

ÇARŞAMBA TİCARET VE SANAYİ ODASI
ÜYE MEMNUNİYET ANKETİ SONUÇ RAPORU
(31.12.2024)

1. Amaç ve Kapsam

Bu çalışma, Odamızın hizmet kalitesini ölçmek, üye beklentilerini analiz etmek ve stratejik karar süreçlerine veri sağlamak amacıyla gerçekleştirilmiştir.

2. Katılım ve Yöntem

- Toplam üye sayısı: **1.350**
- Ankete katılan üye sayısı: **160**
- Katılım oranı: **%11,85**

⇒Yorum:

Katılım oranı önceki duruma göre daha anlamlı bir seviyededir ve sonuçlar genel eğilimi yansıtmaya açısından **daha güvenilir** kabul edilebilir.

3. Genel Memnuniyet Düzeyi

1. Bölüm Memnuniyet Oranı: **%87,1**

2. Bölüm Memnuniyet Oranı: **%63,51**

Genel Memnuniyet Sonucu: **%75,31**

⇒ Net okuma:

Kurumsal performans güçlü, üye deneyimi ve etkileşim orta seviyede.

4. Güçlü Alanlar

- Odanın temsil gücü: **%97,91**
- Üst yönetime erişim: **%97,73**
- Hizmet binası ve yönlendirme: **%97,16**
- Devlet destekleri faaliyetleri: **%97,43**
- Proje yazımı desteği: **%97,24**
- Dış pazar faaliyetleri: **%96,02**

⇒ Sonuç:

Oda; **itibar, erişilebilirlik ve destek mekanizmalarında çok güçlü.**

5. Gelişime Açık Alanlar

- Fiziksel çalışma ortamı: **%84,56**
- Meslek komiteleri etkinliği: **%82,29**
- Eğitim ve seminer memnuniyeti: **%69,46**
- Eğitimsel katılım sıklığı: **%55,88**
- Bölgesel katkı algısı: **%61,46**
- Üye ziyaret sıklığı: **çok düşük**

⇒ Net teşhis:

Sorun hizmette değil, üyeye dokunuşta ve süreklilikte.

ÇARŞAMBA TİCARET VE SANAYİ ODASI
ÜYE MEMNUNİYET ANKETİ SONUÇ RAPORU
(31.12.2024)

6. Yıllar Bazında Eğilim

Yıl	Genel Memnuniyet
2019	%69,00
2020	%71,14
2021	%75,46
2022	%78,31
2023	%70,59
2024	%75,31

➡ Yorum:

- 2023 düşüş sonrası **2024'te toparlanma var (+4,72 puan)**
- Sistem çalışıyor, ama **istikrar henüz sağlanmış değil**

7. Stratejik Tespit

Bu anketin en kritik çıktısı:

Üyeler Odayı güçlü buluyor,
Ama Oda ile yeterince temas etmiyor.

Bu fark kapanırsa memnuniyet **%80+ seviyesine rahat çıkar.**



MEMNUNİYET ORANI HESAPLAMA TABLOSU

SN.

SORU/PUAN	1 PUAN	2 PUAN	3 PUAN	4 PUAN	5 PUAN	6 PUAN	7 PUAN
1 Çarşamba Ticaret ve Sanayi Odası'nın sizi ne düzeyde temsil ettiğine inanıyorsunuz?	0,00%	1,90%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%
2 Çarşamba Ticaret ve Sanayi Odası'nın hizmet binasındaki "Yönlendirmeler" hakkındaki görüşünüz?	0,00%	1,90%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	1,90%
3 Gerekliğinde Üst Yönetime Ulaşabilme konusundaki görüşünüz?	0,00%	1,90%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%
4 Çalışma Ortamının Fiziksel Yapısı (havalandırma, düzen/tertip, ferahlık vb.) hakkındaki görüşünüz?	0,00%	1,80%	1,90%	5,70%	5,70%	9,40%	1,90%
5 Üyesi olduğunuz Meslek Komitesinin çalışmaları hakkındaki görüşünüz?	1,90%	1,90%	1,90%	7,50%	7,50%	7,50%	1,90%
6 Devlet destekleri konularında faaliyet	1,80%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%
7 Proje yazılımı konusunda faaliyet	1,80%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%
8 Yeni iş pazarlarının tanıtımı (iç Pazar)	1,80%	0,00%	0,00%	0,00%	1,90%	3,80%	1,90%
9 Yeni iş pazarlarının tanıtımı (Dış Pazar)	1,90%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	1,90%
10 Yeni sermaye ortaklıklarının bir araya getirilmesi	1,90%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%
11 Yeni oluşan iş sektörlerinin tanıtımı	1,90%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%
12 Kurumsal şirket anlayışı konusunda faaliyet	1,90%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%
13 Geleceği planlama (iş, Pazar, maliyet) faaliyetleri	1,90%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	1,90%
toplam:	16,80%	9,40%	3,80%	13,20%	15,10%	20,70%	11,40%



OSU

8 PUAN	9 PUAN	10 PUAN	%	TOPLAM %	%ORTALAMA
1,90%	1,90%	94,30%	100,00%	979,10%	97,91%
0,00%	7,50%	88,70%	100,00%	971,60%	97,16%
0,00%	7,50%	90,60%	100,00%	977,30%	97,73%
7,50%	5,70%	60,40%	100,00%	845,60%	84,56%
3,80%	5,70%	60,40%	100,00%	822,90%	82,29%
1,90%	5,70%	90,60%	100,00%	974,30%	97,43%
3,80%	3,80%	90,60%	100,00%	972,40%	97,24%
3,80%	17,00%	69,80%	100,00%	928,80%	92,88%
3,80%	9,40%	83,00%	100,00%	960,20%	96,02%
3,80%	9,40%	84,90%	100,00%	965,90%	96,59%
3,80%	9,40%	84,90%	100,00%	965,90%	96,59%
5,70%	9,40%	83,00%	100,00%	2,30%	0,23%
3,80%	11,30%	81,10%	100,00%	958,30%	95,83%
43,60%	103,70%	1062,30%	1300,00%	11324,60%	1132,46%

