



ÇORLU TİCARET ve SANAYİ ODASI

2022 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 612 adet firmayla görüşmeler gerçekleştirilmiş olup görüşme süreleri yaklaşık olarak 20-25 dakika aralığında sürmüştür.

2022 Yılında 612 adet üyeye anket yapılmıştır. Anket sayısındaki yüzde 15'lik bir düşüş olmasına rağmen memnuniyet oranı % 1 artarak 2022 yılında % 97'e 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.

Diğer taraftan Üye Yönetim Sistemi ve Müşteri Memnuniyeti Yönetim Sistemi çerçevesinde yapılan işlemler sonrasında CRM modülü üzerinden gönderilen kısa ankette “Almış Olduğum Hizmet Zamanında Verildi” cümlesine verilen olumlu yanıt % 97 üzerinde iken, “Çorlu TSO Personeli benimle yeterince ilgilendi” cümlesine verilen olumlu yanıt % 98 ve üzerinde bir olumlu karşılık bulmuştur.

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 edinilmeye devam edilmektedir.

KALİTE YÖNETİM TEMSİLCİSİ ÖZET RAPORU

Araştırmamızda % 51 Limited Şirket % 33 ise Şahıs Firması ağırlıklı olmak üzere anketler yapıldığı görülmektedir. Anketimiz % 35 Ticaret, % 23 Hizmet ve % 39 İmalat Sektörü ile ilgilenen üyelerimiz ile cevaplandırılmıştır.

Ankete katılan üye firmaların oldukça büyük çoğunluğu mikro ve orta ölçekli çalışanlı firmalardır.

Anketimizin bölümleri tek tek incelendiğinde Oda Personeline Ait görüşler kısmında %99'luk bir memnuniyet olduğu görülmektedir. Öneriler kısmı incelendiğinde herhangi 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 % 97,2 memnuniyet görülmüştür.

Üye Beklenti ve Öneri Anketi ile Üye Memnuniyet Anketi'nin birbirine entegre edilmesi ve tek bir ankette buluşarak daha fazla veri elde edebilmek ve tek anket ile ölçüm yapabilmek adına çalışmaların devam edilmesine / hızlandırılmasına YGG'de karar verilmişti. Bunun yanısıra Meslek Komitelerinin ve Oda personelinin bire bir firma ziyareti ya da işlemleri sonucunda anket yapması üyelerimizin iyi ya da kötü yorumlarını yapmalarına çekinme noktasında sekteye uğratacağı için daha önceden de planlanan ancak tam olarak hayata geçirilemeyen ve 2023 yılında çalışmaların tamamlanması ile online anket modülüne geçilmesi daha uygun olacaktır.

ODA PERSONELİNE AİT GÖRÜŞLERİNİZ	Derecelendirme Ortalaması	Yüzde Ortalama
1. Personelin mesleki bilgi ve uzmanlığa sahip olmaları,	2,97	98%
2. Verilen hizmette tarafsız ve dürüst olmaları,	2,98	98%
3. Oda personelinin ilgili ve nazik olması,	2,97	97%
4. Hizmet süresi	2,96	96%
5. Personelin üyelerin hizmet konusundaki öneri ve şikayetlerini dikkate alması,	2,97	97%

GENEL ORTALAMA

97,2 %

Odamız Organları ve Hizmet Binası hakkındaki görüşler incelendiğinde geçtiğimiz yıl ile aynı olarak % 97'lik bir oran karşımıza çıkmaktadır. 2023 yılında açılması muhtemel olan Enis Sülün Konferans Salonu ve Gösteri Merkezi ve Konferans Salonu ve Gösteri Merkezi'nde yapılacak etkinlikler sayesinde bu tekrarlayan memnuniyet oranının yükseltilmesi amaçlanacaktır.

