konuya hakimdir.	41	82,00	7	14,00	2	4,00	0	0,00	0	0,00	50	100,00	4,78	95,60
ED	3	Eğitim zamanı etkin ve verimli bir şekilde kullanılmaktadır.	35	70,00	13	26,00	2	4,00	0	0,00	0	0,00	50	100,00	4,66	93,20
ED	4	Konular açık, anlaşılır ve katılımcıların seviyesine uygun işlenmektedir.	37	74,00	12	24,00	1	2,00	0	0,00	0	0,00	50	100,00	4,72	94,40
ED	5	Bilgiye ulaşma ve ilgili kaynakları kullanma konusunda katılımcılar bilgilendirilmektedir.	36	72,00	12	24,00	1	2,00	1	2,00	0	0,00	50	100,00	4,66	93,20
ED	6	Eğitimciler, konuyu daha etkili sunabilmek için gerekli olan araç-gereçleri kullanmaktadır.	38	76,00	8	16,00	3	6,00	1	2,00	0	0,00	50	100,00	4,66	93,20
ED	7	Eğitimciler faaliyet programına uymaktadır.	36	72,00	11	22,00	2	4,00	1	2,00	0	0,00	50	100,00	4,74	94,80
ED	8	Eğitimin içeriği güncel konu ve çalışmalarla ilişkilendirilmektedir.	39	78,00	9	18,00	2	4,00	0	0,00	0	0,00	50	100,00	4,69	93,80
			299	74,75	82	20,50	15	3,75	4	1,00	0	0,00	400	100,00	4,70	93,93
		Anket Geneli	499	71,29	151	21,57	38	5,43	6	0,86	6	0,86	700	100,00	4,61	92,18

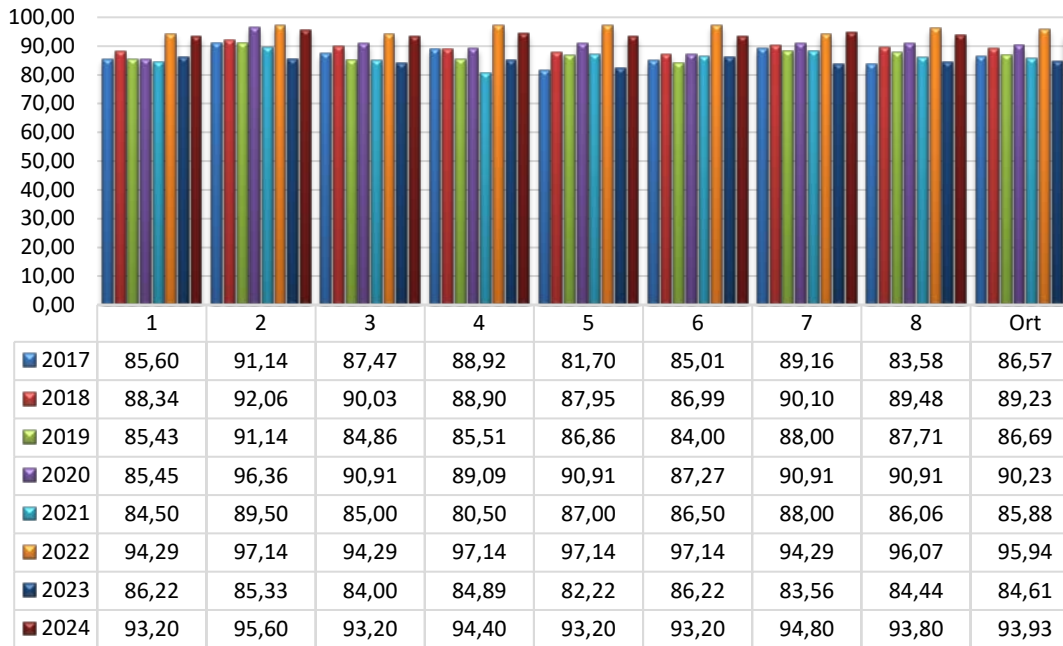
5.4.Hizmet İçi Eğitimi Anketi

Önermelere Ait Geçmiş Dönem Verileri %

2024 Genel Değerlendirme



2024 Eğitimcilerin Değerlendirilmesi



5.5.Hedef ve İyileştirmeye Açık Alanlar

		Gerçekleşen		2020 Hedef	2020	Gerçekleşen		2021 Hedef	2021	Gerçekleşen		2022 Hedef	2022	Gerçekleşen		2023 Hedef	2023	Gerçekleşen		2024 Hedef	2024	Gerçekleşen		2025 Hedef
		2019	Memnuniyet Oranı (%)			2020	Memnuniyet Oranı (%)			2021	Memnuniyet Oranı (%)			2022	Memnuniyet Oranı (%)			2023	Memnuniyet Oranı (%)			2024	Memnuniyet Oranı (%)	
	Genel Değerlendirme																							
1	Eğitimin süresi uygundur.	4,14	82,90	83,73	4,36	87,27	88,15	4,25	85,00	85,85	4,57	91,43	92,34	4,16	83,11	83,94	4,34	86,80	87,67					
2	Eğitimin içeriği programın amacına uygundur.	4,37	87,43	88,30	4,55	90,91	91,82	4,35	87,00	87,87	4,86	97,14	98,11	4,24	84,89	85,74	4,66	93,20	94,13					
3	Eğitim yöntemi ve tekniği konunun anlaşılabilirliği açısından uygundur.	4,21	84,29	85,13	4,36	87,27	88,15	4,08	81,50	82,32	4,86	97,14	98,11	4,16	83,11	83,94	4,66	93,20	94,13					
4	Eğitim programının etkili ve verimli uygulanmasına yönelik araç-gereç ve dokümanın kullanımı uygundur.	4,14	82,90	83,73	4,36	87,27	88,15	4,08	81,50	82,32	4,71	94,29	95,23	4,22	84,44	85,29	4,64	92,80	93,73					
5	Eğitim konuya olan ilgimi artırdı	4,13	82,57	83,40	4,18	83,64	84,47	4,05	81,00	81,81	4,71	94,29	95,23	4,02	80,44	81,25	4,46	89,20	90,09					
6	Bundan sonra Kurumunuzun düzenleyeceği başka bir eğitim faaliyetine katılmak isterim.	4,26	85,22	86,07	4,55	90,91	91,82	4,28	85,50	86,36	4,71	94,29	95,23	4,11	82,22	83,04	4,34	86,80	87,67					
Ort		4,21	84,22	85,06	4,39	87,88	88,76	4,18	83,58	84,42	4,74	94,76	95,71	4,15	83,04	83,87	4,52	90,33	91,24					
	Eğitmcilerin değerlendirilmesi																							

1	Konular uygun yöntem ve tekniklerle sunulmaktadır.	4,2 7	85,43	86,2 8	4,2 7	85,45	86,31	4,2 3	84,50	85,35	4,7 1	94,29	95,23	4,3 1	86,22	87,08	4,6 6	93,20	94,13
2	Eğitimci konuya hakimdir.	4,5 6	91,14	92,0 5	4,8 2	96,36	97,33	4,4 8	89,50	90,40	4,8 6	97,14	98,11	4,2 7	85,33	86,19	4,7 8	95,60	96,56
3	Eğitim zamanı etkin ve verimli bir şekilde kullanılmaktadır.	4,2 4	84,86	85,7 1	4,5 5	90,91	91,82	4,2 5	85,00	85,85	4,7 1	94,29	95,23	4,2 0	84,00	84,84	4,6 6	93,20	94,13
4	Konular açık, anlaşılır ve katılımcıların seviyesine uygun işlenmektedir.	4,2 8	85,51	86,3 6	4,4 5	89,09	89,98	4,0 3	80,50	81,31	4,8 6	97,14	98,11	4,2 4	84,89	85,74	4,7 2	94,40	95,34
5	Bilgiye ulaşma ve ilgili kaynakları kullanma konusunda katılımcılar bilgilendirilmektedir.	4,3 4	86,86	87,7 3	4,5 5	90,91	91,82	4,3 5	87,00	87,87	4,8 6	97,14	98,11	4,1 1	82,22	83,04	4,6 6	93,20	94,13
6	Eğitimciler, konuyu daha etkili sunabilmek için gerekli olan araç-gereçleri kullanmaktadır.	4,2 0	84,00	84,8 4	4,3 6	87,27	88,15	4,3 3	86,50	87,37	4,8 6	97,14	98,11	4,3 1	86,22	87,08	4,6 6	93,20	94,13
7	Eğitimciler faaliyet programına uymaktadır.	4,4 0	88,00	88,8 8	4,5 5	90,91	91,82	4,3 8	87,50	88,38	4,7 1	94,29	95,23	4,1 8	83,56	84,39	4,7 4	94,80	95,75
8	Eğitimin içeriği güncel konu ve çalışmalarla ilişkilendirilmektedir.	4,3 9	87,71	88,5 9	4,5 5	90,91	91,82	4,4 0	88,00	88,88	4,8 0	96,07	97,03	4,2 2	84,44	85,29	4,6 9	93,80	94,74
ort		4,3 3	86,69	87,5 6	4,5 1	90,23	91,13	4,3 0	86,06	86,92	4,8 0	95,94	96,90	4,2 3	84,61	85,46	4,7 0	93,93	94,86
	Anket Geneli	4,2 8	85,55	86,4 0	4,4 3	88,65	89,53	4,2 4	84,85	85,70	4,7 3	94,55	95,49	4,1 9	83,80	84,64	4,6 1	92,18	93,10

5.6.Önermelerin Sıralanışı;

