

## **ÇORLU TİCARET ve SANAYİ ODASI**

### **2021 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 729 adet firmayla görüşmeler gerçekleştirilmiş olup görüşme süreleri yaklaşık olarak 20 dakika sürmüştür.

2020 Yılında 725 adet üyeye anket yapılmıştır. Anket sayısındaki artışın yanında memnuniyet oranı 2020 yılında %96 iken 2021 yılında da %96 çıkmıştır.

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 163 adettir. 2020 yılında 119 adet yapılmıştır, 2020 yılına göre %27 artış olmasına rağmen proses hedeflerinde belirlenen 420 anket hedefine ulaşamamıştır. Anketin çok uzun olmasından dolayı Üyelerimiz ankete katılım sağlamamaktadır. Bu sebeple anketin bölümlere ayrılarak OBİS (Oda Bilgi İzleme Sistemi) üzerinden SMS ile yapılması 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 bilgim yok bölümü de eklenerek daha sağlıklı veriler elde edilmesi hedeflenmiştir.

*Sosyal medya anketlerinin 2022 yılında belirli periyotlarla yapılması hususu düşünülebilir.*

## **KALİTE YÖNETİM TEMSİLCİSİ ÖZET RAPORU**

\* Araştırmamızda %49 Limited Şirket %28 ise Şahıs Firması ağırlıklı olmak üzere anketler yapıldığı görülmektedir.

\*Anketimiz %31 Ticaret, %27 Hizmet ve %37 İmalat Sektörü ile ilgilenen üyelerimiz ile cevaplandırılmıştır.

\* Ankete katılan üye firmaların çoğunluğu (%48) 1-9 (mikro ölçekli) çalışanlı firmalardır.

\*Anketimizin bölümleri tek tek incelendiğinde Oda Personeline Ait görüşler kısmında %99 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 %99 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,                         | 2,98                      | 0,99           |
| 2. Verilen hizmette tarafsız ve dürüst olmaları,                                 | 2,98                      | 0,99           |
| 3. Oda personelinin ilgili ve nazik olması,                                      | 2,97                      | 0,99           |
| 4. Hizmet süresi   | 2,94                      | 0,98           |
| 5. Personelin üyelerin hizmet konusundaki öneri ve şikayetlerini dikkate alması, | 2,96                      | 0,98666667     |
| <b>GENEL ORTALAMA</b>  |                           | <b>99%</b>     |

**\*Odamız Organları ve Hizmet Binası hakkındaki görüşler incelendiğinde %97'lik bir oran karşımıza çıkmaktadır. 2020 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.” demiştir. Bu doğrultuda 2021 Yılı İş Planında hizmetlerin tanıtımını arttırıcı video yapılması planlanmaktadır.**

| <b>ODAMIZ ORGANLARI VE HİZMET BİNASI HAKKINDAKİ GÖRÜŞLERİNİZ</b>                           | <b>Derecelendirme Ortalaması</b> | <b>Yüzde Ortalama</b> |
|--|----------------------------------|-----------------------|
| 1. Üyelerini temsil etme ve yeterliliği becerisi   | 2,94                             | 98%                   |
| 2. Kolay ulaşılabilir olması   | 2,92                             | 97%                   |
| 3. Faaliyetlerinde tarafsız ve adil olması   | 2,95                             | 98%                   |
| 4. İlgili merciler nezdinde etkinliği  | 2,93                             | 98%                   |
| 5. Sektör sorunlarının çözümü ile ilgili yaptıkları girişimler                             | 2,9                              | 97%                   |
| 6.Oda hizmetlerinin firmamıza katma değer sağlaması  | 2,9                              | 97%                   |
| 7.Oda faaliyetlerini, Stratejik Planını ve hedeflerini üyeye duyurması, paylaşması         | 2,92                             | 97%                   |
| 8.Odanın üyelerinden gelen şikayetleri etkin ve hızlı bir şekilde değerlendirmesi          | 2,93                             | 98%                   |
| 9. Üyesi olduğunuz ( ) meslek komitesinin çalışmaları hakkındaki görüşünüz                 | 2,9                              | 97%                   |
| 10.Oda hizmet binasının fiziksel ortam olarak yeterli olması                               | 2,9                              | 97%                   |
| 11. ) Odamız hizmet binasının Genel Temizliği ve ikramları(çay/kahve) hakkındaki görüşünüz | 2,95                             | 98%                   |
| <b>GENEL ORTALAMA</b>  |                                  | <b>97%</b>            |

