

# ÇARŞAMBA TİCARET VE SANAYİ ODASI

## 2025 YILI ÜYE MEMNUNİYET ANKETİ DEĞERLENDİRME RAPORU

31.12.2025

### 1. Amaç ve Kapsam

Bu rapor, Çarşamba Ticaret ve Sanayi Odası tarafından 2025 yılı içerisinde gerçekleştirilen üye memnuniyet anketi sonuçlarının değerlendirilmesi amacıyla hazırlanmıştır. Çalışma; Oda hizmetlerinin etkinliğini ölçmek, üye beklentilerini analiz etmek ve kurumsal gelişim alanlarını belirlemek amacıyla yapılmıştır.

### 2. Katılım ve Yöntem

2025 yılı anketine toplam **165 üye katılım sağlamış** olup, katılım sayısında önceki yıllara kıyasla artış eğilimi devam etmiştir

Bu durum, üyelerin Oda faaliyetlerine olan ilgisinin ve geri bildirim verme eğiliminin güçlendiğini göstermektedir.

### 3. Genel Memnuniyet Sonuçları

Anket sonuçlarına göre;

- **1. Bölüm Memnuniyet Oranı:** %88,62
- **2. Bölüm Memnuniyet Oranı:** %73,54
- **Genel Memnuniyet (Nihai Sonuç): %81,08**

Bu sonuçlar, Odanın genel memnuniyet düzeyinin yüksek seviyeye ulaştığını ve kurumsal performansın olumlu yönde geliştiğini ortaya koymaktadır.

### 4. Yıllar Bazında Değişim Analizi

2024 yılı ile karşılaştırıldığında:

- Genel memnuniyet oranında **%5,77 artış** sağlanmıştır
- 1. bölümde **%1,51 artış** gerçekleşmiştir
- 2. bölümde ise **%10,03 oranında önemli bir artış** görülmüştür

➡ Bu veriler, özellikle üye deneyimi, iletişim ve hizmet etkileşimi alanlarında belirgin bir iyileşme sağlandığını göstermektedir.

### 5. Değerlendirme

2025 yılı sonuçları, Odanın yalnızca kurumsal hizmet sunumunda değil, aynı zamanda üyeye temas ve memnuniyet oluşturma süreçlerinde de gelişim kaydettiğini göstermektedir.

# ÇARŞAMBA TİCARET VE SANAYİ ODASI

## 2025 YILI ÜYE MEMNUNİYET ANKETİ DEĞERLENDİRME RAPORU

31.12.2025

Özellikle:

- Üyeye erişilebilirlik ve temsil gücü yüksek seviyede korunmuştur
- Hizmetlere yönelik memnuniyet artmıştır
- Eğitim, iletişim ve etkileşim alanlarında önceki yıllara göre daha olumlu bir algı oluşmuştur

### 6. Sonuç ve Genel Değerlendirme

2025 yılı üye memnuniyet anketi sonuçlarına göre Çarşamba Ticaret ve Sanayi Odası;

- **Kurumsal hizmet kalitesini sürdüren,**
- **Üye odaklı yaklaşımını güçlendiren,**
- **Memnuniyet düzeyini artıran bir gelişim süreci içerisinde bulunmaktadır.**

Elde edilen bulgular doğrultusunda, mevcut uygulamaların sürdürülmesi ve özellikle üye ile etkileşimi artıran faaliyetlerin devam ettirilmesi önerilmektedir.



## MEMNUNİYET ORANI HESAPLAMA TABLOSU

SN.

SORU/PUAN	1 PUAN	2 PUAN	3 PUAN	4 PUAN	5 PUAN	6 PUAN	7 PUAN	8 PUAN	9 PUAN	10 PUAN	%	TOPLAM %	%ORTALAMA
1 Çarşamba Ticaret ve Sanayi Odası'nın sizi ne düzeyde temsil ettiğine inanıyorsunuz?	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,60%	2,40%	20,00%	77,00%	100,00%	973,40%	97,34%
2 Çarşamba Ticaret ve Sanayi Odası'nın hizmet binasındaki "Yönlendirmeler" hakkındaki görüşünüz?	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,60%	0,00%	1,20%	50,90%	47,30%	100,00%	944,30%	94,43%
3 Gerekliğinde Üst Yönetime Ulaşabilme konusundaki görüşünüz?	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,60%	0,00%	29,70%	69,70%	100,00%	968,50%	96,85%
4 ve Çalışma Ortamının Fiziksel Yapısı (havalandırma, düzen/tertip, ferahlık vb.) hakkındaki görüşünüz?	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	1,30%	3,70%	40,60%	54,40%	100,00%	948,10%	94,81%
5 Üyesi olduğunuz Meslek Komitesinin çalışmaları hakkındaki görüşünüz?	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	1,20%	38,20%	60,60%	100,00%	959,40%	95,94%
6 Devlet destekleri konularında faaliyet	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,60%	0,00%	13,90%	85,50%	100,00%	984,30%	98,43%
7 Proje yazılımı konusunda faaliyet	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,60%	2,40%	37,60%	59,40%	100,00%	955,80%	95,58%
8 Yeni iş pazarlarının tanıtımı ( iç Pazar )	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,60%	1,80%	37,60%	60,00%	100,00%	957,00%	95,70%
9 Yeni iş pazarlarının tanıtımı ( Dış Pazar )	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	1,30%	4,80%	33,90%	60,00%	100,00%	952,60%	95,26%
10 Yeni sermaye ortaklıklarının bir araya getirilmesi	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	1,30%	1,80%	32,70%	64,20%	100,00%	959,80%	95,98%
11 Yeni oluşan iş sektörlerinin tanıtımı	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	1,20%	3,00%	35,80%	60,00%	100,00%	954,60%	95,46%
12 Kurumsal şirket anlayışı konusunda faaliyet	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,60%	0,60%	38,20%	60,60%	100,00%	2,30%	0,23%
13 Geleceği planlama (iş, Pazar, maliyet) faaliyetleri	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	1,30%	0,60%	33,90%	64,20%	100,00%	961,00%	96,10%
<b>toplam:</b>	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,60%	10,00%	23,50%	443,00%	822,90%	1300,00%	11521,10%	1152,11%
<b>MEMNUNİYET ORANI</b>													<b>88,6%</b>



## MEMNUNİYET ORANI HESAPLAMA TABLOSU

SORU/PUAN	1 PUAN	2 PUAN	3 PUAN	4 PUAN	%	TOPLAM %	%ORTALAMA
Memurların Konuya Hâkimiyeti, Bilgi Yeterliliği	0,00%	0,00%	6,70%	93,30%	100,00%	393,30%	78,66%
Talebin Karşılama Yeterliliği ve Hızı	0,00%	0,00%	44,20%	55,80%	100,00%	355,80%	71,16%
İletişim Kurma Becerisi ve Davranış Şekli	0,00%	0,00%	18,20%	81,80%	100,00%	381,80%	76,36%
Şikâyetleri Değerlendirme	0,00%	0,00%	44,70%	55,30%	100,00%	355,30%	71,06%
Duyuruların /İlanların size ulaşımı ve yeterliliği hakkında ne düşünüyorsunuz?	0,00%	0,00%	35,20%	64,80%	100,00%	364,80%	72,96%
Çarşamba Ticaret ve Sanayi Odası tarafından düzenlenen Seminer, Eğitim ve Toplantı programlarına işletmenizin katılım sıklığını belirtiniz?	0,00%	7,90%	21,20%	70,90%	100,00%	363,00%	72,60%
Çarşamba Ticaret ve Sanayi Odası tarafından düzenlenen Seminer, Eğitim ve Toplantı programlarına katıldıysanız memnuniyet düzeyinizi belirtiniz.	0,00%	0,00%	0,60%	99,40%	100,00%	399,40%	79,88%
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%	1,20%	42,40%	56,40%	100,00%	355,20%	71,04%
Çarşamba Ticaret ve Sanayi Odası'nın bölgesel gelişime yaptığı katkıyı nasıl buluyorsunuz?	12,20%	3,60%	3,00%	81,20%	100,00%	353,20%	70,64%
Çarşamba Ticaret ve Sanayi Odası'nı ziyaret sıklığınız nedir	12,00%	3,00%	3,00%	82,00%	100,00%	355,00%	71,00%
toplam:	24,20%	15,70%	219,20%	740,90%	1000,00%	3676,80%	735,36%
MEMNUNİYET ORANI							<b>73,54%</b>

