



## **ÇORLU TİCARET ve SANAYİ ODASI**

### **2017 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 566 adet firmayla görüşmeler gerçekleştirilmiş olup görüşme süreleri yaklaşık olarak 10 dakika sürmüştür.

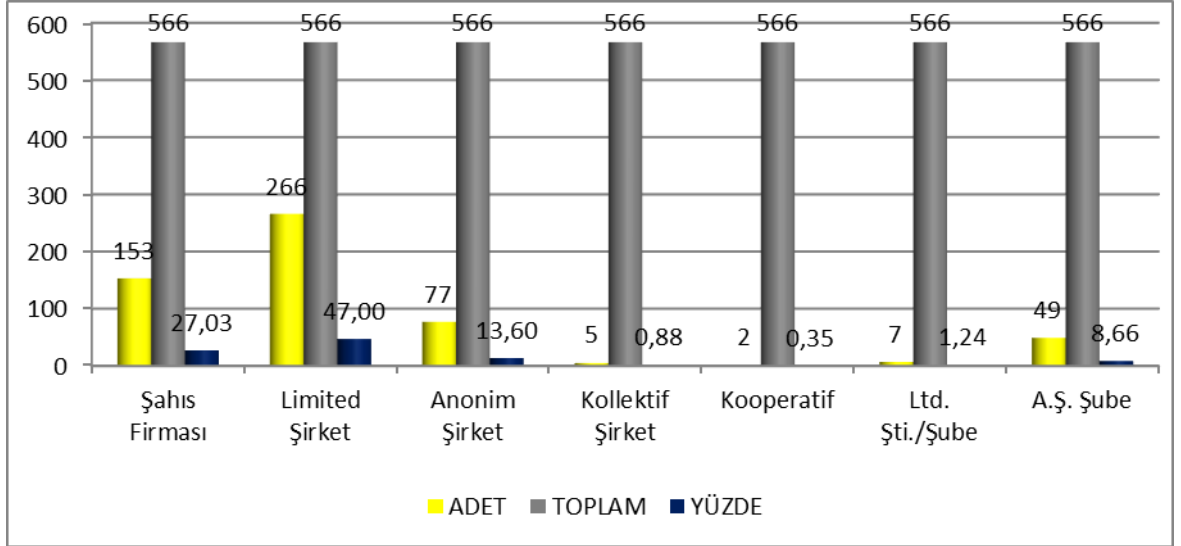
Görüşmeler firma sahipleri veya üst düzey yöneticilerle gerçekleştirilmiştir.

Yaptığımız anket neticesinde;

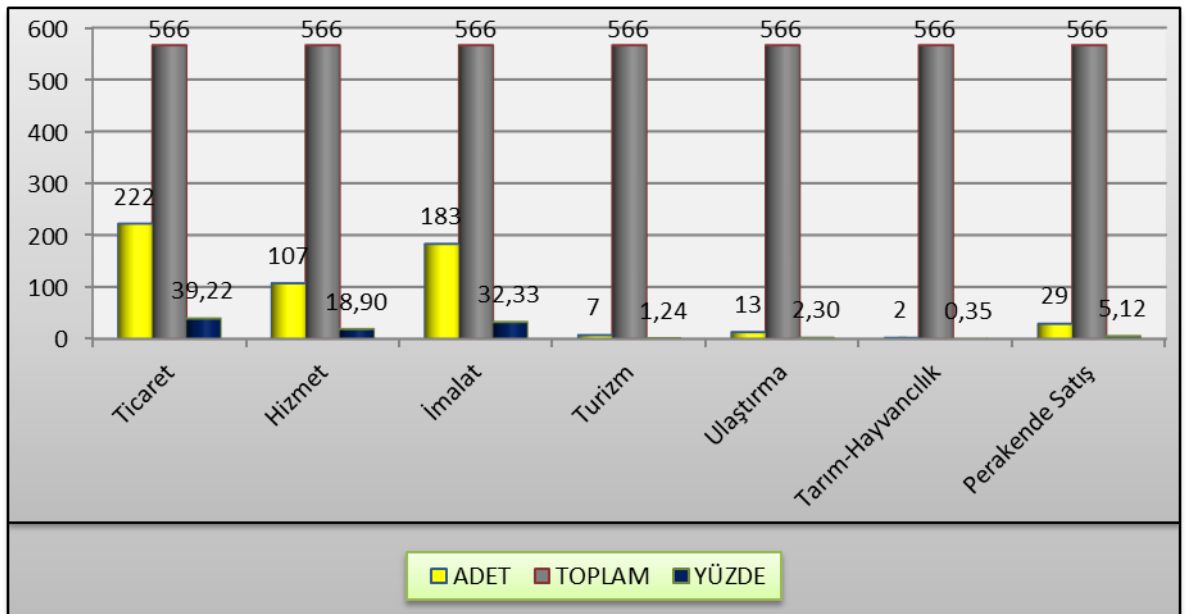
Yasal mevzuatlar ve oda politikaları çerçevesinde objektiflik ve gizlilik ilkelerine bağlı kalınarak üyelerimizin ekonomik ve sosyal durumlarına ilişkin bilgilerin yanı sıra daha iyi ve kaliteli hizmet sunabilmek adına üye görüş ve önerilerine, var olan veya yeni uygulanan program ve etkinliklerin memnuniyet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

## Ankete katılan 566 Üyemizin vermiş olduğu cevaplar kapsamında;

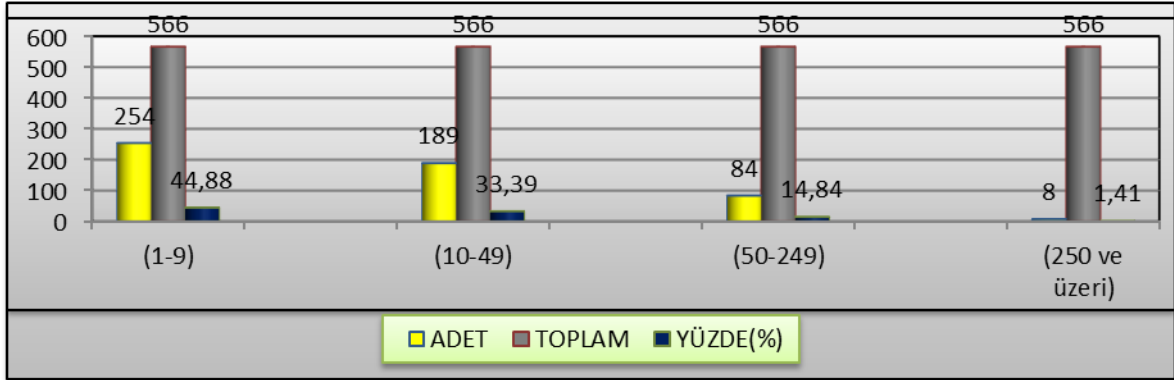
- ❖ Firmaların %27'si şahıs firması, %46'si limited şirket, %13'si anonim şirket, %1'i kolektif şirket, %1'i kooperatif, %1'si Ltd.Şti./Şube, %8'si A.Ş. /Şube nevelerine sahiptir.



