

ÇORLU TİCARET ve SANAYİ ODASI

2020 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 725 adet firmayla görüşmeler gerçekleştirilmiş olup görüşme süreleri yaklaşık olarak 20 dakika sürmüştür.

2019 Yılında 337 adet üyeye anket yapılmış olup %115 anket sayısında artış olmuştur. Anket sayısındaki artışın yanında memnuniyet oranı da %1 artarak %95 ten %96' ya çıkmıştır.

Servis Proses Kartlarına hedef konulması anket sayısını arttırmıştır.

Görüşmelerin birçoğu Meslek Komite Üyeleri ve ilgili personeller vasıtası ile firma sahipleri veya üst düzey yöneticilerle gerçekleştirilmiştir. Diğer anketler ise Üye işlemleri sonrasında ya da esnasında gerçekleşmiştir.

Üye Beklenti Anket sayısı 119 adettir. 2019 yılına göre %100 artış sağlamış olup beklenti anketlerinde servis hedefi olarak belirlenmesi uygundur.

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.

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.

Sosyal medya anketlerinin 2021 yılında belirli periyotlarla yapılması hususu düşünülebilir.

KALİTE YÖNETİM TEMSİLCİSİ ÖZET RAPORU

* Araştırmamızda %52 Limited Şirket %28 ise Şahıs Firması ağırlıklı olmak üzere anketler yapıldığı görülmektedir.

*Anketimiz %26 Ticaret, %37 Hizmet ve %22 İmalat Sektörü ile ilgilenen üyelerimiz ile cevaplandırılmıştır.

* Ankete katılan üye firmaların çoğunluğu (%61) 1-9 (mikro ölçekli) çalışanlı firmalardır.

*Anketimizin bölümleri tek tek incelendiğinde Oda Personeline Ait görüşler kısmında %98 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 bölümdeki memnuniyetin yüksek olması sistemlerin düzgün çalıştığının bir kanıtı olarak görülmüştür. Sonuçlara bakıldığında %98 memnuniyet görülmüştür.

Meslek Komitelerinin ve Oda personelinin bire bir firma ziyareti ya da işlemleri sonucunda anket yapması üyelerimizin kötü yorum yapmamasına çekinmelerine sebep olabilir bu sebepten 2021 yılı içerisinde anketlerin personel tarafından yapılmaya devam etmesinin yanında 3 ayda 1 e-mail atılarak yapılması üyelerin daha objektif geri dönüş yapmalarını sağlayabilir. Gerekirse SMS ile web sayfası üzerinden anket linki gönderilebilir.

ODA PERSONELİNE AİT GÖRÜŞLERİNİZ	Derecelendirme Ortalaması	Yüzde Ortalama
1. Personelin mesleki bilgi ve uzmanlığa sahip olmaları,	2,94	0,98
2. Verilen hizmette tarafsız ve dürüst olmaları,	2,95	0,98
3. Oda personelinin ilgili ve nazik olması,	2,95	0,98
4. Hizmet süresi	2,92	0,97
5. Personelin üyelerin hizmet konusundaki öneri ve şikayetlerini dikkate alması,	2,92	0,973333
GENEL ORTALAMA		98%

**Odamız Organları ve Hizmet Binası hakkındaki görüşler incelendiğinde %96'lık bir oran karşımıza çıkmaktadır. 2019 yılına göre incelenen oranın bu yıl %2 lik azaldığı görülmektedir. Bunun sebebi COVID-19 nedeniyle 2020 yılında bir çok oda faaliyetinin ve komite çalışmalarının online olarak gerçekleştirilmesi olmuştur.*

Maddeler tek tek incelendiğinde %96'nın altında kalan;

“4. İlgili merciler nezdinde etkinliği”,

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

“6.Oda hizmetlerinin firmamıza katma değer sağlaması”

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

4 ve 9 . ncu maddeler %95 , 5 ve 6 ncı maddeler %94 lük bir oran almıştır. Anket geneline baktığımızda yine yüksek bir performans göstermesine rağmen yapılan LOBİ faaliyetlerinin ve Meslek Komite çalışmalarının yeterince duyurulmadığı görülmektedir.

