1. İÇİNDEKİLER

AMAÇ KAPSAM 2
UYGULAMA 3
Formu Dolduranın Görevi 3
İşletmelerin Faaliyet Alanları 3
İşletmelerin Faaliyet Yılarına Göre Oranlar 4
İşletme Sahiplerinin Eğitim Düzeylerine Göre Oranlar 4
Başvuru İşlemlerinin Kolaylığı 5
İlgili Kişilere (Birim / Şube) Ulaşım Kolaylığı 5
Size Gösterilen Saygı ve Nezaket 6
Verilen Hizmetler Konusunda Bilgilendirme 6
Hizmetin Gerçekleştirilme Süresi 7
Personellerin Taleplerinizi Karşılamak İçin Gösterdiği Performans 7
Personellerin Mesleki Bilgi Ve Uzmanlığı 8
Tarafsızlık ve Gizlilik İlkelerine Riayet 8
Borsanın Tanıtım Faaliyetleri 9
Borsamızın Duyuruları Hakkında Bilgi Sahibi Olmanız İçin Size Hangi Kanal Ya da Kanallarla Ulaşmamızı Tercih Edersiniz 9
Borsanın Vermiş Olduğu Eğitimlere Katılıyor Musunuz? 10
Borsanın Vermiş Olduğu Eğitimlere Katılmama Sebebiniz Nedir? 10
Borsanın verdiği eğitimler için sizce en uygun zaman dilimi hangisidir? 11
Hangi Konularda Eğitim Almak İstersiniz? 11
İşletmenizin Ticari Veya Üretim Faaliyetlerini Gerçekleştirirken Karşılaştığınız En Önemli Sorunları İşaretleyiniz 12
Borsanın Sizlere Sağlamasını İstediğiniz Bilgi Ve Danışmanlıklardan En Önemli Sorunları İşaretleyiniz 12
Genel Memnuniyet Oranı 13
SONUÇ 13
GÜNCELLEME 14

2. AMAÇ VE KAPSAM

Sakarya Ticaret Borsası hem ISO 9001:2015 Kalite Yönetim Sistemi, hem de TOBB Oda/Borsa Akreditasyon Sisteminin gereği olarak "Üye Memnuniyet ve Beklenti Anketi" çalışması gerçekleştirmiştir. Çalışmanın temel prensipleri aşağıdaki gibi belirlenmiştir.

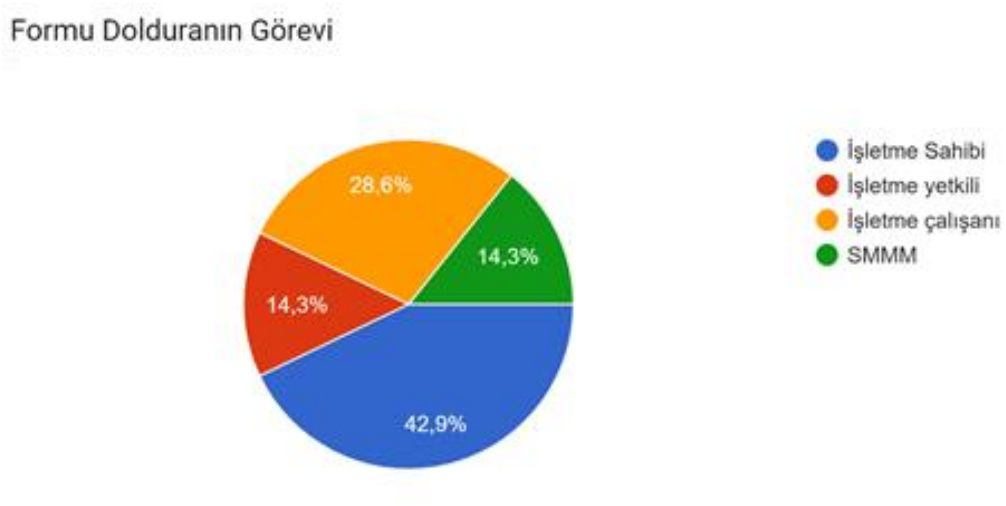
Elektronik ortamda hazırlanan Üye Memnuniyet Anketi sms ve e-posta ile üyelerimize ulaştırılmış 80 adet anket üyelerimiz tarafından doldurulmuştur. Bu 80 adet ankete ilişkin veriler elektronik ortama girilerek analizi yapılmıştır. Elektronik ortamdaki bu veriler Microsoft Excel programına aktarılmıştır. Veri temizleme işleminden sonra, değişkenlerin ve değişkenlere ilişkin seçeneklerin etiketlendirilmesi gerçekleştirilmiştir. Ankette firmanın unvanı, görüşülen kişinin adı soyadı ve iletişim bilgileri özellikle yer almıştır. Bu bilgiler analizlerde kullanılmamakta, ancak üyelerin iletişim bilgilerinin güncellenmesinde faydalanılmaktadır. Ankette (demografik) bağımsız değişken olarak ifade edilen, 6 adet kontrol değişkeni bulunmaktadır.

840 faal üyeye gönderilen Google ankete 80 üyemiz katılım sağlamıştır. Bu sayı toplam faal üye sayısının %9,52'sine tekabül etmektedir. Yapılan anket sonucunda genel memnuniyet oranının %93,75, kararsız oranı %3,75 ve memnuniyetsizlik oranının %2,5 olduğu görülmektedir.

