



İdari ve Mali İşler Daire Başkanlığı

**Dış Paydaş(Tedarikçi) Memnuniyet
Anket
Sonuçları ve Değerlendirmesi
2025**



A. Dış Paydaş (Tedarikçiler) Anketi

Aşağıda sunulan anket, 2025 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 2025 yılında sunduğu Teklif Alma ve Değerlendirme Sisteminin kalitesini değerlendirmek üzere hazırlanan anket </idarimali/form/2025-yili-tedarikci-memnuniyet-anketi> web adresinde ilan edilmiş olup, e-posta ve whatsapp üzerinden ulaştırılarak anketin cevaplandırılması istenmiştir. Web sayfası üzerinden gerçekleştirilen 5 soruluk anketimize 32 tedarikçi katılım sağlamıştır.

Ankette katılımcılardan, 1-4 sorulara “**Katılıyorum, Kısmen Katılıyorum, Kararsızım, Kısmen Katılmıyorum, Katılmıyorum**” 5 madde şeklinde cevaplamaları, 5. soruda katılımcıların sistemle ilgili varsa görüş ve önerilerini ifade etmeleri istenmiştir.



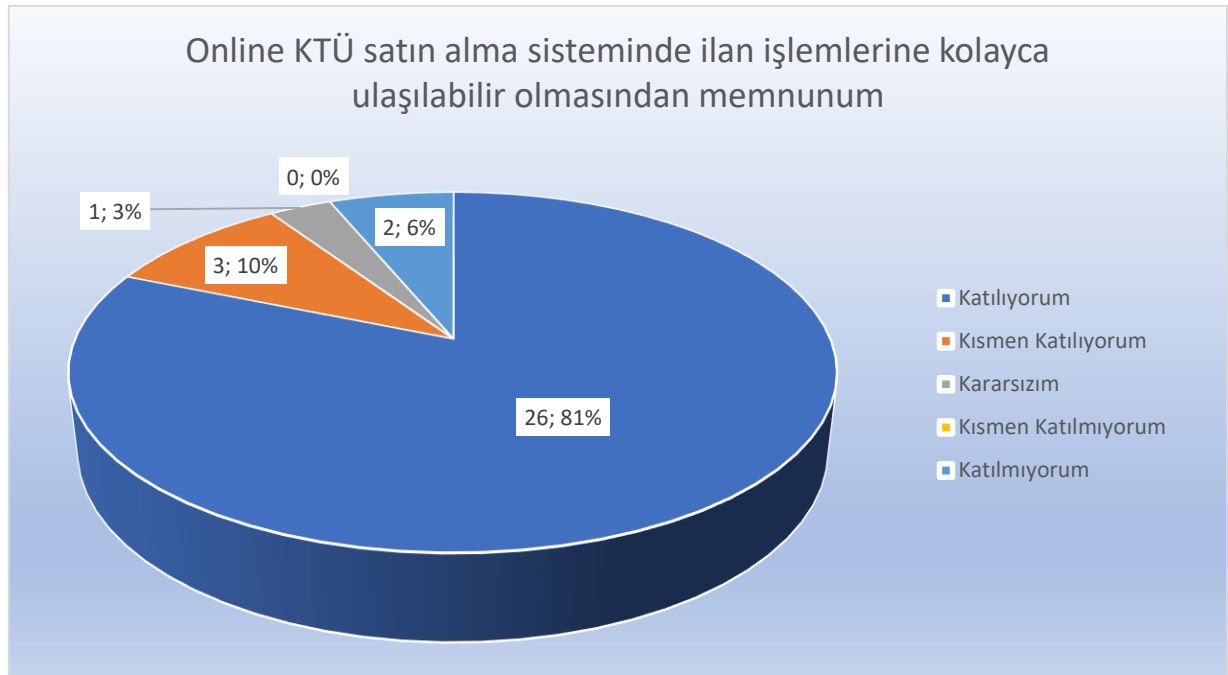
Sorular		Katılıyorum	Kısmen Katılıyorum	Kararsızım	Kısmen Katılmıyorum	Katılmıyorum	Toplam
1-Online KTÜ satın alma sisteminde ilan işlemlerine kolayca ulaşılabilir olmasından memnunuz.	Kişi	26	3	1	0	2	32
	Oran %	81,25	9,38	3,13	0	6,25	100,00
2-Online KTÜ satın alma sistemine girilen ilanlar ile ilgili yeterli bilgilendirme yapılmasından memnunuz.	Kişi	25	2	0	1	4	32
	Oran %	78,13	6,25	0	3,13	12,5	100,00
3-Online KTÜ satın alma sistemi ilanları ile ilgili dokümanlara kolaylıkla ulaşılabilir olmasından memnunuz.	Kişi	26	3	1	0	2	32
	Oran %	81,25	9,38	3,13	0	6,25	100,00
4-Genel olarak Online KTÜ satın alma sisteminden memnunuz.	Kişi	27	2	0	1	2	32
	Oran %	84,38	6,25	0	3,13	6,25	100,00