Bu kapsamda 2021 yılında Meslek Komitelerinin sektörel toplantıları arttırılabilir. Daha fazla üye ziyareti yapılarak üyelerin sorunları kapsamında Lobi Faaliyetleri yapılabilir ve yapılan faaliyetler sosyal medya, web sayfası üzerinden paylaşılabilir.

Ayrıca bir üyemiz Üye Memnuniyet Anketi Önerileriniz kısmına “Odamızın dijital ortamdan verdiği belgelerin tanıtımı arttırabilir. Örneğin faaliyet belgesini online alabiliyormuşuz bunun nasıl alınabildiğini gösteren bir video çekilebilir. Covid-19 kapsamında odaya gelmeden belge alabilmek çok önemli.” Demmiştir. Bu doğrultuda 2021 Yılı İş Planında hizmetlerin tanıtımını arttırıcı video yapılması planlanmaktadır.

ODAMIZ ORGANLARI VE HİZMET BİNASI HAKKINDAKİ GÖRÜŞLERİNİZ	Derecelendirme Ortalaması	Yüzde Ortalama
1. Üyelerini temsil etme ve yeterliliği becerisi	2,9	97%
2. Kolay ulaşılabilir olması	2,93	98%
3. Faaliyetlerinde tarafsız ve adil olması	2,9	97%
4. İlgili merciler nezdinde etkinliği	2,86	95%
5. Sektör sorunlarının çözümü ile ilgili yaptıkları girişimler	2,82	94%
6.Oda hizmetlerinin firmamıza katma değer sağlaması	2,82	94%
7.Oda faaliyetlerini, Stratejik Planını ve hedeflerini üyeye duyurması, paylaşması	2,87	96%
8.Odanın üyelerinden gelen şikayetleri etkin ve hızlı bir şekilde değerlendirmesi	2,88	96%
9. Üyesi olduğunuz () meslek komitesinin çalışmaları hakkındaki görüşünüz	2,86	95%
10.Oda hizmet binasının fiziksel ortam olarak yeterli olması	2,96	99%
11.) Odamız hizmet binasının Genel Temizliği ve ikramları(çay/kahve) hakkındaki görüşünüz	2,93	98%
GENEL ORTALAMA		96%

***Oda Hizmetlerine ait görüşlere bakıldığında %94 oranında bir memnuniyet görülmektedir. Anket sonuçlarına bakıldığında bir çok hizmetten üyemizin bilgisinin olmadığı görülmektedir. Özellikle Uluslararası Faaliyetler , 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 Covid-19 sebebiyle uluslararası ve yurtiçi fuarlar yapılamadığından anketlerde 8. Maddeye yüzdelik oran düşmüştür. Tanıtım faaliyetlerimizin arttırılması, 2021 Yılı içerisinde sosyal medyanın da gücü ile bir çok video ile Odamızın tanıtımının arttırılması uygundur. Üye Ziyaretlerinden memnuniyet %94 olarak belirlenmiş olup 2021 yılında ziyaretlerin komite üyeleri ile artarak devam etmesi önerilmektedir. COVID-19 tedbirleri dikkate alınarak ziyaretlerin gerçekleştirilmesine özen gösterilmelidir. COVID-19 ‘ dan kaynaklanan gerçekleştirilemeyen ziyaretlerin telefon veya video konferans olarak üyeye ulaşılması amaçlanmıştır. Bu süreçte hem üyemizin yanında olmak hem de planlanan üye beklentilerinin arttırılması sağlanmıştır.**