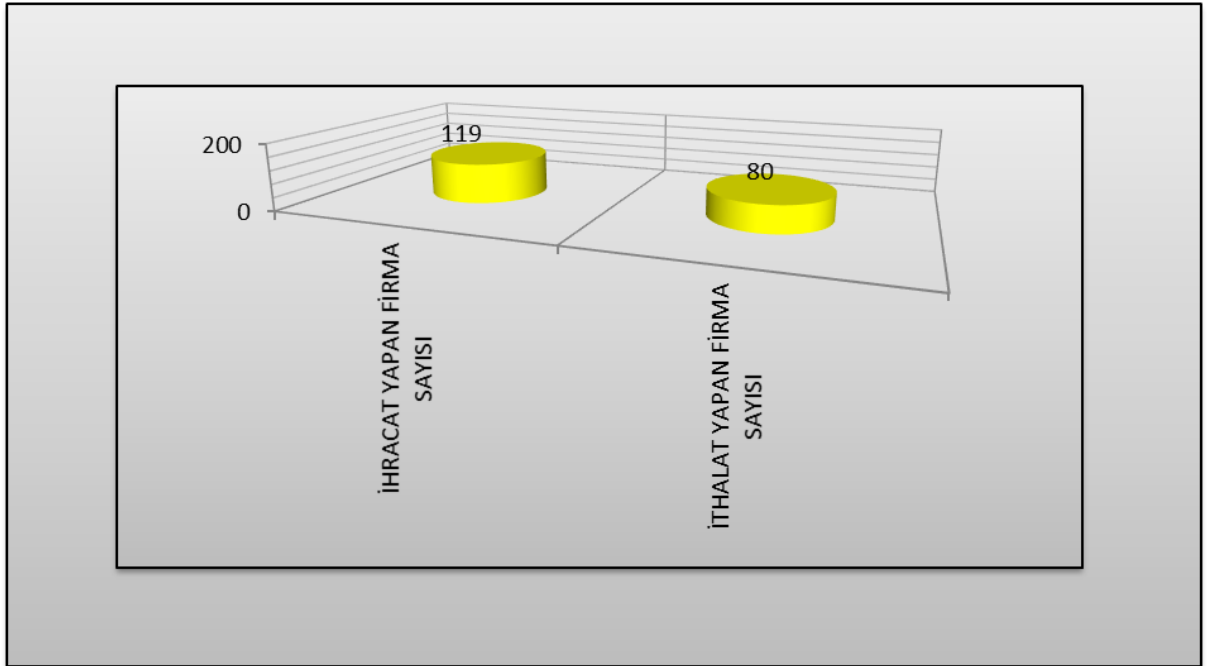
- ❖ Firmaların %39'si ticaret, %20'i hizmet, %32'i imalat, %1'i turizm, %2'i ulaştırma, %1'i tarım-hayvancılık, %5'i perakende satış alanında faaliyet göstermektedir.



- ❖ Firmaların %45'i 1-9 kişi(mikro ölçekli), %33'ü 10-49 kişi(küçük ölçekli),%15'i 50-249(orta ölçekli), %1'i 250 ve daha fazla (büyük ölçekli) çalışana sahiptir.

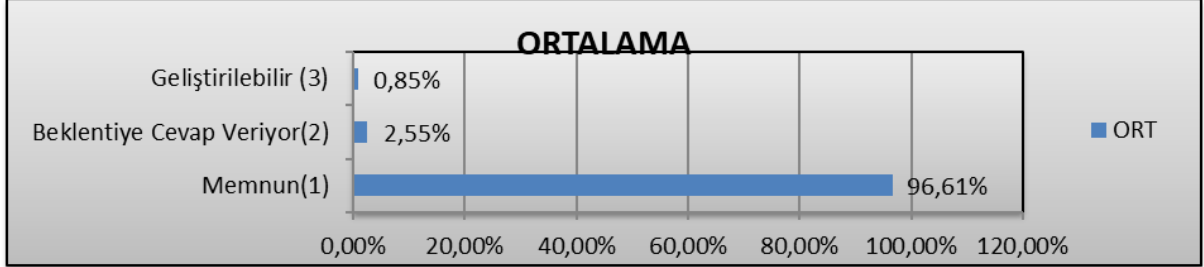


- ❖ Firmaların vermiş oldukları dış ticaret rakamlarına göre; toplamın 119 firma ihracat 80 firma ithalat yapmaktadır.

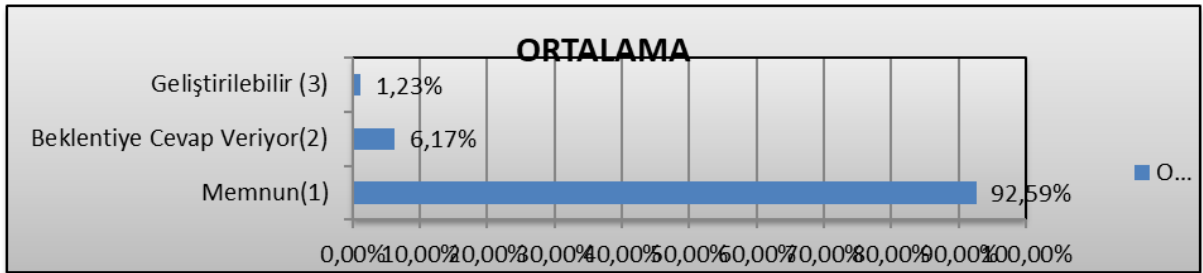


❖ **Firmaların hizmet aldıkları birimlere ilişkin verilen cevaplar doğrultusunda memnuniyet oranları**

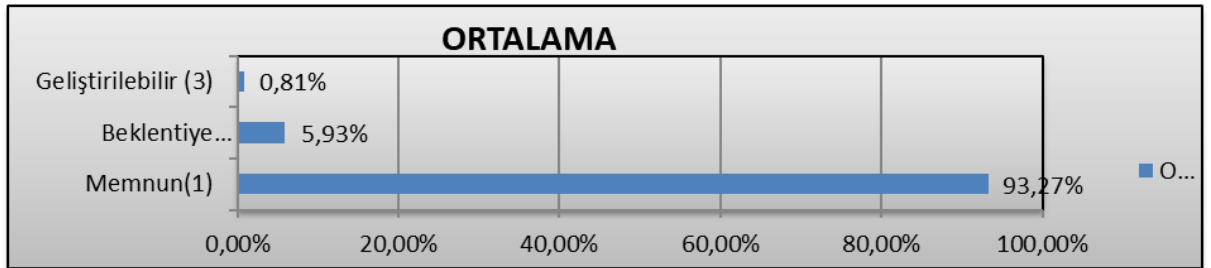
1. Ankete katılan firmaların **GENEL SEKRETERLİK** biriminden memnuniyeti %97 dur.



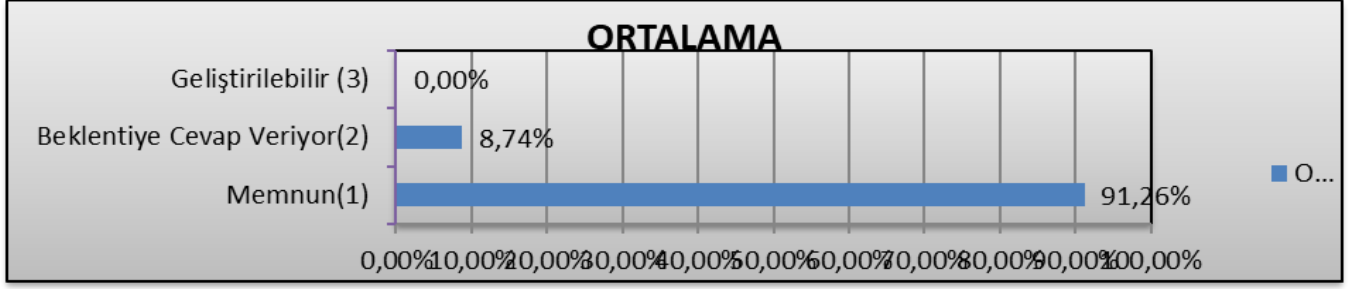
2. Ankete katılan firmaların **TİCARET SİCİL** biriminden memnuniyeti %93 dir.



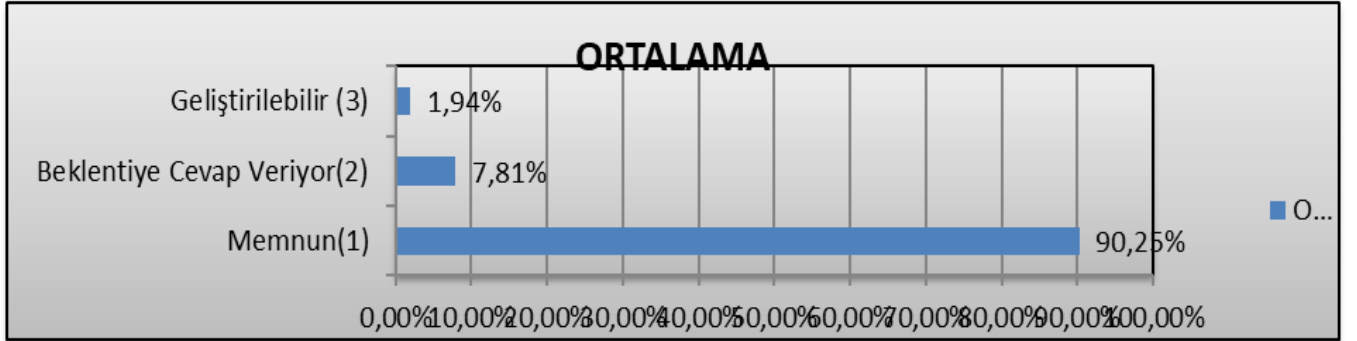
3. Ankete katılan firmaların **KAPASİTE** biriminden memnuniyeti %93 tir.