B. Dış Paydaş (Tedarikçiler) Anket Soruları Değerlendirmeleri

1- Online KTÜ satın alma sisteminde ilan işlemlerine kolayca ulaşılabilir olmasından memnunum.

İlan işlemlerine ulaşılabilirlik düzeyine verilen anket yanıtlarının %81,25 **"Katılıyorum"** %9,38 **"Kısmen Katılıyorum"** %3,13 **"Kararsızım"** % 0 **"Kısmen Katılmıyorum"** %6,25 **"Katılmıyorum"** olarak değerlendirilmiştir. Bu sonuca göre sistemin kolayca ulaşılabilirliğinin iyi bir seviyede olduğu görülmektedir. 2024 yılı anketi ile karşılaştırma yaptığımızda 2024 yılında bu ulaşılabilirlik % 59,09 olarak görülmektedir. Sistemde yapılan iyileştirmelerle bu düzey 2025 yılında %81,25 çıkarılmıştır.

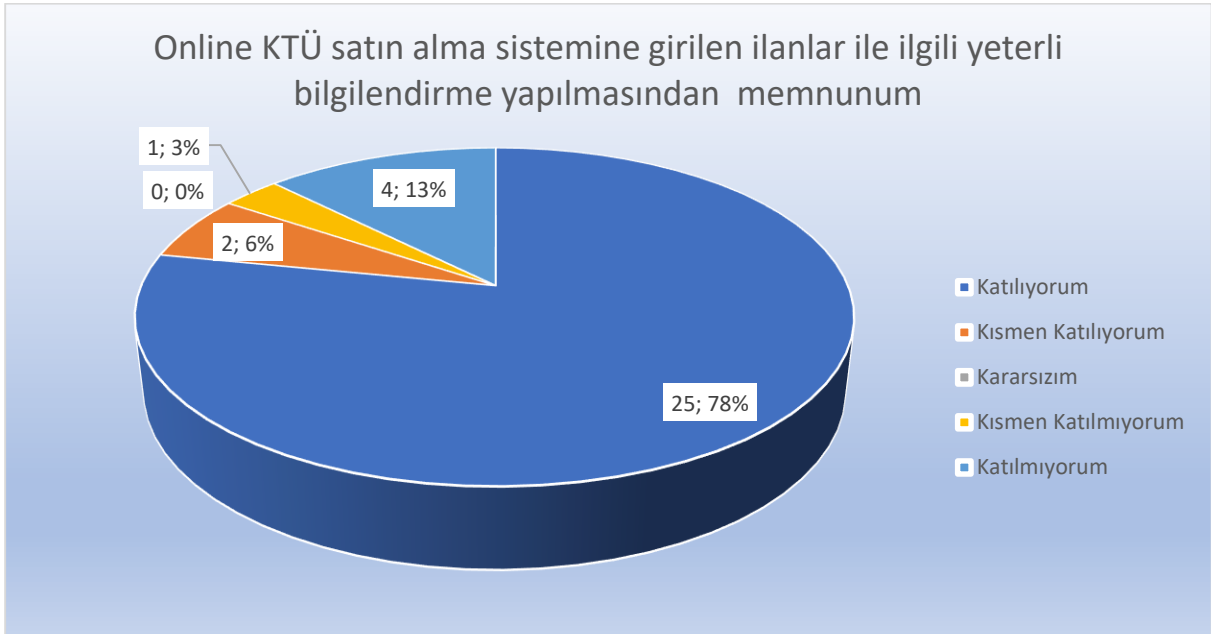


2- Online KTÜ satın alma sistemine girilen ilanlar ile ilgili yeterli bilgilendirme yapılmasından memnunum.

