

**2018 YILI 1 YILLIK ÜYE MEMNUNİYETİ  
ARAŞTIRMASI SONUÇ**

**RAPORU**

**2018 - IGDIR**

**Ayfer ÇAM**

**Yönetim temsilcisi**

## GİRİŞ

TOBB İğdır Ticaret Ve Sanayi Odası, 2000 aktif üyesi ile 5174 Sayılı yasa ve ilgili diğer mevzuatın verdiği görev ve sorumlulukları yerine getiren bir kamu kurumu niteliğinde meslek kuruluşudur. ISO 9001 Kalite Yönetim Sistemi bulunmaktadır. 10.dönem için TOBB akreditasyon sistemi için çalışmalar yapılmaktadır.

Odanın; ilgili sistem belgelerinin ön koşullarından biri üye görüş, öneri, beklenti ve isteklerine uygun müşteri odaklı çalışmasıdır. Buna bağlı olarak, üye memnuniyetini esas alan bir çalışma anlayışı, kurumsal, ileri dönük düşünce ve hedef belirlemesi ve çalışmalarında bu esası yani üye odaklı olması beklenmektedir.

Tüm iş süreçlerinde belirleyeceği hedeflerin etkin ve gerçekçi olması için, veriye dayalı, ölçülebilir olması gerekmektedir. Bu nedenle; İğdır TSO ile şirketimiz arasında varılan anlaşma gereği üyelere memnuniyet anketi uygulanmış, sonuçları başta da belirtilen TOBB Akreditasyon Sistemi maddeleri üzerinden öneri ve iyileştirme sistemine dahil edilmesi üzerinden raporlanmıştır.

### Örneklem Büyüklüğü

Hedef Kitle: İğdır TSO aktif üyeleri

Hedef Kitle Büyüklüğü: 2000

Anket Uygulanan üye sayısı: 208

Örneklem Temsil düzeyi : %5.5

Analiz Hata Payı : %10

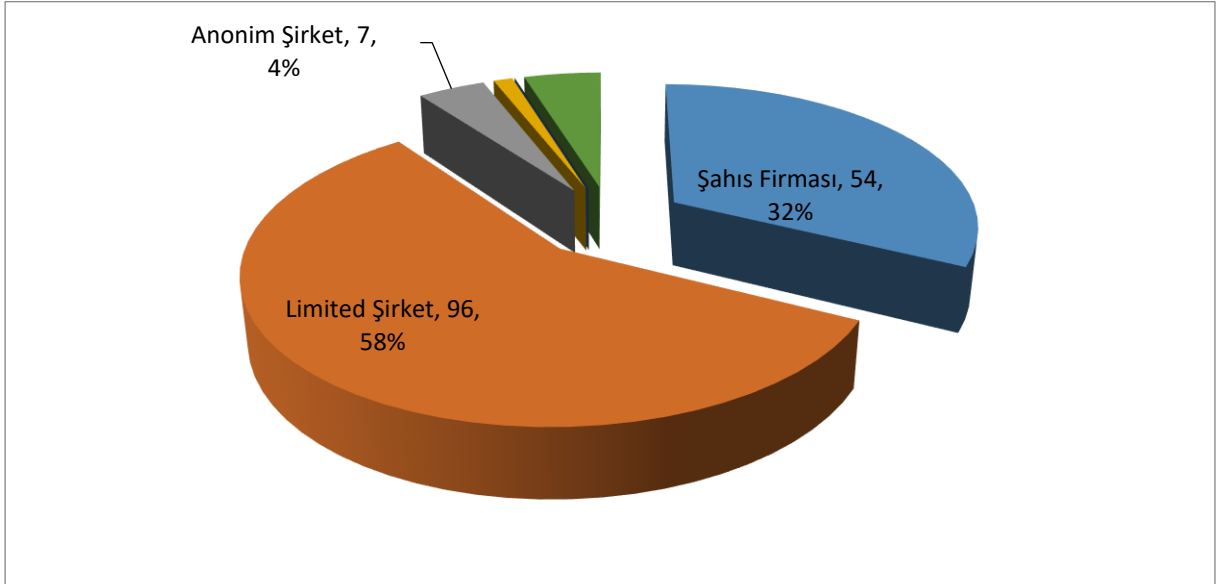
Güven Seviyesi : %90

Yanıtlama oranları, hedef kitlenin Oda ilişkisi, anket uzunluğu ve karmaşıklığı, teşvikler ve anket konusu gibi birçok faktöre bağlı olarak büyük oranda değişir.

