

**ÇORLU TİCARET ve SANAYİ ODASI**  
**2018 YILI ÜYE MEMNUNİYET ANKETİ ANALİZ RAPORU**

Raporun amacı; ÇORLU TİCARET VE SANAYİ ODASI hakkındaki üye ihtiyaçlarının belirlenmesi, iyileştirmeye ve geliştirmeye açık alanların tespiti ve üyelerimize vermiş olduğumuz hizmetlerin memnuniyet durumunu ölçmek amacıyla bu anket analiz raporu düzenlenmiştir.

Rapor kapsamında 227 adet firmayla görüşmeler gerçekleştirilmiş olup görüşme süreleri yaklaşık olarak 10 dakika sürmüştür.

Ayrıca Üye Beklenti ve Öneri Anketleri de 213 adet anket gerçekleştirilmiştir.

Görüşmeler firma sahipleri veya üst düzey yöneticilerle gerçekleştirilmiştir.

Yaptığımız anket neticesinde;

Yasal mevzuatlar ve oda politikaları çerçevesinde objektiflik ve gizlilik ilkelerine bağlı kalınarak üyelerimizin ekonomik ve sosyal durumlarına ilişkin bilgilerin yanı sıra daha iyi ve kaliteli hizmet sunabilmek adına üye görüş ve önerilerine, var olan veya yeni uygulanan program ve etkinliklerin memnuniyet düzeylerine ilişkin aydınlatıcı bilgiler edinilmiştir.

Anketimiz bir önceki yıllara göre revize edilmiş olup süreç bazlı bir anket hazırlanmıştır.

Revize edilen anketimizin bu hali üyelerimizin yapmış olduğumuz faaliyetlerden de haberdar olmasını sağlanmıştır. 3 'lü skala ile hazırlanan anketimize bilgin yok bölümü de eklenerek daha sağlıklı veriler elde edilmesi hedeflenmiştir.

## **KALİTE YÖNETİM TEMSİLCİSİ ÖZET RAPORU**

\* Araştırmamızda %50 Limited Şirket %28 ise Şahıs Firması ağırlıklı olmak üzere anketler yapıldığı görülmektedir.

\*Anketimiz %36 Ticaret, %26 Hizmet ve %23 İmalat Sektörü ile ilgilenen üyelerimiz ile cevaplandırılmıştır.

\* Ankete katılan üye firmaların çoğunluğu (%51) 1-9 (mikro ölçekli) çalışanlı firmalardır.

\*Anketimizin bölümleri tek tek incelendiğinde Oda Personeline Ait görüşler kısmında %95 lik bir memnuniyet olduğu görülmektedir. Öneriler kısmı incelendiğinde her hangi olumsuz bir yorum bulunmamaktadır.

Kalite ve Müşteri Memnuniyet Yönetim Sistemi süreçlerini direkt etkileyen soruların yer aldığı bu bölümde ki memnuniyetin yüksek olması sistemlerin düzgün çalıştığına bir kanıtı olarak görülmüştür. Sonuçlara bakıldığında %95 olan ortalamada %94 olan

“5. Personelin üyelerin hizmet konusundaki öneri ve şikayetlerini dikkate alması”, maddesi için Müşteri Memnuniyet Yönetim Sistemimiz kapsamında Şikayet Sürecimiz hakkında üyelerin bilgilendirmesi ihtiyacı görülmüştür.

### **ODA PERSONELİNE AİT GÖRÜŞLERİNİZ**

	Derecelendirme Ortalaması	Yüzde Ortalama
1. Personelin mesleki bilgi ve uzmanlığa sahip olmaları,	2,84	0,95
2. Verilen hizmette tarafsız ve dürüst olmaları,	2,85	0,95
3. Oda personelinin ilgili ve nazik olması,	2,85	0,95
4. Hizmet süresi	2,84	0,95
5. Personelin üyelerin hizmet konusundaki öneri ve şikayetlerini dikkate alması,	2,83	0,943333
<b>GENEL ORTALAMA</b>		<b>95%</b>

\*Odamız Organları ve Hizmet Binası hakkındaki görüşler incelendiğinde %90'lık bir oran karşımıza çıkmaktadır.

