

TGSKMAE KALİTE YOLCULUĞU



Dilek KAYA ÖZDOĞAN

Kalite Yönetim Sistemi Sorumlusu

TOPRAK GÜBRE ve SU KAYNAKLARI
MERKEZ ARAŞTIRMA ENSTİTÜSÜ

AKREDİTASYON

- 2003 yılında **TS EN ISO/IEC 17025** standardı gereği;
- Yerleşim ve çevre koşullarıyla ilgili düzenlemeler yapılmış,
- Gerekli eğitimler alınmış,
- Dokümanlar hazırlanmış,
- Metot validasyon çalışmaları yapılmış,

TÜRKAK'a dosya sunulmuştur.



AKREDİTASYON

- 2010 yılında Kimyasal Gübre Analiz Laboratuvarı N-P-K analizlerinde akredite olmuştur.
- 2014 yılında Akreditasyon yenileme denetimi kapsamında;
 - Toprak Kalite ve Verimlilik Analizleri Laboratuvarı
 - Sulama, Toprak Fiziki ve Tuzluluk Laboratuvarı
 - Sulama Suyu Kalite Analizleri Laboratuvarı
 - Bitki ve Organik Gübre Analizleri Laboratuvarı
 - Toprak Mikrobiyolojisi Laboratuvarı akredite parametre sayımız **21** olmuştur.
- 2016 yılında **12** parametrede başvuru yapılmıştır.





İÇ KONTROL SİSTEMİ

2011 yılında 5018 Sayılı Kamu Mali Yönetim ve Kontrol Kanunu gereğince **İç Kontrol Sisteminin** kurulması çalışmalarını başlatmış ekip 28.02.2011 ve 27.05.2014 tarihleri arasında çalışmalarını tamamlayarak raporunu üst yönetime sunmuş ve faaliyetlerine başlamıştır.



TGSKMAE KALİTE YOLCULUĞU

- Toplam Kalite
- ✓ TS EN 17025
- ✓ İç Kontrol Sistemi
- EFQM Mükemmellik Modeli

Aralık 2013'te Mükemmellik Modeli araştırılmaya başlanmıştır.

EFQM MÜKEMMELLİK MODELİ

➤ 25 Aralık 2013 - Modelin tanıtımı ve ön bilgilendirme

➤ Ocak 2014 - Ankara Kalkınma Ajansı Teknik Destek Programı kapsamında;

“Kurumsal Mükemmelleşme Yolunda Ulusal Kalite Hareketi Eğitimi”

KALİTE YOLCULUĞU EFQM MÜKEMMELLİK MODELİ

➤ 25 Şubat 2014 - *İyi Niyet Bildirgesi*



EFQM MÜKEMMELLİK MODELİ

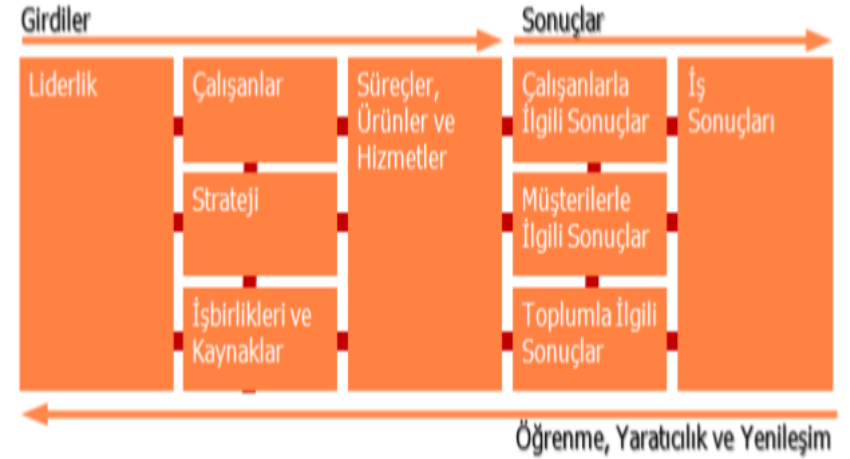
İSİM	MESLEĞİ	BÖLÜM/BİRİM
Dr. Aynur ÖZBAHÇE	Ziraat Yüksek Mühendisi	Enstitü Müdürü
Dr. Mehmet KEÇECİ	Ziraat Yüksek Mühendisi	İdari Koordinatör
İlhan GÜNGÖR	Biyolog	Eğitim ve Yayın Birim Sorm.
Dilek KAYA ÖZDOĞAN	Uzm.Biyolog	Laboratuvar Sorumlusu
Dilek YATMAN	İşçi	İdari Personel
Dr.Haydar POLAT	Ziraat Yüksek Mühendisi	Kalite Yöneticisi
Çağla ATEŞ	Gıda Mühendisi	İç Kontrol Birimi Sorumlusu
Gonca KARACA BİLGİN	Ziraat Yüksek Mühendisi	Su Yönetimi Böl. Başkanı
Özgür SUNA	Kimyager	İş Güvenliği Bir. Sor.
Remzi Murat PEKER	Ziraat Yüksek Mühendisi	Numune Kabul Birimi
İsmail UĞURLU	İşçi	Sendika Temsilcisi
Vecihe İNCİRKUŞ	Kimya Yüksek Mühendisi	Laboratuvar Sorumlusu
Yasemin İLERİ	Ziraat Yüksek Mühendisi	Tarım Ekonomisi Bölümü
Ali TOPRAK	İşçi	İşyeri Sendika Temsilcisi
Veysi DİNÇEL	Kimyager	İnsan Kaynakları Bir.Sor.
Timur NARLI	Laborant	Laboratuvar Böl.
Mehmet GİRAY	İşçi	Destek Hizm. Bir. Sor.
Oğuz DEMİRKIRAN	Jeoloji Yüksek mühendisi	Havza Yönetimi Böl.Bşk.
Fahri KAYAALP	Ziraat Mühendisi	Satınalma Bir. Sor.
Aytül EKİRİ	Memur	Döner sermaye Saymanı
Özgür İÇTÜZER	Laborant	Laboratuvar Böl.
MuhittinTaygun MERTCAN	Ziraat Yüksek Mühendisi	Laboratuvar Böl.
Dr.Hesna ÖZCAN	Ziraat Yüksek Mühendisi	Laboratuvar Böl.Başkanı
Aynur DİLSİZ	Ziraat Yüksek Mühendisi	Numune Kabul Bir. Sor.
Serpil ERGİN	Memur	Sosyal İşler Bir. Sor.
Serap HANOĞLU	Memur	Kalite Yönetimi
Dr. Derya SÜREK	Ziraat Yüksek Mühendisi	Dış Destekli Projeler Sor.