ODA HİZMETLERİNE (SÜREÇLERİNE) AİT GÖRÜŞLERİNİZ	Derecelendirme Ortalaması	Yüzde Ortalama
1. Üye sicil işlemleri	3,85	96%
2. Oda kayıt işlemleri(Faaliyet Belgesi/lhale Durum Bilgisi, Sigorta Acen. Uygun. Belgesi vb.)	3,86	97%
3. Üye aidat/vezne işlemleri/İş Makineleri	3,84	96%
4.Dış Ticaret İşlemleri (ATR, menşe, euro1 v.b.)	3,73	93%
5. Kapasite, Ekspertiz, Yerli Malı ve Bilirkişi Raporları	3,78	95%
6. Ücretsiz Eğitim Organizasyonları	3,79	95%
7. Konferans/Seminer, Bölge Toplantıları, Sektör Toplantıları	3,8	95%
8. Uluslararası faaliyetlerimiz (Fuar, heyet organizasyonları)	3,71	93%
9. E-Oda ve E- Belge Hizmetleri (Faaliyet Belgesi, Oda sicil Belgesi, aidat sorgulama ve aidat ödeme)	3,83	96%
10. Duyurular (Web, e-posta, e-bülten, faks, posta, vb.)	3,84	96%
11. Protokol ve Ağırlama Hizmetleri	3,77	94%
12. Araştırma Raporları ve Kütüphane hizmetleri	3,69	92%
13. Çorlu Ticaret ve Sanayi Gazetesi	3,78	95%
14. Sosyal Medya Hes. (Facebook, Twitter, Instagram, Youtube vb.)	3,77	94%
15. WhatsApp Hattı (0544 654 59 59)	3,76	94%
16. www.corlutso.org.tr Oda Web Sayfası	3,82	96%
17. Çorlu TSO Üye Kimlik Kartı Avantajları	3,73	93%
18. E-Rehber uygulamamız	3,73	93%
19. Mesleki Yeterlilik Belgesi	3,72	93%
20. Sosyal Yardımlar (Burs, İftar, Ramazan Paketi vb.)	3,73	93%
21. Danışmanlıklar (Mali, Hukuk ve İSG)	3,69	92%
23. Personel tarafından gerçekleştirilen üye ziyaretleri.	3,75	94%
24. AR-GE Hizmetleri (Ticari İstihbarat Merkezi, Türk Patent Marka Kurumu, İhracat Destek Ofisi)	3,72	93%
GENEL ORTALAMA		94%

*Odamız duyuruları ve yeni faaliyetleri hakkındaki bilgiler size ulaşıyor mu sorusuna 651 üyemiz EVET, 64 Üyemiz HAYIR demiştir. Hayır diyen üyelerimizin iletişim bilgileri ilgili servislere iletilmiş ve güncelleme sağlanmıştır.

*Oda Gazetesi Elinize Ulaşıyor mu sorusuna ise 608 EVET, 104 HAYIR cevabı verilmiştir. Basın Yayın Halkla İlişkiler Servisine Anketler gönderilmiş, güncelleme sağlanmıştır. Ayrıca Odamız Gazetesi elektronik ortamda yayınlanması devam etmektedir. Yeni sayı çıktığında mail ile üyelerimize duyurulmakta , mobil uygulama yazılımı da hazırlanmaktadır.

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

Ayrıca birçoğu yüz yüze gerçekleşen anketlerin 2021 yılında online olarak da yapılması için üyelerimize 3 ayda 1 mail atılması, sosyal medya üzerinden anketlerin yapılması Odamız için faydalı görülmektedir.

Genel olarak Odamız faaliyetlerinden memnun musunuz?	EVET [696]	HAYIR [14]	Yüzde Ortalama
			96,00%

ÖNERİLER:

