



İdari ve Mali İşler Daire Başkanlığı

**Dış Paydaş(Tedarikçi) Memnuniyet
Anket
Sonuçları ve Değerlendirmesi
2024**



A. Dış Paydaş Anketi

Aşağıda sunulan anket, 2024 yılında İdari Ve Mali İşler Daire Başkanlığı İhale Dışındaki Mal ve Hizmet Alımları ile İçin oluşturduğu Teklif Alma ve Değerlendirme Sisteminin uygulanması sürecinde Tedarikçilerin memnuniyetini ölçmek amacıyla hazırlanmıştır.

Başkanlığımızın 2024 yılında sunduğu Teklif Alma ve Değerlendirme Sisteminin kalitesini değerlendirmek üzere hazırlanan ankete Web sayfası üzerinden gerçekleştirilen 14 soruluk anketimize 21 tedarikçi katılım sağlamıştır.

Ankette katılımcılardan, 1-12 sorulara **"Katılıyorum, Kısmen Katılıyorum, Kararsızım, Kısmen Katılmıyorum, Katılmıyorum"** 5 madde şeklinde cevaplamaları, 13. soruda katılımcıların sistemden genel olarak memnuniyet düzeyini belirtmeleri ve ayrıca katılımcıların varsa görüş ve önerilerini ifade etmeleri istenmiştir.



Sorular		Katılıyorum	Kismen Katılıyorum	Kararsızım	Kismen Katılmıyorum	Katılmıyorum	Toplam
1-Fırsat ve imkanların adil ve şeffaf olarak duyurulması memnuniyet vericidir.	Kişi	14	2	0	2	3	21
	Oran %	63,64	9,09	0,00	9,09	13,64	100,00
2-Online KTÜ sisteminde ilan işlemlerine ulaşılabilirliğinden memnunum.	Kişi	13	3	2	2	1	21
	Oran %	59,09	13,64	9,09	9,09	4,55	100,00
3-Satınalma sürecinde , ihtiyaç duyduğumda ilgili personele kolayca ulaşıldım.	Kişi	11	5	2	0	3	21
	Oran %	50,00	22,73	9,09	0,00	13,64	100,00
4-Online KTÜ satın alma sistemi ile ilgili destek talebimiz karşılanmıştır.	Kişi	11	1	1	1	4	21
	Oran %	50,00	4,55	4,55	4,55	18,18	100,00
5-Online KTÜ satın alma sistemine girilen ilanlar ile ilgili yeterli bilgilendirme yapılmaktadır.	Kişi	9	6	0	1	5	21
	Oran %	40,91	27,27	0,00	4,55	22,73	100,00
6-Satın alma ilanları ile ilgili dokümanlara kolaylıkla ulaşabilmektedir.	Kişi	11	8	0	0	2	21
	Oran %	50	36,36	0	0	9,09	100,00
7- Satın alma ilanlarına verilen teklif süreleri yeterlidir.	Kişi	10	5	1	1	3	21
	Oran%	54,55	22,73	0	4,55	13,64	100,00
8-Satın alma ilanlarının içerik ve anlaşılabilirliği yeterli düzeydedir.	Kişi	12	5	0	1	3	21
	Oran%	54,55	22,73	0,00	4,55	13,64	100,00



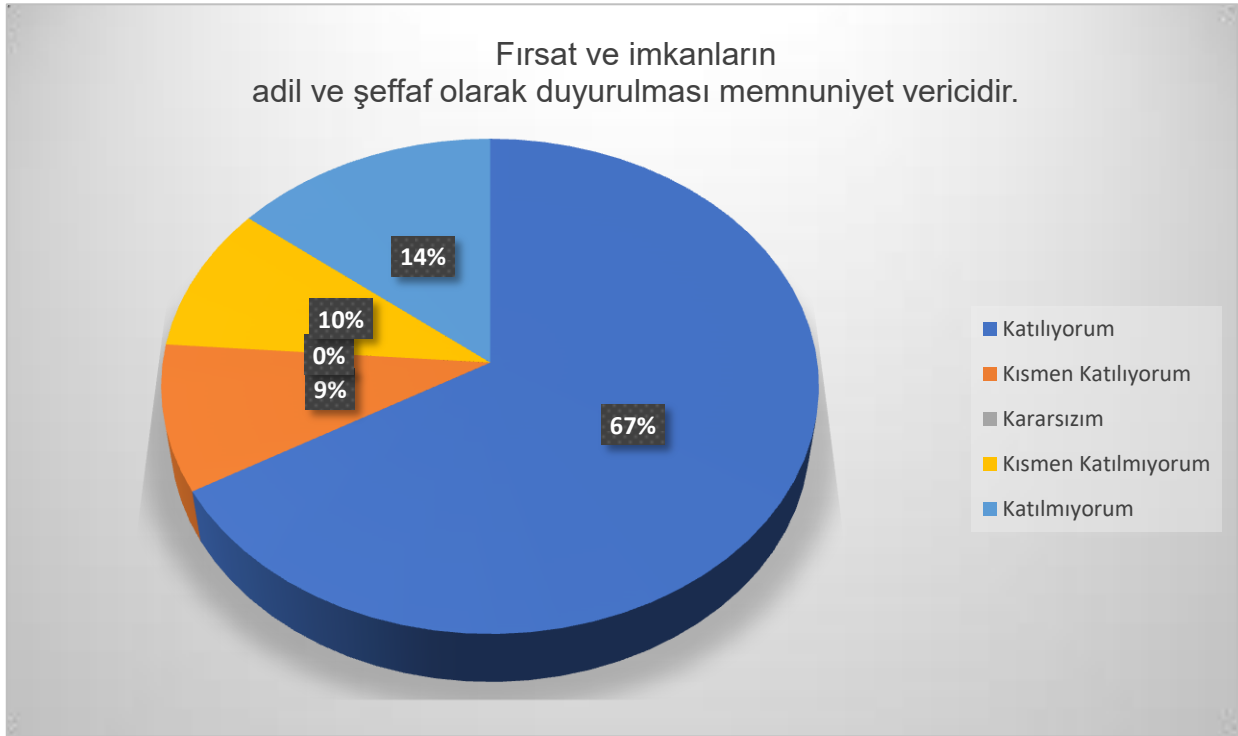
9-Satın alma ilanlarının iptal edilmesi durumunda, iptal nedeni ile ilgili belirtilen gerekçeler ikna edicidir.	Kişi	9	7	0	1	4	21
	Oran%	27,27	31,62	0,00	4,55	18,18	100,00
10-Muayene ve Kabul süreci memnuniyet vericidir.	Kişi	8	4	1	1	5	21
	Oran%	36,36	16,18	4,55	4,55	22,73	100,00
11-Hakediş ve ödemeler zamanında yapılmaktadır.	Kişi	9	3	0	1	4	21
	Oran%	40,91	13,64	0,00	4,55	18,18	100,00
12-Online KTÜ satın alma sistemi teklif sürecimizi zorlaştırmaktadır.	Kişi	6	6	2	1	5	21
	Oran%	27,27	27,27	9,09	4,55	22,73	100,00