MEMNUNİYET SONUÇ: 81,08%

YIL/DETAY	1. BÖLÜM	2. BÖLÜM	SON DEĞERLENDİRME (NİHAİ NOT)	KATILIMCI SAYISI
2019	73,00%	65,00%	69,00%	24
2020	76,31%	65,97%	71,14%	69
2021	81,01%	69,90%	75,46%	106
2022	70,62%	78,31%	78,31%	131
2023	71,26%	69,91%	70,59%	151
2024	87,11%	63,51%	75,31%	160
2025	88,62%	73,54%	81,08%	165
2019-2020 DEĞİŞİM ORANI (-/+)	3,31%	0,97%	2,14%	45
2020-2021 DEĞİŞİM ORANI (+ / -)	4,70%	3,93%	4,32%	37
2021-2022 DEĞİŞİM ORANI (+ / -)	-10,39%	8,41%	2,86%	25
2022-2023 DEĞİŞİM ORANI (+ / -)	0,64%	-8,40%	-7,72%	20
2023-2024 DEĞİŞİM ORANI (+ / -)	15,85%	-6,41%	4,72%	9
2024-2025 DEĞİŞİM ORANI (+/-)	1,51%	10,03%	5,77%	5



Sorular

Yanıtlar

165

Ayarlar

## 165 yanıt



E-Tablolar'da göster



Özet

Soru

Bağımsız

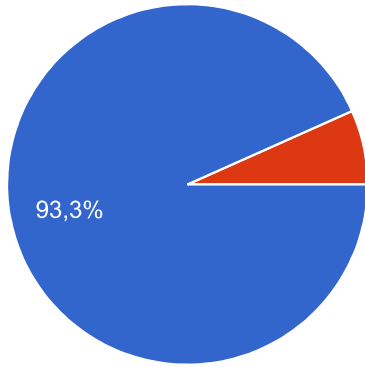
1.Çarşamba Ticaret ve Sanayi Odası'nın çalışanlarını aşağıdaki kriterlere göre değerlendirir misiniz?

## Memurların Konuya Hâkimiyeti, Bilgi Yeterliliği



Grafığı kopyala

165 yanıt



- ÇOK İYİ
- İYİ
- KÖTÜ
- ÇOK KÖTÜ

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

0 yanıt

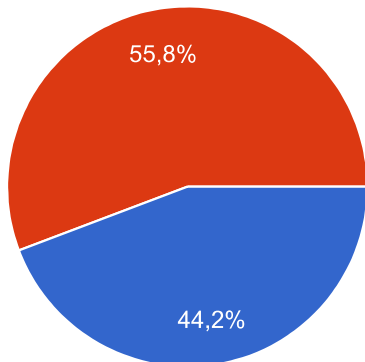
Bu soruya henüz yanıt verilmedi.

## Talebin Karşılama Yeterliliği ve Hızı



Grafığı kopyala

165 yanıt



- ÇOK İYİ
- İYİ
- KÖTÜ
- ÇOK KÖTÜ



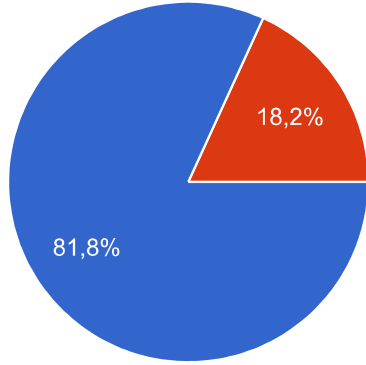
Sorular Yanıtlar 165 Ayarlar

Bu soruya henüz yanıt verilmedi.

### İletişim Kurma Becerisi ve Davranış Şekli

[Grafığı kopyala](#)

165 yanıt



- ÇOK İYİ
- İYİ
- KÖTÜ
- ÇOK KÖTÜ

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

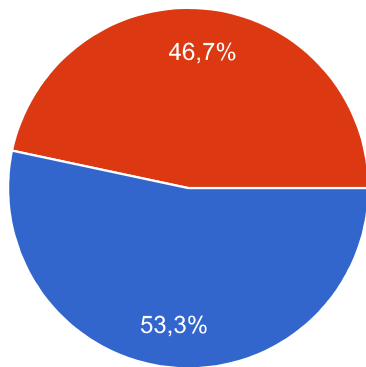
0 yanıt

Bu soruya henüz yanıt verilmedi.

### Şikâyetleri Değerlendirme

[Grafığı kopyala](#)

165 yanıt



- ÇOK İYİ
- İYİ
- KÖTÜ
- ÇOK KÖTÜ

### Şikâyetleri Değerlendirme Konusunda Cevabınız ÇOK KÖTÜ ise sebebi nedir?

0 yanıt

Bu soruya henüz yanıt verilmedi.

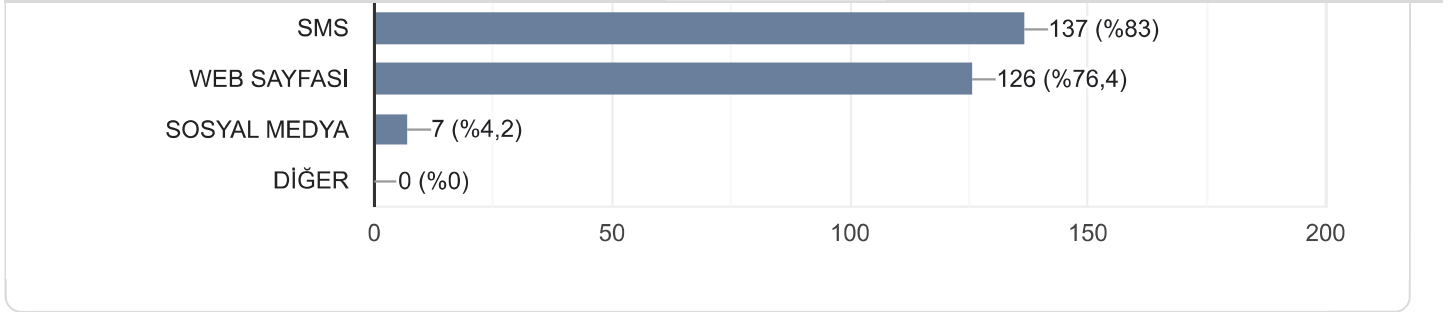
## BİLGİLENDİRME - BİLGİ EDİNME

Çarşamba Ticaret ve Sanayi Odası'nın duyuruları ve yeni faaliyetleri

[Grafığı kopyala](#)



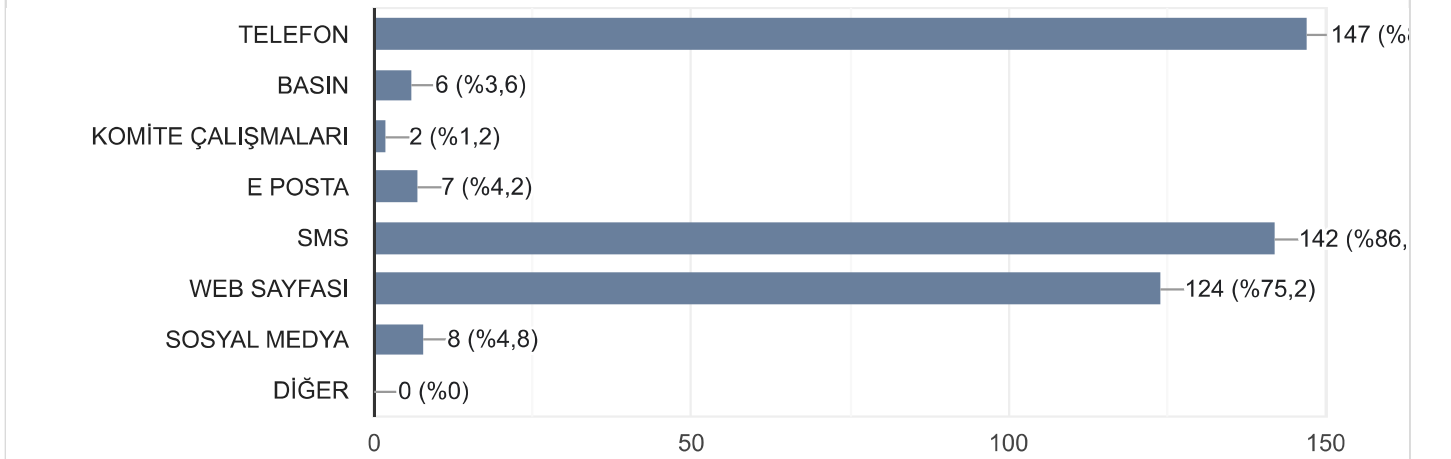
Sorular Yanıtlar 165 Ayarlar



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

[Grafiki kopyala](#)

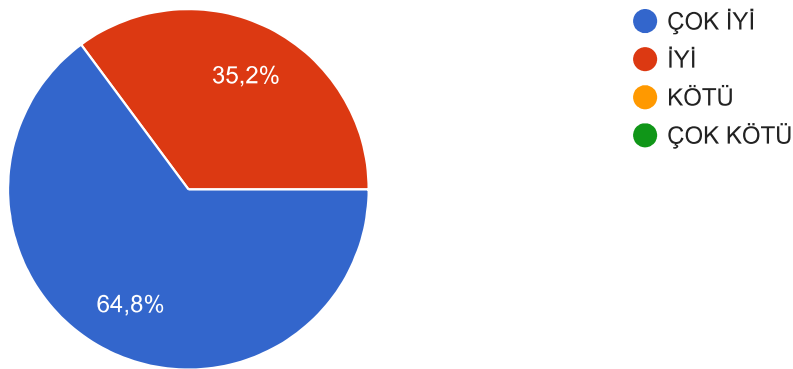
165 yanıt



Duyuruların /ilanların size ulaşımı ve yeterliliği hakkında ne düşünüyorsunuz?