Üyelerimizin anketleri yanıtlama oranı, örneklem temsil düzeyi %5 olarak gerçekleşmiştir. Anketler birebir üye ziyareti sonucu yüz yüze doldurulmuştur.

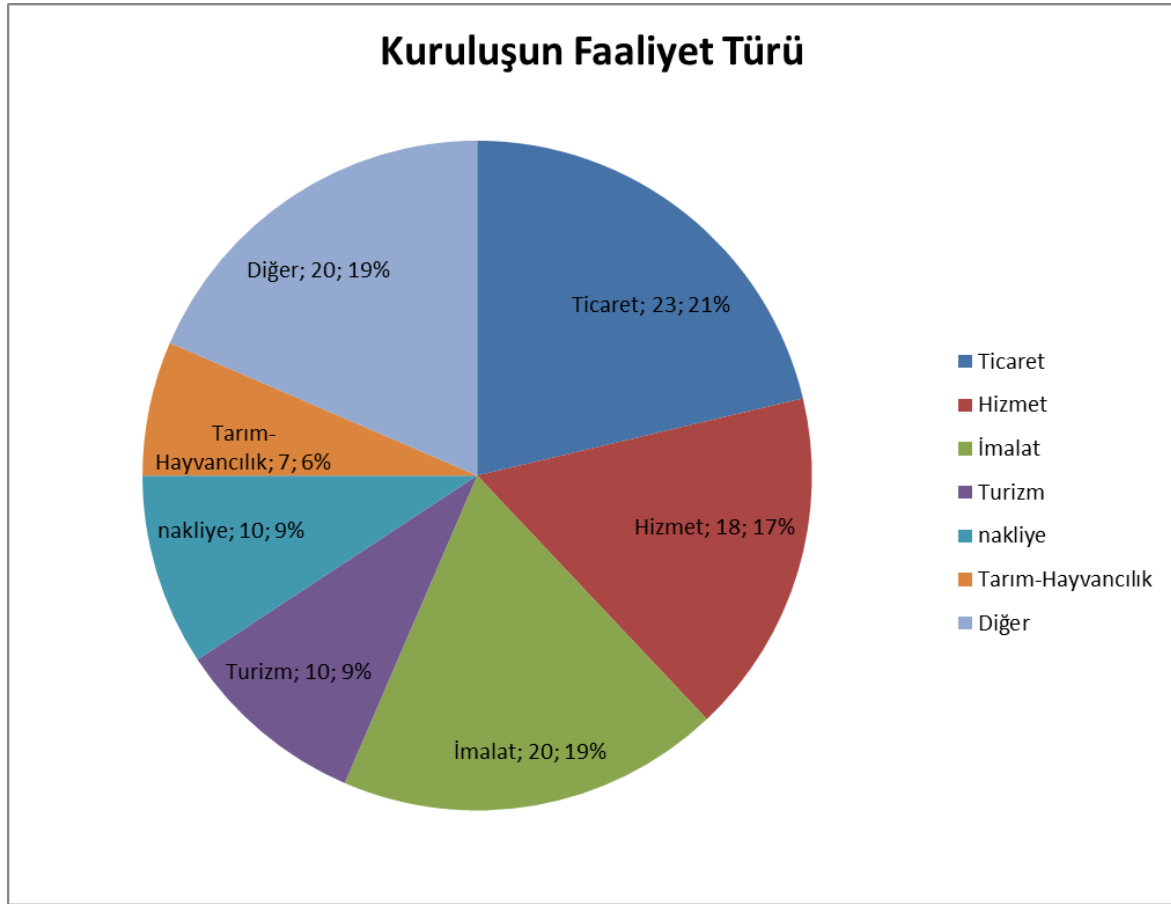
## Demografik analiz

D.1	Kuruluş Statüsü
Şahıs Firması	54
Limited Şirket	96
Anonim Şirket	7
Kolektif Şirket	2
Komandit Şirket	0
Kooperatif	8
Diğer	0
Toplam	167



Öneri 1. Şahıs firmalarının çokluğu göz önüne alındığında şirketleştirme ve kurumsallaşma ve ortaklık kültürü teşvik çalışmaları yapılabilir.