3. UYGULAMA

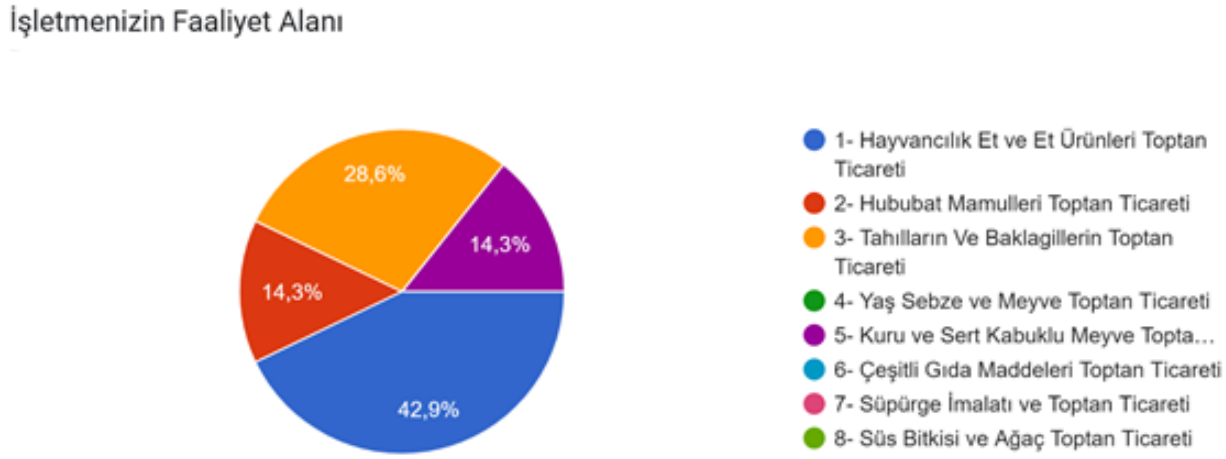
3.1. Formu Dolduranın Görevi

Ankete katılan 80 üyemizin firmadaki görevlerine göre yüzdelik dağımı aşağıdaki grafikte gösterilmiştir. Hizmetten direkt etkilenen ve ulaşılmak istenilen hedef kitleye ulaşıldığı gözlemlenmiştir. Örneklem hedef kitlesine ulaşılmıştır.



3.2. İşletmelerin Faaliyet Alanları

80 üyemizden ankete katılanların faaliyet alanları dağılımı aşağıda verilmiştir. Yapılan analiz sonucu üyelerimizin bütün meslek gruplarına ulaşılarak anket gerçekleştirilmiştir. Toplamda 80 üyeye anket yapılarak tümevarım yapılmıştır.



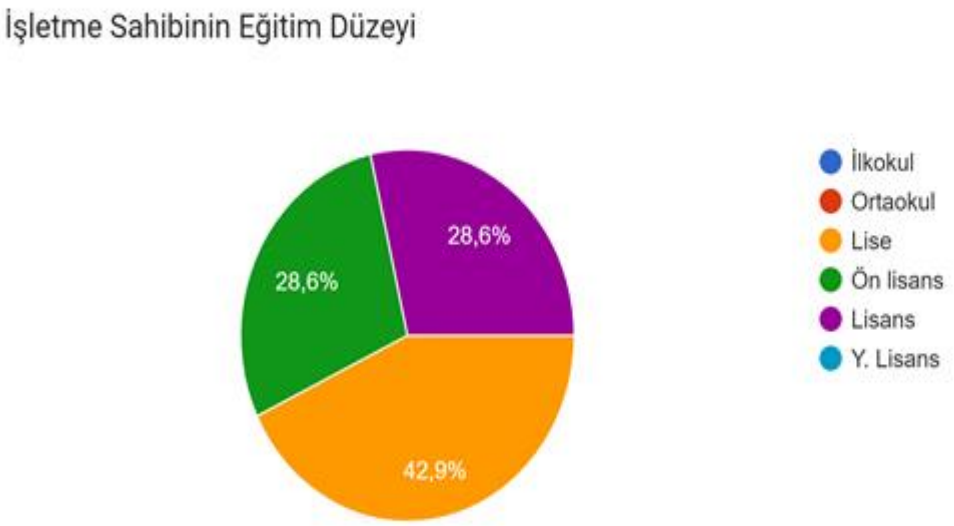
3.3. İşletmelerin Faaliyet Yıllarına Göre Oranlar

Ankete katılan üyelerimizin faaliyet yıllarını gösteren grafik aşağıda verilmiştir. Ankete katılan 80 üyemizin İşletmelerindeki ortalama çalışan sayıları analiz edilmiştir.



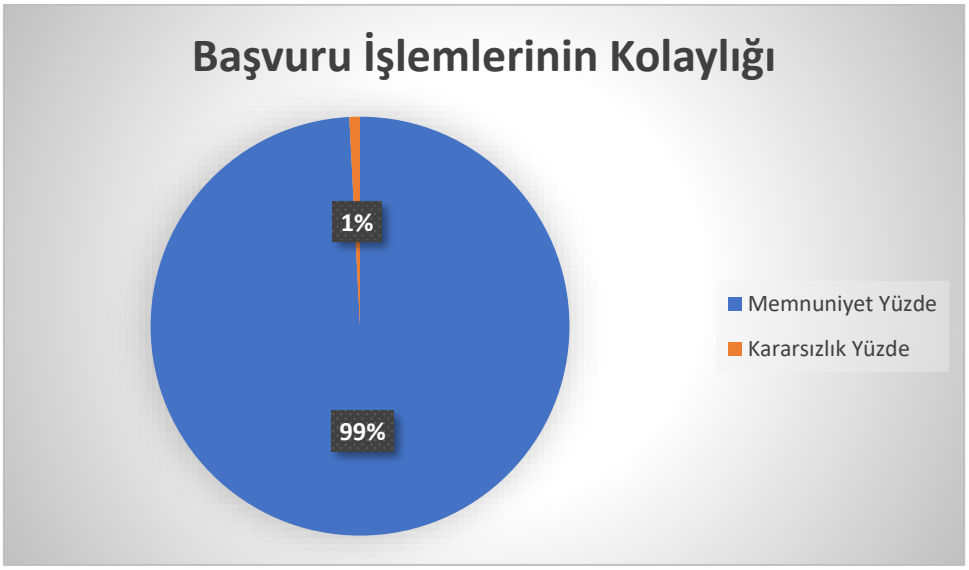
3.4. İşletme Sahiplerinin Eğitim Düzeylerine Göre Oranları