**\*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  | 3,9                       | 98%            |
| 2. Oda kayıt işlemleri(Faaliyet Belgesi/İhale Durum Bilgisi, Sigorta Acen. Uygun. Belgesi vb.)        | 3,9                       | 98%            |
| 3. Üye aidat/vezne işlemleri/İş Makineleri  | 3,9                       | 98%            |
| 4.Dış Ticaret işlemleri (ATR, menşe, euro1 v.b.)  | 3,72                      | 93%            |
| 5. Kapasite, Ekspertiz, Yerli Malı ve Bilirkişi Raporları   | 3,8                       | 95%            |
| 6. Ücretsiz Eğitim Organizasyonları   | 3,79                      | 95%            |
| 7. Konferans/Seminer, Bölge Toplantıları, Sektör Toplantıları   | 3,79                      | 95%            |
| 8. Uluslararası faaliyetlerimiz (Fuar, heyet organizasyonları)  | 3,73                      | 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.)  | 3,86                      | 97%            |
| 11. Protokol ve Ağırılama Hizmetleri  | 3,86                      | 97%            |
| 12. Araştırma Raporları ve Kütüphane hizmetleri   | 3,74                      | 94%            |
| 13. Çorlu Ticaret ve Sanayi Gazetesi  | 3,86                      | 97%            |
| 14. Sosyal Medya Hes. (Facebook, Twitter, Instagram, Youtube vb.)                                     | 3,85                      | 96%            |
| 15. WhatsApp Hattı (0544 654 59 59)   | 3,79                      | 95%            |
| 16. www.corlutso.org.tr Oda Web Sayfası   | 3,9                       | 98%            |
| 17. Çorlu TSO Üye Kimlik Kartı Avantajları  | 3,8                       | 95%            |
| 18. E-Rehber uygulamamız  | 3,82                      | 96%            |
| 19. Mesleki Yeterlilik Belgesi  | 3,83                      | 96%            |
| 20. Sosyal Yardımlar (Burs, İftar, Ramazan Paketi vb.)  | 3,77                      | 94%            |
| 21. Danışmanlıklar (Mali, Hukuk ve İSG)   | 3,7                       | 93%            |
| 23. Personel tarafından gerçekleştirilen üye ziyaretleri.   | 3,83                      | 96%            |
| 24. AR-GE Hizmetleri (Ticari İstihbarat Merkezi, Türk Patent Marka Kurumu, İhracat Destek Ofisi)      | 3,81                      | 95%            |
| <b>GENEL ORTALAMA</b>   |                           | <b>95%</b>     |

\*Odamız duyuruları ve yeni faaliyetleri hakkındaki bilgiler size ulaşıyor mu sorusuna 641 üyemiz EVET, 42 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. Yönetim Kurulu kararı ile 2022 yılında da basılmaması planlanan Oda Gazetesinin anketten çıkarılmasına ve yeni duyurular ile Gazetemizin online olarak yayınladığını üyelerimize duyurulması uygundur.

\*Odamız faaliyetlerinden %96 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 [ 729 ] | HAYIR [ 26 ] | Yüzde Ortalama |
|  |              |              | 96,00%         |

## ÖNERİLER:

### İLK 6 AY

- FIRIN ÇORLU** : ODADAN KAYIT BELGESİ DIŞINDA HİZMET ALAMADIM. TEDARİKÇİ FİRMANIZ OLUP ZİYARETİNİZ İÇİN TEŞEKKÜR EDERİM.
- ZINCA METAL SAN.** : WEB SAYFASI İÇERİĞİ HAKKINDA DAHA ÇOK BİLGİLENDİRME YAPILMASI(Üyemiz Bilgilendirilmiştir.)
- AİRSAN OTOMOTİV LTD. ŞTİ** : ŞİRKETLERE BİREBİR ZİYARETLERDE BULUNULMASINI ARZU EDERDİK (Üyemiz ile başkanımız görüşmüş olup kendilerini ziyaret etmiştir.)
- CÜNEYT KILIÇ İNŞAAT** : ONLİNE İŞLEMLER KONUSUNDA DETAYLI ÇALIŞMA YAPILMASI. EN AZINDAN FAALİYET BELGESİ, RAHAT ALINSIN. (Üyemiz aranmış olup bilgi verilmiştir. Web sayfamızda ön plana çıkarılmıştır.)
- EĞİTİMLERDE GÜNDEME UYGUN EĞİTİM SAYISI ARTTIRILABİLİR ENERJİ YÖNETİMİNE AĞIRLIK VERİLEREK EĞİTİM, DANIŞMANLIK GİBİ KONULARDA DESTEK OLUNABİLİR. (2022 İş Planında değerlendirilebilir.)