MEMNUNİYET ORANI

87,1%



MEMNUNİYET ORANI HESAPLAMA

SORU/PUAN	1 PUAN	2 PUAN	3 PUAN
Memurların Konuya Hâkimiyeti, Bilgi Yeterliliği	0,00%	0,00%	22,60%
Talebin Karşılama Yeterliliği ve Hızı	0,00%	0,00%	20,80%
İletişim Kurma Becerisi ve Davranış Şekli	0,00%	0,00%	17,00%
Şikâyetleri Değerlendirme	0,00%	0,00%	18,90%
Duyuruların /İlanların size ulaşımı ve yeterliliği hakkında ne düşünüyorsunuz?	0,00%	3,80%	69,80%
Çarşamba Ticaret ve Sanayi Odası tarafından düzenlenen Seminer, Eğitim ve Toplantı programlarına işletmenizin katılım sıklığını belirtiniz?	3,70%	34,00%	41,50%
Çarşamba Ticaret ve Sanayi Odası tarafından düzenlenen Seminer, Eğitim ve Toplantı programlarına katıldıysanız memnuniyet düzeyinizi belirtiniz.	0,00%	1,80%	49,10%
Çarşamba Ticaret ve Sanayi Odası'nın üye ihtiyaçlarını düzenli ve sürekli olarak takip etmesi ve uygun biçimde çözüme ulaştırması konusunda başarılı buluyor musunuz?	0,00%	0,00%	1,90%
Çarşamba Ticaret ve Sanayi Odası'nın bölgesel gelişime yaptığı katkıyı nasıl buluyorsunuz?	2,00%	24,50%	37,70%
Çarşamba Ticaret ve Sanayi Odası'nı ziyaret sıklığınız nedir	0,00%	0,00%	0,00%
toplam:	5,70%	64,10%	279,30%

TABLOSU

4 PUAN	%	TOPLAM %	%ORTALAMA
77,40%	100,00%	377,40%	75,48%
79,20%	100,00%	379,20%	75,84%
83,00%	100,00%	383,00%	76,60%
81,10%	100,00%	381,10%	76,22%
26,40%	100,00%	322,60%	64,52%
20,80%	100,00%	279,40%	55,88%
49,10%	100,00%	347,30%	69,46%
98,10%	100,00%	398,10%	79,62%
35,80%	100,00%	307,30%	61,46%
0,00%	0,00%	0,00%	0,00%
550,90%	900,00%	3175,40%	635,08%
MEMNUNİYET ORANI			63,51%

MEMNUNİYET SONUÇ: 75,31%

YIL/DETAY	1. BÖLÜM	2. BÖLÜM
2019	73,00%	65,00%
2020	76,31%	65,97%
2021	81,01%	69,90%
2022	70,62%	78,31%
2023	71,26%	69,91%
2024	87,11%	63,51%
2019-2020 DEĞİŞİM ORANI (-/+)	3,31%	0,97%
2020-2021 DEĞİŞİM ORANI (+ / -)	4,70%	3,93%
2021-2022 DEĞİŞİM ORANI (+ / -)	-10,39%	8,41%
2022-2023 DEĞİŞİM ORANI (+ / -)	0,64%	-8,40%
2023-2024 DEĞİŞİM ORANI (+ / -)	15,85%	-6,41%

SON DEĞERLENDİRME (NİHAİ NOT)	KATILIMCI SAYISI
69,00%	24
71,14%	69
75,46%	106
78,31%	131
70,59%	151
75,31%	160
2,14%	45
4,32%	37
2,86%	25
-7,72%	20
4,72%	9



Sorular

Yanıtlar 160

Ayarlar

160 yanıt



E-Tablolar'da göster



Özet

Soru

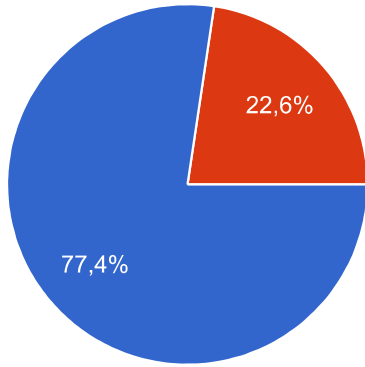
Bağımsız

1.Çarşamba Ticaret ve Sanayi Odası'nın çalışanlarını aşağıdaki kriterlere göre değerlendirir misiniz?

Memurların Konuya Hâkimiyeti, Bilgi Yeterliliği



Grafığı kopyala



- ÇOK İYİ
- İYİ
- KÖTÜ
- ÇOK KÖTÜ

Memurların Konuya Hâkimiyeti, Bilgi Yeterliliği Konusunda Cevabınız ÇOK KÖTÜ ise sebebi nedir?

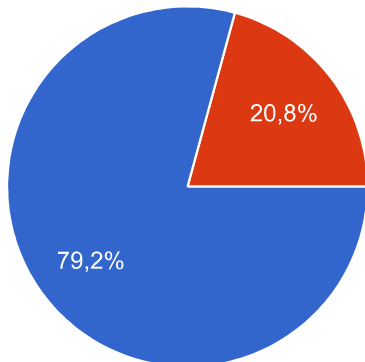
0 yanıt

Bu soruya henüz yanıt verilmedi.

Talebin Karşılama Yeterliliği ve Hızı



Grafığı kopyala



- ÇOK İYİ
- İYİ
- KÖTÜ
- ÇOK KÖTÜ



Sorular

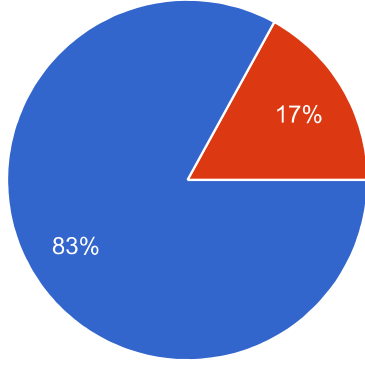
Yanıtlar

Ayarlar

Bu soruya henüz yanıt verilmedi.

İletişim Kurma Becerisi ve Davranış Şekli

[Grafığı kopyala](#)



- ÇOK İYİ
- İYİ
- KÖTÜ
- ÇOK KÖTÜ

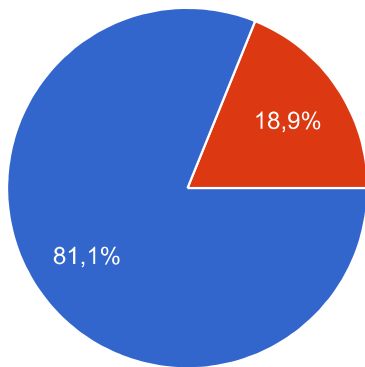
İletişim Kurma Becerisi ve Davranış Şekli Konusunda Cevabınız ÇOK KÖTÜ ise sebebi nedir?

0 yanıt

Bu soruya henüz yanıt verilmedi.