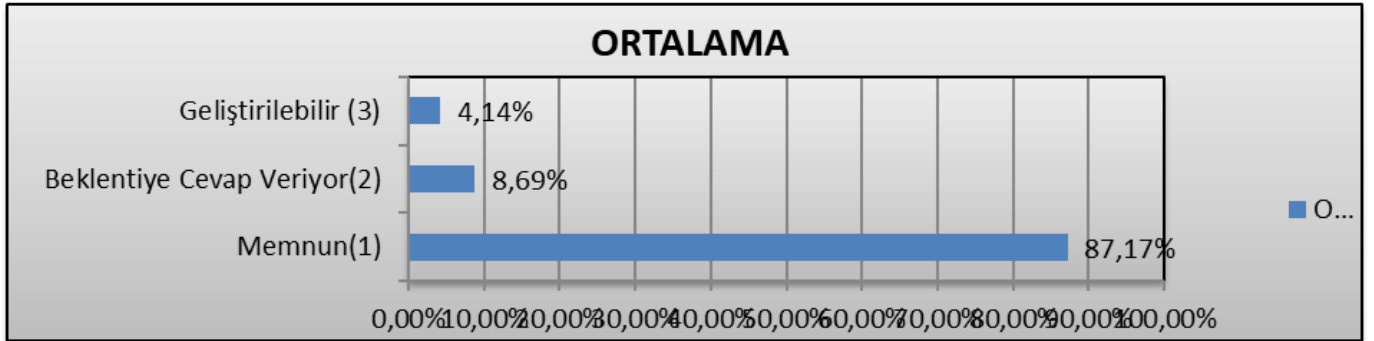
4. Ankete katılan firmaların **BASIN YAYIN VE HALKLA İLİŞKİLER** biriminden memnuniyeti %91 tür.



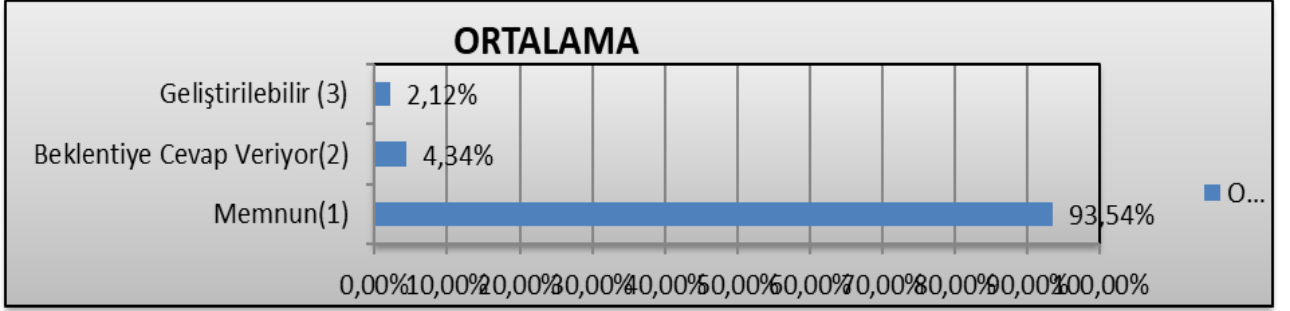
5. Ankete katılan firmaların **DIŞ İLİŞKİLER** biriminden memnuniyeti %90 dir.



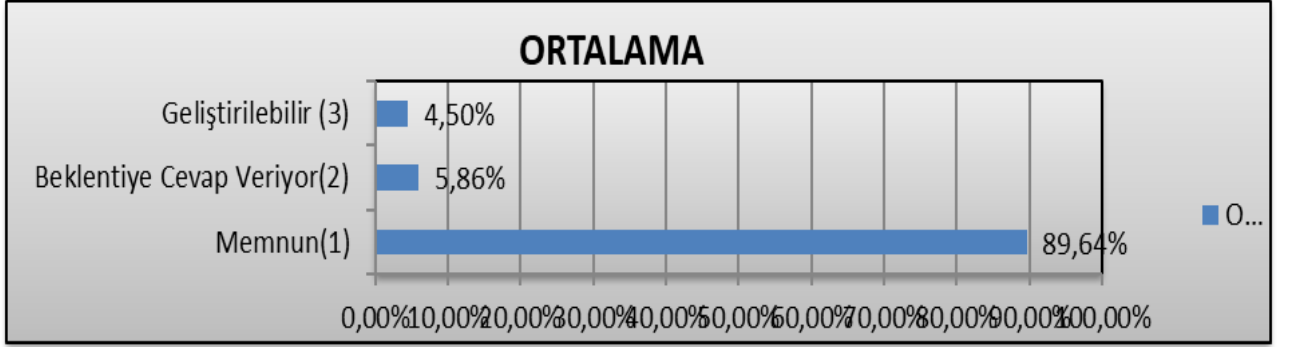
6. Ankete katılan firmaların **SANAYİ** biriminden memnuniyeti %87 dir.



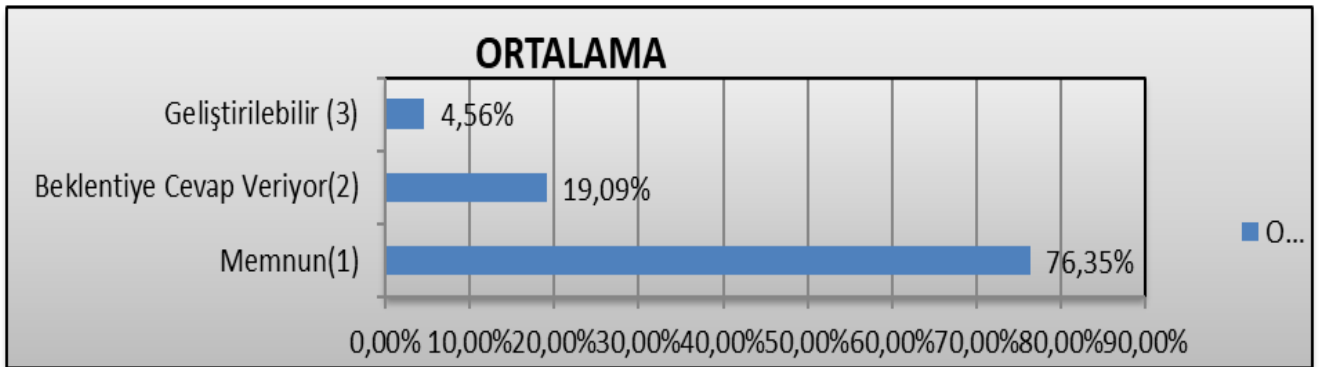
7. Ankete katılan firmaların **YAZI İŞLERİ (ODA SİCİL)** biriminden memnuniyeti %94 tir.



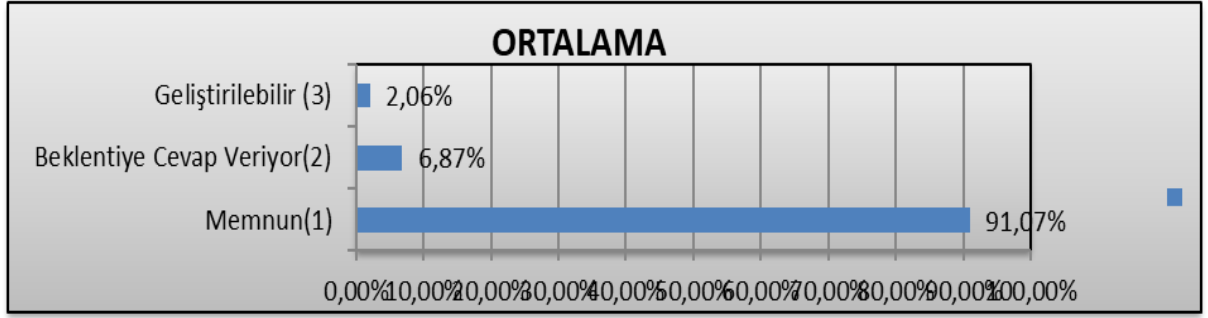
8. Ankete katılan firmaların **ARAŞTIRMA (VEZNE-TAHSİLAT)** biriminden memnuniyeti %90 dir.