B. Dış Paydaş Anket Soruları Değerlendirmeleri

1- Fırsat ve imkanların adil ve şeffaf olarak duyurulması memnuniyet vericidir.

Fırsat ve imkanların adil ve şeffaf olarak duyurulması memnuniyet anketi yanıtlarının %67 "Katılıyorum" %9 "Kısmen Katılıyorum" %0 "Kararsızım" %10 "Kısmen Katılmıyorum" %14 "Katılmıyorum" olarak değerlendirilmiştir. Bu sonuca göre Başkanlığımız Teklif Alma ve Değerlendirme Sisteminin adil ve şeffaf olabilme anlamında iyi bir seviyede olduğu görülmektedir.

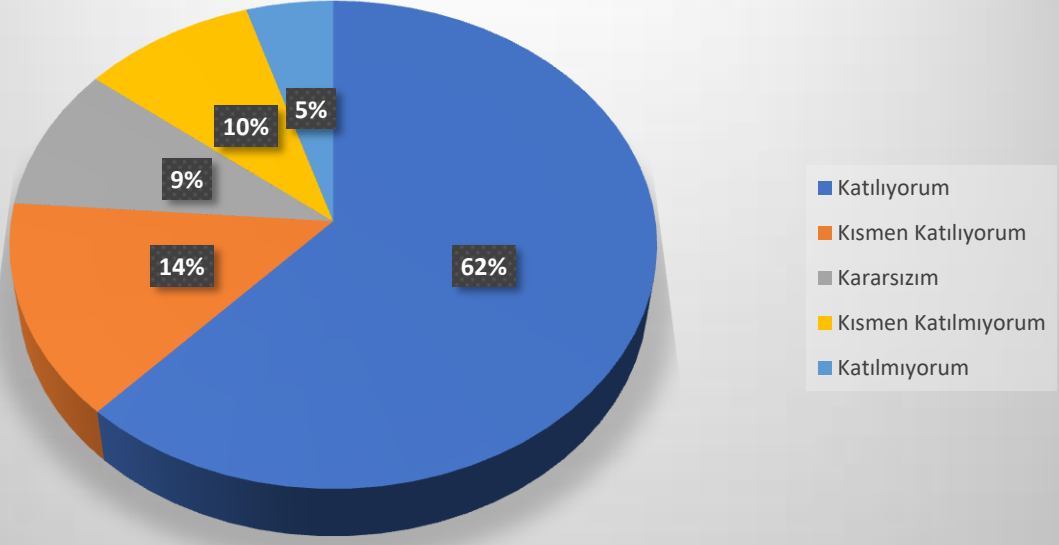


2- Online KTÜ sisteminde ilan işlemlerine ulaşılabilirliğinden memnunum.

İlan işlemlerine ulaşılabilirlik anketi yanıtlarının %62 "Katılıyorum" %14 "Kısmen Katılıyorum" %9 "Kararsızım" %10 "Kısmen Katılmıyorum" %5 "Katılmıyorum" olarak değerlendirilmiştir. Bu sonuca göre Başkanlığımız ilanlarına ulaşılabilirlik düzeyinin iyi bir seviyede olduğu görülmektedir.



