



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



MÜŞTERİ ANKETLERİ DEĞERLENDİRMESİ
2022

DoĐan ATMACA
İsmail UĐURLU

Ocak 2023

İçindekiler Tablosu

1. ANKETLERİN DEĞERLENDİRİLMESİ	1
2. LABORATUVAR HİZMETLERİ MÜŞTERİ MEMNUNİYETİ ANKETİ SONUÇLARI 2022	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	13
2.9.4. Müşteri Hizmeti, İlişkisi ve Desteği	13
2.9.5. Müşteri Bağlılığı ve Adanmışlığı	14
2.9.6. Genel	14
2.10. Geliştirilebilir	15
2.11. Öneri, Talep ve Şikâyetler	15
3. YETERLİLİK TESTİ HİZMETİ MEMNUNİYET ANKETİ SONUÇLARI (2022)	16
3.1. Yeterlilik Testi Hizmeti Müşteri Grubu	17
3.2. Yeterlilik Testi Anketi Katılım Durumu	17
3.3. Önermelere Ait Geçmiş Dönem Verileri %	18
3.4. Hedef ve İyileştirmeye Açık Alanlar	19
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	24
3.8.4. Müşteri Hizmeti, İlişkisi ve Desteği	24
3.8.5. Müşteri Hizmeti, İlişkisi ve Desteği	25
3.8.6. Genel	25

3.9. Öneri, Talep ve Şikâyetler.....	26
4. LABORATUVAR EĞİTİM HİZMETLERİ MEMNUNİYET ANKETİ SONUÇLARI (2022)	27
4.1. Enstitümüze Nasıl Ulaştınız?.....	29
4.2. Laboratuvar Eğitim Hizmetleri Memnuniyet Anketi Katılım Durumu.....	29
4.3. Önermelere Ait Geçmiş Dönem Verileri %.....	30
4.3.1. Eğitimin Planlanması ve Programı.....	30
4.3.2. Eğitim Sonu Kazanımlar	30
4.3.3. 2022 Lab.Eğitimi Genel Değerlendirme.....	31
4.3.4. 2022 Lab. Eğitimi Eğitimcilerin Değerlendirilmesi.....	31
4.4. Hedef ve İyileştirmeye Açık Alanlar;	32
4.5. Önermelerin Sıralanışı;.....	35
4.6. Görüş ve Öneriler.....	36
5. HİZMETİÇİ EĞİTİM/SEMINER DEĞERLENDİRME ANKETİ (2022).....	37
5.1. Hizmetiçi eğitim kapsamında Düzenlenen Eğitim ve Seminerler.....	37
5.2. Hizmetiçi Eğitim/Seminer Değerlendirme Anketi Katılım Durumu.....	38
5.3. Hizmetiçi Eğitimi Anketi	39
5.3.1. Önermelere Ait Geçmiş Dönem Verileri %.....	40
5.3.2. Hedef ve İyileştirmeye Açık Alanlar.....	41
5.3.3. Önermelerin Sıralanışı;.....	43
5.3.4. En Yüksek puanı alan üç önerme;.....	44
5.3.5. En düşük puanı alan üç önerme;	44
5.3.6. Anket sonunda yer alan geri bildirimler;	44
5.4. TS EN ISO/IEC 17025/2017 Standardı Madde 6-7 Eğitimi	45
5.4.1. TS EN ISO/IEC 17025/2017 Standardı Madde 6-7 Eğitimi Memnuniyet Durumu % ...	47
5.4.2. Eğitim Katılım Oranı %.....	47
5.4.3. Önermelerin Sıralanışı;.....	48
5.4.4. Genel Görüş ve Öneriler	48
5.5. Hizmetiçi Eğitim/Seminer Değerlendirme Anketi Yıllar %	49
6. DIŞ PAYDAŞ MEMNUNİYET ANKET SONUÇLARI YILLAR %	50
7. İÇ KONTROL GÜVENİLİRLİK ANKETİ SONUÇLARI 2022	51
7.1. İç Kontrol Güvenirlilik Değerlendirme Anketi Yıllar.....	53
7.2. İç Kontrol Sistemi ile İlgili Politikalar Belirlenmiştir.....	55
7.3. Kurum Personeli, İç Kontrol Faaliyetleri İle İlgili Sorumlulukların Farkındadır	55
7.4. İç Kontrol Sisteminin Etkenliği Değerlendirilmektedir.....	56
7.5. Kontrollerle İlgili Eksiklikler Belirlenmiştir.....	56
7.6. Kurumdaki İç Kontrol Sisteminin İşleyiş Biçimi Belgelendirilmiştir.....	57

7.7.	Kurumdaki Kontrol Stratejilerinin, Belgelenmesi Ve Hataların Düzeltilmesi İçin Çaba Harcanmaktadır.....	57
8.	KAYIT, DOSYALAMA, EVRAK VE ARŞİV ANALİZ ANKETİ SONUÇLARI / 2022	58
8.1.	Sonuç Değerlendirme Kriterleri.....	58
8.2.	Anket Önergelerine Verilen Puanların Aritmetik Ortalaması.....	59
8.3.	Kayıt, Dosyalama, Evrak Ve Arşiv Analizi Anketi Yıllar.....	62
8.4.	Evrak Kayıt Ve Dosyalama İşlemleri	64
8.5.	Arşiv Malzemesi İle Arşiv Malzemesinin Korunması Ve Saklanması.....	65
8.6.	Birim Arşivi İşlemleri	65
8.7.	Bakanlık/Birim Arşiv İşlemleri.....	66
8.8.	Ayıklama Ve İmha İşlemleri	66
8.9.	2022 Genel Değerlendirme %	67

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 Yayım 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.

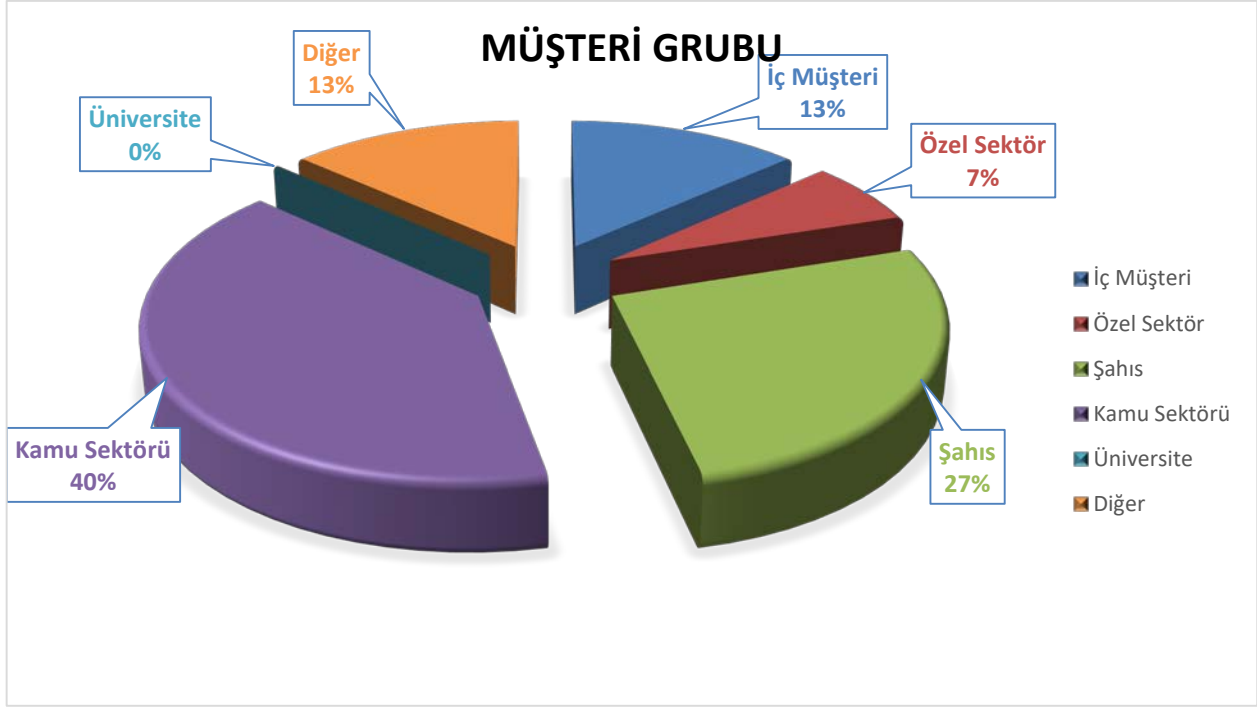
0-49 arası	%5
50-69 arası	%4
70-79 arası	%2
80-100 arası	%1

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 2022

		Kesinlikle Katılıyorum		Katılıyorum		Kararsızım		Katılmıyorum		Kesinlikle Katılmıyorum		Toplam		Aritmetik Ortalama	Memnuniyet Oranı %
		Kişi	%	Kişi	%	Kişi	%	Kişi	%	Kişi	%	Kişi	%		
1	Enstitümüze kolayca ulaşılabilir.	11	84,62	1	7,69	1	7,69	0	0,00	0	0,00	13	100,00	4,77	95,38
2	Enstitümüzdeki çalışanların tutum ve davranışları olumludur.	13	100,00	0	0,00	0	0,00	0	0,00	0	0,00	13	100,00	5,00	100,00
3	Enstitümüz sizin isteklerinize önem verir ve dikkate alır.	12	92,31	1	7,69	0	0,00	0	0,00	0	0,00	13	100,00	4,92	98,46
4	Enstitümüzü tercih etme sebebiniz laboratuvarlarımızın akredite (uluslararası kalite standartlarına uygunluk belgesi) olmasıdır.	11	84,62	1	7,69	0	0,00	0	0,00	1	7,69	13	100,00	4,62	92,31
5	Analiz sonuçlarımız güvenilir.	10	76,92	3	23,08	0	0,00	0	0,00	0	0,00	13	100,00	4,77	95,38
6	Enstitümüzde yapılan analizlerin çeşitliliği yeterlidir.	8	61,54	2	15,38	2	15,38	0	0,00	1	7,69	13	100,00	4,23	84,62
7	Analiz sonuçları zamanında teslim edilir.	10	76,92	2	15,38	0	0,00	1	7,69	0	0,00	13	100,00	4,62	92,31
8	Analiz sonuçlarına göre yapılan tavsiye yeterlidir.	7	53,85	4	30,77	1	7,69	1	7,69	0	0,00	13	100,00	4,31	86,15
9	Analiz raporları gerekli bilgileri içerir.	8	61,54	3	23,08	1	7,69	0	0,00	1	7,69	13	100,00	4,31	86,15
10	Enstitü hizmetleri için başvuru işlemleri kolay ve kısa sürelidir.	8	61,54	4	30,77	0	0,00	1	7,69	0	0,00	13	100,00	4,46	89,23
11	Enstitümüz çalışanları tarafından öneri ve şikayetlerimiz dikkate alınır.	10	76,92	2	15,38	0	0,00	1	7,69	0	0,00	13	100,00	4,62	92,31
12	Enstitümüzde hizmet aldığınız ortam şartları uygundur.	10	76,92	2	15,38	1	7,69	0	0,00	0	0,00	13	100,00	4,69	93,85
13	Hizmetlerinizden gelecekte de faydalanmak isterim.	10	76,92	2	15,38	0	0,00	0	0,00	1	7,69	13	100,00	4,54	90,77
14	Enstitünüz Laboratuvar hizmetleri hakkında yeterli bilgiye sahibim.	7	53,85	4	30,77	2	15,38	0	0,00	0	0,00	13	100,00	4,38	87,69
											Anket Geneli		4,59	91,76	

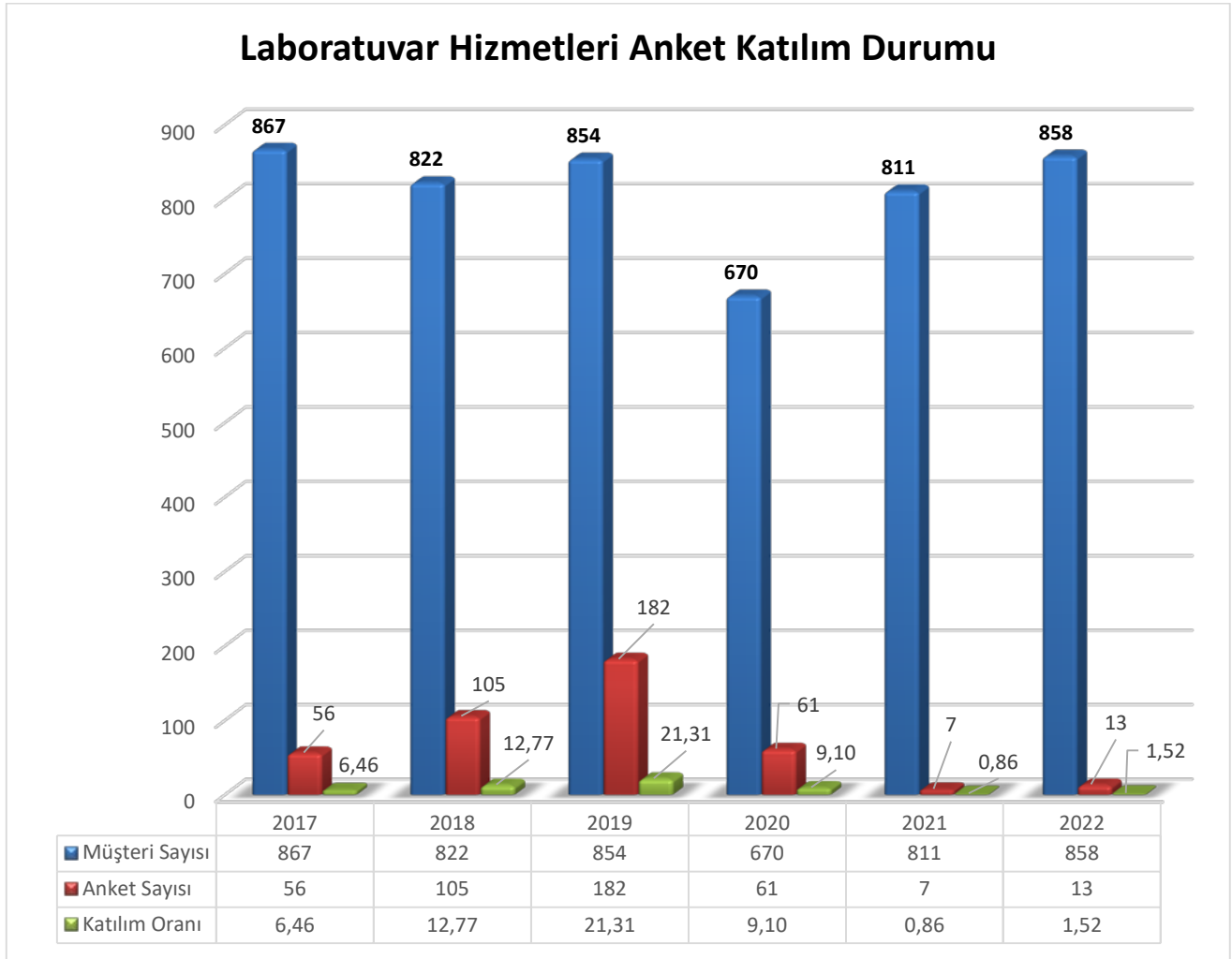
2.1. Müşteri Grubu



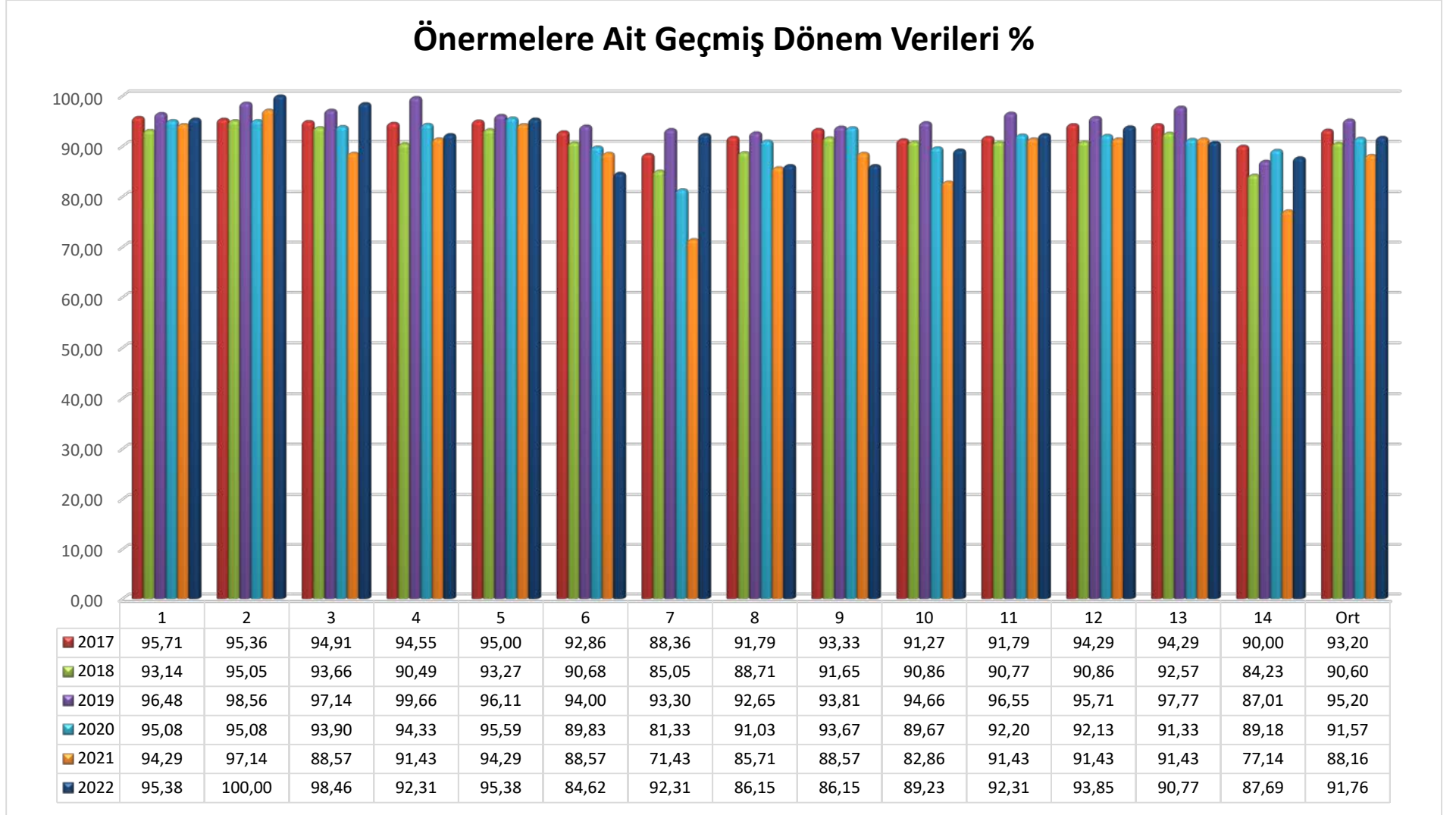
2.2. Enstitümüze Nasıl Ulaştınız?



2.3. Laboratuvar Hizmetleri Anket Katılım Durumu



2.4. Önermelere Ait Geçmiş Dönem Verileri %



2.5. Hedef ve İyileştirmeye Açık Alanlar;

		2018/ Gerçekleşen		2019 Hedefi	2019/ Gerçekleşen		2020 Hedefi	2020/ Gerçekleşen		2021 Hedefi	2021/ Gerçekleşen		2022 Hedefi	2022/ Gerçekleşen		2023 Hedefi
		Aritmetik Ortalama	Memnuniyet Oranı (%)		Aritmetik Ortalama	Memnuniyet Oranı (%)		Aritmetik Ortalama	Memnuniyet Oranı (%)		Aritmetik Ortalama	Memnuniyet Oranı (%)		Aritmetik Ortalama	Memnuniyet Oranı (%)	
1	Enstitümüze kolayca ulaşılabilirlik.	4,66	93,14	94,07	4,82	96,48	97,45	4,75	95,08	96,03	4,71	94,29	95,23	4,77	95,38	96,34
2	Enstitümüzdeki çalışanların tutum ve davranışları olumludur.	4,75	95,05	96,00	4,93	98,56	99,55	4,75	95,08	96,03	4,86	97,14	98,11	5,00	100,00	101,00
3	Enstitümüz sizin isteklerinize önem verir ve dikkate alır.	4,68	93,66	94,60	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	Enstitümüzü tercih etme sebebiniz laboratuvarlarımızın akredite (uluslararası kalite standartlarına uygunluk belgesi) olmasıdır.	4,52	90,49,2	91,39	4,98	99,66	100,65	4,72	94,33	95,28	4,57	91,43	92,34	4,62	92,31	93,23
5	Analiz sonuçlarımız güvenilirdir.	4,66	93,27	94,20	4,81	96,11	97,08	4,78	95,59	96,55	4,71	94,29	95,23	4,77	95,38	96,34
6	Enstitümüzde yapılan analizlerin çeşitliliği yeterlidir.	4,53	90,68	91,59	4,70	94,00	94,94	4,49	89,83	90,73	4,43	88,57	89,46	4,23	84,62	85,46
7	Analiz sonuçları zamanında teslim edilir.	4,25	85,05	85,90	4,66	93,30	94,23	4,07	81,33	82,15	3,57	71,43	72,86	4,62	92,31	93,23
8	Analiz sonuçlarına göre yapılan tavsiye yeterlidir.	4,44	88,71	89,60	4,63	92,65	93,58	4,55	91,03	91,94	4,29	85,71	86,57	4,31	86,15	87,02

9	Analiz raporları gerekli bilgileri içerir.	4,58	91,65	92,57	4,69	93,81	94,75	4,68	93,67	94,60	4,43	88,57	89,46	4,31	86,15	87,02
10	Enstitü hizmetleri için başvuru işlemleri kolay ve kısa sürelidir.	4,54	90,86	91,77	4,73	94,66	95,61	4,48	89,67	90,56	4,14	82,86	83,69	4,46	89,23	90,12
11	Enstitümüz çalışanları tarafından öneri ve şikayetlerimiz dikkate alınır.	4,54	90,77	91,68	4,83	96,55	97,52	4,61	92,20	93,13	4,57	91,43	92,34	4,62	92,31	93,23
12	Enstitümüzde hizmet aldığınız ortam şartları uygundur.	4,54	90,86	91,77	4,79	95,71	96,66	4,61	92,13	93,05	4,57	91,43	92,34	4,69	93,85	94,78
13	Hizmetlerinizden gelecekte de faydalanmak isterim.	4,63	92,57	93,50	4,89	97,77	98,74	4,57	91,33	92,25	4,57	91,43	92,34	4,54	90,77	91,68
14	Enstitünüz Laboratuvar hizmetleri hakkında yeterli bilgiye sahibim.	4,21	84,23	85,07	4,35	87,01	87,88	4,46	89,18	90,07	3,86	77,14	78,69	4,38	87,69	88,57
	Anket Geneli	4,53	90,54	91,45	4,76	95,28	96,23	4,58	91,57	92,49	4,41	88,16	89,04	4,59	91,76	92,68

*Temel göstergeler (milyon ve vizyonumuza ulaştırarak temel veriler) mavi renk ile gösterilmiştir.