[Grafiki kopyala](#)

165 yanıt



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

[Grafiki kopyala](#)

165 yanıt



Sorular Yanıtlar 165 Ayarlar

İletmem 2 (%1,2)

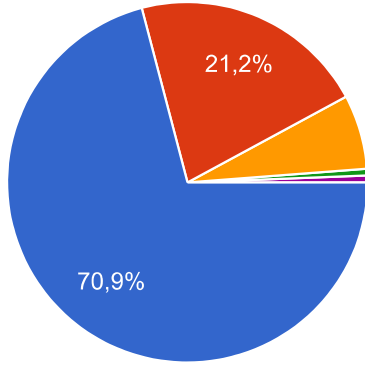
0 20 40 60 80 100

## EĞİTİM-SEMİNER

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

[Grafığı kopyala](#)

165 yanıt

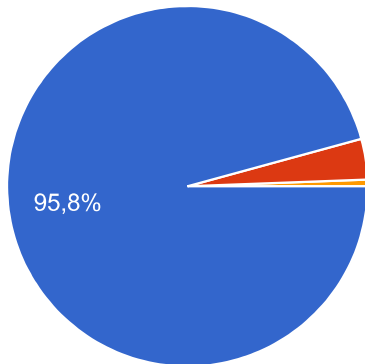


- ÇOK SIK
- ARA SIRA
- ÇOK SEYREK
- HİÇ
- HABERİM OLMUYOR.

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

[Grafığı kopyala](#)

165 yanıt



- 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](#)

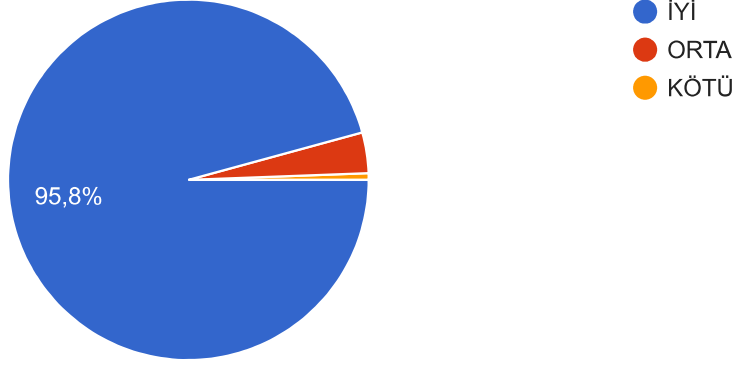
165 yanıt



Sorular Yanıtlar 165 Ayarlar

Eğitim ve Toplantı programlarına katıldıysanız memnuniyet düzeyinizi belirtiniz.

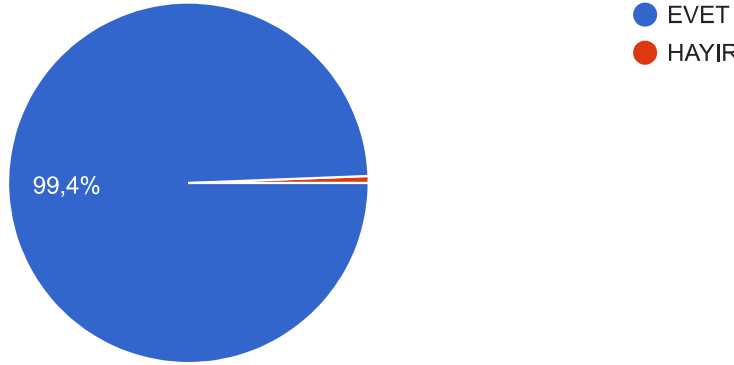
165 yanıt



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](#)

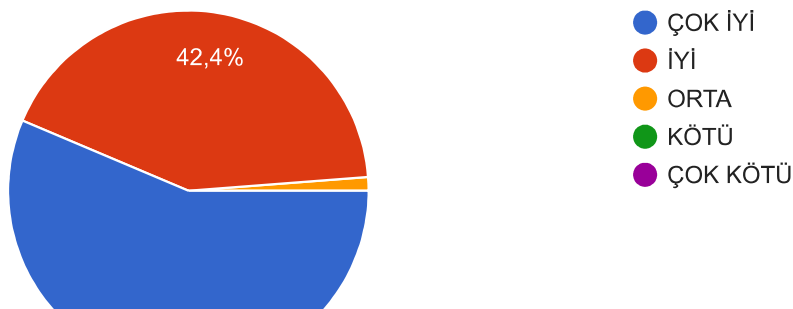
165 yanıt



Çarşamba Ticaret ve Sanayi Odası'nın bölgesel gelişime yaptığı katkıyı nasıl buluyorsunuz?

[Grafığı kopyala](#)

165 yanıt

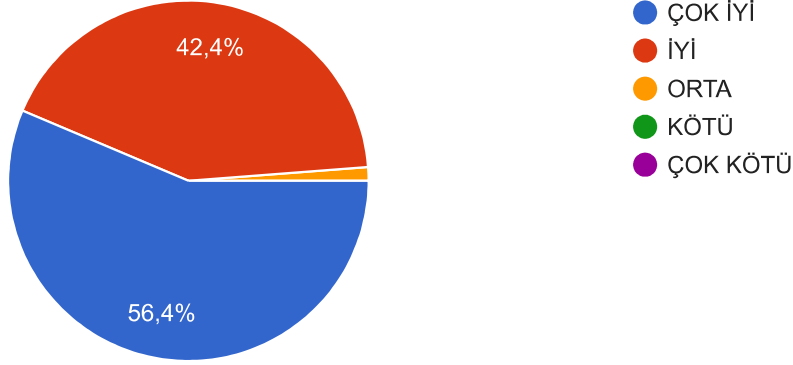




Sorular Yanıtlar 165 Ayarlar

### nasıl buluyorsunuz?

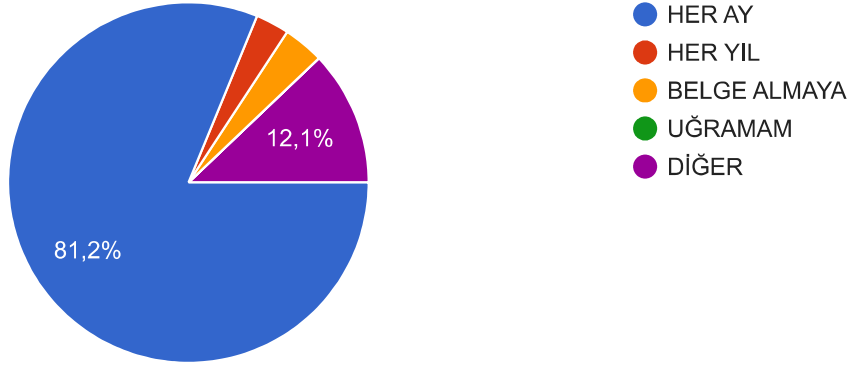
165 yanıt



### Çarşamba Ticaret ve Sanayi Odası'nı ziyaret sıklığınız nedir

[Grafığı kopyala](#)