İLK 6 AY

- **ERGÖR OTOMOTİV :** MASKE DAĞITIMINDA BİZZAT GÖREV ALMIŞ OLUP ÜYELER BÜYÜK MEMNUNİYET DUYMUŞTUR. AYRICA BİLGİLENDİRME AFİŞLERİDE HAZIRLANIP ÜYELERİMİZE DAĞITILABİLİR. (Bilgilendirme afişleri hazırlanarak maske dağıtımlarında ve üye ziyaretlerinde firmalara dağıtılmıştır. Konu ile ilgili üyemize bilgi verilmiştir.)
- **HASAN KÜÇÜK FARK SİGORTA ACENTELİĞİ LTD. ŞTİ. :** MASKE DAĞITIMI KONUSUNDA RİSK ALTINDA OLAN SİGORTACILARA ÖNCELİK VERİLMESİ. (Üyelerimize maske dağıtımdan Riskli olan sektör gruplarına ilk etapta dağıtımı yapılarak firmaya konu ile ilgili bilgi verilmiştir.)
- **A.SERT OTOMOTİV :** ODAMIZIN DİJİTAL ORTAMDAN VERDİĞİ BELGELERİN TANITIMI ARTTIRABİLİR. ÖRNEĞİN FAALİYET BELGESİNİ ONLINE ALABİLİYORMUŞUZ BUNUN NASIL ALINABİLDİĞİNİ GÖSTEREN BİR VİDEO ÇEKİLEBİLİR.COVID-19 KAPSAMINDA ODAYA GELMEDEN BELGE ALABİLMEK ÇOK ÖNEMLİ. (2021 İş planına alınmış olup , konu ile ilgili firmaya bilgi verilmiştir.)
- **PERVİN KARAGÜN PULİN İNTERNET EVİ:** COVID-19 SÜRECİNDE FİRMAMIZIN KAPATILMASI DÖNEMİNDE DİĞER AÇILAN İŞLETMELERLE BİRLİKTE AYNI SÜRE ZARFINDA AÇILMASI İÇİN GİRİŞİMDE BULUNULABİLİR. (İlgili komite ile görüşülmüş olup konu ile ilgili firmaya komite başkanı tarafından bilgi verilmiştir.)

- **TEKRAM MÜH. MAKİNA İNŞ. SAN. TİC. LTD. ŞTİ. :** MESLEKİ YETERLİLİK BELGELERİ İLE İLGİLİ DAHA ÇOK SINIF VE MESLEK ÇEŞİDİ AÇILABİLİR. (MEYBEM ile iletişime geçilmiş olup, konu ile ilgili firmaya geri bildirimde bulunulmuştur. Mesleki yeterlilik belgesindeki mesleklerin çeşitlendirilmesi amacıyla 2021 yılında ilgili firma ile indirim protokolünü revize edilerek meslek çeşitliliği arttırılacaktır.)
- **HAYAT ORTOPEDİ :** ESNAFA YÖNELİK SORUNLARLA DAHA YAKINDAN İLGİLENİLEBİLİR. (İlgili komite başkanına konu bildirilmiş olup firmaya ziyaret edilerek firmanın sorunları ile ilgili görüşülüp geri bildirimlerde bulunulmuştur.)

İKİNCİ 6 AY

- **AMORE DESIGN HOME TEXTILE :** KOMİTE ÇALIŞMALARI İLE İLGİLİ BİLGİLENDİRME YAPILMASI. PANDEMİ SONRASINDA YURTDIŞI FUAR/HEYET ZİYARETLERİNİN ARTTIRILMASI. (Komite çalışmalarının odamız web sayfasında duyurulduğu bilgisi verilmiş odamız web adresi firmaya iletilmiştir. Yurtdışı fuar / heyet ziyaretleri 2021 İş Planına alınacak olup firmaya konu hakkında gerekli bilgilendirmeler yapılmıştır.)
- **ALÜMİNA END. ÜRÜNLERİ SAN. VE TİC. A.Ş. :** ODA ÜYELERİNE YÖNELİK İNDİRİM PROTOKOLLERİNİN FAZLALAŞTIRILMASI. (Firmaya indirim protokolleri hakkında bilgi verilmiş olup çeşitli sektörlerden üyemiz ile indirim protokolleri imzalanmaya devam edilmiştir.2021 İş Planına dahil edilecektir.)
- **JAPON PAZARI EMİNE CAYMAZ :** ODA FAALİYETLERİNDEN GENEL OLARAK MUTLUYUZ. NACİZANE ÖNERİMİZ EĞİTİM VE SEMİNERLERİN DAHA SIK YAPILMASI , ONLİNE BİLGİLENDİRMENİN DAHA AKTİF KULLANILMASI DİYEBİLİRİZ. (Firmanın odamıza gerçekleştirdiği ziyarette memnuniyeti ve önerisi alınmıştır. COVID-19 sebebiyle eğitimlerin online olarak devam ettiği bilgisi verilmiş olup odamız web sayfasında yer alan etkinlik takvimi link bilgisi paylaşılmıştır.)
- **TRAK YATIRIM HİZ. İNŞ. TAAH. SAN. TİC. LTD. ŞTİ. :** ÜYE KİMLİK KARTI İNDİRİM PROTOKOLLERİ ARTTIRILABİLİR. (Firmaya aralıklı olarak ilerleyen zamanlarda üye indirim protokollerinin yapılacağı bilgisi verilmiştir. Ayrıca Odamız web sayfasında Hizmetler başlığı altında İndirim Sağlayan Kuruluşlar segmesi hakkında bilgi verilmiştir.)
- **OZANLAR AHŞAP DEKORASYON - OLCAY OZAN :** BİLGİLENDİRMELER ARTTIRILABİLİR. (Firmaya Whatsapp üzerinden bilgilendirme yapılmıştır.)
- **AYTEN KODAK-LAVANTA DOĞAL KOZMETİK VE SAĞLIK ÜRÜNLERİ:** 2019 YILINDA YAPILAN NETWORKİNG TOPLANTISI VERİMLİ GEÇMİŞTİ. PANDEMİ SONRASINDA TEKRARLANABİLİR. (2020-2021 İş Planında değerlendirilecektir. Firmaya konu ile ilgili geri bildirimde bulunulmuştur.)