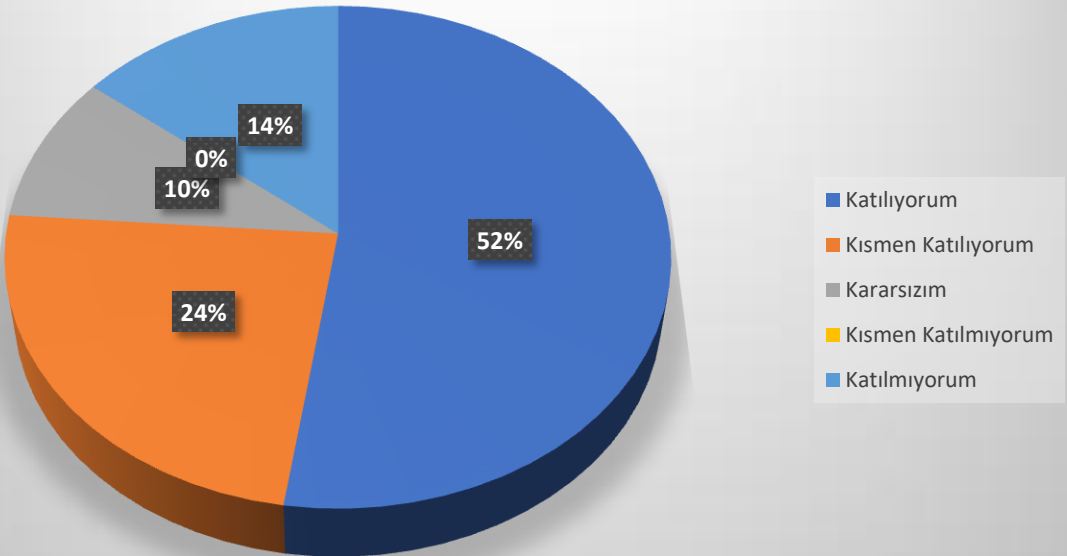
Online KTÜ sisteminde ilan işlemlerine ulaşılabilirliğinden memnunum.



3- Satınalma sürecinde , ihtiyaç duyduğumda ilgili personele kolayca ulaşabildim.

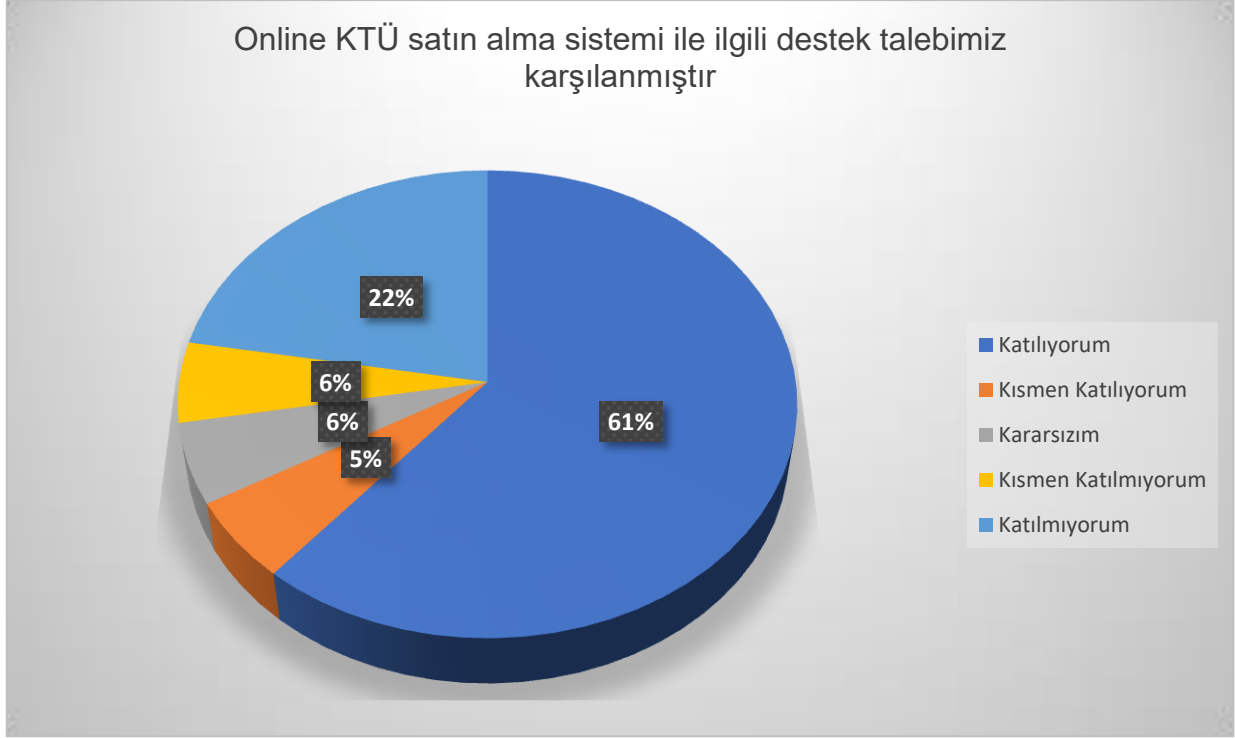
Başkanlığımız personeline ulaşılabilirlik anketi yanıtlarının %52 "Katılıyorum" %24 "Kismen Katılıyorum" %10 "Kararsızım" %0 "Kismen Katılmıyorum" %14 "Katılmıyorum " olarak değerlendirilmiştir. Bu sonuca göre Başkanlığımız ulaşılabilirlik düzeyinin iyi bir seviyede olduğu görülmektedir.

Satınalma sürecinde , ihtiyaç duyduğumda ilgili personele kolayca ulaşabildim.



4- Online KTÜ satın alma sistemi ile ilgili destek talebimiz karşılanmıştır.

Online KTÜ satın alma sistemi ile ilgili destek talebi anketi yanıtlarının dış paydaşlarımızca %61 "Katılıyorum" %5 "Kısmen Katılıyorum" %6 "Kararsızım" %6 "Kısmen Katılmıyorum" %22 "Katılmıyorum" olarak değerlendirilmiştir. Bu sonuca göre satınalma sistemi ile ilgili destek taleplerinin karşılanmasının iyi bir seviyede olduğu görülmektedir.