165 yanıt

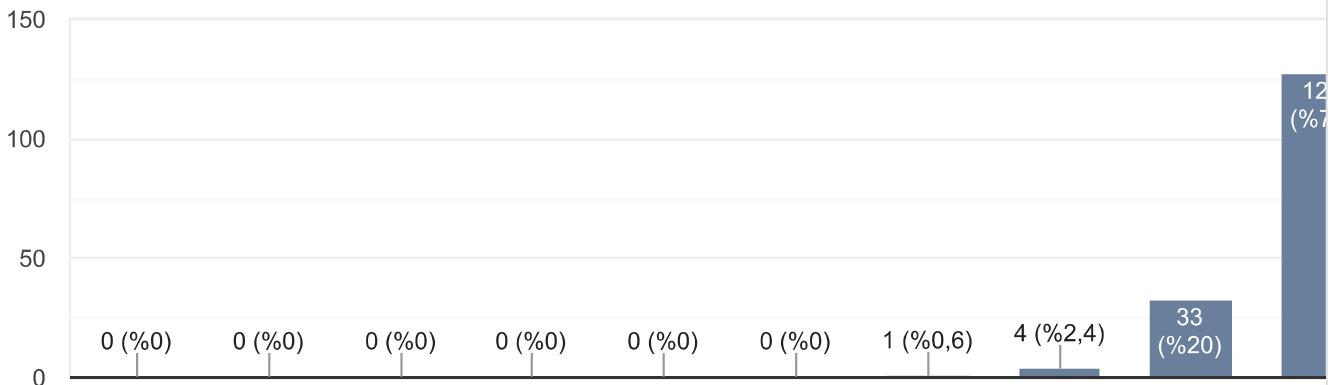


### DİĞER

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

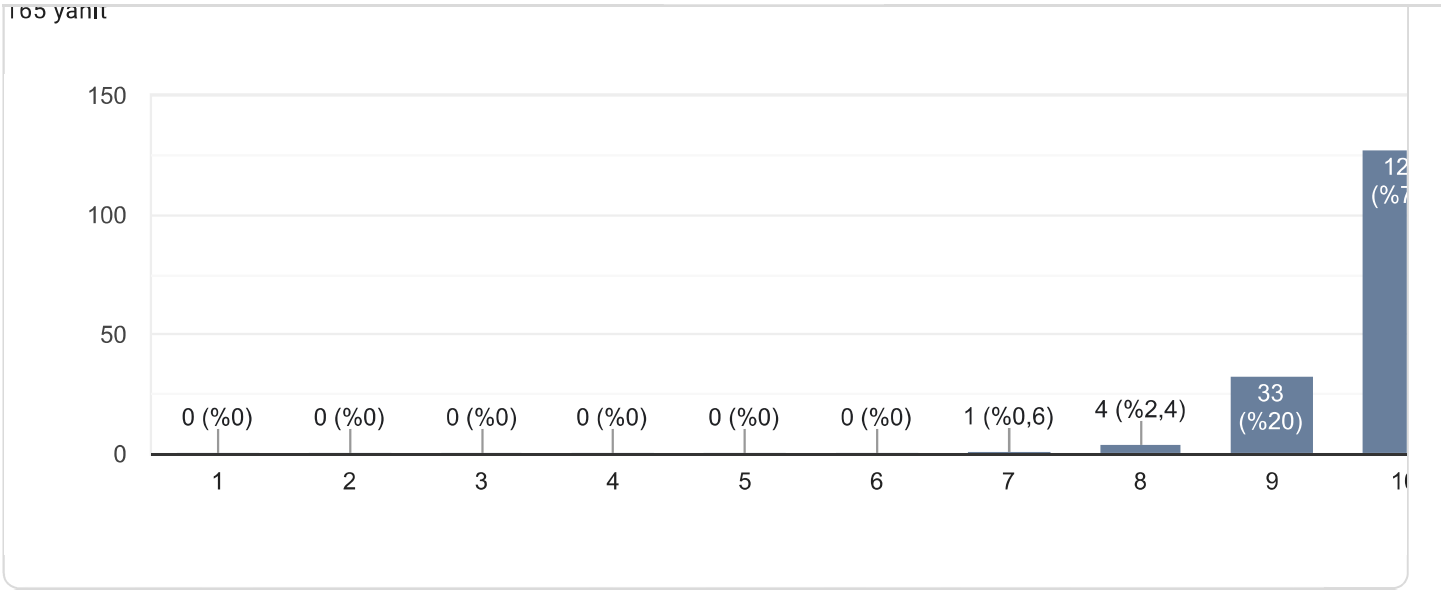
[Grafığı kopyala](#)

165 yanıt



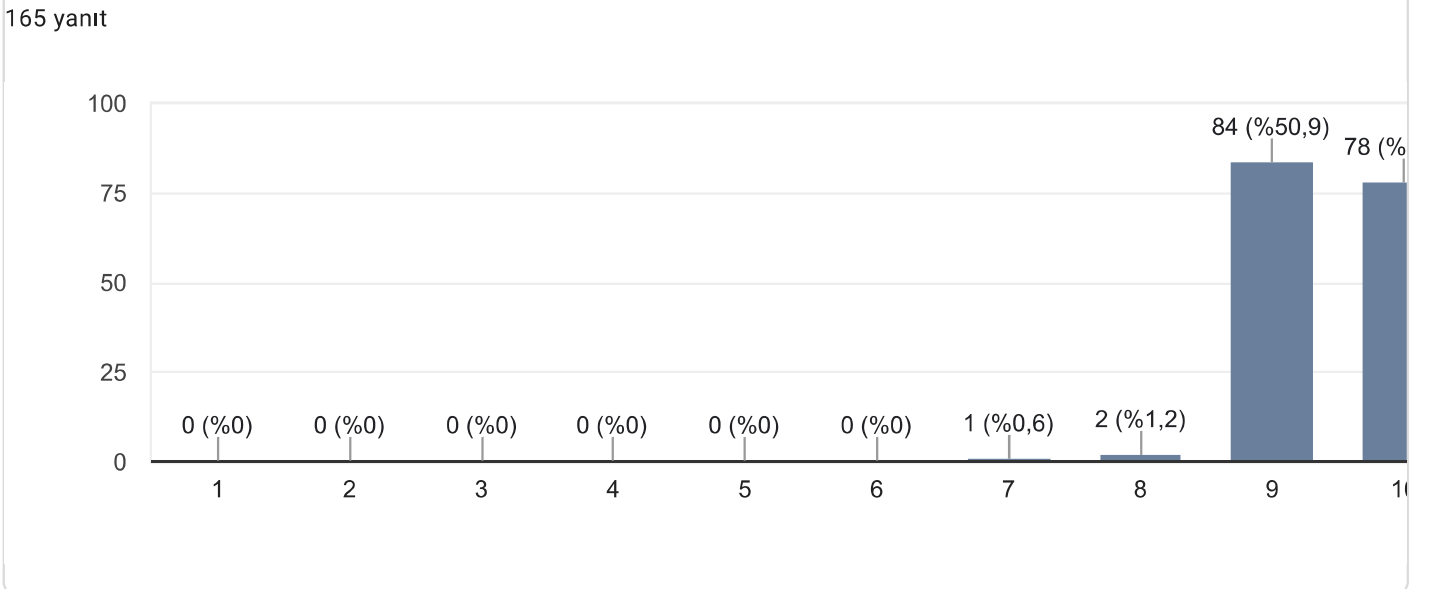


Sorular Yanıtlar 165 Ayarlar



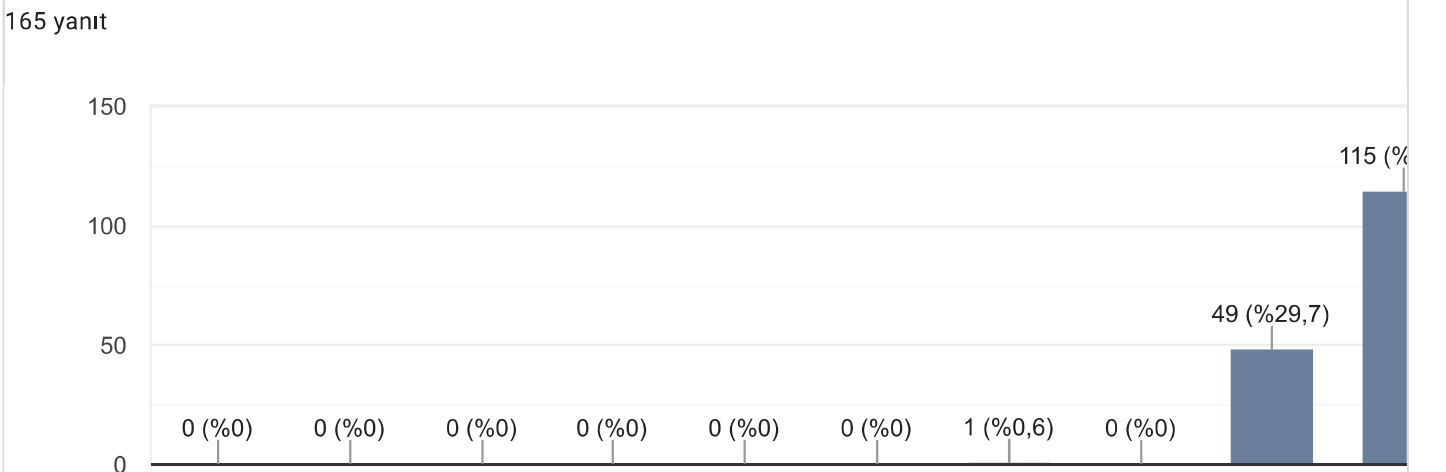
Çarşamba Ticaret ve Sanayi Odası'nın hizmet binasındaki "Yönlendirmeler" hakkındaki görüşünüz?

