



KÜTAHYA TİCARET VE SANAYİ ODASI

2020 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 2020 yılı birinci dönemi üye anketi üyelerin tamamına uygulanamamıştır. Üyelerimizin ilgisiz kalmalarından dolayı, anket örneklem belirlenerek yapılmıştır. Örneklemin belirlenmesinde üyelerimizden anketimize katılanlar temel alınmış ve ankette her bir meslek grubunun üyeleri doğru oranda temsil edilmiştir.

Ankete toplam 175 üye katılmış ve 175 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:

6 Ayda Bir Kez	36,59%
Ayda Bir Kez	31,71%
Hiç	12,20%
Haftada Bir Kez	10,98%
Haftada Birkaç Kez	8,54%

DEĞERLENDİRME: Ankete katılan üyelerimizin % 36,59'u Odamızdan 6 ayda bir kez hizmet alırken, % 12,20'si hiç hizmet almamaktadır. Bu durumda ankete katılan üyelerimizden % 87,80'i 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
Oda üyelerini temsil etme yeterliliği ve becerisi	4,13	82,65%
Kolay ulaşılabilir olması	4,52	90,36%
Faaliyetlerinde adil ve tarafsız olması	4,30	86,00%
İlgili merciler nezdinde etkinliği	4,26	85,12%
Sektör sorunlarının çözümüyle ilgili yaptıkları girişimler	4,14	82,72%

DEĞERLENDİRME: Ankete katılanların vermiş olduğu cevaplara göre; Üyelerimiz Organlarımızın “Kolay Ulaşılabilir Olması” konusundan %90,36 ile en çok memnun olurken, % 82,65 ile en az memnun oldukları “Oda üyelerini temsil etme yeterliliği ve becerisi” 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	4,32	86,33%
Güvenlik Amaçlı Önlemler	4,15	83,08%
Aydınlatma ve Havalandırma Düzeyi	4,14	82,82%
Araç Park Alanı	3,65	72,91%
Hizmet Birimlerinin Yerleşim Düzeni	4,08	81,52%

DEĞERLENDİRME: Ankete katılanların vermiş olduğu cevaplara göre; Üyelerimiz en çok % 86,33 ile binamızın temizlik ve düzeninden memnun kalırken, en az % 72,91 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	4,24	84,71%
Oda Sicil	4,31	86,11%
Ticaret Sicil	4,30	86,05%
Muhasebe	4,16	83,14%
Kapasite ve Ekspertiz Raporları	4,21	84,18%
İş Makineleri	4,14	82,76%
Bilgi İşlem	4,04	80,88%
Dış Ticaret	4,14	82,76%
Eğitim ve Kalite	4,15	83,03%
K Belgesi ve Sayısal Takograf Kartı	4,35	86,97%
Oda Muamelat ve Sekreterlik	4,28	85,57%
Üye İşlemleri	4,15	83,10%
Basın Yayın	3,97	79,38%
AR-GE & Proje	4,00	80,00%

DEĞERLENDİRME:

Ankete katılan üyelerimiz Odamız hizmet birimlerinden **%86,97** ile en çok K Belgesi ve Sayısal Takograf Kartı birimimizden memnun kalırken, Basın Yayın birimiz **%79,38** ile en az memnun olunan birim olmuştur. Ancak sonuçlara bakıldığında memnuniyet oranı %60'ın altında kalan birimiz 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 katılan üyelere **%2'si** yetersiz bulmuş, **%13'ü** ise gelişmesi gerektiğini düşünmüş, **%85'i** memnun olduğunu belirtmiştir.

2.6. İletişim

Ankete Katılan üyelerimize, İletişim bilgilerini ne sıklıkla güncelledikleri sorulmuş, ankete katılan üyelerimizden **%52'si** bilgilerini her değişiklikte bildirdiklerini, **%39'u** Oda tarafından sorulduğu takdirde güncellediğini, **%9'u** 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, **%46'sı** Çok Memnun, **%43'ü** Çok Memnun, **%1'i** Yeterli, **%3'ü** Yeterli Değil, **%7'si** Memnun

Değilim seçeneklerini işaretlemiştir. Bu durumda ankete katılan üyelerimizin % 90'ı memnun, %10'u memnun olmadığını belirtmiştir.