2.6. Önermelerin Sıralanışı;

		Kesinlikle Katılıyorum		Katılıyorum		Kararsızım		Katılmıyorum		Kesinlikle Katılmıyorum		Toplam		Aritmetik Ortalama	Memnuniyet Oranı %
		Kişi	%	Kişi	%	Kişi	%	Kişi	%	Kişi	%	Kişi	%		
2	Enstitümüzdeki çalışanların tutum ve davranışları olumludur.	13	100,00	0	0,00	0	0,00	0	0,00	0	0,00	13	100,00	5,00	100,00
3	Enstitümüz sizin isteklerinize önem verir ve dikkate alır.	12	92,31	1	7,69	0	0,00	0	0,00	0	0,00	13	100,00	4,92	98,46
5	Analiz sonuçlarımız güvenilirdir.	10	76,92	3	23,08	0	0,00	0	0,00	0	0,00	13	100,00	4,77	95,38
1	Enstitümüze kolayca ulaşılabilir.	11	84,62	1	7,69	1	7,69	0	0,00	0	0,00	13	100,00	4,77	95,38
12	Enstitümüzde hizmet aldığınız ortam şartları uygundur.	10	76,92	2	15,38	1	7,69	0	0,00	0	0,00	13	100,00	4,69	93,85
4	Enstitümüzü tercih etme sebebiniz laboratuvarlarımızın akredite (uluslararası kalite standartlarına uygunluk belgesi) olmasıdır.	11	84,62	1	7,69	0	0,00	0	0,00	1	7,69	13	100,00	4,62	92,31
11	Enstitümüz çalışanları tarafından öneri ve şikayetlerimiz dikkate alınır.	10	76,92	2	15,38	0	0,00	1	7,69	0	0,00	13	100,00	4,62	92,31
7	Analiz sonuçları zamanında teslim edilir.	10	76,92	2	15,38	0	0,00	1	7,69	0	0,00	13	100,00	4,62	92,31
13	Hizmetlerinizden gelecekte de faydalanmak isterim.	10	76,92	2	15,38	0	0,00	0	0,00	1	7,69	13	100,00	4,54	90,77
10	Enstitü hizmetleri için başvuru işlemleri kolay ve kısa sürelidir.	8	61,54	4	30,77	0	0,00	1	7,69	0	0,00	13	100,00	4,46	89,23
14	Enstitünüz Laboratuvar hizmetleri hakkında yeterli bilgiye sahibim.	7	53,85	4	30,77	2	15,38	0	0,00	0	0,00	13	100,00	4,38	87,69
9	Analiz raporları gerekli bilgileri içerir.	8	61,54	3	23,08	1	7,69	0	0,00	1	7,69	13	100,00	4,31	86,15
8	Analiz sonuçlarına göre yapılan tavsiye yeterlidir.	7	53,85	4	30,77	1	7,69	1	7,69	0	0,00	13	100,00	4,31	86,15
6	Enstitümüzde yapılan analizlerin çeşitliliği yeterlidir.	8	61,54	2	15,38	2	15,38	0	0,00	1	7,69	13	100,00	4,23	84,62
Anket Geneli		135	74,18	31	17,03	8	4,40	4	2,20	4	2,20	182	100,00	4,59	91,76

2.7. En Yüksek Puanı Alan Üç Önerme;

2022 yılı				2021 yılı			
	Laboratuvar Hizmetleri Müşteri Memnuniyeti	Aritmetik Ortalama	Memnuniyet Oranı (%)		Laboratuvar Hizmetleri Müşteri Memnuniyeti	Aritmetik Ortalama	Memnuniyet Oranı (%)
2	Enstitümüzdeki çalışanların tutum ve davranışları olumludur.	5,00	100	2	Enstitümüzdeki çalışanların tutum ve davranışları olumludur.	4,86	97,14
3	Enstitümüz sizin isteklerinize önem verir ve dikkate alır.	4,92	98,46	5	Analiz sonuçlarımız güvenilirdir.	4,71	94,29
5	Analiz sonuçlarımız güveniliridir.	4,77	95,38	1	Enstitümüze kolayca ulaşılabilir.	4,71	94,29

2.8. En Düşük Puanı Alan Üç Önerme;

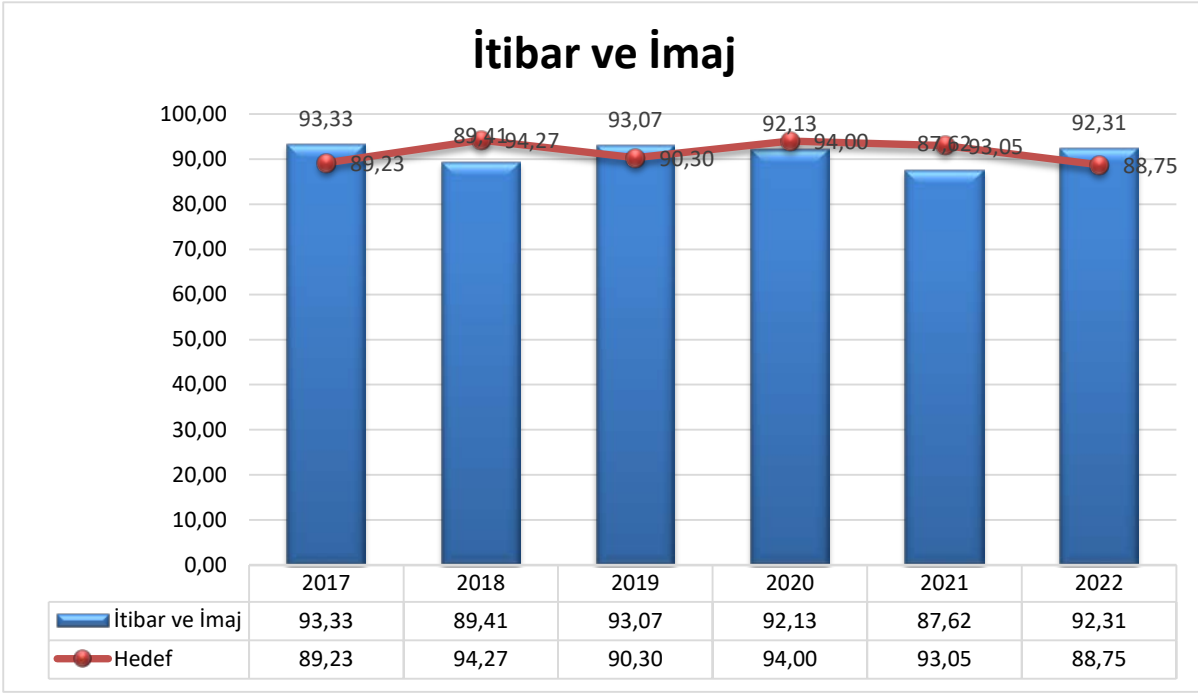
2022 yılı				2021 yılı			
	Laboratuvar Hizmetleri Müşteri Memnuniyeti	Aritmetik Ortalama	Memnuniyet Oranı (%)		Laboratuvar Hizmetleri Müşteri Memnuniyeti	Aritmetik Ortalama	Memnuniyet Oranı (%)
9	Analiz raporları gerekli bilgileri içerir.	4,31	86,15	10	Enstitü hizmetleri için başvuru işlemleri kolay ve kısa sürelidir.	4,14	82,86
8	Analiz sonuçlarına göre yapılan tavsiye yeterlidir.	4,31	86,15	14	Enstitünüz Laboratuvar hizmetleri hakkında yeterli bilgiye sahibim.	3,86	77,14
6	Enstitümüzde yapılan analizlerin çeşitliliği yeterlidir.	4,23	84,62	7	Analiz sonuçları zamanında teslim edilir.	3,57	71,43

2.9. Anket Önergelerinin Algı Konularındaki Karşılığı

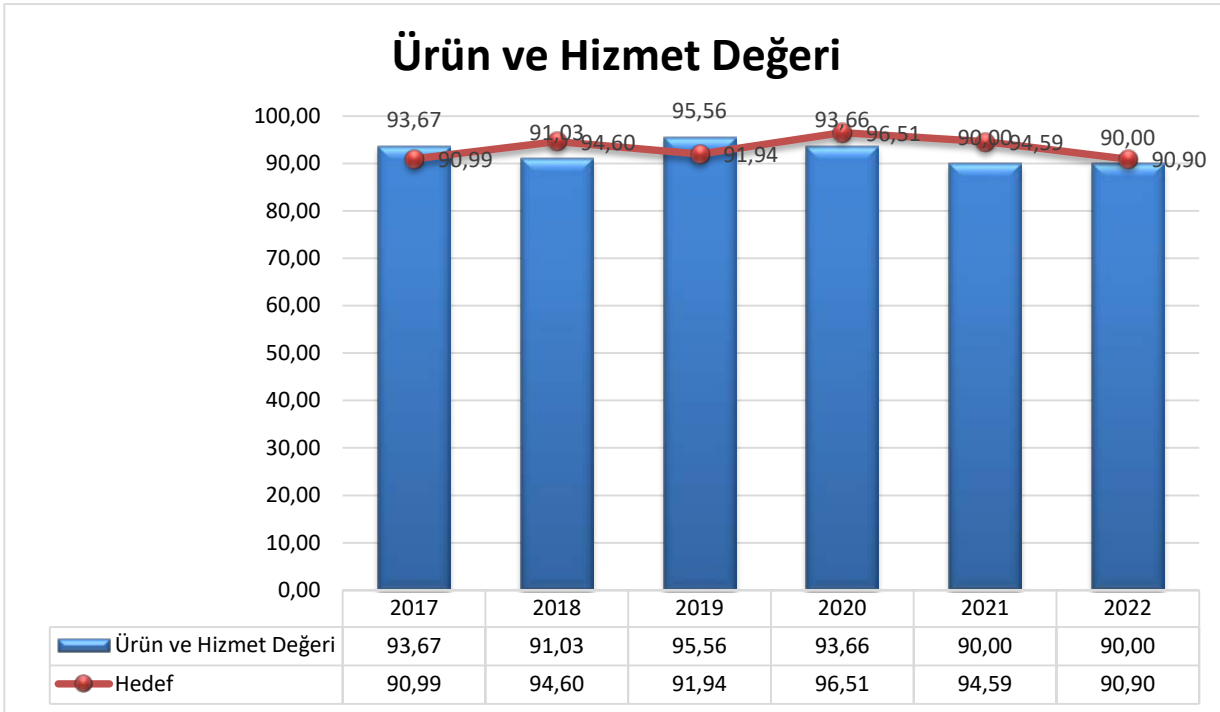
Anket önermeleri ayrıca İmaj ve itibar, Ürün ve hizmet değeri, Ürün ve hizmet sunumu, Müşteri hizmeti, ilişkisi ve desteği, Müşteri bağlılığı ve adanmışlığı konularında değerlendirilmektedir. Önergelerin hangi konudaki algılamaları yansıttığı aşağıdaki çizelgede verilmektedir.

	Laboratuvar Hizmetleri
İtibar ve imaj	(1) Enstitümüze kolayca ulaşılabilir. (12) Enstitümüzde hizmet aldığınız ortam şartları uygundur. (14) 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. (8) Analiz sonuçlarına göre yapılan tavsiye yeterlidir. (9) Analiz raporları gerekli bilgileri içerir.
Ürün ve hizmet sunumu	(6) Enstitümüzde yapılan analizlerin çeşitliliği yeterlidir. (7) Analiz sonuçları zamanında teslim edilir.
Müşteri hizmeti, ilişkisi ve desteği	(2) Enstitümüzdeki çalışanların tutum ve davranışları olumludur. (3) Enstitümüz sizin isteklerinize önem verir ve dikkate alır. (10) Enstitü hizmetleri için başvuru işlemleri kolay ve kısa sürelidir. (11) Öneri ve şikâyetleriniz Enstitümüz çalışanları tarafından dikkate alınır.
Müşteri bağlılığı ve adanmışlığı	(13) Hizmetlerinizden gelecekte de faydalanmak isterim.

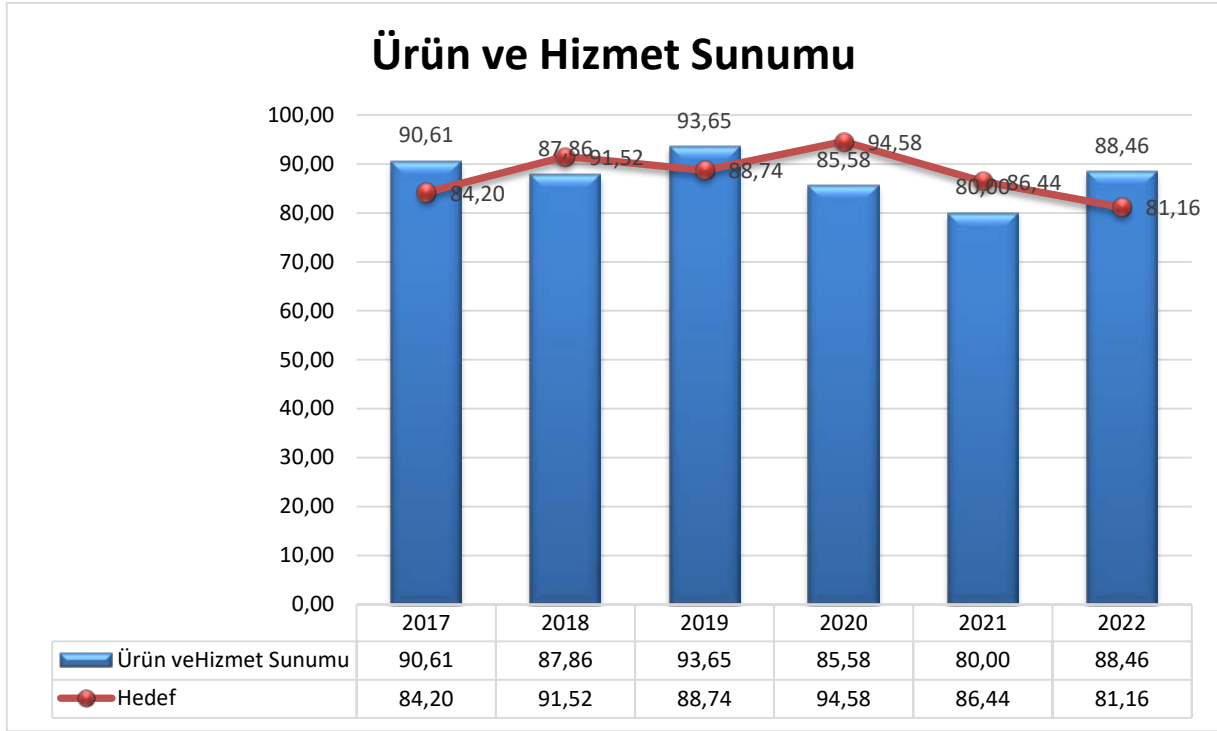
2.9.1. İtibar ve İmaj



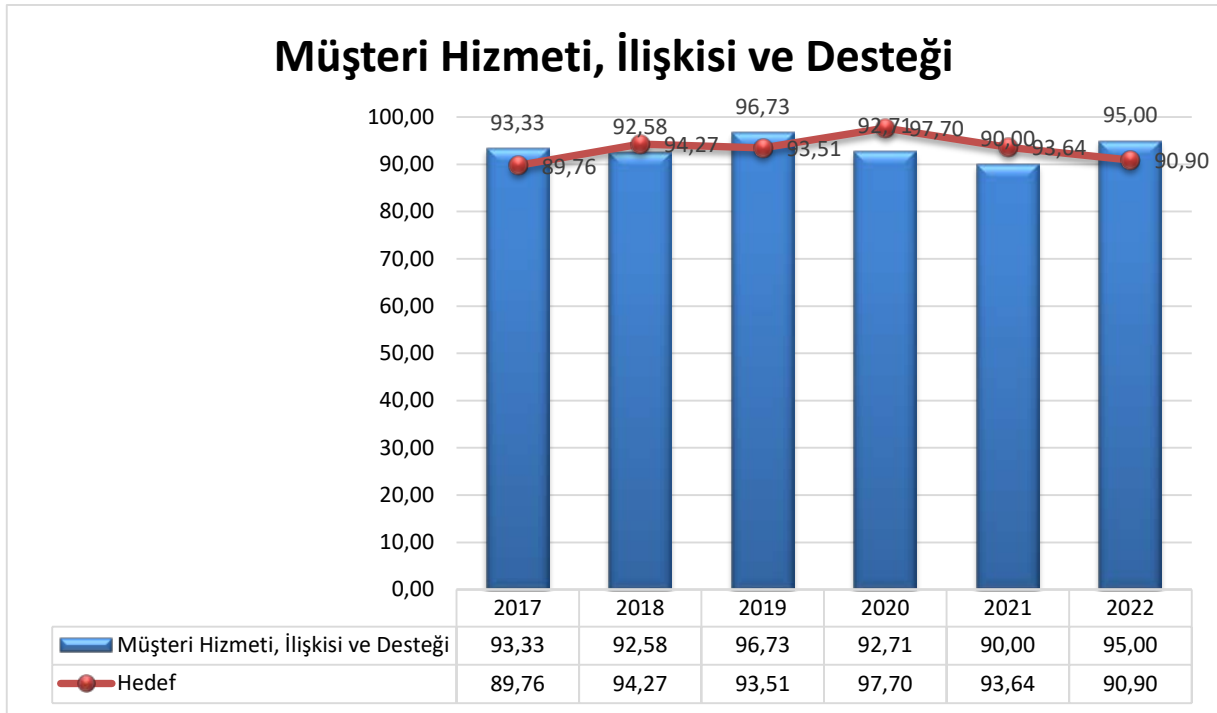
2.9.2. Ürün ve Hizmet Değeri



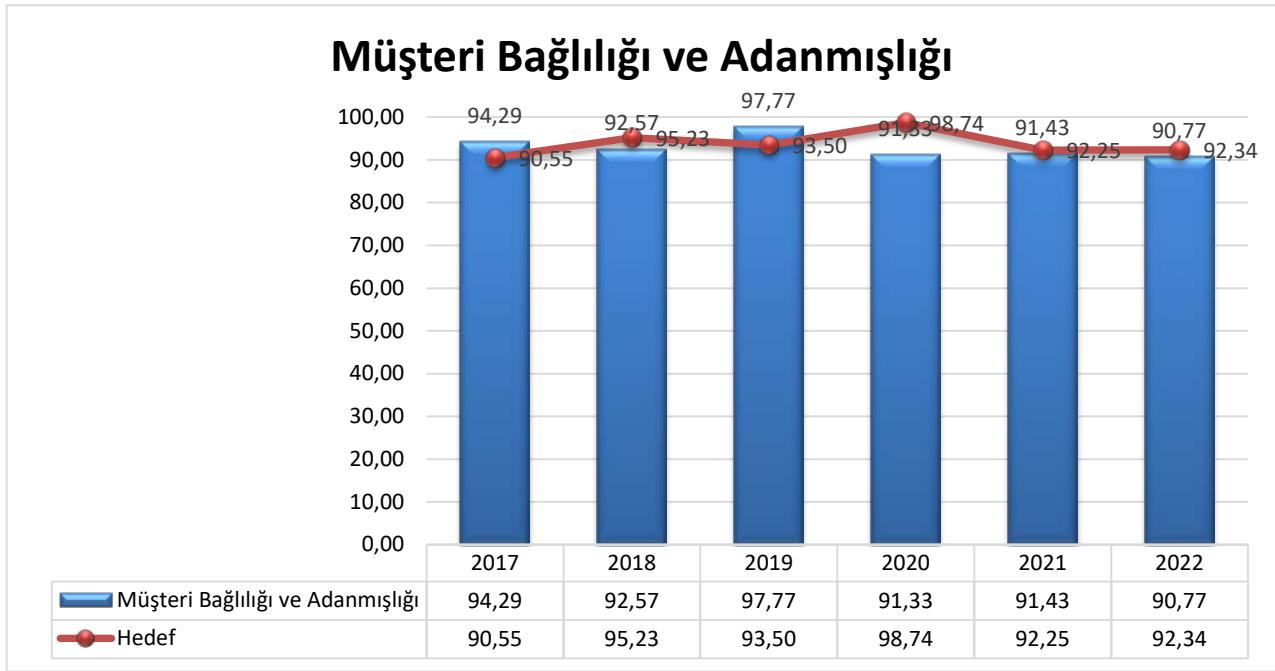
2.9.3. Ürün ve Hizmet Sunumu



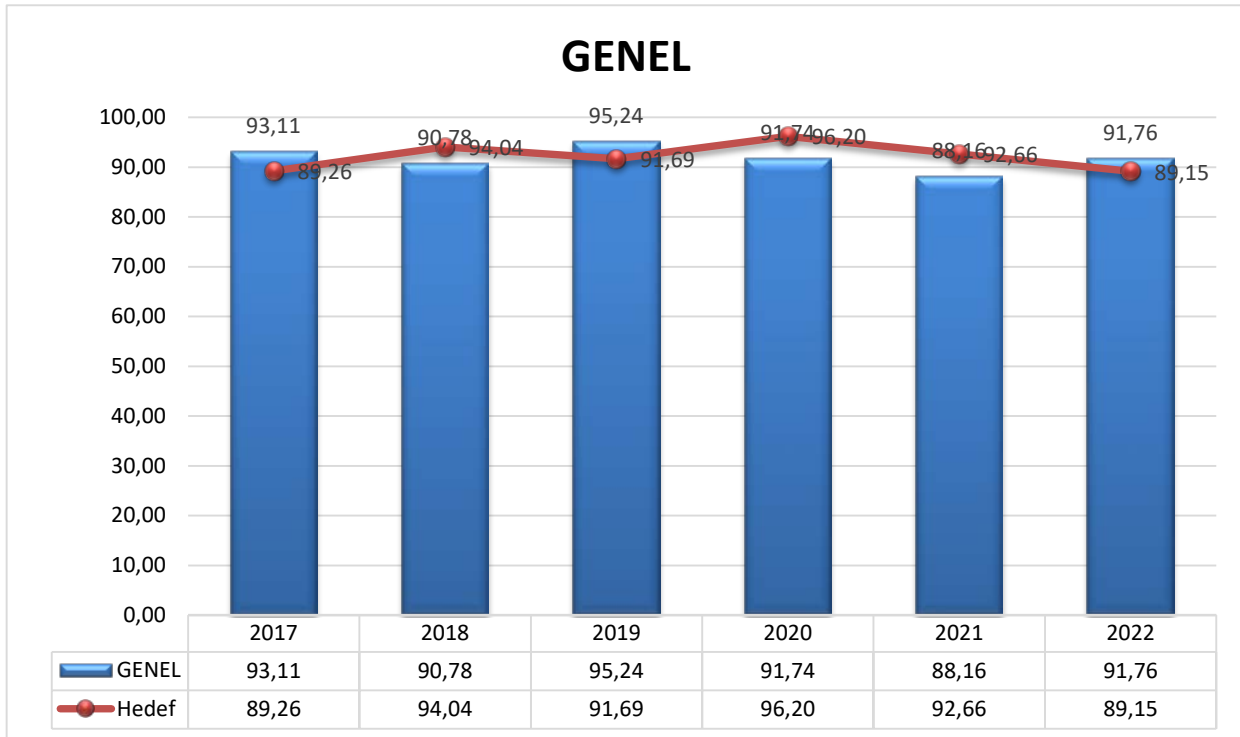
2.9.4. Müşteri Hizmeti, İlişkisi ve Desteği



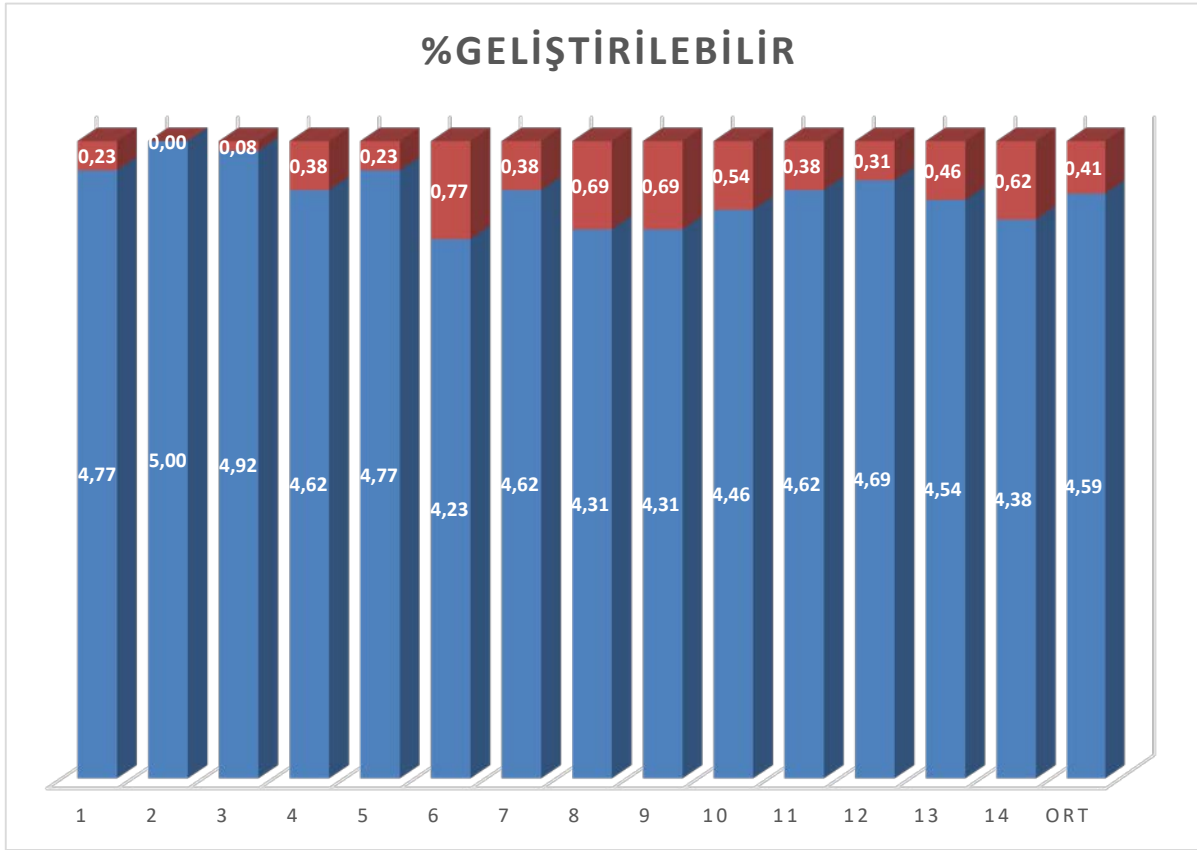
2.9.5. Müşteri Bağlılığı ve Adanmışlığı



2.9.6. Genel



2.10. Geliştirilebilir



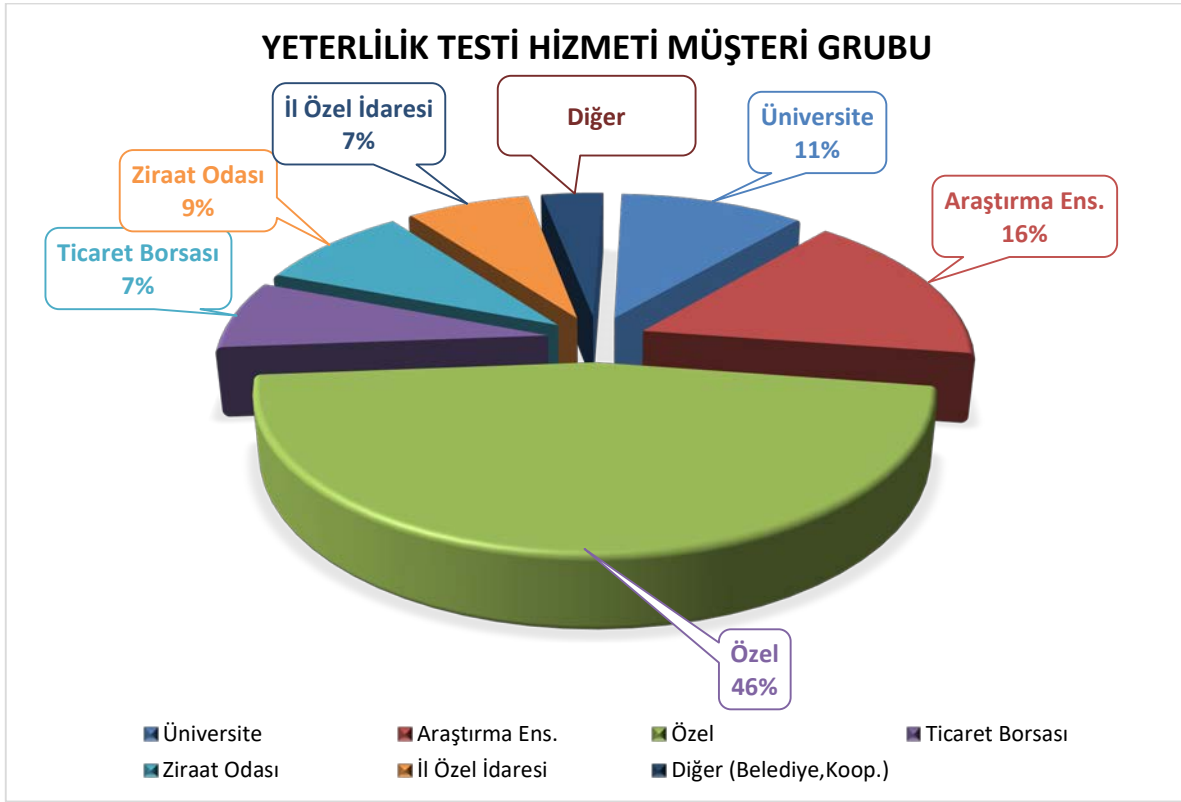
2.11. Öneri, Talep ve Şikâyetler

- Gönderilen numunelerin kısa zamanda sonuçlandırılması hususunda dikkat edilmesi