Ankete katılan üyelerimizin eğitim durumlarına göre oranları analiz edilerek aşağıdaki grafik de gösterilmiştir. Üyelerimizin eğitim durumlarının çoğunluğunun %42,9 ile lise ve %28,6 ile ön lisans seviyesinde olduğu gözlemlenmektedir.



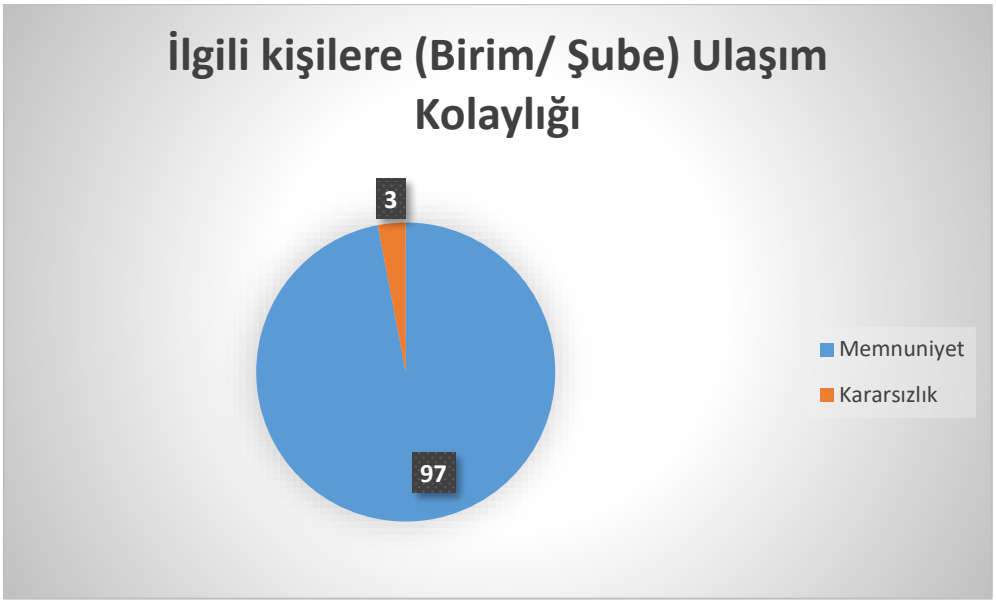
3.5. Başvuru İşlemlerinin Kolaylığı

Ankete katılan üyelerimize "Borsa Personelinin Üyelerin Sorunlarıyla İlgilenme Düzeylerine İlişkin Kanaatini" sorduğumuzda üyelerimizin %99'u memnun olduğunu belirtmiştir. Bu oran önceki yıllarda da olduğu gibi hep yüksek çıkmaktadır. Persenelin sorun çözme konusunda gayreti ve kabiliyeti %99'lük memnuniyet oranının yegane göstergesidir.



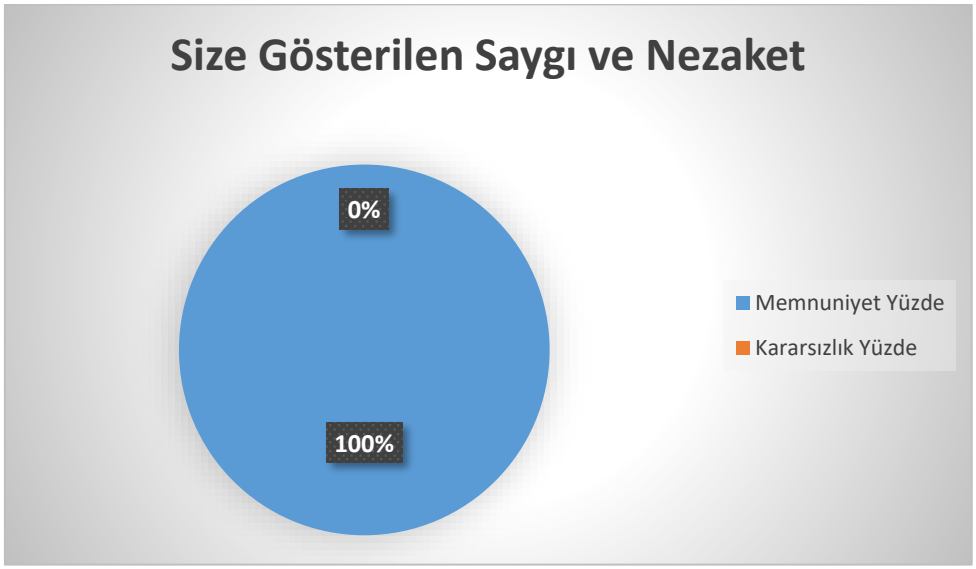
3.6. İlgili Kişilere (Birim / Şube) Ulaşım Kolaylığı

Ankete katılan üyelerimize "İlgili kişilere (Birim/ Şube) Ulaşım kolaylığı" sorduğumuzda üyelerimizin %97'si "Memnunum" demiştir. Bir önceki yılın oranına göre memnuniyetin %3 azalış olduğu görülmektir.