İlan işlemleri ile ilgili yeterli bilgilendirme yapılmasına ilişkin anket yanıtlarının %78,13 **"Katılıyorum"** %6,25 **"Kısmen Katılıyorum"** %0 **"Kararsızım"** %3,13 **"Kısmen Katılmıyorum"** %12,5 **"Katılmıyorum"** olarak değerlendirilmiştir. Bu sonuca göre yeterli bilgilendirmeye ilişkin göstergenin iyi bir seviyede olduğu görülmektedir. 2024 yılı anketi ile karşılaştırma yaptığımızda 2024 yılında bu gösterge % 40,91 olarak gerçekleşmiştir. Bu sonuca göre 2025 yılında firmalara mail atılması,



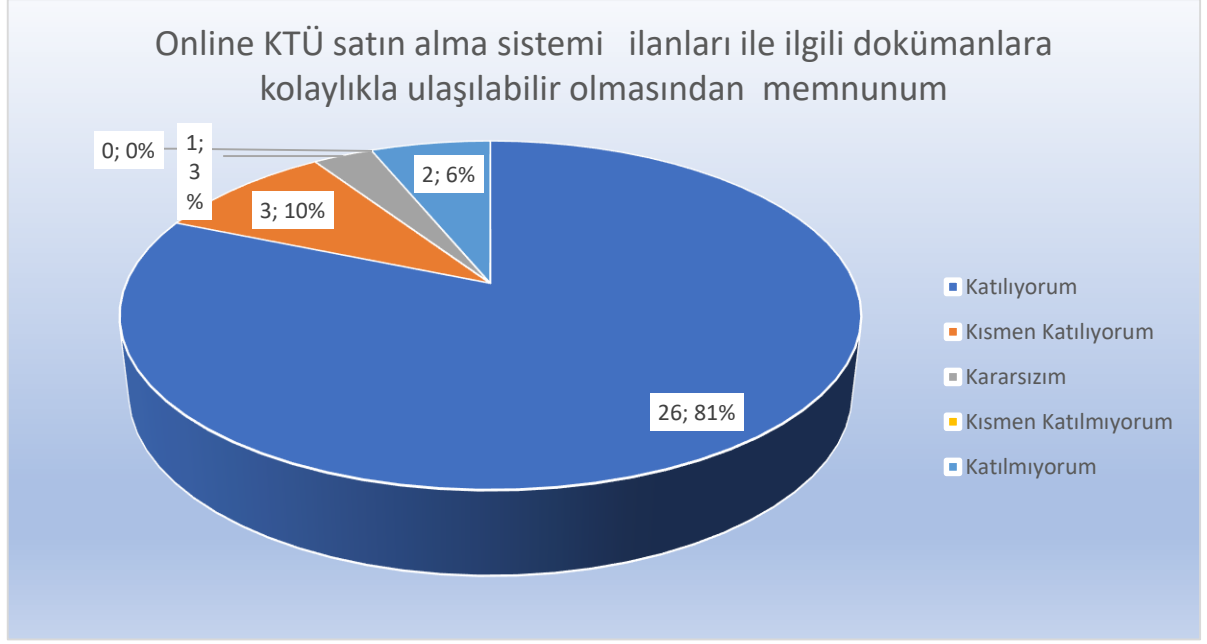
whatsaptan mesajlar gönderilmesi vb. bilgilendirmeler sonucunda 2025 yılı memnuniyet düzeyimiz bu gösterge % 78,13 olarak gerçekleşmiştir.



3- Online KTÜ satın alma sistemi ilanları ile ilgili dokümanlara kolaylıkla ulaşılabilir olmasından memnunum

Dokümanlara ulaşılabilirlik anketi yanıtlarının dış paydaşlarımızca %81,25 **"Katılıyorum"** %9,38 **"Kısmen Katılıyorum"** 3,13 **"Kararsızım"** %0 **"Kısmen Katılmıyorum"** %6,25 **"Katılmıyorum"** olarak gerçekleşmiştir. Bu sonuca göre Dokümanlara ulaşılabilirlik düzeyinin de iyi bir seviyede olduğu görülmektedir. 2024 yılı anketi ile karşılaştırma yaptığımızda 2024 yılında bu gösterge % 50 olarak gerçekleşmiştir. Bu sonuca göre 2025 yılında firmalara mail atılması, whatsaptan mesajlar gönderilmesi vb. bilgilendirmeler sonucunda bu gösterge ile ilgili memnuniyet % 81,25 olarak gerçekleşmiştir.