ODAMIZ ORGANLARI VE HİZMET BİNASI HAKKINDAKİ GÖRÜŞLERİNİZ	Derecelendirme Ortalaması	Yüzde Ortalama
1. Üyelerini temsil etme ve yeterliliği becerisi	2,96	97%
2. Kolay ulaşılabilir olması	2,97	97%
3. Faaliyetlerinde tarafsız ve adil olması	2,96	97%
4. İlgili merciler nezdinde etkinliği	2,95	95%
5. Sektör sorunlarının çözümü ile ilgili yaptıkları girişimler	2,92	93%
6.Oda hizmetlerinin firmamıza katma değer sağlaması	2,92	93%
7.Oda faaliyetlerini, Stratejik Planını ve hedeflerini üyeye duyurması, paylaşması	2,94	94%
8.Odanın üyelerinden gelen şikayetleri etkin ve hızlı bir şekilde değerlendirmesi	2,94	94%
9. Üyesi olduğunuz meslek komitesinin çalışmaları hakkındaki görüşünüz	2,92	93%
10.Oda hizmet binasının fiziksel ortam olarak yeterli olması	2,97	97%
11.) Odamız hizmet binasının Genel Temizliği ve ikramları(çay/kahve) hakkındaki görüşünüz	2,97	98%

GENEL ORTALAMA

97%

Oda hizmetlerine ait görüşlere bakıldığında ise yine oldukça yüksek bir oran olarak yüzde 97 oranında bir memnuniyet görülmektedir. Anket sonuçları incelemesine göre bazı hizmetlerden üyemizin bilgisinin olmadığı da zaman zaman görülmektedir. Ancak bu katılım oranı düşüklüğü firmanın ihracat yapıp yapmamasına, sanayi kuruluşu olup olmamasına da bağlı olarak değişiklik göstermektedir. Son zamanlarda artan sosyal medyanın gücünü iyi kullanmak, burada bizlere katkı sağlayacaktır.

Üye Ziyaretlerinden memnuniyet oranı da komite üyelerinin etkin rolü ile artarak devam etmesi öngörülmektedir. Komite ziyaretleri ile üyelerimiz ile birebir görüşmeler yapıyor olmak beklentilerinin veya soru ya da sorunlarının birinci ağızdan dinlenmesi ve dikkate alınması da bu memnuniyet oranını artırıcı bir diğer güçlü yönümüz olarak karşımıza çıkmaktadır.

ODA HİZMETLERİNE (SÜREÇLERİNE) AİT GÖRÜŞLERİNİZ	Derecelendirme Ortalaması	Yüzde Ortalama
1. Üye sicil işlemleri	3,95	98,75
2. Oda kayıt işlemleri (Faaliyet Belgesi/İhale Durum Bilgisi, Sigorta Acen. Uygun. Belgesi vb.)	3,95	98,75

3. Üye aidat/vezne işlemleri/İş Makineleri	3,93	98,25
4.Dış Ticaret İşlemleri (ATR, menşe, euro1 v.b.)	3,83	95,75
5. Kapasite, Ekspertiz, Yerli Malı ve Bilirkişi Raporları	3,87	96,75
6. Ücretsiz Eğitim Organizasyonları	3,85	96,25
7. Konferans/Seminer, Bölge Toplantıları, Sektör Toplantıları	3,83	95,75
8. Uluslararası faaliyetlerimiz (Fuar, heyet organizasyonları)	3,80	95
9. E-Oda ve E- Belge Hizmetleri (Faaliyet Belgesi, Oda sicil Belgesi, aidat sorgulama ve aidat ödeme)	3,90	97,5
10. Duyurular (Web, e-posta, e-bülten, faks, posta, vb.)	3,88	97
11. Protokol ve Ağırlama Hizmetleri	3,85	96,25
12. Araştırma Raporları ve Kütüphane hizmetleri	3,83	95,75
13. Çorlu Ticaret ve Sanayi Gazetesi	3,86	96,5
14. Sosyal Medya Hes. (Facebook, Twitter, İstagram, Youtube vb.)	3,86	96,5
15. WhatsApp Hattı (0544 654 59 59)	3,87	96,75
16. www.corlutso.org.tr Oda Web Sayfası	3,90	97,5
17. Çorlu TSO Üye Kimlik Kartı Avantajları	3,85	96,25
18. E-Rehber uygulamamız	3,85	96,25
19. Mesleki Yeterlilik Belgesi	3,85	96,25
20. Sosyal Yardımlar (Burs, İftar, Ramazan Paketi vb.)	3,85	96,25
21. Danışmanlıklar (Mali, Hukuk ve İSG)	3,86	96,5
23. Personel tarafından gerçekleştirilen üye ziyaretleri.	3,86	96,5
24. AR-GE Hizmetleri (Ticari İstihbarat Merkezi, Türk Patent Marka Kurumu, İhracat Destek Ofisi)	3,85	96,25

GENEL ORTALAMA

97%

Odamız duyuruları ve yeni faaliyetleri hakkındaki bilgiler size ulaşıyor mu sorusuna hayır diyen üyelerimizin iletişim bilgileri ilgili servislere iletilmiş ve güncelleme sağlanmıştır. (Ki hayır cevabı sayısı da oldukça azalmaya başlamıştır.)