2.8. Gelişime Açık Yönler

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

- * Üyeyi sadece aidat alabileceği sağlamalı inek gibi görmeyip bizzat üyelerin tek tek gezilip dertlerinin, iş durumlarının öğrenilip, oda olarak ne yapılabilirliğini araştırmaları gerekir. Ticaret odası sadece sanayicilerden ibaret değil KOBİ ler ticaret odasında sanayicilerden daha çok yer teşkil ediyor...
- * Odamızın ve üyelerimizin dışarıya açılmaları
- * Sosyal aktivite
- * YOK
- * Her tür yeniliği takip ediyorlar.
- * Üyelerin odanın işlerliği ile ilgili bilgilendirilmesi
- * Her meslek grubu için eğitimler ve çeşitli etkinlikler düzenlenmeli.
- * Yeterlidir.
- * MUTLAKA VARDIR AMA KÜTAHYA DA HENÜZ YENİYİZ
- * Müşteri otoparkı olabilirdi.
- * Bankalarla yapılacak protokoller
- * Eğitimler artırılmalı
- * Personel eğitimi
- * Sosyal faaliyetler
- * Şu an 3 buluyorum
- * Sosyal faaliyetler
- * bazı personeller kendilerini oraya gelen üyelerinden kat kat üstün görmekte
- * Market ve bakkal üyelerine biraz daha ilgi göstermesi
- * pandemi döneminde esnafı koruyucu girişimlerde bulunulmaması sadece devlet dairesi mantığında bir birim olarak kalması bizi üzmektedir
- * Destek
- * Market ve bakkal üyelerine biraz daha ilgi göstermesi
- * Firmalara olan dijitalleşme ve kurumsallaşma süreçlerindeki danışmanlık desteklerin daha da arttırılması ve uzun süreli tutulması çok fayda sağlayacaktır.

2.9. En Güçlü Yönler

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

- * İşletme ve firmalarla çok yakın ilgi ve temas
- * Bilgilendirme hızlı çözüm hızlı ve güler yüzlü personel
- * Zengin iş adamlarının olması
- * ilgi ve samimiyet
- * Sıkıntını ilet gereğini yaparlar.
- * Odamızın itibarı
- * YOK
- * Hizmet kalitesi, güler yüz, muhatap memnuniyeti, bilgi, çözümleme
- * Eğitim
- * Eğitimler çok kaliteli.
- * Eğitime verilen önemdir.
- * Personel güler yüzlü ve işten anlayan nitelikli insanlar
- * Hızlı çözüm
- * Sağlıklı iletişim
- * Nezaket iletişim
- * Samimiyet
- * Güven vermesi

- * k belgelerini veren arkadaş olmasa hiçbir yerinden memnun değilim
- * İtibarı
- * Kurumlarla iletişimi
- * Hizmet
- * Yönetim ve personel
- * Güler yüz, saygı ve hızlı sonuç
- * bilemedim
- * Yok
- * İtibarı
- * ikili ilişkileriniz, sorunlarımızla yakından ilgilenilmeniz, meslek komitelerine önem vermeniz.

2.10. Odamızdan Beklentiler

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

- * Sektör bazında temsil edilmek isteriz
- * Kosgeb veya kalkınma ajanslarının her türlü hibe ve desteklerinden küçük işletmelerin faydalanabilmesi için gerekli atılım ve bilgilendirmelerin tarafımıza yapılması, her ay meslek üyelerinden dönüşümlü olarak en az 5 meslek erbabının odanızda sorun ve sıkıntılarının dinlenip çözüm yolu araştırılması ve çözüme ulaştırılması, KOBİ lerin ayakta kalabilmeleri için odanıza üye olan tüm KOBİ lerin tarafınızdan her türlü kefalet vb... işlemlerle (esnaf kefalet gibi) desteklenmesi...
- * ticari anlaşmazlıklarda arabuluculuk hizmeti.
- * Beş erkle üç ayda bir yemekli toplantı.
- * "Perşembe toplantılarında,
- * Üyelerimizin neden değişmek zorunda olduklarının anlatılması, değişmeyip babadan kalma yöntemlerle devam etmeleri halinde başarı elde edemeyecekleri + yenilik peşinde koşmak zorunda olduklarının örneklerle inandırılması + vade ve fiyatla değil, herkesin yaptığından farklı bşr şeyler yaparak rekabet etmeleri gerektiğinin öneminin anlatılması + harcanan her liranın nasıl geri döneceğinin hesaplamadan harcama yapamamaları gerektiğinin öneminin anlatılması, + e ticaret kanalının öneminin anlatılarak e ticaret yapmakla elde edecekleri sonuçların anlatılması, + kullanmakta oldukları Bilgi teknolojilerindeki eksiklerinin tamamlanmasının öneminin inandırılması + webinar eğitimlerini takip etmelerini + moral anlamında güçlü olmaları gerektiği, + olumsuz senaryolara itibar etmemeleri gerektiği gibi daha çoğaltılacak konu başlıkları ile üyelerimizin gelişmelerinin sağlanmasına gayret edilmeli."
- * Restorant, tiyatro, söyleşi, yurt dışı organizasyonları
- * YETERLİ HİZMET ALINMAKTADIR
- * Teşekkür ederim
- * Hizmetler yeterlidir.
- * Eğitim konularının artırılması
- * Turizm termal yatırım eksikliğinin giderilmesi ve öncü olmasını
- * Düşük üye aidatı
- * Şu an 3
- * hiçbirşey
- * Kapanması
- * Market ve bakkal üyelerine biraz daha ilgi göstermesi
- * esnaf oda ilişkisi seçim zamanı dışında da sürdürülmeli
- * Destek
- * Market ve bakkal üyelerine biraz daha ilgi göstermesi

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