Maddeler tek tek incelendiğinde %90 nın altında kalan;

“5. Sektör sorunlarının çözümü ile ilgili yaptıkları girişimler”,

“6.Oda hizmetlerinin firmamıza katma değer sağlaması”

“8.Odanın üyelerinden gelen şikayetleri etkin ve hızlı bir şekilde değerlendirmesi”

“9. Üyesi olduğunuz ( ) meslek komitesinin çalışmaları hakkındaki görüşünüz sorularıdır”.

Bu 3 maddede yüksek bir performans için Meslek Komite faaliyetlerinin arttırılması ve duyurulması konularında çalışmalar yapılabilir. Üyelerden gelen şikayetler konusunda da üyelerimizin 10002 MMYS Hakkında bilgilendirici video ve yayınlar paylaşılabilir. Sektör Sorunları ile ilgili Odamızın çalışmalarını arttırması ve üyeler için gerçekleştirdiği LOBİ faaliyetlerinin daha kapsamlı ve faydalı olması gerekliliği görülmüştür. 2019 yılı içerisinde kamu/kurum ve kuruluş yetkilileri ile üyelerimizi bir araya getiren etkinliklerin sayısı arttırılabilir. Yapılacak olan sektör toplantılarına sektörün önde gelenleri ya da ilgili merciler davet edilebilir. Bu kapsamda Stratejik Planımız doğrultusunda hazırlanan 2019 Yılı İş Planına faaliyetler eklenerek memnuniyetin artması hedeflenebilir.

#### ODAMIZ ORGANLARI VE HİZMET BİNASI HAKKINDAKİ GÖRÜŞLERİNİZ

	Derecelendirme Ortalaması	Yüzde Ortalama
1. Üyelerini temsil etme ve yeterliliği becerisi	2,75	92%
2. Kolay ulaşılabilir olması	2,83	94%
3. Faaliyetlerinde tarafsız ve adil olması	2,77	92%
4. İlgili merciler nezdinde etkinliği	2,73	91%
5. Sektör sorunlarının çözümü ile ilgili yaptıkları girişimler	2,68	89%
6.Oda hizmetlerinin firmamıza katma değer sağlaması	2,65	88%
7.Oda faaliyetlerini, Stratejik Planını ve hedeflerini üyeye duyurması, paylaşması	2,69	90%
8.Odanın üyelerinden gelen şikayetleri etkin ve hızlı bir şekilde değerlendirmesi	2,67	89%
9. Üyesi olduğunuz ( ) meslek komitesinin çalışmaları hakkındaki görüşünüz	2,56	85%
10.Oda hizmet binasının fiziksel ortam olarak yeterli olması	2,73	91%
11. ) Odamız hizmet binasının Genel Temizliği ve ikramları(çay/kahve) hakkındaki görüşünüz	2,75	92%
<b>GENEL ORTALAMA</b>		<b>90%</b>

**\*Oda Hizmetlerine ait görüşlere bakıldığında %83 oranında bir memnuniyet görülmektedir. Anket sonuçlarına bakıldığında bir çok hizmetten üyemizin bilgisinin olmadığı görülmektedir. Özellikle Çorlu TSO Üye Kimlik Kartı Avantajları, E-Rehber uygulamamız, Mesleki Yeterlilik Belgesi, Danışmanlıklar (Mali, Hukuk ve İSG) konularında ankete katılım çok düşük sayıdadır. Bu kapsamda Tanıtım faaliyetlerimizin artırılması, 2019 Yılı içerisinde sosyal medyanın da gücü ile bir çok video ile Odamızın tanıtımının artırılması uygundur. Üye Ziyaretlerinden memnuniyet %88 olarak belirlenmiş olup 2019 yılında ziyaretlerin komite üyeleri ile artarak devam etmesi önerilmektedir.**