Şikâyetleri Değerlendirme

[Grafığı kopyala](#)



- ÇOK İYİ
- İYİ
- KÖTÜ
- ÇOK KÖTÜ

Şikâyetleri Değerlendirme Konusunda Cevabınız ÇOK KÖTÜ ise sebebi nedir?

0 yanıt

Bu soruya henüz yanıt verilmedi.

BİLGİLENDİRME - BİLGİ EDİNME

Çarşamba Ticaret ve Sanayi Odası'nın duyuruları ve yeni faaliyetleri

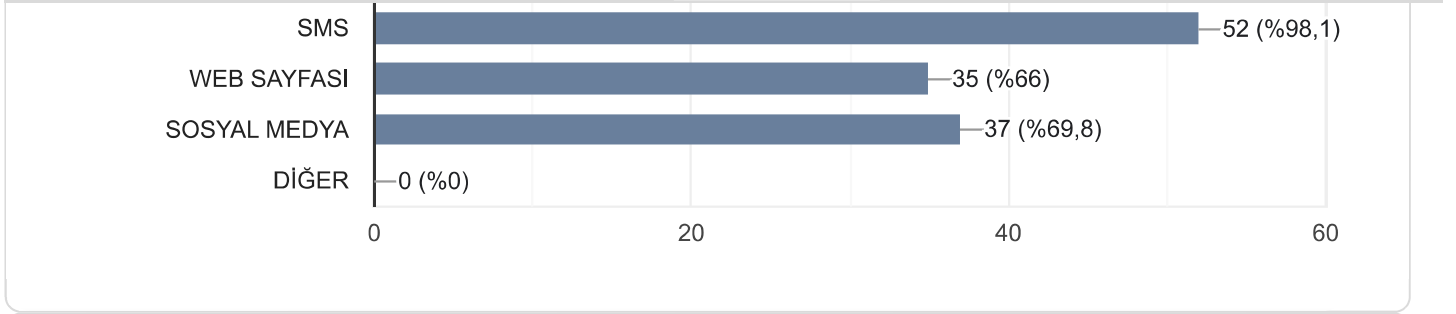
[Grafığı kopyala](#)



Sorular

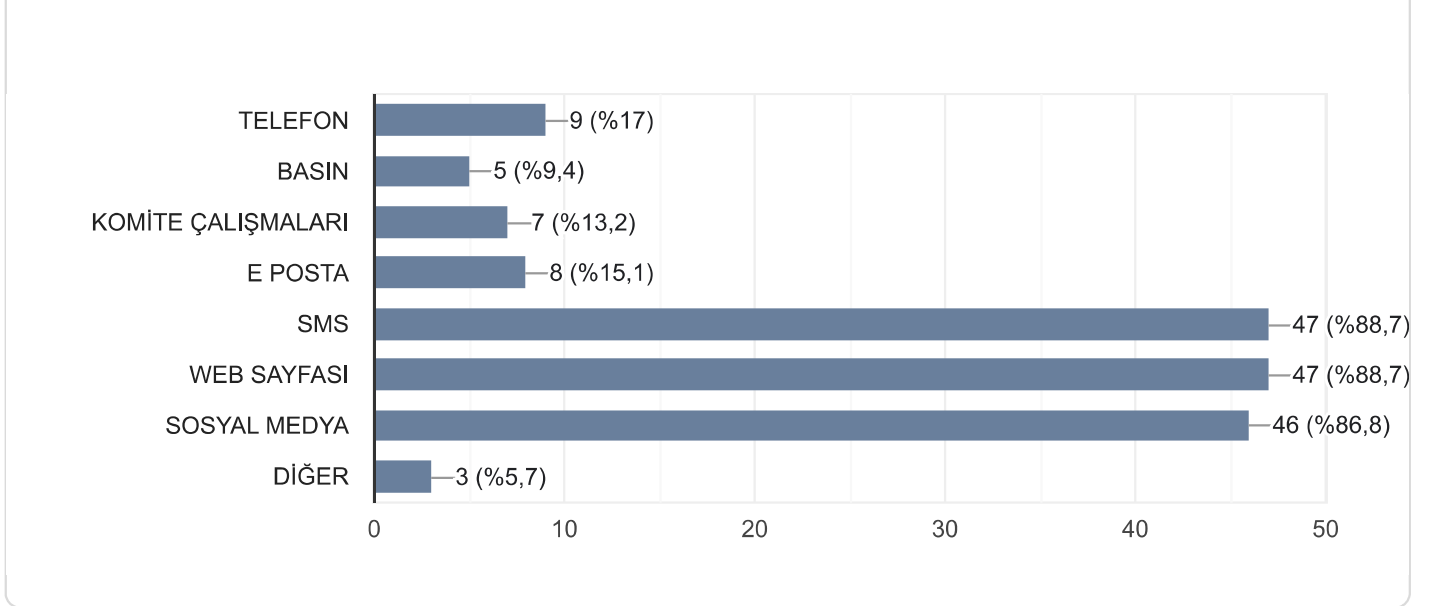
Yanıtlar

Ayarlar



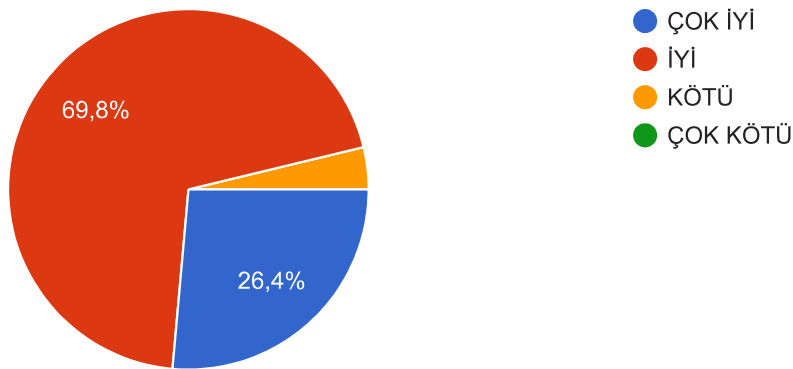
Çarşamba Ticaret ve Sanayi Odası'nın duyuruları ve yeni faaliyetleri hakkındaki bilgilerin size hangi kaynaktan ulaşmasını tercih edersiniz.

[Grafığı kopyala](#)



Duyuruların /ilanların size ulaşımı ve yeterliliği hakkında ne düşünüyorsunuz?