			Kesinlikle Katılıyorum (5)		Katılıyorum (4)		Kararsızım (3)		Katılmıyorum (2)		Kesinlikle Katılmıyorum (1)		Toplam		Aritmetik Ortalama	Memnuniyet Oranı %
			Kişi	%	Kişi	%	Kişi	%	Kişi	%	Kişi	%	Kişi	%		
ED	6	Eğitimciler, konuyu daha etkili sunabilmek için gerekli olan araç-gereçleri kullanmaktadır.	38	76,00	8	16,00	3	6,00	1	2,00	0	0,00	50	100,00	4,66	93,20
EPP	1	Konular uygun yöntem ve tekniklerle sunulmaktadır.	37	74,00	10	20,00	2	4,00	1	2,00	0	0,00	50	100,00	4,66	93,20
ED	2	Eğitimci konuya hakimdir.	41	82,00	7	14,00	2	4,00	0	0,00	0	0,00	50	100,00	4,78	95,60
ED	2	Eğitimin içeriği programın amacına uygundur.	36	72,00	11	22,00	3	6,00	0	0,00	0	0,00	50	100,00	4,66	93,20
EPP	4	Konular açık, anlaşılır ve katılımcıların seviyesine uygun işlenmektedir.	37	74,00	12	24,00	1	2,00	0	0,00	0	0,00	50	100,00	4,72	94,40
ED	8	Eğitimin içeriği güncel konu ve çalışmalarla ilişkilendirilmektedir.	39	78,00	9	18,00	2	4,00	0	0,00	0	0,00	50	100,00	4,74	94,80
EPP	4	Eğitim programının etkili ve verimli uygulanmasına yönelik araç-gereç ve dokümanın kullanımı uygundur.	37	74,00	8	16,00	5	10,00	0	0,00	0	0,00	50	100,00	4,64	92,80
	3	Eğitim zamanı etkin ve verimli bir şekilde kullanılmaktadır.	35	70,00	13	26,00	2	4,00	0	0,00	0	0,00	50	100,00	4,66	93,20
ED	7	Eğitimciler faaliyet programına uymaktadır.	36	72,00	11	22,00	2	4,00	1	2,00	0	0,00	50	100,00	4,64	92,80
ED	3	Eğitim yöntemi ve tekniği konunun anlaşılabilirliği açısından uygundur.	35	70,00	13	26,00	2	4,00	0	0,00	0	0,00	50	100,00	4,66	93,20
ED	1	Eğitimin süresi uygundur.	28	56,00	13	26,00	8	16,00	0	0,00	1	2,00	50	100,00	4,34	86,80
EPP	5	Bilgiye ulaşma ve ilgili kaynakları kullanma konusunda katılımcılar bilgilendirilmektedir.	36	72,00	12	24,00	1	2,00	1	2,00	0	0,00	50	100,00	4,66	93,20
ED	6	Bundan sonra Kurumunuzun düzenleyeceği başka bir eğitim faaliyetine katılmak isterim	32	64,00	12	24,00	1	2,00	1	2,00	4	8,00	50	100,00	4,34	86,80
	5	Eğitim konuya olan ilgimi artırdı	32	64,00	12	24,00	4	8,00	1	2,00	1	2,00	50	100,00	4,46	89,20
												Anket Geneli		4,61	92,18	

5.7.En Yüksek puanı alan üç önerme;

2024 yılı				2023 yılı			
	Hizmetiçi Eğitim	Aritmetik Ortalama	Memnuniyet Oranı (%)			Aritmetik Ortalama	Memnuniyet Oranı (%)
6	Eğitimciler, konuyu daha etkili sunabilmek için gerekli olan araç-gereçleri kullanmaktadır.	4,66	93,20	6	Eğitimciler, konuyu daha etkili sunabilmek için gerekli olan araç-gereçleri kullanmaktadır.	4,31	86,22
1	Konular uygun yöntem ve tekniklerle sunulmaktadır.	4,66	93,20	1	Konular uygun yöntem ve tekniklerle sunulmaktadır.	4,31	86,22
2	Eğitimci konuya hakimdir.	4,78	95,60	2	Eğitimci konuya hakimdir.	4,27	85,33

5.8.En düşük puanı alan üç önerme;

2024 yılı				2023 yılı			
	Hizmetiçi Eğitim	Aritmetik Ortalama	Memnuniyet Oranı (%)			Aritmetik Ortalama	Memnuniyet Oranı (%)
5	Bilgiye ulaşma ve ilgili kaynakları kullanma konusunda katılımcılar bilgilendirilmektedir.	4,34	86,80	5	Bilgiye ulaşma ve ilgili kaynakları kullanma konusunda katılımcılar bilgilendirilmektedir.	4,11	82,22
6	Bundan sonra Kurumunuzun düzenleyeceği başka bir eğitim faaliyetine katılmak isterim	4,46	89,20	6	Bundan sonra Kurumunuzun düzenleyeceği başka bir eğitim faaliyetine katılmak isterim	4,11	82,22
5	Eğitim konuya olan ilgimi artırdı	4,34	86,80	5	Eğitim konuya olan ilgimi artırdı	4,02	80,44

5.9 Anket sonunda yer alan geri bildirimler;

2024 yılı

- HİE 1- 2** Sunumunuz ve bilgilendirmeniz kendimi geliştirmem adına çok katkı sağladı. Teşekkür ederim.
- HİE1- 3** Muhasebe servisinde yapılan işlemler ile ilgili sistemler ile ilgili eğitim almak istiyorum.
- HİE1- 4** Muhasebeyle ilgili eğitim almak isterim Maliye Bakanlığı sistemleri ile ilgili eğitimler almak isterim.
- HİE2- 1** Eğitim Bölüm Başkanlığı tarafından her alanda Bölüm/ Birim sorumlularından ve personelden dönüş olarak eğitimler planlanmalı ve uygulanmalıdır. Yapılan tüm eğitimlerin personele olumlu katkısı çok büyüktür. Hizmetiçi eğitim/Seminer değerlendirme anketi ile yapılan eğitimlerin etkinliği ölçülmelidir.
- HİE2-2** Eğitim süresi teorik olduğu için fazla uzun.
- HİE2-3** Eğitim süresi kısaltılabilir.
- HİE3-4** Çok eğitici başarılı buldum.
- HİE3-5** Çok başarılı eğitici.
- HİE3-14** Bizlere bu eğitimi verdiğiniz için teşekkür ederim.

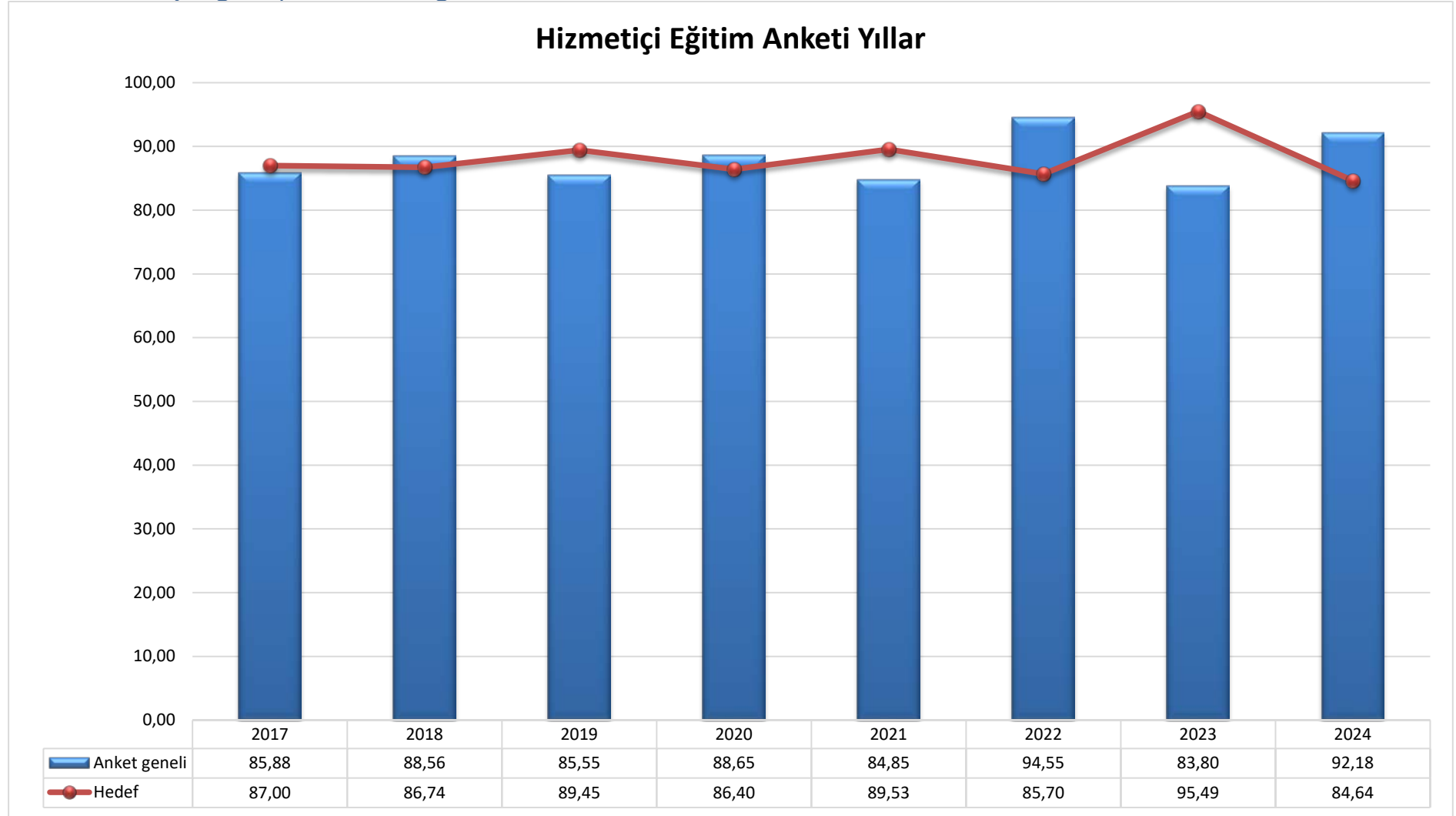
2023 yılı

- Eğitimin tekrarlanması ve yeni konularda yeniden farklı zamanda yapılabilir.
- Çalışmalarımızda faydalı içerikler olan bir kazanım sağladı bu eğitim.
- Çok faydalı bir eğitimdi devamını dilerim.
- Araştırmacıların ihtiyacı olan bu konuda verilen eğitim için, Eğitimciye eğitim ve yayın bölümüne ve Enstitü idaresine teşekkürler. Eğitimin program aşamasını bekliyoruz.
- Örnekler daha açıklayıcı daha uygun konularda olabilir. Teşekkürler.
- Eğitim iyiydi zaman yeterli değildi.