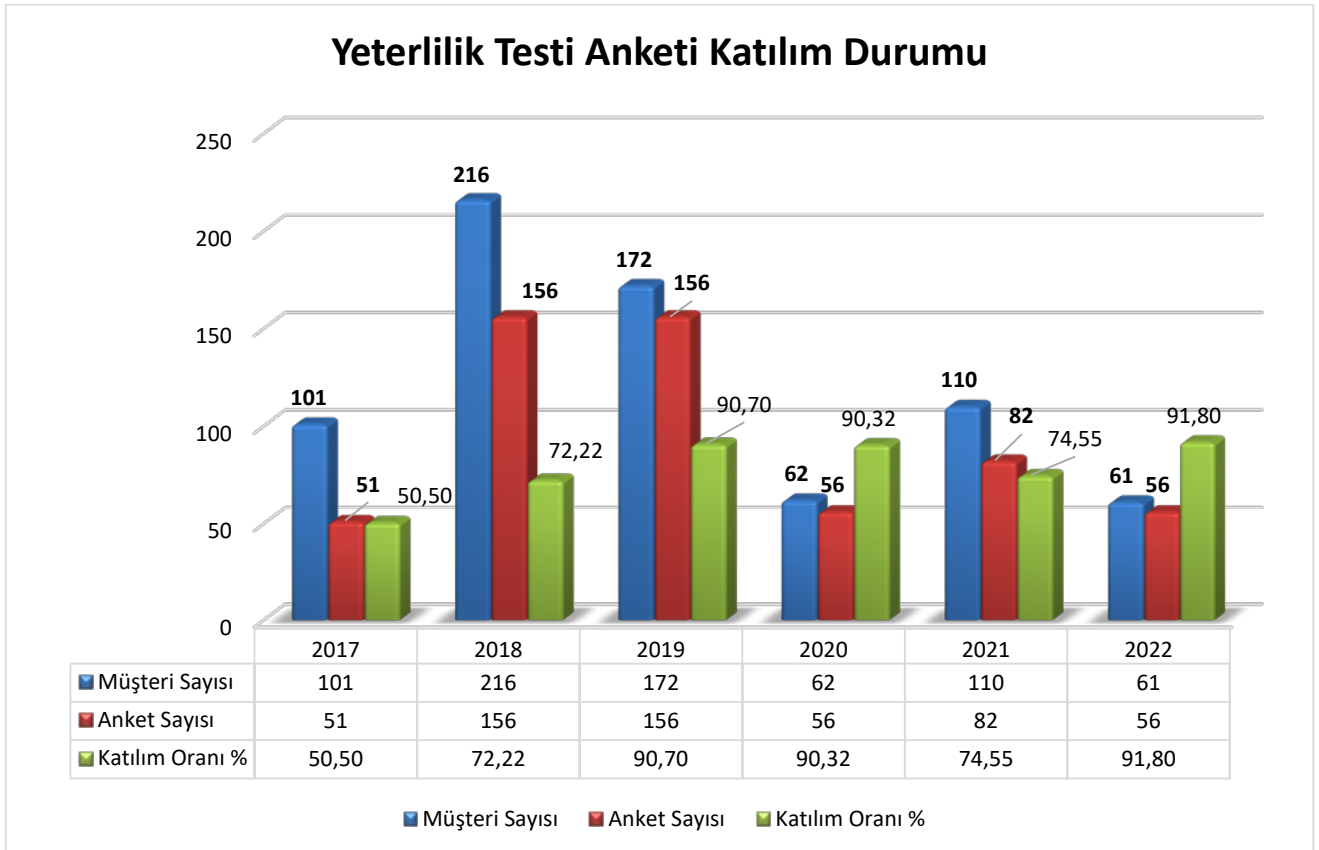
3. YETERLİLİK TESTİ HİZMETİ MEMNUNİYET ANKETİ SONUÇLARI (2022)

2022 YÜZDELER															
		Kesinlikle Katılıyorum		Katılıyorum		Kararsızım		Katılmıyorum		Kesinlikle Katılmıyorum		Toplam		Aritmetik Ortalama	Memnuniyet Oranı %
		Kişi	%	Kişi	%	Kişi	%	Kişi	%	Kişi	%	Kişi	%		
1	Enstitümüze kolayca ulaşılabilir.	46	85,19	8	14,81	0	0,00	0	0,00	0	0,00	54	100,00	4,86	97,14
2	Enstitümüzdeki çalışanların tutum ve davranışları olumludur.	50	89,29	5	8,93	1	1,79	0	0,00	0	0,00	56	100,00	4,88	97,50
3	Yeterlilik testi çevriminde gizlilik ilkesi benimsenmiştir	53	94,64	3	5,36	0	0,00	0	0,00	0	0,00	56	100,00	4,95	98,93
4	Yeterlilik testi sonuçlarımız güvenilirdir.	50	89,29	6	10,71	0	0,00	0	0,00	0	0,00	56	100,00	4,89	97,86
5	Enstitümüzde yapılan yeterlilik testi parametrelerinin çeşitliliği yeterlidir.	43	76,79	10	17,86	3	5,36	0	0,00	0	0,00	56	100,00	4,71	94,29
6	Yeterlilik testi çevrim süreci iyi planlanmıştır.	47	83,93	9	16,07	0	0,00	0	0,00	0	0,00	56	100,00	4,84	96,79
7	Yeterlilik testi raporları gerekli bilgileri içerir.	49	87,50	7	12,50	0	0,00	0	0,00	0	0,00	56	100,00	4,88	97,50
8	Enstitü hizmetleri için başvuru işlemleri kolay ve kısa sürelidir.	49	87,50	6	10,71	1	1,79	0	0,00	0	0,00	56	100,00	4,86	97,14
9	Enstitü çalışanları tarafından öneri ve şikayetlerimiz dikkate alınır.	48	85,71	7	12,50	1	1,79	0	0,00	0	0,00	56	100,00	4,84	96,79
10	Enstitünüz Yeterlilik testi hizmetleri hakkında yeterli bilgiye sahibim.	44	78,57	12	21,43	0	0,00	0	0,00	0	0,00	56	100,00	4,79	95,71
11	Hizmetlerinizden gelecekte de faydalanmak isterim.	48	85,71	8	14,29	0	0,00	0	0,00	0	0,00	56	100,00	4,86	97,14
											Anket Geneli		4,85	96,98	

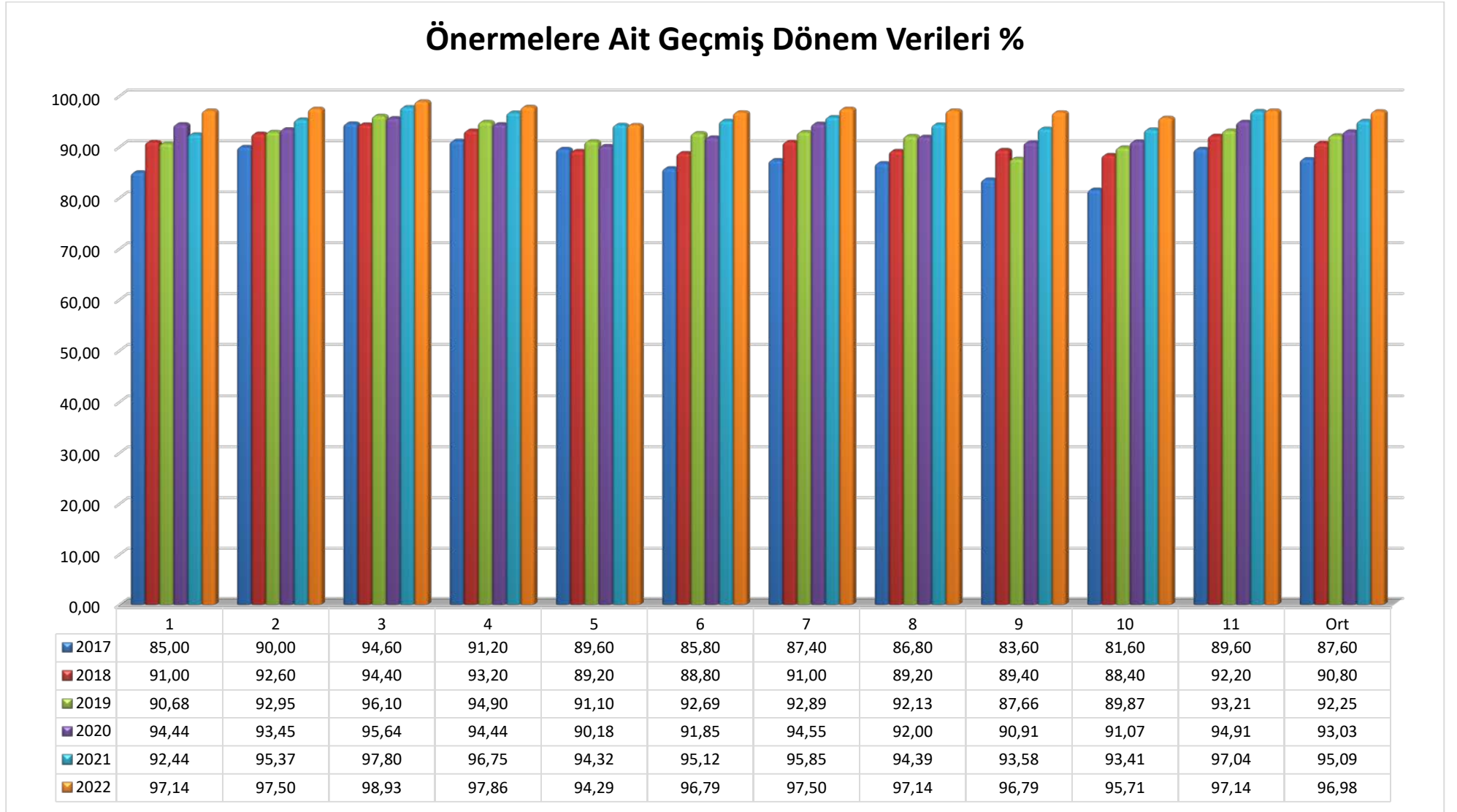
3.1. Yeterlilik Testi Hizmeti Müşteri Grubu



3.2. Yeterlilik Testi Anketi Katılım Durumu



3.3. Önermelere Ait Geçmiş Dönem Verileri %



3.4. Hedef ve İyileştirmeye Açık Alanlar

		2017 Gerçekleşen %	2018 Gerçekleşen %	2019 1/2 Gerçekleşen %	2020 1/2 Gerçekleşen (%)	2021 Hedef %	2021 Aritmetik Ortalama	2021 Memnuniyet Oranı (%)	2022 Hedef	2022 Aritmetik Ortalama	2022 Memnuniyet Oranı (%)	2023 Hedef
1	Enstitümüze kolayca ulaşılabilirlik.	85,00	92,46	91,92	94,44	95,39	4,62	92,44	93,36	4,86	97,14	98,11
2	Enstitümüzdeki çalışanların tutum ve davranışları olumludur.	90,00	93,44	92,31	93,45	94,39	4,77	95,37	96,32	4,88	97,50	98,48
3	Yeterlilik testi çevriminde gizlilik ilkesi benimsenmiştir	94,60	95,05	95,59	95,64	96,59	4,89	97,80	98,78	4,95	98,93	99,92
4	Yeterlilik testi sonuçlarımız güvenilirlik.	91,20	93,84	95,32	94,44	95,39	4,84	96,75	97,72	4,89	97,86	98,84
5	Enstitümüzde yapılan yeterlilik testi parametrelerinin çeşitliliği yeterlidir.	89,60	88,95	90,55	90,18	91,08	4,72	94,32	95,26	4,71	94,29	95,23
6	Yeterlilik testi çevrim süreci iyi planlanmıştır.	85,80	89,72	92,14	91,85	92,77	4,76	95,12	96,07	4,84	96,79	97,75
7	Yeterlilik testi raporları gerekli bilgileri içerir.	87,40	91,93	92,92	94,55	95,49	4,79	95,85	96,81	4,88	97,50	98,48
8	Enstitü hizmetleri için başvuru işlemleri kolay ve kısa sürelidir.	86,80	90,24	91,77	92,00	92,92	4,72	94,39	95,33	4,86	97,14	98,11
9	Enstitü çalışanları tarafından öneri ve şikâyetlerimiz dikkate alınır.	83,60	90,14	87,81	90,91	91,82	4,68	93,58	94,52	4,84	96,79	97,75
10	Enstitünüz Yeterlilik testi hizmetleri hakkında yeterli bilgiye sahibim.	81,60	88,63	90,63	91,07	91,98	4,67	93,41	94,35	4,79	95,71	96,67
11	Hizmetlerinizden gelecekte de faydalanmak isterim.	89,60	92,87	93,55	94,91	95,86	4,85	97,04	98,01	4,86	97,14	98,11
	Anket Geneli	87,62	91,56	92,22	93,03	93,97	4,75	95,09	96,05	4,85	96,98	97,95

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

3.5. Önermelerin Sıralanışı;

		Kesinlikle Katılıyorum		Katılıyorum		Kararsızım		Katılmıyorum		Kesinlikle Katılmıyorum		Toplam		Aritmetik Ortalama	Memnuniyet Oranı %
		Kişi	%	Kişi	%	Kişi	%	Kişi	%	Kişi	%	Kişi	%		
3	Yeterlilik testi çevriminde gizlilik ilkesi benimsenmiştir	53	94,64	3	5,36	0	0,00	0	0,00	0	0,00	56	100,00	4,95	98,93
4	Yeterlilik testi sonuçlarımız güvenilirdir.	50	89,29	6	10,71	0	0,00	0	0,00	0	0,00	56	100,00	4,89	97,86
7	Yeterlilik testi raporları gerekli bilgileri içerir.	49	87,50	7	12,50	0	0,00	0	0,00	0	0,00	56	100,00	4,88	97,50
2	Enstitümüzdeki çalışanların tutum ve davranışları olumludur.	50	89,29	5	8,93	1	1,79	0	0,00	0	0,00	56	100,00	4,88	97,50
11	Hizmetlerinizden gelecekte de faydalanmak isterim.	48	85,71	8	14,29	0	0,00	0	0,00	0	0,00	56	100,00	4,86	97,14
8	Enstitü hizmetleri için başvuru işlemleri kolay ve kısa sürelidir.	49	87,50	6	10,71	1	1,79	0	0,00	0	0,00	56	100,00	4,86	97,14
1	Enstitümüze kolayca ulaşılabilirliktedir.	46	85,19	8	14,81	0	0,00	0	0,00	0	0,00	54	100,00	4,86	97,14
6	Yeterlilik testi çevrim süreci iyi planlanmıştır.	47	83,93	9	16,07	0	0,00	0	0,00	0	0,00	56	100,00	4,84	96,79
9	Enstitü çalışanları tarafından öneri ve şikayetlerimiz dikkate alınır.	48	85,71	7	12,50	1	1,79	0	0,00	0	0,00	56	100,00	4,84	96,79
10	Enstitünüz Yeterlilik testi hizmetleri hakkında yeterli bilgiye sahibim.	44	78,57	12	21,43	0	0,00	0	0,00	0	0,00	56	100,00	4,79	95,71
5	Enstitümüzde yapılan yeterlilik testi parametrelerinin çeşitliliği yeterlidir.	43	76,79	10	17,86	3	5,36	0	0,00	0	0,00	56	100,00	4,71	94,29
	Anket Geneli	527	85,83	81	13,19	6	0,98	0	0,00	0	0,00	614	100,00	4,85	96,98

3.6. En yüksek puanı alan üç önerme;

2022 yılı				2021 yılı			
	Yeterlilik Testi Müşteri Memnuniyeti	Aritmetik Ortalama	Memnuniyet Oranı (%)		Yeterlilik Testi Müşteri Memnuniyeti	Aritmetik Ortalama	Memnuniyet Oranı (%)
3	Yeterlilik testi çevriminde gizlilik ilkesi benimsenmiştir	4,95	98,93	3	Yeterlilik testi çevriminde gizlilik ilkesi benimsenmiştir	4,89	97,80
4	Yeterlilik testi sonuçlarımız güvenilirdir.	4,89	97,86	11	Hizmetlerinizden gelecekte de faydalanmak isterim.	4,85	97,04
7	Yeterlilik testi raporları gerekli bilgileri içerir.	4,88	97,50	4	Yeterlilik testi sonuçlarımız güvenilirdir.	4,84	96,75

3.7. En düşük puanı alan üç önerme;

2022 yılı				2021 yılı			
	Yeterlilik Testi Müşteri Memnuniyeti	Aritmetik Ortalama	Memnuniyet Oranı (%)		Yeterlilik Testi Müşteri Memnuniyeti	Aritmetik Ortalama	Memnuniyet Oranı (%)
9	Enstitü çalışanları tarafından öneri ve şikayetlerimiz dikkate alınır.	4,84	96,79	9	Enstitü çalışanları tarafından öneri ve şikayetlerimiz dikkate alınır.	4,68	93,58
10	Enstitünüz Yeterlilik testi hizmetleri hakkında yeterli bilgiye sahibim.	4,79	95,71	10	Enstitünüz Yeterlilik testi hizmetleri hakkında yeterli bilgiye sahibim.	4,67	93,41
5	Enstitümüzde yapılan yeterlilik testi parametrelerinin çeşitliliği yeterlidir.	4,71	94,29	1	Enstitümüze kolayca ulaşılabilir.	4,62	92,44

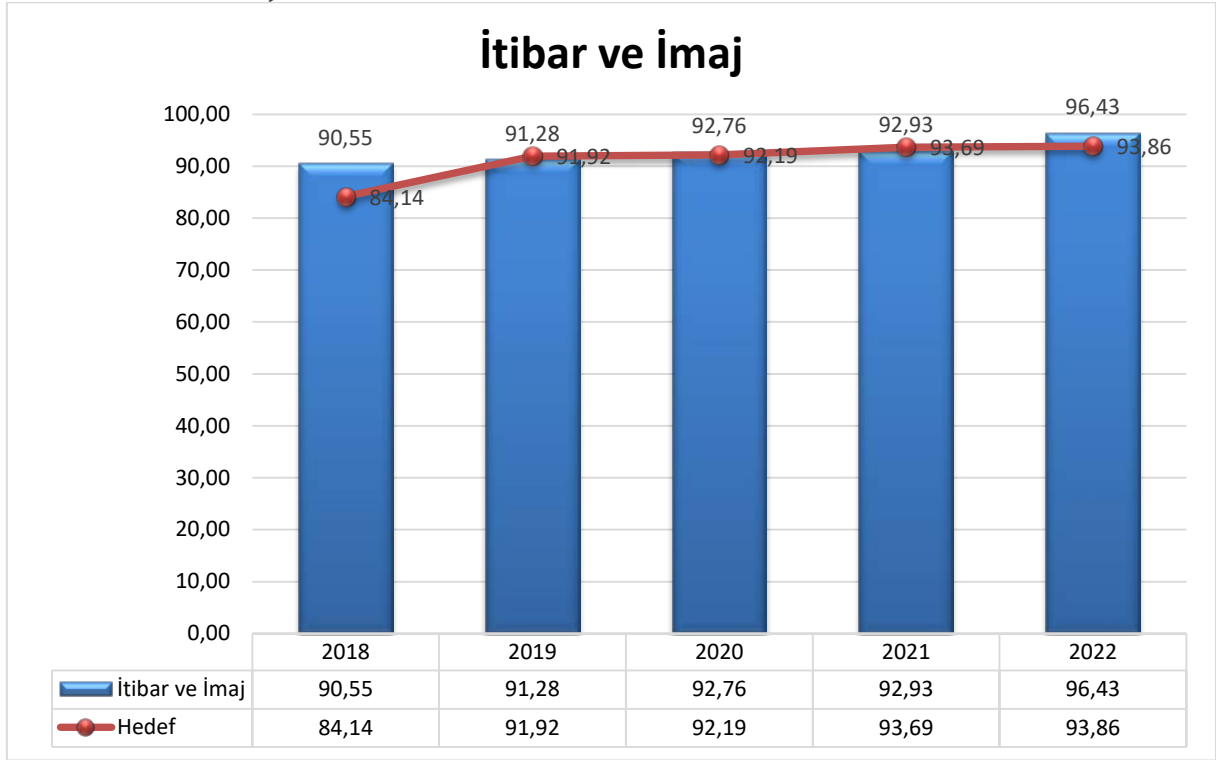
*1. ve 2. dönemin en düşük puanı alan üç önermesi göz önüne alınarak tespit edilmiştir.

3.8. Anket Önergelerinin Algı Konularındaki Karşılığı

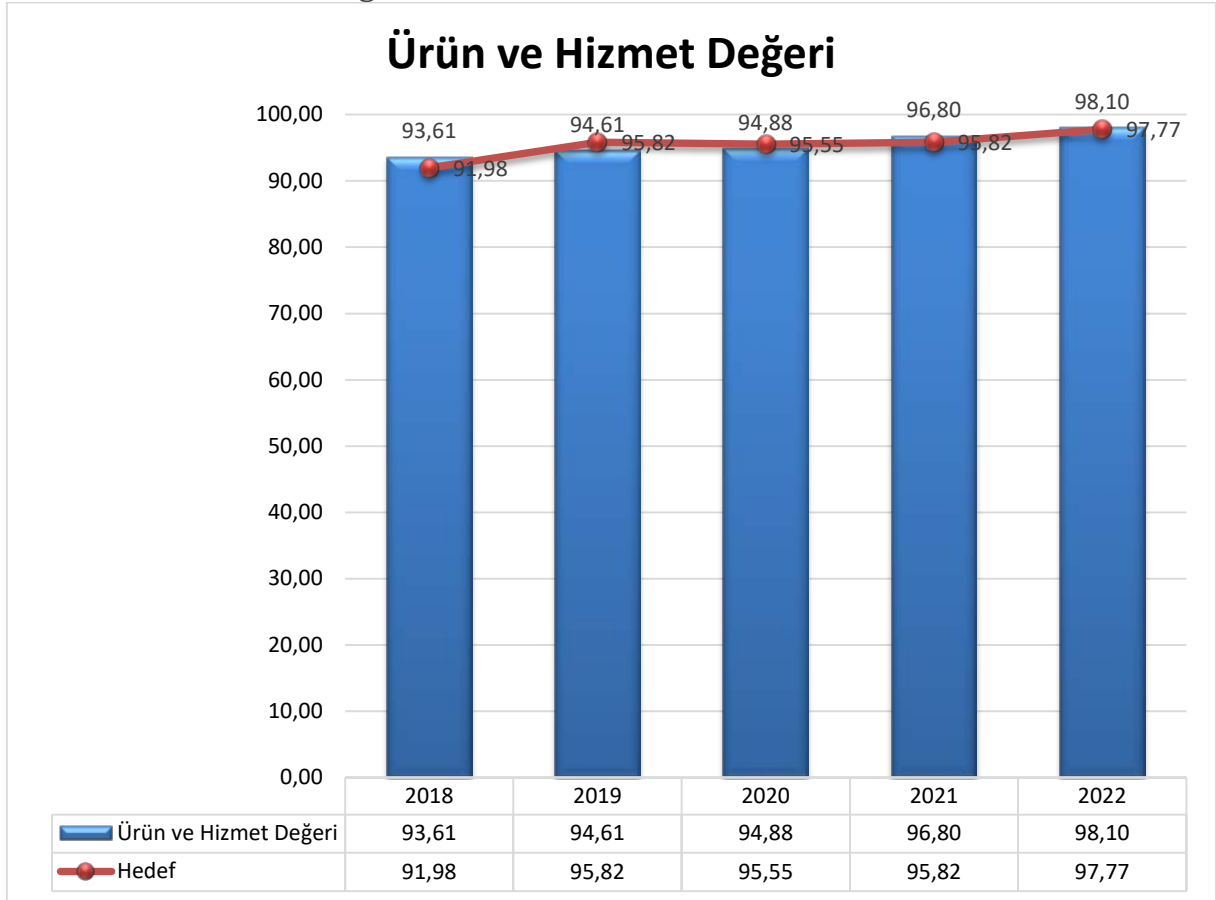
Anket önermeleri ayrıca İmaj ve itibar, Ürün ve hizmet değeri, Ürün ve hizmet sunumu, Müşteri hizmeti, ilişkisi ve desteği, Müşteri bağlılığı ve adanmışlığı konularında değerlendirilmektedir. Önergelerin hangi konudaki algılamaları yansıttığı aşağıdaki çizelge de verilmektedir.

	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.