[Grafığı kopyala](#)



Sorunlarınızı veya çözüm önerilerinizi Çarşamba Ticaret ve Sanayi Odası'na iletme mekanizmanız nedir?

[Grafığı kopyala](#)



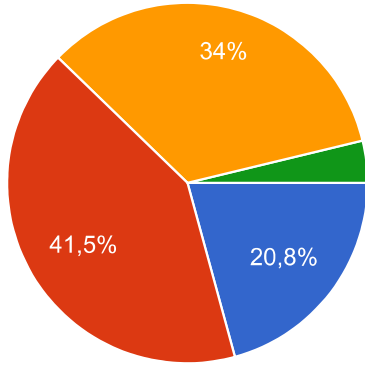
Sorular

Yanıtlar

Ayarlar

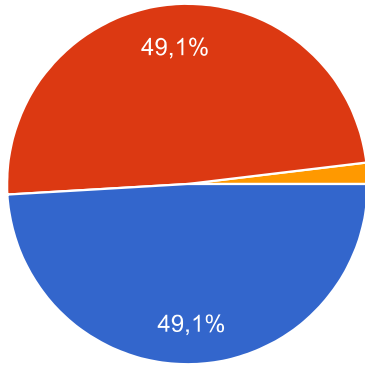
EĞİTİM-SEMİNER

Çarşamba Ticaret ve Sanayi Odası tarafından düzenlenen Seminer, Eğitim ve Toplantı programlarına işletmenizin katılım sıklığını belirtiniz?

[Grafığı kopyala](#)

- ÇOK SIK
- ARA SIRA
- ÇOK SEYREK
- HİÇ
- HABERİM OLMUYOR.

Çarşamba Ticaret ve Sanayi Odası tarafından düzenlenen Seminer, Eğitim ve Toplantı programlarına katıldıysanız memnuniyet düzeyinizi belirtiniz.

[Grafığı kopyala](#)

- İYİ
- ORTA
- KÖTÜ

Çarşamba Ticaret ve Sanayi Odası'nın üye ihtiyaçlarını düzenli ve sürekli olarak takip etmesi ve uygun biçimde çözüme ulaştırması konusunda başarılı buluyor musunuz?

[Grafığı kopyala](#)

- EVET
- HAYIR

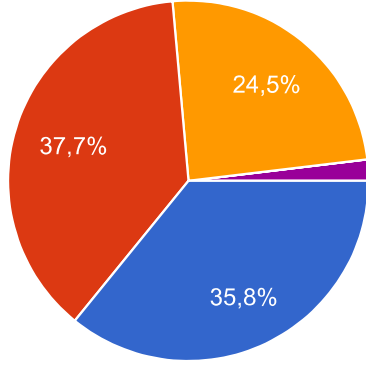


Sorular

Yanıtlar

Ayarlar

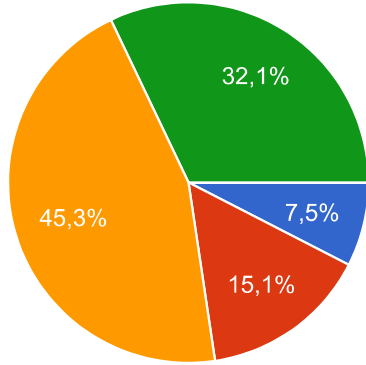
nasıl buluyorsunuz?



- ÇOK İYİ
- İYİ
- ORTA
- KÖTÜ
- ÇOK KÖTÜ

Çarşamba Ticaret ve Sanayi Odası'nı ziyaret sıklığınız nedir

[Grafığı kopyala](#)

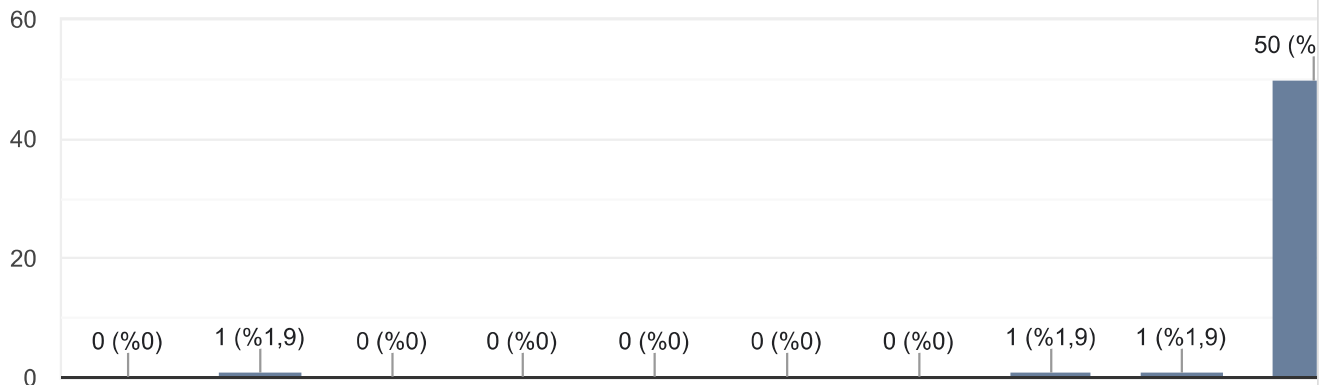


- HER AY
- HER YIL
- BELGE ALMAYA
- UĞRAMAM
- DİĞER

DİĞER

Çarşamba Ticaret ve Sanayi Odası'nın sizi ne düzeyde temsil ettiğine inanıyorsunuz?

[Grafığı kopyala](#)

