



T.C. SANAYİ VE  
TEKNOLOJİ BAKANLIĞI

18

KOSGEB  
BELGELENDİRME  
DESTEĞİ ETKİ  
DEĞERLENDİRMESİ

STRATEJİK ARAŞTIRMALAR ve VERİMLİLİK GENEL MÜDÜRLÜĞÜ

## İçindekiler

GİRİŞ .....	2
ÇALIŞMANIN AMACI ve KAPSAMI .....	2
BELGELENDİRME DESTEĞİ .....	2
ÇALIŞMANIN YÖNTEMİ .....	3
BULGULAR.....	5
Farkların Farkı Analizi.....	5
Anket Uygulaması.....	8
SONUÇ.....	10
KAYNAKÇA .....	11
Ek 1. Belgelendirme Desteği Değerlendirme Soru Formu.....	12

## Tablolar Listesi

Tablo 1. Yıllara göre Belgelendirme Desteği alan girişim sayısı .....	3
Tablo 2. Ölçeklerine göre Belgelendirme Desteği alan girişim sayısı .....	3
Tablo 3. Eşleşme sayıları ve oranları .....	5
Tablo 4. Müdahale ve kontrol grubuna ilişkin t testi sonuçları .....	6
Tablo 5. Net satışlar üzerinde Belgelendirme Desteği'nden yararlanmış olmanın etkisi .....	6
Tablo 6. Yurt dışı satışlar üzerinde Belgelendirme Desteği'nden yararlanmış olmanın etkisi .....	7
Tablo 7. Çalışan sayısı üzerinde Belgelendirme Desteği'nden yararlanmış olmanın etkisi .....	7
Tablo 8. Belgelendirme Desteği'ne başvuru sebepleri .....	8
Tablo 9. Belgelendirme Desteği'nin işletmelere sağladığı faydalar.....	9
Tablo 10. Belgelendirme Desteği sonlandıktan sonra başka belge almama sebepleri .....	9
Tablo 11. Belgelendirme Desteği başvuru ve ödeme süreçlerine ilişkin memnuniyet düzeyi.....	10

## Şekiller Listesi

Şekil 1. Farkların Farkı yöntemi uygulama adımları .....	4
Şekil 2. Müdahale ve kontrol grubu için Net Satışlar, Toplam Aktifler ve Çalışan Sayısı değişkenlerinin dağılımları .....	5
Şekil 3. Net satışlar için Farkların Farkı grafiği .....	7
Şekil 4. Yurt dışı satışlar için Farkların Farkı grafiği .....	7
Şekil 5. Çalışan sayısı için Farkların Farkı grafiği .....	8
Şekil 6. Belgelendirme Desteği kapsamında alınan belge sayıları .....	8
Şekil 7. Belgelendirme Desteği'nin beklentileri karşılama durumu .....	9
Şekil 8. Belgelendirme Desteği'ne ilişkin genel memnuniyet düzeyi .....	10

Günümüz ekonomik dünyasında artan rekabet sonucunda işletmelerin hayatta kalabilmesi ve büyüebilmesi için tüm süreçlerin hızlı ve hatasız şekilde yönetilmesi, elde edilen ürün ve hizmetlerde sürdürülebilir bir kalite ve standardizasyon sağlayabilmesi önem kazanmaktadır. Piyasa dinamikleri, tüm işletmeleri bu değişime ayak uydurmaya zorlamakta ve tüm süreçler için belgelendirme gereksinimi artmaktadır. Bu doğrultuda; KOSGEB tarafından İşletme Geliştirme Destek Programı kapsamında verilen Belgelendirme Desteği, işletmelerin hem iş süreçlerini hem de ürün ve hizmetlerini standardize etmelerini kolaylaştırmakta ve gereken belgeleri almalarını teşvik etmektedir.

## GİRİŞ

15 Haziran 2010 tarih ve 27612 sayılı Resmî Gazete’de yayımlanarak yürürlüğe giren KOSGEB Destek Programları Yönetmeliği kapsamındaki Genel Destek Programı içerisinde yer alan desteklerden biri olan **Belgelendirme Desteği** 2010 yılında uygulamaya konulmuştur. Belgelendirme Desteği 28.08.2018 tarihinden itibaren ise İşletme Geliştirme Destek Programı kapsamında vermeye başlanmıştır. İşletme Geliştirme Destek Programı’nın amacı, küçük ve orta ölçekli işletmelerin rekabet güçlerinin, kurumsallaşma-markalaşma düzeylerinin ve ekonomideki paylarının artırılması, kapasitelerinin geliştirilmesi ve öncelikli ihtiyaçlarının karşılanmasıdır.

Belgelendirme Desteği, işletmelerin iş süreçleri ile ürün ve hizmetlerini standardize etmelerini sağlayacak belgeleri almaları konusunda teşvik etmeyi amaçlamaktadır. Belgelendirme Desteği’ne başvuran işletmeler ürün, hizmet ve süreçlerini standardize etmenin yanında kaliteleri, kurumsal kapasiteleri, yurt içi ve yurt dışı satışları ile teknik bilgilerini artırmayı da hedeflemektedir.

## ÇALIŞMANIN AMACI ve KAPSAMI

Kamu kaynaklarının etkin kullanımını sağlamak ve elde edilen bulgular kapsamında yapılacak geri bildirimler aracılığıyla iyileştirmeler yapmak için ilgili destek programlarının kanıta dayalı (evidence-based) değerlendirme yöntemleriyle analiz edilmesi önemli bir gerekliliktir. **Buna dayalı olarak gerçekleştirilen bu çalışmanın temel amacı, KOSGEB tarafından İşletme Geliştirme Destek Programı kapsamında**

**verilen Belgelendirme Desteği’nin işletmeler üzerinde oluşturduğu etkilerin değerlendirilmesidir.**

Yukarıdaki amaca dayalı olarak çalışmanın ilk bölümünde, Belgelendirme Desteği’ne ilişkin genel bilgiler yer almaktadır. İkinci bölümde çalışmada kullanılan yöntemlere ilişkin bilgilere yer verilmiştir. Üçüncü bölümde uygulama bulguları sunulmuş ve son bölümde ise yapılan çalışmanın sonuçlarına ilişkin değerlendirme ve önerilere yer verilmiştir.

## BELGELENDİRME DESTEĞİ

KOSGEB tarafından İşletme Geliştirme Destek Programı kapsamında sağlanan Belgelendirme Desteği ile işletmelerin; Türk Standartları Enstitüsü (TSE), Türk Akreditasyon Kurumu (TÜRKAK) ve TÜRKAK tarafından akredite edilmiş kurum/kuruluşlardan akredite oldukları konularda alacakları ürün, sistem, personel, laboratuvar akreditasyon belgelerine, Helal Akreditasyon Kurumu (HAK) ve HAK tarafından akredite edilmiş kurum/kuruluşlardan, TRTEST Test ve Değerlendirme A.Ş.’den alacakları belgelere ve TÜRKAK tarafından herhangi bir konuda akredite edilmiş belgelendirme kuruluşlarından alacakları İş Sağlığı ve Güvenliği konusundaki belgeler (İş Sağlığı ve Güvenliği Yönetim Sistemi (OHSAS, TS ISO 18001), TS ISO 45001:2018 vb.) ile yurt dışından onaylanmış / akredite kurum / kuruluşlardan alacakları belgelere ilişkin giderlere destek verilmektedir.