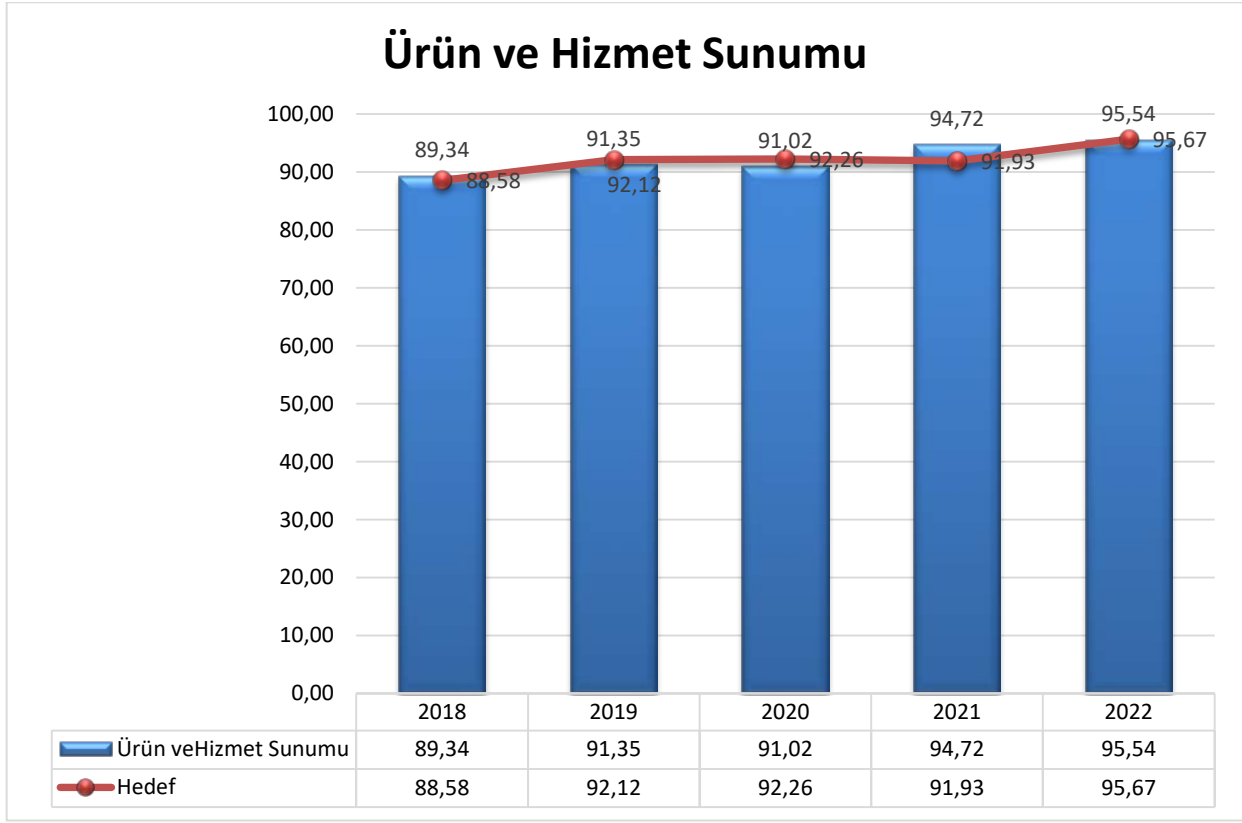
3.8.1. İtibar ve İmaj



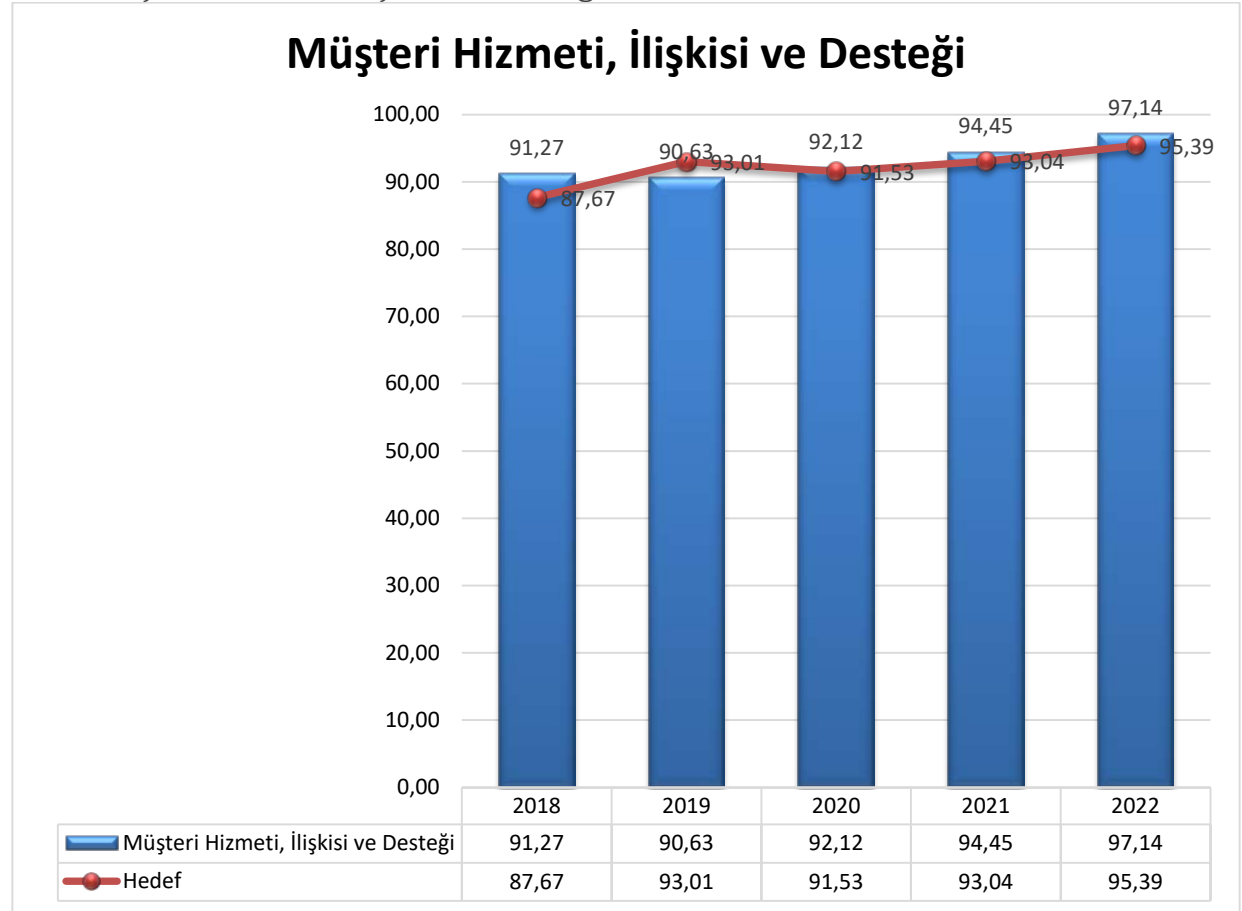
3.8.2. Ürün ve Hizmet Değeri



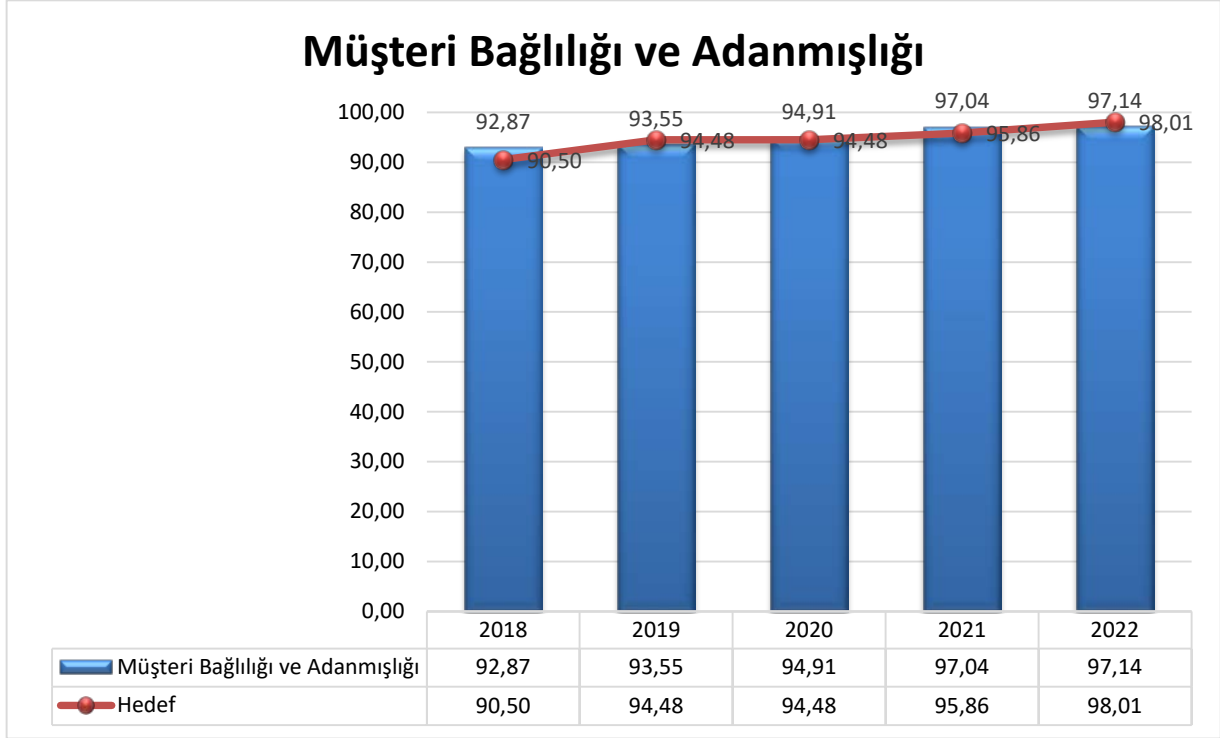
3.8.3. Ürün ve Hizmet Sunumu



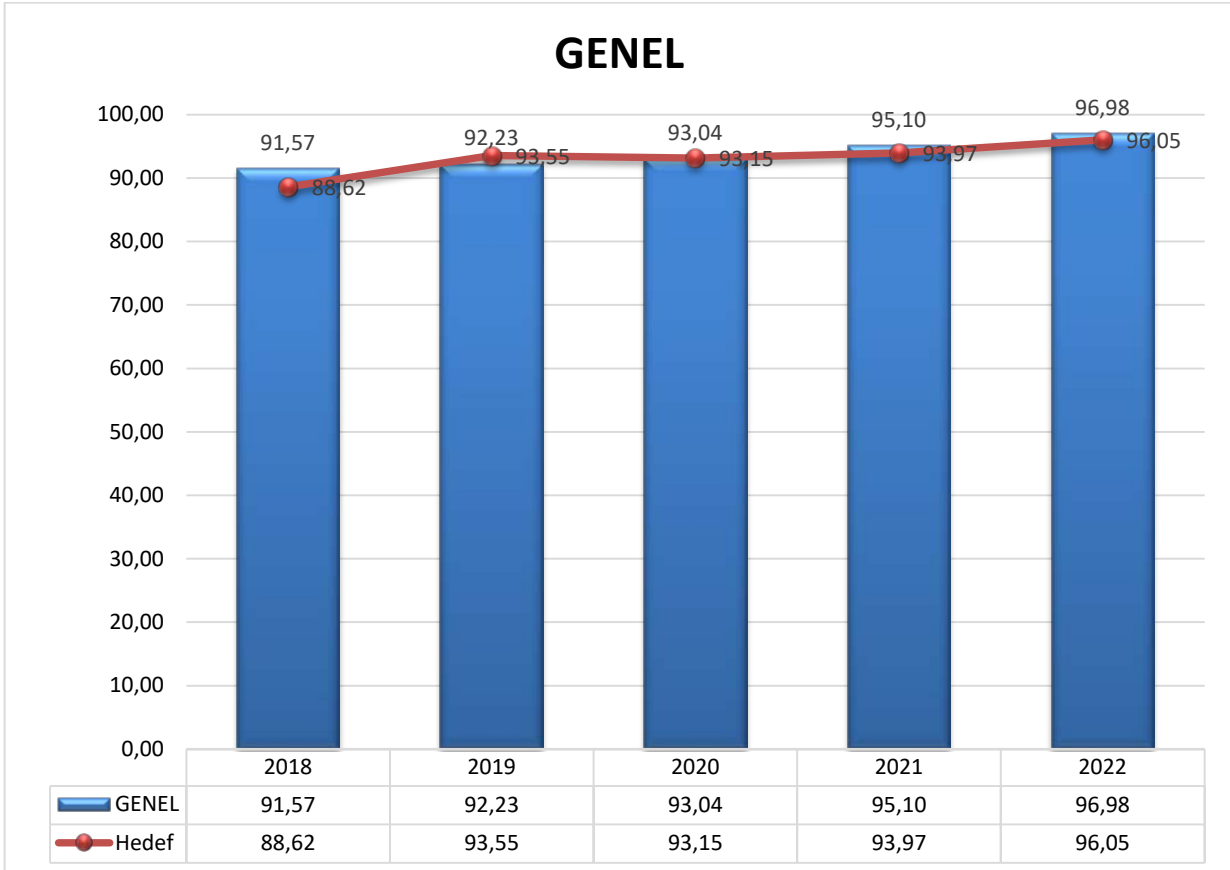
3.8.4. Müşteri Hizmeti, İlişkisi ve Desteği



3.8.5. Müşteri Hizmeti, İlişkisi ve Desteği



3.8.6. Genel



3.9. Öneri, Talep ve Şikâyetler

- Zaman zaman Enstitü içerisinde kişisel olarak yeterlilik testlerinin yapılması da iyi olacaktır.Haftada 5-+10 Laboratuvar sorumlusu çağırılarak ara ara yapılabilir.
- Gübre numunelerinde aminoasit,alginik,gibi analiz parametrelerinin çevrime eklenmesi.
- TADLAB Bilgi Sistemine girişte sıkıntı yaşıyoruz.
- Gübre analizlerinde HPLC cihazında yapılmakta olan Alginik, Riberalik, Aminoasit, DMPP, NBPT ve benzeri analizlerin yeterlilik testlerinin kurumunuzca yapılmasını talep etmekteyiz.
- Hizmetlerinizden ötürü teşekkür ederim.
- Test parametrelerinin arttırılmasının ilave element Ph, Rutubet gibi iyi olacağı kanaatindeyiz. Bu çalışmadan dolayıda ayrıca teşekkür ederiz. Saygılarımla.
- Yetkili laboratuvarların mevcut kapsamlarının arttırılmasını ve daha makul ücret karşılığında yeterlilik testlerinin düzenlenmesini talep ederiz.
- Gübre tavsiyeleri ile ilgili ücretsiz seminer eğitim düzenlenmesi iyi olurdu.

4. LABORATUVAR EĞİTİM HİZMETLERİ MEMNUNİYET ANKETİ SONUÇLARI (2022)

		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.	14	100,00	0	0,00	0	0,00	0	0,00	0	0,00	14	100,00	5,00	100,00
2	Eğitimin zamanlaması / düzenlendiği tarih uygundur.	14	100,00	0	0,00	0	0,00	0	0,00	0	0,00	14	100,00	5,00	100,00
3	Eğitimin süresi uygundur.	13	92,86	1	7,14	0	0,00	0	0,00	0	0,00	14	100,00	4,93	98,57
4	Eğitim yöntemi ve tekniği konunun anlaşılabilirliği açısından uygundur.	14	100,00	0	0,00	0	0,00	0	0,00	0	0,00	14	100,00	5,00	100,00
5	Eğitim programının etkili ve verimli uygulanmasına yönelik araç-gereç ve dokümanın kullanımı uygundur.	14	100,00	0	0,00	0	0,00	0	0,00	0	0,00	14	100,00	5,00	100,00
	Ortalama													5,00	100,00
Eğitim sonu kazanımlar															
6	Eğitim mesleki gelişimime olumlu katkı sağladı	14	100,00	0	0,00	0	0,00	0	0,00	0	0,00	14	100,00	5,00	100,00
7	Eğitim motivasyonumu artırdı.	14	100,00	0	0,00	0	0,00	0	0,00	0	0,00	14	100,00	5,00	100,00
8	Eğitim kurumumda uygulayabileceğim yeni bilgi ve beceriler kazandırdı.	14	100,00	0	0,00	0	0,00	0	0,00	0	0,00	14	100,00	5,00	100,00
	Ortalama													5,00	100,00

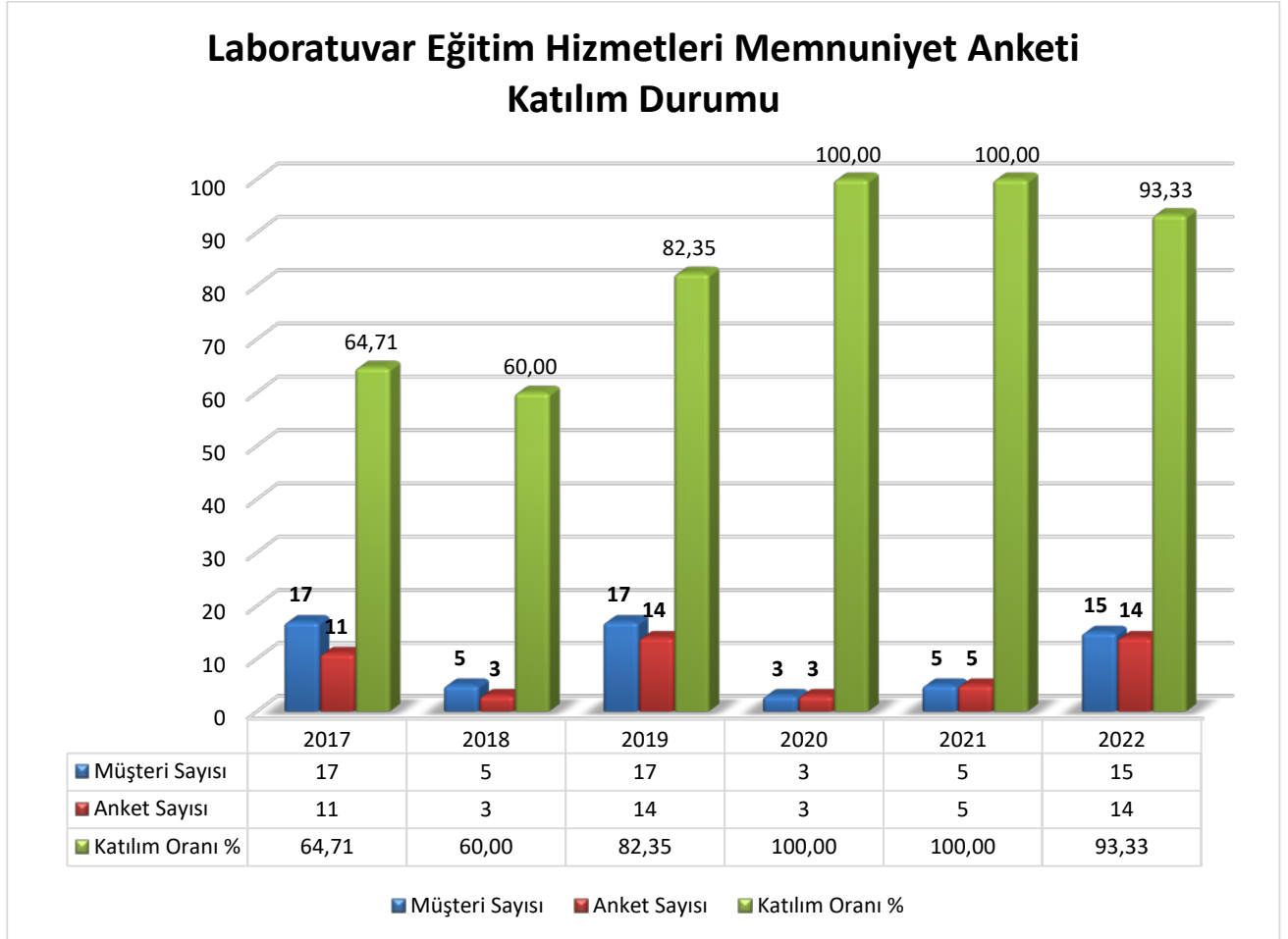
Genel değerlendirme															
9	Enstitümüzdeki çalışanların tutum ve davranışları olumludur.	14	100,00	0	0,00	0	0,00	0	0,00	0	0,00	14	100,00	5,00	100,00
10	Enstitümüzün eğitim koordinasyonu yeterlidir.	14	100,00	0	0,00	0	0,00	0	0,00	0	0,00	14	100,00	5,00	100,00
11	Enstitümüz eğitim hizmetleri hakkında yeterli bilgiye sahibim.	13	92,86	1	7,14	0	0,00	0	0,00	0	0,00	14	100,00	4,93	98,57
12	Hizmetlerinizden gelecekte de faydalanmak isterim.	13	92,86	1	7,14	0	0,00	0	0,00	0	0,00	14	100,00	4,93	98,57
13	Öneri ve şikayetlerimiz Enstitünüz çalışanları tarafından dikkate alınır.	14	100,00	0	0,00	0	0,00	0	0,00	0	0,00	14	100,00	5,00	100,00
Ortalama														4,97	99,43
Eğitimcilerin değerlendirilmesi															
14	Eğitimci konuya hakimdir.	14	100,00	0	0,00	0	0,00	0	0,00	0	0,00	14	100,00	5,00	100,00
15	Eğitimciler zamanı etkin ve verimli bir şekilde kullanmaktadır.	14	100,00	0	0,00	0	0,00	0	0,00	0	0,00	14	100,00	5,00	100,00
16	Konular açık, anlaşılır ve katılımcıların seviyesine uygun işlenmektedir.	14	100,00	0	0,00	0	0,00	0	0,00	0	0,00	14	100,00	5,00	100,00
17	Bilgiye ulaşma ve ilgili kaynakları kullanma konusunda katılımcılar bilgilendirilmektedir.	14	100,00	0	0,00	0	0,00	0	0,00	0	0,00	14	100,00	5,00	100,00
18	Eğitimciler, konuyu daha etkili sunabilmek için gerekli olan araç-gereçleri kullanmaktadır.	14	100,00	0	0,00	0	0,00	0	0,00	0	0,00	14	100,00	5,00	100,00
19	Eğitimciler faaliyet programına uymaktadır.	14	100,00	0	0,00	0	0,00	0	0,00	0	0,00	14	100,00	5,00	100,00
20	Eğitimin içeriği güncel konu ve çalışmalarla ilişkilendirilmektedir.	14	100,00	0	0,00	0	0,00	0	0,00	0	0,00	14	100,00	5,00	100,00
Ortalama														5,00	100,00
												Anket Geneli		4,99	99,79

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

4.1. Enstitümüze Nasıl Ulaştınız?



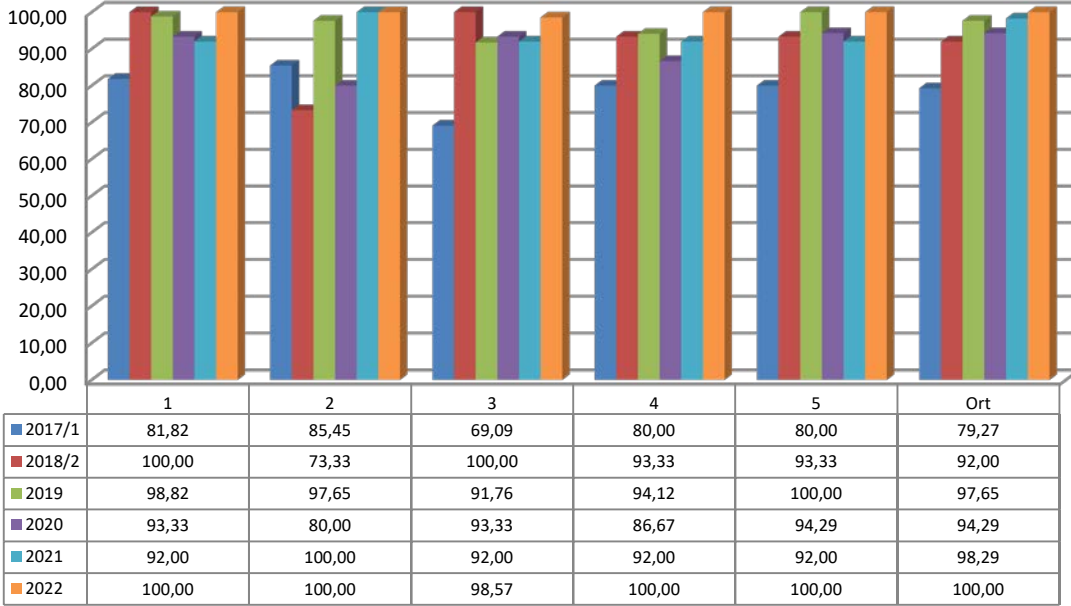
4.2. Laboratuvar Eğitim Hizmetleri Memnuniyet Anketi Katılım Durumu