Faali yet	Konu	Gün Sayısı	Gerçekleştiği Tarih
1	Mükemmelliğin Temel Kavramları, EFQM Mükemmellik Modeli Kriterlerinin Tanıtımı ve Değerlendirme Yöntemi	1	3 Mart 2014
2	Mükemmellik Modelinin Anlaşılması ve Vaka Çalışmalarının Yapılması	1	4 Mart 2014
3	Öz değerlendirme Yöntemleri, Öz Değerlendirme Planının Oluşturulması	1	5 Mart 2014

KALİTE YOLCULUĞU

EFQM MÜKEMMELLİK MODELİ

EFQM Mükemmellik Modeli



Kuruluşların ne yaptığı ve hangi sonuçları elde ettiğine ilişkin neden-sonuç ilişkilerini anlamasını sağlayan dokuz kriterden oluşan çerçevedir.

LİDERLİK-TOPLUMLA İLGİLİ SONUÇLAR	
Dr. Hesna ÖZCAN	Gonca KARACA BİLGEN
Yasemin İLERİ	Aynur DİLSİZ
İsmail UĞURLU	
STRATEJİ	
Dr. Aynur ÖZBAHÇE	Dr.Mehmet KEÇECİ
Fahri KAYAALP	Mehmet GİRAY
İlhan GÜNGÖR	
ÇALIŞANLAR-ÇALIŞANLARLA İLGİLİ SONUÇLAR	
Dilek KAYA ÖZDOĞAN	Veysi DİNÇEL
Timur NARLI	Özgür İÇTÜZER
Ali TOPRAK	
İŞBİRLİKLERİ VE KAYNAKLAR- İŞ SONUÇLARI	
Dr. Mehmet KEÇECİ	Özgür SUNA
Murat PEKER	Taygun MERTCAN
Aytül EKİRİ	Mehmet GİRAY
Serpil ERGİN	Fahri KAYAALP
Dilek YATMAN	
SÜREÇLER, ÜRÜNLER VE HİZMETLER-MÜŞTERİLERLE İLGİLİ SONUÇLAR	
Dr.Haydar POLAT	Dr.Derya SÜREK
Oğuz DEMİRKIRAN	Vecihe İNCİRKUŞ
Serap HANOĞLU	Çağla ATEŞ

KALİTE YOLCULUĞU EFQM MÜKEMMELLİK MODELİ

- 6-19 Mart 2014
Özdeğerlendirme Süreci
- 19 Mart 2014
Özdeğerlendirme sonuçları
değerlendirmesi
- 20-21 Mart 2014
Özdeğerlendirme sonuçlarının
incelenmesi
İAA'lar önceliklendirilmesi



KALİTE YOLCULUĞU

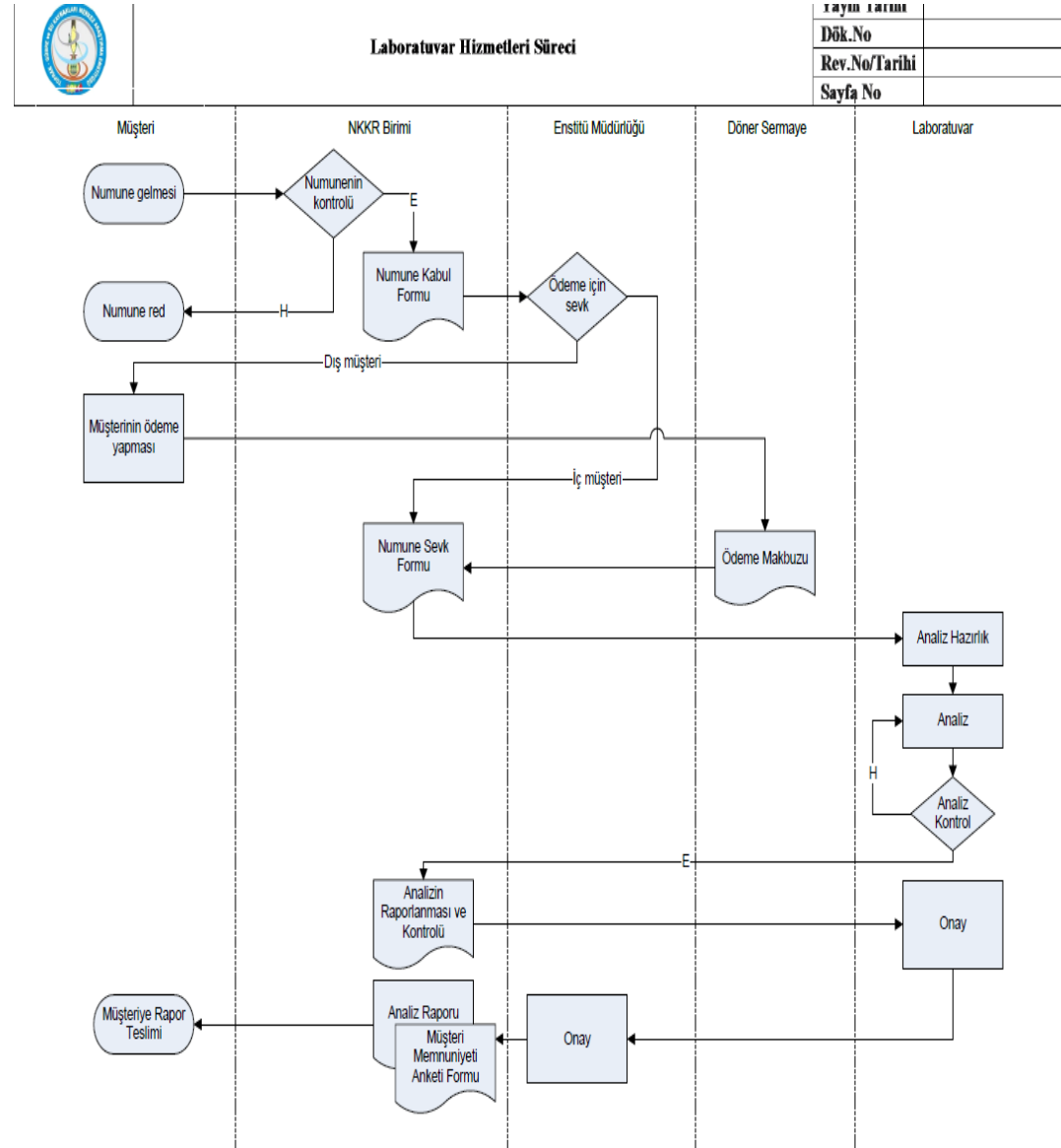
EFQM MÜKEMMELLİK MODELİ

İyileştirme Faaliyeti	Etki (A)	Yapılabilirlik (B)	Skor (AxB)	Sıralama
Mevcut görev tanımları modelin beklediği farklı seviyelerdeki liderlik özelliklerini karşılamamaktadır.	5	5	25	3
Mevcut süreçlerin gözden geçirilerek akışlarının, sahiplerinin ve performans göstergelerinin belirlenmesi , ihtiyacı vardır.	5	5	25	1
Müşteri anketleri modelin gereklerini karşılamamaktadır.	5	5	25	2