<b>ODA HİZMETLERİNE (SÜREÇLERİNE) AİT GÖRÜŞLERİNİZ</b>	<b>Derecelendirme Ortalaması</b>	<b>Yüzde Ortalama</b>
1. Üye sicil işlemleri	3,63	91%
2. Oda kayıt işlemleri(Faaliyet Belgesi/İhale Durum Bilgisi, Sigorta Acen. Uygun. Belgesi vb.)	3,75	94%
3. Üye aidat/vezne işlemleri/İş Makineleri	3,69	92%
4.Dış Ticaret İşlemleri (ATR, menşe, euro1 v.b.)	3,28	82%
5. Kapasite, Ekspertiz, Yerli Malı ve Bilirkişi Raporları	3,39	85%
6. Ücretsiz Eğitim Organizasyonları	3,46	87%
7. Konferans/Seminer, Bölge Toplantıları, Sektör Toplantıları	3,33	83%
8. Uluslararası faaliyetlerimiz (Fuar, heyet organizasyonları)	3,22	81%
9. E-Oda ve E- Belge Hizmetleri (Faaliyet Belgesi, Oda sicil Belgesi, aidat sorgulama ve aidat ödeme)	3,4	85%
10. Duyurular (Web, e-posta, e-bülten, faks, posta, vb.)	3,37	84%
11. Protokol ve Ağırhama Hizmetleri	3,32	83%
12. Araştırma Raporları ve Kütüphane hizmetleri	3,2	80%
13. Çorlu Ticaret ve Sanayi Gazetesi	3,43	86%
14. Sosyal Medya Hes. (Facebook, Twitter, Instagram, Youtube vb.)	3,19	80%
15. Çağrı Merkezi (0850 305 59 59)	3,24	81%
16. WhatsApp Hattı (0544 654 59 59)	3,09	77%
<a href="http://www.corlutso.org.tr">17. www.corlutso.org.tr Oda Web Sayfası</a>	3,34	84%
<a href="http://istecorlu.org.tr/">18. http://istecorlu.org.tr/ Online kariyer Sistemi</a>	3,07	77%
19. Çorlu TSO Üye Kimlik Kartı Avantajları	3,13	78%
20. E-Rehber uygulamamız	3,15	79%
21. Mesleki Yeterlilik Belgesi	3,21	80%
22. Sosyal Yardımlar (Burs, İftar, Ramazan Paketi vb.)	3,3	83%
23. Danışmanlıklar (Mali, Hukuk ve İSG)	3,17	79%
24. KOSGEB ve İŞKUR'un odamızda hizmet vermesi.	3,22	81%
25. Personel tarafından gerçekleştirilen üye ziyaretleri.	3,51	88%
<b>GENEL ORTALAMA</b>		<b>83%</b>

\*Odamız duyuruları ve yeni faaliyetleri hakkındaki bilgiler size ulaşıyor mu sorusuna 183 üyemiz EVET, 33 Üyemiz HAYIR demiştir. Hayır diyen üyelerimizin iletişim bilgileri ilgili servislere iletilmiş ve güncelleme sağlanmıştır.

\*Oda Gazetesi Elinize Ulaşıyor mu sorusuna ise 176 EVET, 29 HAYIR cevabı verilmiştir. Basın Yayın Halkla İlişkiler Servisine Anketler gönderilmiş, güncelleme sağlanmıştır. Bu konuda PTT Kargo ile tekrar görüşülmesi uygundur. Ayrıca Gazetenin elektronik ortamda da üyelerimize mail atılması hususu düşünülebilir.

\*Odamız faaliyetlerinden %98 oranında memnun oldukları görülen üyelerimiz için öneriler kısmı dikkate alınmalı ve %100 memnuniyet için çalışmalara devam edilmelidir.

Ayrıca bir çoğu yüz yüze gerçekleşen anketlerin 2019 yılında online olarak ta yapılması için üyelerimize 3 ayda 1 mail atılması, sosyal medya üzerinden anketlerin yapılması Odamız için faydalı görülmektedir.

Genel olarak Odamız faaliyetlerinden memnun musunuz	EVET [ 202 ]	Yüzde
HAYIR [ 3 ]		Ortalama
		98%

## **ÖNERİLER:**

### **İLK 6 AY**

**EAR TEKNİK İŞİTME CİHAZLARI: GAZETE MAİL YOLUYLA ATILABİLİR. (KAĞIT İSRAFI NEDENİYLE)**

**ALTONA COSMETİCS TECHNOLOGY SAN. TİC.A.Ş : YURTDIŞI FUARLARINDAN TEŞVİK VAR MI ? NASIL YARDIMCI OLUNABİLİR? İNGİLİZCE FAALİYET BELGESİ SİSTEMDEN ALINABİLMESİ**