İşletmelerin yurt dışından alacakları belgeler için TSE tarafından verilmeyen belge olması koşuluyla destek verilmektedir. Belgelendirme Desteği, ilgili kurum/kuruluşa belge alımı için yapılan başvuru ve ödemelerin tarihlerine

bakılmaksızın, programın geçerlilik süresi içinde alınan belgeler için verilmektedir. Üst limiti 300.000 TL olan Belgelendirme Desteği<sup>1</sup> kapsamında;

- ▶ TSE'den alınacak hizmetler, destek üst limitleri dahilinde %80 oranında,
- ▶ TÜRKAK ve TÜRKAK tarafından akredite edilmiş kurum/kuruluşlardan, HAK ve HAK tarafından akredite edilmiş kurum/kuruluşlardan, TRTEST Test ve Değerlendirme A.Ş.'den alınacak belgeler %70 oranında ve
- ▶ Yurt dışından alınacak belgelerden sadece TSE tarafından verilmeyen belgeler için %60 oranında destek sağlanmaktadır.

Belgelendirme Desteği'ne ilişkin bazı temel istatistikler T.C. Sanayi ve Teknoloji Bakanlığı Girişimci Bilgi Sistemi (GBS) verilerinden derlenmiştir. Bu kapsamda 2018<sup>2</sup>-2020 yılları arasındaki veriler (Tablo 1) incelendiğinde, ilgili dönemde toplam **2.645** girişimin Belgelendirme Desteği'nden faydalandığı görülmektedir. Belge türü açısından bakıldığında ise ilgili dönemde verilen belgelerin yarısından fazlasının (%56) Sistem Belgesi türünde olduğu tespit edilmiştir.

**Tablo 1. Yıllara göre Belgelendirme Desteği alan girişim sayısı**

Belge Türü	2018	2019	2020	Toplam
Laboratuvar Akreditasyon Belgesi	7	12	10	29
Personel Belgesi	9	37	22	68
Sistem Belgesi	229	675	566	1.470
Ürün Belgesi	66	170	188	424
İş Sağlığı ve Güvenliği Belgesi	92	311	251	654
<b>Toplam</b>	<b>403</b>	<b>1.205</b>	<b>1037</b>	<b>2.645</b>

Belgelendirme Desteği alan girişimler ölçeklerine göre incelendiğinde (Tablo 2), işletmelerin büyük bir çoğunluğunun (%85) mikro ve küçük ölçekli olduğu görülmektedir.

Belgelendirme Desteği'nden faydalanan girişimlerin illere göre dağılımına bakıldığında ise girişimlerin yarısından fazlasının (%52,2)

İstanbul ve Ankara'da yer aldığı dikkati çekmektedir.

**Tablo 2. Ölçeklerine göre Belgelendirme Desteği alan girişim sayısı**

Belge Türü	Ölçek			KOBİ Üstü
	Mikro	Küçük	Orta	
Laboratuvar Akreditasyon Belgesi	18	8	3	0
Personel Belgesi	14	32	21	1
Sistem Belgesi	588	670	203	9
Ürün Belgesi	123	205	88	8
İş Sağlığı ve Güvenliği Belgesi	271	306	73	4
<b>Toplam</b>	<b>1.014</b>	<b>1.211</b>	<b>388</b>	<b>22</b>

## ÇALIŞMANIN YÖNTEMİ

Etki değerlendirme çalışmaları; değerlendirilecek programın niteliğine, değerlendirme amacına ve kullanılabilir veri durumuna bağlı olarak değişik yöntemler kullanılarak gerçekleştirilebilmektedir. Bununla birlikte değerlendirme yaklaşımları nicel yöntemler ve nitel yöntemler olmak üzere iki grupta toplanmaktadır.

**Nicel yöntemler:** Özellikle programın etkisi hakkında firma, sektör, ekonomi düzeyinde bilgiler sağlamaktadır. Katılımcı anketleri, ekonometrik modeller, kontrol grubu yaklaşımları, kâr/maliyet analizi vb. yöntemler etki değerlendirme çalışmalarında kullanılan nicel yöntemlere örnek olarak verilebilir.

**Nitel yöntemler:** Programın özellikle uygulama süreci hakkında öznel ama zengin bilgiler sağlamaktadır. Bu yöntemlerin başında; uzman değerlendirmesi, alan ve vaka çalışmaları, mülakat, odak grup, ağ (network) analizi, kıyaslama vb. yöntemler gelmektedir.

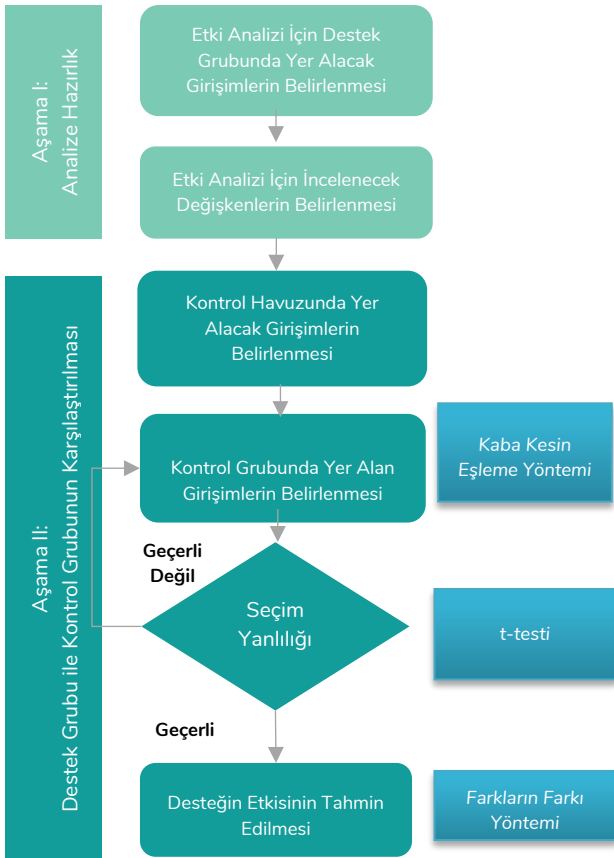
Her yöntemin kendine özgü üstünlük ve eksiklikleri bulunmakla birlikte bu çalışmada nicel yöntemlerden yararlanılmıştır. Bu doğrultuda **katılımcı anketleri** ile **Farkların Farkı** yönteminin birlikte kullanıldığı bir analiz gerçekleştirilmiştir.