[Grafığı kopyala](#)



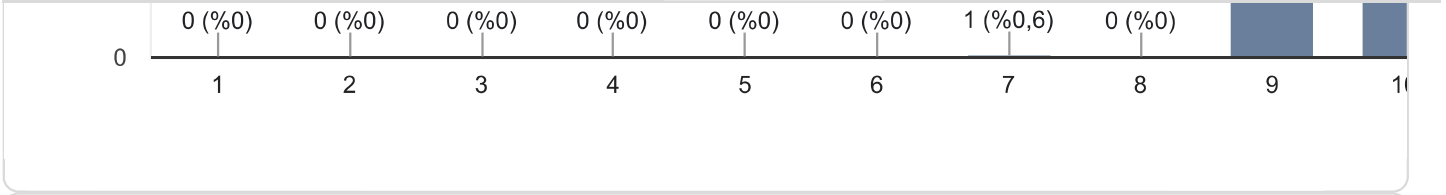
Gerektiğinde Üst Yönetime Ulaşabilme konusundaki görüşünüz?

[Grafığı kopyala](#)





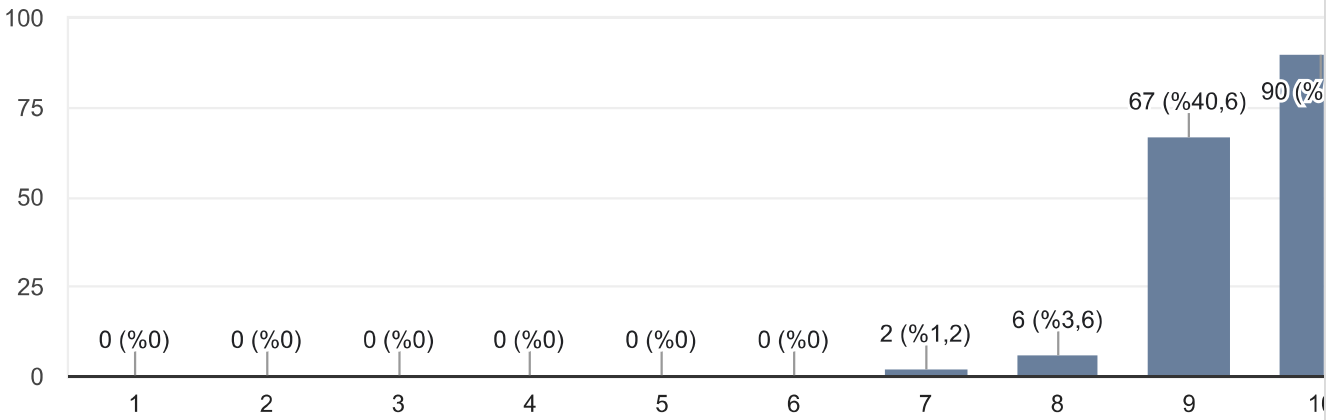
Sorular Yanıtlar 165 Ayarlar



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

[Grafiği kopyala](#)

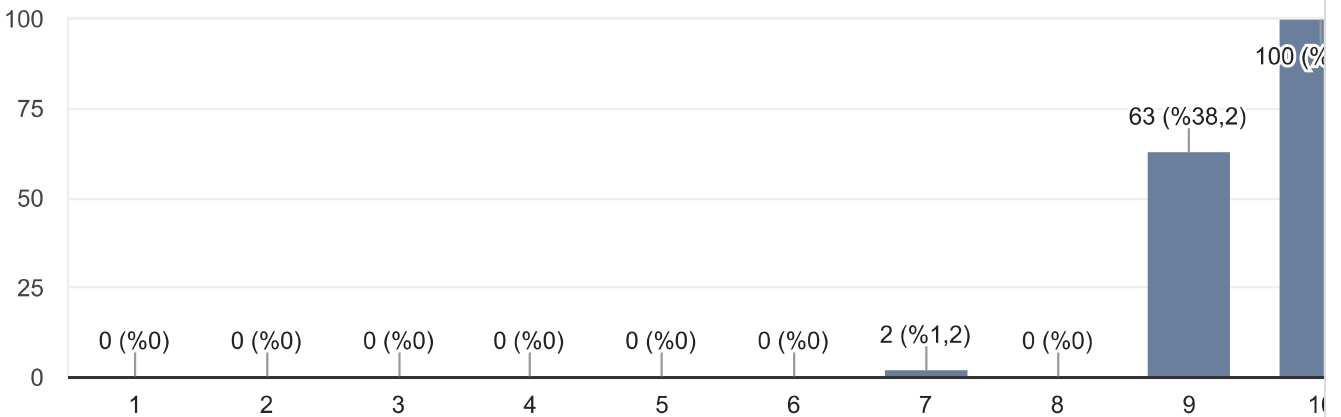
165 yanıt



Üyesi olduğunuz Meslek Komitesinin çalışmaları hakkındaki görüşünüz?

[Grafiği kopyala](#)

165 yanıt



İşinizi geliştirmeniz için Çarşamba Ticaret ve Sanayi Odası'ndan beklentiniz nedir?

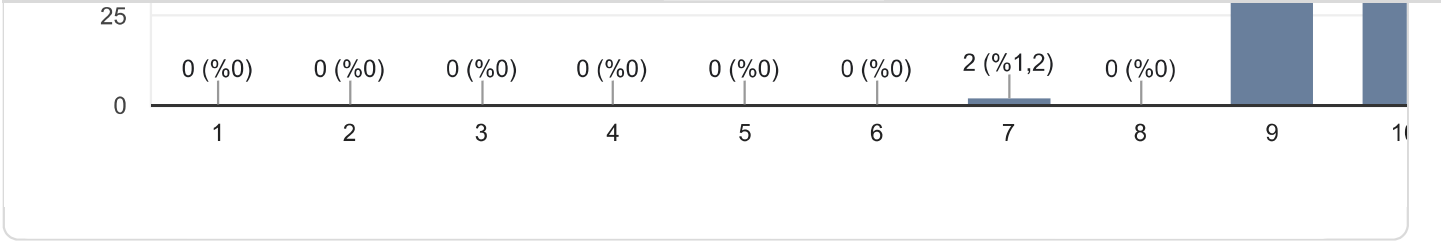
Devlet destekleri konularında faaliyet

[Grafiği kopyala](#)

165 yanıt



Sorular Yanıtlar 165 Ayarlar

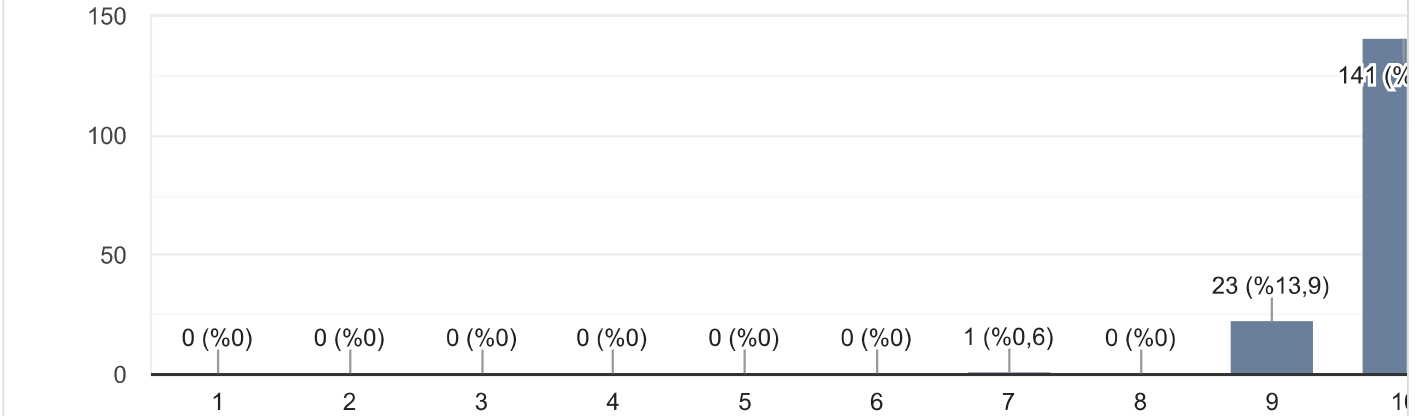


İşinizi geliştirmeniz için Çarşamba Ticaret ve Sanayi Odası'ndan beklentiniz nedir?