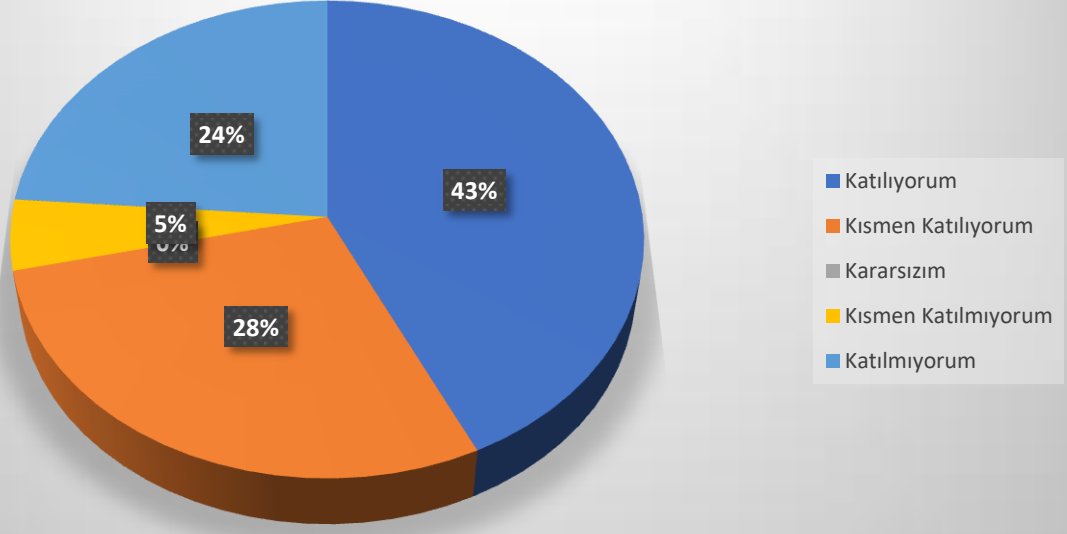


5- Online KTÜ satın alma sistemine girilen ilanlar ile ilgili yeterli bilgilendirme yapılmaktadır.

Sisteme girilen ilanlar ile ilgili yeterli bilgilendirme anketi yanıtlarının dış paydaşlarımızca %43 "Katılıyorum" %28 "Kısmen Katılıyorum" %0 "Kararsızım" %5 "Kısmen Katılmıyorum" %24 "Katılmıyorum" olarak değerlendirilmiştir. Bu sonuca göre ilanlarla ilgili daha detaylı bilgiler verilmesi gerekmektedir.



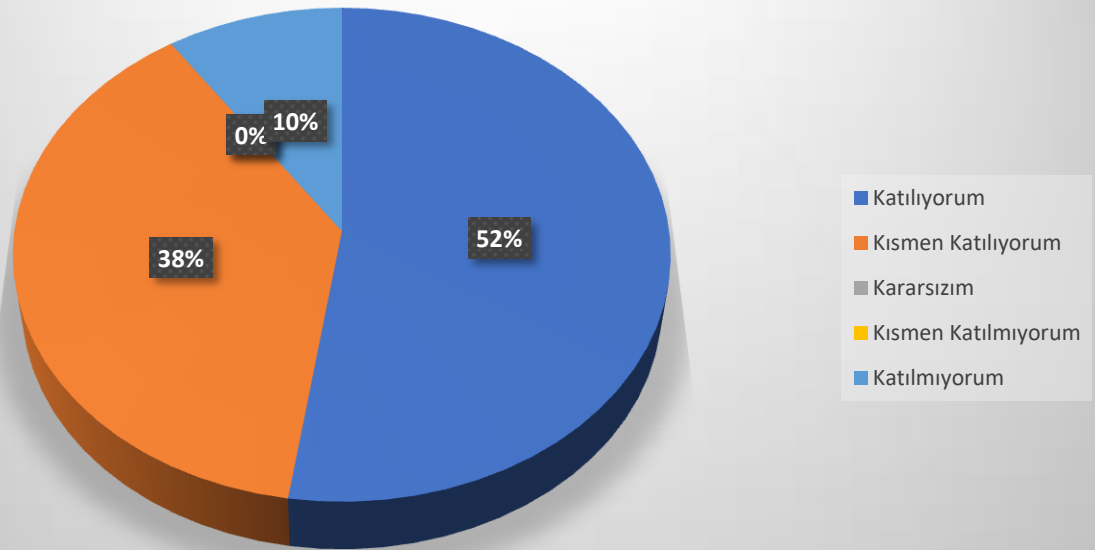
Online KTÜ satın alma sistemine girilen ilanlar ile ilgili yeterli bilgilendirme yapılmaktadır.



6- Satın alma ilanları ile ilgili dokümanlara kolaylıkla ulaşılabilirlik.