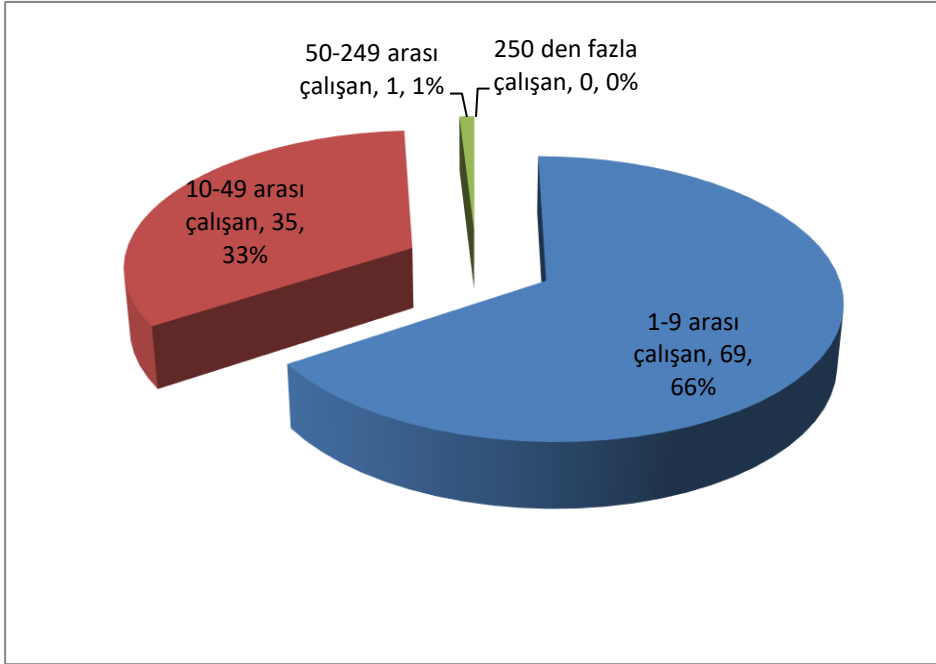
D.2	Kuruluşun Faaliyet Türü
Ticaret	23
Hizmet	18
İmalat	20
Turizm	10
nakliye	10
Tarım-Hayvancılık	7
Diğer	20
toplam	108



Verilere göre oda üyelerinin çeşitli sektörlerde dağılım göstermekte en zayıf sektörün %7.6 ile tarım hayvancılık olduğu gözlenmektedir.

Öneri 2. İlin tarım ve hayvancılık potansiyeli dikkate alındığında sektörde %7.6 olan firma oranını artırıcı çalışmalar yapılabilir.