Genel olarak Odamız faaliyetlerinden memnun musunuz? sorusuna 583 kişi evet derken 4 kişi hayır cevabını vermiştir. Bu da oldukça yüksek bir oran ile genel memnuniyet düzeyini ortaya koymaktadır.

Genel olarak Odamız faaliyetlerinden memnun musunuz?	Yüzde Ortalama	99,00%
---	----------------	--------

Odamız faaliyetlerinden % 97 oranında memnun oldukları görülen üyelerimiz için öneriler kısmı ve diğer tüm anketler de dikkate alınarak ve %100 memnuniyet için çalışmalara devam edilmelidir/edilmektedir.

ÖNERİLER:

Üye memnuniyet anketleri incelenmiş olup 2022 Yılı Üye Memnuniyet Oranının % 97 olduğu görülmüştür.

BRK MEDYA: Oda faaliyetlerinden memnunuz fakat eğitim sayıları arttırılabilir. Daha çok ilgili sektörlere yönelik eğitimler yapılabilir. Ayrıca eğitimler odanız eğitim salonlarında sayıları arttırılarak yapılabilir. (Üyemiz aranmış olup eğitimler hakkında bilgi verilmiştir. Eğitim planlaması da üyemize aktarılmış olup salonlarımızın kullanıma daha fazla açılacağı bilgisi verilmiştir.)

AS PRODÜKSÜYON : Sektörel eğitimlerin arttırılması (Üyemiz aranmış olup eğitimler hakkında bilgi verilmiştir.)

SKY: EKSPERTİZLİK DEĞERLEME GAY.... : Sektörel bazda yapılacak çalışmalarda mesleki prestijin arttırılması ve daha iyi noktalara taşınması için yapılacak çalışmalara ve özellikle de eğitimlere ağırlık verilmesi. (Bilgi verilmiştir.)

ZEYNEL YURTSEVEN: Başarılarımızın devamını dilerim.

ATAŞ İNŞAAT GAYRİMENKUL: Başarılar diliyorum.

FORYOU İNŞAAT MÜHENDİSLİK LTD.ŞTİ.: Ne tür etkinlik ve faaliyette bulunuyorsunuz? (Üyemiz aranmış olup bilgi verilmiştir. Üyemizin faaliyetlerimizi nasıl ve nereden takip edeceği de aktarılmıştır.)

DÜNYAMED GÜZELLİK - MEDİKAL: Güzellik salonu faaliyetleri ile alakalı olarak etkinlikler. (Üyemiz aranmış olup bilgi verilmiştir. Üyemizin faaliyetlerimizi nasıl ve nereden takip edeceği de aktarılmıştır.)

Ayrıca genel olarak sektörel eğitimler vb. konularda talepler gelmiştir.

Sosyal Medya üzerinden yapılan anketlerde değerlendirilmiş olup % 96,5 memnuniyet olduğu görülmüştür.

Sosyal Medya Anket Ortalaması	96,5
-------------------------------	------

Tüm kriterler değerlendirildiğinde %97 memnuniyet ölçülmüştür.

Alan	Yüzdelerik Ağırlık	Ağırlık Dağılımı
ODA PERSONELİNE AİT GÖRÜŞLERİNİZ	10%	0,097967
ODAMIZ ORGANLARI VE HİZMET BİNASI HAKKINDAKİ GÖRÜŞLERİNİZ	10%	0,096844
ODA HİZMETLERİNE (SÜREÇLERİNE) AİT GÖRÜŞLERİNİZ	20%	0,191833
GENEL OLARAK ODAMIZ FAALİYETLERİNDEN MEMNUN MUSUNUZ?	50%	0,49
SOSYAL MEDYA ANKET ORTALAMASI	10%	0,09
GENEL ORTALAMA		97%

Saygılarımla

Buket Özçelik Gürçan

05.01.2023