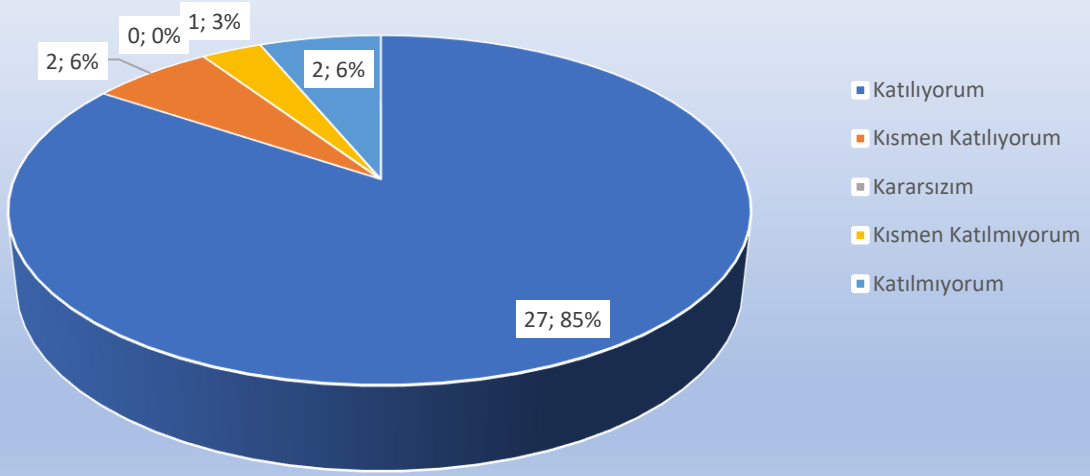


4- Genel olarak Online KTÜ satın alma sisteminden memnunum.

Sistemle ilgili genel memnuniyet anketi yanıtlarının dış paydaşlarımızca %84,38 **“Katılıyorum”** %6,25 **“Kısmen Katılıyorum”** %0 **“Kararsızım”** %3,13 **“Kısmen Katılmıyorum”** %6,25 **“Katılmıyorum”** olarak değerlendirilmiştir. Bu sonuca göre satınalma sistemi ile ilgili destek taleplerinin karşılanmasının iyi bir seviyede olduğu görülmektedir. 2024 yılı anketi ile karşılaştırma yaptığımızda 2024 yılında bu gösterge % 33 olarak gerçekleşmiştir. Bu sonuca göre 2025 yılında sistemde yapılan iyileştirmeler sonucunda bu gösterge ile ilgili memnuniyet % 81,25 olarak gerçekleşmiştir.



Genel olarak Online KTÜ satın alma sisteminden memnunum



4- Siz (Tedarikçiler) açısından ekleme yapılmasını istediğiniz görüş ve önerileriniz

Ankette 5. Soruda tedarikçilerin görüş ve önerilerinin alınması istenmiştir. Alınan görüş ve öneriler doğrultusunda 2026 yılında sistemde iyileştirmeler yapılmasına devam edilecektir.

Alınan Görüş ve Öneriler :

- Alıma çıkan ürünlerin teknik şartnameleri çoğunda olmadığına yada ürünün detaylı açıklaması yapılmadığından teslimat sırasında sorun yaşanmakta. bu yüzden ürünlerin açıklaması veya şartnamesi en kötü kullanılan ürünün görselleri ekine eklenmesi iyi olur.
- Paylaşılan şartnameleri daha okunur olmasını rica ederiz.
- Teklif ilan tarihlerinde süre daha uzun olabilir. Teklif tarafımıza kalınca mail olarak düşmesini isterim.
- Öncelikle firmam adına hepinizin emeğine sağlık diyorum .Uzun yıllardır (40 sene) bu sektörde bulunmaktayım .Bilhassa çok net ve açık ve şeffaf br duruş sergilediğiniz için de sizleri tekbir ediyorum.
- Gayet anlaşılır ve kolay ulaşılabilir bir platform oldu.
- iki yıldan beri bizi ortak mail ağı listenizden çıkarmanızı istediğiniz halde çıkarmadınız. gönderdiğiniz maillerde adresten çıkarılma yönünde bir sekmeniz