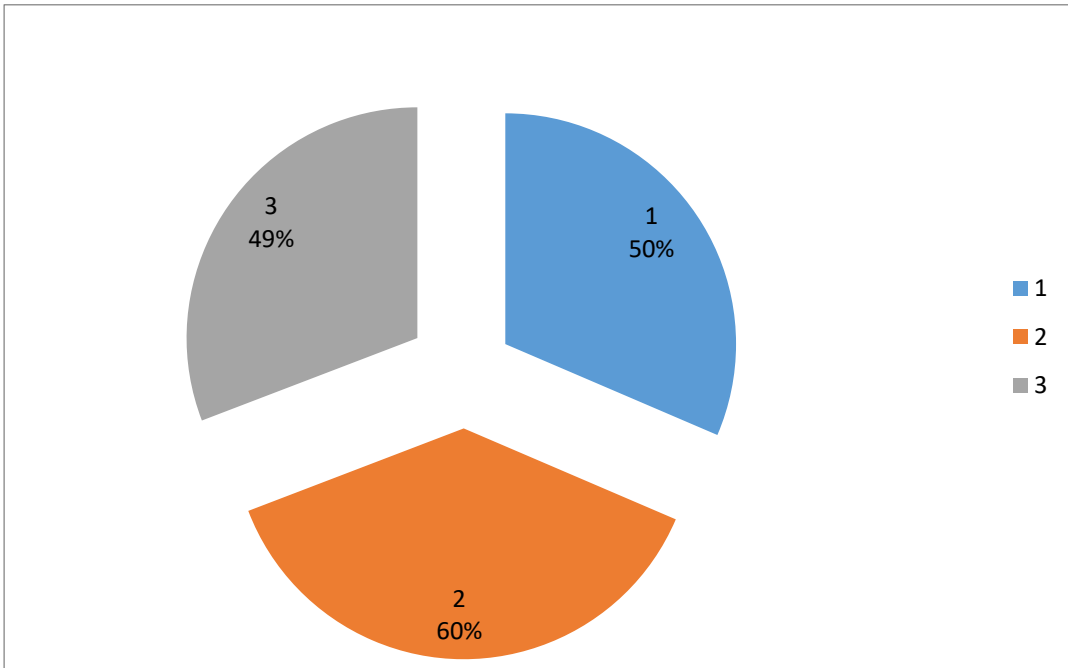
D.3	İşletmenin Ölçeği
1-9 arası çalışan	69
10-49 arası çalışan	35
50-249 arası çalışan	1
250 den fazla çalışan	0



Firma sayısı baz alındığında istihdamın azlığı dikkat çekmekte

Öneri 3. İstihdam ve kalkınma açısından firmaları devlet destekleri ve teşvikleri ve başvuruları için oda bünyesinde proje danışmanlık ofisi kurulması ilin ekonomik büyümesi açısından önemlidir.

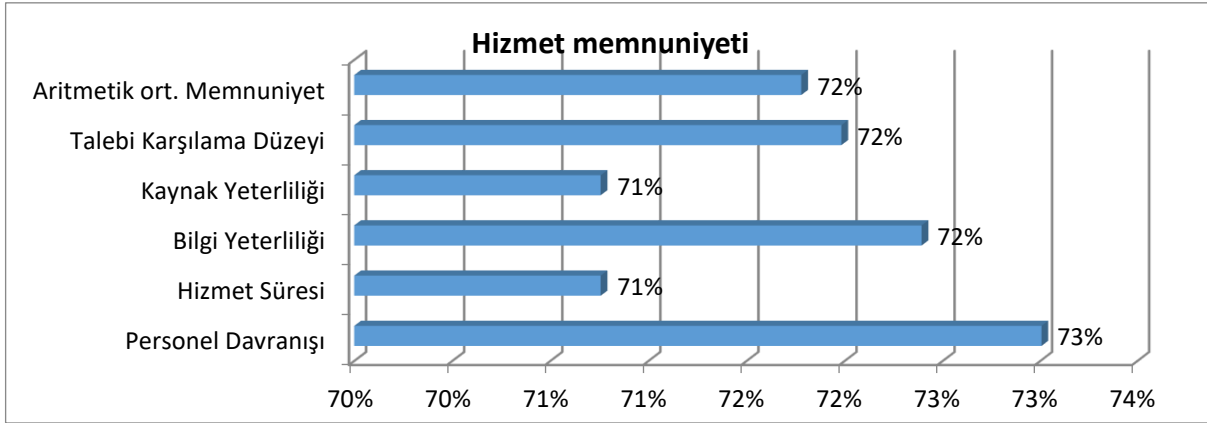
D.4	Odaya kaç yıldır üyesiniz
1-9 yıl arası	50
10-15 yıl arası	60
15 yıldan fazla	49