4.3. Önermelere Ait Geçmiş Dönem Verileri %

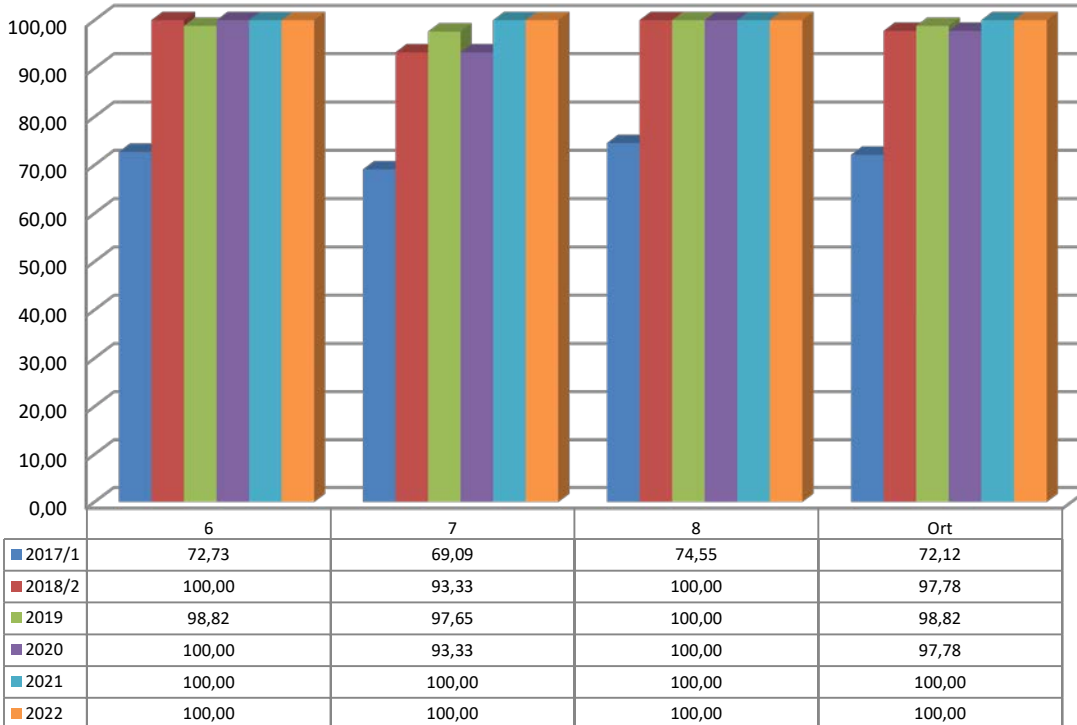
4.3.1. Eğitimin Planlanması ve Programı

Eğitimin Planlanması ve Programı

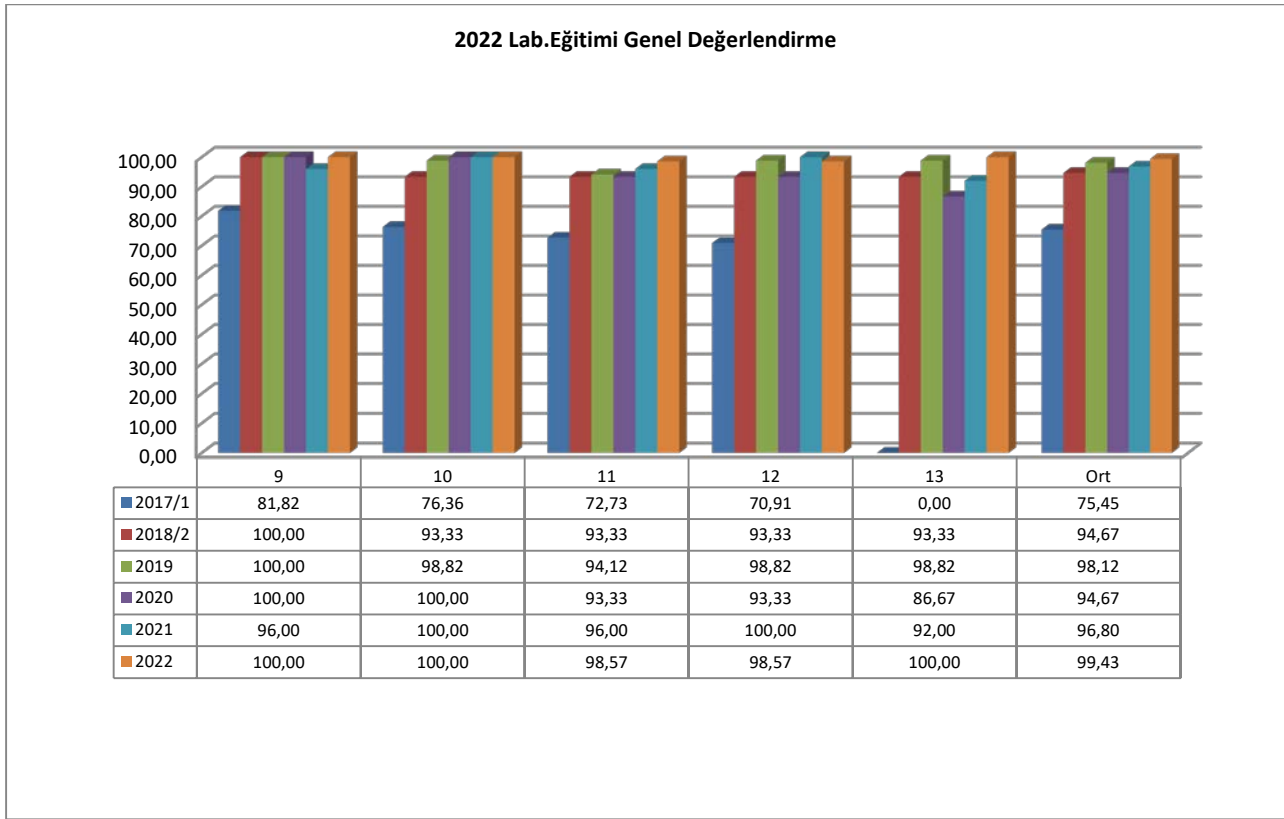


4.3.2. Eğitim Sonu Kazanımlar

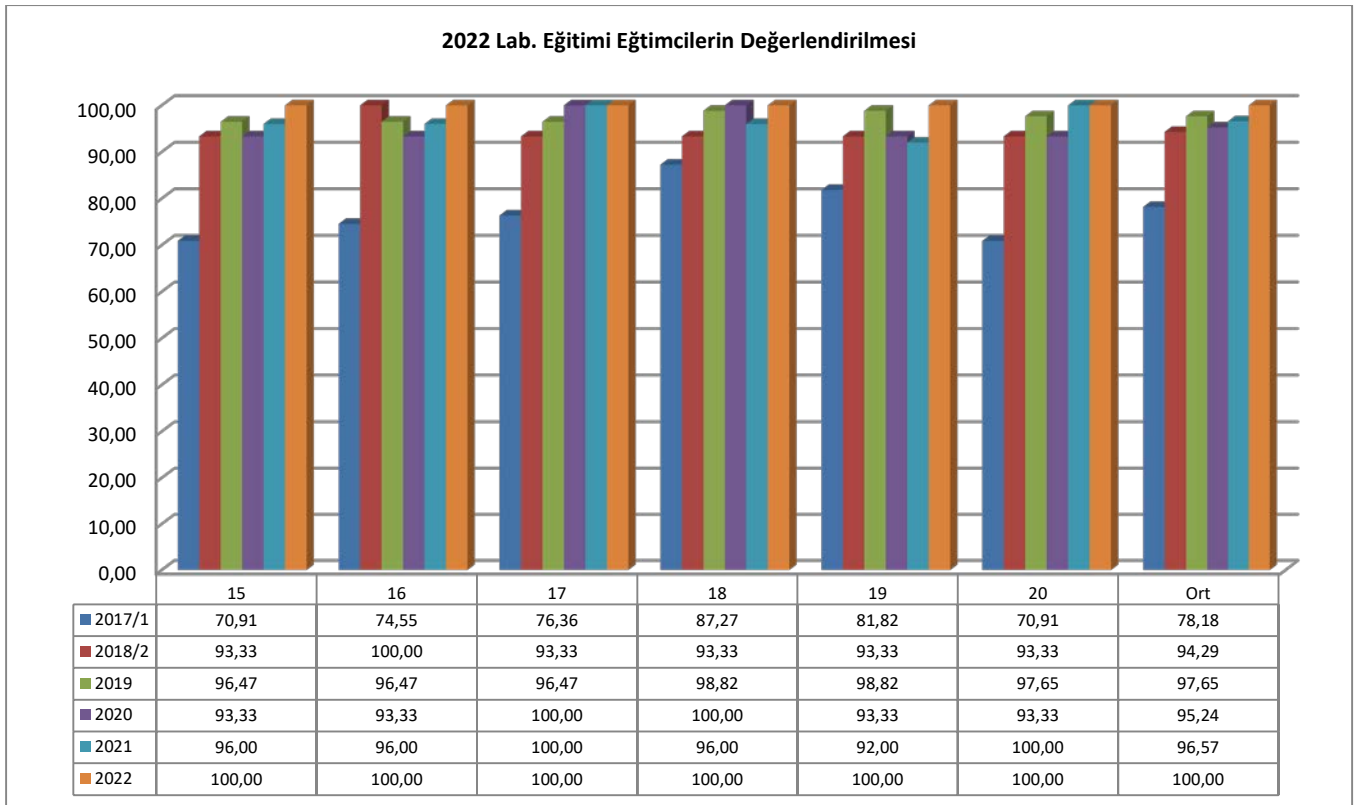
Eğitim Sonu Kazanımlar



4.3.3. 2022 Lab.Eğitimi Genel Değerlendirme



4.3.4. 2022 Lab. Eğitimi Eğitimcilerin Değerlendirilmesi



4.4. Hedef ve İyileştirmeye Açık Alanlar;

		2017		2018 hedefi	2018 gerçekleşen		2019 Hedefi	2019 gerçekleşen		2020 Hedefi	2020 gerçekleşen		2021 Hedefi	2021 gerçekleşen		2022 Hedefi	2022 gerçekleşen		2023 Hedefi
		Aritmetik Ortalama	Memnuniyet Oranı %		Aritmetik Ortalama	Memnuniyet Oranı %		Aritmetik Ortalama	Memnuniyet Oranı %		Aritmetik Ortalama	Memnuniyet Oranı %		Aritmetik Ortalama	Memnuniyet Oranı %		Aritmetik Ortalama	Memnuniyet Oranı %	
	Eğitimin Planlanması ve Programı																		
1	Eğitimin içeriği programın amacına uygundur.	4,09	81,82	82,64	5,00	100,00	101,00	4,94	98,82	99,81	4,67	93,33	94,27	5,00	100,00	101,00	5,00	100,00	101,00
2	Eğitimin zamanlaması / düzenlendiği tarih uygundur.	4,27	85,45	86,31	3,67	73,33	74,80	4,88	97,65	98,62	4,67	93,33	94,27	5,00	100,00	101,00	5,00	100,00	101,00
3	Eğitimin süresi uygundur.	3,45	69,09	71,85	5,00	100,00	101,00	4,59	91,76	92,68	4,00	80,00	80,80	4,93	98,57	99,56	4,93	98,57	99,56
4	Eğitim yöntemi ve tekniği konunun anlaşılabilirliği açısından uygundur.	4,00	80,00	80,80	4,67	93,33	94,27	4,71	94,12	95,06	4,67	93,33	94,27	5,00	100,00	101,00	5,00	100,00	101,00
5	Eğitim programının etkili ve verimli uygulanmasına yönelik araç-gereç ve dokümanın kullanımı uygundur.	4,00	80,00	80,80	4,67	93,33	94,27	5,00	100,00	101,00	4,33	86,67	87,53	4,60	92,00	92,92	5,00	100,00	101,00
Ort		3,96	79,27	80,48	4,60	92,00	92,92	4,88	97,65	98,62	4,71	94,29	95,23	4,91	98,29	99,27	5,00	100,00	101,00
	Eğitim sonu kazanımlar																		
6	Eğitim mesleki gelişimime olumlu katkı sağladı.	3,64	72,73	74,18	5,00	100,00	101,00	4,94	98,82	99,81	5,00	100,00	101,00	5,00	100,00	101,00	5,00	100,00	101,00
7	Eğitim motivasyonumu artırdı.	3,45	69,09	71,85	4,67	93,33	94,27	4,88	97,65	98,62	4,67	93,33	94,27	5,00	100,00	101,00	5,00	100,00	101,00
8	Eğitim kurumumda uygulayabileceğim yeni bilgi ve beceriler kazandırdı.	3,73	74,55	76,04	5,00	100,00	101,00	5,00	100,00	101,00	5,00	100,00	101,00	5,00	100,00	101,00	5,00	100,00	101,00
Ort		3,70	81,82	82,64	4,89	97,78	98,76	4,94	98,82	99,81	4,89	97,78	98,76	5,00	100,00	101,00	5,00	100,00	101,00

	Genel değerlendirme																		
9	Enstitümüzdeki çalışanların tutum ve davranışları olumludur.	4,09	81,82	82,64	5,00	100,00	101,00	5,00	100,00	101,00	5,00	100,00	101,00	4,80	96,00	96,96	5,00	100,00	101,00
10	Enstitümüzün eğitim koordinasyonu yeterlidir.	3,82	76,36	77,89	4,67	93,33	94,27	4,94	98,82	99,81	5,00	100,00	101,00	5,00	100,00	101,00	5,00	100,00	101,00
11	Enstitümüzün eğitim hizmetleri hakkında yeterli bilgiye sahibim.	3,64	72,73	74,18	4,67	93,33	94,27	4,71	94,12	95,06	4,67	93,33	94,27	4,80	96,00	96,96	4,93	98,57	99,56
12	Hizmetlerinizden gelecekte de faydalanmak isterim.	3,55	70,91	72,33	4,67	93,33	94,27	4,94	98,82	99,81	4,67	93,33	94,27	5,00	100,00	101,00	4,93	98,57	99,56
13	Öneri ve şikâyetlerimiz Enstitünüzün çalışanları tarafından dikkate alınır.			0,00	4,67	93,33	94,27	4,94	98,82	99,81	4,33	86,67	87,53	4,60	92,00	92,92	5,00	100,00	101,00
Ort				61,41	4,73	94,67	95,61	4,91	98,12	99,10	4,73	94,67	95,61	4,84	96,80	97,77	4,97	99,43	100,42
	Eğitmcilerin değerlendirilmesi																		
14	Eğitmciler konuya hakimdir.	4,27	85,45	86,31	4,67	93,33	94,27	4,94	98,82	99,81	4,67	93,33	94,27	4,80	96,00	96,96	5,00	100,00	101,00
15	Eğitmciler zamanı etkin ve verimli bir şekilde kullanmaktadır.	3,55	70,91	72,33	4,67	93,33	94,27	4,82	96,47	97,44	4,67	93,33	94,27	4,80	96,00	96,96	5,00	100,00	101,00
16	Konular açık, anlaşılır ve katılımcıların seviyesine uygun işlenmektedir.	3,73	74,55	76,04	5,00	100,00	101,00	4,82	96,47	97,44	4,67	93,33	94,27	4,80	96,00	96,96	5,00	100,00	101,00
17	Bilgiye ulaşma ve ilgili kaynakları kullanma konusunda katılımcılar bilgilendirilmektedir.	3,82	76,36	77,89	4,67	93,33	94,27	4,82	96,47	97,44	5,00	100,00	101,00	5,00	100,00	101,00	5,00	100,00	101,00
18	Eğitmciler, konuyu daha etkili sunabilmek için gerekli olan araç-gereçleri kullanmaktadır.	4,36	87,27	88,15	4,67	93,33	94,27	4,94	98,82	99,81	5,00	100,00	101,00	4,80	96,00	96,96	5,00	100,00	101,00

19	Eğitimciler faaliyet programına uymaktadır.	4,09	81,82	82,64	4,67	93,33	94,27	4,94	98,82	99,81	4,67	93,33	94,27	4,60	92,00	92,92	5,00	100,00	101,00
20	Eğitimin içeriği güncel konu ve çalışmalarla ilişkilendirilmektedir.	3,55	70,91	72,33	4,67	93,33	94,27	4,88	97,65	98,62	4,67	93,33	94,27	5,00	100,00	101,00	5,00	100,00	101,00
Ort		3,91	78,18	79,38	4,71	94,29	95,23	4,88	97,65	98,62	4,76	95,24	96,19	4,83	96,57	97,54	5,00	100,00	101,00
	Anket Geneli	3,84	76,73	78,26	4,72	94,33	95,28	4,88	97,64	98,62	4,70	94,00	94,94	4,82	96,40	97,36	4,99	99,79	100,78

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	%		
1	Eğitimin içeriği programın amacına uygundur.	14	100,00	0	0,00	0	0,00	0	0,00	0	0,00	14	100,00	5,00	100,00
2	Eğitimin zamanlaması / düzenlendiği tarih uygundur.	14	100,00	0	0,00	0	0,00	0	0,00	0	0,00	14	100,00	5,00	100,00
4	Eğitim yöntemi ve tekniği konunun anlaşılabilirliği açısından uygundur.	14	100,00	0	0,00	0	0,00	0	0,00	0	0,00	14	100,00	5,00	100,00
5	Eğitim programının etkili ve verimli uygulanmasına yönelik araç-gereç ve dokümanın kullanımı uygundur.	14	100,00	0	0,00	0	0,00	0	0,00	0	0,00	14	100,00	5,00	100,00
6	Eğitim mesleki gelişimime olumlu katkı sağladı	14	100,00	0	0,00	0	0,00	0	0,00	0	0,00	14	100,00	5,00	100,00
7	Eğitim motivasyonumu artırdı.	14	100,00	0	0,00	0	0,00	0	0,00	0	0,00	14	100,00	5,00	100,00
8	Eğitim kurumumda uygulayabileceğim yeni bilgi ve beceriler kazandırdı.	14	100,00	0	0,00	0	0,00	0	0,00	0	0,00	14	100,00	5,00	100,00
9	Enstitümüzdeki çalışanların tutum ve davranışları olumludur.	14	100,00	0	0,00	0	0,00	0	0,00	0	0,00	14	100,00	5,00	100,00
10	Enstitümüzün eğitim koordinasyonu yeterlidir.	14	100,00	0	0,00	0	0,00	0	0,00	0	0,00	14	100,00	5,00	100,00
13	Öneri ve şikayetlerimiz Enstitünüz çalışanları tarafından dikkate alınır.	14	100,00	0	0,00	0	0,00	0	0,00	0	0,00	14	100,00	5,00	100,00
14	Eğitimci konuya hakimdir.	14	100,00	0	0,00	0	0,00	0	0,00	0	0,00	14	100,00	5,00	100,00
15	Eğitimciler zamanı etkin ve verimli bir şekilde kullanmaktadır.	14	100,00	0	0,00	0	0,00	0	0,00	0	0,00	14	100,00	5,00	100,00
16	Konular açık, anlaşılır ve katılımcıların seviyesine uygun işlenmektedir.	14	100,00	0	0,00	0	0,00	0	0,00	0	0,00	14	100,00	5,00	100,00

17	Bilgiye ulaşma ve ilgili kaynakları kullanma konusunda katılımcılar bilgilendirilmektedir.	14	100,00	0	0,00	0	0,00	0	0,00	0	0,00	14	100,00	5,00	100,00
18	Eğitimciler, konuyu daha etkili sunabilmek için gerekli olan araç-gereçleri kullanmaktadır.	14	100,00	0	0,00	0	0,00	0	0,00	0	0,00	14	100,00	5,00	100,00
19	Eğitimciler faaliyet programına uymaktadır.	14	100,00	0	0,00	0	0,00	0	0,00	0	0,00	14	100,00	5,00	100,00
20	Eğitimin içeriği güncel konu ve çalışmalarla ilişkilendirilmektedir.	14	100,00	0	0,00	0	0,00	0	0,00	0	0,00	14	100,00	5,00	100,00
3	Eğitimin süresi uygundur.	13	92,86	1	7,14	0	0,00	0	0,00	0	0,00	14	100,00	4,93	98,57
11	Enstitümüz eğitim hizmetleri hakkında yeterli bilgiye sahibim.	13	92,86	1	7,14	0	0,00	0	0,00	0	0,00	14	100,00	4,93	98,57
12	Hizmetlerinizden gelecekte de faydalanmak isterim.	13	92,86	1	7,14	0	0,00	0	0,00	0	0,00	14	100,00	4,93	98,57
Anket Geneli														4,99	99,79

4.6. Görüş ve Öneriler

1. Kapsam 2 dışında verdiğimiz sorularada tatmin edici cevaplar aldık.Teşekkürler.
2. Eğitim veren bütün personele teşekkür ediyorum.Benim için çok faydalı bir eğitim oldu.
3. Herşey için çok teşekkür ederiz yüksek seviyeli eğitim için minnettarız.Bir daha görüşmek üzere.
4. Çok teşekkür ederiz

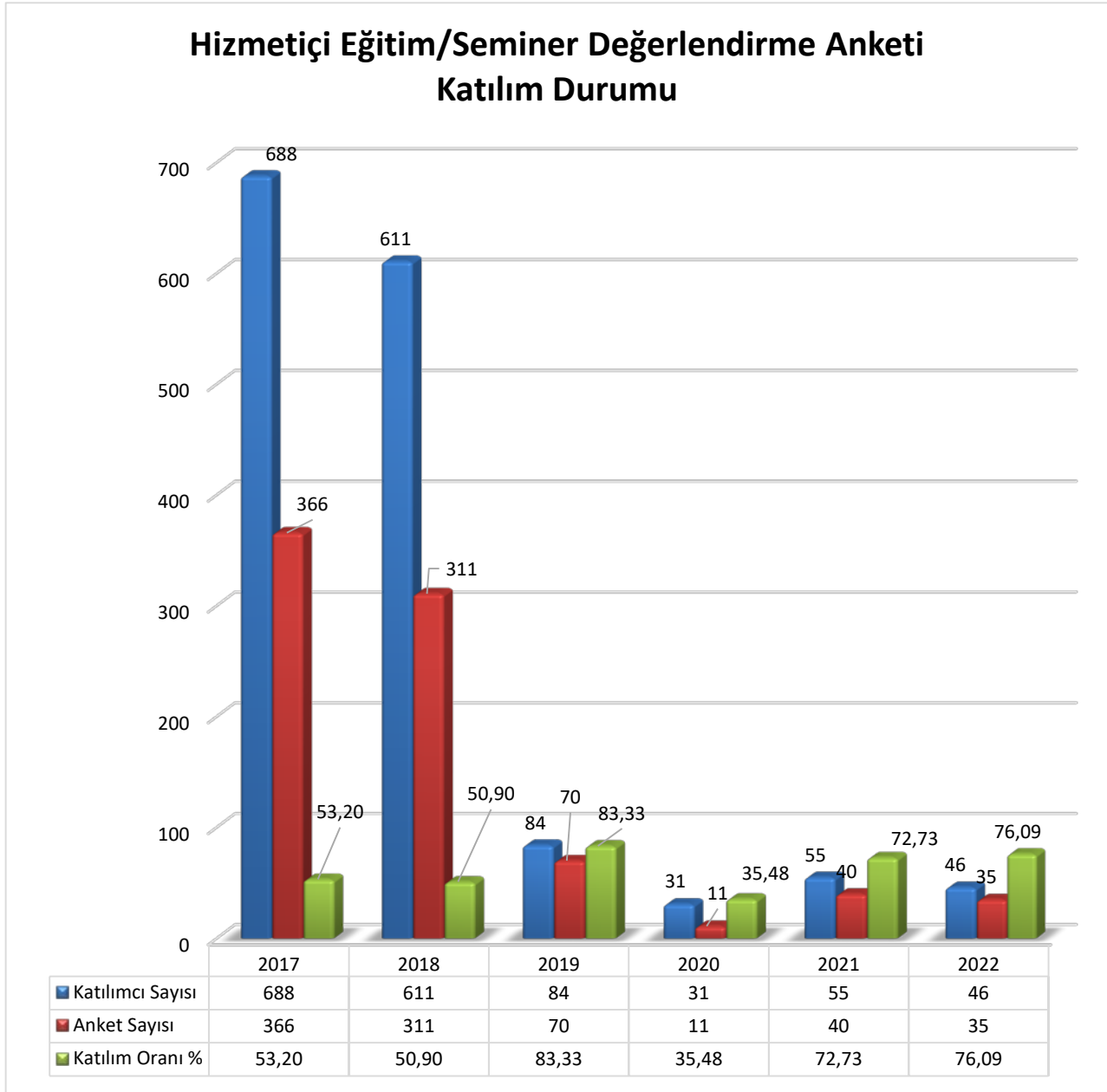
5. HİZMETİÇİ EĞİTİM/SEMİNER DEĞERLENDİRME ANKETİ (2022)

5.1. Hizmetiçi eğitim kapsamında Düzenlenen Eğitim ve Seminerler

No	Eğitimin adı	Eğitimi Veren	Eğitim Tarihi	Katılımcı Sayısı	Anket Sayısı	Katılım Oranı (%)
1	Gübrelerin Sınıflandırılması Eğitimi	Murat PEKER	01.06.2022	7	7	% 100,00
2	TS EN ISO/IEC 17025/2017 Standardı Madde 6-7 Eğitimi	İlhan GÜNGÖR	30.06.02022	39	28	% 71,79

* Yukarıda belirtilen liste anket düzenlenen hizmetiçi eğitimlere aittir.