<sup>1</sup> Belgelendirme Desteği Uygulaması'na ilişkin ayrıntılara <https://www.kosgeb.gov.tr/site/tr/genel/destekdetay/6798/isletme-gelistirme-destek-programi> adresinden erişim sağlanabilmektedir.

<sup>2</sup> Belgelendirme Desteği, 28.08.2018 tarihinden itibaren İşletme Geliştirme Destek Programı kapsamında verilmeye başlandığı için bu tarihten sonra Belgelendirme Desteği alan girişimler dikkate alınmıştır.

Böylece, Belgelendirme Desteği hakkında daha kapsamlı bir değerlendirme yapılabilmesi hedeflenmiştir.

**Anket uygulaması** kapsamında ilk olarak ölçüm (anket) aracının geliştirilmesi çalışmaları gerçekleştirilmiştir. Bu kapsamda OECD tarafından belirlenen program değerlendirme süreçleri yürütülmüş ve OECD DAC (Development Assistance Committee) kriterleri (uygunluk, verimlilik, etkinlik, etki ve sürdürülebilirlik) esas alınarak bir anket formu oluşturulmuştur. Başta uygulayıcı kuruluş (KOSGEB) olmak üzere ilgili tarafların görüşleri alınarak anket formuna son hali (Ek 1) verilmiştir. Ankette kullanılan 5'li likert ölçeğine göre hazırlanmış soruların geçerlilik ve güvenilirliği için Cronbach Alpha katsayısına bakılmıştır.



Şekil 1. Farkların Farkı yöntemi uygulama adımları

**Farkların Farkı** uygulaması kapsamında Belgelendirme Desteği'nden yararlanan girişimlerin çıktı değişkenlerinde anlamlı bir fark olup olmadığı araştırılmıştır. Bu aşamaya ilişkin uygulama adımları Şekil 1'de verilmiştir. Buna göre, ilk olarak veriler analize hazırlanmıştır.

Bunun öncelikli unsuru, müdahale grubunda yer alacak girişimlerin belirlenmesidir. İkinci aşamada yapay kontrol grubu olarak belirlenecek girişimlerin seçileceği havuz tespit edilmiş ve kontrol grubu olarak seçilen girişimler belirlenmiştir. Eşleşme yöntemleri arasından seçim yapılmış ve eşleşmenin geçerliliği test edilmiştir.

Geçerlilik sağlandıktan sonra Belgelendirme Desteği'nden yararlanan girişimlerin (**müdahale grubu**) çıktı değişkenlerinde dönemler arasında oluşan farklar, Belgelendirme Desteği'nden yararlanmayan benzer özellikteki girişimlerin (**kontrol grubu**) çıktı değişkenlerindeki farklarla karşılaştırılarak **Farkların Farkı Analizi** yapılmıştır.

**Farkların Farkı** analizinin geçerli bir şekilde uygulanabilmesi için müdahale grubu ile kontrol grubunun müdahale öncesinde benzer özellikte olması gerekmektedir. Müdahale grubu ile kontrol grubunun benzer özellikler taşıyan şekilde seçilmesi ise literatürde eşleme olarak isimlendirilen işlem ile sağlanmaktadır. Bu noktada müdahale ve kontrol grubu firmalarının eşleştirilmesi işlemi gerçekleştirilmektedir.

Kontrol (destek almayan) ve müdahale (destek alan) firmalarının eşleştirilme sürecinde kullanılan yöntemlerin başında Eğilim Skoru Eşleme (ESE) gelmekle birlikte bu yöntemin, kullanılan modelde istatistiki sapmalara neden olabileceği pek çok çalışmada (King ve Nielsen, 2019; 2020) vurgulanmaktadır. Bu kapsamda ESE'ye alternatif olarak lacus vd. (2012) tarafından önerilen Kaba Kesin Eşleme (KKE) yöntemi literatürde tercih edilmeye başlamıştır.

KKE yönteminde ilk olarak; kullanılan değişkenler, tercih edilen seviyede parçalara (örneğin 10'arlık aralıklarla) bölünmekte ve buna kaba eşleme aşaması denilmektedir. İkinci aşamada, değişkenler sıralanmakta ve her bir aralığa dağıtılmaktadır. Yöntem bu aralıkları strata olarak aldandırmaktadır. İçerisinde gözlem olmayan stratalar düşürülmekte ve son olarak kabalaştırılmış veriler atılarak eşleşen verilerin orijinal (kabalaştırılmamış) değerleri



korunmaktadır.

KKE'nin ESE'ye göre öne çıkan en önemli özelliği, ESE gibi eşleşen müdahale grubu ile kontrol grubu üyeleri arasındaki dengesizliği kontrol etme ve giderme aşamasını eşleştirmenin sonrasına bırakmayıp ilk önce bu dengeyi sağlamasıdır.

KKE yönteminde eşleşmenin iyi sonuç verdiğinin takip edilmesini Çok Değişkenli Dengesizlik Ölçüsü (Multivariate Imbalance Measure) sağlamaktadır. 0 ile 1 arasında değerler alabilen bu değişken, müdahale grubu ile eşleştirilmiş kontrol grubunun ne denli örtüştüğünü göstermektedir. Çok Değişkenli Dengesizlik Ölçüsü 0 değerini aldığı anda iki grubun dağılımı tamamen örtüşmekte ve histogramları çizildiğinde iki grafik tam olarak üst üste gelmektedir. Çok Değişkenli Dengesizlik Ölçüsü 0,6 değerini almışsa iki histogramın %40'ının kesişmekte olduğu anlaşılmaktadır.

## BULGULAR

### Farkların Farkı Analizi

Çalışmada KKE yöntemi kapsamında müdahale grubuna eş özellikte gözlemlerin bulunması için sektör (NACE 2 basamak düzeyinde) ile ölçüğü aynı, net satışların ve toplam aktiflerin doğal logaritmasında ise aynı strataya denk gelen girişimler eşleştirilmeye çalışılmıştır. Eşleşmede müdahale grubu olarak Belgelendirme Desteği almış girişimlerin yer aldığı ve toplam dağılımın içinde payı %5'ten büyük olan sektörler dahil edilmiştir. Eşleştirmede 2018 yılı Eylül ayından sonra Belgelendirme Desteği alan girişimler dikkate alınmıştır. Kontrol grubunda ise herhangi bir KOSGEB desteği almamış girişimler eşleştirmeye dahil edilmiştir. Bu eşleşme sonucunda elde edilen eşlerin doğru eşler olup olmadığı, uygulamanın sağlıklı ve analizde kullanılabilir bir sonuç verip vermediği kontrol edilmiştir. Bu kapsamda, müdahale grubu ile kontrol grubunun değişkenlerinin dağılımı görsel olarak incelenmiş ve istatistiksel testlerle grupların uyumu kontrol edilmiştir.