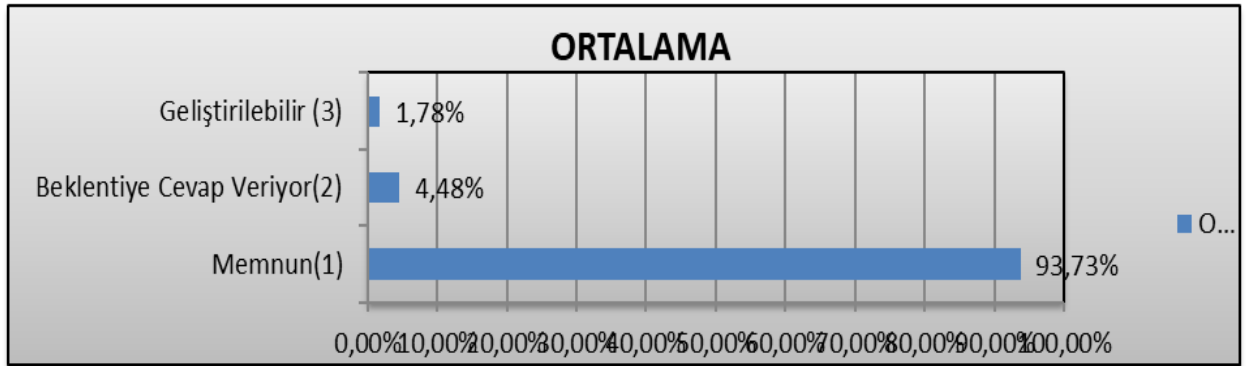
9. Ankete katılan firmaların **BAŞKANLIK SEKRETERİ** biriminden memnuniyeti %76 dır.



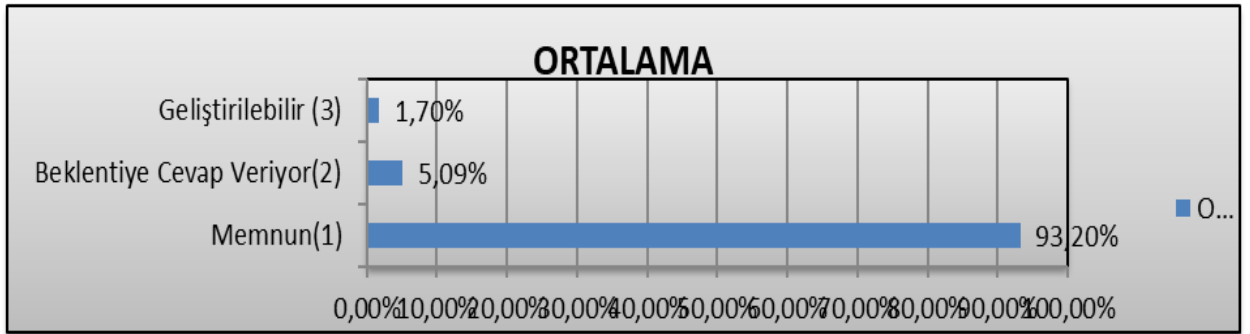
10. Ankete katılan firmaların **BİLGİ İŞLEM** biriminden memnuniyeti %91 dir.



11. Ankete katılan firmaların **PROJE** biriminden memnuniyeti %94 tir.

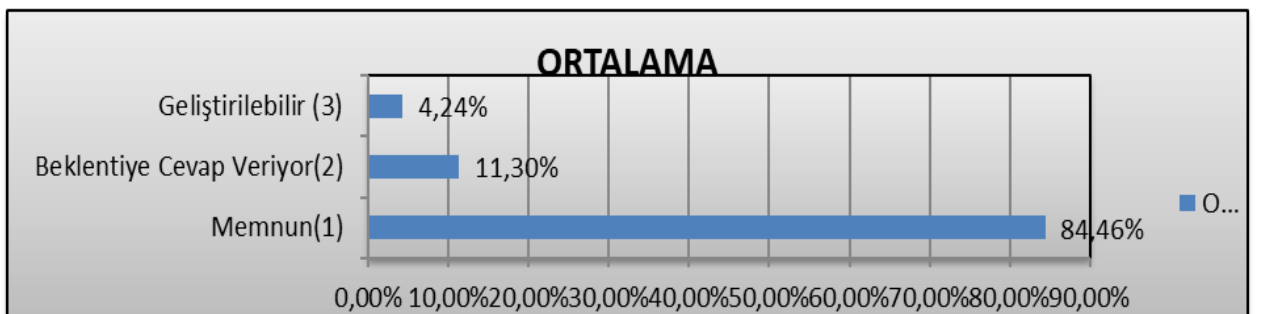


12. Ankete katılan firmaların **KALİTE YÖNETİM** biriminden memnuniyeti %93

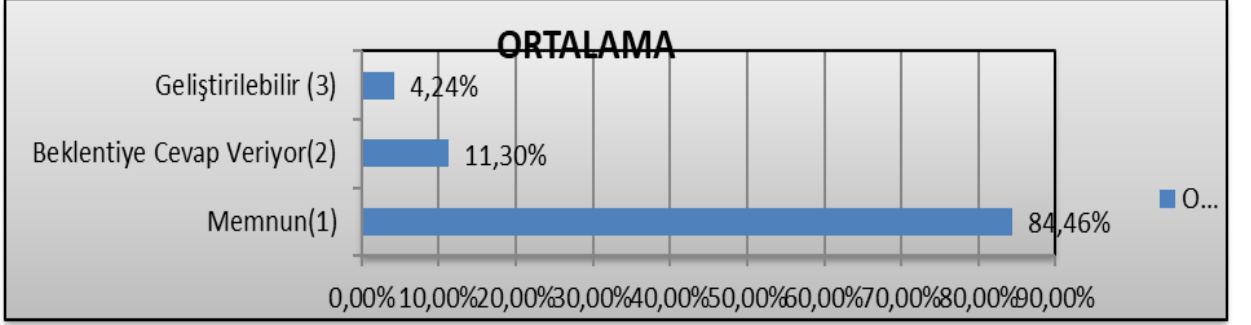


tür.

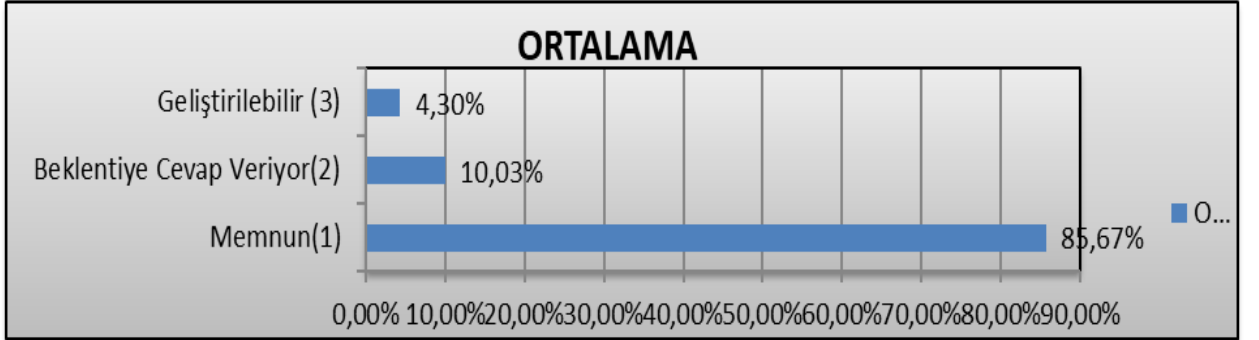
13. Ankete katılan firmaların **KOSGEB** biriminden memnuniyeti %84 tır



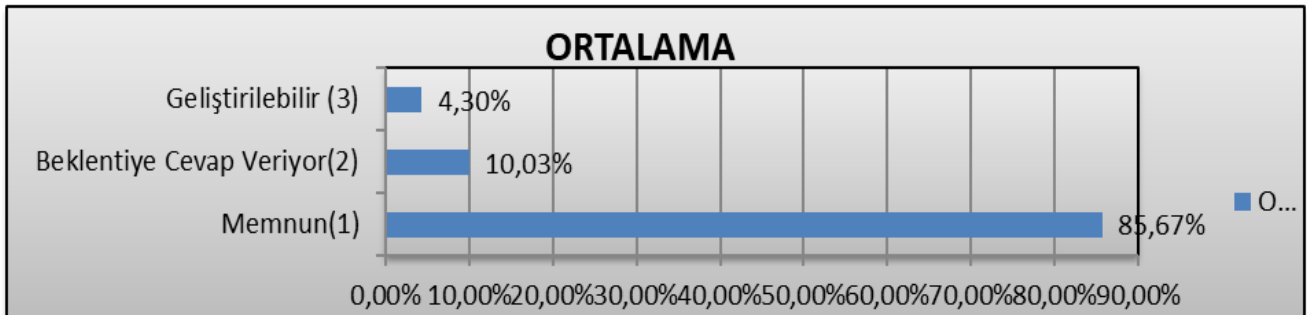
14. Ankete katılan firmaların **HUKUK DANIŞMANI** biriminden memnuniyeti %84 dir.



