



KÜTAHYA TİCARET VE SANAYİ ODASI

**2017/1 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.

- a) Üyelerin tercih ettiği iletişim kanalları/araçları
- b) Odamız tarafından sunulan hizmet ve faaliyetlerin memnuniyet algısı
- c) Geliştirmeye açık alanların tespiti
- d) Odamızın bilgi ve danışmanlık sağlamadaki yeterliliği/yetkinliği
- e) Odamızın fiziki yapısının yeterliliği
- f) Organlarımızın yeterliliği/yetkinliği

1.4. Araştırmanın Sınırlılıkları

Üye anketinin üyelerinin tamamına uygulanması esastır. Ancak 2017 yılı 1. Dönemi 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 60 üye katılmış ve 60 anket geçerli sayılarak değerlendirme yapılmıştır.

BÖLÜM 2 – ANKET SONUÇLARININ DEĞERLENDİRİLMESİ

2.1. Hizmet Alımı

Üyelerin çeşitli konularda Odamızdan hizmet almalarının ölçümlemesi amacıyla ankete katılanlara,

“Odamızdan ne sıklıkta hizmet alıyorsunuz?” şeklinde soru yöneltilmiş ve alınan cevaplar aşağıda verilmiştir:

Haftada 1-2	% 8,77
Haftada Bir	% 17,54
Ayda Bir	% 38,60
6 Ayda Bir	% 22,81
Hiç	%12,28

DEĞERLENDİRME: Ankete katılan üyelerimizin % 38,60’ı Odamızdan ayda bir hizmet alırken, % 12,28’i hiç hizmet almamaktadır.

2.2. Odamız Organlarına İlişkin Görüş

Üyelerimizin Odamız organlarına ilişkin memnuniyet algılarını ölçümleyebilmek için görüşleri istenmiş ve alınan cevaplar aşağıda verilmiştir.

Faaliyet	Ham Puan	Yüzdelik
Oda Üyelerini Temsil Etme Yeterliliği ve Becerisi	4,07	81,40 %
Kolay Ulaşılabilir Olması	4,17	83,40 %
Faaliyetlerinde Adil ve Tarafsız Olması	4,02	80,40 %
İlgili Merciler Nezdinde Yetkinliği	3,93	78,60 %
Sektör Sorunlarının Çözümüyle İlgili Yaptıkları Girişimler	3,76	75,20 %

DEĞERLENDİRME: Ankete katılanların vermiş olduğu cevaplara göre; Üyelerimiz Organlarımızın “Kolay Ulaşılabilir Olması” konusundan 83,40 % ile en çok memnun olurken, % 75,20 ile en az memnun oldukları “Sektör Sorunlarının Çözümüyle İlgili Yaptıkları Girişimler” konusu olmuştur.

2.3. Hizmet Binamızın Fiziki Koşulları

Odamızın hizmet binasında ne gibi düzenlemeler yapmamız konusu üyelerimize sorulmuş ve alınan cevaplar aşağıda sıralanmıştır.

Fiziki Koşulları	Ham Puan	Yüzdelik
Temizlik ve Düzenliliği	4,25	85 %
Güvenlik Amaçlı Önlemleri	4,15	83 %
Aydınlatma ve Havalandırma Düzeyi	4,17	83,40 %
Araç Park Alanı	3,40	68 %
Hizmet Birimlerinin Yerleşim Düzeyi	4,00	80 %

DEĞERLENDİRME: Ankete katılanların vermiş olduğu cevaplara göre; Üyelerimiz en çok % 85 ile binamızın temizlik ve düzeninden memnun kalırken, en az % 68 ile araç park alanından memnun kalmışlardır.

2.4. Hizmet Memnuniyeti

Ankete katılan üyelere, Odamızdan hizmet almış oldukları birimden memnuniyetleri sorulmuş, alınan cevaplar aşağıdaki gibidir.

Hizmet Birimi	Ham Puan	Yüzdelik
Genel Sekreterlik	4,37	87,40 %
Oda Sicil	4,38	87,60 %
Ticaret Sicil	4,37	87,40 %
Muhasebe	4,33	86,60 %
Kapasite ve Ekspertiz Raporları	4,31	86,20 %
İş Makineleri	4,26	85,20 %
Bilgi İşlem	4,18	83,60 %
Dış Ticaret	3,91	78,20 %
Eğitim ve Kalite	4,09	81,80 %
K Belgesi ve Sayısal Takograf Kartı	4,28	85,60 %
Oda Muamelat ve Sekreterlik	4,36	87,20 %
Üye İşlemleri	4,22	84,40 %
Basın Yayın	4,00	80,00 %

DEĞERLENDİRME:

Ankete katılan üyelerimiz Odamız hizmet birimlerinden %87,60 ile en çok Oda Sicil birimimizden memnun kalırken, Dış Ticaret birimimiz %78,20 ile en az memnun olunan birim olmuştur. Ancak sonuçlara bakıldığında memnuniyet oranı %60'ın altında kalan birimimiz olmadığından, üyelerimiz genel anlamıyla hizmet birimlerimizden memnundur.

2.5. Web Sayfası ve Sosyal Medya

Ankete katılan üyelere **web sayfamızı ve sosyal medya paylaşımlarımızı nasıl buldukları** sorulmuş ve %76,93 oranında memnun olduğu gözlenmiştir.

2.6. İletişim

Ankete Katılan üyelerimize, İletişim bilgilerini ne sıklıkla güncelledikleri sorulmuş, ankete katılan üyelerimizden %52,63'ü bilgilerini her değişiklikte bildirdiklerini, %40,35'i Oda tarafından sorulduğu takdirde güncellediğini, %7,02'si de hiç güncellemediğini belirtti. İletişim bilgilerinin güncellenmesi üyelerimize daha kolay ve etkili bir şekilde ulaşabilmemizi sağladığından dolayı önemli bir konudur.

2.7. Gelişime Açık Yönler

Ankete katılan üyelere Odamızın geliştirilmesi gereken yönleri sorulmuş, genel anlamıyla aşağıdaki cevaplar gelmiştir.

- AR-GE departmanı kurularak ilimizde ticaretin geliştirilmesi hususunda ve üyelerimize istedikleri konularda araştırmalar, konu ile ilgili gerekli raporlamalar yapılması noktasında üyelerimize destek sağlanması,
- Üye ziyaretleri konusunda organlarımızın daha aktif olmaları ve üyelerin sıkıntılarının dinlenmesi gerektiği,
- Yurt içinde ve yurt dışında ticari gezilerin düzenlenmesi gerektiği,

Hususlarının üzerinde durulmuştur.

2.8. En Güçlü Yönler

Ankete katılan üyelere Odamızın en güçlü yönlerinin neler olduğu sorulmuş, genel anlamıyla aşağıdaki cevaplar alınmıştır.

- Odamız Organları,
- Eğitim,

2.9. Odamızdan Beklentiler

Ankete katılan üyelerimizin Odamızdan beklentileri soruldu, yoğun olarak "Yurtiçi ve Yurtdışı Fuarlara ve Gezilere Daha Fazla Önem Gösterilmesi" cevabı alınmıştır.

<i>Hazırlayan:</i>	<i>Gözden Geçiren</i>	<i>Onaylayan:</i>
Üye Memnuniyet Proses Sorumlusu	Kalite Yönetim Temsilcisi	Genel Sekreter