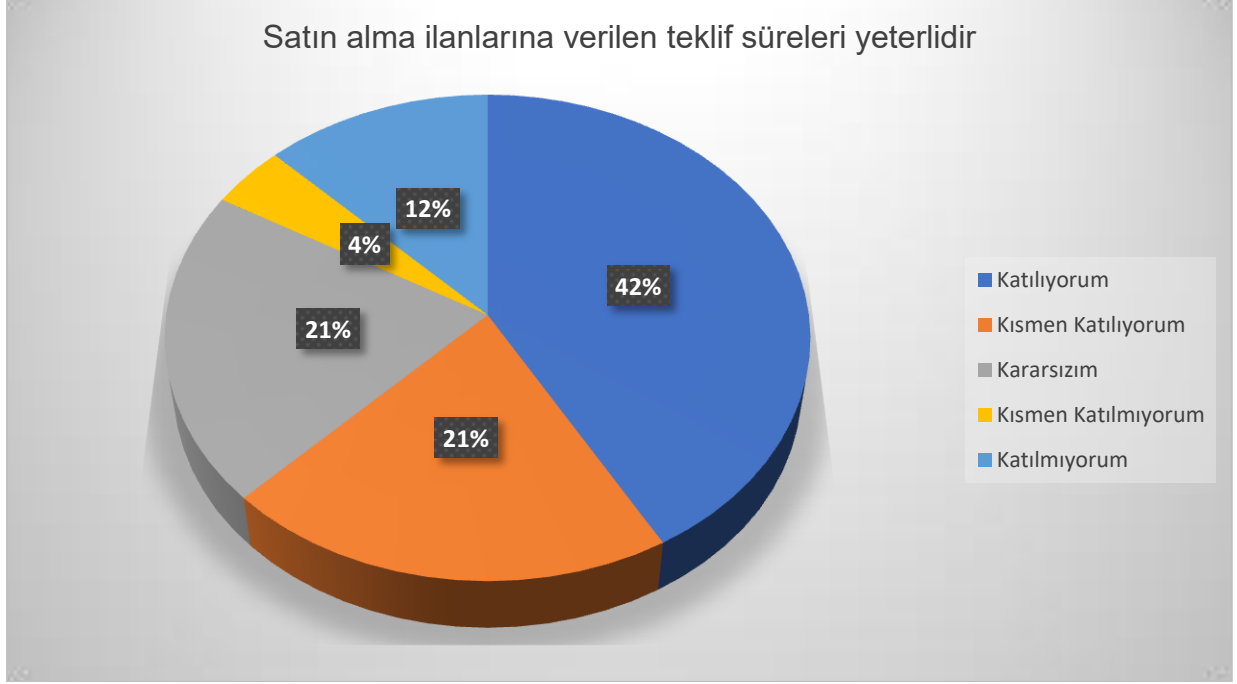
Dokümanlara ulaşılabilirlik anketi yanıtlarının dış paydaşlarımızca %52 "Katılıyorum" %38 "Kismen Katılıyorum" %0 "Kararsızım" %0 "Kismen Katılmıyorum" %10 "Katılmıyorum" olarak değerlendirilmiştir. Bu sonuca göre Dokümanlara ulaşılabilirlik düzeyinin de iyi bir seviyede olduğu görülmektedir.

Satın alma ilanları ile ilgili dokümanlara kolaylıkla ulaşılabilirlik



7- Satın alma ilanlarına verilen teklif süreleri yeterlidir.

Satın alma ilanlarına verilen teklif süreleri yeterliliği anketi yanıtlarının dış paydaşlarımızca %42 "Katılıyorum" %21 "Kısmen Katılıyorum" %21 "Kararsızım" %4 "Kısmen Katılmıyorum" %12 "Katılmıyorum" olarak değerlendirilmiştir. Bu sonuca göre Dokümanlara ulaşılabilirlik düzeyinin de iyi bir seviyede olduğu görülmektedir.

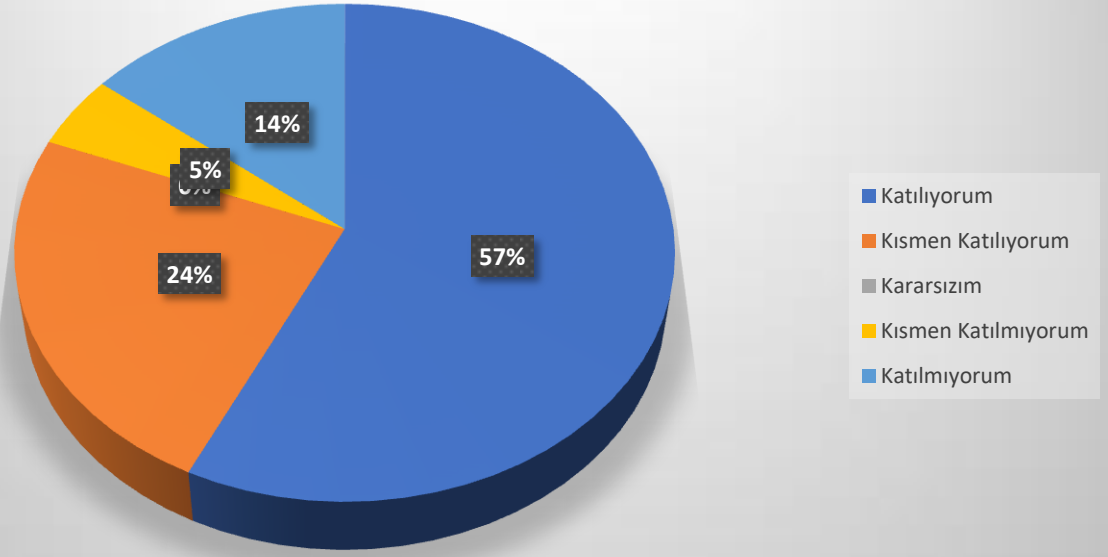


8- Satın alma ilanlarının içerik ve anlaşılabilirliği yeterli düzeydedir.