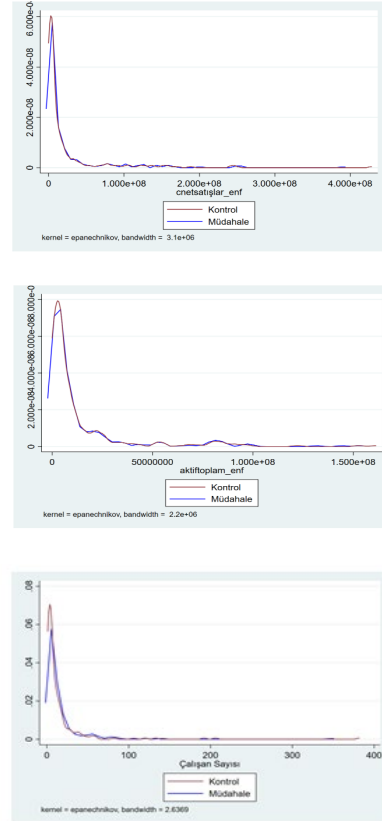
Belirtilen değişkenlere göre oluşan eşleşme sayıları ve eşleşme oranları Tablo 3'te

listelenmiştir. Buna göre, yıllar itibarıyla ortalama %100'e yakın eşleşme sağlanmış ve toplamda 276 eş bulunarak çalışmaya dâhil edilmiştir. Çok Değişkenli Dengesizlik Ölçüsü'ne bakıldığında da müdahale grubu ile bulunan eşlerinin dağılımlarının farksızlığı görülebilmektedir.

Tablo 3. Eşleşme sayıları ve oranları

Yıl	Eşleşen Müdahale Grubu Gözlemi Sayısı	Eşleşme Oranı (%)	Çok Değişkenli Dengesizlik Ölçüsü
2018	45	100	0,04
2019	127	99	0,07
2020	104	100	0,02
<b>Toplam</b>	<b>276</b>		

Müdahale ve kontrol grubu için net satışlar, toplam aktifler ve yıllık çalışan sayısı değişkenlerinin dağılım grafiklerinin yer aldığı Şekil 2'de, eşleşme sonucunda oluşan dağılımların farksızlığı (dağılımların kuvvetli düzeyde benzeştiği) görülmektedir.



Şekil 2. Müdahale ve kontrol grubu için Net Satışlar, Toplam Aktifler ve Çalışan Sayısı değişkenlerinin dağılımları

Söz konusu değişkenlerin iki grupta istatistiki olarak birbirinden farklı olmadığının test edildiği

t-testi sonuçları ise Tablo 4'te gösterilmektedir. t-testi sonuçları, eşleştirme yılı itibarıyla çıktı değişkeni olarak kullanılabilir ve eşleştirme için önem taşıyan sürekli değişkenlerde müdahale ve kontrol grubunun değişken ortalamalarının istatistiki olarak farklı olmadığını göstermektedir.

**Tablo 4. Müdahale ve kontrol grubuna ilişkin t testi sonuçları**

	Müdahale Grubu	Kontrol Grubu	Fark	t değeri	p değeri
Toplam Aktifler	1,36E+07	1,36E+07	-38697,6	-0,019	0,980
Toplam Aktifler Log	15,28	15,28	-0,001	-0,001	0,990
Net Satışlar	2,20E+07	2,19E+07	89518	0,022	0,980
Net Satışlar Log	15,53	15,53	-0,001	-0,007	0,990
Çalışan Sayısı	14,77	1,53E+01	-1,08	-0,380	0,700

Mevcut veri kümesi, girişimlerin değişkenlerinin belirli bir kimlik numarası ile dönemler boyunca takip edilebildiği (longitudinal) bir biçimdedir. Bununla birlikte müdahale, değişen yıllarda gerçekleşmiştir. Bu özellikler, etkinin analizinde yapılacak regresyonlarda hata teriminin varyansına yıl ve gruplama düzeltmesi yapılmaması durumunda sapmalı sonuçlar elde edilmesine yol açmaktadır. Etkinin istatistiki anlamlılığını test ederken STATA yazılımı kullanılmış olup **çalışan sayısı, toplam aktiflerin doğal logaritması, yurt dışı satışların doğal logaritması ve net satışların doğal logaritması** değişkenleri dikkate alınmıştır.

**Analiz sonuçlarına göre; eş özellikteki bir girişimle karşılaştırıldığında Belgelendirme Desteği'nden yararlanmış olmanın net satışlar, yurt dışı satışlar ve çalışan sayısı üzerinde anlamlı ve pozitif bir fark oluşturduğu ancak toplam aktifler üzerinde anlamlı bir fark oluşturmadığı gözlenmiştir.**

## Net Satışlar

Net satışlar üzerinde Belgelendirme Desteği'nden yararlanmış olmanın etkisi incelenirken aşağıdaki değişkenler çıktı değişkenini etkileyebilecek değişkenler (covariate) olarak tahminde tutulmuş ve girişim bazında gruplama ile standart hata düzeltmesi ve sağlam (robust) tahminler oluşturulmuştur.

Tahmin sonucunda (Tablo 5), eş özellikteki bir girişimle karşılaştırıldığında Belgelendirme Desteği'nden yararlanmış olmanın net satışlar üzerinde anlamlı bir pozitif fark oluşturduğu görülmektedir.

**Tablo 5. Net satışlar üzerinde Belgelendirme Desteği'nden yararlanmış olmanın etkisi**

Log (Net Satışlar)	Katsayı	Standart Hata	t değeri	p değeri
ATET <sup>3</sup> (Belgelendirme Desteği Kuklası)	0,159	0,361	4,420	0,000
log(Toplam Aktifler)	0,255	0,003	81,630	0,000
Çalışan Sayısı	0,001	0,000	7,806	0,000
Yurt dışı Satışlar	3,16E-10	9,52E-08	3,318	0,001
Sabit Terim	10,880	0,045	241,250	0,000

Regresyonda bağımlı değişken olarak net satışların logaritması kullanıldığı için, elde edilen katsayılar yorumlanmadan önce bir dönüşüme tabi tutulmalıdır. Aşağıda gösterilen denklemde  $\beta_0$  sabit terimi, başka bir deyişle kontrol değişkenleri 0 iken kontrol grubundaki girişimin ortalama aktif büyüklüğünü,  $\beta_1$  Belgelendirme Desteği Kuklası dışında kullanılan tüm kontrol değişkenlerinden elde edilen sonucu ifade ederken,  $\beta_1$ 'de ATET'yi yani ortalama müdahale etkisinin ek katkısını ifade etmektedir.

$$\log(\text{Net Satış}) = \beta_0 + \beta_1 + \beta_1(\text{Belgelendirme Desteği kukla değişkeni})$$

$$\log(\text{Net Satış}) = 10,880 + \beta_1 + 0,102(\text{Belgelendirme Des. kukla değişkeni})$$