3.7. Size Gösterilen Saygı ve Nezaket

Ankete katılan üyelerimize "Size Gösterilen Saygı ve Nezaket" sorduğumuzda üyelerimizin 100%'ü "Memnunum", demiştir. Üyelerimizin sorunlarını borsamız tarafından çözme konusundaki memnuniyeti dikkate alınarak bu memnuniyetin devamlılığını sağlamak için bütün çalışanların sürekli iyileşme kültürüyle çalışmalarını devam ettirmesi gerektiği düşünülmektedir. Analiz sonucuna göre memnuniyetin devamlılığını sağlamak için bütün çalışanların müşteri memnuniyetini esas alarak güler yüzlü ve kibar şekilde çalışmalarını devam ettirmesi gerektiği düşünülmektedir.



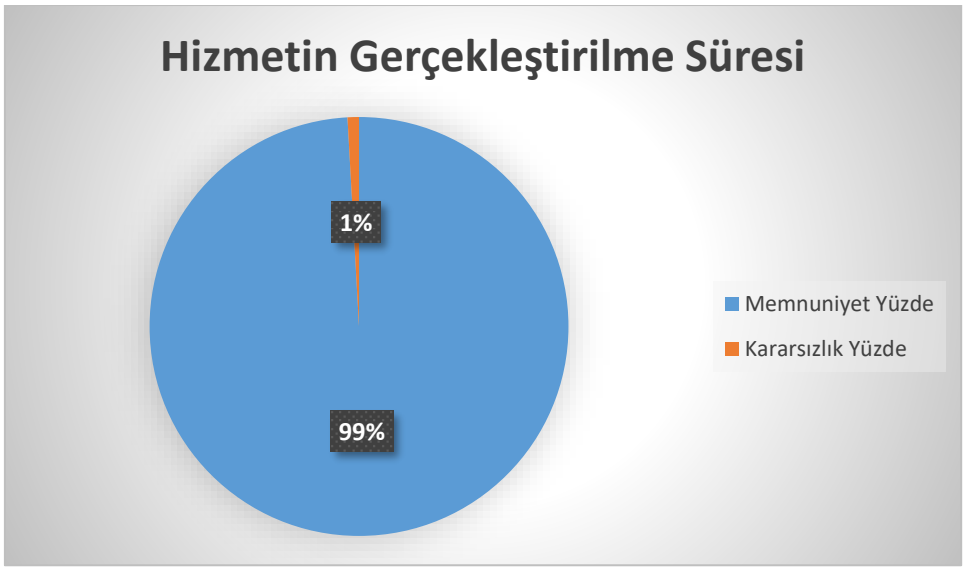
3.8. Verilen Hizmetler Konusunda Bilgilendirme

Ankete katılan üyelerimizin Borsamızın verilen hizmetleri konusunda kendilerini bilgilendirmemiz konusunda kendilerine sorduğumuzda %99'u memnunum yanıtı vermiş %1 'i ise memnun değilim demiştir.



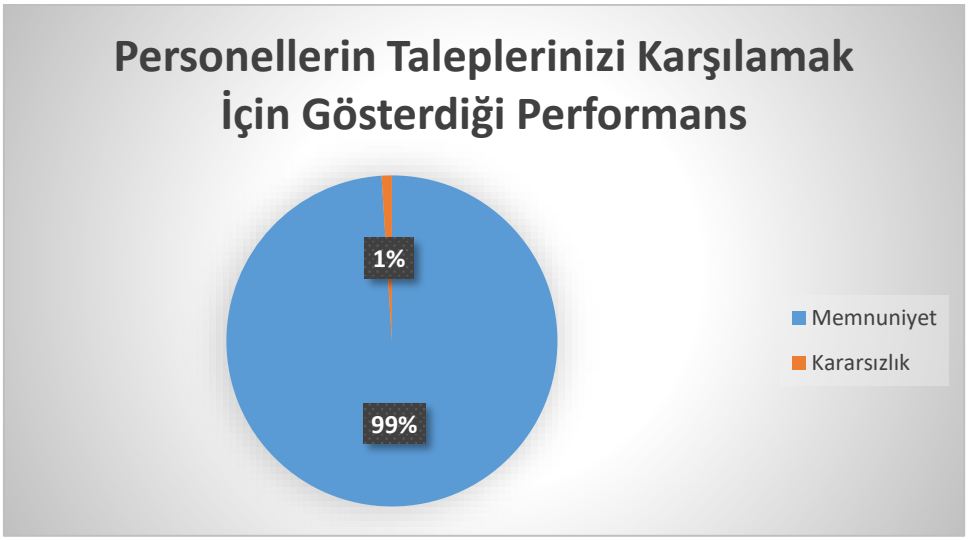
3.9. Hizmetin Gerçekleştirilme Süresi

Ankete katılan üyelerimize "Hizmetin gerçekleştirilmes süresindeki memnuniyeti" sorduğumuzda üyelerimizin %99'ü "Memnunum" diyerek üyelerimiz çok memnun olduğunu belirtmiştir. Analiz sonucuna göre çalışanların işleri ile ilgili yeterlilik ve bilgili olma durumu yeteri kadar olduğundan hizmetin gerçekleştirilme süresinde teknik olarak bir yavaşlama olsa dahi üyeye yansıtmadan her hangi bir aksama gerçekleştirilmeden hizmetine devam ettiği görülmüştür.