**DARMİN TEKSTİL SAN. KOLL.ŞTİ. : KOMİTELERİ DAHA AKTİF HALE GETİRİLMELİ**

**YURTIÇİ KARGO : ODA TEMSİLİYETİNDEN MESLEK GRUBUNDAN YER ALMAK**

**PC TECH BİLİŞİM : ODA FAALİYETLERİ HAKKINDA DAHA SIK BİLGİLENDİRME YAPILMASI.**

**NECLA ÇELEBİ : DAHA ÇOK BİLGİLENDİRME YAPILMASI, SEKTÖR TOPLANTILARI YAPILMASI**

**ÇORLU ALMER GRANİT : FUARLARA KATILIM**

## **İKİNCİ 6 AY**

### **MURAT PAM : EĞİTİMLERİN ARTMASI**

**VİZYON DAVET LTD. ŞTİ. : ZİYARETLER SIKLAŞMASI, SEKTÖREL FAALİYET VE ETKİNLİKLERİN DAHA YOĞUN OLMASI. GEÇEN ALIŞVERİŞ FUARININ DAHA KÜÇÜKLERİ SIK VE SEKTÖREL YAPILMALI. AYRICA SEKTÖREL FAALİYET VERDİĞİMİZ HİZMET VE ÜRÜNLERLE İLGİLİ TEKLİF ALINMIYOR. HİZMET VE ÜRÜN ALIMLARINI İLGİLİ ÜYE FİRMALARINA LÜTFEN E-MAIL LEDE OLSA ULAŞTIRMALISINIZ.EN ALTA, TÜM ÜYELER İÇİN, ANKETE KATILIM DUYARLILILIĞINIZ İÇİN TEŞEKKÜR EDERİZ İBARESİ EKLENEBİLİRDİ.**

**ANTEC ENERJİ LTD. ŞTİ. : ÜYELER ARASI İLİŞKİLER VE TİCARET HACMİNİ GELİŞTİRİCİ FAALİYETLER ARTTIRILMALI VEYA VARSA DAHA ETKİN ŞEKİLDE BİZLERE DUYURULMALI. ODAMIZDAN BELKİ TAHMİN ETTİĞİMİZDEN ÇOK DAHA FAZLA YARAR SAĞLAYABİLİRİZ ANCAK BİZ ÜYELERİN BUNUN FARKINA VARAMIYORUZ YA DA TAKİP EDEMİYORUZ. ODAMIZ BİZLERE BU KONULAR HAKKINDA BİZE ULAŞIP BİLGİLENDİRSE SEVİNİRİZ.**

**ŞENOL KURUYEMİŞ : AİDATLAR YÜKSEK İNDİRİLMESİNİ İSTİYORUM**

**RUMELİ MÜZİK EVİ : ODAMIZ AİDATLARI İŞ KOLUMUZA GÖRE FAZLA. DÜŞÜRÜLMESİNİ TALEP EDİYORUZ.**

**MUAMMER AKIN: ÜYELERE VİZE ALMA KONUSUNDA KOLAYLIK SAĞLANMASI**

**DOĞUŞ MEDİKAL : ODA GAZETESİNDE ÜCRETSİZ REKLAM VERİLMESİ**

**TAYYAR KOBAK SİGORTA LTD. ŞTİ : ÜYELERİN YARARLANMASI İÇİN LOKAL YAPILMASINI İSTİYORUM**

**Sosyal Medya üzerinden yapılan anketlerde deęerlendirilmiř olup %80 memnuniyet olduğu grlmřtir.**

Sosyal Medya Anket Ortalaması	80%
-------------------------------	-----

**Tüm kriterler deęerlendirildięinde %93 Memnuniyet tespit edilmiřtir.**

Alan	Yüzdelik Ağırlık	Ağırlık dağılımı
<b>ODA PERSONELİNE AİT GöRüşLERİNİZ</b>	20%	0,189467
<b>ODAMIZ ORGANLARI VE HİZMET BİNASI HAKKINDAKİ GöRüşLERİNİZ</b>	10%	0,090333
<b>ODA HİZMETLERİNE (SÜREÇLERİNE) AİT GöRüşLERİNİZ</b>	10%	0,08309
<b>Genel olarak Odamız faaliyetlerinden memnun musunuz?</b>	50%	0,49
<b>Sosyal Medya Anket Ortalaması</b>	10%	0,08
		93%

**Saygılarımla.  
Buket zelik Gürcan**