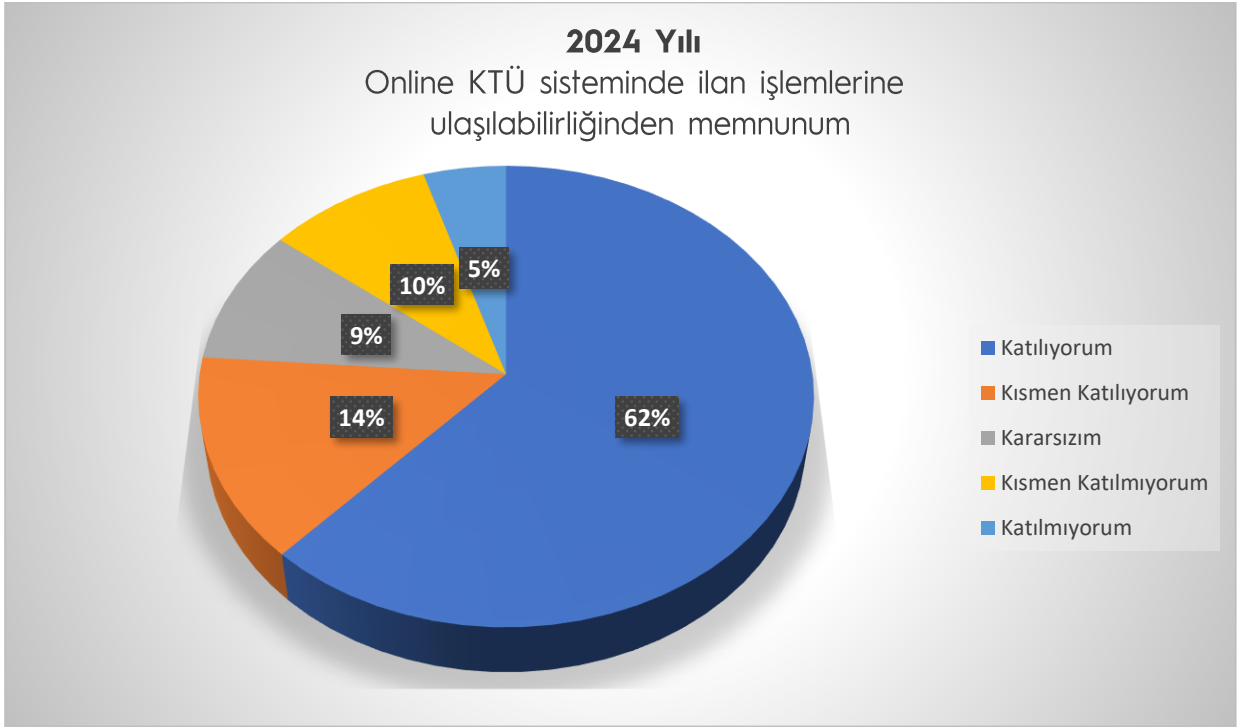
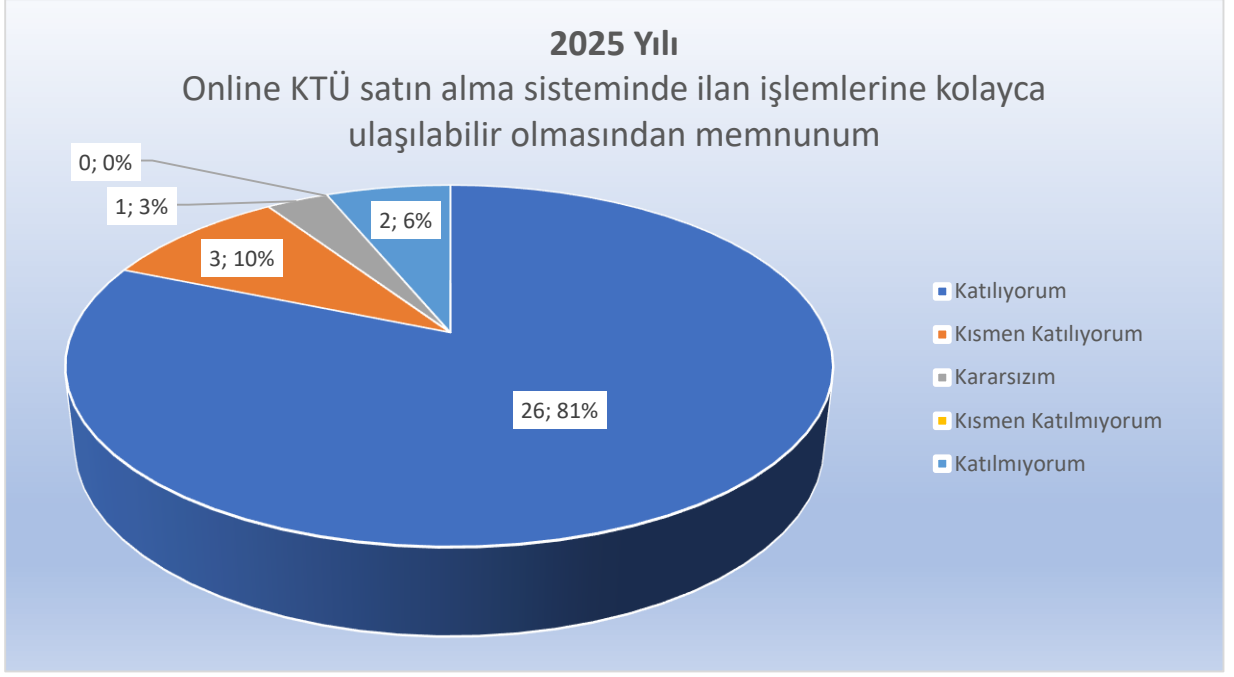
olmadığı için sürekli ve gereksiz mailinizi alıyoruz. Lütfen mail ağı listenizden çıkarınız.