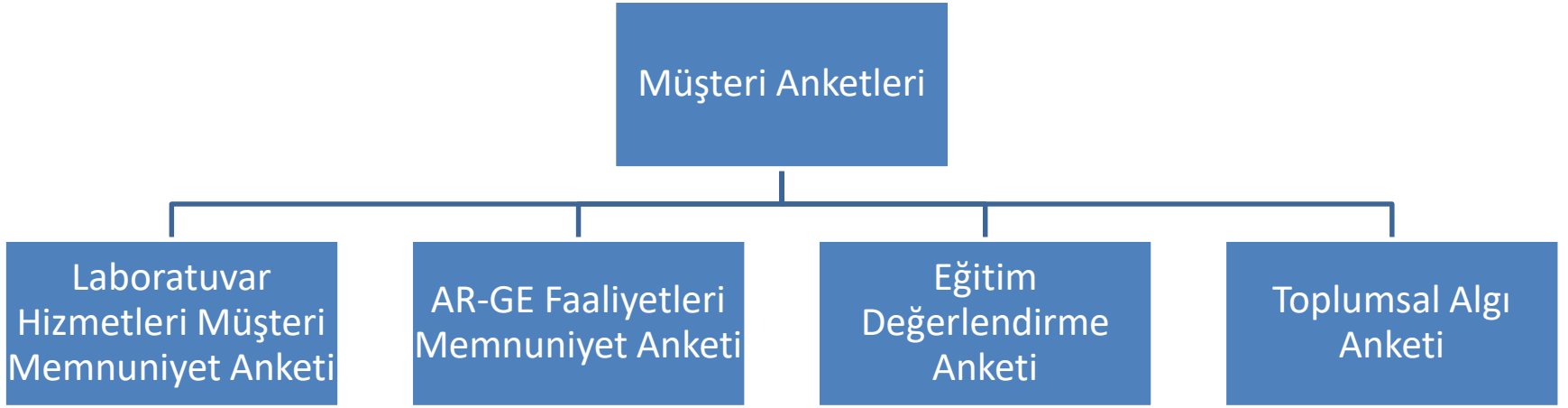
A	ETKİ	KAYNAK GEREKSİNİMİ				SKOR	ÖNCELİK	
		B	C					D
Kriter No	İYİLEŞTİRMEYE AÇIK ALANLAR	Kuruluş Hedeflerine Etki (*)	Finans (**)	İnsan (**)	Zaman (**)	C ORTALAMA A	(B X C)	SIRALAMA
1.01	Enstitümüze ait strateji, misyon ve vizyon sağlam temelli bir şekilde hazırlanmamıştır.	5	4	4	4	4,00	20,00	
1.01	Belirlenen Enstitü vizyon, misyonun tüm paydaşlara duyurulmamıştır.	5	5	4	4	4,33	21,67	
1.02	Mevcut görev tanımları modelin beklediği farklı seviyelerdeki liderlik özelliklerini karşılamamaktadır.	5	5	5	5	5,00	25,00	3
1.02	Liderler kendi davranışlarının etkililiğini gözden geçirmemektedir.	5	5	4	4	4,33	21,67	
1.03	Tüm paydaşlar için üretilecek kısa ve uzun vadeli öncelikler belirlenmemiştir.	5	5	4	4	4,33	21,67	
1.06	Raporlama yapılmakta ancak finansal olmayan tüm raporlamalar yapılmasına rağmen sistematik değildir.	5	5	3	3	3,67	18,33	
1.07	Çalışanların hedeflerini gerçekleştirmelerindeki engellerin (iş planlaması, yoğunluğu v.b) giderilmesi sağlanmamıştır.	5	5	4	3	4,00	20,00	

EFQM - Süreçler

- Operasyonel Süreçler
 - ❖ AR-GE süreci
 - Dış destekli proje hazırlık süreci
 - Dış destekli proje uygulama süreci
 - TAGEM proje Hazırlık süreci
 - TAGEM proje uygulama süreci
 - ❖ Laboratuvar hizmetleri süreci
 - ❖ Kurum dışı laboratuvar eğitim süreci
- Yönetsel Süreçler
 - ❖ TS/EN ISO/IEC 17025 Süreci
 - ❖ İç kontrol sistemi süreci
 - ❖ Öz değerlendirme Süreci
 - ❖ Stratejik plan süreci
 - ❖ Süreç yönetim Süreci
 - Yeni süreç oluşturma süreci
- Destek Süreçler
 - ❖ Bakım ve onarım süreci
 - ❖ Finansal kaynaklar süreci
 - Döner sermaye işletme süreci
 - Genel bütçe süreci
 - ❖ İnsan kaynakları süreci
 - İşe alma süreci
 - İşten ayrılma süreci
 - Personel eğitim süreci
 - ❖ Malzeme/hizmet tedarik süreci