5.10 TS EN ISO/IEC 17025/2017 Standardı kapsamında verilen eğitimler konsolide

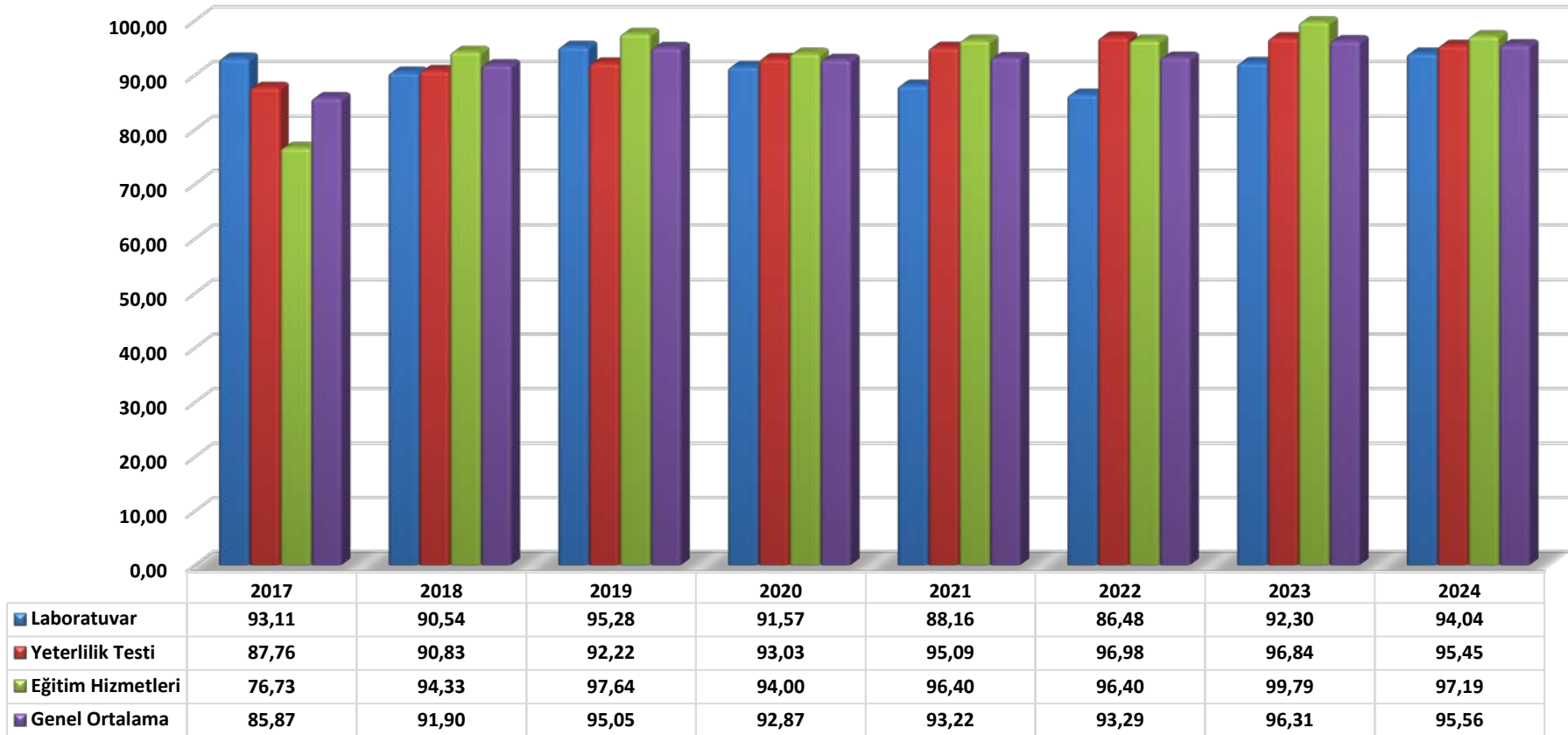
2024 yılı içerisinde TS EN ISO/IEC 17025/2017 Standardı kapsamında verilen eğitimler yapılmış ancak Eğitim Yayın Bölümü tarafından anket uygulaması yapılamadığından, İç Kontrol Birimi tarafından değerlendirme yapılamamıştır.

5.11 Hizmetiçi Eğitim/Seminer Değerlendirme Anketi Yıllar %



6 DIŞ PAYDAŞ MEMNUNİYET ANKET SONUÇLARI YILLAR %

Dış Paydaş Memnuniyet Anket Sonuçları Yıllar



7 İÇ KONTROL GÜVENİLİRLİK ANKETİ SONUÇLARI 2023

2024 yılı İç Kontrol Güvenilirlik Anketine ait bulgular aşağıdaki gibidir.

2024 İÇ KONTROL GÜVENİLİRLİK DEĞERLENDİRME ANKETİ YILLAR		
İÇ KONTROL GÜVENİLİRLİK DEĞERLENDİRME ANKETİ	2023	
İç Kontrol Sistemi ile İlgili Politikalar Belirlenmiştir.	Kişi sayısı	Memnuniyet Oranı %
Bilmiyorum.	0	0,00
Belirlenmemiş ve belgelenmemiş.	0	0,00
Belirlenmiş ancak tam olarak belgelenmemiş.	0	0,00
Belirlenmiş ve düzgün bir şekilde belgelenmiş.	3	0,00
Belirlenmiş ve düzgün bir şekilde belgelenmiş ve iç kontrol sistemi ile ilgili makul güvence sağlamaktadır.	8	100,00
	11	100,00
Kurum Personeli, iç kontrol faaliyetleri ile ilgili sorumlulukların farkındadır.		
Bilmiyorum.	0	0,00
Sorumluluklarının farkında değildir.	1	0,00
Sorumluluklarının tam olarak farkında değildir.	1	20,00
Sorumluluklarının farkındadır.	3	60,00
Makul güvence sağlayacak farkındalığa sahiptir.	6	20,00
	11	100,00
İç kontrol sisteminin etkinliği değerlendirilmektedir.		
Bilmiyorum.	0	0,00
Düzenli olarak değerlendirilmemektedir.	0	0,00
Düzenli aralıklarla ve yeterli derecede değerlendirilmektedir.ancak tam olarak belgelenmemektedir.	1	20,00
Düzenli aralıklarla ve yeterli derecede değerlendirilmektedir.ve düzgün bir şekilde belgelenmektedir.	2	60,00
Düzenli ve yeterli derecede yapılan değerlendirme ve belgelendirmeler,iç kontrol sistemi ile ilgili olarak makul güvence sağlamaktadır.	8	20,00
	11	100,00
Kontrollerle ilgili eksiklikler belirlenmiştir.		
Bilmiyorum.	0	0,00
Belirlenmemiştir.	0	0,00
Belirlenmiştir ancak bu konuda zamanında önlem alınmamıştır.	0	0,00
Belirlenmiş ve bunlarla ilgili zamanında önlem alınmıştır.	3	60,00
Belirlenmiş ve bunlarla ilgili alınan önlemler iç kontrol sistemi ile ilgili olarak makul güvence sağlamaktadır.	8	40,00

	11	100,00
Kurumdaki iç kontrol sisteminin işleyiş biçimi belgelendirilmiştir.		
Bilmiyorum	0	0,00
Belgelendirilmemiştir.	0	0,00
Belgelendirilmiştir ancak yeterli düzeyde değildir.	0	0,00
Yeterli düzeyde belgelendirilmiştir.	2	0,00
Mevcut belgeleme iç kontrol sistemi ile ilgili olarak makul güvence sağlamaktadır.	9	100,00
	11	100,00
Kurumdaki kontrol stratejilerinin, belgelenmesi ve hataların düzeltilmesi için çaba harcanmaktadır.		
Bilmiyorum.	0	0,00
Yeterli derecede çaba harcanmamaktadır.	0	0,00
Önemli ölçüde emek ve zaman harcanmaktadır.	1	0,00
Faaliyetlerin kontrol edilmesi, belgelenmesi ve hataların düzeltilmesi için harcanan çaba içinde bulunan şartlara bağlı olarak önemlidir.	2	60,00
Gösterilen çaba iç kaynakların etkili bir biçimde kullanılmasını sağlamaktadır.	8	40,00
TOPLAM	11	100

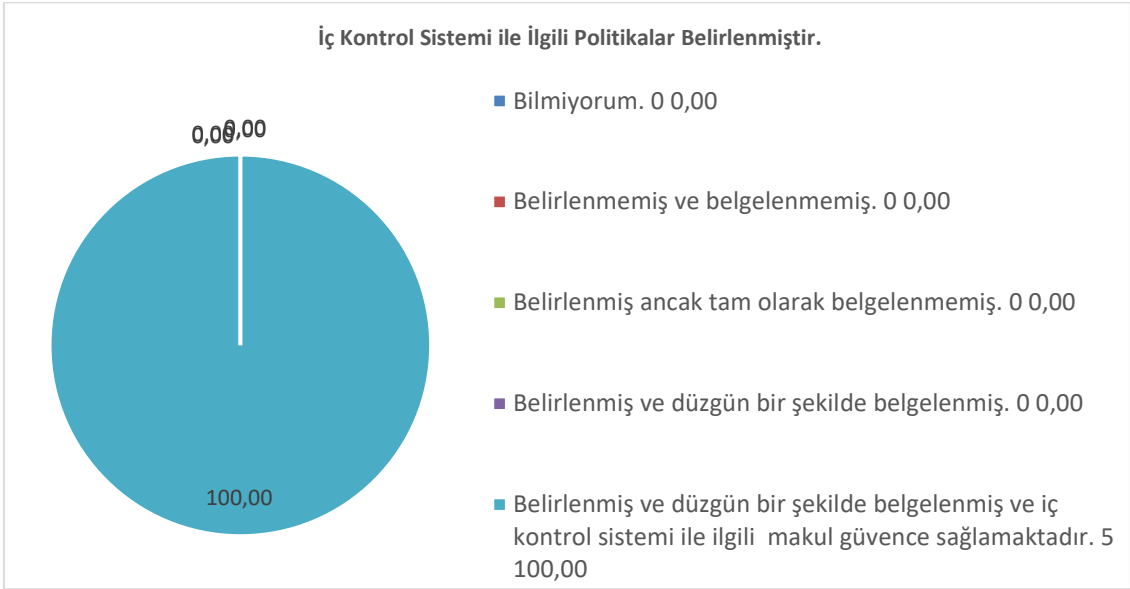
7.1.İç Kontrol Güvenirlilik Değerlendirme Anketi Yıllar

İÇ KONTROL GÜVENİRLİLİK DEĞERLENDİRME ANKETİ YILLAR													
İÇ KONTROL GÜVENİRLİLİK DEĞERLENDİRME ANKETİ		2017		2018		2021		2022		2023		2024	
	Pu an	Kiş i sayıs ı	%	Kiş i sayıs ı	%	Kiş i sayıs ı	Memn uniyet Oranı %	Kiş i sayıs ı	Memn uniyet Oranı %	Kiş i sayıs ı	Memn uniyet Oranı %	Kiş i sayıs ı	Memn uniyet Oranı %
İç Kontrol Sistemi ile İlgili Politikalar Belirlenmiştir.													
Bilmiyorum.	1	0	0	1	6	0	0	0	0,00	0	0,00	0,00	0,00
Belirlenmemiş ve belgelenmemiş.	2	0	0	0	0	0	0	0	0,00	0	0,00	0,00	0,00
Belirlenmiş ancak tam olarak belgelenmemiş.	3	2	15	1	6	0	0	3	50,00	0	0,00	0,00	0,00
Belirlenmiş ve düzgün bir şekilde belgelenmiş.	4	6	46	8	50	3	50	4	66,67	3	27,27	0,00	0,00
Belirlenmiş ve düzgün bir şekilde belgelenmiş ve iç kontrol sistemi ile ilgili makul güvence sağlamaktadır.	5	5	38	6	38	3	50	4	66,67	8	72,73	5,00	100,00
		13	100,00	16	100,00	6	100	11	100,00	11	100,00	5,00	100,00
Kurum Personeli, iç kontrol faaliyetleri ile ilgili sorumlulukların farkındadır.													
Bilmiyorum.	1	0	0	0	0	0,00	0,00	0	0,00	0	0,00	0,00	0,00
Sorumluluklarının farkında değildir.	2	0	0	1	7	0,00	0,00	2	33,33	1	9,09	0,00	0,00

