



KÜTAHYA TİCARET VE SANAYİ ODASI

2022/1 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.

- Üyelerin tercih ettiği iletişim kanalları/araçları
- Odamız tarafından sunulan hizmet ve faaliyetlerin memnuniyet algısı
- Geliştirmeye açık alanların tespiti
- Odamızın bilgi ve danışmanlık sağlamadaki yeterliliği/yetkinliği
- Odamızın fiziki yapısının yeterliliği
- 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 167 üye katılmış ve 167 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	42,94%
Ayda Bir Kez	30,67%
Hiç	15,95%
Haftada Bir Kez	6,13%
Haftada Birkaç Kez	4,29%

DEĞERLENDİRME: Ankete katılan üyelerimizin % 42,94'ü Odamızdan 6 ayda bir kez hizmet alırken, % 15,95'i hiç hizmet almamaktadır. Bu durumda ankete katılan üyelerimizden % 84,05'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
Kolay ulaşılabilir olması	4,57	91,39%
Faaliyetlerinde adil ve tarafsız olması	4,36	87,27%
Oda üyelerini temsil etme yeterliliği ve becerisi	4,19	83,80%
İlgili merciler nezdinde etkinliği	4,11	82,11%
Sektör sorunlarının çözümüyle ilgili yaptıkları girişimler	3,76	75,17%

DEĞERLENDİRME: Ankete katılanların vermiş olduğu cevaplara göre; Üyelerimiz Organlarımızın “Kolay Ulaşılabilir Olması” konusundan %91,39 ile en çok memnun olurken, % 75,17 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	4,50	90,00%
Aydınlatma ve Havalandırma Düzeyi	4,43	88,53%
Güvenlik Amaçlı Önlemler	4,40	88,03%
Hizmet Birimlerinin Yerleşim Düzeni	4,23	84,56%
Araç Park Alanı	3,79	75,84%

DEĞERLENDİRME: Ankete katılanların vermiş olduğu cevaplara göre; Üyelerimiz en çok % 90 ile binamızın temizlik ve düzeninden memnun kalırken, en az % 75,84 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 Muamelat ve Sekreterlik	4,57	91,37%
Ticaret Sicil	4,56	91,22%
Oda Sicil	4,50	89,92%
Üye İşlemleri	4,47	89,33%
Genel Sekreterlik	4,45	88,94%
Muhasebe	4,44	88,87%
Bilgi İşlem	4,36	87,19%
K Belgesi ve Sayısal Takograf Kartı	4,34	86,75%
Kapasite ve Ekspertiz Raporları	4,32	86,41%
Eğitim ve Kalite	4,27	85,38%
Basın Yayın	4,16	83,16%
İş Makineleri	4,10	81,92%
Dış Ticaret	4,07	81,46%
AR-GE & Proje	3,82	76,44%

DEĞERLENDİRME:

Ankete katılan üyelerimiz Odamız hizmet birimlerinden **%91,37** ile en çok Oda Muamelat ve Sekreterlik birimimizden memnun kalırken, AR-GE ve Proje birimimiz **%76,44** 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 **%1'i** yetersiz bulmuş, **%7'si** ise gelişmesi gerektiğini düşünmüş, **%92'si** memnun olduğunu belirtmiştir.

2.6. İletişim

Ankete Katılan üyelerimize, İletişim bilgilerini ne sıklıkla güncelledikleri sorulmuş, ankete katılan üyelerimizden **%52'si** bilgilerini her değişiklikte bildirdiklerini, **%43'ü** Oda tarafından sorulduğu takdirde güncellediğini, **%5'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, **%44'ü** Memnun, **%31'i** Çok Memnun, **%24'ü** Yeterli, **%1'i** Yeterli Değil, seçeneklerini

işaretlemiştir. Bu durumda ankete katılan üyelerimizin % 99'u memnun olduğunu, %1'i memnun olmadığını belirtmiştir.