- Online sistemin çalışması ile ilgili sadece sektörel seçimlerin genişletilmesini önerebiliriz. Şöyle ki firma kayıt işlemi yaparken bilişim ürünleri seçimi yapılamıyor. Alt kırımların sisteme ilave edilmesini rica ederiz.
- Teşekkürler.
- Satın alınacak malzemenin teknik şartnamesi hazırlanma aşamasında ürüne ait özellikler in belirtilmesi sizler için daha kaliteli malzeme alımını kolaylaştırır bilgilerinize. İyi çalışmalar dilerim.
- Bilgilendirme maillerine detay ekleyin. Her seferin de login olmamız an gerek kalmadan görelim önce. Eğer ürün tedariğimizde varsa teklif atalım. Düz yazı geliyor sadece.
- Sistem güzel bu konuda çok başarılı buluyorum.
- İlanlar kategorize edilip, istediğimiz başlıktaki ilan olduğunda bilgilendirilmek isteriz.
- Örneğin yazıcı almak için ihaleye çıkıyorsunuz şuan almıyoruz diyorsunuz ,bir müddet sonra çıkmışsınız ve almışsınız böyle olmamalı.
- Katılmadığım konu markası belli olan ürünle markası bilinmeyen sadece özellikleri aynı olmasına bakılıyor bu piyasadaki öncü markalara haksızlık oluyor.
- Kurumunuza özel satın alma sisteminizin olması ilgili ilanlara ulaşma ve takip etme kolaylığı yaratmakta. Teşekkür ederiz, çalışmalarınızda başarılar dileriz.
- Kurumunuza özel satın alma sisteminizin olması ilgili ilanlara ulaşma ve takip etme kolaylığı yaratmakta. Teşekkür ederiz, çalışmalarınızda başarılar dileriz.
- Web Görsel tasarım daha iyi olabilir.

2024 Yılı ve 2025 Yılı Karşılaştırılması

1- Online KTÜ satın alma sisteminde ilan işlemlerine yıllar itibariyle ulaşılabilirlik düzeyi



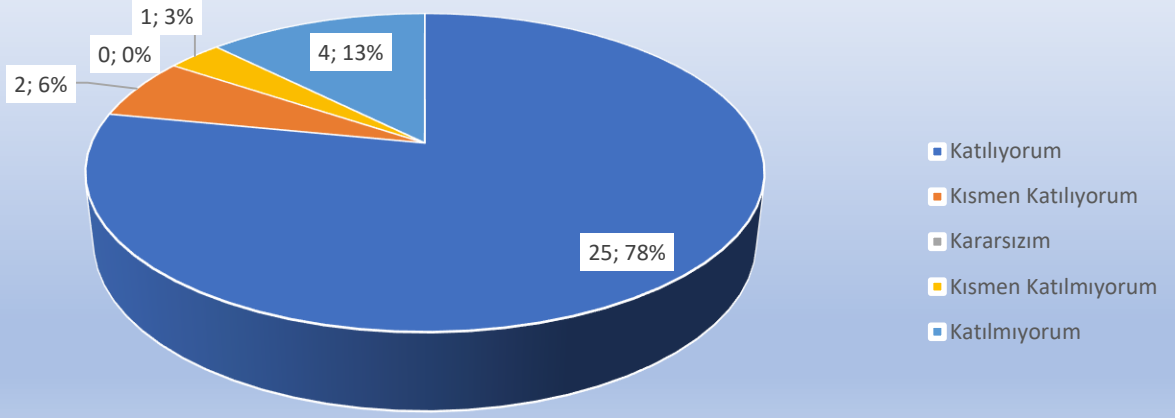


2- Online KTÜ satın alma sistemine girilen ilanlar ile ilgili yıllar itibariyle yeterli bilgilendirme yapılması düzeyi