**Üyelerin % 50' LÜK bir kısmı 1-9 arası, % 60 lik kısmı 10-15 yıl arası ve % 49i ise 15 yıldan fazla olduğunu söylemiştir.**

s.1

Soru 1 Hizmet memnuniyeti	Soru 1 Hizmet memnuniyeti	Odamızdan aldığınız hizmete ilişkin görüşlerinizi puanlayarak belirtiniz.
Personel Davranışı	73%	2,19
Hizmet Süresi	71%	2,12
Bilgi Yeterliliği	72%	2,17
Kaynak Yeterliliği	71%	2,12
Talebi Karşılama Düzeyi	72%	2,16
Aritmetik ort. Memnuniyet	72%	2,15



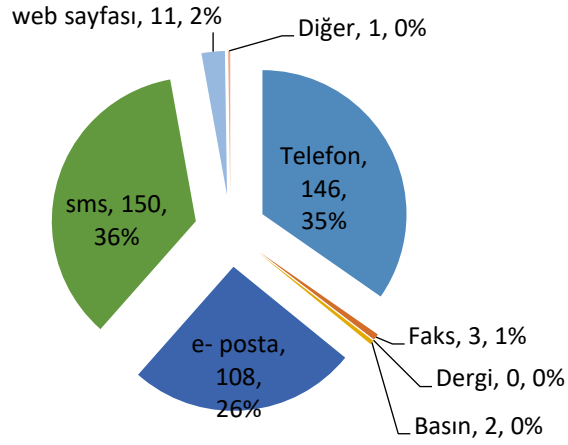
**Üyelere Odamızdan aldığı hizmetler konusunda sorulan sorular üzerinden memnuniyet düzeyleri hesaplanmıştır. Üyelerimiz memnuniyetlerinin genelde ortalama bir düzeyde olduğunu belirtmişler.**

**Öneri 4. Personelin Kaynak ve bilgi yeterliliği artırılarak talebi karşılama düzeyini ve dolayısı ile hizmet memnuniyet oranı artırılabilir.**

S.2

soru2	Odamızın duyuruları ve yeni faaliyetleri hakkında bilgiler size nasıl ulaşıyor
Telefon	98
Faks	2
Dergi	0
Basın	0
e- posta	88
sms	102
web sayfası	1
Diğer	1

### Odamızın duyuruları ve yeni faaliyetleri hakkında bilgiler size nasıl ulaşıyor

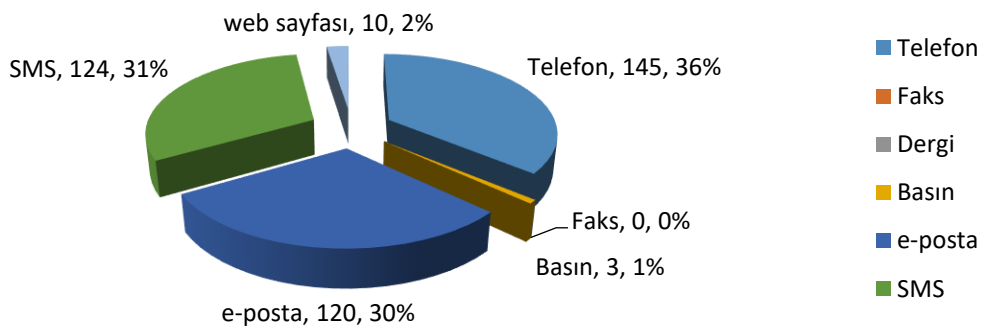


Oda üyeleri ile iletişimin % 99 yakın bir oranla telefon ile saklanıldığı görülmektedir.