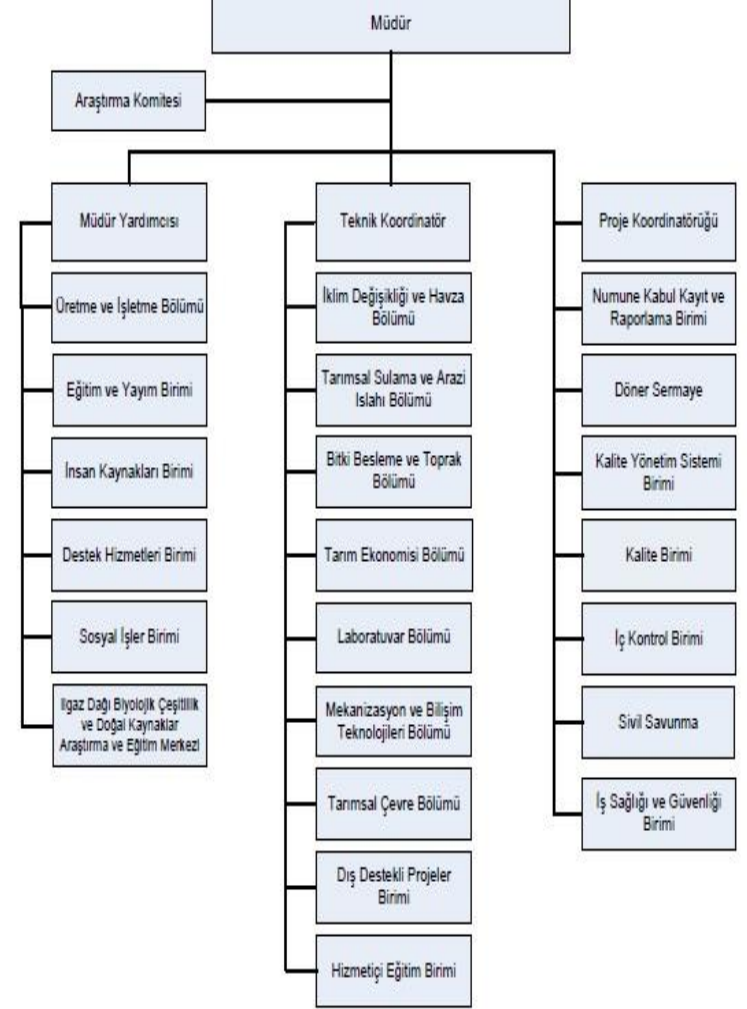
EFQM – Müşteri Anketleri



EFQM - Liderlik

➤ Liderlik tanımı gözden geçirilmiş ve üç grupta sınıflandırılmıştır:

- Stratejik Liderlik
- Operasyonel Liderlik
- Durumsal Liderlik



Mükemmellikte Kararlılık

- 30 Eylül - 02 Ekim 2014
KALDER tarafından saha ziyareti gerçekleştirilmiştir.
- 18-19 Kasım 2014
23. Ulusal Kalite Kongresinde Kurumumuz **Mükemmellikte Kararlılık Belgesi'**ni almıştır.



EFQM MÜKEMMELLİK MODELİ



- Mart 2015 - Ankara
Kalkınma Ajansı

Teknik Destek Programı kapsamında

***“Kurumsal Mükemmelleşme
Yolunda Stratejik Yönetim Eğitimi”***

Kurumsal Mükemmelleşme Yolunda Stratejik Yönetim Eğitimi

Stratejik
Planlama
Çalışma
Grubu

Stratejik
Planlama
Yürütme ve
Koordinasyon
Komitesi

Strateji
Geliştirme
Kurulu

MEVCUT DURUM ANALİZİ

- Birimlerin Faaliyet Alanlarının, Ürün Ve Hizmetlerinin Belirlenmesi
 - Faaliyet Adı: Ar-Ge
 - Faaliyet Adı: Faaliyet Adı: Analiz-Denetim-Üretim
 - Faaliyet Adı: Yardımcı Hizmetler
- Paydaş Analizi ve Önceliklendirme
 - İç Çevre Analizi
 - Kurumun Yapısı
 - Tarihçe
 - Enstitü Araştırma Bölümleri
 - İnsan Kaynakları
 - Personel Varlığı
 - Fiziksel Kaynaklar
 - Teknolojik Yapı
 - TGSKMAE Güçlü ve Zayıf Yönleri
- Dış Çevre Analizi
 - TGSKMAE Fırsat ve Tehditleri

GELECEĞİN TASARIMI

- Misyon
- Vizyon
- TGSKMAE Stratejik Amaç ve Hedefleri

TGSKMAE HEDEFLERİ ve FAALİYETLERİ

GTHB STRATEJİK AMAÇLAR	GTHB STRATEJİK HEDEFLER	TGSKMAE ALT HEDEFLER	TGSKMAE FAALİYETLER (2016-2020)	2016 YILI HEDEFLERİ
1.Tarımsal üretim kaynaklarını koruyarak kaliteli tarım ürünlerine erişilebilirliği ve gıda güvenliğini sağlamak.	1.1 Tarımsal kaynakları korumak, iyileştirmek ve devamlılığını sağlamak.	1.1.1 Ölçüm ve model değerleriyle güncel veriler üreterek havzalarda toprak ve su kaynaklarını korumak ve sürdürülebilirliğini sağlamak	1.1.1.1 Kar hidrolojisi ile ilgili 2 adet projeyi 2 yıl içerisinde sonuçlandırmak	1.1.1.1.1 “SRM Modeli Kullanılarak Kar Erimelerinden Kaynaklanan Akımların Belirlenmesi” ve Kar Erimelerinden Kaynaklanan “Süspanse Sediment Taşınımının Belirlenmesi” projelerinin veri toplama değerlendirme çalışmaları yapılacaktır
			1.1.1.2 Havzalarda erozyon belirleme yöntemlerinin karşılaştırılması ve erozyon risk haritalarının hazırlanmasına ait 1 projeyi sonuçlandırmak	1.1.1.2.1 “Haymana-Çatalkaya Havzasında MUSLE ve RUSLE Yöntemi ile Toprak Kayıplarının Tahmin Edilmesi” Projesi sonuçlandırılarak sonuç raporu yazılacaktır



Stratejik
2013 Plan
2017



TGSKMAE EFQM UYGULAMALARI



- Kalite yönetim sistemi oluşturulmuştur.
- Kalite politikası ve etik beyanname kurumda herkesin görebileceği şekilde muhtelif yerlere asılmış ve web sitemizde yayınlanmıştır.
- Çalışan memnuniyeti anket raporları, değerlendirme toplantıları yapılarak duyurulmaya ve web sitemizde yayınlanmaya başlanmıştır.
- Müşteri memnuniyet anketleri ve değerlendirme raporları web sitemizde yayınlanmaya başlanmıştır.
- Ayda iki kere birim/bölüm başkanları ve bölüm çalışanları toplantısı yapılmaya başlanmıştır.