- **KUZEYBATI SİGORTA ARACILIK HİZ. A.Ş.** : EMLAK SEKTÖRÜ İLE İLGİLİ DUYURULARIN GÖNDERİLMESİNİ İSTİYORUM. (Firmaya konu hakkında bilgi verilmiş olup duyurular gönderilmiştir.)
- **KUDAL KİMYA** : ODA GAZETESİNİN ONLİNE OLARAK YAPILMASI. (COVID-19 Sebebiyle Nisan , Mayıs ve Ekim aylarında Oda gazetesi Online olarak yapılmıştır. Ayrıca Kasım ve Aralık aylarında da Online olarak yapılması planlanmaktadır. Konu hakkında firmaya bilgi verilmiştir. Ayrıca Oda gazetesinin mobil uygulama yazılımı hakkında 2021 yılı İş Planında değerlendirilecektir.)

ANKETLER SONUCU İŞ PLANINA EKLENMESİ UYGUN GÖRÜLEN MADDELER;

Genel olarak bakıldığında Odamızın bilinirliğini artırılması kapsamında İş Planına “ F 1.5.11. Çorlu Ticaret ve Sanayi Odası Bilinirlik ve Algı Anketi yapılabilir”. “F 1.5.12. Sosyal Medya Üzerinden Üyelerimizin tercih ettikleri İletişim Yöntemi konusunda anketler düzenlenmesi.” “F 1.6.9. Online gazete uygulamasının yapılması.” “F 1.7.13. Üye Memnuniyet Anketlerinin Anında değerlendirilebilmesi için üye bekleme alanlarına online anket yapmaları için sistemler satın alınabilir.”

Sosyal Medya üzerinden yapılan anketlerde değerlendirilmiş olup %93 memnuniyet olduğu görülmüştür.

Sosyal Medya Anket Ortalaması	93%
-------------------------------	-----

Tüm kriterler değerlendirildiğinde %96 Memnuniyet tespit edilmiştir.

Alan	Yüzelik Ağırlık	Ağırlık dağılımı
ODA PERSONELİNE AİT GÖRÜŞLERİNİZ	20%	0,195733333
ODAMIZ ORGANLARI VE HİZMET BİNASI HAKKINDAKİ GÖRÜŞLERİNİZ	10%	0,096151515
ODA HİZMETLERİNE (SÜREÇLERİNE) AİT GÖRÜŞLERİNİZ	10%	0,094228261
Genel olarak Odamız faaliyetlerinden memnun musunuz?	50%	0,48
Sosyal Medya Anket Ortalaması	10%	0,093
		96%

Saygılarımla.

Buket Özçelik Gürçan