



KÜTAHYA TİCARET VE SANAYİ ODASI

2021 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 301 üye katılmış ve 301 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	32,79%
Ayda Bir Kez	24,59%
Hiç	14,75%
Haftada Bir Kez	14,75%
Haftada Birkaç Kez	13,11%

DEĞERLENDİRME: Ankete katılan üyelerimizin % 32,79'u Odamızdan 6 ayda bir kez hizmet alırken, % 14,75'i hiç hizmet almamaktadır. Bu durumda ankete katılan üyelerimizden % 85,25'u 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	4,25	84,92%
Faaliyetlerinde adil ve tarafsız olması	4,11	82,26%
İlgili merciler nezdinde etkinliği	3,98	79,67%
Oda üyelerini temsil etme yeterliliği ve becerisi	3,95	79,03%
Sektör sorunlarının çözümüyle ilgili yaptıkları girişimler	3,77	75,41%

DEĞERLENDİRME: Ankete katılanların vermiş olduğu cevaplara göre; Üyelerimiz Organlarımızın “Kolay Ulaşılabilir Olması” konusundan %84,92 ile en çok memnun olurken, %75,41 ile en az memnun oldukları “Sektör sorunlarının çözümüyle ilgili 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	4,16	83,10%
Aydınlatma ve Havalandırma Düzeyi	4,05	81,05%
Güvenlik Amaçlı Önlemler	4,02	80,34%
Hizmet Birimlerinin Yerleşim Düzeni	3,88	77,63%
Araç Park Alanı	3,51	70,17%

DEĞERLENDİRME: Ankete katılanların vermiş olduğu cevaplara göre; Üyelerimiz en çok % 83,10 ile binamızın temizlik ve düzeninden memnun kalırken, en az % 70,17 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
K Belgesi ve Sayısal Takograf Kartı	4,47	89,47%
Ticaret Sicil	4,43	88,57%
Kapasite ve Ekspertiz Raporları	4,42	88,42%
Bilgi İşlem	4,40	87,94%
Oda Sicil	4,36	87,14%
Oda Muamelat ve Sekreterlik	4,26	85,22%
Üye İşlemleri	4,25	85,10%
İş Makineleri	4,24	84,78%
Muhasebe	4,19	83,70%
Dış Ticaret	4,18	83,56%
Eğitim ve Kalite	4,11	82,18%
Genel Sekreterlik	4,11	82,14%
Basın Yayın	3,78	75,60%
AR-GE & Proje	3,77	75,47%

DEĞERLENDİRME:

Ankete katılan üyelerimiz Odamız hizmet birimlerinden **%89,47** ile en çok K Belgesi ve Sayısal Takograf Kartı birimimizden memnun kalırken, AR-GE ve Proje birimlerimiz **%75,47** ile en az memnun olunan birimler 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 katılan üyelere **%5'i** yetersiz bulmuş, **%14'ü** ise gelişmesi gerektiğini düşünmüş, **%81'i** memnun olduğunu belirtmiştir.

2.6. İletişim

Ankete Katılan üyelerimize, İletişim bilgilerini ne sıklıkla güncelledikleri sorulmuş, ankete katılan üyelerimizden **%61'i** bilgilerini her değişiklikte bildirdiklerini, **%27'si** Oda tarafından sorulduğu takdirde güncellediğini, **%12'si** 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, **%45'i** Çok Memnun, **%31'i** Memnun, **%15'i** Yeterli, **%7'si** Yeterli Değil, **%2'si** Memnun

Değilim seçeneklerini işaretlemiştir. Bu durumda ankete katılan üyelerimizin % 91'i memnun, %9'u memnun olmadığını belirtmiştir.