Satın alma ilanlarının içerik ve anlaşılabilirliği anketi yanıtlarının dış paydaşlarımızca %57 "Katılıyorum" %24 "Kısmen Katılıyorum" %0 "Kararsızım" %5 "Kısmen Katılmıyorum" %14 "Katılmıyorum" olarak değerlendirilmiştir. Bu sonuca göre ilanların içerik ve anlaşılabilirlik düzeyinin de iyi bir seviyede olduğu görülmektedir.



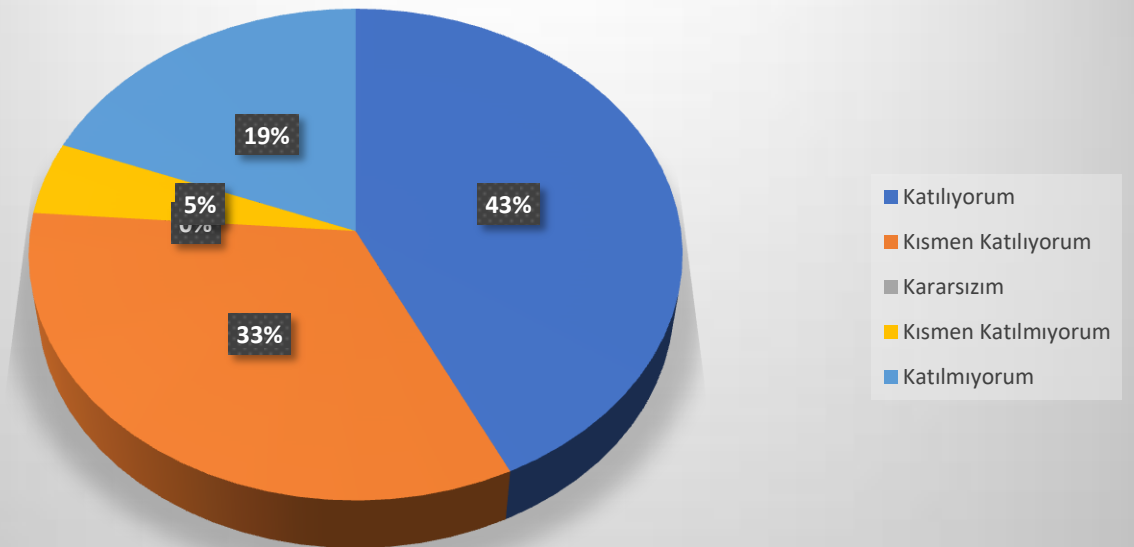
Satın alma ilanlarının içerik ve anlaşılabilirliği yeterli düzeydedir



9- Satın alma ilanlarının iptal edilmesi durumunda, iptal nedeni ile ilgili belirtilen gerekçeler ikna edicidir.

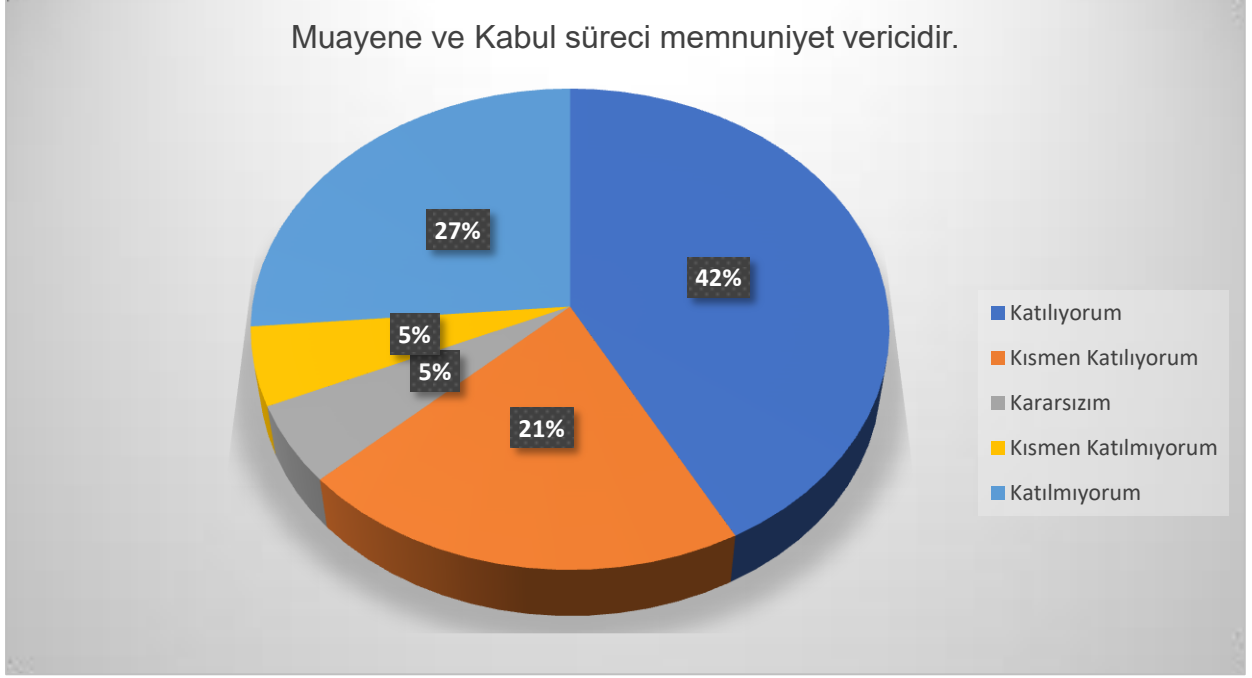
İlanların iptal nedeni ile ilgili gerekçelerin ikna ediciliği anketi yanıtlarının dış paydaşlarımızca %43 "Katılıyorum" %33 "Kismen Katılıyorum" %0 "Kararsızım" %5 "Kismen Katılmıyorum" %19 "Katılmıyorum" olarak değerlendirilmiştir. Bu sonuca göre gerekçelerin ikna ediciliği düzeyinin de iyi bir seviyede olduğu görülmektedir.