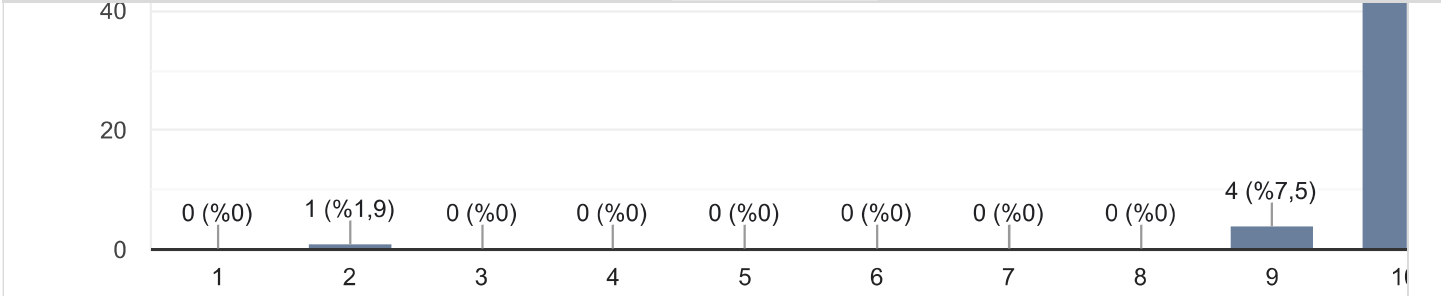




Sorular

Yanıtlar

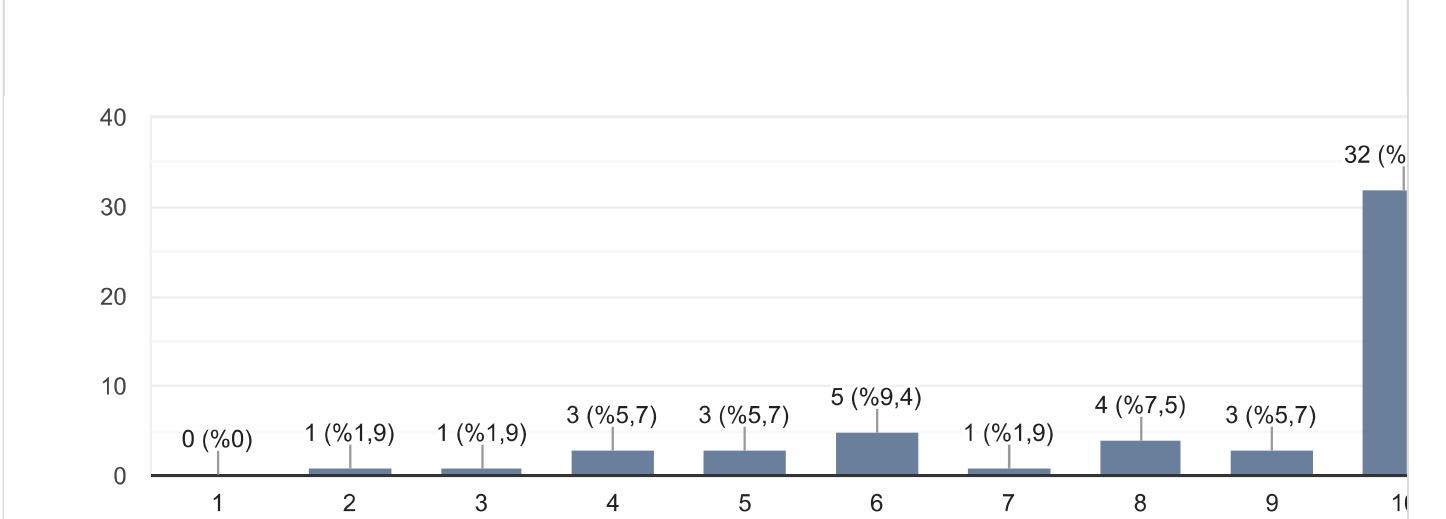
Ayarlar



Çarşamba Ticaret ve Sanayi Odası'nın Hizmet Binasının ve Çalışma Ortamının Fiziksel Yapısı (havalandırma, düzen/tertip, ferahlık vb.) hakkındaki görüşünüz?



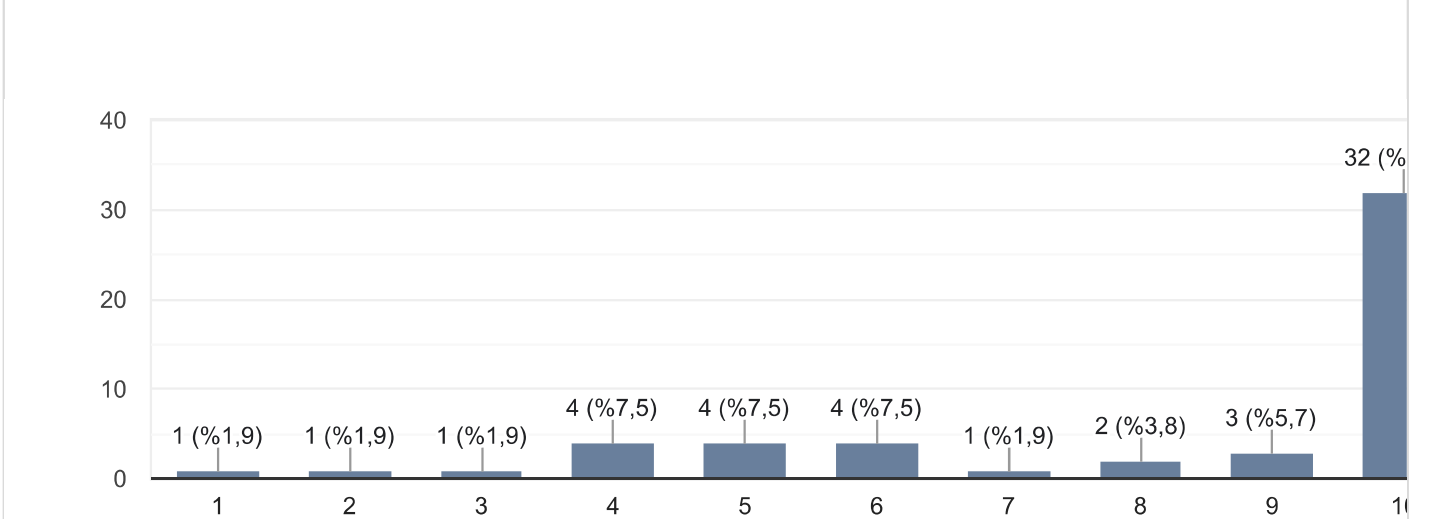
Grafiği kopyala



Üyesi olduğunuz Meslek Komitesinin çalışmaları hakkındaki görüşünüz?