3.10. Personellerin Taleplerinizi Karşılamak İçin Gösterdiği Performans

Ankete katılan üyelerimize "Personellerin Taleplerinizi Karşılamak İçin Gösterdiği Performans memnuniyetini" sorduğumuzda üyelerimizin 99'u "Memnunum",demiştir, %1'i ise kararsız olduklarını belirtmiştir. Üyelerimizin sorunlarını borsamız tarafından çözme konusundaki memnuniyeti dikkate alınarak bu memnuniyetin devamlılığını sağlamak için bütün çalışanların sürekli iyileşme kültürüyle çalışmalarını devam ettirmesi gerektiği düşünülmektedir.



3.11. Personellerin Mesleki Bilgi Ve Uzmanlığı

Ankete katılan üyelerimize "Personellerin Mesleki Bilgi Ve Uzmanlığı Memnuniyet Kanaatini" sorduğumuzda üyelerimizin %99'u "Memnunum" %1'i ise "Kararsızım" demiştir. Analiz sonucuna göre çalışanların işleri ile ilgili yeterli ve bilgili olduğu anlaşılmıştır.



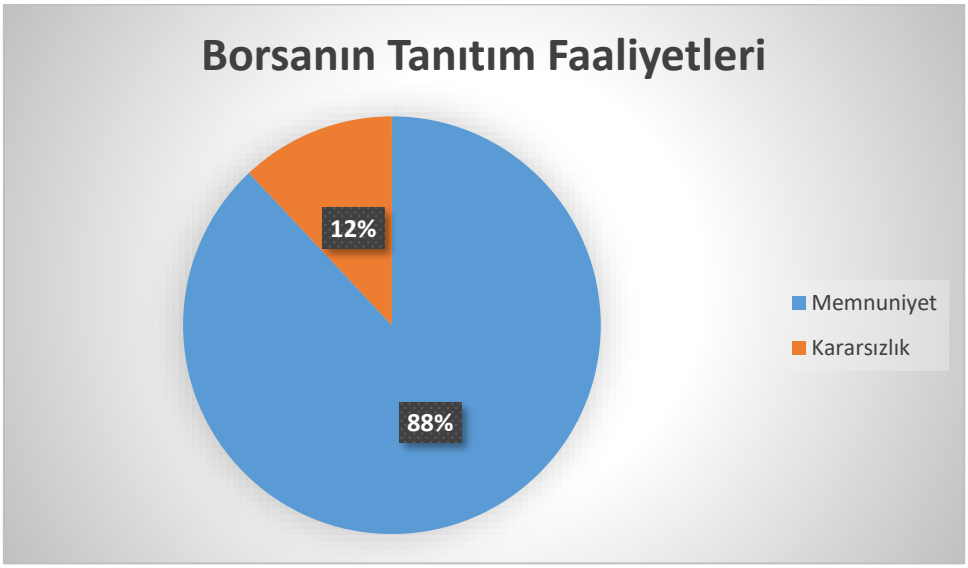
3.12. Tarafsızlık ve Gizlilik İlkelerine Riayet

Ankete katılan üyelerimize "Borsanın Tarafsızlık ve Gizlilik İlkelerine Riayetine göre uyumu konusundaki memnuniyetini" sorduğumuzda üyelerimizin %97'si "Memnunum", %3'ü ise "kararsızım" demiştir. Bu analize göre memnuniyetin devamlılığını sağlamak için bütün çalışanların gizlilik ilkesine uyarak çalışmalarını devam ettirmesi gerektiği düşünülmektedir.



3.13. Borsanın Tanıtım Faaliyetleri

Ankete katılan üyelerimize "Borsanın Tanıtım Faaliyetlerine İlişkin Kanaatini" sorduğumuzda üyelerimizin %88'i "Memnunum", %12'si "Kararsızım demiştir. Bu analiz sonucuna göre önceki yıllara göre düşük olduğu gözlenmektedir.



3.14. Borsamızın Duyuruları Hakkında Bilgi Sahibi Olmanız İçin Size Hangi Kanal Yada Kanallarla Ulaşmasını Tercih Edersiniz?

Ankete katılan üyelerimizin iletişim tercihlerine göre oranları analiz edilerek aşağıdaki grafik de gösterilmiştir. Üyelerimizin çoğunluğunun önceki anket analizlerinden farklı olarak iletişim tercihinin sms'den e-posta'ya doğru değişim gösterdiği görülmektedir. Toplu e-posta hizmeti ile üyelere Dergi, kutlama, duyuru vb. bilgilendirmeler e-posta ile görsel destekli bir şekilde yapıldığından tercih edilme oranı artmıştır.