15. Ankete katılan firmaların **MALİ DANIŞMANI** biriminden memnuniyeti %86 dır.



16. Ankete katılan firmaların **MUHASEBE** biriminden memnuniyeti %86 dır.

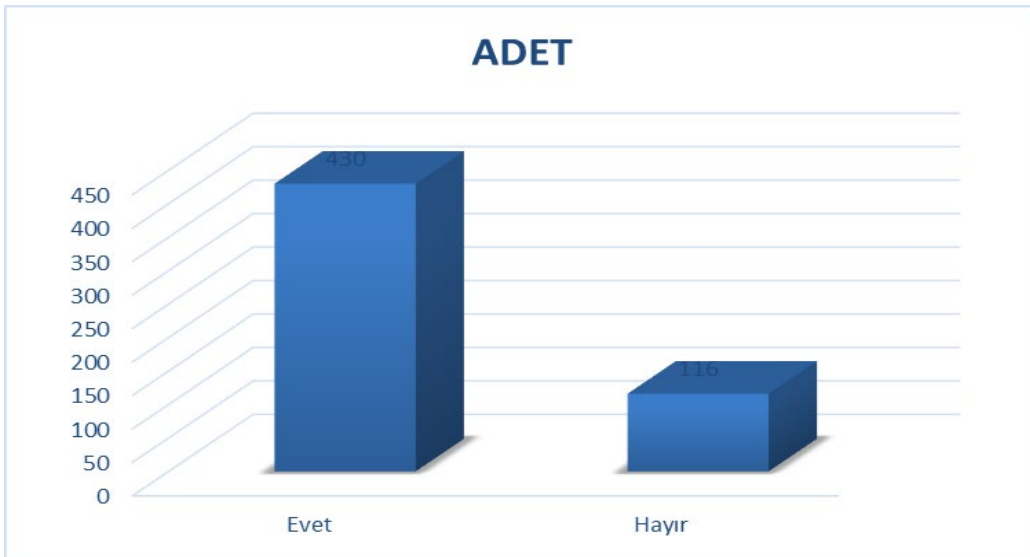




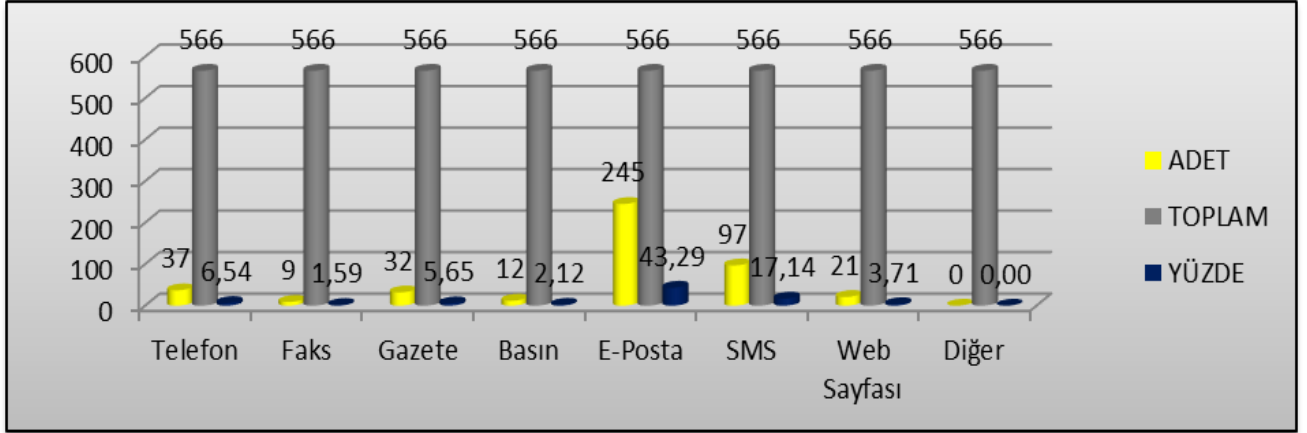
2017 Yılı ÇORLU TİCARET VE SANAYİ Odası'ndan alınan *Tüm Hizmet Birimlerine* ilişkin genel memnuniyet ortalaması oranına(%) bakıldığında; birimlerin üye ihtiyaç ve talepleri doğrultusunda gereken hizmeti sunabilmek adına personel davranışı, süre, bilgi yeterliliği, kaynak yeterliliği ve talebin karşılanma düzeyi gibi başlıklar altında üyeler tarafından değerlendirilen yüzelik dilimlere ilişkin olarak ortalamanın %96 Memnun, %8'i Beklentiye Cevap Veriyor, %3'sü Geliştirilebilir şeklinde değerlendirilmiştir.



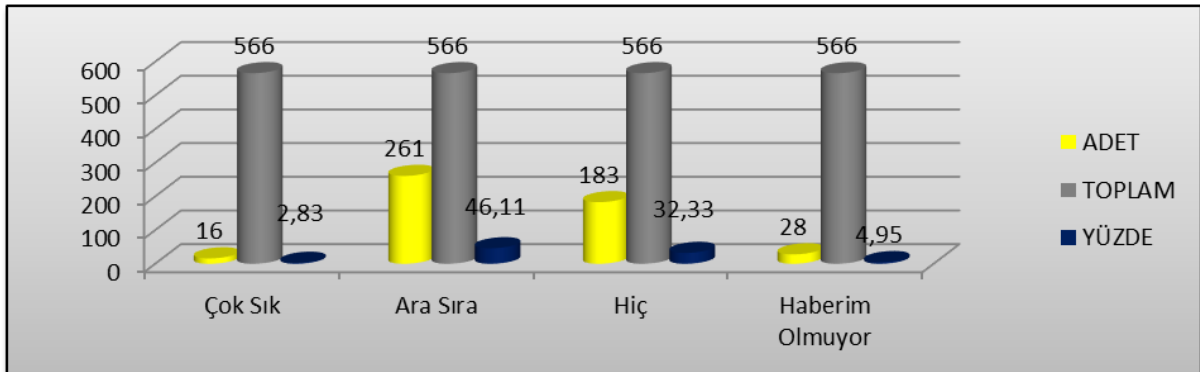
- ❖ Firmaların oda duyuruları ve yeni faaliyetleri hakkındaki bilgiler size ulaşıyor mu; toplamın 430 evet, 116'sı hayır cevabını vermiştir.



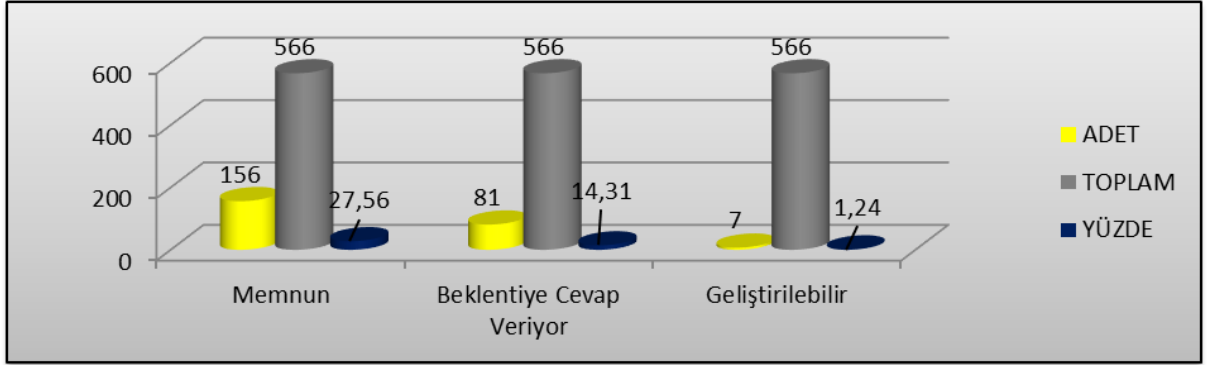
Firmaların oda duyuruları ve yeni faaliyetleri hakkındaki bilgilerin üyelerimize ulaşılma biçimine ilişkin olarak; toplamın %7'ü telefon, %2'i fax, %6gazete, %2'si basın, %43'ü E-Posta, %17'i sms %3'ü web sayfası şeklindedir



❖ Firmaların odamız tarafından düzenlenen seminer, eğitim ve toplantılara katılım sıklığına bağlı olarak; toplamın %3'ü çok sık, %46'i ara sıra, %32'u hiç, %6'sı haberim olmuyor şeklinde cevap vermiştir.