Grafiği kopyala

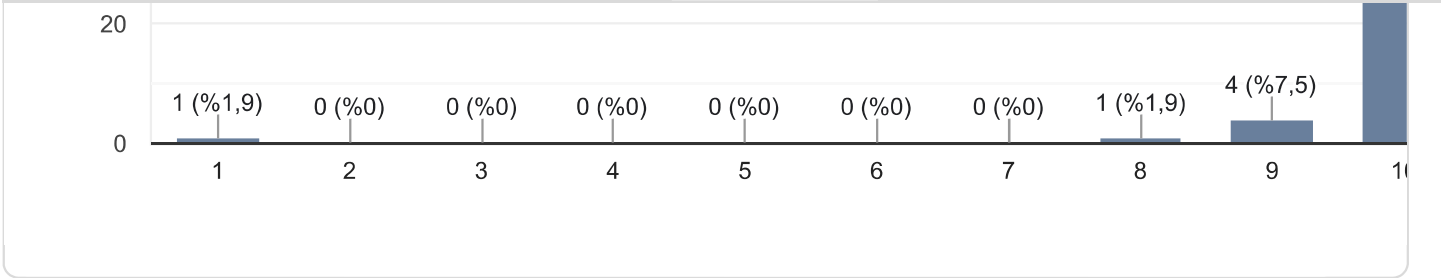




Sorular

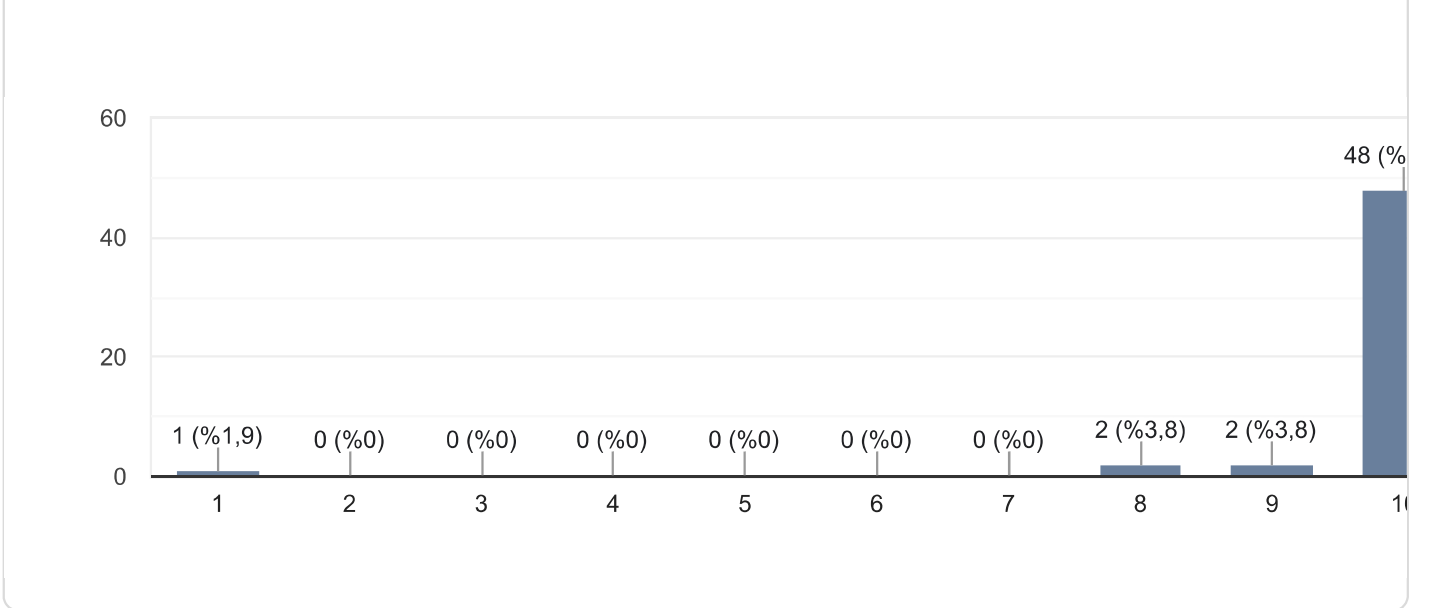
Yanıtlar

Ayarlar



Yeni iş pazarlarının tanıtımı (iç Pazar)

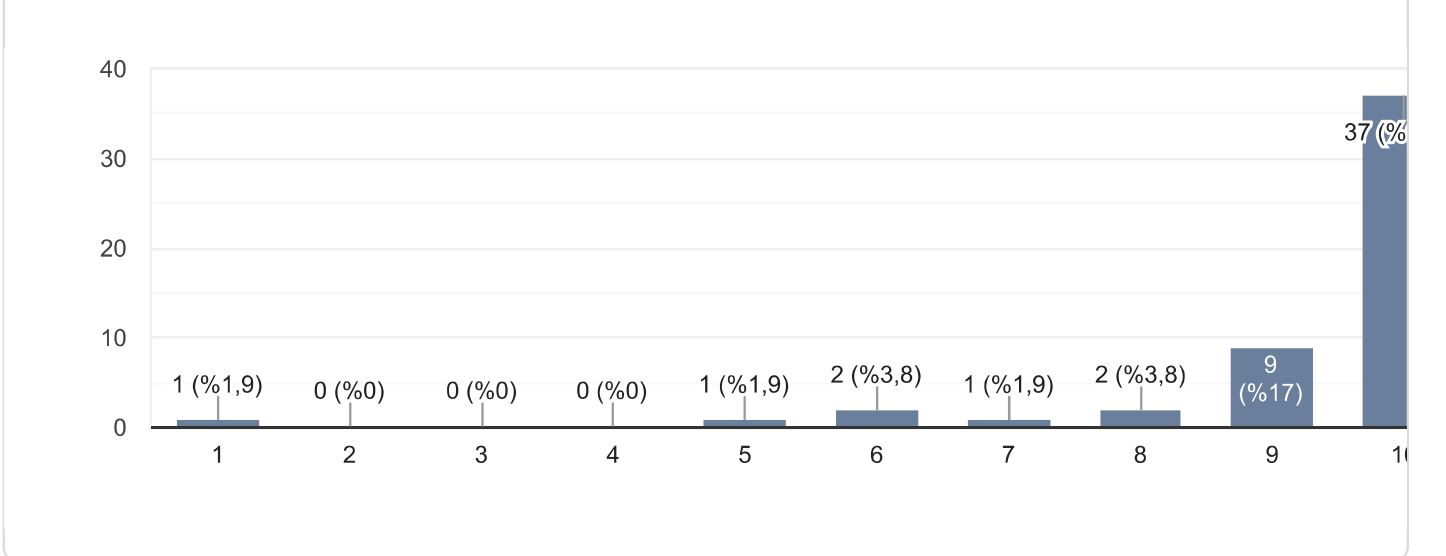
[Grafığı kopyala](#)



Yeni iş pazarlarının tanıtımı (Dış Pazar)

[Grafığı kopyala](#)

53 yanıt



Yeni sermaye ortaklıklarının bir araya getirilmesi

[Grafığı kopyala](#)