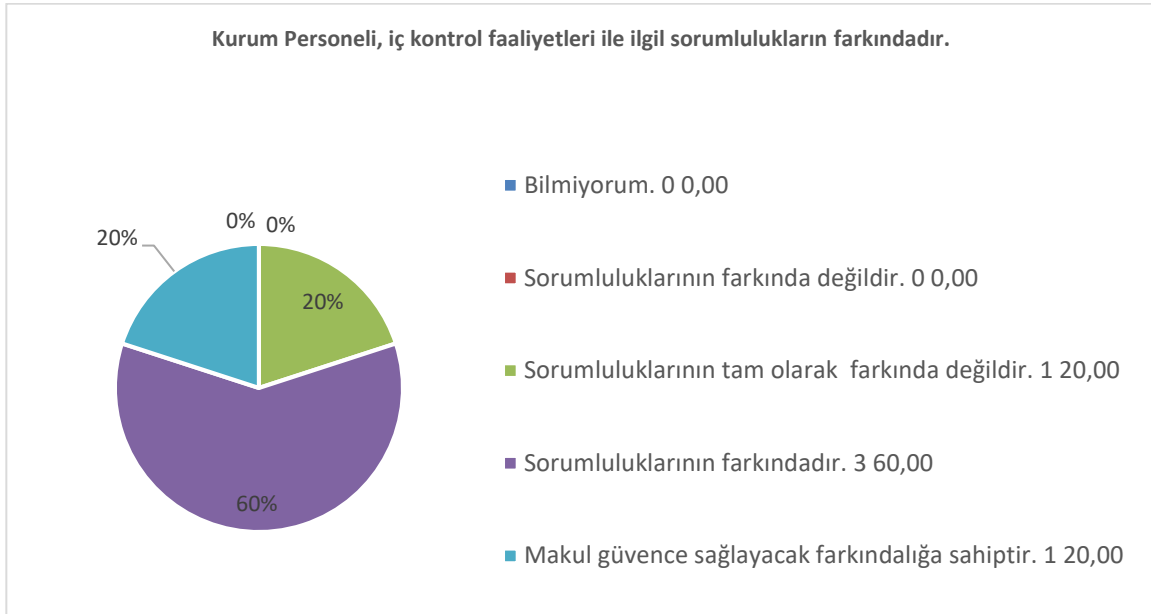
Sorumluluklarının tam olarak farkında değildir.	3	5	38	9	60	2,00	33,33	3	50,00	1	9,09	1,00	20,00
Sorumluluklarının farkındadır.	4	7	54	4	27	4,00	66,67	3	50,00	3	27,27	3,00	60,00
Makul güvence sağlayacak farkındalığa sahiptir.	5	1	8	1	7	0,00	0,00	3	50,00	6	54,55	1,00	20,00
		13		15		6,00	100,00	11	100,00	11	100,00	5,00	100,00
İç kontrol sisteminin etkinliği değerlendirilmektedir.													
Bilmiyorum.	1	0	0	1	6	0,00	0,00	1	16,67	0	0,00	0,00	0,00
Düzenli olarak değerlendirilmemektedir.	2	1	8	1	6	1,00	16,67	1	16,67	0	0,00	0,00	0,00
Düzenli aralıklarla ve yeterli derecede değerlendirilmektedir.ancak tam olarak belgelenmemektedir.	3	3	25	2	13	1,00	16,67	2	33,33	1	9,09	1,00	20,00
Düzenli aralıklarla ve yeterli derecede değerlendirilmektedir.ve düzgün bir şekilde belgelenmektedir.	4	6	50	9	56	2,00	33,33	2	33,33	2	18,18	3,00	60,00
Düzenli ve yeterli derecede yapılan değerlendirme ve belgelendirmeler,iç kontrol sistemi ile ilgili olarak makul güvence sağlamaktadır.	5	2	17	3	19	2,00	33,33	5	83,33	8	72,73	1,00	20,00
		12		16		6,00	100,00	11	100,00	11	100,00	5,00	100,00
Kontrollerle ilgili eksiklikler belirlenmiştir.													
Bilmiyorum.	1	1	8	1	6	0,00	0,00	2	33,33	0	0,00	0,00	0,00
Belirlenmemiştir.	2	0	0	0	0	0,00	0,00	0	0,00	0	0,00	0,00	0,00
Belirlenmiştir ancak bu konuda zamanında önlem alınmamıştır.	3	4	31	3	19	1,00	16,67	2	33,33	0	0,00	0,00	0,00
Belirlenmiş ve bunlarla ilgili zamanında önlem alınmıştır.	4	7	54	11	69	3,00	50,00	4	66,67	3	27,27	3,00	60,00
Belirlenmiş ve bunlarla ilgili alınan önlemler iç kontrol sistemi ile ilgili olarak makul güvence sağlamaktadır.	5	1	8	1	6	2,00	33,33	3	50,00	8	72,73	2,00	40,00
		13		16		6,00	100,00	11	100,00	11	100,00	5,00	100,00
Kurumdaki iç kontrol sisteminin işleyiş biçimi belgelendirilmiştir.													
Bilmiyorum	1	2	15	1	6	0,00	0,00	0	0,00	0	0,00	0,00	0,00
Belgelendirilmemiştir.	2	0	0	0	0	0,00	0,00	0	0,00	0	0,00	0,00	0,00
Belgelendirilmiştir ancak yeterli düzeyde değildir.	3	1	8	0	0	1,00	16,67	4	66,67	0	0,00	0,00	0,00
Yeterli düzeyde belgelendirilmiştir.	4	8	62	10	63	3,00	50,00	2	33,33	2	18,18	0,00	0,00
Mevcut belgeleme iç kontrol sistemi ile ilgili olarak makul güvence sağlamaktadır.	5	2	15	5	31	2,00	33,33	5	83,33	9	81,82	5,00	100,00
		13		16		6,00	100,00	11	100,00	11	100,00	5,00	100,00
Kurumdaki kontrol stratejilerinin, belgelenmesi ve hataların düzeltilmesi için çaba harcanmaktadır.													
Bilmiyorum.	1	0	0	0	0	0,00	0,00	0	0,00	0	0,00	0,00	0,00
Yeterli derecede çaba harcanmamaktadır.	2	0	0	0	0	0,00	0,00	1	16,67	0	0,00	0,00	0,00
Önemli ölçüde emek ve zaman harcanmaktadır.	3	2	15	4	25	2,00	33,33	1	16,67	1	9,09	0,00	0,00

Faaliyetlerin kontrol edilmesi,belgelenmesi ve hataların düzeltilmesi için harcanan çaba ,içinde bulunan şartlara bağlı olarak önemlidir.	4	5	38	6	38	1,00	16,67	4	66,67	2	18,18	3,00	60,00
Gösterilen çaba iç kaynakların etkili bir biçimde kullanılmasını sağlamaktadır.	5	6	46	6	38	3,00	50,00	5	83,33	8	72,73	2,00	40,00
		13		16		6,00	100,00	11	100	11	100	5	100

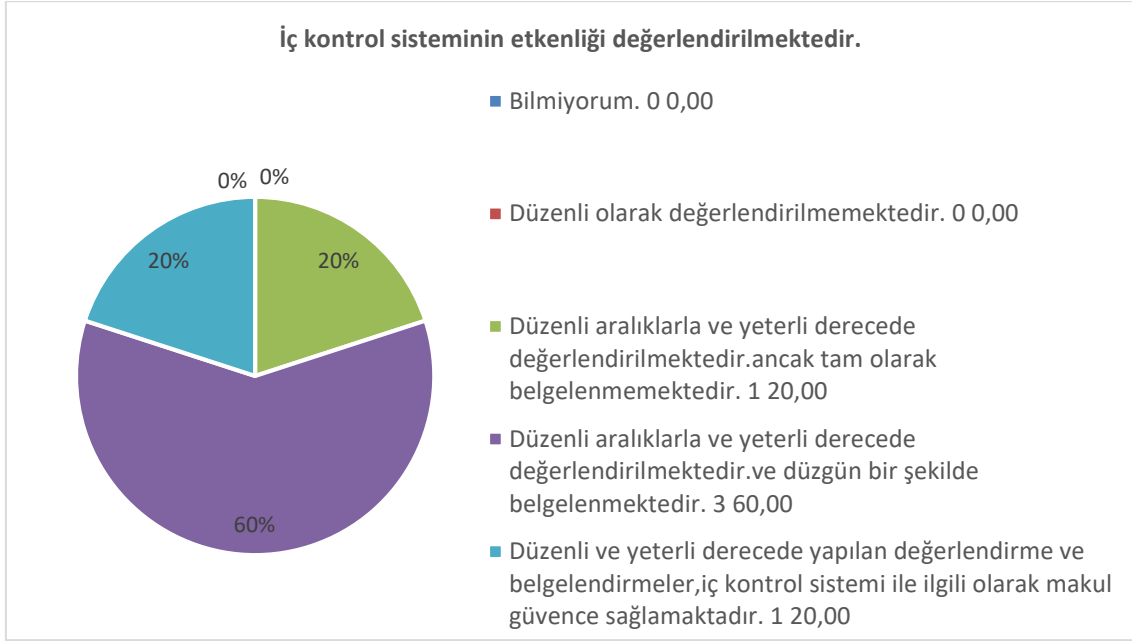
7.2. İç Kontrol Sistemi ile İlgili Politikalar Belirlenmiştir