### İKİNCİ 6 AY

- FAALİYET BELGESİ ALMAK DIŞINDA ODAYLA HİÇBİR İŞİM OLMADIĞI İÇİN ÇOĞU SORU HAKKINDA FİKRİM YOK.
- ODANIN ESKİDEN BİR LOCALİ VARDI ARTIK ODA YOK TÜM ÜYELERİN ORTAK BİR PAYDA DA BULUŞACAĞI LOCAL GİBİ ORTAMIN OLUŞTURULMASI. ETKİNLİKLERİN ARTTIRILMASI (2022 İş Planında değerlendirilebilir.)
- ATMACALAR TARIM ÜRÜNLERİ GIDA SANAYİ VE TİCARET LİMİTED ŞİRKETİ** : BAŞARILI ÇALIŞMALARINIZIN DEVAMINI DİLERİM

- **ERKAN PATATES SOĞAN TOPTANCILIĞI** : YÜKSEK İSTİŞARE KURULU ÜYELİĞİ YAPTIĞIM ODAMIZ HER ANLAMDA ÜYELERİNE YARDIMCI OLMAK İÇİN DESTEK VERMEKTEDİR.
- **TREND GIDA** : ÇEŞİTLİ KURULLARINDA YER ALDIĞIM ODAMIZIN FAALİYETLERİNİ YAKINDAN TAKİP EDİYORUM. BAŞARILAR DİLİYORUM
- YEŞİL MUTABAKATA KATILMAYAN FİRMALARIN İHRACATTA SIKINTILAR YAŞAYACAĞI SÖYLENMEKTEDİR. ODA OLARAK NEDEN BİR BİLGİLENDİRME YAPILMIYOR. **(2022 İş Planında değerlendirilebilir.)**
- ODAMIZIN ÇOK BÜYÜK BİR KONFERANS SALONU BULUNMAKTADIR, SADECE AÇILIŞTA GÖRME İMKANIMIZ OLDU. TRAKYANIN EN BÜYÜK KONFERANS SALONU OLARAK YENİDEN YAPILANDIRILMASININ BÖLGEMİZ AÇISINDAN FAYDALI OLACAĞINI DÜŞÜNÜYORUM. **(2022 İş Planında değerlendirilebilir.)**

### **ANKETLER SONUCU İŞ PLANINA EKLENMESİ UYGUN GÖRÜLEN MADDELER;**

- EĞİTİMLERDE GÜNDEME UYGUN EĞİTİM SAYISI ARTTIRILABİLİR ENERJİ YÖNETİMİNE AĞIRLIK VERİLEREK EĞİTİM, DANIŞMANLIK GİBİ KONULARDA DESTEK OLUNABİLİR.
- YEŞİL MUTABAKATA KATILMAYAN FİRMALARIN İHRACATTA SIKINTILAR YAŞAYACAĞI SÖYLENMEKTEDİR. ODA OLARAK NEDEN BİR BİLGİLENDİRME YAPILMIYOR.
- ODAMIZIN ÇOK BÜYÜK BİR KONFERANS SALONU BULUNMAKTADIR, SADECE AÇILIŞTA GÖRME İMKANIMIZ OLDU. TRAKYANIN EN BÜYÜK KONFERANS SALONU OLARAK YENİDEN YAPILANDIRILMASININ BÖLGEMİZ AÇISINDAN FAYDALI OLACAĞINI DÜŞÜNÜYORUM.

**Sosyal Medya üzerinden yapılan anketlerde değerlendirilmiş olup %90 memnuniyet olduğu görülmüştür.**

|                               |     |
|-------------------------------|-----|
| Sosyal Medya Anket Ortalaması | 90% |
|-------------------------------|-----|

**Tüm kriterler değerlendirildiğinde %96 Memnuniyet tespit edilmiştir.**

| Alan  | Yüzdelik Ağırlık | Ağırlık dağılımı |
|---|------------------|------------------|
| ODA PERSONELİNE AİT GÖRÜŞLERİNİZ                          | 10%              | 0,098867         |
| ODAMIZ ORGANLARI VE HİZMET BİNASI HAKKINDAKİ GÖRÜŞLERİNİZ | 10%              | 0,097394         |
| ODA HİZMETLERİNE (SÜREÇLERİNE) AİT GÖRÜŞLERİNİZ           | 20%              | 0,190826         |
| Genel olarak Odamız faaliyetlerinden memnun musunuz?      | 50%              | 0,48             |
| Sosyal Medya Anket Ortalaması                             | 10%              | 0,09             |
| Genel Ortalama  |                  | 96%              |

**Saygılarımla.**

**Buket Özçelik Gürçan**