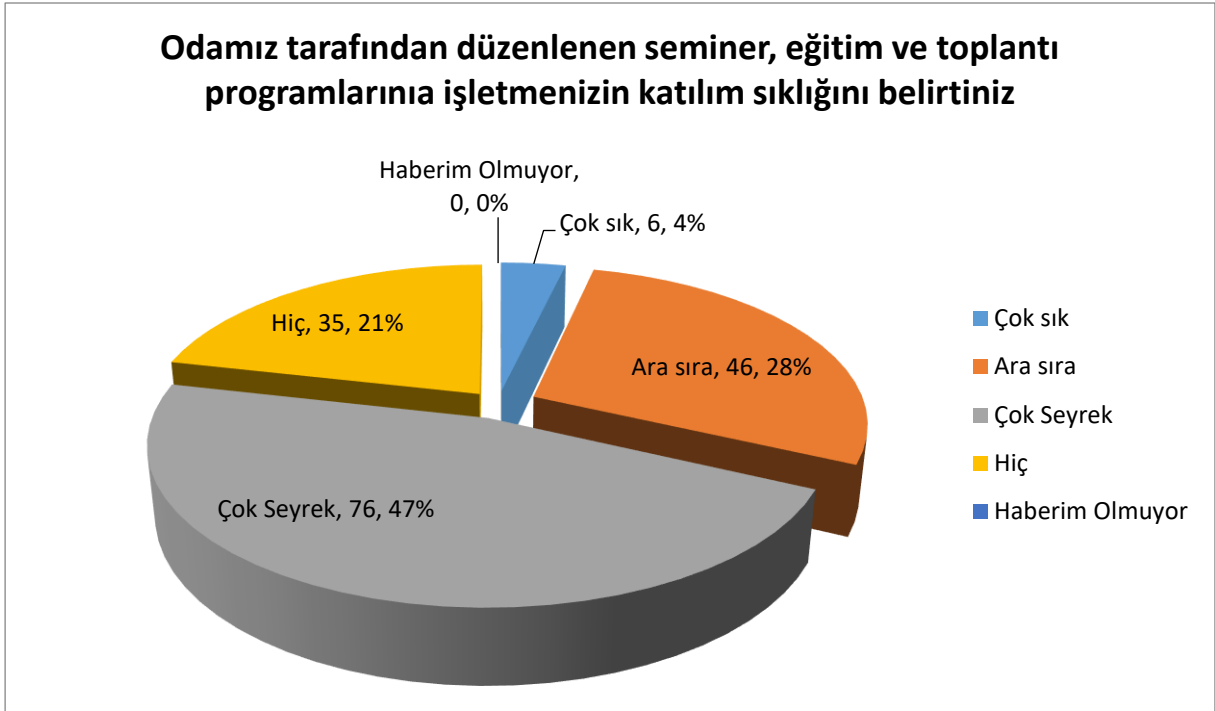
soru3	Odamızın duyuruları ve yeni faaliyetleri hakkındaki bilgilerin size hangi kaynaktan ulaşmasını tercih edersiniz
Telefon	145
Faks	0
Dergi	0
Basın	3
e-posta	120
SMS	124
web sayfası	10
Diğer	0

### Odamızın duyuruları ve yeni faaliyetleri hakkındaki bilgilerin size hangi kaynaktan ulaşmasını tercih edersiniz



Bu soruda üyelerimize odanın duyuruları ve yeni faaliyetleri hakkındaki bilgilerin size hangi kaynaktan ulaşmasını tercihleri sorulmuş üyelerimizin % 36 telefon %30 e-posta %30 ile haberdar olmak istemiştir. Diğer seçeneklerin rağbet görmediği anlaşılmıştır.

Soru 4	Odamız tarafından düzenlenen seminer, eğitim ve toplantı programlarını işletmenizin katılım sıklığını belirtiniz	
Çok sık		6
Ara sıra		46
Çok Seyrek		76
Hiç		35
Haberim Olmuyor		0