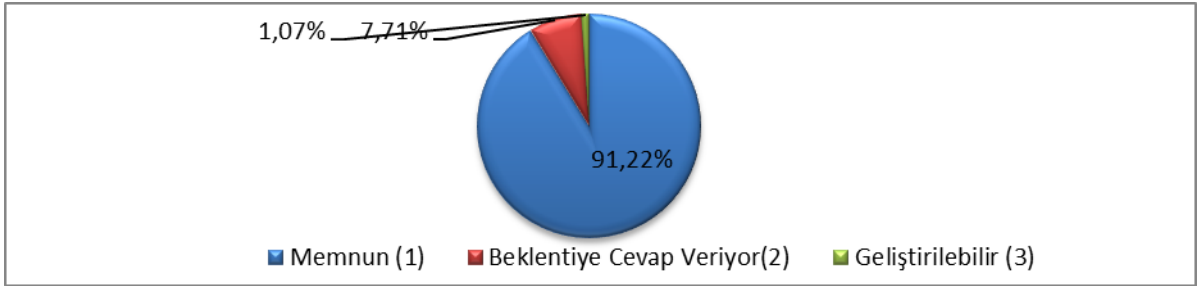


- ❖ Firmaların odamız tarafından düzenlenen seminer, eğitim ve toplantılara katılımından duyulan memnuniyet oranları ilişkin olarak; toplamın % 28'ü memnun, %14'u beklentiye cevap veriyor, %2'si geliştirilebilir şeklinde cevaplandırılmıştır.

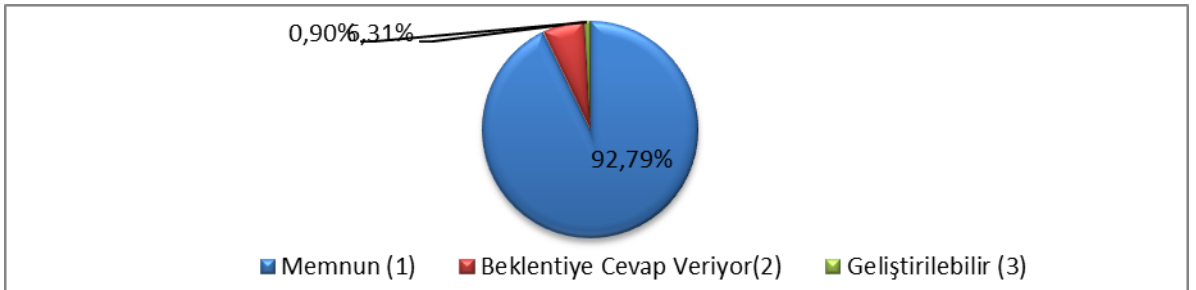


- ❖ Firmaların sorulara ilişkin verilen cevaplar doğrultusunda memnuniyet oranları(%)

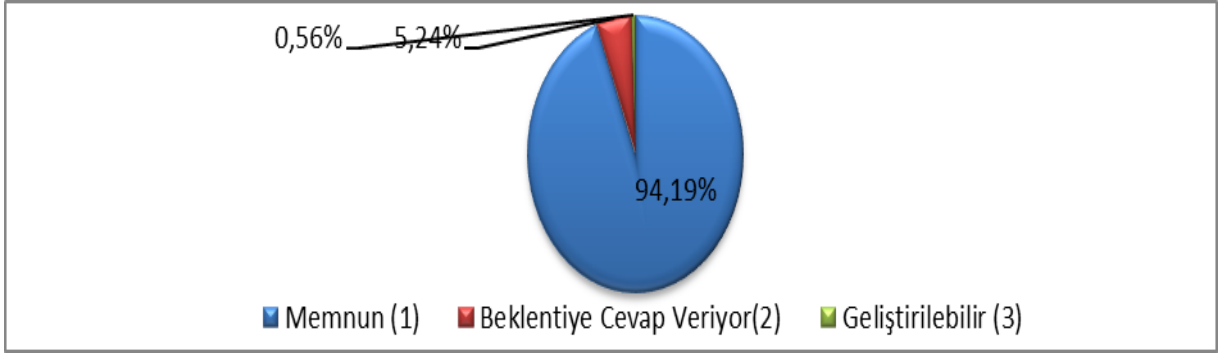
- Odamızın temsil düzeyine yönelik tanımlayıcı yüzdeler oranlarına bakılığında; toplam firmaların %91'i memnun, %8 ü beklentiye cevap veriyor, %1'i geliştirilebilir şeklinde cevaplandırmıştır.



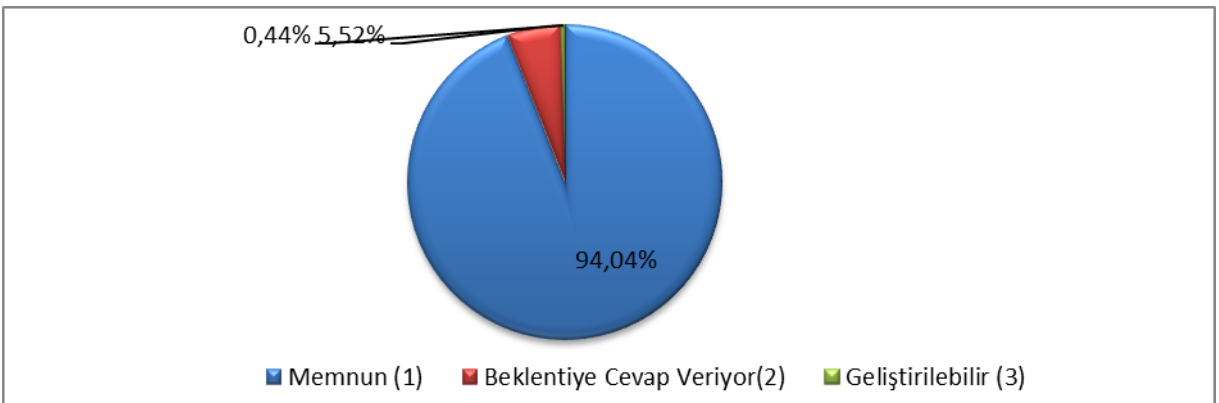
- Odamızın hizmet binasındaki yönlendirmeler hakkındaki tanımlayıcı yüzdeler oranlarına bakıldığında; toplam firmaların %93'ü memnun, %6 ü beklentiye cevap veriyor, %1'i geliştirilebilir şeklinde cevaplandırmıştır



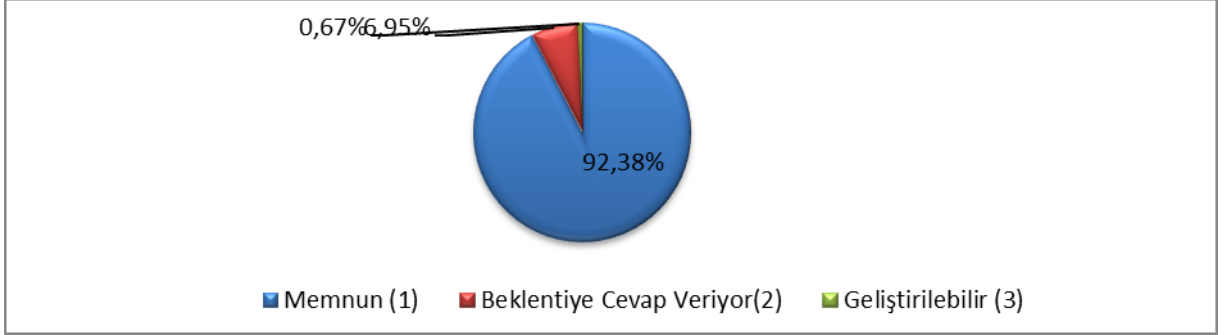
- c) Odamızın hizmet binasının genel temizliği hakkındaki tanımlayıcı yüzdeler oranlarına bakıldığında; toplam firmaların %94'i memnun, %5 ü beklentiye cevap veriyor, %1'i geliştirilebilir şekilde cevaplandırmıştır.



