

ÇORLU TİCARET ve SANAYİ ODASI
2019 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 337 adet firmayla görüşmeler gerçekleştirilmiş olup görüşme süreleri yaklaşık olarak 9 dakika sürmüştür.

2018 Yılında 227 adet üyeye anket yapılmış olup %48 anket sayısında artış olmuştur. Anket sayısındaki artışın yanında memnuniyet oranı da %2 artarak %93 ten %95'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 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 bilgim yok bölümü de eklenerek daha sağlıklı veriler elde edilmesi hedeflenmiştir.

KALİTE YÖNETİM TEMSİLCİSİ ÖZET RAPORU

* Araştırmamızda %47 Limited Şirket %26 ise Şahıs Firması ağırlıklı olmak üzere anketler yapıldığı görülmektedir.

*Anketimiz %31 Ticaret, %35 Hizmet ve %25 İmalat Sektörü ile ilgilenen üyelerimiz ile cevaplandırılmıştır.

* Ankete katılan üye firmaların çoğunluğu (%60) 1-9 (mikro ölçekli) çalışanlı firmalardır.

*Anketimizin bölümleri tek tek incelendiğinde Oda Personeline Ait görüşler kısmında %99 luk 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 2020 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,	2,97	0,99
3. Oda personelinin ilgili ve nazik olması,	2,97	0,99
4. Hizmet süresi	2,96	0,99
5. Personelin üyelerin hizmet konusundaki öneri ve şikayetlerini dikkate alması,	2,97	0,99
GENEL ORTALAMA		99%

***Odamız Organları ve Hizmet Binası hakkındaki görüşler incelendiğinde %98'lik bir oran karşımıza çıkmaktadır.**

Maddeler tek tek incelendiğinde %98'nin altında kalan;

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

“6.Oda hizmetlerinin firmamıza katma değer sağlaması”

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

Bu 3 maddede %97 lik bir oran almıştır. Anket geneline baktığımızda yine yüksek bir performans göstermesine rağmen yapılan LOBİ faaliyetlerinin ve Meslek Komite çalışmalarının yeterince duyurulmadığı görülmektedir.

Bu kapsamda 2020 yılında Meslek Komitelerinin sektörel toplantıları artırılabilir. Daha fazla üye ziyareti yapılarak üyelerin sorunları kapsamında Lobi Faaliyetleri yapılabilir ve yapılan faaliyetler sosyal medya, web sayfası üzerinden paylaşılabilir.

Ayrıca bir üyemiz “2. Kolay ulaşılabilir olması” sorusuna 1 puan vererek yorum kısmına “ASB' de bir şubeniz olabilir mi? Her evrak için Çorlu'ya gitmek zorunda kalıyoruz.” Demmiştir. Bu doğrultuda Cuma Günleri ASB'de hizmet veren personelimizin tam zamanlı ASB'de hizmet etmesi planlanmaktadır.

ODAMIZ ORGANLARI VE HİZMET BİNASI HAKKINDAKİ GÖRÜŞLERİNİZ	Derecelendirme Ortalaması	Yüzde Ortalama
1. Üyelerini temsil etme ve yeterliliği becerisi	2,95	98%
2. Kolay ulaşılabilir olması	2,93	98%
3. Faaliyetlerinde tarafsız ve adil olması	2,95	98%
4. İlgili merciler nezdinde etkinliği	2,94	98%
5. Sektör sorunlarının çözümü ile ilgili yaptıkları girişimler	2,91	97%
6.Oda hizmetlerinin firmamıza katma değer sağlaması	2,92	97%
7.Oda faaliyetlerini, Stratejik Planını ve hedeflerini üyeye duyurması, paylaşması	2,93	98%
8.Odanın üyelerinden gelen şikayetleri etkin ve hızlı bir şekilde değerlendirmesi	2,93	98%
9. Üyesi olduğunuz () meslek komitesinin çalışmaları hakkındaki görüşünüz	2,92	97%
10.Oda hizmet binasının fiziksel ortam olarak yeterli olması	2,98	99%
11.) Odamız hizmet binasının Genel Temizliği ve ikramları(çay/kahve) hakkındaki görüşünüz	2,96	99%
GENEL ORTALAMA		98%