Devlet destekleri konularında faaliyet

[Grafığı kopyala](#)

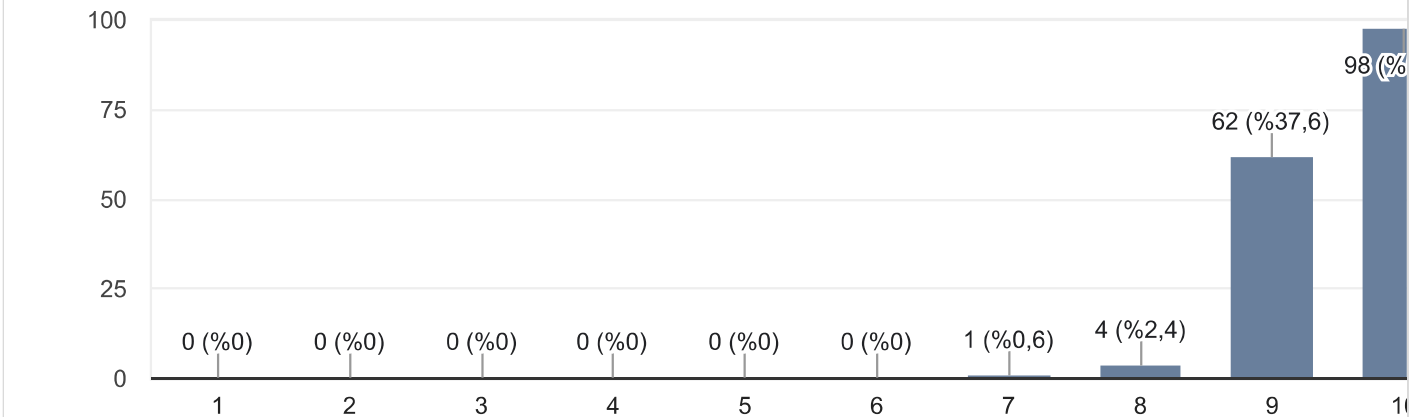
165 yanıt



Proje yazılımı konusunda faaliyet

[Grafığı kopyala](#)

165 yanıt



Yeni iş pazarlarının tanıtımı ( iç Pazar )

[Grafığı kopyala](#)

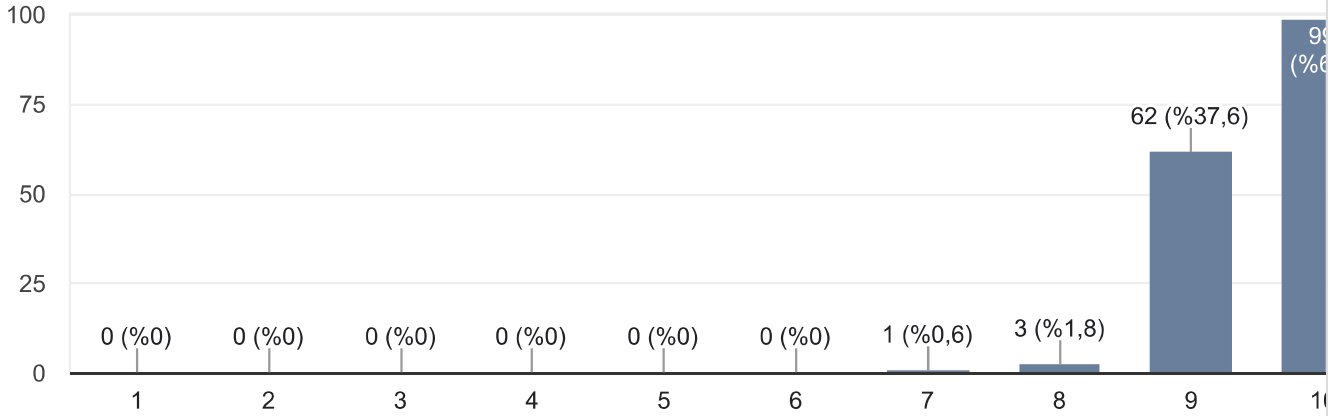
165 yanıt



### Yeni iş pazarlarının tanıtımı ( iç Pazar )

[Grafığı kopyala](#)

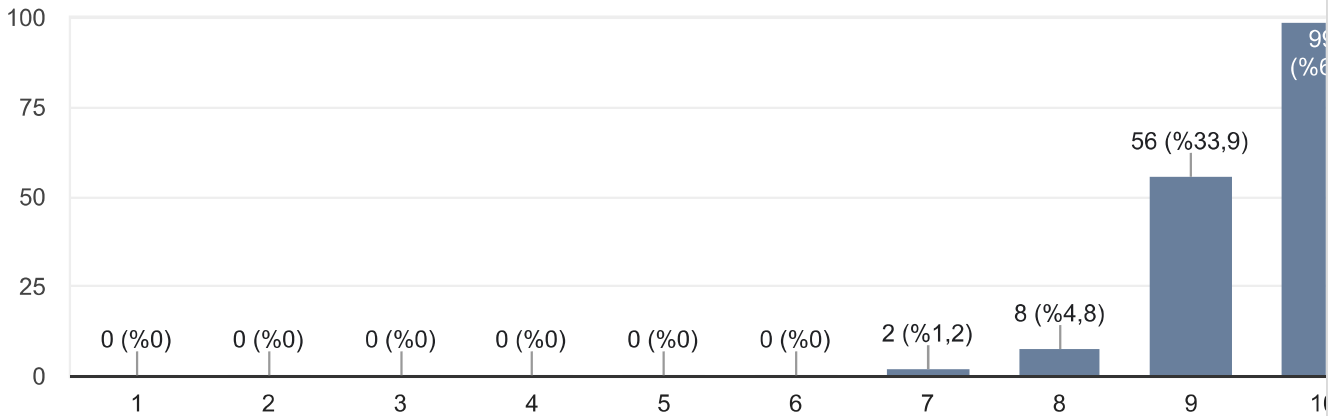
165 yanıt



### Yeni iş pazarlarının tanıtımı ( Dış Pazar )

[Grafığı kopyala](#)

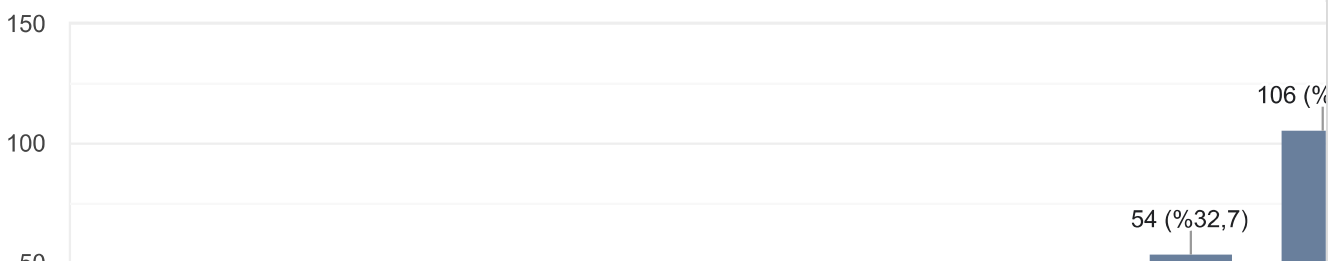
165 yanıt



### Yeni sermaye ortaklıklarının bir araya getirilmesi

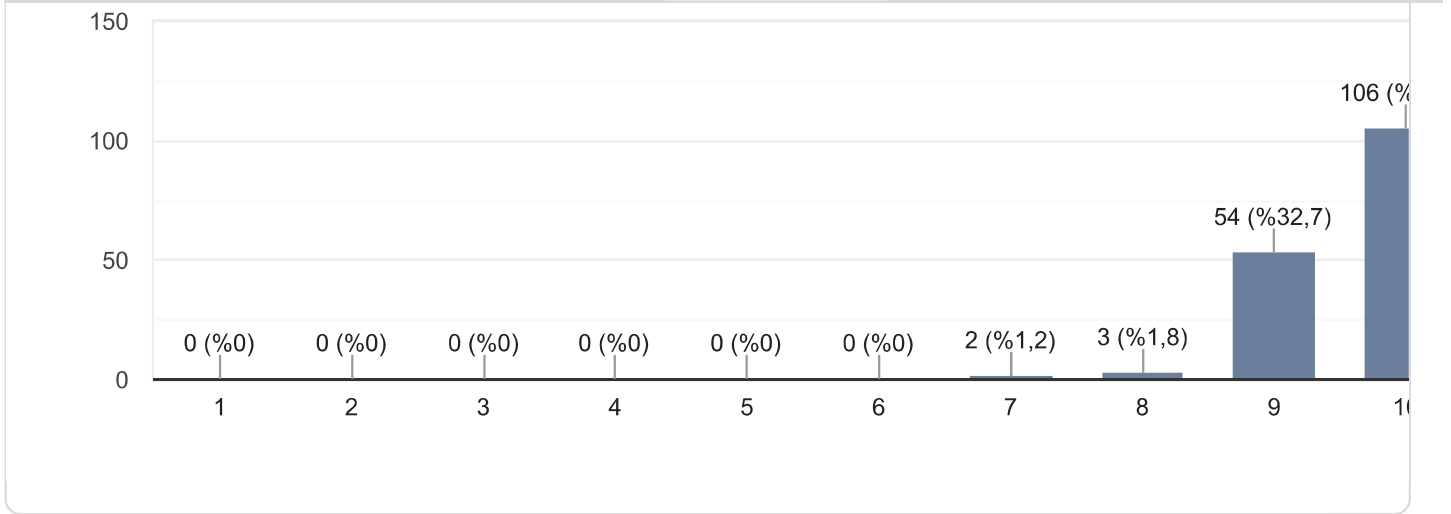
[Grafığı kopyala](#)