TGSKMAE EFQM UYGULAMALARI

- Kurum paydaş analizi yapılmıştır.
- Kurum hedef ve faaliyetleri dokümanı hazırlanarak 5 yıllık çalışan ve kurum hedefleri belirlenmiştir.
- Görüş ve öneri almak amacıyla tüm personelin ulaşabileceği şekilde katlara istek ve şikâyet kutuları yerleştirilmiştir.
- Aidiyet duygusunu geliştirmek ve sosyal etkinliklere katılımı teşvik amacıyla “Sosyal İşler Birimi” kurulmuştur.
- Her yılın sonunda yaptığı işlerle ön plana çıkan personel için ödüllendirme sistemi geliştirilmiştir.

Mükemmellikte Kararlılık

- 02 Ekim 2015

KALDER tarafından saha ziyareti gerçekleştirilmiştir.

- 17-18 Kasım 2015

24. Ulusal Kalite Kongresinde Kurumumuz **Mükemmellikte Kararlılıkta İki Yıldız** almıştır.





PAYDAŞ GÖRÜŞLERİ



PAYDAŞ GÖRÜŞLERİ

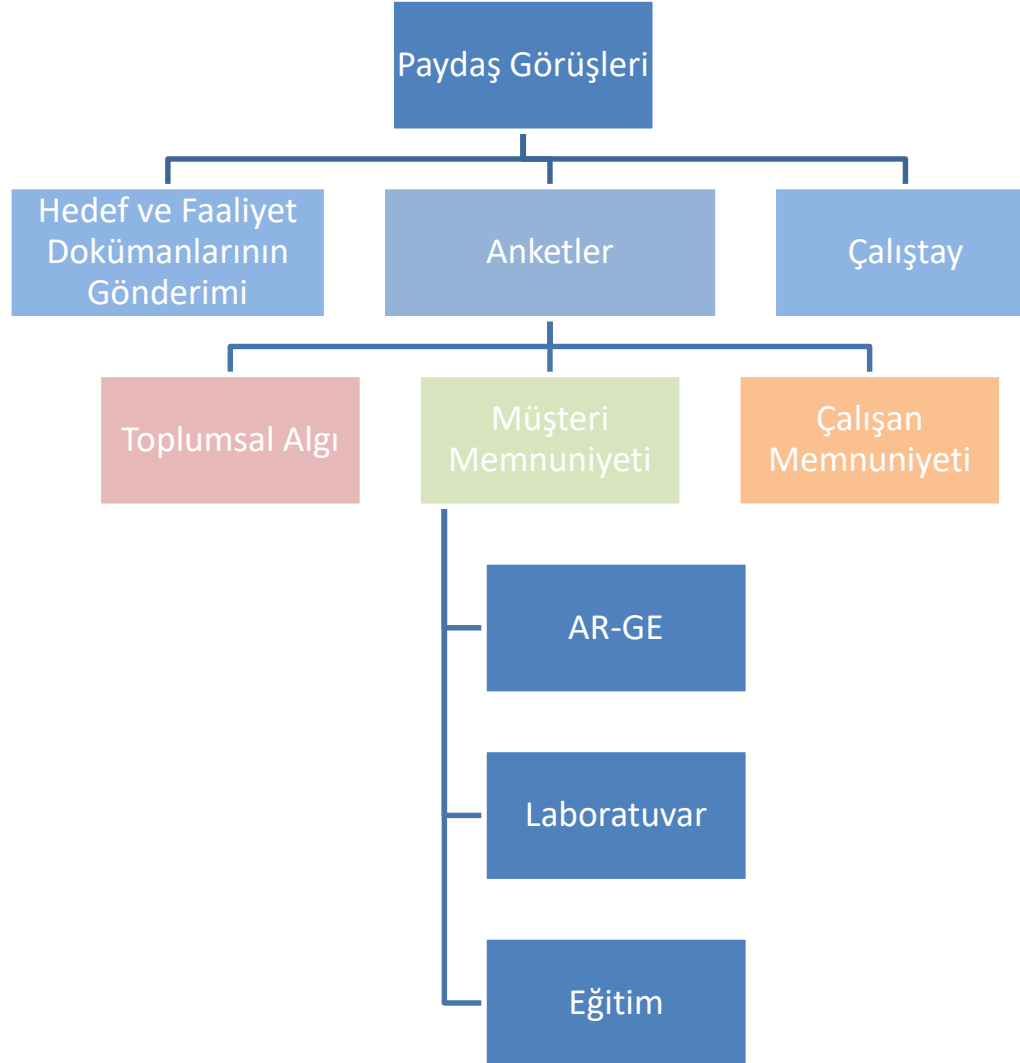
- Mükemmellikte sürdürülebilirliğin sağlanması için;
- Paydaş görüş ve beklentilerinin tespit edilmesi
- Kurum faaliyetlerinin etkin bir şekilde gerçekleştirilmesi için gerekli stratejilerin belirlenmesi
- Kurumun güçlü ve zayıf yönlerinin belirlenmesi
- Paydaşların hangi aşamada katkı sağlayacağını tespit edilmesi önemlidir.



PAYDAŞ HARİTASI



PAYDAŞ GÖRÜŞLERİ





HEDEF ve FAALİYET DÖKÜMANI HAKKINDA GÖRÜŞLER





Hedef ve Faaliyet Dokümanı

OLUMLU GÖRÜŞLER

- Doküman ayrıntılı ve özenli hazırlanmıştır.
- Hedeflerin belirlenmesi kurumun daha verimli çalışmasına katkı sağlayacaktır.
- Hedefler ulaşılabilir olarak görülmüştür.
- Durum tespitinin ve GZFT analizinin öncelikli yapılarak hedef, faaliyet ve projelerin buna göre şekillendirilmesi uygun bulunmuştur.
- Farklı disiplinlerin bir arada çalışmalarını kolaylaştıran alt yapının varlığı görülmüştür.
- Fiziksel, beşeri ve teknolojik alt yapı hedeflerin gerçekleşmesi için uygundur.
- Akreditasyon kapsamında yapılan çalışmalar oldukça memnun edici düzeydedir.
- Görüşlere önem verilmesi verimliliği arttıracaktır.
- Sosyal faaliyetlerle personel arasındaki iletişimin kuvvetlendirilmesi faydalıdır.
- Araştırma konusunda güncel yöntem ve metodolojilerin uygulanmasına açık yapısı ile ülkesel ölçekte toprak biliminin gelişimine katkı sağlamaktadır.