2.8. Gelişime Açık Yönler

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

- İlerleyen toplantılarda katılımı artırılmalı.
- Hizmetlerinizden memnunuz.
- Lobi çalışmalarını hem yerelde hemde genelde adalet olmalı.
- Meslek komisyonlarının üyeleri ile daha çok iletişim kurması.
- Sosyal tesis.
- Üyelerin ihtiyaç ve sorumlularına yönelik çalışma grubu geliştirilebilir.
- Sosyal tesis, restoran, kulüp.
- Toplumsal projeler.
- Kurumsal toplantıları genel değil tam mesleki olarak yapılması verimi arttıracaktır.
- Üyeleri iş yerlerinde ziyaret etmeleri gerektiğini düşünüyorum.
- Odada kiminle muhattap olacağımızı bilmiyoruz.
- Bugün yapılan toplantılarla meslek komitelerinin sorun ve çözümleri gayet başarılı.
- Firma ziyareti ve dertlerin dinlenmesi.
- Oda üyelerini ziyaret etmeli.
- Komite içi iletişimin güçlendirilmesi ve ticaretin iç alanda yapılması.
- Sektörel rehberlik
- Tanıtım
- Sosyal projelere destek.
- Sosyal aktiviteler kültürel ve sanatsal faaliyetlerin daha sıklıkla yapılması gerekir. Örneğin caz konserleri gibi değişik duygular ve tanışmalar için kent insanına farklı sunumlar için öncülük yapması gibi festivallere, halk konserlerine ön ayak olmalı.
- Sektörleri daha destekleyici. Projeler üretmesi engelleri aşabilmesi için yardımcı olması daha fazla bir şekilde.
- Odamızın çalışmalarından memnunuz.
- Üyeler ile toplantıların daha sık yapılması.
- Üyelerin taleplerinin ilgili kurum ve kuruluşlara ulaştırılması-takip edilmesi.
- Çiftçilerin girdi maliyetlerinin düşürülmesi için girişimde bulunulması.
- Şehir planlaması hakkında etkili olmak.
- Biraz daha firmaarı maddi olarak düzenlemenizi istiyorum.
- Üyelerin sektör birlikteliğini artırılması.
- Diğer il odalarıyla daha aktif bir koordinasyon göstermeniz gerekli.
- Bizleri diğer il odalarıyla buluşturmanın gerekli (iş imkanları için)
- Üyelerin biraz daha sosyal faaliyet alanlarını genişletmesi
- Kollektif ortaklık kültürünü geliştirecek projeler
- Sektöre problemleri çözümünde daha aktif olunmalı.
- Meslek komiteleri sayısının artırılması.
- Yeni bina ve restorasyon gerekli

2.9. En Güçlü Yönler

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

- Hizmetlerini profesyonelce yerine getiriyor.

- İnteraktif olması.
- Ulaşılabilirlik.
- Çözüm odaklı, hızlı iletişim ve çözüm
- Aidat tahsilatı
- Tüm üyeleriyle ilgili her soruna cevap verebilen bir oda.
- Odamızın üyeleri ile ilgili iletişiminin kuvvetli olduğunu rahatlıkla söyleyebilirim. Her türlü bu hakkında bilgilendirme tarafımıza yapılmaktadır.
- Odamızın özellikle üyeleri ile ilgili iletişim çok kuvvetli.
- Eğitim faaliyetlerinin iyi olması.
- Seminer ve eğitimler.
- Samimiyet, iyi niyet, güler yüz, çözüm üretme
- Hizmet kalitesi.
- Konulara hakim ve temsil gücü yüksek bir yönetim kadromuz var.
- Oda personeli çalışan, gayretli, tecrübeleri giderek artıyor.
- İletişim ve saygı
- Sorunları dinlenip, çözümü için gerekli girişimlerin yapılması.
- İyi niyet
- İletişim ağı çok iyi
- Çalışanlarımızın iletişimi
- Düzenli aidatlar tahakkuk ve tahsilatları yapılmakta. Vefat eden üyeler SMS ile bilgilendirilmekte. Seminer ve eğitim programları, konferans bilgilendirme toplantıları düzenlemekte. Fuar ziyaretleri ve organizasyonlar gerçekleştirilmektedir.
- Seminer ve sempozyumlar
- e-oda
- Oda sahipleri bütün üyelerine değer verdiğini en yüksek seviyede göstermektedir.
- Toplantıları çok iyi
- Eğitim bilgilendirme seminerleri.
- Dış ticaret geliştirmeye yönelik eğitimler
- Aktif