***Oda Hizmetlerine ait görüşlere bakıldığında %96 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.**

ODA HİZMETLERİNE (SÜREÇLERİNE) AİT GÖRÜŞLERİNİZ	Derecelendirme Ortalaması	Yüzde Ortalama
1. Üye sicil işlemleri	3,88	97%
2. Oda kayıt işlemleri(Faaliyet Belgesi/İhale Durum Bilgisi, Sigorta Acen. Uygun. Belgesi vb.)	3,89	97%
3. Üye aidat/vezne işlemleri/İş Makineleri	3,86	96%
4.Dış Ticaret İşlemleri (ATR, menşe, euro1 v.b.)	3,82	95%
5. Kapasite, Ekspertiz, Yerli Malı ve Bilirkişi Raporları	3,84	96%
6. Ücretsiz Eğitim Organizasyonları	3,86	96%
7. Konferans/Seminer, Bölge Toplantıları, Sektör Toplantıları	3,84	96%
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)	3,91	97%
10. Duyurular (Web, e-posta, e-bülten, faks, posta, vb.)	3,87	96%
11. Protokol ve Ağırhama Hizmetleri	3,87	96%
12. Araştırma Raporları ve Kütüphane hizmetleri	3,81	95%
13. Çorlu Ticaret ve Sanayi Gazetesi	3,87	96%
14. Sosyal Medya Hes. (Facebook, Twitter, Instagram, Youtube vb.)	3,88	97%
15. Çağrı Merkezi (0850 305 59 59)	3,88	97%
16. WhatsApp Hattı (0544 654 59 59)	3,85	96%
17. www.corlutso.org.tr Oda Web Sayfası	3,89	97%
18. Çorlu TSO Üye Kimlik Kartı Avantajları	3,79	94%
19. E-Rehber uygulamamız	3,85	96%
20. Mesleki Yeterlilik Belgesi	3,83	95%
21. Sosyal Yardımlar (Burs, İftar, Ramazan Paketi vb.)	3,85	96%
22. Danışmanlıklar (Mali, Hukuk ve İSG)	3,79	94%
23. KOSGEB ve İŞKUR'un odamızda hizmet vermesi.	3,83	95%
24. Personel tarafından gerçekleştirilen üye ziyaretleri.	3,82	95%
25. AR-GE Hizmetleri (Ticari İstihbarat Merkezi, Türk Patent Marka Kurumu, İhracat Destek Ofisi)	3,82	95%
GENEL ORTALAMA		96%

*Odamız duyuruları ve yeni faaliyetleri hakkındaki bilgiler size ulaşıyor mu sorusuna 289 üyemiz EVET, 40 Üyemiz HAYIR demiştir. Hayır diyen üyelerimizin iletişim bilgileri ilgili servislere iletilmiş ve güncelleme sağlanmıştır.

*Oda Gazetesi Elinize Ulaşıyor mu sorusuna ise 275 EVET, 43 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 %96 oranında memnun oldukları görülen üyelerimiz için öneriler kısmı dikkate alınmalı ve %100 memnuniyet için çalışmalara devam edilmelidir.

Ayrıca birçoğu yüz yüze gerçekleşen anketlerin 2019 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 [302]	Yüzde
HAYIR [21]		Ortalama
		93%

ÖNERİLER:

İLK 6 AY

- **OZANLAR AHŞAP** : YURTIÇİ FUAR ORGANİZASYONUNUN ARTIRILMASI. YAPI FUARINA KATILMAK İSTERİZ
(Üyemize tüm yurtdışı fuarlarımız hakkında bilgi verilmiştir.)
- **NAS HAFRİYAT MADENCİLİK NAKLİYAT İNŞ. SAN. VE TİC. LTD. ŞTİ. :** BUGÜNE KADAR HİÇBİR ŞEKİLDE ODANIZIN PROMOSYONU ULAŞMADI.
(Üyemiz ile iletişime geçilerek tüm promosyon ürünleri tarafına ulaştırılmıştır. Adresi güncellenmiştir.)
- **TEKNOMAKER BİLİŞİM VE EĞİTİM HİZMETLERİ SANAYİ TİCARET LİMİTED ŞİRKETİ :** EĞİTİMLERDE BİLGİLENDİRİLİRSE ÇOK MEMNUN OLURUZ.
(Eğitim bilgilendirme mail listesine üyemizin mail adresi eklenmiştir.)
- **TUNALI BALIKÇILIK-ZAFER TUNALI:** ÇORLU TSO GAZETESİ BAZEN GELİYOR, BAZEN GELMİYOR
(Gazetelerimiz adresine gönderilmiş ve adresi revize edilmiştir.)
- **LALEZAR PASTANELERİ-RASİM MOĞULKOÇ :** GENEL OLARAK MEMNUNUM
- **BİR-TAT ET VE GIDA TİCARET LİMİTED ŞİRKETİ:** ÇARŞIDAKİ ÜYE ESNAFIN İŞLERİNİN HAREKETLENDİRİLMESİ İÇİN BELEDİYENİN VE ODANIN İYİLEŞTİRME ÇALIŞMASI YAPMASI.
(Çarşı Çalıştayı için personelimiz tüm çarşı esnafına anket gerçekleştirilmiş, anket analizi Akademisyenimiz ile beraber yapılmış ve Odamıza Belediye,

Kaymakamlık, Emniyet Müdürlüğü ve diğer paydaşlarımız davet edilerek tüm çarşı esnafının sorunları dinlenmiş anket sonuçları ve yapılabilecek hakkında paylaşım yapılmıştır.)