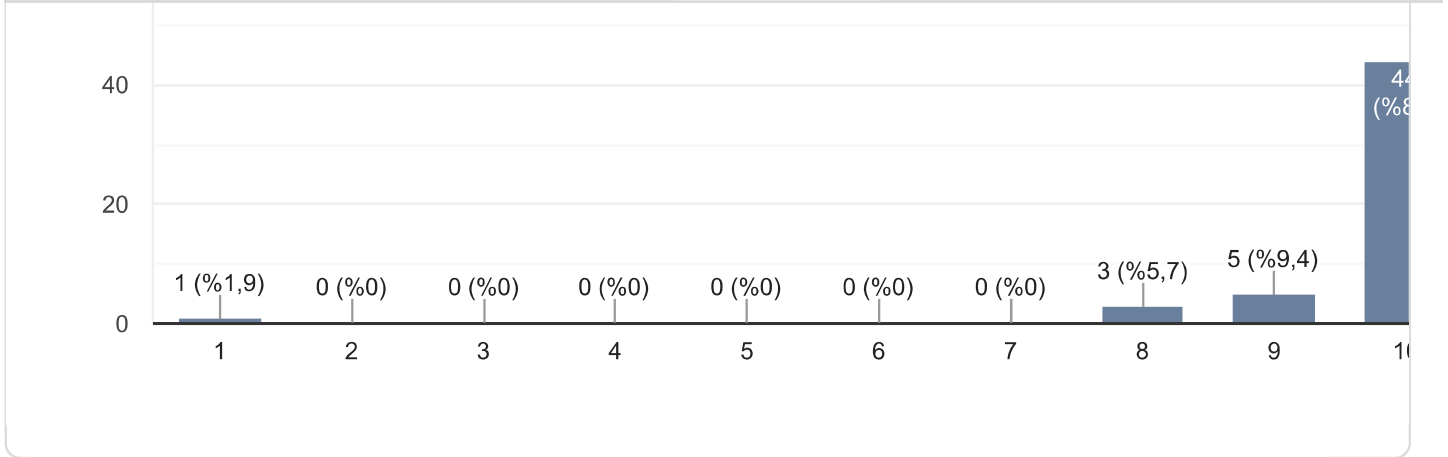




Sorular

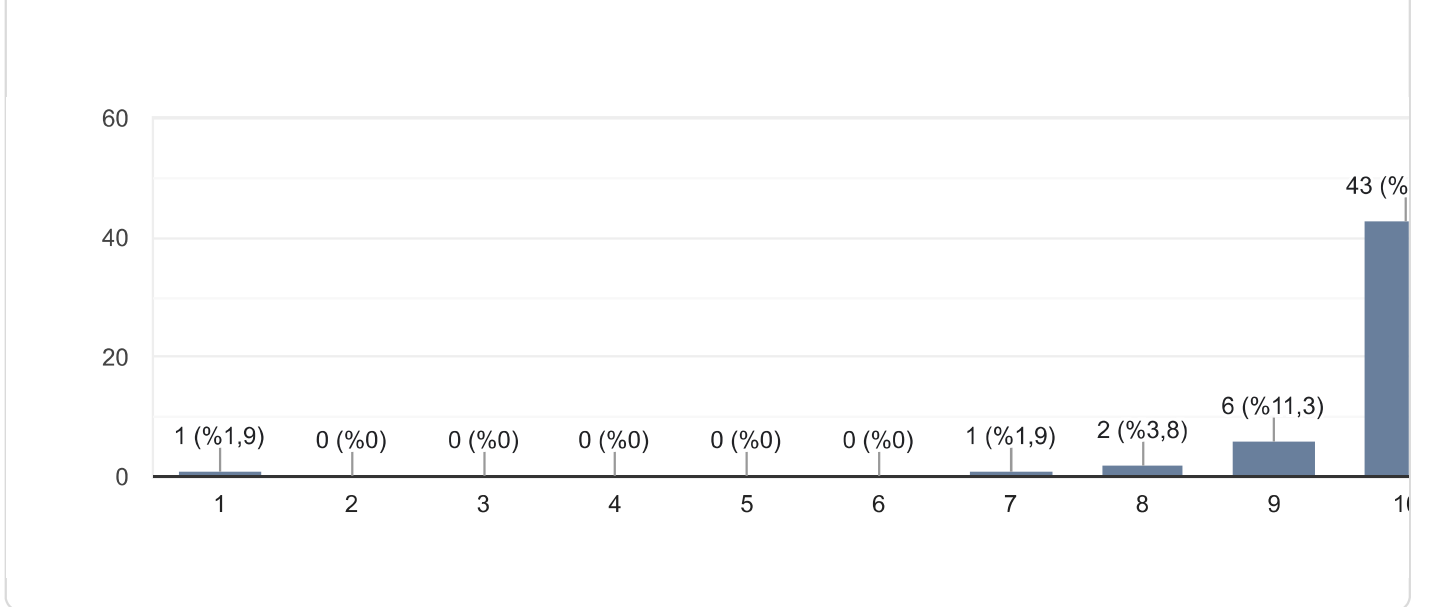
Yanıtlar

Ayarlar



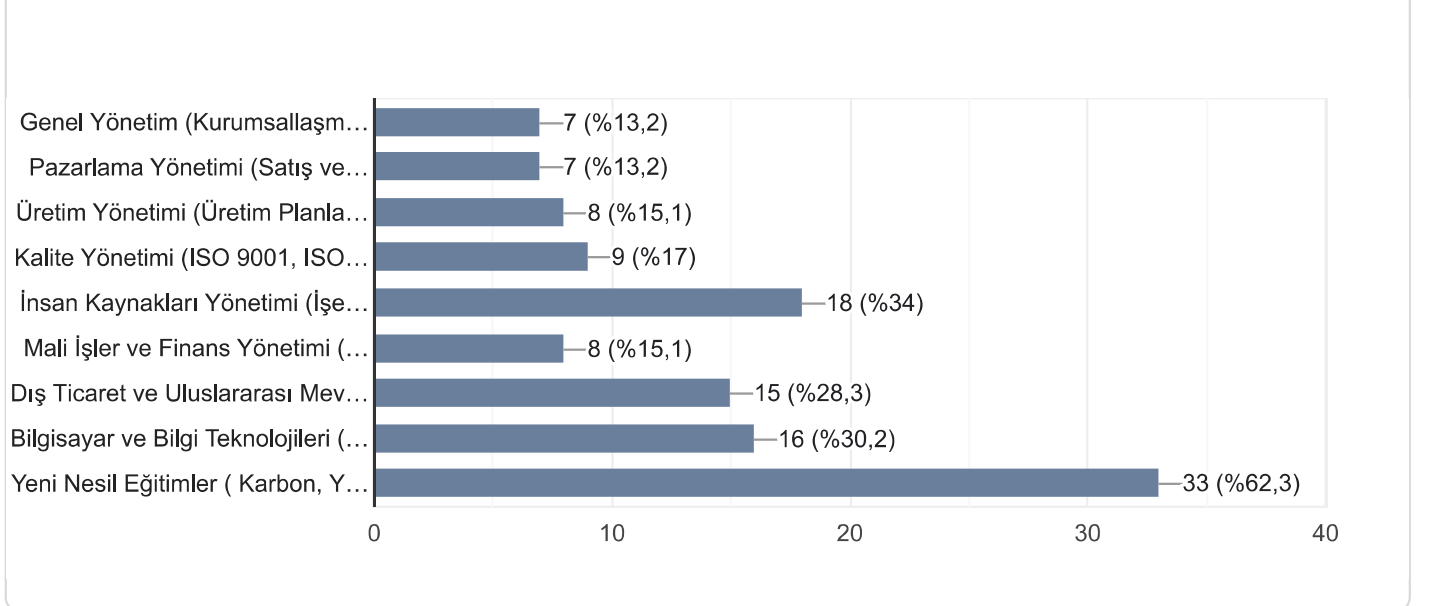
Geleceği planlama (iş, Pazar, maliyet) faaliyetleri

[Grafığı kopyala](#)



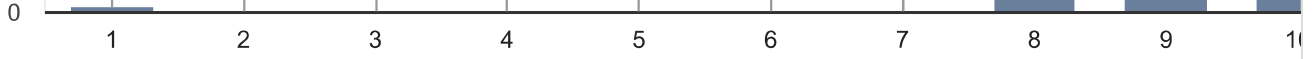
İşletmenizin aşağıdaki hangi konularda eğitime ihtiyacı olduğunu düşünüyorsunuz?

[Grafığı kopyala](#)