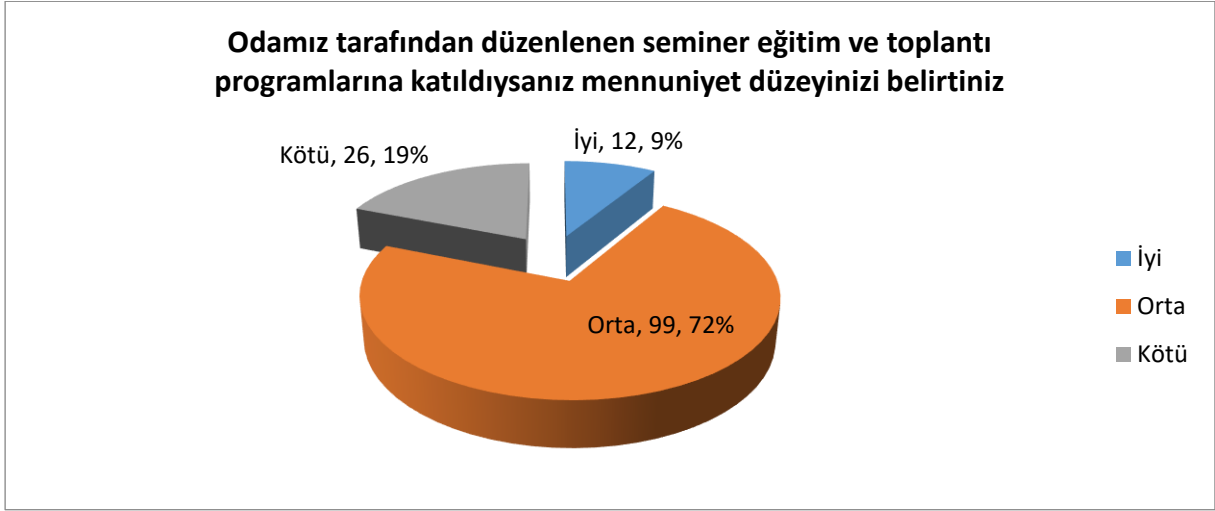


Yukarıdaki tabloya bakıldığında her 3 üyeden 1 nin haberdar olmalarına karşın hiç katılmadıkları görülmektedir.

**Öneri 5. Eğitim ve toplantılara katılmayan % 33 gibi büyük bir kitlenin varlığı eğitim ve toplantı konularının gözden geçirilerek cazip hale gelmesi için araştırma ve çalışmalar yapılması işletmelerin bilinçlenmesi açısından çok önemlidir.**

<b>Soru 5</b>	<b><u>Odamız tarafından düzenlenen seminer eğitim ve toplantı programlarına katıldıysanız memnuniyet düzeyinizi belirtiniz</u></b>
<b>İyi</b>	<b><u>12</u></b>

<b>Orta</b>	<b>99</b>
<b>Kötü</b>	<b>26</b>



Odamızın 2018 yılı içerisinde yaptığı etkinliklere dair memnuniyet düzeyleri ölçüldüğünde ( % 12 ile iyi, % 99 orta ve %26 düzeyinde kötü) olarak değerlendirme sonuçlarına ulaşılmıştır.

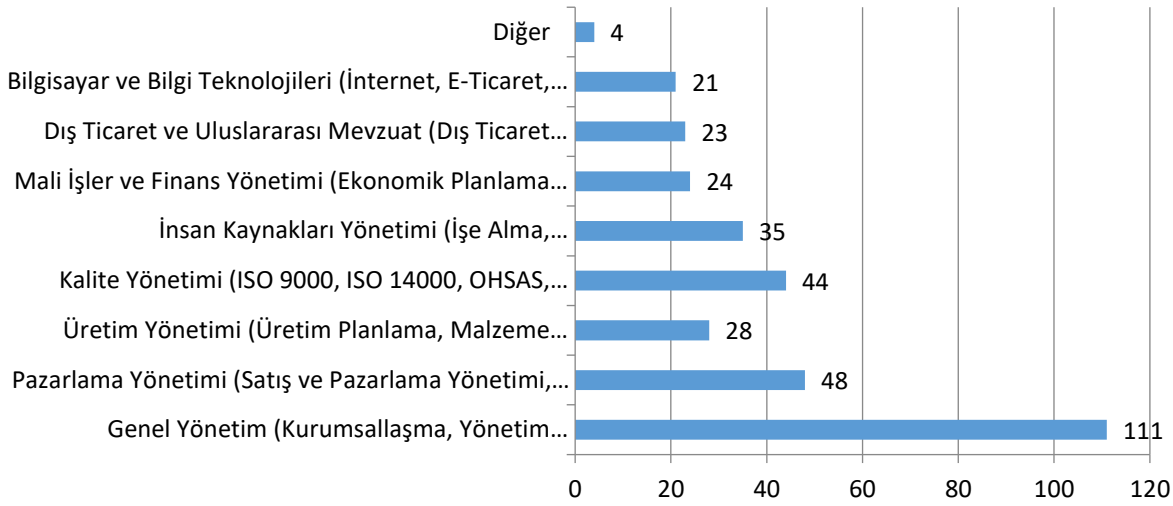
**Öneri:** Odanın üyelere yönelik etkinliklerini arttırması ve üye katılımını sağlamaya yönelik iyileştirme noktalarını tespit edip faaliyetler düzenlemesi gerekmektedir. Özellikle soru 6 da verilen sonuçlar bu amaçla kullanılabilir.