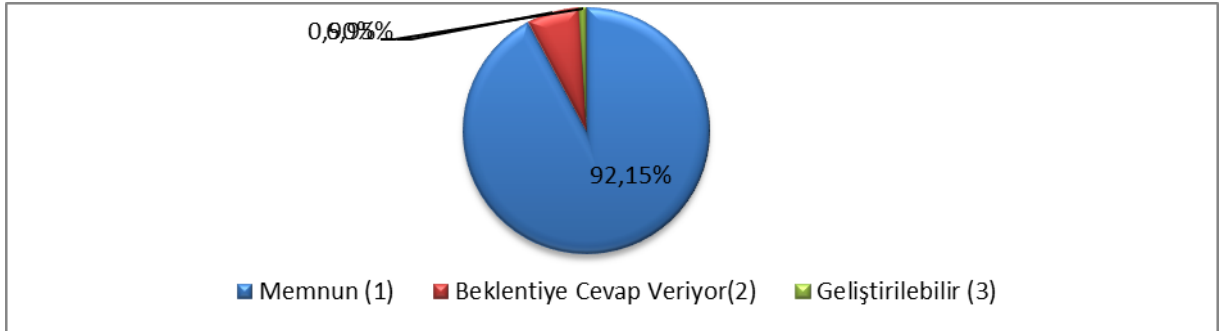
- d) Odamız hizmet binasının çalışma ortamının fiziksel yapısı (havalandırma, düzen/tertip, ferahlık vb.) hakkındaki tanımlayıcı yüzdeler oranlarına bakıldığında; toplam firmaların %94'si memnun, %5'si beklentiye cevap veriyor, %1'i geliştirilebilir şekilde cevaplandırmıştır.



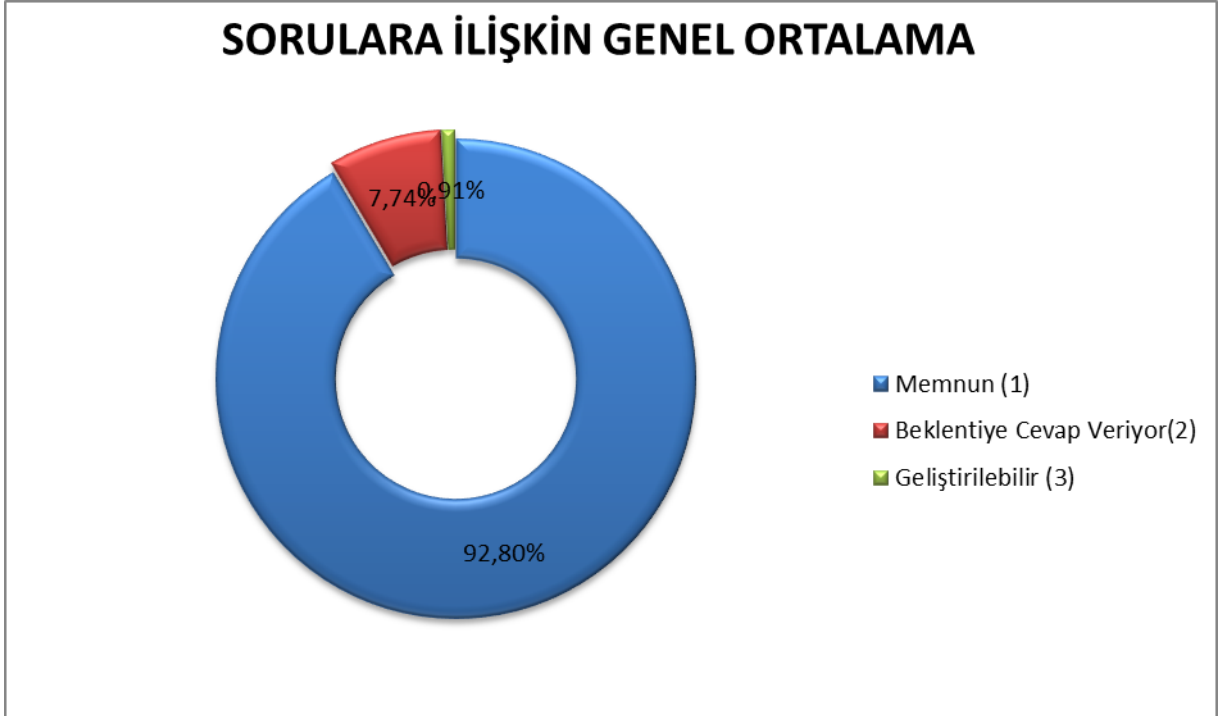
- e) Gerektiğinde üst yönetime ulaşabilme konusundaki tanımlayıcı yüzdeler oranlarına bakıldığında; toplam firmaların %92'çü memnun, %7'i beklentiye cevap veriyor, %1'i geliştirilebilir şekilde cevaplandırmıştır.



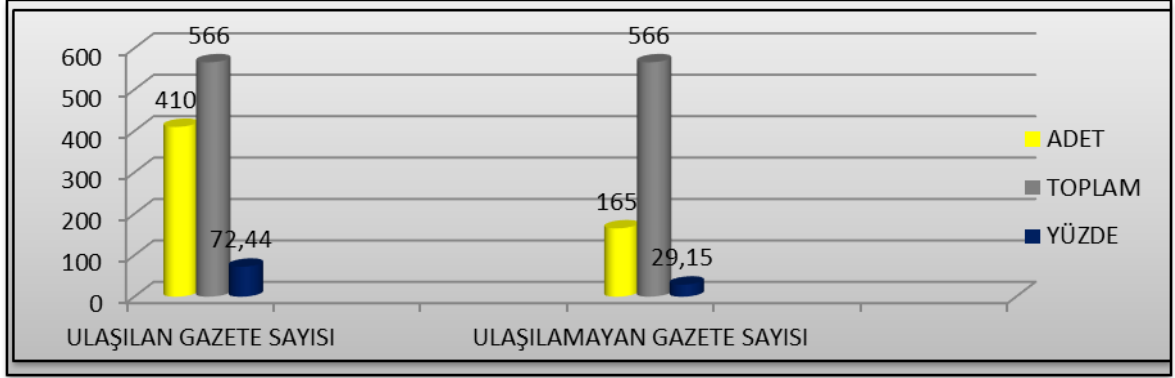
- f) Üyesi olunan meslek komitesi çalışmaları hakkındaki tanımlayıcı yüzdeler oranlarına bakıldığında; toplam firmaların %92'i memnun, %7'si beklentiye cevap veriyor, %1'i geliştirilebilir şekilde cevaplandırmıştır.



2017 Yılı ÇORLU TİCARET VE SANAYİ ODASI *Genel Sorulara* ilişkin genel memnuniyet ortalaması oranına(%) bakıldığında; odanın üyeleri temsil düzeyi, yönlendirmelerdeki etkisi, oda hizmet binasının genel temizliği ve çalışma ortamının fiziksel yapısı, oda hizmetleri aracılığıyla üyelerin üst yönetime ulaşabilmesi ve üyesi olunan meslek kuruluşları çalışmalarındaki görüşlerin temsiliyet düzeyine ilişkin olarak ortalamanın %93'ü memnun, %7'i beklentiye cevap veriyor, %1'i geliştirilebilir şeklinde değerlendirilmiştir.