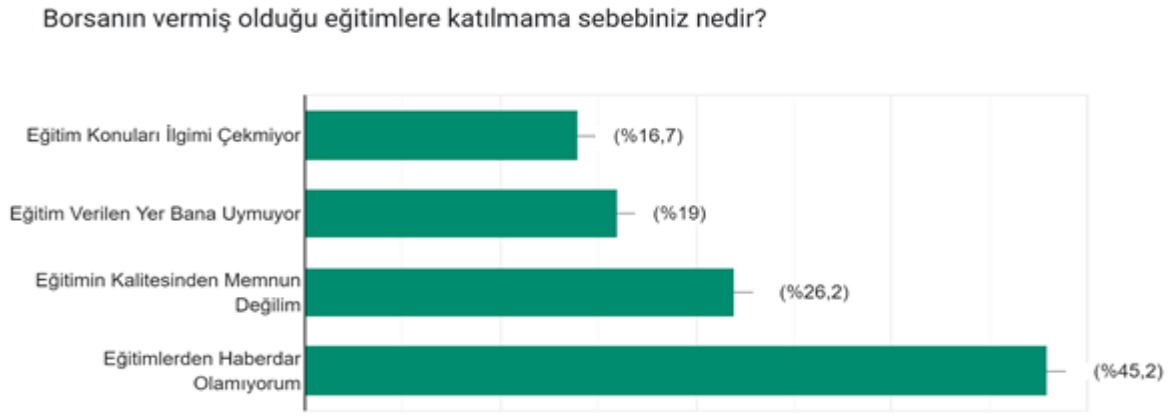
3.15. Borsanın Vermiş Olduğu Eğitimlere Katılıyor Musunuz?

Ankete katılım sağlayan üyelerimizin 28,6'sının eğitime katıldığını, %71,4 katılımcının ise eğitimlere katılım sağlamadığını ifade etmiştir. Eğitime katılım oranındaki düşüş pandemi sonrası ve online eğitime üyelerin tam adapte olamaması ile ilişkilendirilebilir. Üyelerin niçin eğitimlere katılmadığını öğrenebilmek amacıyla eğitime katılmama sebebi sorduk ve analizine bir sonraki maddede yer verilmiştir.



3.16. Borsanın vermiş olduğu eğitimlere katılmama sebebiniz nedir?

Eğitime katılmıyorum cevabını veren üyelerimizin katılmama sebepleri ve en çok karşılaşılan sebeplerin oranları aşağıdaki grafikte gösterilmiştir. Üyelerimizin çoğunluğu "Eğitimlerden haberdar olmuyorum" şeklinde ifade etmiştir. Konu hakkında üyelerin tercih ettiği iletişim yolları ile kendilerine ulaşılması daha verimli olacaktır.



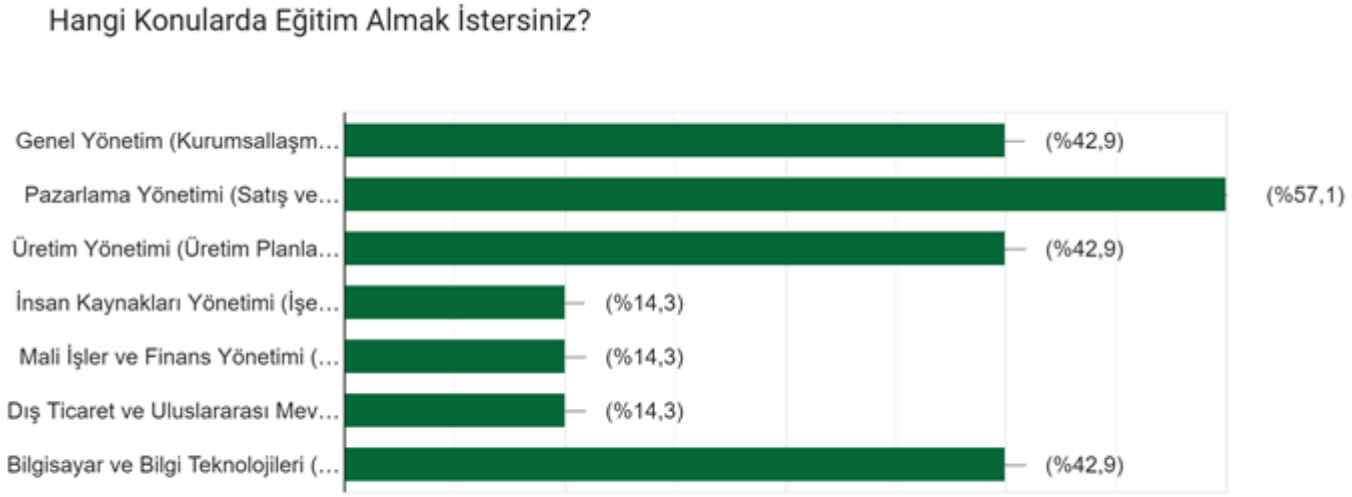
3.17. Borsanın verdiği eğitimler için sizce en uygun zaman dilimi hangisidir?

Aşağıdaki grafiğe göre ankete katılan üyelerimizin %42,9'u "Hafta sonu öğleden sonra", %28,6'sı "Hafta içi mesai sonrası" şeklinde ifade etmiştir. Diğer cevaplara da grafik üzerinde gösterilmiştir. Bu sonuca göre Sakarya Ticaret Borsası eğitimlerinin öncelikli olarak hafta sonu öğleden sonra veya hafta içi mesai sonrası gerçekleştirmesi daha verimli olacaktır.