## Soru 6.

Genel Yönetim (Kurumsallaşma, Yönetim Modelleri, Stratejik Planlama, İş Kurma ve Geliştirme vb.)	111
Pazarlama Yönetimi (Satış ve Pazarlama Yönetimi, Pazar Araştırması, Dağıtım, Fiyatlandırma vb.)	48
Üretim Yönetimi (Üretim Planlama, Malzeme Yönetimi, Otomasyon, Teknik Konular vb.)	28
Kalite Yönetimi (ISO 9000, ISO 14000, OHSAS, HACCP, Ürün Belgelendirme, CE vb.)	44
İnsan Kaynakları Yönetimi (İşe Alma, Kariyer/İşgücü Planlama, Performans Yönetimi vb.)	35
Mali İşler ve Finans Yönetimi (Ekonomik Planlama ve Kontrol, Finansal Planlama vb.)	24
Dış Ticaret ve Uluslararası Mevzuat (Dış Ticaret Mevzuatı, Ödeme Şekilleri, İth./İhr. İşlemleri vb.)	23
Bilgisayar ve Bilgi Teknolojileri (İnternet, E-Ticaret, Office Programları, ERP, MRP vb.)	21
Diğer	4

İşletmenizin aşağıdaki hangi konularda eğitime ihtiyacı olduğunu düşünüyorsunuz

## İşletmenizin aşağıdaki hangi konularda eğitime ihtiyacı olduğunu düşünüyorsunuz



**ÖNERİ 6. YUKARDAKİ TABLODA GÖSTERGE SONUÇLARINA BAKILDIĞINDA EN ÇOK TALEP EDİLEN ( 1-2 -4 ) MADDENİN 2018 EĞİTİM PLANINDA YER ALMALIDIR.**

### S.7

Odanızın sizi ne düzeyde temsil ettiğine inanıyorsunuz?

Odamızın hizmet binasındaki "Yönlendirmeler" hakkındaki görüşünüz?

Odamızın hizmet binasının Genel Temizliği hakkındaki görüşünüz?

Odamızın hizmet binasının Çalışma Ortamının Fiziksel Yapısı (havalandırma, düzen/tertip, ferahlık vb.) hakkındaki görüşünüz?

Gerektiğinde Üst Yönetime Ulaşabilme konusundaki görüşünüz?

66%	67%	67%	68%	67%
1,99	2,02	2,00	2,04	2,01

## toplam



2018 ÜYE MEMNUNİYET ANKETİ SONUÇLARINA GÖRE ODA TEMSİL VE ALT YAPI DEĞERLENDİRMESİNE AİT VERİLER YUKARIDA GÖSTERİLMİŞTİR

2018 YILI MEMNUNİYET DÜZEYİ ORTALAMASI % 92 DİR.

Madde 8	Soru8 Odamızdan aldığımız hizmet ve beklentiler hususunda varsa Önerlerinizi sıralayınız.	Gösterge
1	Aidatlar çok yüksek	3
2	Oda hizmetleri yetersiz	1
3	Eğitim süresinin yetersiz olması	
4	Bilgi yetersizliği ticari olarak	
5	Toplantı ve eğitimden habersiz	
6	Belgelerin ücretsiz verilmesi	1
7	Onlayın evrak alımı	
8	İnternet çok yavaş	11
9	oda fiziki ortam bozuk ve kaygan zemin	5