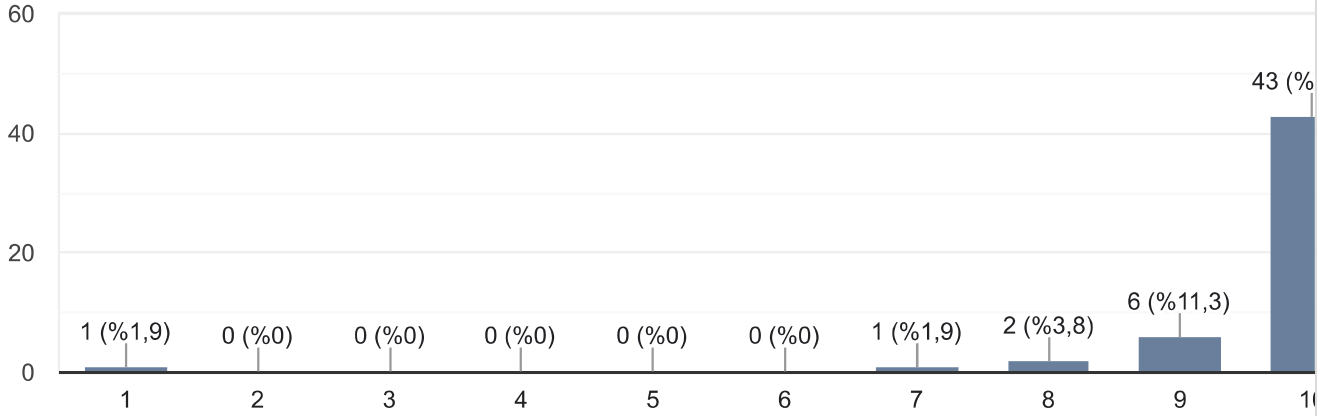


Sorular Yanıtlar 3 Ayarlar



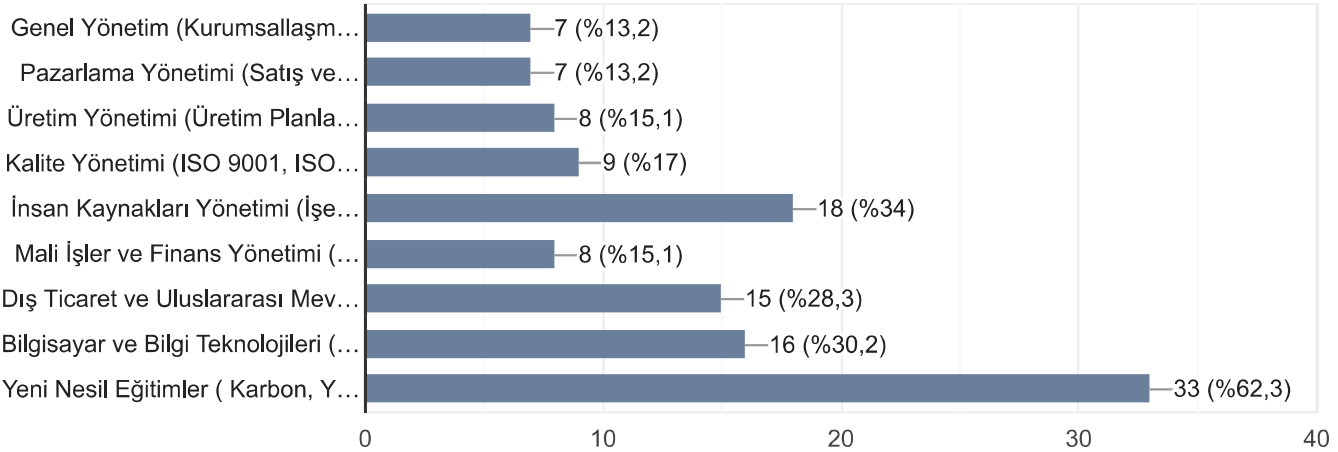
Geleceği planlama (iş, Pazar, maliyet) faaliyetleri

[Grafığı kopyala](#)



İşletmenizin aşağıdaki hangi konularda eğitime ihtiyacı olduğunu düşünüyorsunuz?

[Grafığı kopyala](#)



İSİM SOYİSİM / ÜNVAN - Not: Geri dönüş olmasını istemeniz halinde lütfen iletişim bilgilerinizi giriniz.

1 yanıt

Salih KIR