Hedef ve Faaliyet Dokümanı

OLUMSUZ GÖRÜŞLER



- Raporda kurumun mali ve proje alt yapısı net olarak ortaya konmamıştır.
- Ülke tarımının güncel problemlerine (organik madde yetersizliği) yeni projelerle öncü olunması gereklidir.
- Dokümanda genel olarak akademik çıktılara yer verilmemiştir.
- Tarımsal mekanizasyon kısmı eksik kalmıştır.
- Enstitü tanıtımı ve teknik elemanların eğitim kısmı detaylandırılabilir .
- Paydaş analizinde sorumluluk sahanıza giren diğer kalkınma ajansları, TKDK, Tarım kooperatifleri ve üretici birliklerine yer verilmemiştir.
- Ar ge faaliyet sonuçlarının ilgili kesimlere nasıl ulaştırılacağına dair faaliyetlerin belirtilmemiştir.
- Çok disiplinli çalışmalara yönelik bir hedef ve faaliyet görülememiştir.
- Kurumun Kuruluş kanununda yer alan 'Türkiye Toprakları' terimi nedeniyle orman arazilerinde ve halihazırda tarımda kullanılmayan toprak varlığı da çalışma alanları içine alınmaması olumsuz olarak görülmektedir.
- Veri tabanları oluşturulması ve diğer kullanıcılarla paylaşılması için kurumun teknik alt yapısı yetersiz görülmektedir.
- Üniversitelerle olan ilişki kurumsal hale dönüştürülmemiştir.
- Değişik havzalarda farklı toprak yapılarında yetiştirilen bitkilerin gübrenmesi konusunda çalışmalar planlanmamıştır.





Hedef ve Faaliyet Dokümanı

ÖNERİLER



- Batı bölgesinde yoğun olan 5 dekar altı entansif tarım arazileri ile ilgili projeler yapılabilir
- Ülkemizde tarım ürünleri ihracatında başı çeken ürünlerde verimlilik projeleri geliştirmek, ilgili il müdürlükleri ile ortak çalışmalar yapılabilir
- Ödül sisteminin çalışma ruhunu zedelememesi için dikkatli işletilmesi gerekir
- Kurum imajını güçlendirmek ve tanınırlığı arttırmak için proje sonuçları ve kurumsal faaliyet çıktılarının indeksli dergilerde, sempozyum ve kongrelerde paylaşımına yönelik hedeflerin konulabilir
- Kurum faaliyetleri sosyal medyada paylaşılabilir
- Dönem olarak bakanlığın stratejik planı ile eşgüdümlü hazırlanmalıdır.
- Bakanlığın misyon ve vizyon ifadelerinin aynı şekilde korunması önemlidir .
- “Kurumsal yönetim sistemini ve insan kaynakları yönetimini etkin hale getirmek” stratejik hedefinin altındaki faaliyet ve projelere ağırlık verilebilir.
- Gübre ve toprak analizi desteklemeleri etki analiz çalışmaları yapılabilir.
- Ülkemizin gübre kullanım projeksiyonunun belirlenmelidir.
- Su kaynaklarına yönelik araştırmalarına ağırlık verilmesi önerilir.