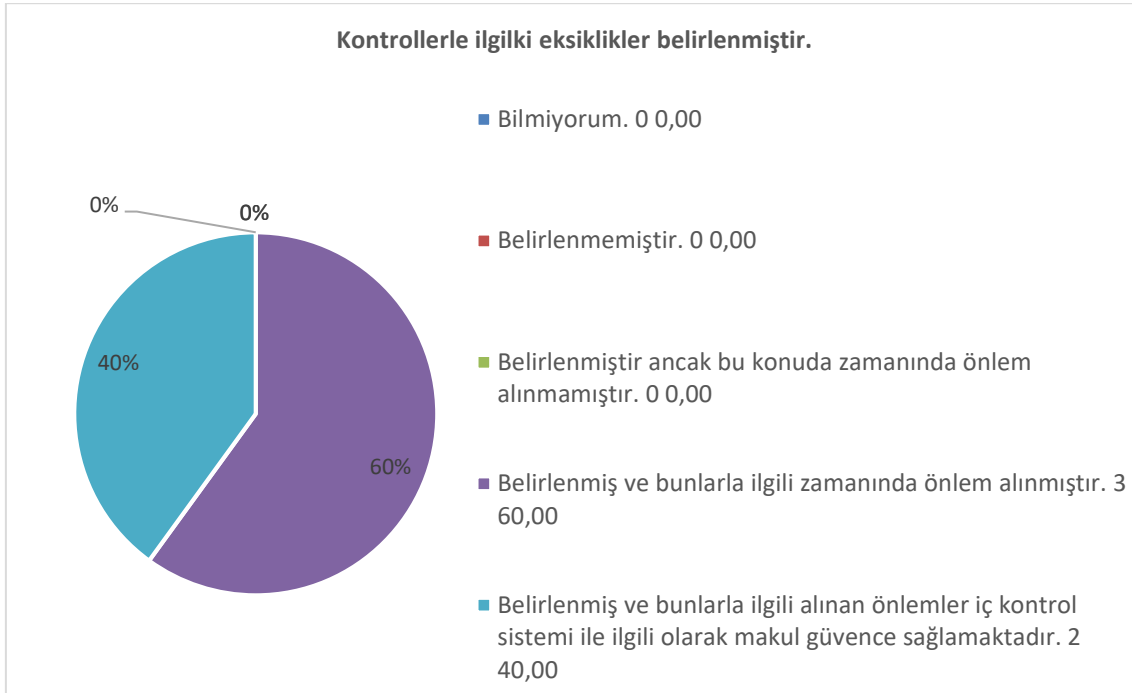
7.3. Kurum Personeli, İç Kontrol Faaliyetleri İle İlgili Sorumlulukların Farkındadır



7.4. İç Kontrol Sisteminin Etkenliği Değerlendirilmektedir



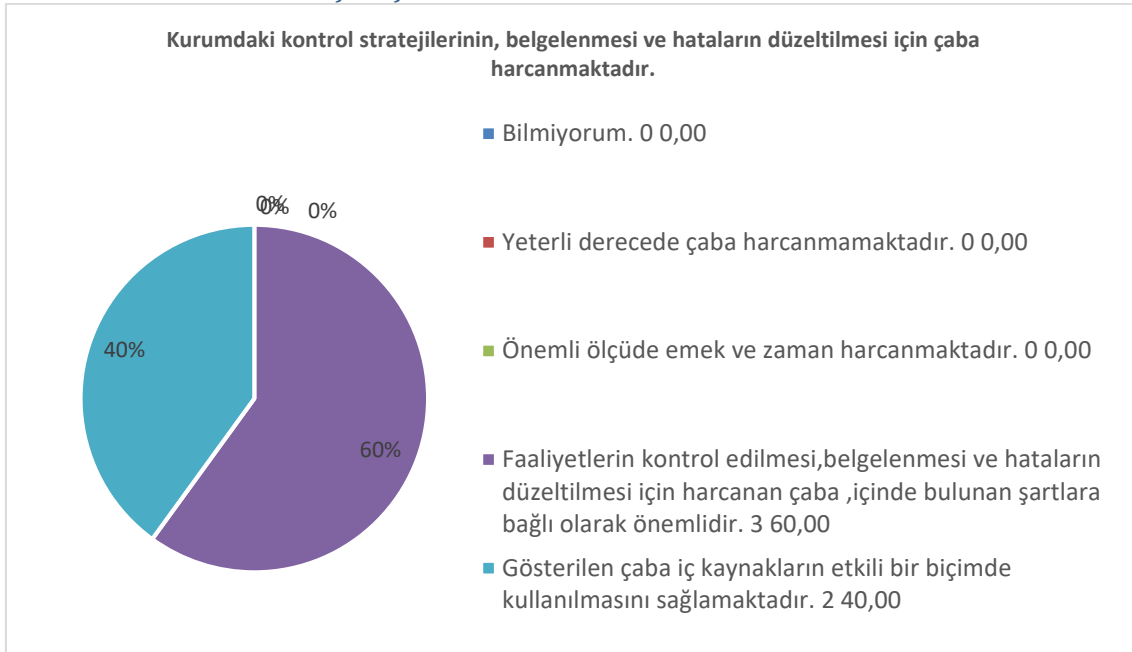
7.5. Kontrollerle İlgili Eksiklikler Belirlenmiştir



7.6. Kurumdaki İç Kontrol Sisteminin İşleyiş Biçimi Belgelendirilmiştir.



7.7. Kurumdaki Kontrol Stratejilerinin, Belgelenmesi Ve Hataların Düzeltilmesi İçin Çaba Harcanmaktadır.



8. KAYIT, DOSYALAMA, EVRAK VE ARŞİV ANALİZ ANKETİ SONUÇLARI / 2024

Enstitümüzde kayıt, dosyalama, evrak ve arşiv hizmetleri faaliyetlerini değerlendirmek amacıyla uygulanan anket sonuçları Tablo 2’de özetlenmiştir. Gelişmeyi görebilmek amacıyla 2024 yılına ait veriler tablo halinde sunulmuştur.

Anket formunda katılımcılardan verilen 50 önermeyi “EVET”, “HAYIR” veya “KISMEN” olarak işaretlemeleri istenmiştir. Verilen yanıtlara göre; “EVET” = 2 Puan, “Hayır” = 0 Puan, “KISMEN” = 1 Puan değerindedir. Sonuçlar aşağıdaki tabloya göre değerlendirilmiştir.

8.1. Sonuç Değerlendirme Kriterleri

Değer	Yüzde	Açıklama
0,00-0,99	%0 - %50	Sistemin acilen geliştirilme ihtiyacı bulunmaktadır.
1,00-1,39	%51 - %75	Sistemin dikkatle değerlendirilme ve geliştirilme ihtiyacı bulunmaktadır.
1,40-1,79	%76 - %90	Sistem kısmen kontrollü çalışmakta, bazı noktalarda iyileştirme ihtiyacı bulunmaktadır.
1,80-2,00	%91 - %100	Sistem kontrollü ve doğru çalışmaktadır.

Anket katılımcılarının 50 önerme için verdiği yanıtların puanlarının genel ortalaması 1.97’dir. Mevcut durum % 98,71 oranında beklentiyi sağlamaktadır, sistem kontrollü ve doğru çalışmaktadır.

8.2. Anket Önermelerine Verilen Puanların Aritmetik Ortalaması

2024 KAYIT, DOSYALAMA, EVRAK VE ARŞİV ANALİZ ANKETİ		2024 Gerçekleşen
Evrak Kayıt ve Dosyalama İşlemleri		
Soru 1	Gelen giden evrak zamanında kaydedilir.	2,00
Soru 2	Gelen evraklar birime ait olup olmadığı, evraklarda eksiklik olup olmadığı, tarih sayısı vb. kontrolleri yapıldıktan sonra bölümlere göre tasnif edilir.	2,00
Soru 3	Kontrollerden geçen ve tasnif edilen evraklar Gelen Evrak Kayıt Defteri/Fişine (geldiği yer,konu, tarih,sayı, gideceği yer) kayıt edilir ve ilgili birime gönderilir.	2,00
Soru 4	Giden evrakların sıra no, sayısı, gönderildiği yer, tarih, konu imzalı olup olmadığı vb. kontrol edilir.	2,00
Soru 5	Kontrollerden geçen evraklar Giden Evrak Kayıt Defteri/Fişine (nereye gittiği, yazıyı kimin yazdığı yazının kodu, konusu, ekleri) kayıt edilir	2,00
Soru 6	Kayıt işlemi tamamlanan giden evrak kayıt işlem fişi ile birlikte evrak dağıtım görevlisine teslim edilir.	2,00
Soru 7	Günlük olarak gelen ve giden evrak listeleri hazırlanıp dosyalanır.	2,00
Soru 8	Evrak işlemlerinde gizlilik kuralı esastır. Görevli memurlar evrakın içeriği hakkında yetkililer hariç kimseye bilgi aktarmaz, belgenin aslını ve/veya kopyalarını vermezler.	2,00
Soru 9	Gizli evraklar için ayrıca bir kayıt defteri/kayıt fişi tutulur.	2,00
Soru 10	Gizli evraklar güvenli bir yerde çelik kasa veya dolapta saklanır.	1,60
Soru 11	Normal evraklar özel evrak dolaplarında saklanır	2,00
Soru 12	Dosya dolapları her türlü evrak, kağıt bilgisayar çıktısı broşür, disket vb. dokümanların saklanmasına uygun ayarlanabilir raflı, modüler dolaplardır.	1,80
Soru 13	İşlemi biten belgeler Standart Dosya Planına uygun olarak verilen dosya numaraları dikkate alınarak dosyalanır ve arşiv sistemine uygun olarak muhafaza edilir.	2,00
Soru 14	Evrakın konusu ile ilgili açılmış bir dosya yoksa Standart Dosya Planına uygun olarak yeni bir dosya açılır.	2,00
Ortalamalar		1,96
Toplam Puan		27,40
Arşiv Malzemesi ile Arşivlik Malzemelerin Korunması ve Saklanması		
Soru 1	Arşiv dolapları yangın, su ve depreme dayanıklıdır.	2,00
Soru 2	Arşivde, yangın, hırsızlık, rutubet, su baskını, toz ve her türlü hayvan ve haşaratın tahriplerine karşı gerekli tedbirler alınır.	2,00
Soru 3	Arşivdeki yangın söndürme cihazları yangın talimatı çerçevesinde daimî çalışır durumda bulundurulur.	2,00
Soru 4	Arşivde fazla rutubeti önlemek için gerekli önlemler alınır.	2,00
Soru 5	Arşiv depoları yılda en az bir defa mikroorganizmalara karşı dezenfekte edilir.	2,00