Satın alma ilanlarının iptal edilmesi durumunda, iptal nedeni ile ilgili belirtilen gerekçeler ikna edicidir.



10- Muayene ve Kabul süreci memnuniyet vericidir.

Muayene ve Kabul süreci memnuniyet anketi yanıtlarının anketi yanıtlarının dış paydaşlarımızca %42 "Katılıyorum" %21 "Kısmen Katılıyorum" %5 "Kararsızım" %5 "Kısmen Katılmıyorum" %27 "Katılmıyorum" olarak değerlendirilmiştir. Bu sonuca göre muayene ve kabul süreci memnuniyetinin iy bir seviyede olduğu görülmektedir.

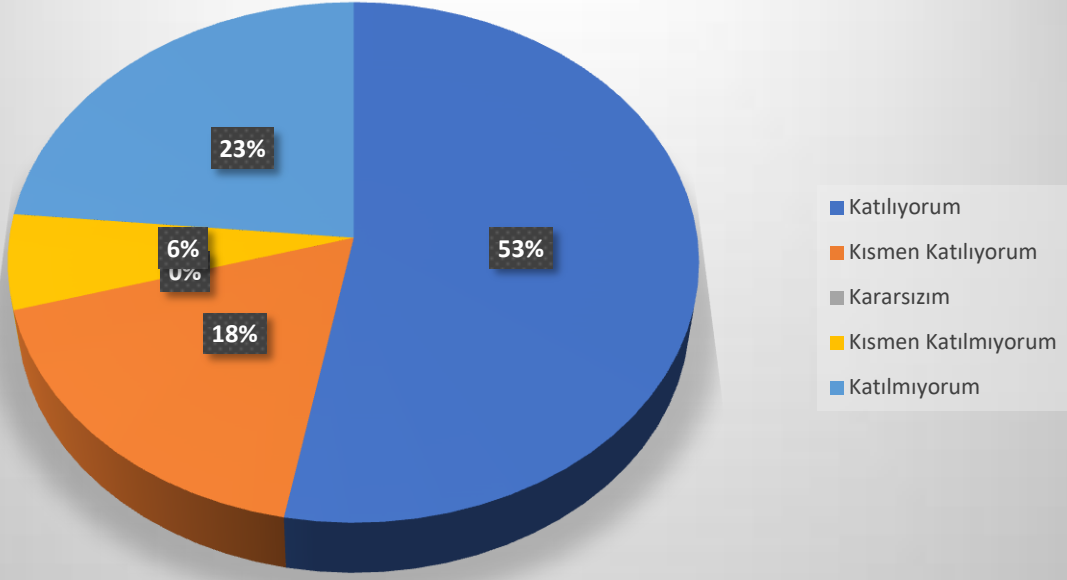


11- Hakediş ve ödemeler zamanında yapılmaktadır.

Hakediş ve ödemelerin zamanında yapılması memnuniyet anketi yanıtlarının dış paydaşlarımızca %53 "Katılıyorum" %18 "Kısmen Katılıyorum" %0 "Kararsızım" %6 "Kısmen Katılmıyorum" %23 "Katılmıyorum" olarak değerlendirilmiştir. Bu sonuca göre Hakediş ve ödemelerin zamanında yapılması memnuniyetinin iyi bir seviyede olduğu görülmektedir.



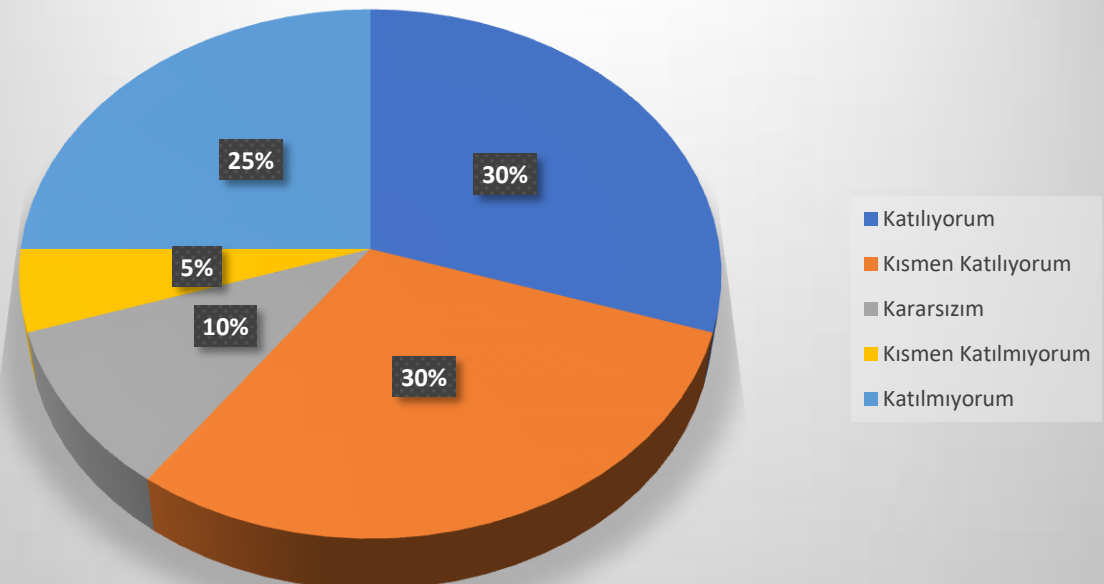
Hakediş ve ödemeler zamanında yapılmaktadır



12- Online KTÜ satın alma sistemi teklif sürecimizi zorlaştırmaktadır.