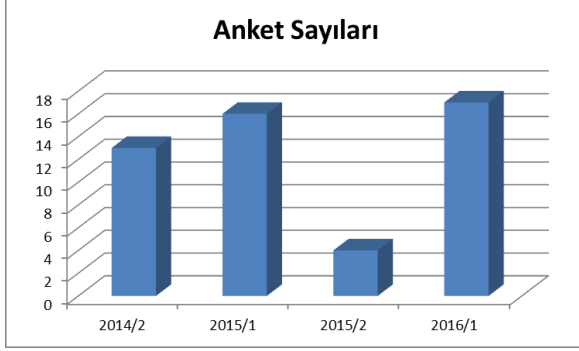


ANKETLER

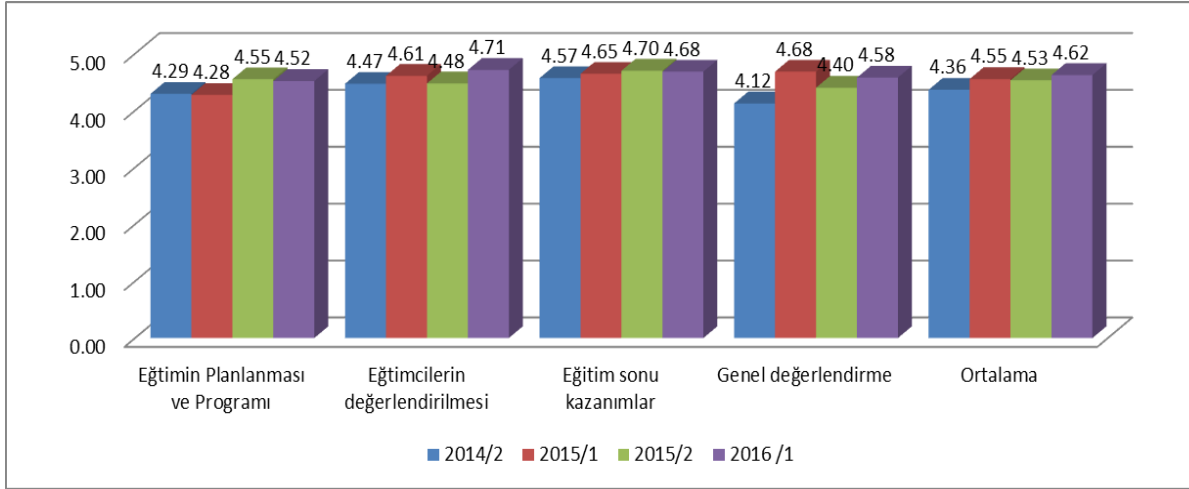




Laboratuvar Eğitimleri Memnuniyet Anketleri

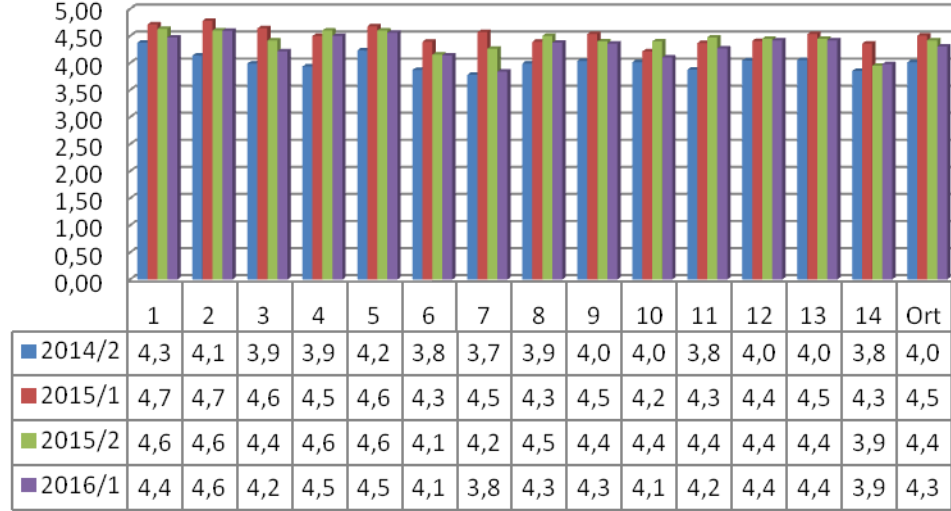


Katılımcıların laboratuvarlarımızda verdiğimiz eğitim hizmetiyle ilgili memnuniyetini ölçmek amacıyla düzenlenmektedir.

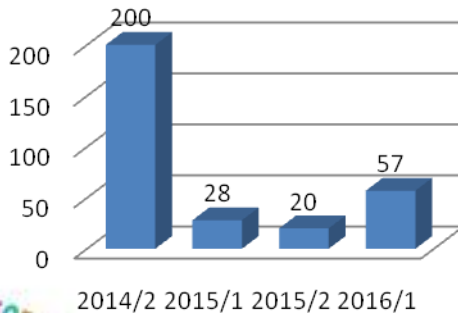


Laboratuvar Hizmetleri Memnuniyet Anketleri

2016	Müşteri Sayısı	Anket Sayısı
Ocak	45	9
Şubat	109	
Mart	137	2
Nisan	146	3
Mayıs	119	28
Haziran	151	14
1. Dönem	707	57
Temmuz	76	3
Ağustos	110	9
Eylül	97	1
Ekim	221	0
Kasım	113	4
Aralık		
2. Dönem	617	17
Genel Toplam	1211	70



Anket Sayıları

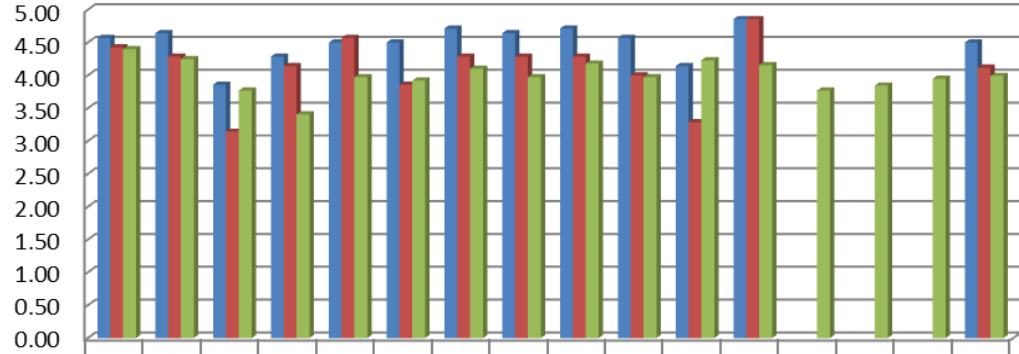
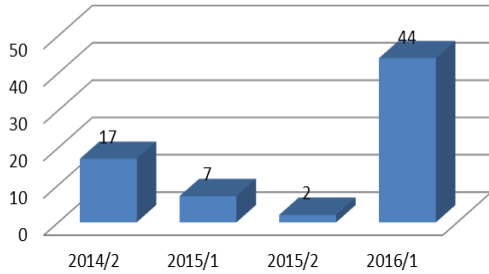


2014/2 2015/1 2015/2 2016/1

1. Enstitümüze kolayca ulaşılabilir.
2. Personelin yaklaşımı ve ilgisi yeterlidir.
3. Enstitümüz sizin isteklerinize önem verir ve dikkate alır.
4. Enstitümüzü tercih etme sebebiniz laboratuvarlarımızın akredite (uluslararası kalite standartlarına uygunluk belgesi) olmasıdır.
5. Analiz sonuçlarımız güvenilir.
6. Enstitümüzde yapılan analizlerin çeşitliliği yeterlidir.
7. Analiz sonuçları zamanında teslim edilir.
8. Analiz sonuçlarına göre yapılan tavsiye yeterlidir.
9. Analiz raporları gerekli bilgileri içerir.
10. Enstitü hizmetleri için başvuru işlemleri kolay ve kısa sürelidir.
11. Enstitümüz çalışanlarının şikayetlerinizi ele alma ve çözüm getirme düzeyleri iyidir.
12. Enstitümüzde hizmet aldığınız ortam şartları uygundur.
13. Hizmetlerinizden gelecekte de faydalanmak isterim.
14. Enstitümüzün tanıtımı genel itibarıyla iyidir.

AR-GE Hizmetleri Memnuniyet Anketleri

Anket Sayıları



	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16
■ 2014/2	4.57	4.64	3.86	4.29	4.50	4.50	4.71	4.64	4.71	4.57	4.14	4.86				4.50
■ 2015/1	4.43	4.29	3.14	4.14	4.57	3.86	4.29	4.29	4.29	4.00	3.29	4.86				4.12
■ 2016/1	4.40	4.25	3.77	3.41	3.97	3.92	4.10	3.97	4.18	3.97	4.23	4.16	3.77	3.85	3.95	3.99

1. Enstitümüze kolayca ulaşılabilmektedir.
2. Personelin yaklaşımı ve ilgisi yeterlidir.
3. Enstitünüz ar-ge çalışmaları hakkında yeterli bilgiye sahibim.
4. Enstitümüzü tercih etme sebebiniz laboratuvarlarımızın akredite (uluslararası kalite standartlarına uygunluk belgesi) olmasıdır.
5. Personelimizin nitelik ve niceliği bizi tercih etmenizde önemli rol oynar.
6. Enstitümüz işbirliği yaptığı projelerin uygulama aşamasında çıkabilecek muhtemel sorunlar için çözümler üretir.
7. Enstitümüz işbirliği yaptığı projelerde üzerine düşen sorumluluğu yerine getirir.
8. Enstitümüz işbirliği yaptığı projelerde proje bütçesine uygun hareket eder.
9. Enstitümüz işbirliği yaptığı projelerle ilgili taahhütlerini yerine getirir.
10. Enstitümüz istek ve şikayetlerinizi dikkate alır, çözüm üretir.
11. Enstitümüz hizmet verdiği alanlarda yeterince tanınmaktadır.
12. Enstitünüzle çalışmaya gelecekte de devam etmek isterim.
13. Enstitümüzün görev tanımı içerisinde yaptığı araştırmalar ilgili kesimlerin ihtiyaçlarını karşılamada yeterlidir.
14. Ülke sorunları dikkate alındığında Enstitümüzde yapılan çalışmalar uygulamaya aktarılabilir niteliktedir.
15. Enstitümüz Ülke ihtiyaçları dikkate alarak çalışmalarını görev tanımı çerçevesinde farklı alanlara yönlendirir.