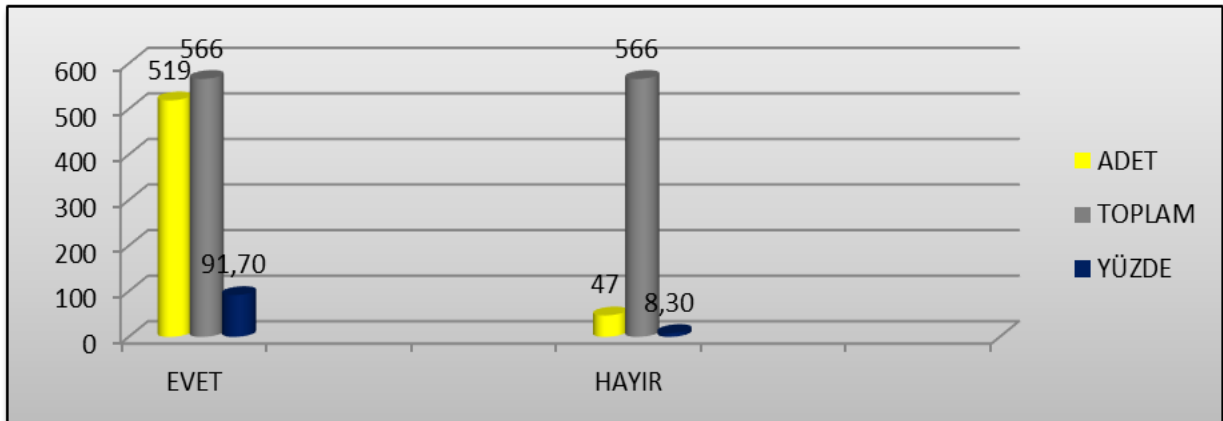


- ❖ Odamızın dergilerinin firmalara ulaşılmasına yönelik tanımlayıcı yüzdeler oranlarına bakıldığında; toplamın %72'si firmaların eline ulaşırken %29'si firmalara ulaşamamıştır.



#### EK5: ODAMIZ DERGİSİNDE YER ALINMASI İSTENEN KONU BAŞLIKLARI

- ❖ Firmaların oda faaliyetlerinden memnuniyet oranına bakıldığında; toplamın %92'si memnun olduğunu bildirirken %6'sı memnun olmadığını söylemiştir.



## KALİTE YÖNETİM TEMSİLCİSİ ÖZET RAPORU

\* Araştırmamızda önemli oranda (% 60) şirket sahibi ve ortağı ile görüşmeler gerçekleştirilmiştir.

\* Ankete katılan üye firmaların çoğunluğu (%45) 1-9 (mikro ölçekli) çalışanlı firmalardır.

\* 566 üye içerisinde 119 firmanın ihracat, 80 firmanın ithalat yaptığı görülmüştür.

\* Üyelerin çoğunluğu ithalat/ihracat yapmamaktadır. Çorlu TSO bu konuda üyelerine yol göstermesi olumlu olacaktır.

\* İthalat ve ihracat yapan üyelerimizden en çok Avrupa ülkeleri ile ticaret yapmaktadır.

\* Üyelerimizin hizmet aldıkları birimlere ilişkin verdikleri cevaplara bakıldığında memnuniyet yüzdeleri; Genel Sekreterlik %97, Ticaret Sicil %93, Kapasite %93, Basın Yayın Halkla İlişkiler %91, Dış İlişkiler %90, Sanayi %87, Yazı İşleri %94, Araştırma %90 Başkanlık Sekreteri %76, Bilgi İşlem %91, Proje %94, Kalite Yönetim %93, KOSGEB %84, Hukuk Danışmanı %84, Mali Danışman %86 Muhasebe %86 dir.

Tüm hizmet birimlerine ilişkin genel memnuniyet oranına bakıldığında %96 Memnun, %8 Beklentiyeye Cevap veriyor, %3 sı geliştirilebilir olduğu görülmektedir. Genel olarak değerlendirildiğinde alınan hizmetlerden memnuniyet yüksektir %80'nin altında kalan Başkanlık Sekreteri ile birebir görüşülmesi memnuniyet seviyesinin yükseltilmesi için gerekli çalışmanın yapılması önerilmektedir.

\* Oda faaliyetlerinden 430 kişi bilgi sahibi iken 116 kişi bilgi sahibi değildir. Daha çok e-posta yoluyla haber alınmak istemektedirler. Üyelerin e-posta ile haberdar olmak istemesi bu bakımdan olumlu olarak değerlendirilmiş olup toplu mail sistemi için kullanılan programın tekrar satın alınması ve üye mail adres güncellemelerine devam edilmesi önerilmektedir.

\*Odamız tarafından düzenlenen seminer, eğitim ve toplantılarda katılım sıklığı %45 ara sıra ve %19 hiç, olması yaptığımız faaliyetlerden üyelerimizin bilgi sahibi olmadığı yada üyelerimize uygun faaliyetler yapmadığımızı göstermektedir. Bu konuda daha iyi analizler yaparak Stratejik Planımızı, yıllık hedeflerimizi hazırlamamız gerektiği önerilmektedir.

\* Odamız tarafından düzenlenen seminer, eğitim ve toplantılardan duyulan memnuniyet %27 tür. Bu konuda da güncel eğitim konuları seçilerek iyileştirmeler yapılması önerilmektedir.

\* Odamızın Temsil düzeyinden memnuniyet %91 olması LOBİ faaliyetlerin de başarılı olduğumuzu göstermektedir.

\* Odamız hizmet binasında ki yönlendirmelerden memnuniyet %93 olması yeni hizmet binamızın ihtiyaca uygun planlandığını göstermektedir.



\* Odamız hizmet binası genel temizliği %94 tir.

\* Odamız çalışma ortamının fiziksel yapısından memnuniyet oranı %94 olması üyelerimiz için yapılan bekleme odasının ve yeni hizmet binamızın ihtiyaçlara göre planlandığını göstermektedir.

\*Gerektiğinde üst yönetime ulaşılabilme konusunda ki memnuniyet oranı %92 olarak belirlenmiştir. Yönetim Kurulunun üyeleri ile her zaman iletişimde olduğu görülmektedir.

\* Üyesi olunan meslek komitesi çalışmaları hakkında memnuniyet oranı %92 olarak ölçülmüştür. Bu oranın arttırılması için Çorlu TSO Meslek Komite Anketlerinin de 2018 yılı içerisinde yapılması önerilmekte ve Komite Üyeleri ile beraber üye ziyaretlerine gidilmesi önerilmektedir.

\* 2018 yılı içerisinde üyelerimizin ziyaret etmek istedikleri fuarlar içerisinde Tarım ve Gıda fuarları ön plana çıkmakta olup 2018 yılı içerisinde değerlendirilmesi önerilmektedir.

\* Odamız dergisinin firmalara ulaşma oranına bakıldığında %72'lik bir oran karşımıza çıkmaktadır. Bu konuda dergi eline ulaşmayan anketlerin Basın Yayın Halkla İlişkiler Servisi tarafından kontrol edilerek güncellenmesi ve 2018 yılı içerisinde firmalar ile iletişime geçilerek kontrol edilmesi önerilmektedir.

\* Odamız dergisinde yer alınması istenen konu başlıkları Basın Yayın Halkla İlişkiler Servisine iletilmiştir olup taleplerin uygun olduğu ileriki tarihlerde değerlendirilmesi uygun görülmüştür.

\*Firmaların genel olarak Oda Faaliyetlerinden memnuniyetine bakıldığında %92 bir oranın olduğu görülmektedir.

Oda faaliyetlerinden genel memnuniyetin %92 olduğu görülmekte olup firma görüş ve önerilerine bakıldığında Üyelerin Oda faaliyetlerinden haberi olmadığı görülmüştür. Bu kapsamda İletişim, Haberleşme ve Yayın (Tanıtım) Süreçlerinin Etkin Yönetilmesi ve Oda Tanıtımını Geliştirme Raporunun güncellenerek geliştirilmesi önerilmektedir. Ayrıca üye ziyaretleri ile iletişim sağlanması Odamız için faydalı olacaktır. Eğitim ve Seminer memnuniyetinin düşük olması eğitim anketlerinin daha kapsamlı yapılması ve eğitimcilerin daha kalifiye olmasına özen gösterilmesi gerekmektedir. Sosyal Medyanın daha aktif kullanılarak üyeler ile bilgi paylaşımı arttırılmalıdır. Odanın ne iş yaptığını anlatıcı broşürler ile oda yöneticileri tarafından ziyaretler planlanmalıdır. Üye Memnuniyet anketi revize edilip, Üye Beklenti Anketi hazırlanabilir. Birçok yapılan faaliyet hakkında odamız üyelerinin bilgi sahibi olmadığı görülmüştür, bu konuda da iletişim politikamızın tekrar gözden geçirilmesi uygundur. Telefon ile yapılan anketler yerine üye ziyaretleri ile anketlerin yapılması, üyenin ziyaret edilmesi daha uygun olduğu görülmektedir. Diğer bir konu ise düşük faizli kredi imkanlarından faydalanmaktır. Bu talep doğrultusunda 2018 yılı için bankalarla kredi protokolü imzalanması önerilmektedir.

Saygılarımla.

Buket Özçelik Gürcan