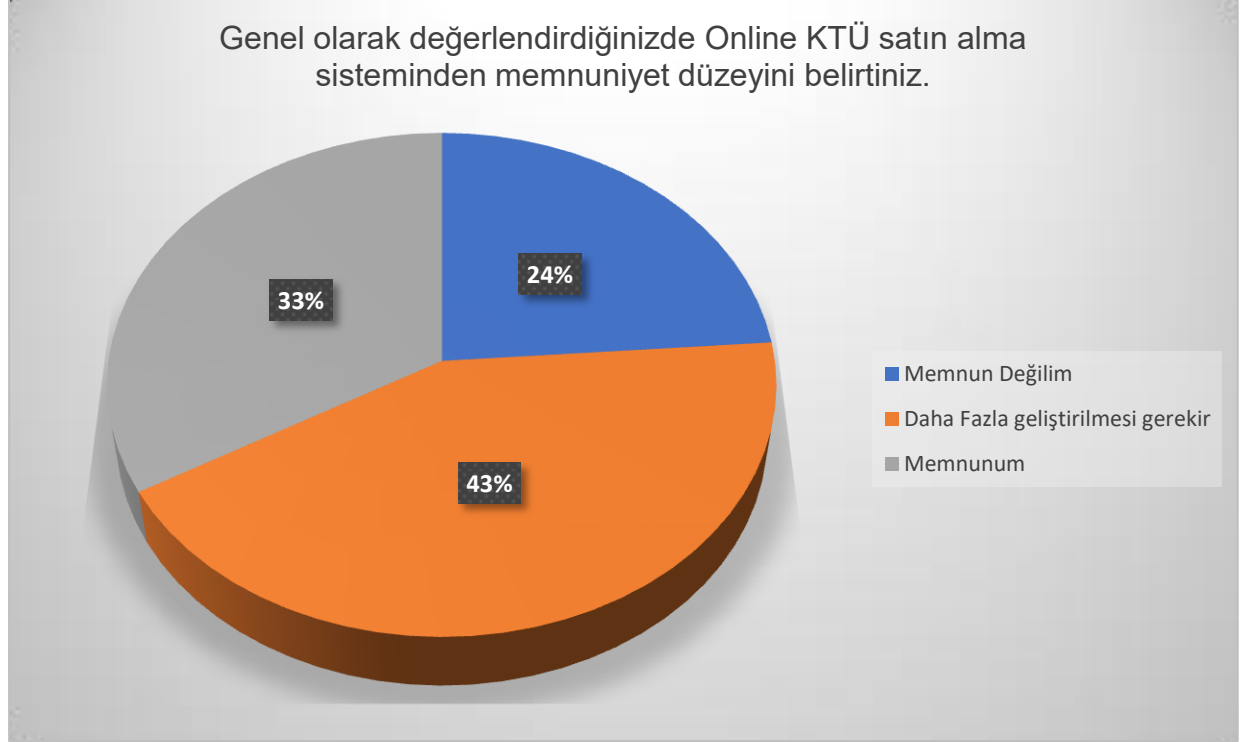
Online KTÜ satın alma sistemi teklif sürecini zorlaştırdığı memnuniyet anketi yanıtlarının dış paydaşlarımızca %30 "Katılıyorum" %30 "Kismen Katılıyorum" %10 "Kararsızım" %5 "Kismen Katılmıyorum" %25 "Katılmıyorum" olarak değerlendirilmiştir. Bu sonuca göre sistemin teklif sürecini zorlaştırdığı görüşünün %60 lık dilimle daha fazla olduğu görülmektedir. Bu nedenle Sistemin daha fazla geliştirilmesi gerekmektedir.

Online KTÜ satın alma sistemi teklif sürecimizi zorlaştırmaktadır.



13- Genel olarak deęerlendirdiđinizde Online KTÜ satın alma sisteminden memnuniyet düzeyini belirtiniz.

Sistemle ilgili genel memnuniyet anketi yanıtlarının dış paydaşlarımızca %24 "Memnun Deęilim" %33 "Daha Fazla geliştirilmesi gerekir" %43 "Memnunum" olarak değerlendirilmiştir. Bu sonuca göre sistemin daha fazla geliştirilmesi gerekmektedir.



Anket, Başkanlığımızın Online Teklif Alma ve Değerlendirme Sisteminin hizmet kalitesini ve dış paydaşlarımızın memnuniyet düzeyini ölçmek, değerlendirmek ve iyileşmeye açık alanlarını tespit edilerek gerekli önlemlerin alınması amacı ile gerçekleştirilmiştir. Anketimize 21 tedarikçi katılım sağlamıştır. Anket sonuçları analiz edildiğinde Başkanlığımız iç paydaşların genel memnuniyet düzeyinin **“Daha Fazla Geliştirilmesi Gerekir”** yoğunluğunda kalmıştır. Bu sonuca göre gerekli çalışmalar yapılarak sistemin daha fazla geliştirilmesi sağlanacaktır.



