



KÜTAHYA TİCARET VE SANAYİ ODASI

2018/1 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/yeterkinliği
- e) Odamızın fiziki yapısının yeterliliği
- f) Organlarımızın yeterliliği/yeterkinliği

1.4. Araştırmanın Sınırlılıkları

Üye anketinin üyelerinin tamamına uygulanması esastır. Ancak 2018 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 39 üye katılmış ve 39 anket geçerli sayılarak değerlendirme yapılmıştır.

BÖLÜM 2 – ANKET SONUÇLARININ DEĞERLENDİRİLMESİ

2.1. Hizmet Alımı

Üyelerin çeşitli konularda Odamızdan hizmet almalarının ölçülmesi amacıyla ankete katılanlara,

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

Hiç	33,33%
6 Ayda Bir	28,21%
Ayda Bir	20,51%
Haftada Bir	10,26%
Haftada 1-2	7,69%

DEĞERLENDİRME: Ankete katılan üyelerimizin % 33,33'ü Odamızdan hiç hizmet almazken, % 7,69'u haftada 1-2 kere hizmet almaktadır. Bu durumda ankete katılan üyelerimizden % 66,67'si odamızdan belirli aralıklarla hizmet almaktadır.

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
Kolay Ulaşılabilir Olması	3,81	76,20%
Faaliyetlerinde Adil ve Tarafsız Olması	3,69	73,80%
Oda Üyelerini Temsil Etme Yeterliliği ve Becerisi	3,59	71,80%
İlgili Merciler Nezdinde Yetkinliği	3,53	70,60%
Sektör Sorunlarının Çözümüyle İlgili Yaptıkları Girişimler	3,42	68,40%

DEĞERLENDİRME: Ankete katılanların vermiş olduğu cevaplara göre; Üyelerimiz Organlarımızın “Kolay Ulaşılabilir Olması” konusundan 76,20 % ile en çok memnun olurken, % 68,40 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	85,00 %
Aydınlatma ve Havalandırma Düzeyi	4,17	83,40 %
Güvenlik Amaçlı Önlemleri	4,15	83,00 %
Hizmet Birimlerinin Yerleşim Düzeyi	4,00	80,00 %
Araç Park Alanı	3,40	68,00 %

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
Oda Sicil	4,08	81,60
Muhasebe	4,03	80,60
Ticaret Sicil	4,00	80,00
Kapasite ve Ekspertiz Raporları	3,94	78,80
Genel Sekreterlik	3,89	77,80
Oda Muamelat ve Sekreterlik	3,84	76,80
Bilgi İşlem	3,82	76,40
Üye İşlemleri	3,66	73,20
K Belgesi ve Sayısal Takograf Kartı	3,64	72,80
Basın Yayın	3,63	72,60
İş Makineleri	3,62	72,40
Eğitim ve Kalite	3,62	72,40
Dış Ticaret	3,39	67,80

DEĞERLENDİRME:

Ankete katılan üyelerimiz Odamız hizmet birimlerinden %81,60 ile en çok Oda Sicil birimimizden memnun kalırken, Dış Ticaret birimimiz %67,80 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 %82,35 oranında memnun olduğu gözlenmiştir.**

2.6. İletişim

Ankete Katılan üyelerimize, İletişim bilgilerini ne sıklıkla güncelledikleri sorulmuş, ankete katılan üyelerimizden %54,29'u bilgilerini her değişiklikte bildirdiklerini, %40,00'ı Oda tarafından sorulduğu takdirde güncellediğini, %5,71'i de hiç güncellemediğini belirtti. İletişim bilgilerinin güncellenmesi üyelerimize daha kolay ve etkili bir şekilde ulaşabilmemizi sağladığından dolayı önemli bir konudur.

2.7. Odamıza İletilmiş Olan Şikâyetlerin Çözümünden Memnuniyet

Ankete Katılan üyelerimize Odamıza iletmış oldukları şikâyetlerin çözümünden memnuniyet oranları sorulmuş, % 35,29'u Çok Memnun, % 26,47'si Memnun, % 20,59'u Memnun Değilim, % 11,76'sı Yeterli, % 5,88'i Yeterli Değil seçeneklerini işaretlemiştir. Bu durumda ankete katılan üyelerimizin % 73,52'si memnun, %26,47'si memnun olmadığını belirtmiştir.

2.8. Gelişime Açık Yönler

Ankete katılan üyelere Odamızın geliştirilmesi gereken yönleri sorulmuş, aşağıda yer alan cevaplar alınmıştır.

- Üyeler ile daha etkili iletişim kurulması,

- Sektörel sorunların tespiti ve çözümü yönünde toplantılar düzenlenmeli,
- Lobi faaliyetlerinin güçlendirilmesi,
- Üyelere kredi imkânlarının sunulması,
- Dış ticaret konusunda çalışmaların eksikliği,

2.9. En Güçlü Yönler

Ankete katılan üyelere Odamızın en güçlü yönlerinin neler olduğu sorulmuş, aşağıda yer alan cevaplar alınmıştır.

- Sorunlara hızlı çözüm bulunması,
- İdare ve yönetim,
- Sevgi, Saygı ve sıcak bir ortam olması,
- Temsil ve lobi çalışmaları,
- İnternet ve bilgilendirmeler,
- Hızlı hizmet,
- Birlik ve beraberlik,
- Kapasite raporlarının hızlı bir şekilde çözülmesi,

2.10. Odamızdan Beklentiler

Ankete katılan üyelerimizin Odamızdan beklentileri sorulmuş, aşağıda yer alan cevaplar alınmıştır.

- Üyelerle iletişim sağlanması,
- Üyelere ticari ve mali açıdan daha fazla destek sağlanmalı,
- Arabuluculuk ya da uzlaşmacılık hizmetinin sağlanması,
- Yurtdışı seyahat organizasyonları ve restoran hizmetinin sağlanması,
- Dış ticaret konusunda destek verilmesi,
- Oda belgelerinin sadece masrafı kadarının alınması,
- Eğitim,
- Sektörel toplantılar düzenlenerek, müşterek sorunların tespiti ve çözümü hususunda çalışmalar yapılması,
- Üyelere yurtiçi ve yurtdışı gelişmelerden daha güncel ve sık bilgiler verilmesi ve yeni Pazar araştırmalarında Odanın aktif rol oynaması,

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