TOPLUMSAL ALGI

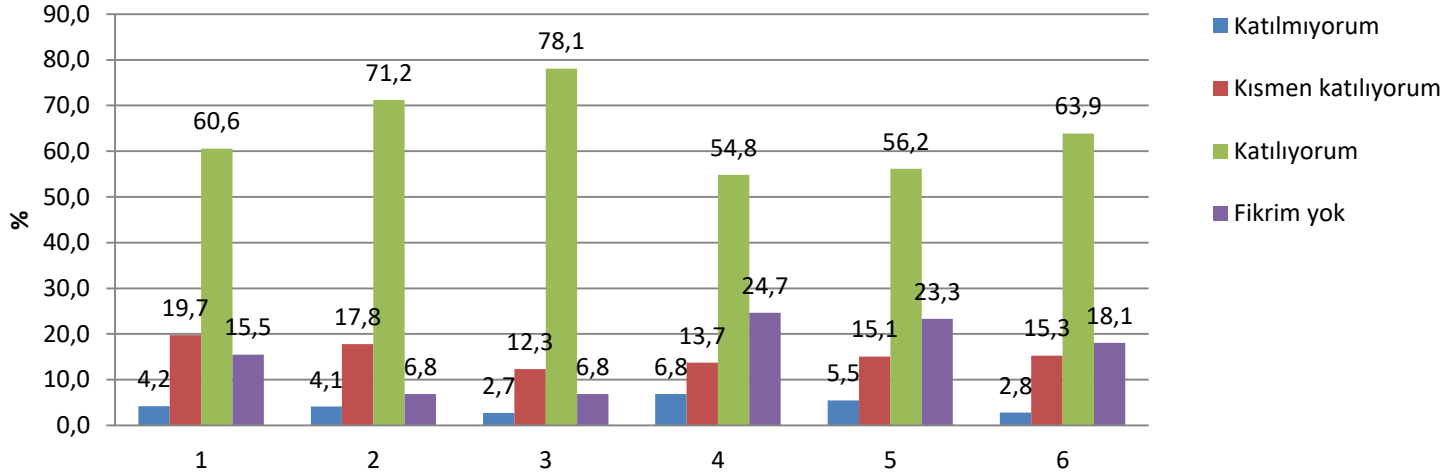
- Kurumumuzdan Hizmet Alanların Önem Sırasına Göre Tercih Nedenleri
 - 1. Kamuda, toprak ve su analizleri konusunda akreditasyonu alan ve sürdüren ilk laboratuvarlara sahip olması,
 - 2. Fiziksel(çalışma odaları, laboratuvar, toplantı salonları v.b) altyapının yeterli olması,
 - 3. Kurum çalışanlarının kendi konularında yeterli düzeyde bilgi ve beceriye sahip olmaları,
 - 4. Referans enstitü olma özelliğinden dolayı toprak su ve bitki laboratuvarlarını denetleme yetkisine sahip olması,
 - 5. Teknolojik altyapının yeterli olması,





TOPLUMSAL ALGI ANKETLERİ

Hizmet Sunumunda-Güvenilirlik-Hız



1. Yapılan işin kalitesi her zaman ilk sırada yer almaktadır,
2. Yapılan araştırma sonuçları doğru ve güvenilirdir,
3. Laboratuvarlar sonuçları doğru ve güveniliridir,
4. Araştırma faaliyetleri planlanan süre içerisinde tamamlanmaktadır,
5. Diğer kurumlarla işbirliği içerisinde yürütülen araştırma çalışmalarında yapılan işin kalitesine önem verilmekte ve her türlü taahhüt zamanında yerine getirilmektedir,
6. Laboratuvar analiz sonuçları taahhüt edilen süre içerisinde müşterilerine ulaştırılmaktadır,





İyileştirmeye Açık Alanlar

		2015/2	Hedef	2016/1 gerçekleşen	
1	Enstitümüze kolayca ulaşılabilirlik.	4.63	4.86	4.47	uygun
2	Personelin yaklaşımı ve ilgisi yeterlidir.	4.60	4.83	4.60	uygun
3	Enstitümüz sizin isteklerinize önem verir ve dikkate alır.	4.42	4.64	4.22	uygun
4	Enstitümüzü tercih etme sebebiniz laboratuvarlarımızın akredite (uluslararası kalite standartlarına uygunluk belgesi) olmasıdır.	4.60	4.83	4.50	uygun
5	Analiz sonuçlarımız güvenilirdir.	4.60	4.83	4.56	uygun
6	Enstitümüzde yapılan analizlerin çeşitliliği yeterlidir.	4.16	4.37	4.14	uygun
7	Analiz sonuçları zamanında teslim edilir.	4.26	4.48	3.84	iaa
8	Analiz sonuçlarına göre yapılan tavsiye yeterlidir.	4.50	4.73	4.38	uygun
9	Analiz raporları gerekli bilgileri içerir.	4.40	4.62	4.36	uygun
10	Enstitü hizmetleri için başvuru işlemleri kolay ve kısa sürelidir.	4.40	4.62	4.11	uygun
11	Enstitümüz çalışanlarının şikayetlerinizi ele alma ve çözüm getirme düzeyleri iyidir.	4.47	4.70	4.27	uygun
12	Enstitümüzde hizmet aldığınız ortam şartları uygundur.	4.45	4.67	4.42	uygun
13	Hizmetlerinizden gelecekte de faydalanmak isterim.	4.45	4.67	4.42	uygun
14	Enstitümüzün tanıtımı genel itibariyle iyidir.	3.95	4.15	3.98	iaa

Anketler

KURUM
PERFORMANSI
DEĞERLENDİRME
TOPLANTISI

Çalıştay

Hedef
Faaliyet
Dokümanı

Teşekkürler.....



dilek.kayaozdogan@tarim.gov.tr