5.2. Hizmetiçi Eğitim/Seminer Değerlendirme Anketi Katılım Durumu

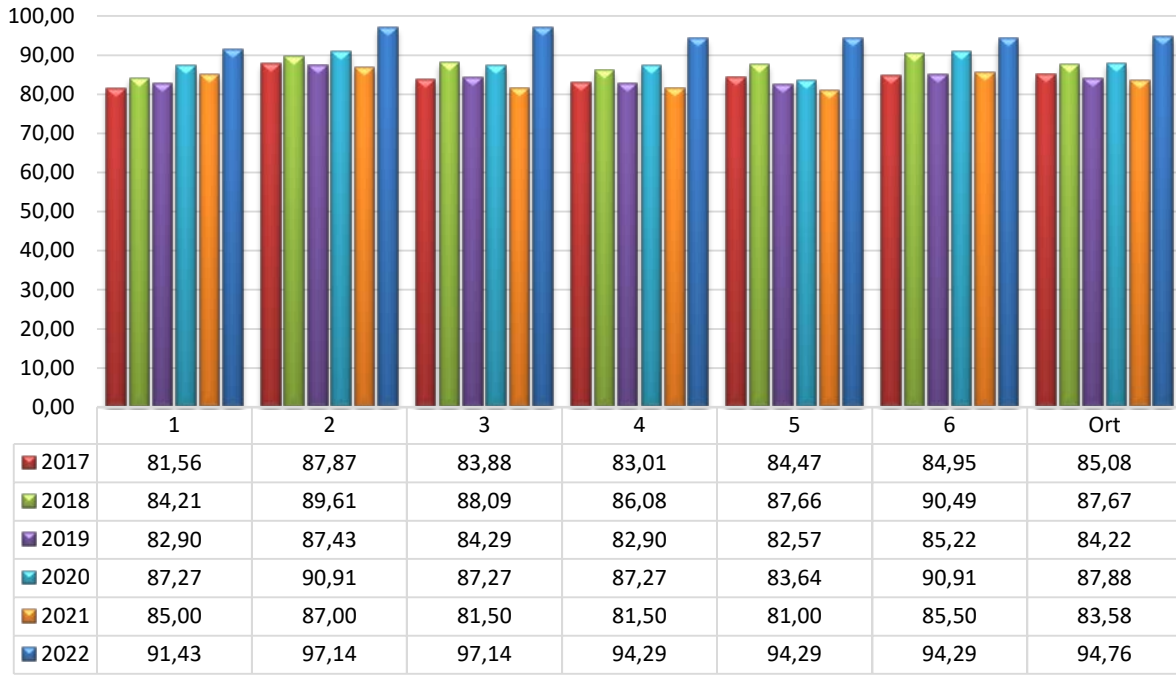


5.3. Hizmetiçi Eğitimi Anketi

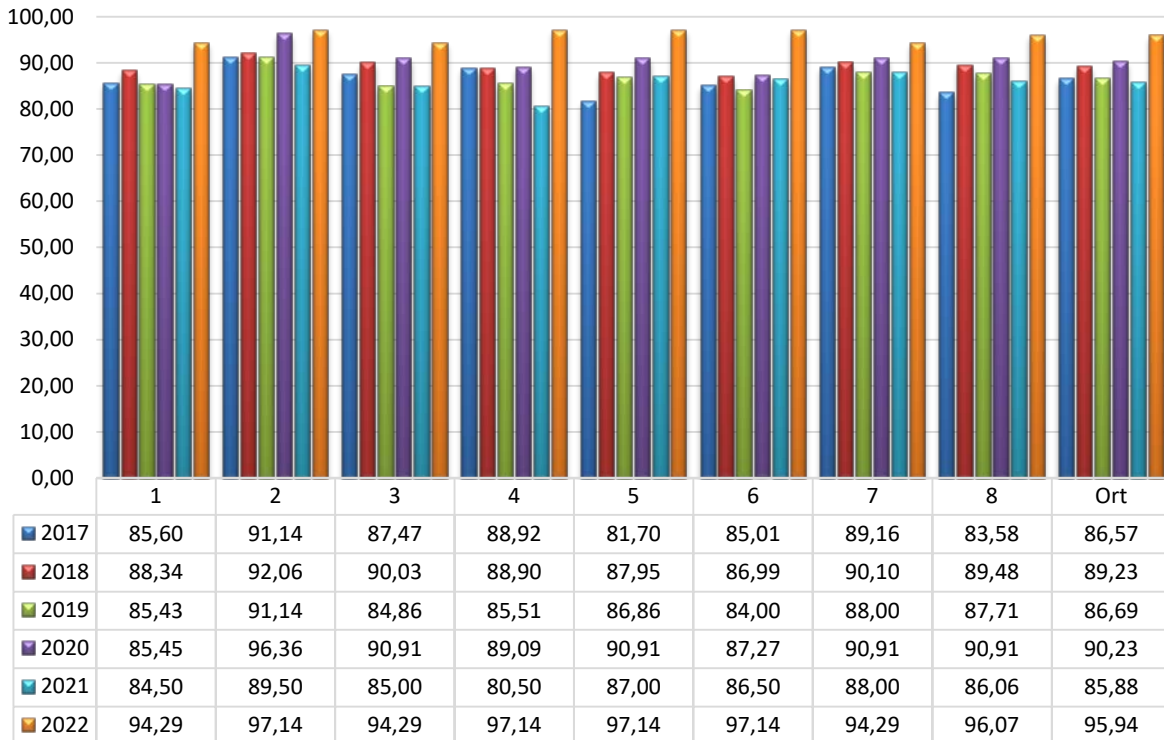
	Kesinlikle Katılıyorum (5)		Katılıyorum (4)		Kararsızım (3)		Katılmıyorum (2)		Kesinlikle Katılmıyorum (1)		Toplam		Aritmetik Ortalama	Memnuniyet Oranı %
	Kişi	%	Kişi	%	Kişi	%	Kişi	%	Kişi	%	Kişi	%		
Eğitimin Planlanması ve Programı														
Eğitimin süresi uygundur.	5	71,43	1	14,29	1	14,29	0	0,00	0	0,00	7	100,00	4,57	91,43
Eğitimin içeriği programın amacına uygundur.	6	85,71	1	14,29	0	0,00	0	0,00	0	0,00	7	100,00	4,86	97,14
Eğitim yöntemi ve tekniği konunun anlaşılabilirliği açısından uygundur.	6	85,71	1	14,29	0	0,00	0	0,00	0	0,00	7	100,00	4,86	97,14
Eğitim programının etkili ve verimli uygulanmasına yönelik araç-gereç ve dokümanın kullanımı uygundur.	5	71,43	2	28,57	0	0,00	0	0,00	0	0,00	7	100,00	4,71	94,29
Eğitim konuya olan ilgimi artırdı	6	85,71	0	0,00	1	14,29	0	0,00	0	0,00	7	100,00	4,71	94,29
Bundan sonra Kurumunuzun düzenleyeceği başka bir eğitim faaliyetine katılmak isterim	5	71,43	2	28,57	0	0,00	0	0,00	0	0,00	7	100,00	4,71	94,29
													4,74	94,76
Eğitmcilerin değerlendirilmesi														
Konular uygun yöntem ve tekniklerle sunulmaktadır.	5	71,43	2	28,57	0	0,00	0	0,00	0	0,00	7	100,00	4,71	94,29
Eğitimci konuya hakimdir.	6	85,71	1	14,29	0	0,00	0	0,00	0	0,00	7	100,00	4,86	97,14
Eğitim zamanı etkin ve verimli bir şekilde kullanılmaktadır.	5	71,43	2	28,57	0	0,00	0	0,00	0	0,00	7	100,00	4,71	94,29
Konular açık, anlaşılır ve katılımcıların seviyesine uygun işlenmektedir.	6	85,71	1	14,29	0	0,00	0	0,00	0	0,00	7	100,00	4,86	97,14
Bilgiye ulaşma ve ilgili kaynakları kullanma konusunda katılımcılar bilgilendirilmektedir.	6	85,71	1	14,29	0	0,00	0	0,00	0	0,00	7	100,00	4,86	97,14
Eğitmciler, konuyu daha etkili sunabilmek için gerekli olan araç-gereçleri kullanmaktadır.	6	85,71	1	14,29	0	0,00	0	0,00	0	0,00	7	100,00	4,86	97,14
Eğitmciler faaliyet programına uymaktadır.	5	71,43	2	28,57	0	0,00	0	0,00	0	0,00	7	100,00	4,71	94,29
Eğitimin içeriği güncel konu ve çalışmalarla ilişkilendirilmektedir.	5	71,43	2	28,57	0	0,00	0	0,00	0	0,00	7	100,00	4,80	96,07
													4,80	95,94
Anket Geneli												4,73	94,55	

5.3.1. Önermelere Ait Geçmiş Dönem Verileri %

Genel Değerlendirme



Eğitimcilerin Değerlendirilmesi



5.3.2. Hedef ve İyileştirmeye Açık Alanlar

		Gerçekleşen		Gerçekleşen		Gerçekleşen		Gerçekleşen		2021 Hedef	Gerçekleşen		2022 Hedef	Gerçekleşen		2023 Hedef
		2017	Memnuniyet Oranı (%)	2018	Memnuniyet Oranı (%)	2019	Memnuniyet Oranı (%)	2020	Memnuniyet Oranı (%)		2021	Memnuniyet Oranı (%)		2022	Memnuniyet Oranı (%)	
	Genel Değerlendirme															
1	Eğitimin süresi uygundur.	4,08	81,56	4,21	84,21	4,14	82,90	4,36	87,27	88,15	4,25	85,00	85,85	4,57	91,43	92,34
2	Eğitimin içeriği programın amacına uygundur.	4,39	87,87	4,48	89,61	4,37	87,43	4,55	90,91	91,82	4,35	87,00	87,87	4,86	97,14	98,11
3	Eğitim yöntemi ve tekniği konunun anlaşılabilirliği açısından uygundur.	4,19	83,88	4,40	88,09	4,21	84,29	4,36	87,27	88,15	4,08	81,50	82,32	4,86	97,14	98,11
4	Eğitim programının etkili ve verimli uygulanmasına yönelik araç-gereç ve dokümanın kullanımı uygundur.	4,15	83,01	4,30	86,08	4,14	82,90	4,36	87,27	88,15	4,08	81,50	82,32	4,71	94,29	95,23
5	Eğitim konuya olan ilgimi artırdı	4,22	84,47	4,38	87,66	4,13	82,57	4,18	83,64	84,47	4,05	81,00	81,81	4,71	94,29	95,23
6	Bundan sonra Kurumunuzun düzenleyeceği başka bir eğitim faaliyetine katılmak isterim.	4,25	84,95	4,52	90,49	4,26	85,22	4,55	90,91	91,82	4,28	85,50	86,36	4,71	94,29	95,23
		4,25	85,08	4,38	87,67	4,21	84,22	4,39	87,88	88,76	4,18	83,58	84,42	4,74	94,76	95,71
	Eğitimcilerin değerlendirilmesi															
1	Konular uygun yöntem ve tekniklerle sunulmaktadır.	4,28	85,60	4,42	88,34	4,27	85,43	4,27	85,45	86,31	4,23	84,50	85,35	4,71	94,29	95,23
2	Eğitimci konuya hakimdir.	4,56	91,14	4,60	92,06	4,56	91,14	4,82	96,36	97,33	4,48	89,50	90,40	4,86	97,14	98,11
3	Eğitim zamanı etkin ve verimli bir şekilde kullanılmaktadır.	4,37	87,47	4,50	90,03	4,24	84,86	4,55	90,91	91,82	4,25	85,00	85,85	4,71	94,29	95,23
4	Konular açık, anlaşılır ve katılımcıların seviyesine uygun işlenmektedir.	4,45	88,92	4,45	88,90	4,28	85,51	4,45	89,09	89,98	4,03	80,50	81,31	4,86	97,14	98,11

5	Bilgiye ulaşma ve ilgili kaynakları kullanma konusunda katılımcılar bilgilendirilmektedir.	4,09	81,70	4,40	87,95	4,34	86,86	4,55	90,91	91,82	4,35	87,00	87,87	4,86	97,14	98,11
6	Eğitimciler, konuyu daha etkili sunabilmek için gerekli olan araç-gereçleri kullanmaktadır.	4,25	85,01	4,35	86,99	4,20	84,00	4,36	87,27	88,15	4,33	86,50	87,37	4,86	97,14	98,11
7	Eğitimciler faaliyet programına uymaktadır.	4,46	89,16	4,50	90,10	4,40	88,00	4,55	90,91	91,82	4,38	87,50	88,38	4,71	94,29	95,23
8	Eğitimin içeriği güncel konu ve çalışmalarla ilişkilendirilmektedir.	4,18	83,58	4,47	89,48	4,39	87,71	4,55	90,91	91,82	4,40	88,00	88,88	4,80	96,07	97,03
		4,33	86,57	4,46	89,23	4,33	86,69	4,51	90,23	91,13	4,30	86,06	86,92	4,80	95,94	96,90
	Anket Geneli	4,29	85,88	4,43	88,56	4,28	85,55	4,43	88,65	89,53	4,24	84,85	85,70	4,73	94,55	95,49

5.3.3. Önermelerin Sıralanışı;

Gübrelerin Sınıflandırılması Eğitimi			Kesinlikle Katılıyorum (5)		Katılıyorum (4)		Kararsızım (3)		Katılmıyorum (2)		Kesinlikle Katılmıyorum (1)		Toplam		Aritmetik Ortalama	Memnuniyet Oranı %
			Kişi	%	Kişi	%	Kişi	%	Kişi	%	Kişi	%	Kişi	%		
ED	2	Eğitimci konuya hakimdir.	6	85,71	1	14,29	0	0,00	0	0,00	0	0,00	7	100,00	4,86	97,14
ED	7	Eğitimciler faaliyet programına uymaktadır.	6	85,71	1	14,29	0	0,00	0	0,00	0	0,00	7	100,00	4,86	97,14
ED	2	Eğitimin içeriği programın amacına uygundur.	6	85,71	1	14,29	0	0,00	0	0,00	0	0,00	7	100,00	4,86	97,14
EPP	5	Bilgiye ulaşma ve ilgili kaynakları kullanma konusunda katılımcılar bilgilendirilmektedir.	6	85,71	1	14,29	0	0,00	0	0,00	0	0,00	7	100,00	4,86	97,14
ED	6	Eğitimciler, konuyu daha etkili sunabilmek için gerekli olan araç-gereçleri kullanmaktadır.	6	85,71	1	14,29	0	0,00	0	0,00	0	0,00	7	100,00	4,86	97,14
ED	3	Eğitim yöntemi ve tekniği konunun anlaşılabilirliği açısından uygundur.	6	85,71	1	14,29	0	0,00	0	0,00	0	0,00	7	100,00	4,86	97,14
EPP	4	Konular açık, anlaşılır ve katılımcıların seviyesine uygun işlenmektedir.	6	85,71	1	14,29	0	0,00	0	0,00	0	0,00	7	100,00	4,86	97,14
ED	8	Eğitimin içeriği güncel konu ve çalışmalarla ilişkilendirilmektedir.	5	71,43	2	28,57	0	0,00	0	0,00	0	0,00	7	100,00	4,71	94,29
ED	6	Bundan sonra Kurumunuzun düzenleyeceği başka bir eğitim faaliyetine katılmak isterim	5	71,43	2	28,57	0	0,00	0	0,00	0	0,00	7	100,00	4,71	94,29
	3	Eğitim zamanı etkin ve verimli bir şekilde kullanılmaktadır.	5	71,43	2	28,57	0	0,00	0	0,00	0	0,00	7	100,00	4,71	94,29
EPP	1	Konular uygun yöntem ve tekniklerle sunulmaktadır.	5	71,43	2	28,57	0	0,00	0	0,00	0	0,00	7	100,00	4,71	94,29
EPP	4	Eğitim programının etkili ve verimli uygulanmasına yönelik araç-gereç ve dokümanın kullanımı uygundur.	5	71,43	2	28,57	0	0,00	0	0,00	0	0,00	7	100,00	4,71	94,29
	5	Eğitim konuya olan ilgimi artırdı	6	85,71	0	0,00	1	14,29	0	0,00	0	0,00	7	100,00	4,71	94,29
ED	1	Eğitimin süresi uygundur.	5	71,43	1	14,29	1	14,29	0	0,00	0	0,00	7	100,00	4,57	91,43
												Anket Geneli		4,73	94,55	

5.3.4. En Yüksek puanı alan üç önerme;

2022 yılı				2021 yılı			
	Hizmetiçi Eğitim	Aritmetik Ortalama	Memnuniyet Oranı (%)			Aritmetik Ortalama	Memnuniyet Oranı (%)
2	Eğitimci konuya hakimdir.	4,86	97,14	2	Eğitimci konuya hakimdir.	4,48	89,50
7	Eğitim konuya olan ilgimi artırdı	4,86	97,14	8	Eğitimin içeriği güncel konu ve çalışmalarla ilişkilendirilmektedir.	4,40	88,00
2	Eğitimin içeriği programın amacına uygundur.	4,86	97,14	7	Eğitimciler faaliyet programına uymaktadır.	4,38	87,50

5.3.5. En düşük puanı alan üç önerme;

2022 yılı				2021 yılı			
	Hizmetiçi Eğitim	Aritmetik Ortalama	Memnuniyet Oranı (%)			Aritmetik Ortalama	Memnuniyet Oranı (%)
4	Eğitim programının etkili ve verimli uygulanmasına yönelik araç-gereç ve dokümanın kullanımı uygundur.	4,71	94,29	4	Eğitim programının etkili ve verimli uygulanmasına yönelik araç-gereç ve dokümanın kullanımı uygundur.	4,08	81,50
5	Eğitim konuya olan ilgimi artırdı	4,71	94,29	5	Eğitim konuya olan ilgimi artırdı	4,05	81,00
1	Eğitimin süresi uygundur.	4,57	91,43	4	Konular açık, anlaşılır ve katılımcıların seviyesine uygun işlenmektedir.	4,08	81,50

5.3.6. Anket sonunda yer alan geri bildirimler;

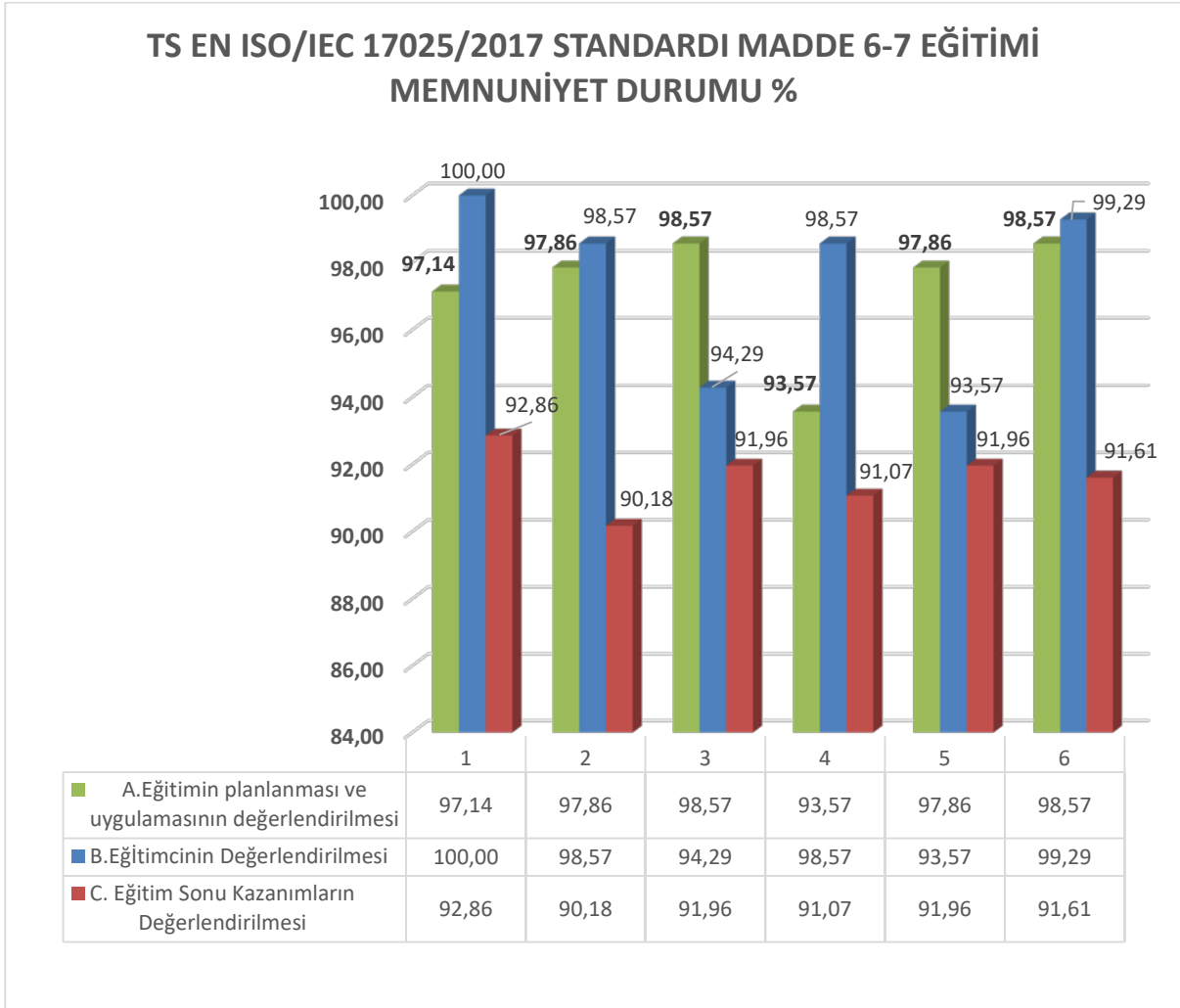
- Verilen eğitimin bize olumlu yönde katkı sağladığı aşıkardır. Eğitim için teşekkür ederiz. Emeginize sağlık.

5.4. TS EN ISO/IEC 17025/2017 Standardı Madde 6-7 Eğitimi

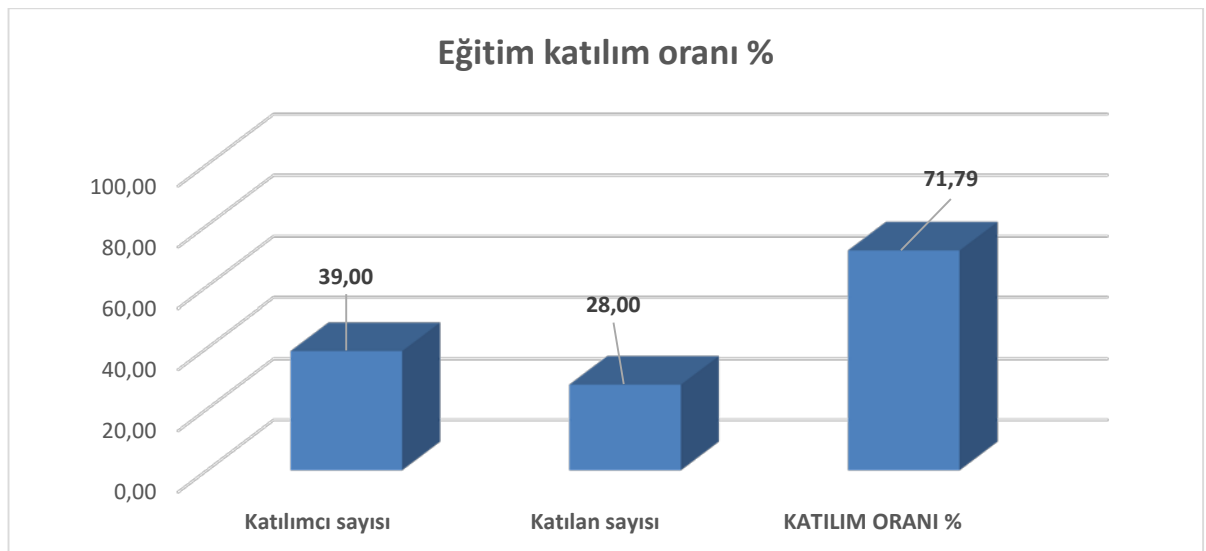
TS EN ISO/IEC 17025/2017 STANDARTI MADDE 6-7 EĞİTİMİ		8		7		6		5		4		3		2		1		Toplam		Aritmetik Ortalama	Memnuniyet Oranı %
		Kişi	%	Kişi	%	Kişi	%	Kişi	%	Kişi	%	Kişi	%	Kişi	%	Kişi	%	Kişi	%		
A. Eğitimin Planlanması ve Uygulamasının Değerlendirilmesi																					
1	Eğitimin süresi yeterli miydi? (0-5)							24	85,71	4	14,29	0	0,00	0	0,00	0	0,00	28	100	4,86	97,14
2	Eğitimin düzenlendiği tarih (zamanlaması) uygun muydu? (0-5)							25	89,29	3	10,71	0	0,00	0	0,00	0	0,00	28	100	4,89	97,86
3	Eğitimin içeriği eğitimin amacına uygun ve yeterli miydi? (0-5)							26	92,86	2	7,14	0	0,00	0	0,00	0	0,00	28	100	4,93	98,57
4	Eğitim yöntemi ve tekniği, konunun anlaşılabilirliği açısından uygun muydu? (0-5)							20	71,43	7	25,00	1	3,57	0	0,00	0	0,00	28	100	4,68	93,57
5	Eğitim materyalleri (araç/gereç/dokümanlar) yeterli miydi? (0-5)							26	92,86	1	3,57	1	3,57	0	0,00	0	0,00	28	100	4,89	97,86
6	Eğitim mekanı eğitime uygun muydu? (0-5)							27	96,43	0	0,00	1	3,57	0	0,00	0	0,00	28	100	4,93	98,57
																				4,86	97,26
B. Eğitimcinin Değerlendirilmesi																					
1	Eğitimci konusuna hâkim ve yeterli bilgi birikimine sahip miydi? (0-5)							28	100,00	0	0,00	0	0,00	0	0,00	0	0,00	28	100	5,00	100,00
2	Konuyu uygun yöntem ve tekniklerle, görsel ve işitsel araçları kullanarak sundu mu? (0-5)							26	92,86	2	7,14	0	0,00	0	0,00	0	0,00	28	100	4,93	98,57
3	Zamanı etkin ve verimli şekilde kullandı mı? (0-5)							22	78,57	4	14,29	2	7,14	0	0,00	0	0,00	28	100	4,71	94,29

4	Konuları açık, anlaşılır ve seviyenize uygun işledi mi? (0-5)							26	92,86	2	7,14	0	0,00	0	0,00	0	0,00	28	100	4,93	98,57
5	Tüm katılımcıların eğitimine aktif katılımını sağlayabildi mi? (0-5)							20	71,43	7	25,00	1	3,57	0	0,00	0	0,00	28	100	4,68	93,57
6	Sorulan sorulara açıklayıcı ve tatmin edici cevaplar verebiliyor mu? (0-5)							27	96,43	1	3,57	0	0,00	0	0,00	0	0,00	28	100	4,96	99,29
																				4,87	97,38
C. Eğitim Sonu Kazanımların Değerlendirilmesi																					
1	Eğitim mesleki gelişiminize olumlu katkılar sağladı mı? (0-8)	20	71,43	3	10,71	2	7,14	3	10,71	0	0,00	0	0,00	0	0,00	0	0,00	28	100	4,64	92,86
2	Eğitim kişisel gelişiminize olumlu katkı sağladı mı? (0-8)	15	53,57	8	28,57	1	3,57	4	14,29	0	0,00	0	0,00	0	0,00	0	0,00	28	100	4,51	90,18
3	Eğitim, meslektaşlarınızla paylaşabileceğiniz yeni bilgi ve beceriler kazandırdı mı? (0-8)	17	60,71	6	21,43	3	10,71	2	7,14	0	0,00	0	0,00	0	0,00	0	0,00	28	100	4,60	91,96
4	Eğitim, konuya olan ilginizi ve motivasyonunuzu arttırdı mı? (0-8)	16	57,14	6	21,43	4	14,29	2	7,14	0	0,00	0	0,00	0	0,00	0	0,00	28	100	4,55	91,07
5	Eğitim, kurumunuzda uygulayabileceğiniz yeni bilgi ve beceriler kazandırdı mı? (0-8)	17	60,71	6	21,43	3	10,71	2	7,14	0	0,00	0	0,00	0	0,00	0	0,00	28	100	4,60	91,96
																				7,33	91,61
																			Anket Geneli		95,42

