



# **KÜTAHYA TİCARET VE SANAYİ ODASI**

## **2016 YILI ÜYE MEMNUNİYET ANKETİ SONUÇ RAPORU**

## BÖLÜM 1 – ARAŞTIRMA HAKKINDA

### 1.1. Araştırmanın Amacı

Odamızdan hizmet alan üyelerin, odamız ile ilgili görüşlerinin ilk elden toplanması ve alınan sonuçların değerlendirilerek gerekli tedbir, önlem, düzeltme ve iyileştirmelerin yapılması.

### 1.2. Araştırmanın Yöntemi

Araştırma yöntemi olarak anket tekniği uygulanmıştır. Anketler yüz yüze, e-posta, internet sitemiz ve sosyal medya ile üyelere ulaştırılmış ve elde edilen veriler önceden tanımlanmış soru formlarına işaretleme yapılarak veriler toplanmıştır.

### 1.3. Araştırmanın Yöntemi

KUTSO, hazırlamış olduğu anket soruları ile aşağıdaki durumları ölçmek ve üyelerinin tercihlerini tespit etmeyi hedeflemiştir.

- Odamız tarafından sunulan hizmet ve faaliyetlerin memnuniyet algısı
- Odamızın faaliyetlerinde öncelik verilmesi gereken alanlar

### 1.4. Araştırmanın Sınırlılıkları

Üye anketinin üyelerinin tamamına uygulanması esastır. Ancak 2016 yılı üye anketi üyelerin tamamına uygulanamamıştır. Üyelerimizin ilgisiz kalmalarından dolayı, anket örneklem belirlenerek yapılmıştır. Örneklem belirlenmesinde üyelerimizden anketimize katılanlar temel alınmış ve ankette her bir meslek grubunun üyeleri doğru oranda temsil edilmiştir.

Ankete toplam 63 üye katılmış ve 56 anket geçerli sayılarak değerlendirme yapılmıştır.

## BÖLÜM 2 – ANKET SONUÇLARININ DEĞERLENDİRİLMESİ

### 2.1. Odamız Çalışmalarından Memnuniyet

Üyelerin çeşitli konularda Odamızdan hizmet almalarının ölçülmesi amacıyla ankete katılanlara, **Odamızın çalışmalarından memnuniyet oranı** sorulmuş %85 oranında memnuniyet gözlenmiştir.

**DEĞERLENDİRME:** Ankete katılan üyelerimiz

- %87,2 oranında Şikâyetler Konusunda Yapılan Çalışmalar konusunda memnun olmuşlardır.
- %85,6 oranında Eğitim ve Seminerler faaliyetlerimizden memnun olmuşlardır.
- %85 oranında web sitemizden ve sosyal ağlarımızdan memnun olmuşlardır.
- %85 oranında Hizmet sunum ve kalitemizden memnun olmuşlardır.
- %83,4 oranında Meslek Komitelerimizin çalışmalarından memnun kalmışlardır.
- %83,2 oranında lobi faaliyetlerimizden memnun kalmışlardır.

## 2.2. Odamız Faaliyetlerinin Önceliği

Odamızın çalışmalarında önceliklerinin belirlenmesi amacıyla üyelerimize soru soruldu, öncelik sıralaması aşağıdaki şekilde gerçekleşmiştir.

Sıralama	Faaliyet
1	Sosyal Sorumluluk
2	Geziler (İnceleme – Araştırma – Başarılı Model vb.)
3	Eğitim, Seminer vb. Çalışmalar
4	Ziyaretler
5	Yayın, Rapor vb. Çalışmalar

## 2.3. Odamızdan Alınan Hizmetlerden Memnuniyet

Üyelerimize Odamızdan almış oldukları hizmetler göz önünde bulundurularak memnuniyet durumları sorulmuştur.

Hizmetlerden Memnuniyet	Ham Puan	Yüzdellik
Oda Sicil	4,57	% 91,4
Muhasebe	4,50	% 90
K belgeleri, Dijital Takograf Kartı	4,46	% 89,2
Eğitim & Seminer	4,46	% 89,2
Ticaret Sicil	4,38	% 87,6
İş Makinesi	4,35	% 87
Kapasite, Bilirkişi ve Ekspertiz Raporları	4,33	% 86,6
Dış Ticaret	4,19	% 83,8

**DEĞERLENDİRME:** Ankete katılanların vermiş olduğu cevaplara göre; Üyelerimiz en çok %91,4 oranında Oda Sicil Hizmetlerinden memnun kalırlarken, en az %83,8 ile Dış Ticaret Hizmetlerimizden memnun kalmışlardır. Fakat tüm hizmetlerimiz ortalama oran olan % 50'nin üzerinde olduğu için üyelerimiz genel anlamda Odamız hizmetlerinden memnun olarak değerlendirilmektedir.

Hazırlayan:	Gözden Geçiren	Onaylayan:
Üye Memnuniyet Proses Sorumlusu	Kalite Yönetim Temsilcisi	Genel Sekreter