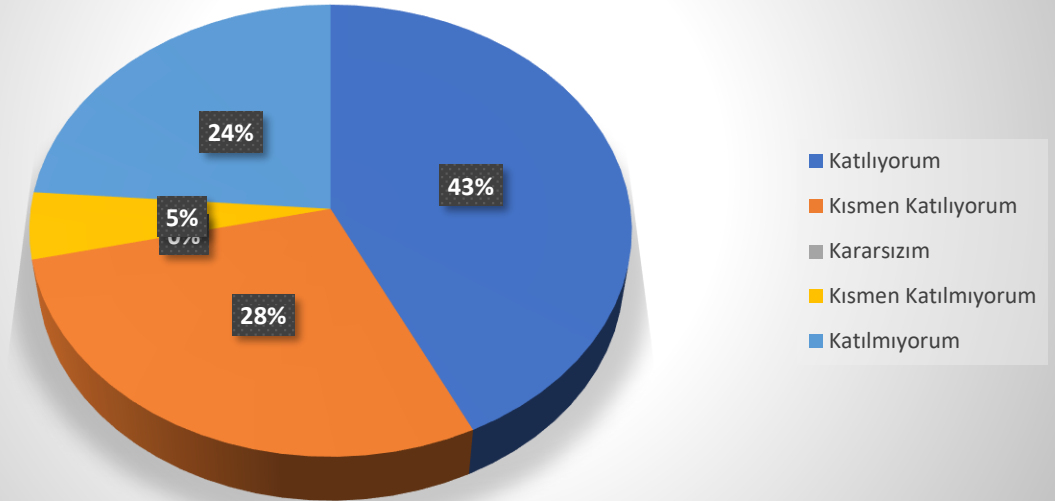
2025 Yılı

Online KTÜ satın alma sistemine girilen ilanlar ile ilgili yeterli
bilgilendirme yapılmasından memnunum