5.4.1. TS EN ISO/IEC 17025/2017 Standardı Madde 6-7 Eğitimi Memnuniyet Durumu %



5.4.2. Eğitim Katılım Oranı %



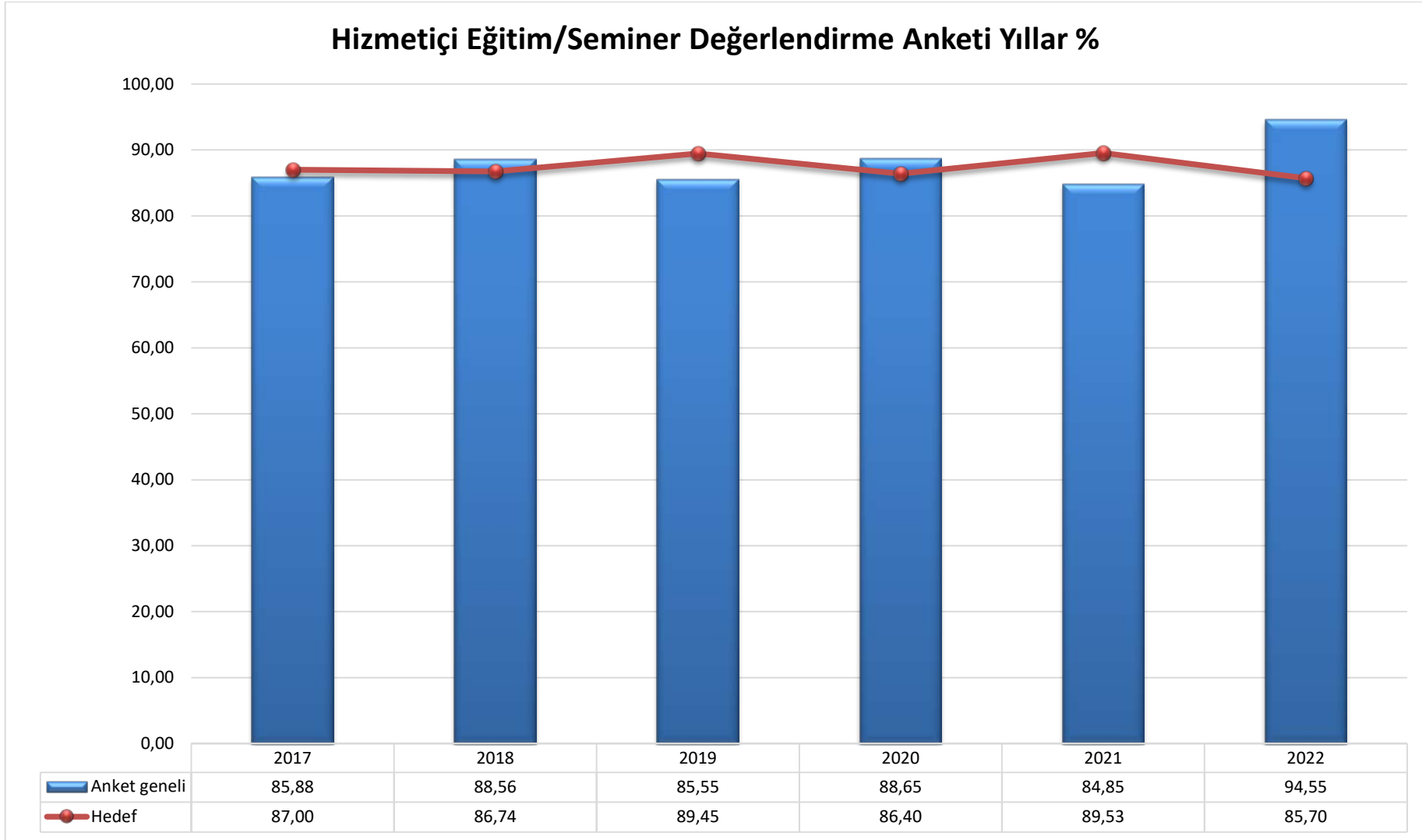
5.4.3. Önermelerin Sıralanışı;

	TS EN ISO/IEC 17025/2017 STANDARDI MADDE 6-7 EĞİTİMİ	Aritmetik Ortalama	Memnuniyet Oranı %
1	Eğitimci konusuna hâkim ve yeterli bilgi birikimine sahip miydi? (0-5)	5,00	100,00
6	Sorulan sorulara açıklayıcı ve tatmin edici cevaplar verebiliyor mu? (0-5)	4,96	99,29
3	Eğitimin içeriği eğitimin amacına uygun ve yeterli miydi? (0-5)	4,93	98,57
6	Eğitim mekanı eğitime uygun muydu? (0-5)	4,93	98,57
2	Konuyu uygun yöntem ve tekniklerle, görsel ve işitsel araçları kullanarak sundu mu? (0-5)	4,93	98,57
4	Konuları açık, anlaşılır ve seviyenize uygun işledi mi? (0-5)	4,93	98,57
2	Eğitimin düzenlendiği tarih (zamanlaması) uygun muydu? (0-5)	4,89	97,86
5	Eğitim materyalleri (araç/gereç/dokümanlar) yeterli miydi? (0-5)	4,89	97,86
1	Eğitimin süresi yeterli miydi? (0-5)	4,86	97,14
3	Zamanı etkin ve verimli şekilde kullandı mı? (0-5)	4,71	94,29
4	Eğitim yöntemi ve tekniği, konunun anlaşılabilmesi açısından uygun muydu? (0-5)	4,68	93,57
5	Tüm katılımcıların eğitimine aktif katılımını sağlayabildi mi? (0-5)	4,68	93,57
1	Eğitim mesleki gelişiminize olumlu katkılar sağladı mı? (0-8)	4,64	92,86
3	Eğitim, meslektaşlarınızla paylaşabileceğiniz yeni bilgi ve beceriler kazandırdı mı?(0-8)	4,60	91,96
5	Eğitim, kurumunuzda uygulayabileceğiniz yeni bilgi ve beceriler kazandırdı mı? (0-8)	4,60	91,96
4	Eğitim, konuya olan ilginizi ve motivasyonunuzu arttırdı mı? (0-8)	4,55	91,07
2	Eğitim kişisel gelişiminize olumlu katkı sağladı mı? (0-8)	4,51	90,18

5.4.4. Genel Görüş ve Öneriler

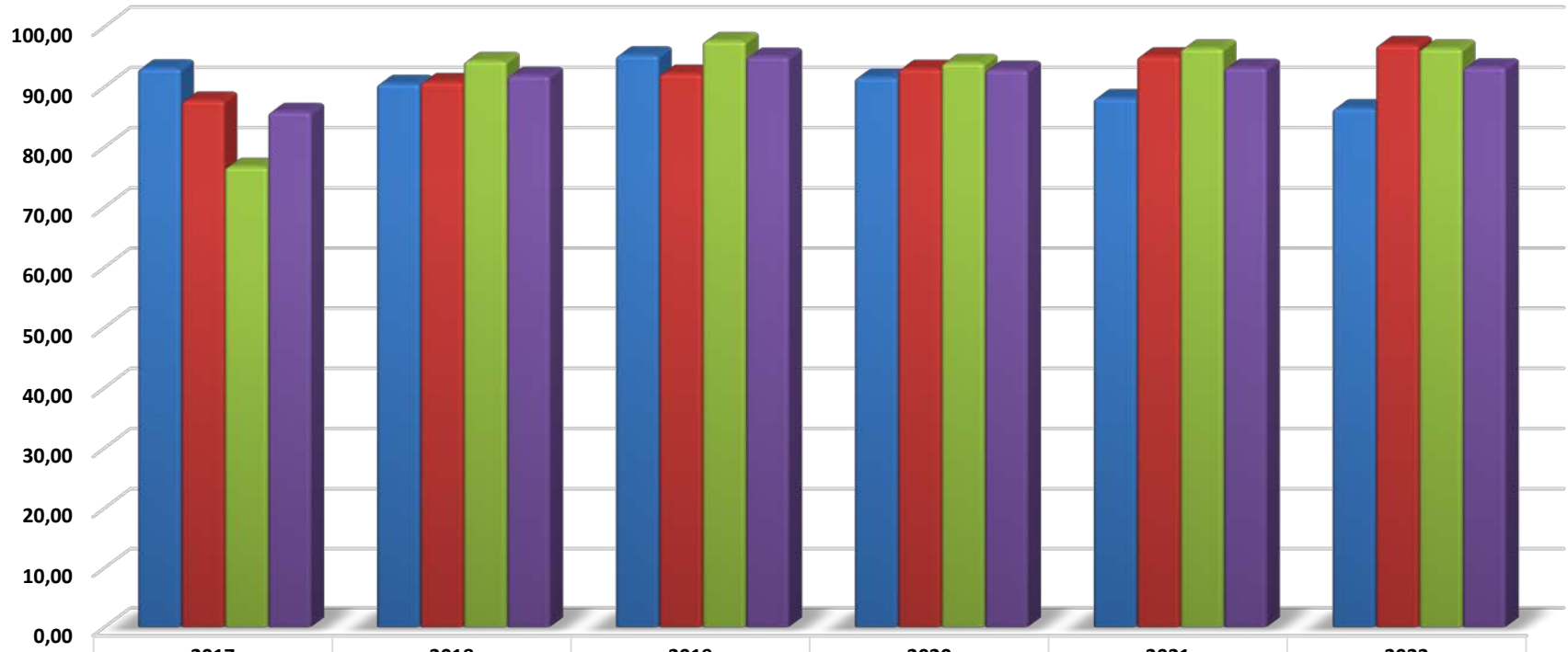
- Bilgi birikimi yüksek, anlatımı ve aktarımı biraz daha iyi olabilir.
- İlhan bey alanında bilgili ve donanımlı.
- Çok bilgili.
- İlhan güngör eğitimci., bilgi birikimi ve anlatışı tecrübeli idi. Çok güzeldi.
- Başarılarının devamını dilerim.
- Çok güzel okudu.
-

5.5. Hizmetiçi Eğitim/Seminer Değerlendirme Anketi Yıllar %



6. DIŞ PAYDAŞ MEMNUNİYET ANKET SONUÇLARI YILLAR %

Dış Paydaş Memnuniyet Anket Sonuçları Yıllar %



	2017	2018	2019	2020	2021	2022
Laboratuvar	93,11	90,54	95,28	91,57	88,16	86,48
Yeterlilik Testi	87,76	90,83	92,22	93,03	95,09	96,98
Eğitim Hizmetleri	76,73	94,33	97,64	94,00	96,40	96,40
Genel Ortalama	85,87	91,90	95,05	92,87	93,22	93,29

7. İÇ KONTROL GÜVENİRLİLİK ANKETİ SONUÇLARI 2022

2022 yılı İç Kontrol Güvenilirlik Anketine ait bulgular aşağıdaki gibidir.

2022 İÇ KONTROL GÜVENİRLİLİK DEĞERLENDİRME ANKETİ		
İÇ KONTROL GÜVENİRLİLİK DEĞERLENDİRME ANKETİ	2022	
İç Kontrol Sistemi ile İlgili Politikalar Belirlenmiştir.	Kişi sayısı	%
Bilmiyorum.	0,00	0,00
Belirlenmemiş ve belgelenmemiş.	0,00	0,00
Belirlenmiş ancak tam olarak belgelenmemiş.	3,00	50,00
Belirlenmiş ve düzgün bir şekilde belgelenmiş.	4,00	66,67
Belirlenmiş ve düzgün bir şekilde belgelenmiş ve iç kontrol sistemi ile ilgili makul güvence sağlamaktadır.	4,00	66,67
	11,00	100,00
Kurum Personeli, iç kontrol faaliyetleri ile ilgili sorumlulukların farkındadır.		
Bilmiyorum.	0,00	0,00
Sorumluluklarının farkında değildir.	2,00	33,33
Sorumluluklarının tam olarak farkında değildir.	3,00	50,00
Sorumluluklarının farkındadır.	3,00	50,00
Makul güvence sağlayacak farkındalığa sahiptir.	3,00	50,00
	11,00	100,00
İç kontrol sisteminin etkinliği değerlendirilmektedir.		
Bilmiyorum.	1,00	16,67
Düzenli olarak değerlendirilmemektedir.	1,00	16,67
Düzenli aralıklarla ve yeterli derecede değerlendirilmektedir. Ancak tam olarak belgelenmemektedir.	2,00	33,33
Düzenli aralıklarla ve yeterli derecede değerlendirilmektedir ve düzgün bir şekilde belgelenmektedir.	2,00	33,33
Düzenli ve yeterli derecede yapılan değerlendirme ve belgelendirmeler, iç kontrol sistemi ile ilgili olarak makul güvence sağlamaktadır.	5,00	83,33
	11,00	100,00
Kontrollerle ilgili eksiklikler belirlenmiştir.		
Bilmiyorum.	2,00	33,33
Belirlenmemiştir.	0,00	0,00
Belirlenmiştir ancak bu konuda zamanında önlem alınmamıştır.	2,00	33,33
Belirlenmiş ve bunlarla ilgili zamanında önlem alınmıştır.	4,00	66,67
Belirlenmiş ve bunlarla ilgili alınan önlemler iç kontrol sistemi ile ilgili olarak makul güvence sağlamaktadır.	3,00	50,00
	11,00	100,00

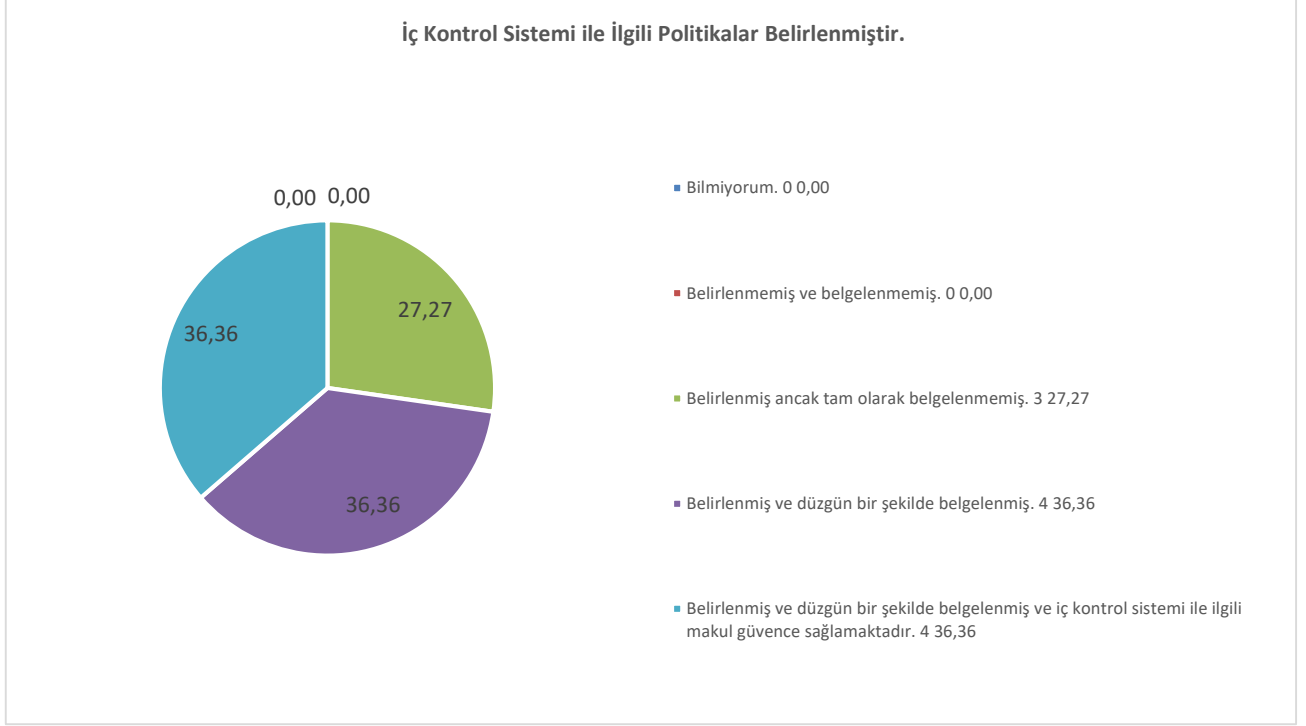
Kurumdaki iç kontrol sisteminin işleyiş biçimi belgelendirilmiştir.		
Bilmiyorum	0,00	0,00
Belgelendirilmemiştir.	0,00	0,00
Belgelendirilmiştir ancak yeterli düzeyde değildir.	4,00	66,67
Yeterli düzeyde belgelendirilmiştir.	2,00	33,33
Mevcut belgeleme iç kontrol sistemi ile ilgili olarak makul güvence sağlamaktadır.	5,00	83,33
	11,00	100,00
Kurumdaki kontrol stratejilerinin, belgelenmesi ve hataların düzeltilmesi için çaba harcanmaktadır.		
Bilmiyorum.	0,00	0,00
Yeterli derecede çaba harcanmamaktadır.	1,00	16,67
Önemli ölçüde emek ve zaman harcanmaktadır.	1,00	16,67
Faaliyetlerin kontrol edilmesi, belgelenmesi ve hataların düzeltilmesi için harcanan çaba ,içinde bulunan şartlara bağlı olarak önemlidir.	4,00	66,67
Gösterilen çaba iç kaynakların etkili bir biçimde kullanılmasını sağlamaktadır.	5,00	83,33
	11,00	100,00

7.1. İç Kontrol Güvenirlilik Değerlendirme Anketi Yıllar

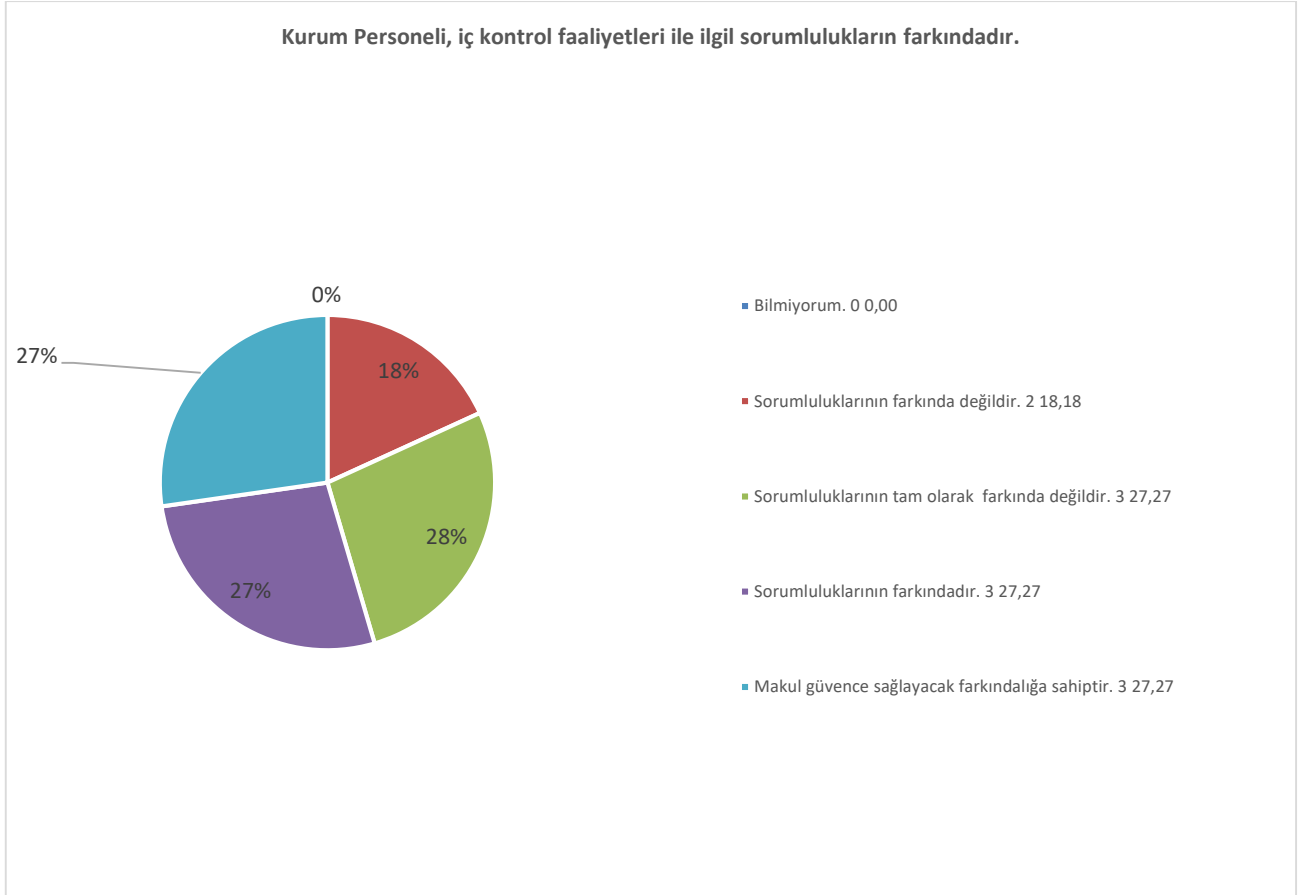
İÇ KONTROL GÜVENİRLİLİK DEĞERLENDİRME ANKETİ YILLAR								
İÇ KONTROL GÜVENİRLİLİK DEĞERLENDİRME ANKETİ	2017		2018		2021		2022	
	Kişi sayısı	%	Kişi sayısı	%	Kişi sayısı	%	Kişi sayısı	%
İç Kontrol Sistemi ile İlgili Politikalar Belirlenmiştir.								
Bilmiyorum.	0	0	1	6	0	0	0	0,00
Belirlenmemiş ve belgelenmemiş.	0	0	0	0	0	0	0	0,00
Belirlenmiş ancak tam olarak belgelenmemiş.	2	15	1	6	0	0	3	50,00
Belirlenmiş ve düzgün bir şekilde belgelenmiş.	6	46	8	50	3	50	4	66,67
Belirlenmiş ve düzgün bir şekilde belgelenmiş ve iç kontrol sistemi ile ilgili makul güvence sağlamaktadır.	5	38	6	38	3	50	4	66,67
	13		16		6	100	11	100,00
Kurum Personeli, iç kontrol faaliyetleri ile ilgili sorumlulukların farkındadır.								
Bilmiyorum.	0	0	0	0	0,00	0,00	0	0,00
Sorumluluklarının farkında değildir.	0	0	1	7	0,00	0,00	2	33,33
Sorumluluklarının tam olarak farkında değildir.	5	38	9	60	2,00	33,33	3	50,00
Sorumluluklarının farkındadır.	7	54	4	27	4,00	66,67	3	50,00
Makul güvence sağlayacak farkındalığa sahiptir.	1	8	1	7	0,00	0,00	3	50,00
	13		15		6,00	100,00	11	100,00
İç kontrol sisteminin etkinliği değerlendirilmektedir.								
Bilmiyorum.	0	0	1	6	0,00	0,00	1	16,67
Düzenli olarak değerlendirilmemektedir.	1	8	1	6	1,00	16,67	1	16,67
Düzenli aralıklarla ve yeterli derecede değerlendirilmektedir. Ancak tam olarak belgelenmemektedir.	3	25	2	13	1,00	16,67	2	33,33
Düzenli aralıklarla ve yeterli derecede değerlendirilmektedir ve düzgün bir şekilde belgelenmektedir.	6	50	9	56	2,00	33,33	2	33,33
Düzenli ve yeterli derecede yapılan değerlendirme ve belgelendirmeler, iç kontrol sistemi ile ilgili olarak makul güvence sağlamaktadır.	2	17	3	19	2,00	33,33	5	83,33
	12		16		6,00	100,00	11	100,00
Kontrollerle ilgili eksiklikler belirlenmiştir.								
Bilmiyorum.	1	8	1	6	0,00	0,00	2	33,33
Belirlenmemiştir.	0	0	0	0	0,00	0,00	0	0,00
Belirlenmiştir ancak bu konuda zamanında önlem alınmamıştır.	4	31	3	19	1,00	16,67	2	33,33
Belirlenmiş ve bunlarla ilgili zamanında önlem alınmıştır.	7	54	11	69	3,00	50,00	4	66,67
Belirlenmiş ve bunlarla ilgili alınan önlemler iç kontrol sistemi ile ilgili olarak makul güvence sağlamaktadır.	1	8	1	6	2,00	33,33	3	50,00
	13		16		6,00	100,00	11	100,00

Kurumdaki iç kontrol sisteminin işleyiş biçimi belgelendirilmiştir.								
Bilmiyorum	2	15	1	6	0,00	0,00	0	0,00
Belgelendirilmemiştir.	0	0	0	0	0,00	0,00	0	0,00
Belgelendirilmiştir ancak yeterli düzeyde değildir.	1	8	0	0	1,00	16,67	4	66,67
Yeterli düzeyde belgelendirilmiştir.	8	62	10	63	3,00	50,00	2	33,33
Mevcut belgeleme iç kontrol sistemi ile ilgili olarak makul güvence sağlamaktadır.	2	15	5	31	2,00	33,33	5	83,33
	13		16		6,00	100,00	11	100,00
Kurumdaki kontrol stratejilerinin, belgelenmesi ve hataların düzeltilmesi için çaba harcanmaktadır.								
Bilmiyorum.	0	0	0	0	0,00	0,00	0	0,00
Yeterli derecede çaba harcanmamaktadır.	0	0	0	0	0,00	0,00	1	16,67
Önemli ölçüde emek ve zaman harcanmaktadır.	2	15	4	25	2,00	33,33	1	16,67
Faaliyetlerin kontrol edilmesi, belgelenmesi ve hataların düzeltilmesi için harcanan çaba , içinde bulunan şartlara bağlı olarak önemlidir.	5	38	6	38	1,00	16,67	4	66,67
Gösterilen çaba iç kaynakların etkili bir biçimde kullanılmasını sağlamaktadır.	6	46	6	38	3,00	50,00	5	83,33
	13		16		6,00	100,00	11	100