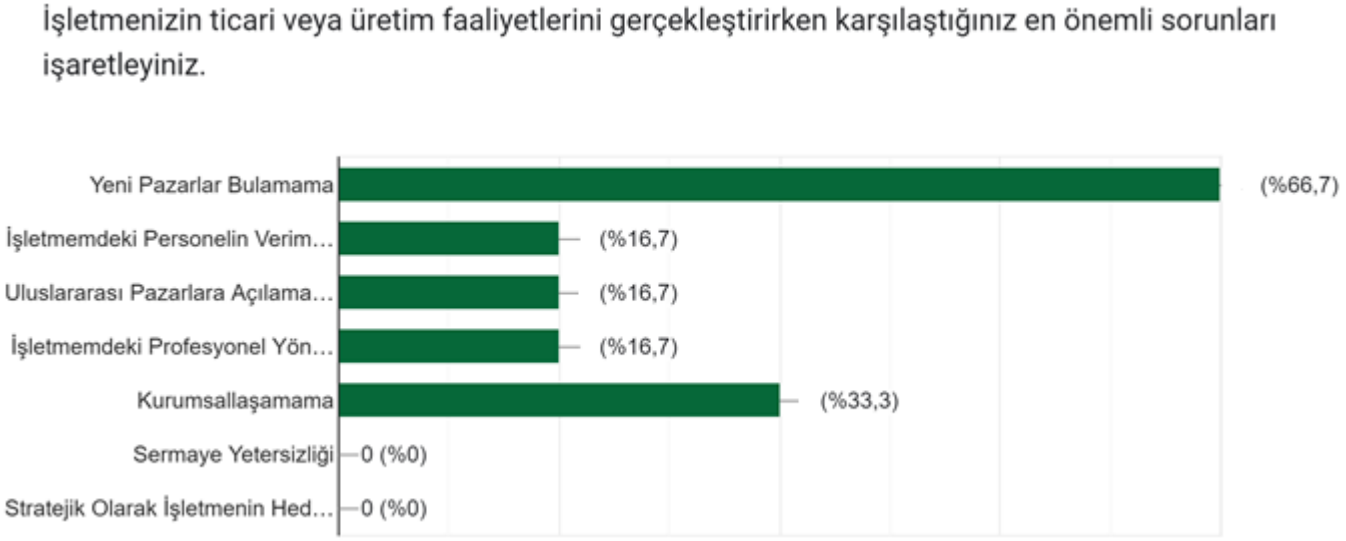
3.18. Hangi Eğitim Almak İstersiniz?

Eğitimlere katılım sağlayan üyelerimize hangi konularda eğitim almak istediğini sorduğumuzda ankete katılım sağlayan üyelerimizin %57,1'i "**Pazarlama Yönetimi (**Satış ve Pazarlama Yönetimi, Pazar Araştırması, Dağıtım, Fiyatlandırma)" konulu eğitimleri almak istediği anlaşılmıştır. Eğitim talepleri ayrıca genel sekreterliğe iletilecektir ve genel sekreterlik tarafından değerlendirilecektir.



3.18. İşletmenizin Ticari Veya Üretim Faaliyetlerini Gerçekleştirirken Karşılaştığınız En Önemli Sorunları İşaretleyiniz.

Üyelerimiz Ticareti veya Üretim faaliyetini gösterirken karşılaştığı en önemli sorunun %66,7 ile "Yeni Pazarlar Bulamama" ikinci olarak %33,3 ile "Kurumsallaşamama" olduğu anlaşılmaktadır. Aşağıdaki grafik de diğer önem arz eden ve sürekli karşılaşılan sorunlar ankete katılım sağlayan üyelerimizin verdiği cevaplar neticesinde yüzdelik olarak ifade edilmiştir. Üyelere Yeni Pazarlar Bulamama konusunda eğitim ve yeni Pazar raporları verilebilir.



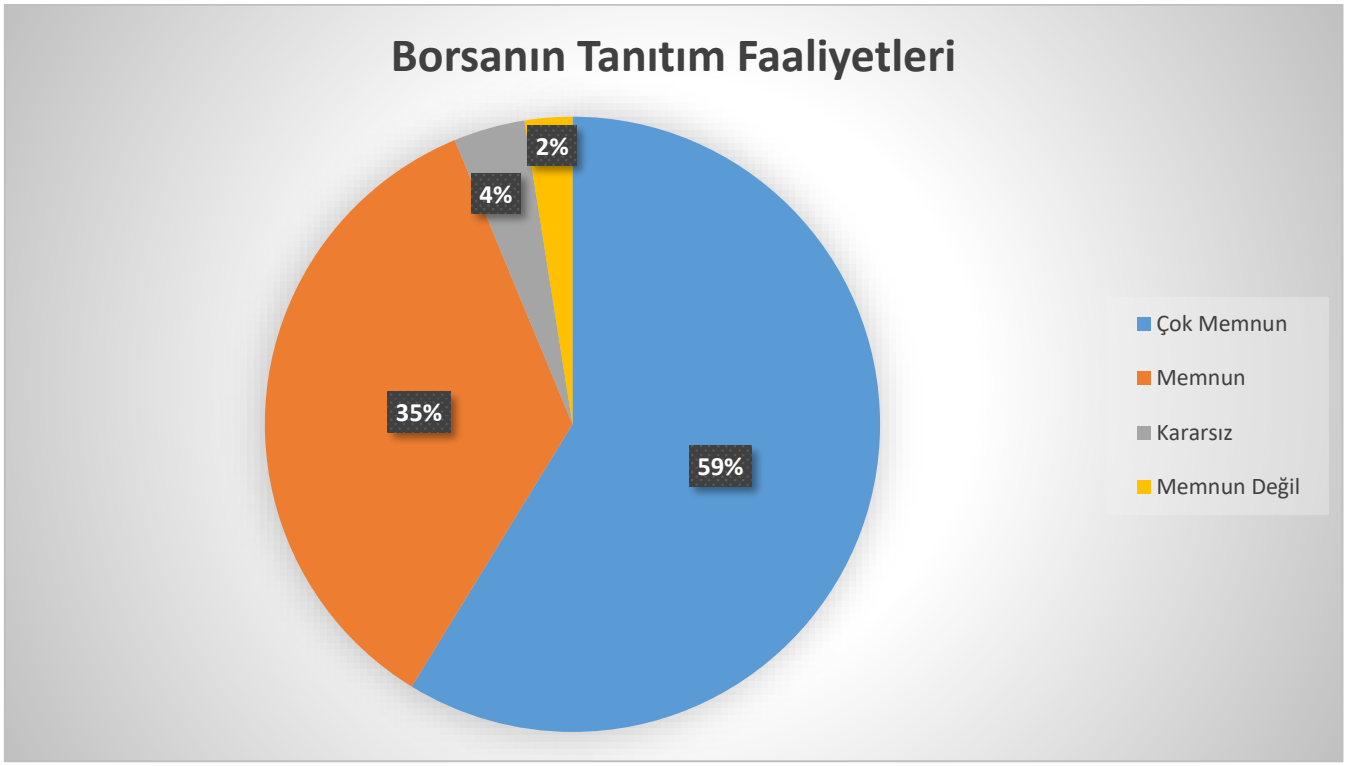
3.18. Borsanın Size Sağlamasını İstediğiniz Bilgi Ve Danışmanlıklardan En Önemli Sorunları İşaretleyiniz.