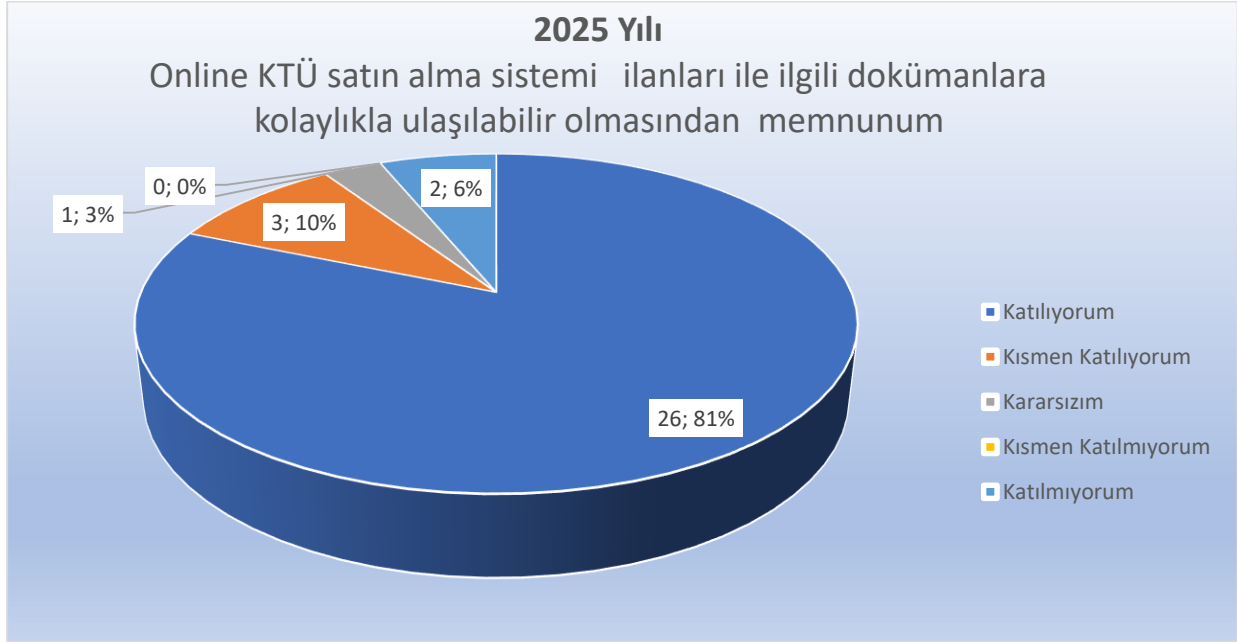


2024 Yılı

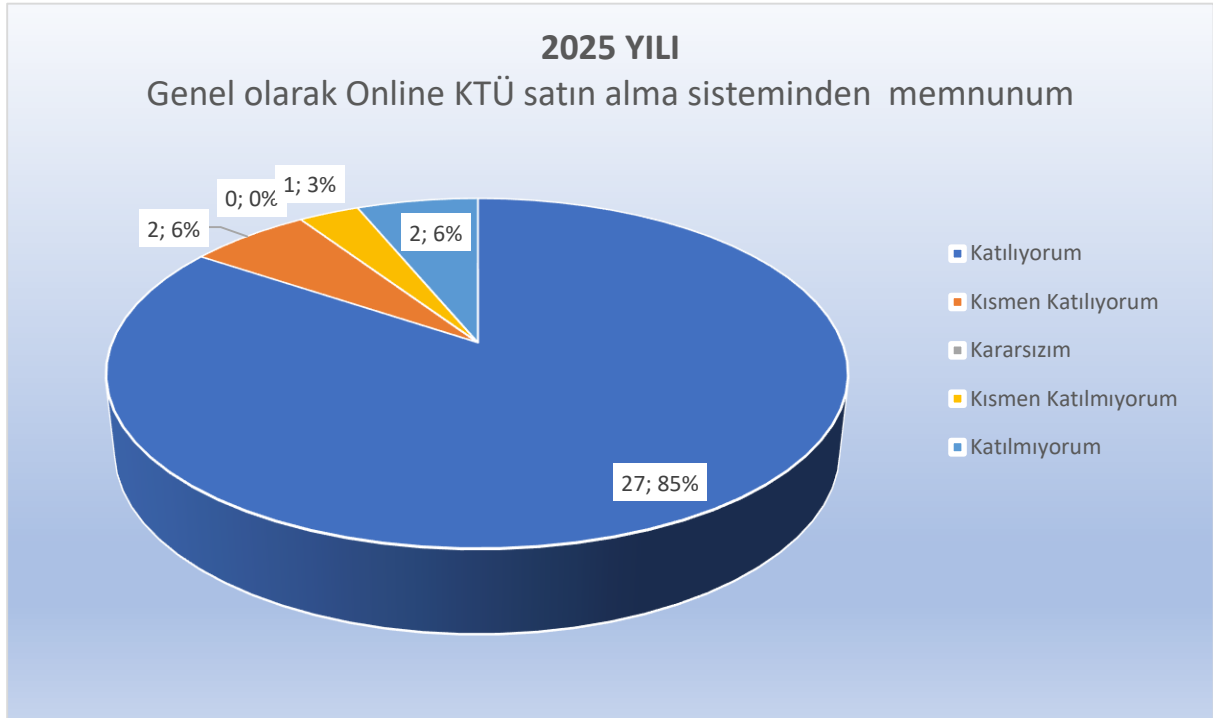
Online KTÜ satın alma
sistemine girilen ilanlar ile ilgili yeterli bilgilendirme yapılmaktadır



3- Online KTÜ satın alma sistemi ilanları ile ilgili yıllar itibariyle dokümanlara kolaylıkla ulaşılabilir olması düzeyi



4- Yıllar itibariyle Genel olarak Online KTÜ satın alma sisteminden memnuniyet düzeyi



Sonuç

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 32 tedarikçi katılım sağlamıştır. Anket sonuçları analiz edildiğinde Başkanlığımız dış paydaşlarının (tedarikçilerin) sistemle ilgili memnuniyet düzeyleri 2024 yılına nazaran 2025 yılında oldukça yüksek seviyede olması Başkanlığımız açısından sevindiricidir.

KTÜ Online Satın Alma Modülü üzerinden yürütülen satın alma işlemlerinde, tedarikçi firmalardan gelen geri bildirimler doğrultusunda 2025 yılında şartnamelerde çeşitli düzenlemelere gidilmiştir. Bu kapsamda, tedarikçi firmalar tarafından daha anlaşılır ve açıklayıcı şartnameler hazırlanmıştır.

Ayrıca sistemsal sorun yaşayan tedarikçiler için, teklif mektuplarında, "KTÜ Online Satın Alma Modülü üzerinde sistemsal problemler yaşanması durumunda 0462 377 1414 / 1412 numaralı telefonlardan veya <https://roundcube.ktu.edu.tr/hesk/baglantis> üzerinden destek alınabilir." notu yer almakta olup, olası problemler hızlı şekilde çözüme kavuşturulmaktadır.

2025 yılında alınan görüş ve öneriler doğrultusunda 2026 yılında da sistemde iyileştirmeler yapılmasına devam edilecektir.