İKİNCİ 6 AY

- **REMLAKS YATIRIM DANIŞMANLIĞI** : ÜYEYE YAPILAN İNDİRİM KAPSAMLARININ ARTTIRILMASI VE HAVAYOLLARI FİRMALARI İLE İNDİRİM PROTOKOLÜ YAPILMASI
(Havayolu firmaları ile görüşmeler yapılmıştır. Başkanımız ve Heyeti Çorlu – Kıbrıs Uçak Seferlerinin Başlatılması İçin Kuzey Kıbrıs Türk Cumhuriyeti (KKTC) Turizm ve Çevre Bakanı Ünal Üstel'i ziyaret ederek Çorlu'dan KKTC'ye seferler başlatılması hususunda taleplerini iletiler.)
- **KUTES METAL SAN. TİC. A.Ş.** : MESLEKİ YETERLİLİK BELGESİ KÖPRÜLÜ VİNÇ OPERATÖRLÜĞÜ ALMAK İSTİYORUM.
(Başka taleplerinde gelmesi ile Sınav açılmış ve üyemize bilgi verilmiştir.)
- **BEKAERT TEKSTİL SANAYİ VE TİCARET A.Ş.** : AVRUPA SERBEST BÖLGESİ'NİN MEDOS SİSTEMİNE ENTEGRE OLAMAMASINDAN DOLAYI DOLAŞIM BELGE ONAYLARININ SERBEST BÖLGEDE YAPILABİLMESİ İÇİN ODADAN YARDIM TALEP EDİYORUZ.
(Odamızdan bir personel tam zamanlı olarak hafta içi her gün ASB'de hizmet etmeye başlamıştır.)
- **SIO AUTOMOTİVE PAZ.TİC.A.Ş.** : OSB'LER İLE İLGİLİ BİR TOPLANTI YAPILMASI
(Organize Sanayi Bölgeleri Üst Kuruluşu (OSBÜK) “Marmara Bölge Toplantısı” T.C. Sanayi ve Teknoloji Bakanı Mustafa Varank'ın teşrifleriyle Odamız ev sahipliğinde 29 Kasım 2019 Cuma günü Enis Sülün Konferans Salonu'nda gerçekleşti. Sanayici tüm üyelerimiz davet edildi
- **ALTAN ALKOÇ** : PERSONELİN DAHA GÜLERYÜZLÜ OLMASI
- **KIRAY MAKİNE SAN. VE TİC. LTD.ŞTİ.** : FUAR ORGANİZASYONLARI GELİTİRİLEBİLİR ARTIRILABİLİR
- **MONOVS REKLAM: SEKTÖREL** TOPLANTILARIN ARTIRILMASI

ANKETLER SONUCU İŞ PLANINA EKLENMESİ UYGUN GÖRÜLEN MADDELER;

Genel olarak bakıldığında Gazetelerin adreslere ulaşmadığı görülmektedir. Bu kapsamda İş Planına “F 1.4.3. Oda Faaliyet Raporunun hazırlanması, web sayfasında paylaşılması ve linkinin tüm üyelere gönderilmesi. Gazeteye kare kodu konulması” eklenebilir. “F.1.5.12. Oda Gazetesinin videosunun her ay çekilmesi ve sosyal medyadan tanıtılması.”

Daha çok toplantı ve etkinliklerin yapılmasını isteyen üyelerimiz için “F 2.1.11 Tedarikçi günlerinin düzenlenmesi.” “F 2.6.16 .Ticari heyetlerin odamıza davet edilmesi ve üyelerimize ikili iş görüşme alanları oluşturulması.”

Sosyal Medya üzerinden yapılan anketlerde değerlendirilmiş olup %80 memnuniyet olduğu görülmüştür.

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

Tüm kriterler değerlendirildiğinde %95 Memnuniyet tespit edilmiştir.

Alan	Yüzdellik Ağırlık	Ağırlık dağılımı
ODA PERSONELİNE AİT GÖRÜŞLERİNİZ	20%	0,198
ODAMIZ ORGANLARI VE HİZMET BİNASI HAKKINDAKİ GÖRÜŞLERİNİZ	10%	0,097939
ODA HİZMETLERİNE (SÜREÇLERİNE) AİT GÖRÜŞLERİNİZ	10%	0,09633
Genel olarak Odamız faaliyetlerinden memnun musunuz?	50%	0,465
Sosyal Medya Anket Ortalaması	10%	0,093
		95%

Saygılarımla.
Buket Özçelik Gürcan