Soru 6	Arşivde ışık ve havalandırma tertibatı malzemelerin korunmasına elverişli bir şekilde düzenlenir.	2,00
Soru 7	Arşivde ısının mümkün olduğu kadar sabit olmasına dikkat edilir.	2,00
Soru 8	Kıymetli sayılan evraklar ve sanal arşivleme araçları (disket CD, DVD gibi) nemi içeri geçirmeyen ve içindeki belgelerin manyetik ortamlardan etkilenmelerini önleyen kasalarda saklanır.	2,00
Soru 9	Arşivden yararlanmak için arşiv malzemesi alındı belgesi düzenlenir.	2,00
Soru 10	Arşivden alınan malzemeler kayıt defterine kaydedilir.	2,00
	Ortalamalar	2,00
	Toplam Puan	20,00
Birim Arşiv İşlemleri		
Soru 1	Her yılın ocak ayı içerisinde, önceki yıla ait arşivlik malzeme, ait olduğu birimlerce gözden geçirilir ve gruplandırılır.	1,80
Soru 2	İşlemi tamamlanmış ve birim arşivine devredilecek malzemenin uygunluk kontrolü, ilgili birim personeli ile birim arşivi yetkili personeline ortaklaşa yapılır.	2,00
Soru 3	Arşive devredilecek malzemenin işlem yılı itibarıyla ait olduğu "Kayıt Defteri" veya "Föyleri" gözden geçirilerek, sıra numaralarında atlama, tekrarlama veya eksik olup olmadığı kontrol edilir.	2,00
Soru 4	Aynı mahiyette birden fazla malzeme birimi varsa kayıt defteri veya föylerdeki kayıtları düzeltmek suretiyle birleştirilip birleştirilmediği kontrol edilir.	2,00
Soru 5	Dosya içerisinde bulunan evrakın, sisteme uygun olarak dosyalanıp dosyalanmadığı kontrol edilir.	2,00
Soru 6	Klasör veya dosyalar üzerinde, devirden önce klasör ve dosyalara verilmiş numaraların, birim adının, ait olduğu işlem yılının yazılıp yazılmadığı kontrol edilir.	2,00
Soru 7	Deftere; ciltlenmiş veya zarflanmış olan malzemenin üzerine, devirden önce verilmiş numaraların birim adının, ait olduğu işlem yılının yazılıp yazılmadığı kontrol edilir.	2,00
Soru 8	İşlem yılı esasına göre düzenlenen kayıt defterlerinin veya bu maksatla kullanılan föy ciltlerinin kapaklarının etiketlenip etiketlenmediği kontrol edilir.	1,80
Soru 9	Birim arşivine kaldırılacak malzemenin uygunluk kontrolü, ilgili birim personeli ile birim arşivi yetkili personeline müştereken yapılır.	2,00
Soru 10	İlgili birimlerce, her türlü işlemi tamamlanmış ve uygunluk kontrolü yapılarak eksiklikleri giderilmiş arşivlik malzeme, müteakip takvim yılının ilk üç ayı içerisinde kurum arşivine devredilir.	2,00
Soru 11	Sadece arşiv işlemlerinden sorumlu bir Arşiv Birim Sorumlusu mevcuttur.	2,00
	Ortalamalar	1,96
	Toplam Puan	21,60
Bakanlık/Birim Arşiv İşlemleri		
Soru 1	Bakanlık/Birim arşivine devredilecek arşivlik malzeme, eksik olup olmadığının tespiti için uygunluk kontrolünden geçirilir.	2,00
Soru 2	Arşivlik malzemenin işlem gördüğü tarihlerde ait olduğu kurum, daire ve alt birimleri, hiyerarşik bütünlük içerisinde tespit edilir ve birimlerin kendilerine ait olan evrakı bir araya getirir.	2,00
Soru 3	Arşive konulan dosyaların tümünün listesi arşivden sorumlu görevlide bulunur.	2,00
Soru 4	Bakanlık/Birim arşivine kaldırılacak dokümanların üzerindeki iğne, ataç, ve dosya maşaları çıkarılır.	2,00

Soru 5	Arşivin sıralama ve düzenlemesi dosya planındaki esasa göre yapılır.	2,00
Soru 6	Arşiv deposunun yerleşim şeması vardır ve depo girişinin uygun bir yerinde aslıdır.	2,00
Soru 7	Bakanlığa ait arşiv yönergesi vardır	2,00
Soru 8	Bakanlığa ait Standart Dosya Planı ve Dosya Yönergesi vardır	2,00
Soru 9	Elektronik ortamdaki arşiv malzemelerinin bir kopyası cd, dvd vb. dış depolama birimleri veya benzeri kayıt ortamlarına aktararak muhafaza edilir	2,00
Soru 10	Yıl içindeki arşiv faaliyetleri ile ilgili bilgiler "Arşiv Hizmetleri Faaliyet Raporu" ile raporlanır	2,00
Soru 11	Sadece arşiv işlemlerinden sorumlu bir Birim Arşiv Sorumlusu vardır	2,00
	Ortalamalar	2,00
	Toplam Puan	22,00
Ayıklama ve İmha İşlemleri		
Soru 1	5 kişilik "Bakanlık/Birim Arşivi Ayıklama ve İmha Komisyonu" mevcuttur.	2,00
Soru 2	Ayıklama ve imha komisyonları, her yılın mart ayı başında çalışmaya başlar	1,80
Soru 3	İmha listeleri ve tutanakları ikişer nüsha olarak hazırlanır	2,00
Soru 4	İmha listeleri denetime hazır vaziyette 10 yıl süreyle saklanır	2,00
	Ortalamalar	1,95
	Toplam Puan	7,80
Genel ortalama		1,97
Genel ortalama%		98,71

8.3.Kayıt, Dosyalama, Evrak Ve Arşiv Analizi Anketi Yıllar

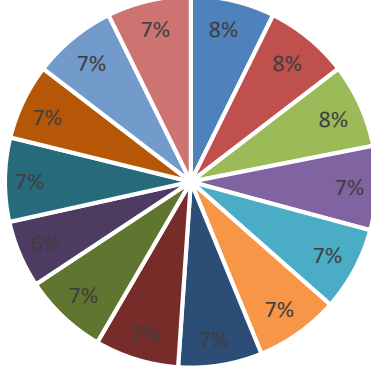
	KAYIT, DOSYALAMA, EVRAK VE ARŞİV ANALİZ ANKETİ	2014	2015	2016	2021	2022	2023	2024
Evrak Kayıt ve Dosyalama İşlemleri								
Soru 1	Gelen giden evrak zamanında kaydedilir.	2,00	1,92	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00
Soru 2	Gelen evraklar birime ait olup olmadığı, evraklarda eksiklik olup olmadığı, tarih sayısı vb. kontrolleri yapıldıktan sonra bölümlere göre tasnif edilir.	2,00	1,91	2,00	1,50	2,00	2,00	2,00
Soru 3	Kontrollerden geçen ve tasnif edilen evraklar Gelen Evrak Kayıt Defteri/Fişine (geldiği yer,konu, tarih,sayı, gideceği yer) kayıt edilir ve ilgili birime gönderilir.	2,00	1,92	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00
Soru 4	Giden evrakların sıra no, sayısı, gönderildiği yer, tarih, konu imzalı olup olmadığı vb. kontrol edilir.	2,00	1,91	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00
Soru 5	Kontrollerden geçen evraklar Giden Evrak Kayıt Defteri/Fişine (nereye gittiği, yazıyı kimin yazdığı yazının kodu, konusu, ekleri) kayıt edilir	2,00	1,91	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00
Soru 6	Kayıt işlemi tamamlanan giden evrak kayıt işlem fişi ile birlikte evrak dağıtım görevlisine teslim edilir.	1,90	1,91	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00
Soru 7	Günlük olarak gelen ve giden evrak listeleri hazırlanıp dosyalanır.	1,50	1,82	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00
Soru 8	Evrak işlemlerinde gizlilik kuralı esastır. Görevli memurlar evrakın içeriği hakkında yetkililer hariç kimseye bilgi aktarmaz, belgenin aslını ve/veya kopyalarını vermezler.	1,70	1,73	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00
Soru 9	Gizli evraklar için ayrıca bir kayıt defteri/kayıt fişi tutulur.	0,40	1,11	0,50	2,00	2,00	2,00	2,00
Soru 10	Gizli evraklar güvenli bir yerde çelik kasa veya dolapta saklanır.	0,70	1,56	1,50	2,00	2,00	2,00	1,60
Soru 11	Normal evraklar özel evrak dolaplarında saklanır	1,40	2,00	2,00	1,75	2,00	2,00	2,00
Soru 12	Dosya dolapları her türlü evrak, kağıt bilgisayar çıktısı broşür, disket vb. dokümanların saklanmasına uygun ayarlanabilir rafli, modüler dolaplardır.	0,90	1,67	1,60	2,00	2,00	2,00	1,80
Soru 13	İşlemi biten belgeler Standart Dosya Planına uygun olarak verilen dosya numaraları dikkate alınarak dosyalanır ve arşiv sistemine uygun olarak muhafaza edilir.	1,78	2,00	1,67	2,00	2,00	2,00	2,00
Soru 14	Evrakın konusu ile ilgili açılmış bir dosya yoksa Standart Dosya Planına uygun olarak yeni bir dosya açılır.	2,00	2,00	1,75	2,00	2,00	2,00	2,00
	Ortalamalar	1,59	1,81	1,79	1,95	2,00	2,00	1,96
	Toplam Puan	22,28	25,37	25,02	27,25	28,00	28,00	27,40
Arşiv Malzemesi ile Arşivlik Malzemelerin Korunması ve Saklanması								
Soru 1	Arşiv dolapları yangın, su ve depreme dayanıklıdır.	1,86	1,60	1,50	1,75	2,00	2,00	2,00
Soru 2	Arşivde, yangın, hırsızlık, rutubet, su baskını, toz ve her türlü hayvan ve haşaratın tahriplerine karşı gerekli tedbirler alınır.	1,57	1,33	1,50	1,75	2,00	2,00	2,00
Soru 3	Arşivdeki yangın söndürme cihazları yangın talimatı çerçevesinde daimî çalışır durumda bulundurulur.	1,14	2,00	1,50	2,00	2,00	2,00	2,00