2.8. Gelişime Açık Yönler

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

- otopark bulunmaması çok kötü
- SAHADA DAHA AKTİF OLUNMALI
- Destek sıfır hiç yok sadece aidat
- Dış ticaret
- Firmaların yanında olunmalı, firmaları kollama ve koruma yapmalı
- Firmaların yanında olunmalı, firmaları kollama ve koruma yapmalı
- SEKTÖREL BİRLEŞTİRME YAPILMALI
- Vali belediye borsa oda başkanları ile 2 ayda Yeterli ayda sürekli toplantı yapılması
- "Şehir girişlerin de ve daha görkemli yapı olması 4 olurdu."
- "Şehir girişlerin de ve daha görkemli yapı olması 4 olurdu."
- İletişim, bilgilendirme, ilgi alaka, iletişim, iletişim, iletişim
- Üyelere yönelik restoran cafe vb hizmet
- Destek sıfır hic yok sadece aidat
- Daha önceki anketlerinizi cevapladım ama bir değerlendirme almadım. Bu yüzden bu anketinizi boş atıyorum.

2.9. En Güçlü Yönler

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

- personel, personel, personel
- hızlı olması
- Personelin Çözüm odaklı olması
- Odamız her anlamda 5 yönetiliyor
- KURUMSALLAŞMA ANLAMINDA ÇOK GÜÇLÜ, ÜYELER ARASI SOSYAL YARDIMLAŞMA VE DAYANIŞMADA DAHA ETKİLİ OLABİLİR.
- OSB lere firma getirilmesi
- Aidat toplama mesaj uyarısı, vefat ilanları
- Aidat toplama mesaj uyarısı, vefat ilanları
- ALTYAPISI
- Saygınlığı ağırlığı
- Yok
- Çözüm odaklı olması
- Sürekli üyelere koordineli çalışmaktadır
- Kurumlarla iletişimi

2.10. Odamızdan Beklentiler

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

- Mevcut kalitenin muhafaza edilmesi
- Avrupa Yeşil Mutabakatı ile ilgili farkındalık yaratma ve mevzuat geliştirilmesine katkı verme
- OLDUĞUNDA BİLDİRİYORUZ
- Meslekler arası iletişim olanakları için aylık, iki aylık uygun tarihler de sosyal aktivite ulaşmadın da fayda mülhaza ederim.

- Meslekler arası iletişim olanakları için aylık, iki aylık uygun tarihler de sosyal aktivite ulaşmadın da fayda mülahaza ederim.
- Firmaların yanında olması, korunması, gözetilmesi, ticaretine katkıda bulunulması
- Çok memnunum bekleme süresi çok kısa
- Başarılarınız daim olsun inşallah.
- Yapılan işlemde çok memnunum Teşekkürler
- Aldığım hizmetten memnunum
- Özellikle o yaşlı gözlüklü abi çok iyi ve çok güzel bi insan teşekkürler
- Teşekkürler herşey için
- "Memnunum Saygılarımı arz ederim"
- Çok ilgili
- İyi çalışmalar
- Basvuru belgelerimi alan çalışanınız kibar güler yüzlü ve oldukça ilgili davrandı almış olduğum hizmetten memnun kalmamı sağladı
- TEŞEKKÜRLER.
- Gayretleriniz ve alakanızdan dolayı teşekkür ederiz.
- İyi çalışmalarınızın devamı dileği ile Saygılarımızla Armoni Seramik
- Yok ancak bütün personele çok teşekkür ederim bana verdikleri hizmetten dolayı Çok ilgili
- Mükemmel bir çalışma sistemi süratli ve güvenilir çalışmalarınızın devamını dilerim kolay gelsin temenlim le saygılar bizden sevgiler sizden olsun
- Yok
- "İnternet den imza fotoğraf yüklemesi sıkıntılı
- Kart basımı KÜTAHYA ya değil ev adresleri ne gelmesi daha iyi olur ayrıca kart ücretli biraz fazla saygılar yusuf karaman "
- Hayırlı çalışmalar dilerim KUTSO.
- Teşekkürler
- Çok memnunum
- Benimle ilgilenen memurlarınıza teşekkürü bir borç bilirim
- Teşekkürler
- ticaret odası olarak yönetim ve idare yi ayrı çalışan personeli ayrı değerlendirmek lazım çalışan personele notum tam ama idare ve yönetim i allaha havale etmekten başka düşüncem yok
- bir memnuniyetsizliğim yok (Hasan Öncel)
- E-Belge sistemi çok güzel
- web sayfası
- özellikle kaan bey çok yardımcı oldu kendisi işine çok hakim
- Kaan beyin yardımları için ayrıca teşekkürler
- Teşekkürler
- Teşekkürler
- Takograf kartını sizden alamadığımız için sıkıntımız var
- Teşekkür ederim ilginizden dolayı
- Çok güzel
- ilgilisiniz memnun oldum
- İlginize teşekkürler
- Özellikle Murat Bey'in bilgi ve hizmet kalitesinden çok memnunum teşekkürler
- Teşekkürler
- Teşekkürler, başarılarınızın devamını dilerim.
- Her hangi bir sorunum yok ancak 2022 yılı için aidat ve münzam ödemelerinde indirim beklemekteyim.
- Zor durumdaki esnafları ziyaret ederek sadece aidat zamanı değil, her zaman onların yanında olduğunuzu hissettirseniz daha kaliteli hizmet vermiş olursunuz.
- Kart ile ilgili bilgilendirme yapılabilir
- Ticaret odasından aldım ama bankaya makbuz göndermeleri insana eziyet etmekten başka bir şey değil ne olur ki makbuzu da ticaret odasından alsalar ya
- E devletten yenileme yapılabilirdi
- Teşekkürler
- Çok başarılı