2.10. Odamızdan Beklentiler

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

- Odamıza ait bir sosyal tesis olması gerekiyor. Bu bir ihtiyaç halini almıştır. Şehrimize gelen misafirlerimizi ağırlama adına yararlı olacağını düşünüyorum.
- Teşekkür ederiz.
- Çaplı ticari işletmelerin Kütahyamıza kazandırılmasında ciddi çalışmalar yapılmalı.
- Dış ticaret desteği ve yurt dışında bizimle alakalı fuarlara katılım sağlayabilmemize destek verilmesi. İhracat kanallarında bizlere daha çok yardımcı olunması.
- Hizmetlerinizden memnunuz.
- Bildiğiniz gibi Kütahyamızda sosyal yaşam yok denecek kadar azdır. Odamızın katkıları ile sosyal yaşama katkı sağlanırsa çok faydalı olacağını tahmin ediyorum.
- Odamızın bir sosyal tesise ihtiyacı olduğu kesindir. Sadece üyelerin faydalanacağı belki odamız binası içerisinde belki farklı bir yerde sosyal tesisin olması hem odamıza bir gelir hemde üyelerin birbiriyle daha sık vakit geçirmesine vesile olur.
- Kütahya Esnaf ve Tüccarından alışveriş yapma konusunda uyarı ve teşvikler bekliyoruz.
- Oda meclis toplantılarından firmalara Kütahya'nın geleceği ve gelişmesi arasında daha etkili lobi çalışmalarının yapılması ve gazetelerin bundan etkili olması için desteklenmesini talep ediyorum.
- İnşaat sektöründe İŞ-KUR aracılığıyla kalıpcı, tuğla, demir, sıva, mantolama, seramik, çatı ustaları gençlerden özel destekli kurslar verilerek sektöre genç yeni kan takviye edilmesi lazım.
- İnşaatlarda demir kalıp malzemeleri playwood malzemeler çalınıyor. Hurdacı firmalar çalıntı malzemeleri alıp presleyip satıyorlar. Güvenlik konusunda Valimize oda olarak toplantı talep edilip kaba inşaat taşeronlar ile sorunlarımızı iletmek istiyorlar.
- İş makinaları park sorunumuz var. Hepsini biraraya toplanırsa park sahası yapılırsa çok daha iyi olurdu. Odamızdan çok memnunuz ilgi ve alakanızdan dolayı her zaman işimizi ivedi bir şekilde görüyorlar.

operatör yetişmesi için gerekli kurslar açılması gerekiyor. gençlere iş sahası açılması lazım. Çok gençlerimiz yetişiyor boş işsiz geziyor.

- Yurtdışı organizasyonu.
- Komitelerin kapsamının daraltılması gerekiyor. Sağlık ve komitelerin sorunları aynı değil.
- Krediler konusunda daha pratik çözümler üretilmeli.
- Genel sorunlar üzerinden yapılan ve yapılacak toplantılar için teşekkürler.
- Sağlık firması ve sağlık sektörü olarak şehir dışından gelen firmaların Kütahya'yı pazar olarak görmesi ve haksız rekabet olması konusunda SGK ile diyalog halinde olunabilir.
- SGK kapsamında her şehre ait firmalar o şehre hizmet etmekte ve firmaların başka şehirde reklam ve tanıtım yapmaları yasaktır. (protez ortez merkezleri)
- Adres değişikliğinde ekstra ücret istenmemeli.
- Sektörel ayrımın daha sade olması.
- Mesleki faaliyetlerimiz esnasında hukuki danışmanlık yada dava konusu suç isnatları ile karşı karşıya kalındığı durumlarda hatta kamu davalarının açılması durumlarında hukuk desteğinin sağlanması, ücretsiz avukat danışma hizmetlerinin sunulması faydalı olur kanaatindeyiz. Özellikle genç ve tecrübesiz oda üyeleri için.
- Toplumun her alanında üretimi artırıcı faaliyetlerin yapılması
- Eğitim içeriklerinin geliştirilmesini rica ederim.
- Uluslararası fuarlarda Ticaret Odası olarak büyük adalar kiralayıp üretici firmaları teşvik etmek.
- Ticaret odası içerisinde mescit çok küçük.
- Akreditif ve LC için bir personel olması gerekli

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