Soru 4	Arşivde fazla rutubeti önlemek için gerekli önlemler alınır.	1,00	1,33	1,33	1,75	2,00	2,00	2,00
Soru 5	Arşiv depoları yılda en az bir defa mikroorganizmalara karşı dezenfekte edilir.	0,29	0,88	1,33	1,50	2,00	2,00	2,00
Soru 6	Arşivde ışık ve havalandırma tertibatı malzemelerin korunmasına elverişli bir şekilde düzenlenir.	0,57	1,44	1,33	1,75	2,00	2,00	2,00
Soru 7	Arşivde ısının mümkün olduğu kadar sabit olmasına dikkat edilir.	0,29	1,33	1,00	1,75	2,00	2,00	2,00
Soru 8	Kıymetli sayılan evraklar ve sanal arşivleme araçları (disket CD, DVD gibi) nemi içeri geçirmeyen ve içindeki belgelerin manyetik ortamlardan etkilenmelerini önleyen kasalarda saklanır.	0,57	1,22	1,00	1,75	2,00	2,00	2,00
Soru 9	Arşivden yararlanmak için arşiv malzemesi alındı belgesi düzenlenir.	1,00	1,89	1,00	1,50	2,00	2,00	2,00
Soru 10	Arşivden alınan malzemeler kayıt defterine kaydedilir.	1,00	1,89	2,00	1,25	2,00	2,00	2,00
	Ortalamalar	0,93	1,49	1,35	1,68	2,00	2,00	2,00
	Toplam Puan	9,29	14,91	13,49	16,75	20,00	20,00	20,00
Birim Arşiv İşlemleri								
Soru 1	Her yılın ocak ayı içerisinde, önceki yıla ait arşivlik malzeme, ait olduğu birimlerce gözden geçirilir ve gruplandırılır.	1,22	1,64	2,00	1,80	1,80	1,80	1,80
Soru 2	İşlemi tamamlanmış ve birim arşivine devedilecek malzemenin uygunluk kontrolü, ilgili birim personeli ile birim arşivi yetkili personelince ortaklaşa yapılır.	1,22	1,45	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00
Soru 3	Arşive devredilecek malzemenin işlem yılı itibarıyla ait olduğu "Kayıt Defteri" veya "Föyleri" gözden geçirilerek, sıra numaralarında atlama, tekrarlama veya eksik olup olmadığı kontrol edilir.	1,11	1,36	1,60	2,00	2,00	2,00	2,00
Soru 4	Aynı mahiyette birden fazla malzeme birimi varsa kayıt defteri veya föylerdeki kayıtları düzeltmek suretiyle birleştirilip birleştirilmediği kontrol edilir.	1,11	1,55	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00
Soru 5	Dosya içerisinde bulunan evrakın, sisteme uygun olarak dosyalanıp dosyalanmadığı kontrol edilir.	1,56	1,64	1,80	2,00	2,00	2,00	2,00
Soru 6	Klasör veya dosyalar üzerinde, devirden önce klasör ve dosyalara verilmiş numaraların, birim adının, ait olduğu işlem yılının yazılıp yazılmadığı kontrol edilir.	1,89	1,64	1,80	2,00	2,00	2,00	2,00
Soru 7	Deftere; ciltlenmiş veya zarflanmış olan malzemenin üzerine, devirden önce verilmiş numaraların birim adının, ait olduğu işlem yılının yazılıp yazılmadığı kontrol edilir.	1,67	1,70	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00
Soru 8	İşlem yılı esasına göre düzenlenen kayıt defterlerinin veya bu maksatla kullanılan foy ciltlerinin kapaklarının etiketlenip etiketlenmediği kontrol edilir.	1,44	1,70	2,00	2,00	2,00	2,00	1,80
Soru 9	Birim arşivine kaldırılacak malzemenin uygunluk kontrolü, ilgili birim personeli ile birim arşivi yetkili personelince müştereken yapılır.	1,22	1,45	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00
Soru 10	İlgili birimlerce, her türlü işlemi tamamlanmış ve uygunluk kontrolü yapılarak eksiklikleri giderilmiş arşivlik malzeme, müteakip takvim yılının ilk üç ayı içerisinde kurum arşivine devredilir.	1,56	1,36	2,00	1,80	2,00	2,00	2,00
Soru 11	Sadece arşiv işlemlerinden sorumlu bir Arşiv Birim Sorumlusu mevcuttur.	1,33	1,36	1,50	1,80	2,00	2,00	2,00
	Ortalamalar	1,39	1,53	1,88	1,95	1,98	1,98	1,96
	Toplam Puan	15,33	16,85	20,70	21,40	21,80	21,80	21,60

Bakanlık/Birim Arşiv İşlemleri								
Soru 1	Bakanlık/Birim arşivine devredilecek arşivlik malzeme, eksik olup olmadığının tespiti için uygunluk kontrolünden geçirilir.	1,17	1,71	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00
Soru 2	Arşivlik malzemenin işlem gördüğü tarihlerde ait olduğu kurum, daire ve alt birimleri, hiyerrşik bütünlük içersinde tespit edilir ve birimlerin kendilerine ait olan evrakı bir araya getirir.	1,50	1,88	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00
Soru 3	Arşive konulan dosyaların tümünün listesi arşivden sorumlu görevlide bulunur.	0,83	1,67	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00
Soru 4	Bakanlık/Birim arşivine kaldırılacak dokumanların üzerindeki iğne, ataç, ve dosya maşaları çıkarılır.	1,00	1,75	1,50	2,00	2,00	2,00	2,00
Soru 5	Arşivin sıralama ve düzenlemesi dosya planındaki esasa göre yapılır.	0,67	1,88	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00
Soru 6	Arşiv deposunun yerleşim şeması vardır ve depo girişinin uygun bir yerinde aslıdır.	1,17	1,71	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00
Soru 7	Bakanlığa ait arşiv yönergesi vardır	1,67	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00
Soru 8	Bakanlığa ait Standart Dosya Planıve Dosya Yönergesi vardır	1,67	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00
Soru 9	Elektronik ortamdaki arşiv malzemelerinin bir kopyası cd, dvd vb. dış depolama birimleri veya benzeri kayıt ortamlarına aktarılarak muhafaza edilir	0,83	1,57	1,50	2,00	2,00	2,00	2,00
Soru 10	Yıl içindeki arşiv faaliyetleri ile ilgili bilgiler "Arşiv Hizmetleri Faaliyet Raporu" ile raporlanır	0,50	1,71	1,50	2,00	2,00	2,00	2,00
Soru 11	Sadece arşiv işlemelerinden sorumlu bir Birim Arşiv Sorumlusu vardır	0,67	1,33	2,00	1,67	2,00	2,00	2,00
	Ortalamalar	1,06	1,75	1,86	1,97	2,00	2,00	2,00
	Toplam Puan	11,68	19,21	20,50	21,67	22,00	22,00	22,00
Ayıklama ve İmha İşlemleri								
Soru 1	5 kişilik "Bakanlık/Birim Arşivi Ayıklama ve İmha Komisyonu" mevcuttur.	0,33	1,67	2,00	1,67	2,00	2,00	2,00
Soru 2	Ayıklama ve imha komisyonları, her yılın mart ayı başında çalışmaya başlar	0,33	1,00	2,00	1,67	1,80	1,80	1,80
Soru 3	İmha listeleri ve tutanakları ikişer nüsha olarak hazırlanır	0,33	1,33	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00
Soru 4	İmha listeleri denetime hazır vaziyette 10 yıl süreyle saklanır	0,33	1,67	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00
	Ortalamalar	0,33	1,42	2,00	1,83	1,95	1,95	1,95
	Toplam Puan	1,32	5,67	8,00	7,33	7,80	7,80	7,80
Genel ortalama		1,26	1,65	1,80	1,87	1,99	1,99	1,97

8.4.Evrak Kayıt Ve Dosyalama İşlemleri

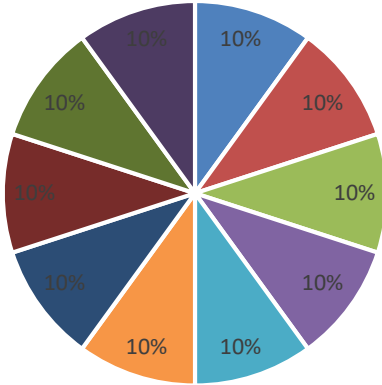
Evrak kayıt ve dosyalama işlemleri



- Gelen giden evrak zamanında kaydedilir.
- Gelen evraklar birime ait olup olmadığı, evraklarda eksiklik olup olmadığı, tarih sayısı vb. kontrolleri yapıldıktan sonra bölümlere göre tasnif edilir.
- Kontrollerden geçen ve tasnif edilen evraklar Gelen Evrak Kayıt Defteri/Fişine (geldiği yer, konu, tarih, sayı, gideceği yer) kayıt edilir ve ilgili birime gönderilir.
- Giden evrakların sıra no, sayısı, gönderildiği yer, tarih, konu imzalı olup olmadığı vb. kontrol edilir.
- Kontrollerden geçen evraklar Giden Evrak Kayıt Defteri/Fişine (nereye gittiği, yazıyı kimin yazdığı yazının kodu, konusu, ekleri) kayıt edilir
- Kayıt işlemi tamamlanan giden evrak kayıt işlem fişi ile birlikte evrak dağıtım görevlisine teslim edilir.
- Günlük olarak gelen ve giden evrak listeleri hazırlanıp dosyalanır.
- Evrak işlemlerinde gizlilik kuralı esastır. Görevli memurlar evrakın içeriği hakkında yetkililer hariç kimseye bilgi aktarmaz, belgenin aslını ve/veya kopyalarını vermezler.
- Gizli evraklar için ayrıca bir kayıt defteri/kayıt fişi tutulur.

8.5. Arşiv Malzemesi İle Arşiv Malzemesinin Korunması Ve Saklanması

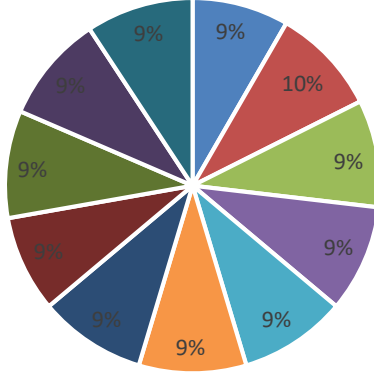
Arşiv malzemesi ile arşiv malzemesinin korunması ve saklanması



- Arşiv dolapları yangın, su ve depreme dayanıklıdır.
- Arşivde, yangın, hırsızlık, rutubet, su baskını, toz ve her türlü hayvan ve haşaratın tahriplerine karşı gerekli tedbirler alınır.
- Arşivdeki yangın söndürme cihazları yangın talimatı çerçevesinde daimi çalışır durumda bulundurulur.
- Arşivde fazla rutubeti önlemek için gerekli önlemler alınır.
- Arşiv depoları yılda en az bir defa mikroorganizmalara karşı dezenfekte edilir.
- Arşivde ışık ve havalandırma tertibatı malzemelerin korunmasına elverişli bir şekilde düzenlenir.
- Arşivde ısının mümkün olduğu kadar sabit olmasına dikkat edilir.
- Kıymetli sayılan evraklar ve sanal arşivleme araçları (disket CD, DVD gibi) nemi içeri geçirmeyen ve içindeki belgelerin manyetik ortamlardan etkilenmelerini önleyen kasalarda saklanır.
- Arşivden yararlanmak için arşiv malzemesi alındı belgesi düzenlenir.
- Arşivden alınan malzemeler kayıt defterine kaydedilir.