- K 1 yetki belgelerini bize alınıp satılacak diye tercih ettik. Sonrasında bin pişman oldum işim sebze meyve nakliye üzerine belgesi olmayana devlet bir yaptırım uygulamadı belgesiz çalışan nakliyeciler bir şekilde para kazandı bizde belgeyi öldürmeyeceğiz diye dünya masraf ettik böyle olacağını bilseydim k2 alıp işime bakardım ne deftere girerdim nede oda kaydıymış sicilmiş defter tasdikiymiş maliye, neyse bu kadar masraf edip sıkıntıya düşmezdim yetkiniz nedir bilmiyorum ama artık hakkımız verilsin
- K 1 yenileme için 1054 TL ödedim. Sizin gönderdiğiniz iz mesajda%50 veya %70 indirimden söz ediyorsunuz. Bu indirim bana neden uygulanmadı
- Harç alınmamasını isterim
- Aldığımız hizmetten çok memnunum güler yüzlü ve iş bitirici bugün git yarın gel yok beş dakikada işin bitiyor Allah razı olsun
- Sağ ol
- e devlette yenilediğimiz için çok mutluyuz.
- Personelinizin ilgi alakaları için teşekkür ederim.
- Çok teşekkür ederim
- Teşekkürleri borç bilir sağlıklı günler dilerim
- Görevli arkadaş her konuda çok yardımcı oldu sizin nezdinizde görevli arkadaşla çok teşekkür ediyorum
- Vize işinin kaldırılması
- Memur abi çok kaliteli ON numara güler yüzlü bir insan Allah razı olsun
- Görevli arkadaş sağ olsun çok ilgilendi teşekkür ederim
- Memnun kalmadım. k1 belgeleri için bilgi almaya çalıştım. Telefona çıkan şahıstan ağzından cımbızla bilgi almaya çalıştım verdiği bilgiler memnun etmedi ulaştırma bakanlığını aradım
- Hiç bir sorunla karşılaşmadım
- Yok
- Sadece K belgesiyle işim oldu. O arkadaş kadar ilgilenen, yol yordam gösteren, fayda göstermek için çaba gösteren görmedim. Sevgiler, saygılar.
- Güler yüzlü insanlar hizmet te taviz vermeden devam eden güzel bir anlayış.
- Vizeler ilcelerde yapılmalı
- Dijital kartlar adrese gönderilsin
- K belgesi yetkisi ilçelere verilsin

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