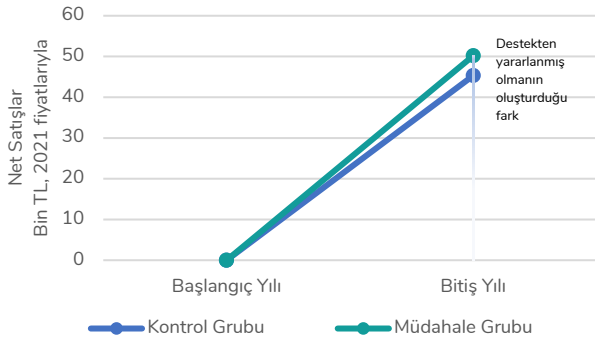
$$\text{Belgelendirme Desteği kuklası} = 0; \quad \text{Net Satış} = e^{\beta_1} + e^{10,880}$$

$$\text{Belgelendirme Desteği kuklası} = 1; \quad \text{Net Satış} = e^{\beta_1} + e^{11,039}$$

Yukarıda sunulan yöntem ve uygulamanın sonucunda Farkların Farkı uygulaması ile Belgelendirme Desteği'nin net satışlar üzerinde olumlu etki oluşturduğu tespit edilmiştir. Buna göre; **Belgelendirme Desteği'nden**

<sup>3</sup> Average Treatment Effect on the Treated: Müdahale Edilen Üzerindeki Ortalama Müdahale Etkisi

yararlanmamış girişimlerin ortalama 53.103 TL satış yaptığı, destekten yararlanmanın ise ortalama 9.151 TL daha fazla net satış yapılmasını sağladığı görülmektedir. Şekil 3'te farkların farkı yöntemine göre elde edilen sonuçlar gösterilmiştir.



Şekil 3. Net satışlar için Farkların Farkı grafiği

### Yurt dışı Satışlar

Yurt dışı satışlar üzerinde Belgelendirme Desteği'nden yararlanmış olmanın etkisi incelenirken sonucu etkileyebilecek değişkenler olarak çalışan sayısı, net satışların doğal logaritması ve dönem kar veya zararının doğal logaritması tahminde kullanılmış ve anlamlı sonuç vermiştir.

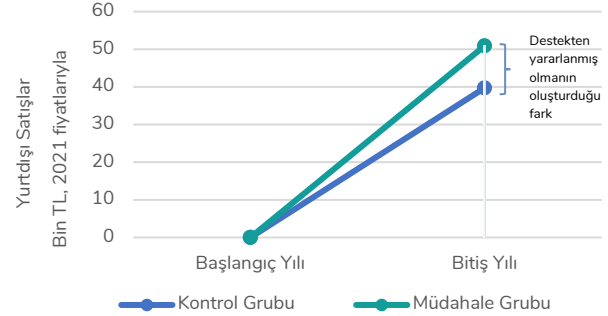
Yurt dışı satışlara ilişkin regresyon sonuçları Tablo 6'da verilmiştir. Buna göre; tahmin sonucunda, eş özellikteki bir girişimle karşılaştırıldığında Belgelendirme Desteği'nden yararlanmış olmanın net satışlar üzerinde anlamlı bir pozitif fark oluşturduğu görülmektedir.

Tablo 6. Yurt dışı satışlar üzerinde Belgelendirme Desteği'nden yararlanmış olmanın etkisi

Log (Yurt dışı Satışlar)	Katsayı	Standart Hata	t değeri	p değeri
ATET				
Belgelendirme Desteği	0,248	0,117	2,111	0,034
Kuklası				
Çalışan Sayısı	0,000	0,000	7,096	0,000
Log(Dönem Kar veya Zararı)	0,251	0,004	61,28	0,000
Sabit Terim	10,59	0,052	205,14	0,000

Şekil 4'te Farkların Farkı yöntemine göre elde edilen sonuçlar gösterilmiştir. Buna göre;

Belgelendirme Desteği'nden yararlanmamış girişimlerin ortalama 39.735 TL yurt dışı satış yaptığı, destekten yararlanmanın ise ortalama 11.183 TL daha fazla net satış yapılmasını sağladığı tespit edilmiştir.



Şekil 4. Yurt dışı satışlar için Farkların Farkı grafiği

### Çalışan Sayısı

Çalışan sayısı üzerinde Belgelendirme Desteği'nden yararlanmış olmanın etkisi incelenirken sonucu etkileyebilecek değişkenler olarak toplam aktiflerin doğal logaritması tahminde kullanılmış ve anlamlı sonuç vermiştir.

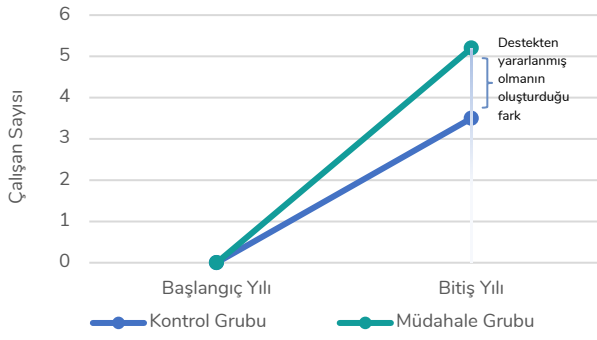
Çalışan sayısına ilişkin regresyon sonuçları Tablo 7'de verilmiştir. Buna göre; eş özellikteki bir girişimle karşılaştırıldığında Belgelendirme Desteği'nden yararlanmış olmanın çalışan sayısı üzerinde anlamlı bir pozitif fark oluşturduğu görülmektedir.

Tablo 7. Çalışan sayısı üzerinde Belgelendirme Desteği'nden yararlanmış olmanın etkisi

Çalışan Sayısı	Katsayı	Standart Hata	t değeri	p değeri
ATET				
Belgelendirme Desteği	1,706	0,844	2,02	0,043
Kuklası				
Log(Toplam Aktifler)	0,815	0,023	35,08	0,000
Sabit Terim	3,500	0,346	10,12	0,000

Şekil 5'te Farkların Farkı yöntemine göre elde edilen sonuçlar gösterilmiştir. Buna göre; Belgelendirme Desteği'nden yararlanmamış girişimlerin ortalama 3,5 kişi çalışan sayısına sahip iken destekten yararlanan girişimlerin ortalama 5,2 çalışan sayısına sahip olduğu tespit edilmiştir.





Şekil 5. Çalışan sayısı için Farkların Farkı grafiği

## Anket Uygulaması

Çalışmanın anket uygulaması kapsamında 2018-2022 yılları arasında Belgelendirme Desteği alan 2800 işletmeye yönelik bir anket formu (Ek 1) tasarlanmış ve 25.07.2022-10.08.2022 tarihleri arasında KOSGEB tarafından işletmelere çevrimiçi olarak uygulanmıştır. Uygulama sonucunda kullanılabilir **148** anket elde edilmiştir. Anket verilerinin toplanması aşamasından sonra araştırma çalışması için elde edilen örneklem büyüklüğünün ana kitleyi temsil edip etmediğine bakılmıştır. Bu kapsamda araştırma çalışmasına ait örneklem büyüklüğü, %90 güven düzeyinde yeterli bulunmuştur.

### Genel Bilgiler

Ankete katılan 148 işletmenin ölçek dağılımına bakıldığında %45'inin mikro, %38'inin küçük, %16'sının orta ve %1'inin de KOBİ üstü ölçeğinde olduğu tespit edilmiştir.