8.6. Birim Arşivi İşlemleri

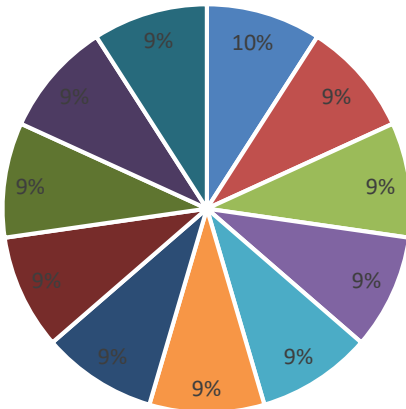
Birim arşivi işlemleri



- Her yılın ocak ayı içerisinde, önceki yıla ait arşivlik malzeme, ait olduğu birimlerce gözden geçirilir ve gruplandırılır.
- İşlemi tamamlanmış ve birim arşivine devredilecek malzemenin uygunluk kontrolü, ilgili birim personeli ile birim arşivi yetkili personeline ortaklaşa yapılır.
- Arşive devredilecek malzemenin işlem yılı itibarıyla ait olduğu "Kayıt Defteri" veya "Föyleri" gözden geçirilerek, sıra numaralarında atlama, tekrarlama veya eksik olup olmadığı kontrol edilir.
- Aynı mahiyette birden fazla malzeme birimi varsa kayıt defteri veya föylerdeki kayıtları düzeltirmek suretiyle birleştirilip birleştirilmediği kontrol edilir.
- Dosya içerisinde bulunan evrakın, sisteme uygun olarak dosyalanıp dosyalanmadığı kontrol edilir.
- Klasör veya dosyalar üzerinde, devirden önce klasör ve dosyalara verilmiş numaraların, birim adının, ait olduğu işlem yılının yazılıp yazılmadığı kontrol edilir.
- Deftere; ciltlenmiş veya zarflanmış olan malzemenin üzerine, devirden önce verilmiş numaraların birim adının, ait olduğu işlem yılının yazılıp yazılmadığı kontrol edilir.
- İşlem yılı esasına göre düzenlenen kayıt defterlerinin veya bu maksatla kullanılan föy ciltlerinin kapaklarının etiketlenip etiketlenmediği kontrol edilir.
- Birim arşivine kaldırılacak malzemenin uygunluk kontrolü, ilgili birim personeli ile birim arşivi yetkili personeline müştereken yapılır.
- İlgili birimlerce, her türlü işlemi tamamlanmış ve uygunluk kontrolü yapılarak eksiklikleri giderilmiş arşivlik malzeme, müteakip takvim yılının ilk üç ayı içerisinde kurum arşivine devredilir.
- Sadece arşiv işlemlerinden sorumlu bir Arşiv Birim Sorumlusu mevcuttur.

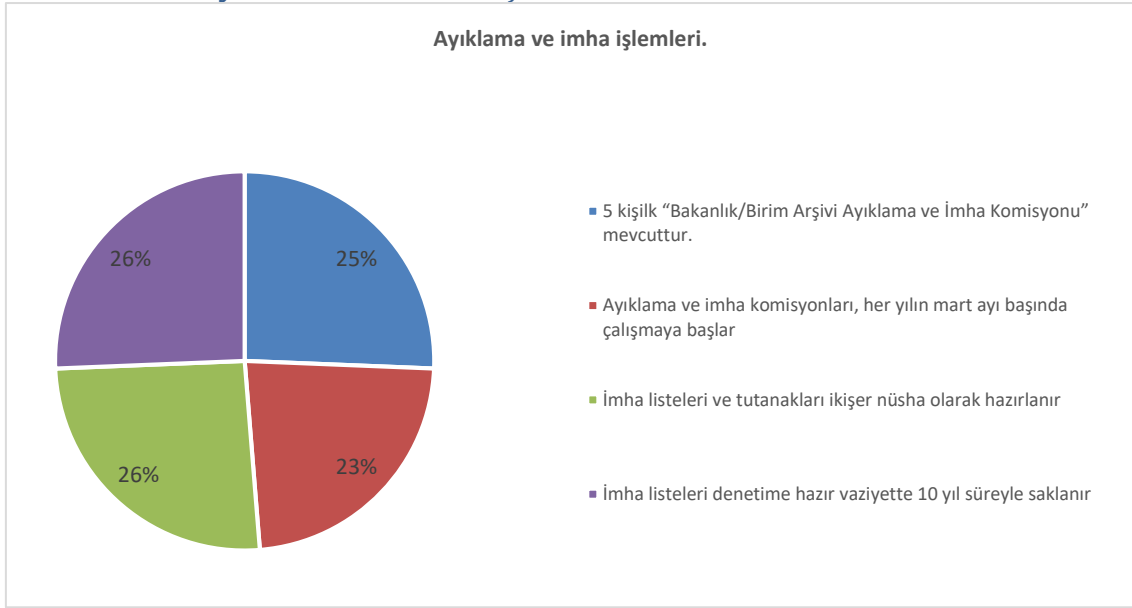
8.7. Bakanlık/Birim Arşiv İşlemleri

Bakanlık/Birim arşiv işlemleri

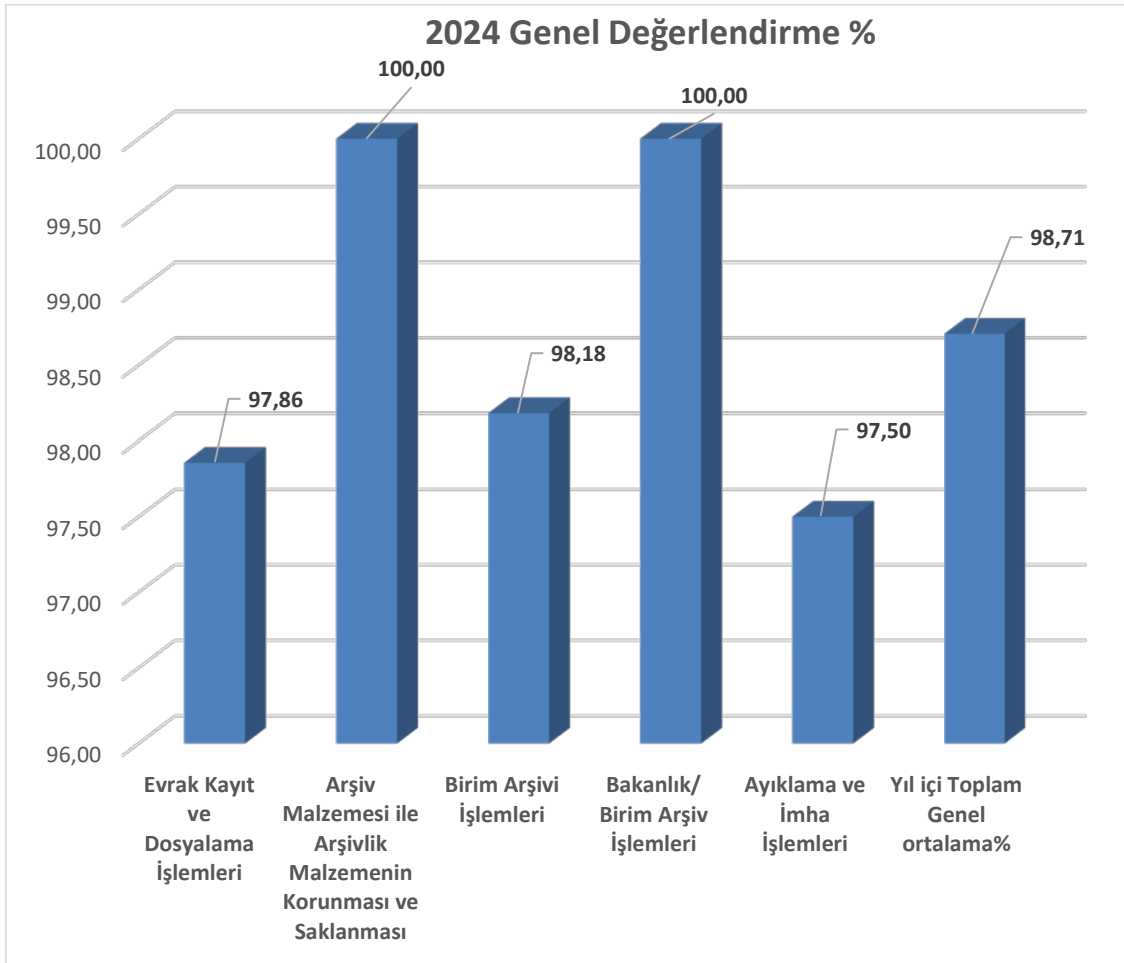


- Bakanlık/Birim arşivine devredilecek arşivlik malzeme, eksik olup olmadığının tespiti için uygunluk kontrolünden geçirilir.
- Arşivlik malzemenin işlem gördüğü tarihlerde ait olduğu kurum, daire ve alt birimleri, hiyerarşik bütünlük içerisinde tespit edilir ve birimlerin kendilerine ait olan evrakı bir araya getirir.
- Arşive konulan dosyaların tümünün listesi arşivden sorumlu görevlide bulunur.
- Bakanlık/Birim arşivine kaldırılacak dokümanların üzerindeki iğne, ataç, ve dosya maşaları çıkarılır.
- Arşivin sıralama ve düzenlemesi dosya planındaki esasa göre yapılır.
- Arşiv deposunun yerleşim şeması vardır ve depo girişinin uygun bir yerinde aslıdır.
- Bakanlığa ait arşiv yönergesi vardır
- Bakanlığa ait Standart Dosya Planı ve Dosya Yönergesi vardır
- Elektronik ortamdaki arşiv malzemelerinin bir kopyası cd, dvd vb. dış depolama birimleri veya benzeri kayıt ortamlarına aktararak muhafaza edilir
- Yıl içindeki arşiv faaliyetleri ile ilgili bilgiler "Arşiv Hizmetleri Faaliyet Raporu" ile raporlanır
- Sadece arşiv işlemlerinden sorumlu bir Birim Arşiv Sorumlusu vardır

8.8. Ayıklama Ve İmha İşlemleri



8.9. 2024 Genel Değerlendirme %



2024 yılına ait kurumsal Müşteri Memnuniyeti Anketlerimize katılan katılımcılara ait anket verilerinden elde ettiğimiz istatistiksel bulgular rapor halinde düzenlenmiş olup pdf dokümanı olarak Kurumumuzun resmi web sayfasında ve Kurum ortak ağ platformu üzerindeki İç Kontrol Birimine ait klasörde yayınlanacaktır.
Katılımcılarımıza ilgileri için teşekkür ederiz.

İç Kontrol Sistemi Birimi

Ceyhun KARADAŞLI

İsmail UĞURLU

Ocak 2025



Adres : Gayret Mahallesi Fatih Sultan Mehmet Bulvarı (İstanbul Yolu) No: 32 P.K:9
Yenimahalle / ANKARA 06170

Telefon Santral : +90 312 315 65 60 - 64 **Fax :** +90 312 315 29 31

Web Sayfamız : <https://arastirma.tarimorman.gov.tr/toprakhubre>

E-mail : toprakgubresu@tarimorman.gov.tr