165 yanıt





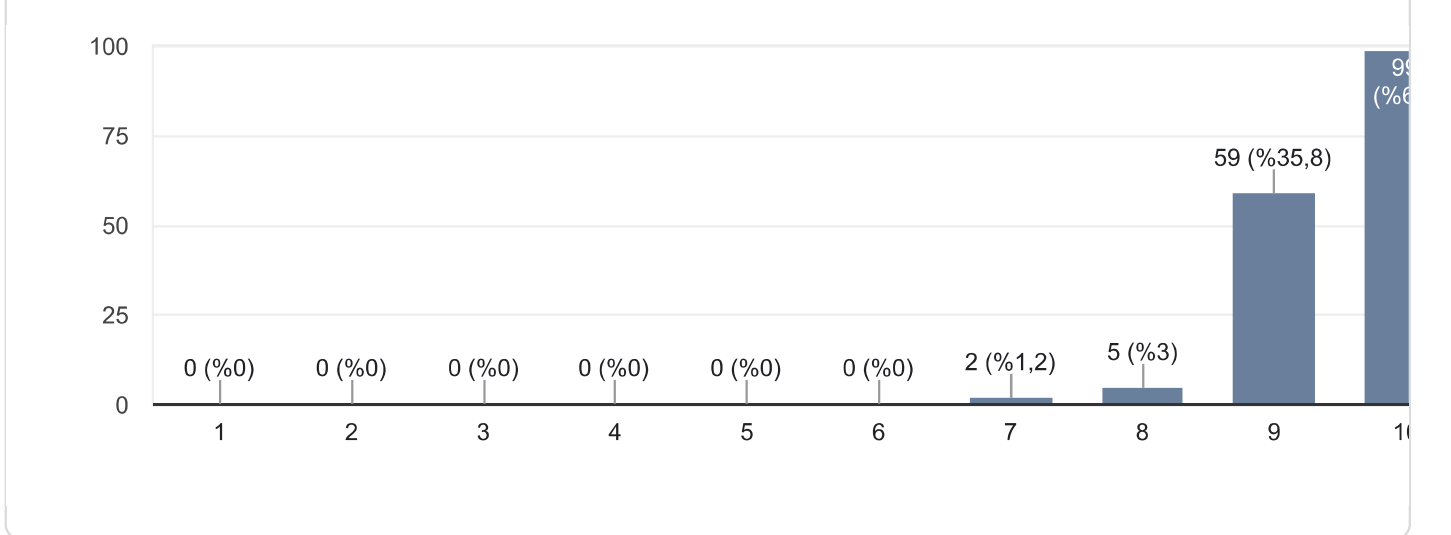
Sorular Yanıtlar 165 Ayarlar



### Yeni oluşan iş sektörlerinin tanıtımı

[Grafiki kopyala](#)

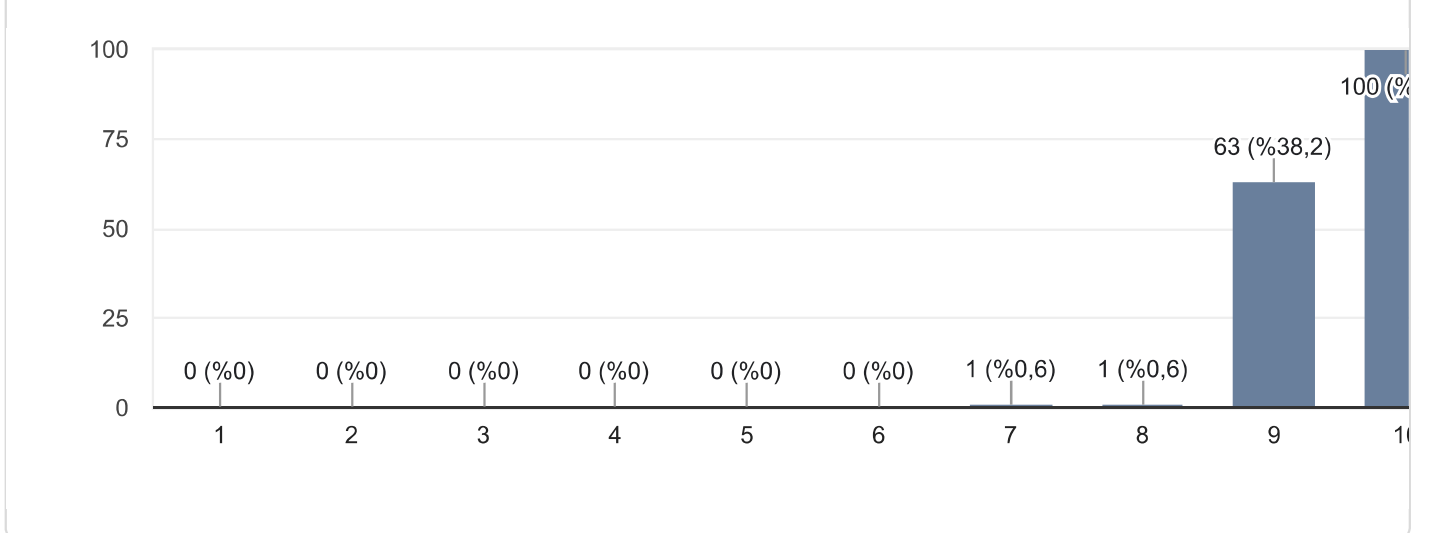
165 yanıt



### Kurumsal şirket anlayışı konusunda faaliyet

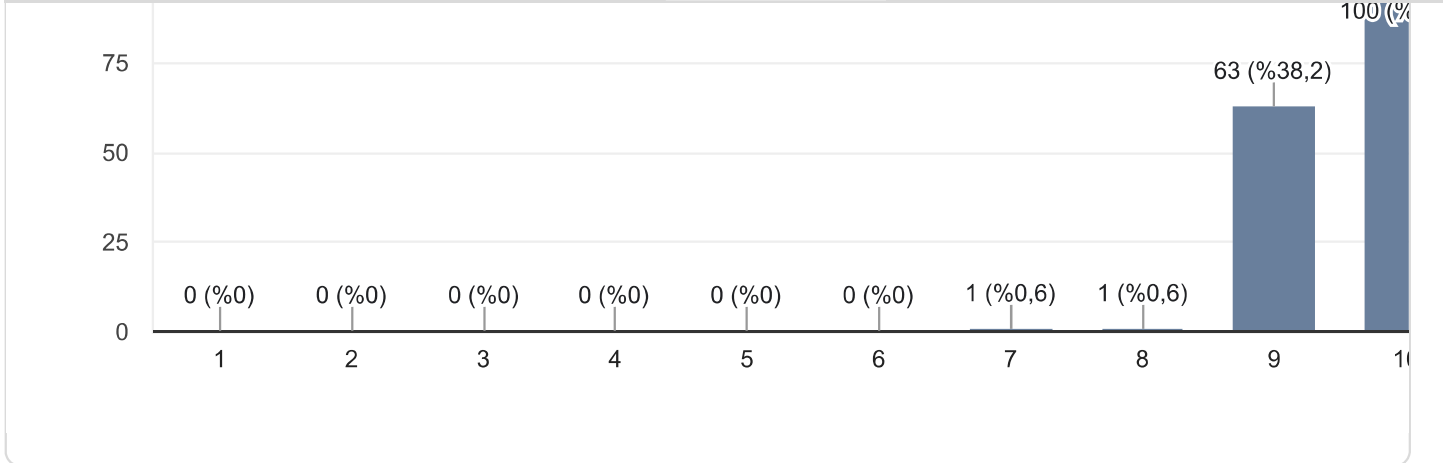
[Grafiki kopyala](#)

165 yanıt





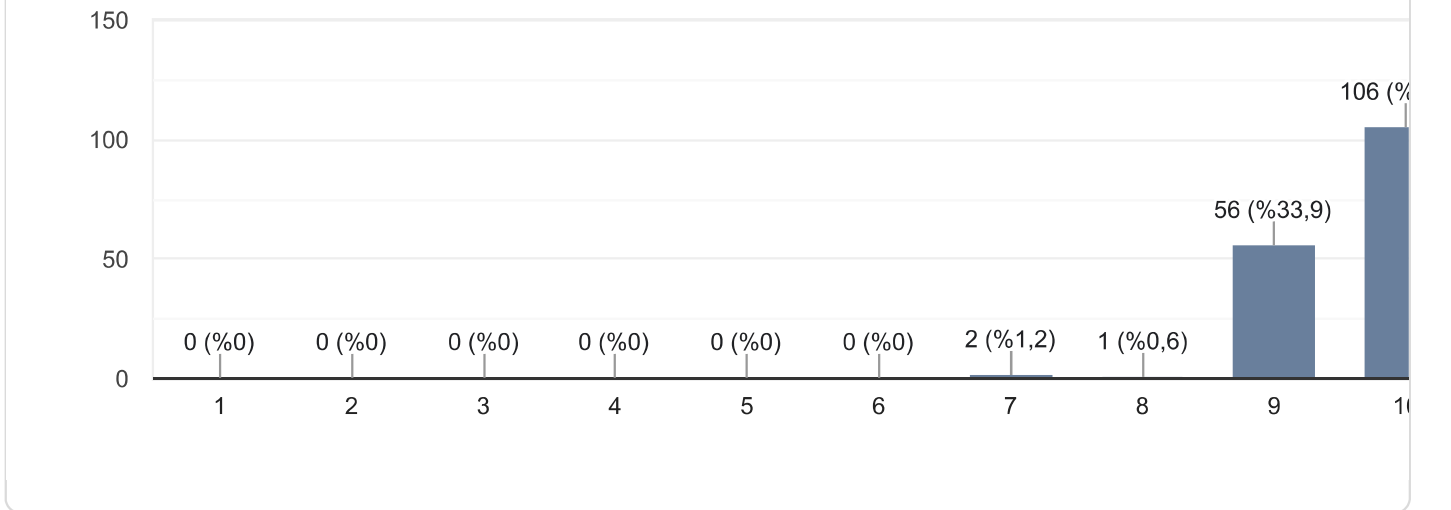
Sorular Yanıtlar 165 Ayarlar



### Geleceği planlama (iş, Pazar, maliyet) faaliyetleri

[Grafığı kopyala](#)