Ankete katılan işletmelerin il dağılımı incelendiğinde cevapların en çok Ankara (37), İstanbul (36) ve İzmir (13) illerinden olduğu göze çarpmaktadır.

Ankete katılan işletmelerin sektör dağılımına bakıldığında ise ilk sırayı Fabrikasyon metal ürünleri imalatı (16) alırken onu Bilgisayarların, elektronik ve optik ürünlerin imalatı (13) sektörünün izlediği gözlenmiştir.

### Belgelendirme Desteği Öncesi Genel Durum

İşletmelere Belgelendirme Desteği'nden faydalanmadan önce herhangi bir belge alıp

almadıkları sorulmuştur. Buna göre ankete katılan işletmelerin %48'i Belgelendirme Desteği'nden faydalanmadan önce herhangi bir belge almadığını belirtmiştir.

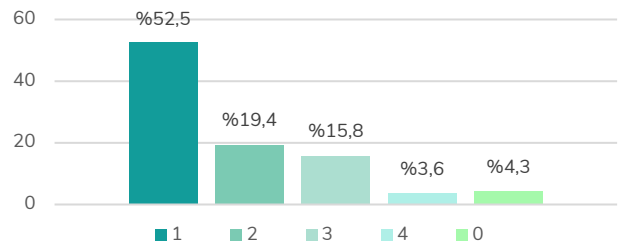
İşletmelerin Belgelendirme Desteği'ne başvuru sebeplerine çoklu seçim yaparak verdikleri cevaplar Tablo 8'de yer almaktadır. Buna göre işletmelerin %87,1'i kaliteyi artırmak, 76,2'si ürün, hizmet ve süreçleri standardize etmek ve %55,1'i kurumsal kapasiteyi artırmak amacıyla Belgelendirme Desteği'ne başvurduğunu belirtmiştir.

Tablo 8. Belgelendirme Desteği'ne başvuru sebepleri

Yararlanma Amacı	Yüzde
Kaliteyi artırmak	87,1
Ürün, hizmet ve süreçleri standardize etmek	76,2
Kurumsal kapasiteyi artırmak	55,1
Yurt dışı satışları arttırmak	44,9
Yurt içi satışları arttırmak	50,3
Teknik bilgiyi artırmak	38,8
Diğer	2,7

### Etki ve Etkinlik

İşletmelere 2018-2022 yılları arasında Belgelendirme Desteği sayesinde kaç kez belge aldıkları sorulmuştur. Cevap veren işletmelerin %52,5'i Belgelendirme Desteği sayesinde bir belge aldıklarını, %19,4'ü iki belge aldıklarını ve %15,8'i üç belge aldıklarını belirtmiştir (Şekil 6).



Şekil 6. Belgelendirme Desteği kapsamında alınan belge sayıları

Ayrıca işletmelere destek almadan önce ve destek aldıktan sonraki belge sayıları sorulmuştur. Destek alınmadan önce hiç belgesi olmayan 53 işletme, Belgelendirme Desteği'nden yararlandıktan sonra en az bir belgeye sahip olduğunu belirtmiştir. **Ankete cevap veren işletmeler, destek almadan önce**

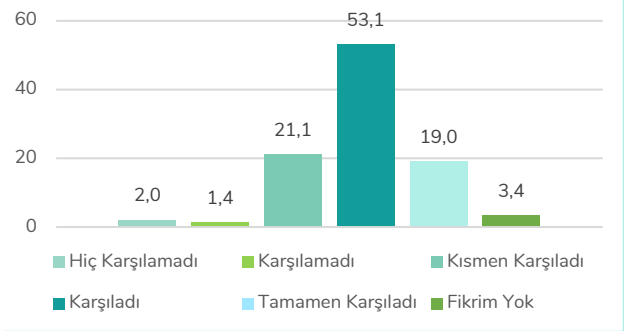
toplamda 272 adet belgeye sahipken destek aldıktan sonra bu sayı 481'e çıkmıştır.

İşletmelerin, Belgelendirme Desteği kapsamında doğrudan ya da dolaylı olarak ne gibi faydalar sağladığını ölçmek amacıyla 5'li Likert ölçeğinde ("1-Kesinlikle katılmıyorum", "2-Katılmıyorum", "3-Kararsızım", "4-Katılıyorum" ve "5-Kesinlikle katılıyorum") altı maddeli bir soru oluşturulmuştur. Söz konusu ölçek ve sorular için Cronbach's Alpha katsayısı %90,6 olarak hesaplanmış olup ölçeğin geçerli ve güvenilir olduğu görülmüştür. İşletmelerin bu soruya verdiği cevaplara göre (Tablo 9); Belgelendirme Desteği'nin işletmelere sağladığı faydalar için genel ortalama fayda düzeyi **3,78** iken en yüksek değer (4,09) kalitenin artırılması ile ürün, hizmet ve süreçlerin standardize edilmesinde olmuştur.

**Tablo 9. Belgelendirme Desteği'nin işletmelere sağladığı faydalar**

Kriterler	Ortalama	4 ve 5 olarak değerlendirenlerin oranı (%)
Kalitemizi artırdı	4,09	79
Ürün, hizmet ve süreçlerimizi standardize etti	4,09	81
Yurt içi satışlarımızı artırdı	3,96	76
Yurt dışı satışlarımızı artırdı	3,92	76
Kurumsal kapasitemizi artırdı	3,68	61
Teknik bilgimizi artırdı	2,95	44
<b>Genel Ortalama</b>	<b>3,78</b>	

Belgelendirme Desteği'nden faydalanan işletmelere destek kapsamında aldıkları belgelerin işletmenin beklentilerini karşılayıp karşılamadığı sorulmuştur. Alınan cevaplar (Şekil 7) Belgelendirme Desteği ile işletmelerin **%93,2**'sinin beklentilerinin karşılandığını göstermektedir.



**Şekil 7. Belgelendirme Desteği'nin beklentileri karşılama durumu**

### Sürdürülebilirlik, Uygunluk ve Verimlilik

İşletmelere Belgelendirme Desteği kapsamında aldıkları belgelerden sonra kendi imkânları ile başka belge alıp almadıkları sorulmuştur. Ankete katılan işletmelerin **%56**'sı Belgelendirme Desteği'nden sonra kendi imkanları ile belge aldıklarını ifade etmiştir.

İşletmelere destek sonlandıktan sonra başka belge almama sebepleri sorulduğunda ise (Tablo 10) %18,4'ü yeni belge ihtiyacı bulunmadığını belirtirken, %10,9'u destek programının süresinin bittiğini ifade etmiştir.