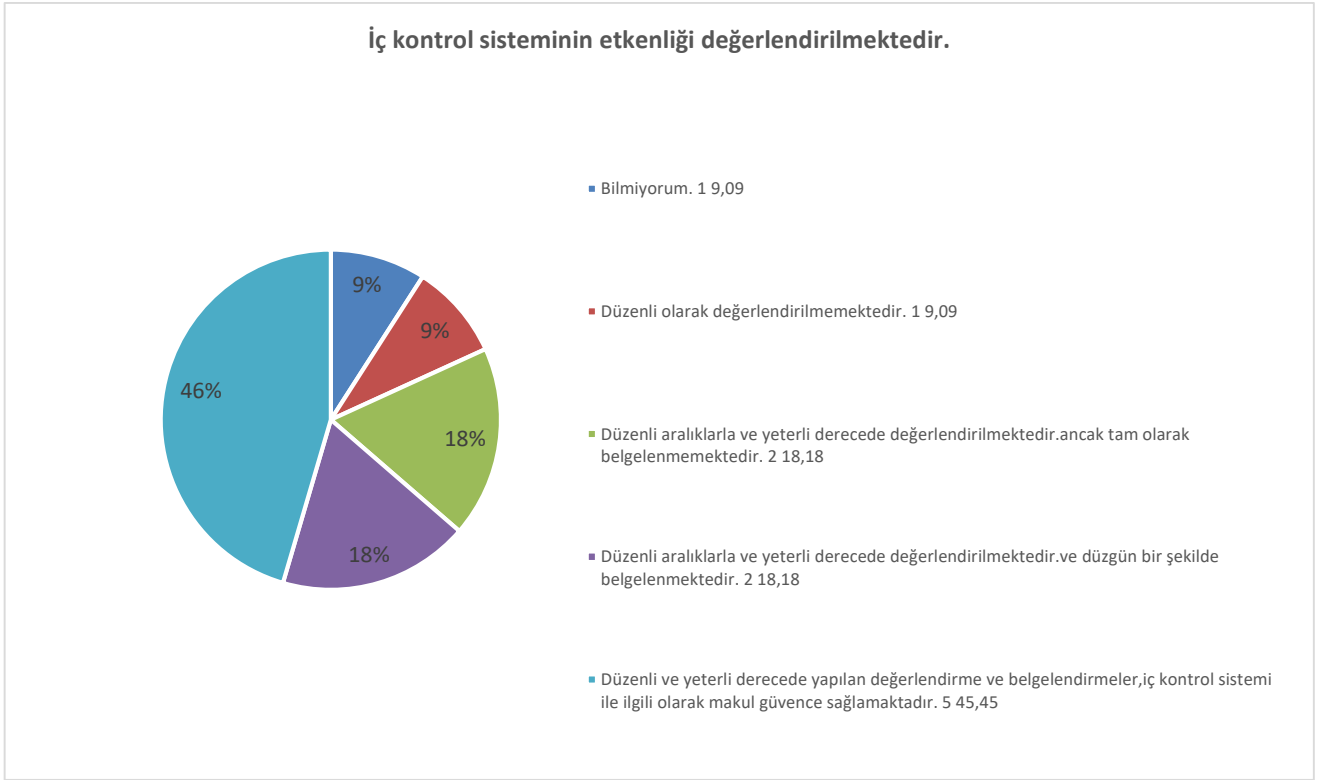
7.2. İç Kontrol Sistemi ile İlgili Politikalar Belirlenmiştir



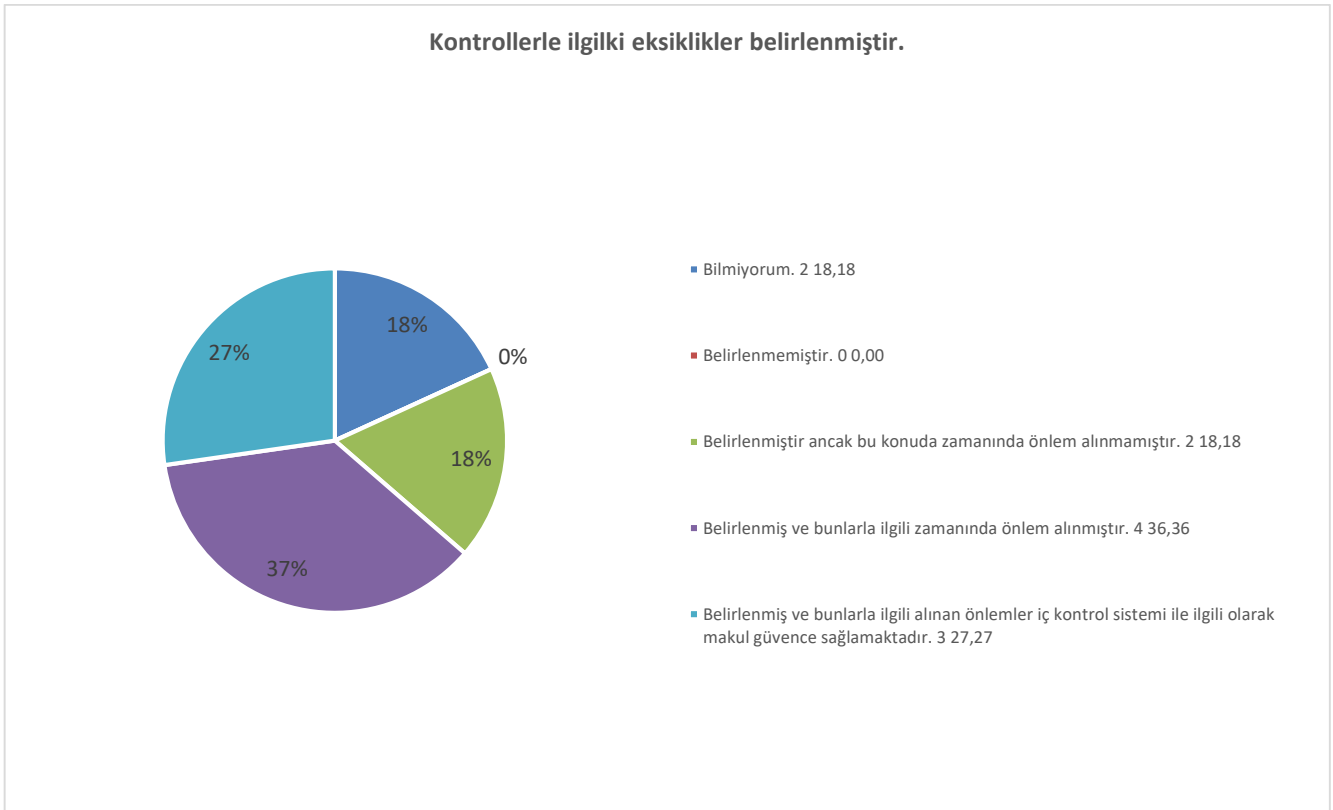
7.3. Kurum Personeli, İç Kontrol Faaliyetleri ile İlgili Sorumlulukların Farkındadır



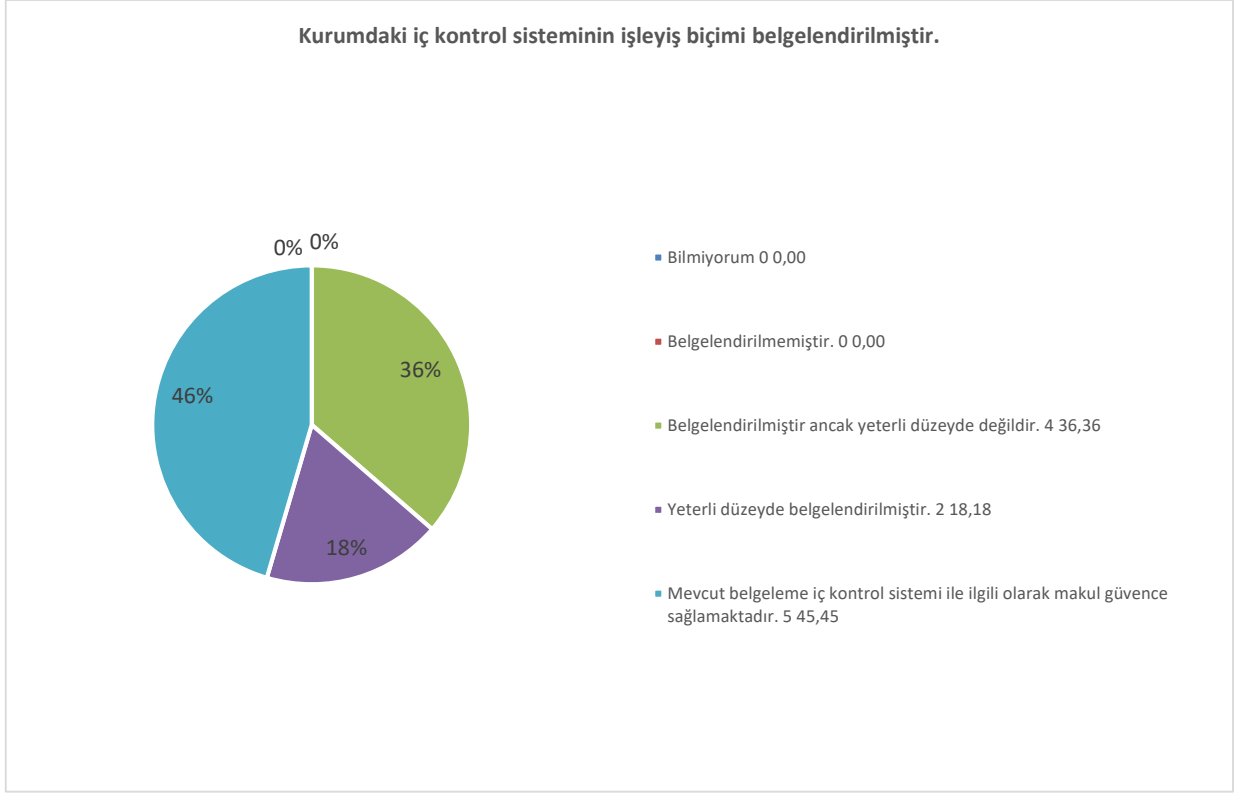
7.4. İç Kontrol Sisteminin Etkenliği Değerlendirilmektedir



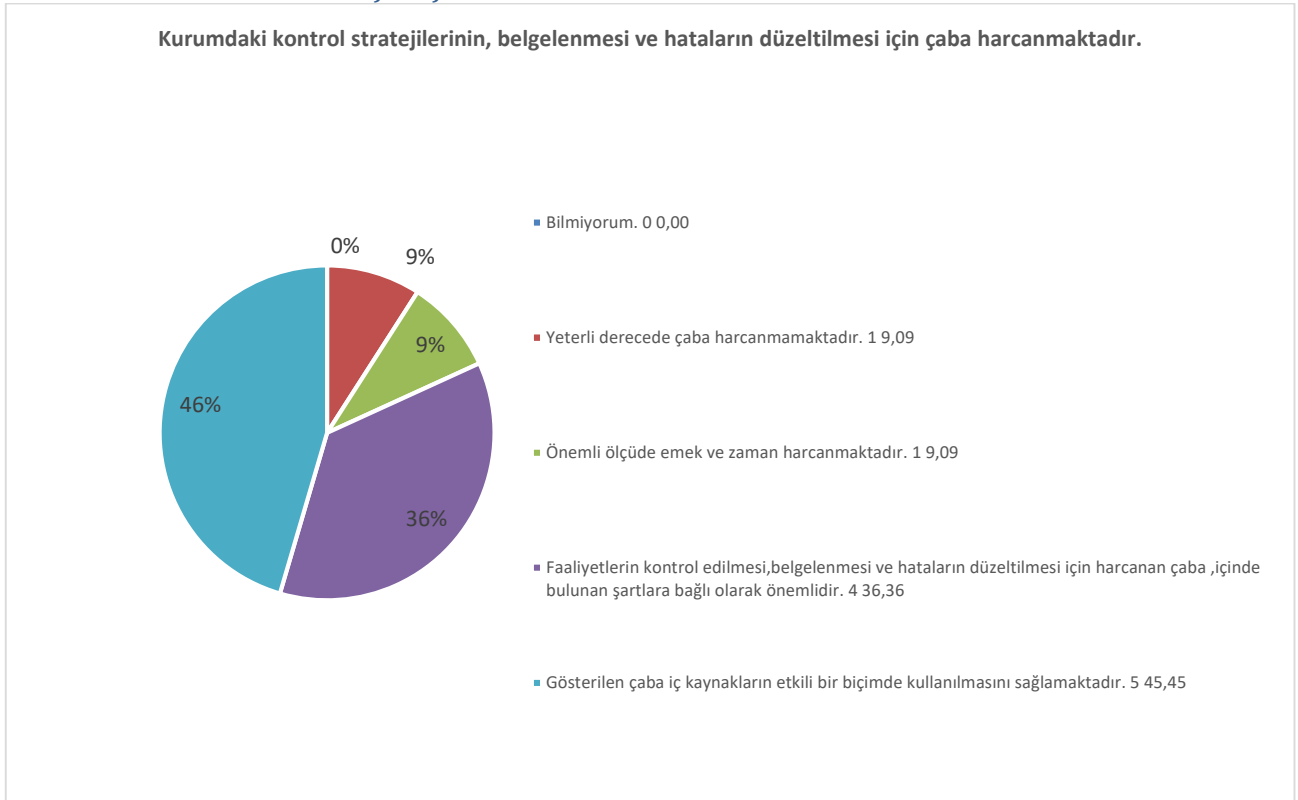
7.5. Kontrollerle İlgili Eksiklikler Belirlenmiştir



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 / 2022

Enstitümüzde kayıt, dosyalama, evrak ve arşiv hizmetleri faaliyetlerini değerlendirmek amacıyla uygulanan anket sonuçları Tablo 2'de özetlenmiştir. Gelişmeyi görebilmek amacıyla 2021 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 1.87'dir. Mevcut durum % 93,70 oranında beklentiyi sağlamaktadır, sistem kontrollü ve doğru çalışmaktadır.

8.2. Anket Önermelerine Verilen Puanların Aritmetik Ortalaması

2022 KAYIT, DOSYALAMA, EVRAK VE ARŞİV ANALİZ ANKETİ		2022 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.	2,00
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.	2,00
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		2,00
Toplam Puan		28,00
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 personelince 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 düzeltirmek 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.	2,00
Soru 9	Birim arşivine kaldırılacak malzemenin uygunluk kontrolü, ilgili birim personeli ile birim arşivi yetkili personelince 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	1,98
	Toplam Puan	21,80
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	1,99
	Genel ortalama%	99,50

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

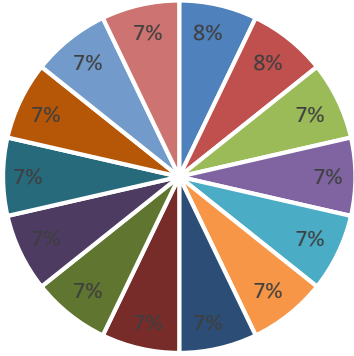
KAYIT, DOSYALAMA, EVRAK VE ARŞİV ANALİZ ANKETİ YILLAR		2014	2015	2016	2021	2022
Evrak Kayıt ve Dosyalama İşlemleri						
Soru 1	Gelen giden evrak zamanında kaydedilir.	2,00	1,92	2,00	2,00	2,00
Soru 2	Gelen evraklar birime ait olup olmadığı, evraklarda eksiklik olup olmadığı, tarih sayısı vb. kontrolleri yapıldıktan sonra bölümlere göre tasnif edilir.	2,00	1,91	2,00	1,50	2,00
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
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
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
Soru 6	Kayıt işlemi tamamlananan giden evrak kayıt işlem fişi ile birlikte evrak dağıtım görevlisine teslim edilir.	1,90	1,91	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
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
Soru 9	Gizli evraklar için ayrıca bir kayıt defteri/kayıt fişi tutulur.	0,40	1,11	0,50	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
Soru 11	Normal evraklar özel evrak dolaplarında saklanır	1,40	2,00	2,00	1,75	2,00
Soru 12	Dosya dolapları her türlü evrak, kağıt bilgisayar çıktısı broşür, disket vb. dokümanların saklanmasına uygun ayarlanabilir raflı, modüler dolaplardır.	0,90	1,67	1,60	2,00	2,00
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
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
Ortalamalar		1,59	1,81	1,79	1,95	2,00
Toplam Puan		22,28	25,37	25,02	27,25	28,00
Soru 1	Arşiv dolapları yangın, su ve depreme dayanıklıdır.	1,86	1,60	1,50	1,75	2,00
Soru 2	Arşivde, yangın, hırsızlık, rutubet, su baskını, toz ve her türlü hayvan ve haşaratin tahriplerine karşı gerekli tedbirler alınır.	1,57	1,33	1,50	1,75	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
Soru 4	Arşivde fazla rutubeti önlemek için gerekli önlemler alınır.	1,00	1,33	1,33	1,75	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
Soru 6	Arşivde ışık ve havalandırma tertibatı malzemelerin korunmasına elverişli bir şekilde düzenlenir.	0,57	1,44	1,33	1,75	2,00
Soru 7	Arşivde ısının mümkün olduğu kadar sabit olmasına dikkat edilir.	0,29	1,33	1,00	1,75	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

Soru 9	Arşivden yararlanmak için arşiv malzemesi alındı belgesi düzenlenir.	1,00	1,89	1,00	1,50	2,00
Soru 10	Arşivden alınan malzemeler kayıt defterine kaydedilir.	1,00	1,89	2,00	1,25	2,00
	Ortalamalar	0,93	1,49	1,35	1,68	2,00
	Toplam Puan	9,29	14,91	13,49	16,75	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
Soru 2	İşlemi tamamlanmış ve birim arşivine devredilecek malzemenin uygunluk kontrolü, ilgili birim personeli ile birim arşivi yetkili personelince ortaklaşa yapılır.	1,22	1,45	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
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
Soru 5	Dosya içerisinde bulunan evrakın, sisteme uygun olarak dosyalanıp dosyalanmadığı kontrol edilir.	1,56	1,64	1,80	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
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
Soru 8	İşlem yılı esasına göre düzenlenen kayıt defterlerinin veya bu maksatla kullanılan föy ciltlerinin kapaklarının etiketlenip etiketlenmediği kontrol edilir.	1,44	1,70	2,00	2,00	2,00
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
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
Soru 11	Sadece arşiv işlemlerinden sorumlu bir Arşiv Birim Sorumlusu mevcuttur.	1,33	1,36	1,50	1,80	2,00
	Ortalamalar	1,39	1,53	1,88	1,95	1,98
	Toplam Puan	15,33	16,85	20,70	21,40	21,80
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
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.	1,50	1,88	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
Soru 4	Bakanlık/Birim arşivine kaldırılacak dokümanların üzerindeki iğne, ataç, ve dosya maşaları çıkarılır.	1,00	1,75	1,50	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
Soru 6	Arşiv deposunun yerleşim şeması vardır ve depo girişinin uygun bir yerinde aslıdır.	1,17	1,71	2,00	2,00	2,00
Soru 7	Bakanlığa ait arşiv yönergesi vardır	1,67	2,00	2,00	2,00	2,00
Soru 8	Bakanlığa ait Standart Dosya Planı ve Dosya Yönergesi vardır	1,67	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 aktararak muhafaza edilir	0,83	1,57	1,50	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
Soru 11	Sadece arşiv işlemlerinden sorumlu bir Birim Arşiv Sorumlusu vardır	0,67	1,33	2,00	1,67	2,00
Ortalamalar		1,06	1,75	1,86	1,97	2,00
Toplam Puan		11,68	19,21	20,50	21,67	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
Soru 2	Ayıklama ve imha komisyonları, her yılın mart ayı başında çalışmaya başlar	0,33	1,00	2,00	1,67	1,80
Soru 3	İmha listeleri ve tutanakları ikişer nüsha olarak hazırlanır	0,33	1,33	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
Ortalamalar		0,33	1,42	2,00	1,83	1,95
Toplam Puan		1,32	5,67	8,00	7,33	7,80
Genel ortalama		1,26	1,65	1,80	1,87	1,99

8.4. Evrak Kayıt Ve Dosyalama İşlemleri

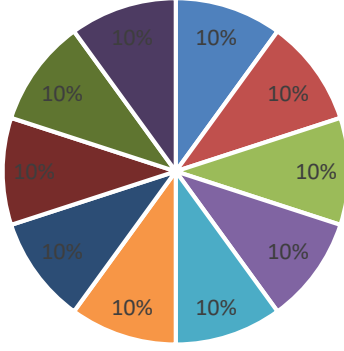
Evrak kayıt ve dosyalama işlemleri



- 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.
- Gizli evraklar güvenli bir yerde çelik kasa veya dolapta saklanır.
- Normal evraklar özel evrak dolaplarında saklanır
- Dosya dolapları her türlü evrak, kağıt bilgisayar çıktısı broşür, disket vb. dokümanların saklanması için uygun ayarlanabilir raflı, modüler dolaplardır.
- İşlemi biten belgeler Standart Dosya Planına uygun olarak verilen dosya numaraları dikkate alınarak dosyalanır ve arşiv sistemine uygun olarak muhafaza edilir.
- Evrakın konusu ile ilgili açılmış bir dosya yoksa Standart Dosya Planına uygun olarak yeni bir dosya açılır.

8.5. Arşiv Malzemesi İle Arşiv Malzemesinin Korunması Ve Saklanması

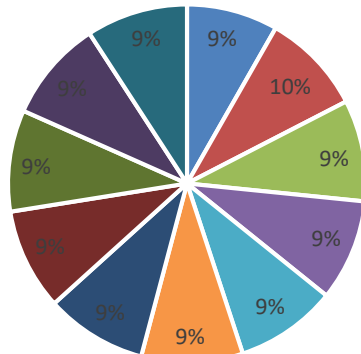
Arşiv malzemesi ile arşiv malzemesinin korunması ve saklanması



- 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 daimî 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.

8.6. Birim Arşivi İşlemleri

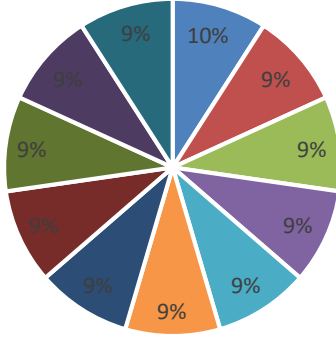
Birim arşivi işlemleri



- 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 personelince 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 personelince 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

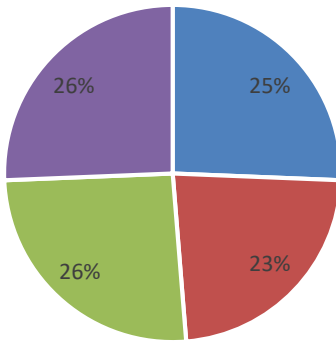
Bakanlık/Birim arşiv işlemleri



- 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, hiyerrşik 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 dokumanların 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 Planive Dosya Yönergesi vardır
- Elektronik ortamdaki arşiv malzemelerinin bir kopyası cd, dvd vb. dış depolama birimleri veya benzeri kayıt ortamlarına aktarılarak muhafaza edilir
- Yıl içindeki arşiv faaliyetleri ile ilgili bilgiler "Arşiv Hizmetleri Faaliyet Raporu" ile raporlanır

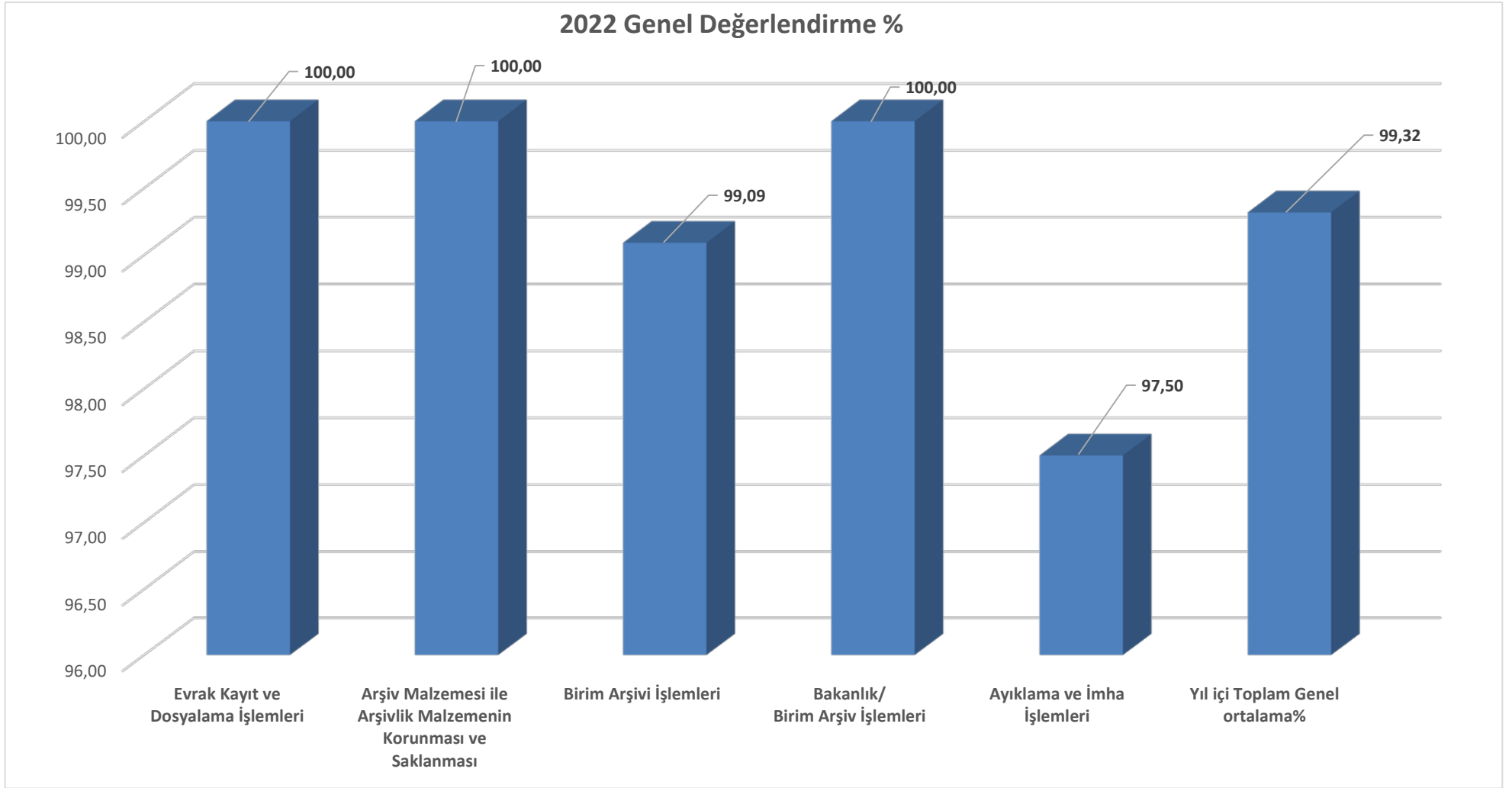
8.8. Ayıklama Ve İmha İşlemleri

Ayıklama ve imha işlemleri.



- 5 kişilik "Bakanlık/Birim Arşivi Ayıklama ve İmha Komisyonu" mevcuttur.
- Ayıklama ve imha komisyonları, her yılın mart ayı başında çalışmaya başlar
- İmha listeleri ve tutanakları ikişer nüsha olarak hazırlanır
- İmha listeleri denetime hazır vaziyette 10 yıl süreyle saklanır

8.9. 2022 Genel Değerlendirme %





Adres : Gayret Mahallesi Fatih Sultan Mehmet Bulvarı (İstanbul Yolu) No: 32 P.K:5
Yenimahalle / ANKARA 06172

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

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

E-mail : toprakgubresu@tarimorman.gov.tr