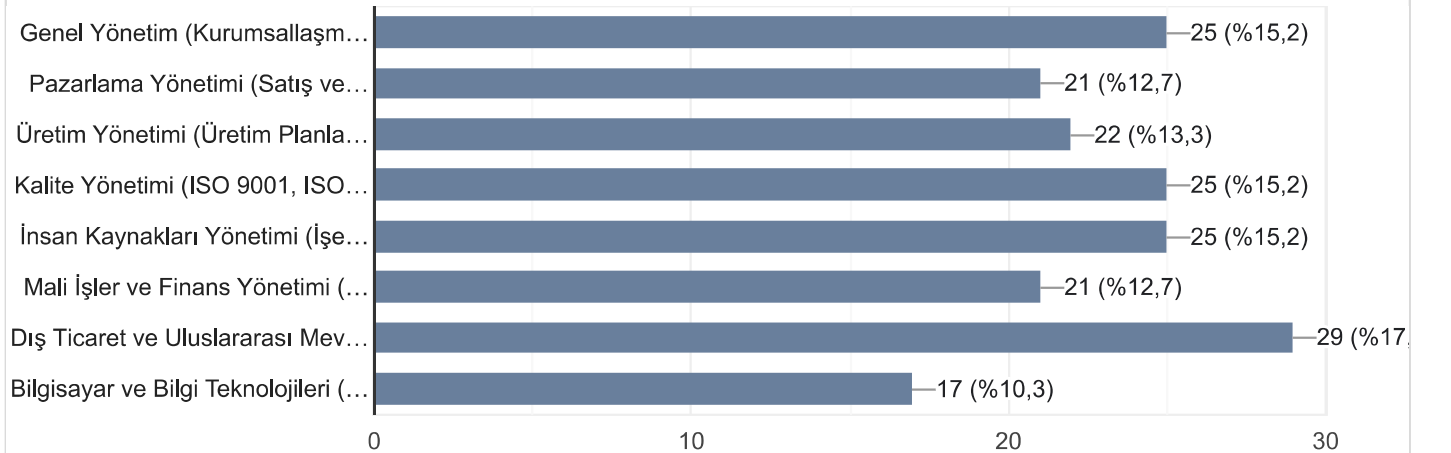
165 yanıt



### İşletmenizin aşağıdaki hangi konularda eğitime ihtiyacı olduğunu düşünüyorsunuz?

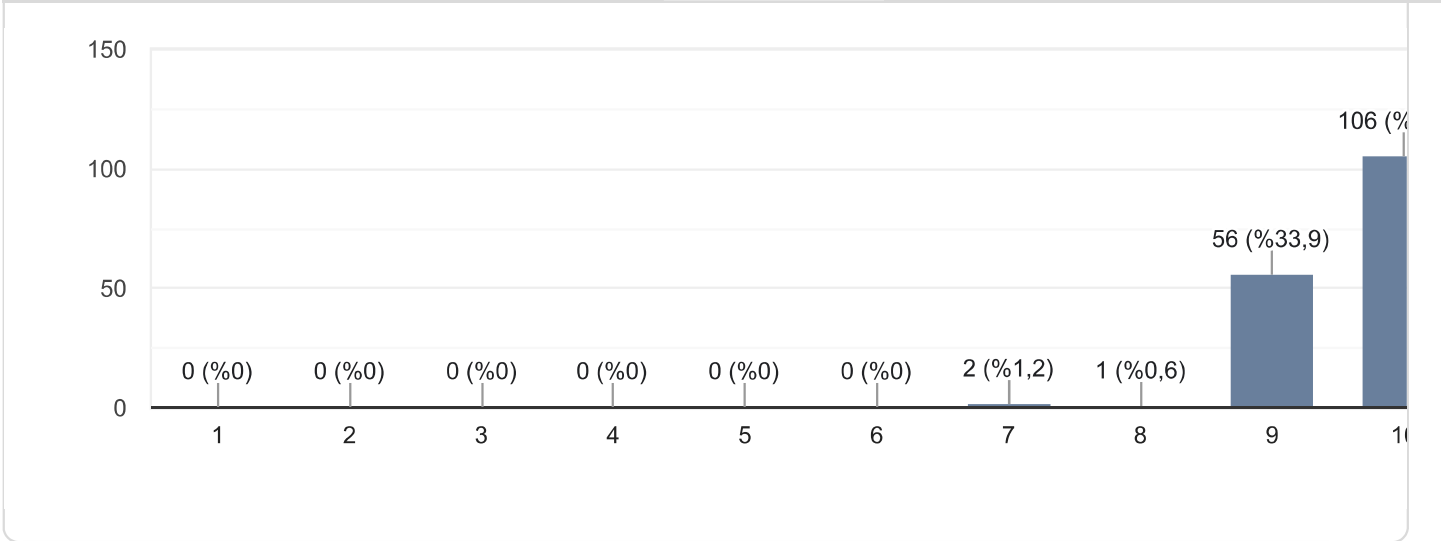
[Grafığı kopyala](#)

165 yanıt





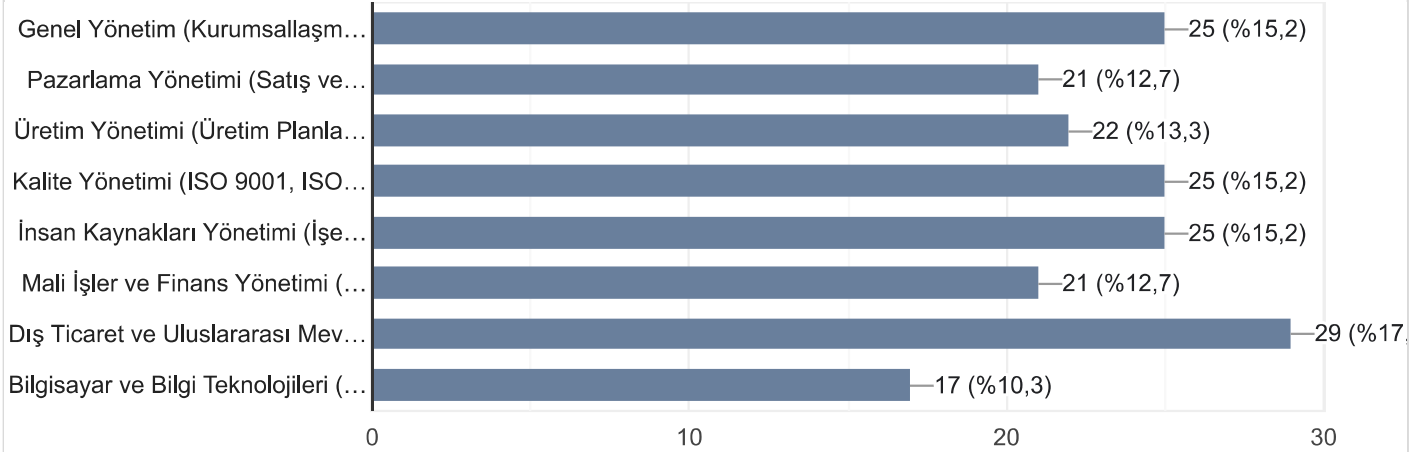
Sorular Yanıtlar 165 Ayarlar



İşletmenizin aşağıdaki hangi konularda eğitime ihtiyacı olduğunu düşünüyorsunuz?

[Grafığı kopyala](#)

165 yanıt



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

3 yanıt

Zehra Yılmaz- Özyılmaz Fındık

Harun kaya öz kaya gıda tarım

Beyzanur Çakaner

TELEFON - Not: Geri dönüş olmasını istememiz halinde lütfen iletişim bilgilerinizi giriniz.

2 yanıt