**Tablo 10. Belgelendirme Desteği sonlandıktan sonra başka belge almama sebepleri**

Sebepler	Yüzde
Yeni belge ihtiyacımız bulunmamaktadır.	18,4
Destek programının süresi bittiği için başvuramıyoruz.	10,9
İşletmemizdeki ekonomik yetersizliklerden dolayı belge alamıyoruz.	9,5
Diğer	5,4
Söz konusu belge dışında alternatif başka belgeler alıyoruz.	4,1
Söz konusu belgelerin işletmemize katkısı olmadığından almıyoruz.	1,4
Belge yenileme zamanını bekliyoruz.	0,7
Belgelerin süresi dolmadığı için almıyoruz.	0,7

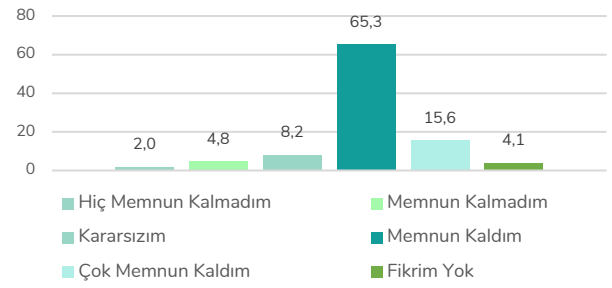
İşletmelerin Belgelendirme Desteği'nin başvuru ve ödeme sürecine ilişkin memnuniyet seviyelerini belirlemek amacıyla 5'li Likert ölçeğinde ("1-Kesinlikle katılmıyorum", "2-Katılmıyorum", "3-Kararsızım", "4-Katılıyorum" ve "5-Kesinlikle katılıyorum") on bir maddeden oluşan bir soru sorulmuştur. Söz konusu ölçek ve sorular için Cronbach's Alpha katsayısı %90,8 olarak hesaplanmış olup ölçeğin geçerli ve güvenilir olduğu görülmüştür.

İşletmelerin verdiği cevaplara göre (Tablo 11); *Belgelendirme Desteği*'nin başvuru ve ödeme sürecine ilişkin genel ortalama memnuniyet düzeyi **3,68** iken en yüksek değer (4,09), desteğin konusunun işletmenin ihtiyaçları ile örtüşmesi konusunda olmuştur.

**Tablo 11. Belgelendirme Desteği başvuru ve ödeme süreçlerine ilişkin memnuniyet düzeyi**

Memnuniyet	Ortalama	4 ve 5 olarak değerlendirilenlerin oranı (%)
Desteğin konusu işletmemizin ihtiyaçlarıyla örtüşüyordu	4,09	81
Belgelendirme Desteğine başvurmak kolaydı	3,98	77
Destek üst limitleri ve destekleme oranları yeterliydi	2,84	39
Desteklenen belge türleri yeterliydi	2,97	37
Desteklenen kararının açıklanması için geçen süre makuldü	3,65	67
Destek başvuru ve ödeme sürecinde istenen bilgi ve belgelerin sayısı makuldü	3,84	77
Destek başvuru ve ödeme sürecinde KOSGEB ile kolaylıkla iletişim kurabildik	3,79	69
Destek başvuru ve ödeme sürecinde çevrimiçi başvuru ve ödeme talebi başvurusu yaparken problem yaşamadık	3,87	73
Destek ödemelerini zamanında alabildik	3,87	73
Destek başvuru ve ödeme sürecinde KOSGEB personelinin bilgi seviyesi yeterliydi	3,87	71
Destek başvuru ve ödeme sürecinde şikâyet veya geri bildirimlerin dikkate alınma seviyesi yeterliydi	3,76	64
<b>Genel Ortalama</b>	<b>3,68</b>	

Sürece ilişkin memnuniyet düzeylerinin yanı sıra *Belgelendirme Desteği*'nden faydalanan işletmelere genel memnuniyet düzeylerini belirleyen bir soru da yöneltilmiştir. Alınan cevaplar (Şekil 8) işletmelerin **%80,9**'unun memnun kaldığını göstermektedir. Ayrıca ankete katılan işletmelerin **%95**'i, *Belgelendirme Desteği*'ni diğer işletmelere önereceklerini ifade etmiştir.



**Şekil 8. Belgelendirme Desteği'ne ilişkin genel memnuniyet düzeyi**

İşletmelere *Belgelendirme Desteği*'nden faydalanmasalardı da aynı belgeleri alıp almayacakları sorulduğunda **%57,14**'ü destek olmasaydı da aynı belgeleri alacaklarını ifade ederken **%40,14**'ü belgeleri aynı dönemde almayacağını ve zamanlama olarak erteleyeceğini belirtmiştir.

## SONUÇ

KOSGEB tarafından verilen İşletme Geliştirme Destek Programı kapsamında yer alan *Belgelendirme Desteği*, işletmelerin iş süreçleri ile ürün ve hizmetlerini standardize etmelerini sağlayacak belgeleri almaları konusunda teşvik etmeyi amaçlamaktadır. *Belgelendirme Desteği*'ne başvuran işletmeler; ürün, hizmet ve süreçlerini standardize etmenin yanında kaliteyi, kurumsal kapasiteyi, yurt içi ve yurt dışı satışları ile teknik bilgilerini artırmayı da hedeflemektedir.

Bu çalışmada İşletme Geliştirme Destek Programı kapsamında verilen *Belgelendirme Desteği*'nin destekten faydalanan işletmelere sağladığı katkıların tespit edilmesi amaçlanmıştır. Bu doğrultuda Farkların Farkı yöntemi ile katılımcı anketlerinin birlikte kullanıldığı bir analiz gerçekleştirilerek *Belgelendirme Desteği* hakkında kapsamlı bir değerlendirme yapılabilmesi hedeflenmiştir.

Elde edilen bulgulara göre **Farkların Farkı** uygulaması ile *Belgelendirme Desteği*'nin net satışlar, yurt dışı satışlar ve çalışan sayısı üzerinde olumlu etki oluşturan bir uygulama olduğu tespit edilmiştir.

*Belgelendirme*, girişimlere farklı pazarlara girebilme, kamusal otorite dâhil ihalelere

girebilme, uluslararası pazarlara girecek şekilde standartlara uyduğunu tescil edebilme imkanı tanımakta ve bu gelişme de satış miktarını artırmayı beraberinde getirebilmektedir. Bununla birlikte test edilen diğer çıktı değişkeni olan toplam aktifler üzerinde anlamlı bir etki tespit edilememiştir.

Çalışmanın diğer kısmında ise işletmelere uygunluk, verimlilik, etkinlik, etki ve sürdürülebilirlik kriterleri çerçevesinde hazırlanan formlar aracılığıyla **katılımcı anketi** uygulaması gerçekleştirilmiştir.

Anket uygulaması sonuçları; işletmelerin %87,1'inin kaliteyi artırmak amacıyla *Belgelendirme Desteği*'ne başvurduğunu göstermiştir. İşletmelerin büyük bir kısmı *Belgelendirme Desteği* sayesinde kalitelerinin arttığını, ürün hizmet ve süreçlerinin standardize olduğunu, satış ve kurumsal kapasitelerinin arttığını ifade etmiştir. Ayrıca ankete cevap veren işletmeler destek almadan önce toplamda 272 adet belgeye sahipken destek aldıktan sonra bu sayı 481'e çıkmıştır.

*Belgelendirme Desteği*'nden faydalanan işletmelerin %93,2'si beklentilerinin karşılandığını belirtmiştir. İşletmelerin genel memnuniyet düzeyi %80,9 olarak hesaplanırken ankete katılan işletmelerin %95'i *Belgelendirme Desteği*'ni diğer işletmelere önereceklerini ifade etmiştir.

## KAYNAKÇA

Iacus, S. M., King, G., & Porro, G. (2012). Causal Inference Without Balance Checking: Coarsened Exact Matching. 20(1), 1-24.

King, G., & Nielsen, R. (2019). Why Propensity Scores Should Not Be Used for Matching. 27(4), 435-454.

## Ek 1. Belgelendirme Desteği Değerlendirme Soru Formu

### A. İŞLETME HAKKINDA GENEL BİLGİLER

1. İŞletmenizin kuruluş yılını belirtiniz.
2. İŐletmedeki görevinizi belirtiniz.  
 Sahip/Ortak  Çalışan  İŐletmede çalışmıyorum

### B. BELGELENDİRME DESTEĞİNDEN YARARLANANLAR HAKKINDA BİLGİ

#### a) Belgelendirme Desteği Öncesi Bilgiler

3. Belgelendirme Desteğinden faydalanmadan önce, herhangi bir belge aldınız mı?  
 Evet  Hayır
4. Cevabınız Evet ise, Belgelendirme Desteğinden faydalanmadan önce aldığınız belgeler nelerdir?
5. Belgelendirme Desteğine başvuru sebebiniz nedir? (Birden fazla seçenek işaretlebilir)  
 Kaliteyi artırmak  
 Ürün, hizmet ve süreçleri standardize etmek  
 Yurt içi satışları arttırmak  
 Yurt dışı satışları arttırmak  
 Kurumsal kapasiteyi artırmak  
 Teknik bilgiyi artırmak  
 Diğer
6. Belgelendirme Desteğinden hangi yıllarda yararlandınız? (Birden fazla seçenek işaretlebilir)  
 2018  2019  2020  2021  2022

#### b) Belgelendirme Desteği Sonrası Bilgiler

7. 2018 - 2022 yılları arasında Belgelendirme Desteği sayesinde kaç kez belge aldınız?
8. 2018 - 2022 yılları arasında Belge Yenileme için destek aldınız mı?  
 Evet  Hayır
9. Belgelendirme desteği kapsamında aldığınız belgelerden sonra kendi imkanlarınızla başka belge aldınız mı?  
 Evet  Hayır



10. Cevabınız Hayır ise, destek sonlandıktan sonra tekrar başka belge almama sebebiniz nedir?

(Birden fazla seçenek işaretlenebilir)

- Destek programının süresi bittiği için başvuramıyoruz.
- Söz konusu belgelerin işletmemize katkısı olmadığından almıyoruz.
- İşletmemizdeki ekonomik yetersizliklerden dolayı belge alamıyoruz.
- Söz konusu belge dışında alternatif başka belgeler alıyoruz.
- Diğer

c) Belgelendirme Desteği Sayesinde Elde Edilen Kazanımlar

11. Belgelendirme Desteği almadan önce ve aldıktan sonraki belge sayılarınızı belirtiniz?

Kriter	Belge Sayısı
Destek alınmadan önce belge sayısı	
Destek aldıktan sonra belge sayısı	

12. Belgelendirme Desteği işletmenize doğrudan ya da dolaylı olarak ne gibi faydalar sağladı?

	Kesinlikle Katılmıyorum	Katılmıyorum	Kararsızım	Katılıyorum	Kesinlikle Katılıyorum	Fikrim Yok
Kalitemizi artırdı.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Ürün, hizmet ve süreçlerimizi standardize etti.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Yurt içi satışlarımızı artırdı.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Yurt dışı satışlarımızı artırdı.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Kurumsal kapasitemizi artırdı.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Teknik bilgilerimizi artırdı.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Diğer	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

13. Belgelendirme Desteği kapsamında alınan belgeler işletmenizin beklentisini karşıladı mı?

- Hiç Karşılamaı       Karşılamaı       Kısmen Karşıladı       Karşıladı
- Tamamen Karşıladı       Fikrim Yok

d) Belgelendirme Desteği Memnuniyet Düzeyi

14. Belgelendirme Desteğinin başvuru ve ödeme sürecine ilişkin memnuniyet seviyeniz nedir?

	Kesinlikle Katılmıyorum	Katılmıyorum	Kararsızım	Katılıyorum	Kesinlikle Katılıyorum	Fikrim Yok
Desteğin konusu işletmemizin ihtiyaçlarıyla örtüşüyordu.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Belgelendirme Desteğine başvurmak kolaydı.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Destek üst limitleri ve destekleme oranları yeterliydi.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Desteklenen belge türleri yeterliydi.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Desteklenme kararının açıklanması için geçen süre makuldü.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Destek başvuru ve ödeme sürecinde istenen bilgi ve belgelerin sayısı makuldü.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Destek Başvuru ve ödeme sürecinde KOSGEB ile kolaylıkla iletişim kurabildik	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Destek başvuru ve ödeme sürecinde çevrimiçi başvuru ve ödeme talebi başvurusu yaparken problem yaşamadık	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Destek ödemelerini zamanında alabildik	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Destek başvuru ve ödeme sürecinde KOSGEB Personelinin bilgi seviyesi yeterliydi	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Destek başvuru ve ödeme sürecinde şikâyet veya geri bildirimlerin dikkate alınma seviyesi yeterliydi.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

15. Belgelendirme Desteğine ilişkin genel memnuniyet seviyenizi nedir?

- Hiç Memnun Kalmadım       Memnun Kalmadım       Kararsızım  
 Memnun Kaldım       Çok Memnun Kaldım       Fikrim Yok

16. Belgelendirme Desteğini önerir misiniz?

- Evet       Hayır

17. Önerme sebebiniz nedir?

.....

18. Önermeme sebebiniz nedir?

.....

19. Belgelendirme Desteğinden faydalanmasaydınız da aynı belgeleri alır mıydınız?

- Hayır. Almazdık.       Belgeyi aynı dönemde almazdık. Muhtemelen ertelerdik.  
 Evet aynı belgeleri, Belgelendirme Desteği olmasaydı da aynı düzeyde ve aynı zamanda alırdık.

20. Bu destek dışında başka bir kamu kurumundan (2018-2022 yılları arasında) destek aldınız mı?

(Cevabınız evet ise desteğin adını ve destek alınan yılı belirtiniz.)

Desteğin Adı	Destek Alınan Yıl

21. Bu destek ile ilgili sizin belirtmek istediğiniz başka bir husus var mı?

.....

Çalışma Hakkında İletişim Kişisi

Nazlı SAYLAM BÖLÜKBAŞ  
(Sanayi ve Teknoloji Uzmanı)

E-posta: nazli.saylambolukbas@sanayi.gov.tr