Borsamız üyelerimize, bilgi ve danışmanlık hususlarında mütemadiyen hizmet vermektedir. Söz konusu hizmete istinaden ankete katılım sağlayan üyelerimize hangi konularda Bilgi ve Danışmanlık almak istediğini sorduğumuzda en çok payın 57,1 ile "Mevzuat, Teşvik ve Uygulamalar" ve "Ürün Bazında Pazar Araştırması" konulu olduğu anlaşılmaktadır. Diğer konu başlıkları da grafik de yüzdelik dilimlerle belirtilmiştir.



3.19. Genel Memnuniyet Oranı

Ankete katılım sağlayan üyelerimize Memnuniyetleri 10 soru ile sorulmuştur. Sorularda "Çok Memnunum", "Memnunum", "Kararsızım", "Memnun Değilim", "Hiç Memnun Değilim" seçenekleri mevcuttur. Seçeneklerdeki "Çok Memnunum" ve "Memnunum" cevaplarını birleştirdiğimizde borsamızın üyelerimize 93,75% oranında genel anlamda memnuniyet sağladığı görülmüştür. Aynı yöntem ile "Memnun Değilim" ve "Hiç Memnun Değilim" cevapları da birleştirilerek %2,5'lik Memnuniyetsizlik olduğu tespit edilmiştir. Kalan %3,75'lik kısım da ise üyelerimin herhangi bir memnuniyetsizliğinin olmadığı fakat borsanın onları memnun edip etmediği hususunda kararsız olduğu görülmüştür.



4. SONUÇ

2022 yılı için üyelerimizin ihtiyaçlarını ve memnuniyetlerini ölçmek adına 840 üyeye sms e posta gibi iletişim kanalları kullanılarak 80 adet anket yapılmıştır. Üyelerimizin meslek grubu üye sayısının %9,52'sine anket yapılarak tümevarım yapılmıştır. Bu çalışma tabakalı örneklem teknikleri kullanılarak gerçekleşmiştir. Sonuçlar doğrultusunda üyelerimizin Borsamıza olan genel memnuniyetinin %93,75 olup hizmet ve süreçlerimizden %3,75 kararsızlık ve %2,5 memnuniyetsizlik olduğu görülmüştür. Raporda dikkate değer unsurları incelediğimizde ankete katılım sağlayan üyelerimizin %71,4 oranında eğitimlerimize katılmadığı; eğitimlere katılmama sebebi sorulduğunda %45,2 oranla "Eğitimlerden Haberdar Olamıyorum" cevabını vermişlerdir. Anlaşıldığı üzere üyelerimizin iletişim bilgileri kontrol edilmeli ve gerekli ise güncellenmeli ve tercih ettiği iletişim kanalı üzerinden bilgilendirme yapılmalıdır. Üyelerimize ihtiyaç duydukları eğitimlerin hangi gün ve saat diliminde eğitim almak istedikleri sorulduğunda %42,9 oranıyla "Hafta sonu öğleden sonra" olarak belirtmişlerdir. Üyelerimizin en çok

"Pazarlama Yönetimi (Satış ve Pazarlama Yönetimi, Pazar Araştırması, Dağıtım, Fiyatlandırma)" konularında eğitim almak istediği tespit edilmiştir. İşletmelerin faaliyetlerini sürdürürken karşılaştıkları en önemli sorun %66,7 ile "Yeni Pazarlar Bulamama" olduğu görülmüştür. Üyelerimize faydalı olmak açısından Yeni Pazar Raporları araştırılarak bilgilendirilmeleri sağlanabilir. Üyelerimize Borsa tarafından sağlanabilecek Bilgi ve Danışmanlık faaliyetlerini sorduğumuzda ise %57,1 oran ile "Mevzuat, Teşvik ve Uygulamalar" ve "Ürün Bazında Pazar Araştırması" cevabı alınmıştır. Borsamızın ve üyelerimizin ihtiyaçlarını, eksiklerini analiz etmek amacıyla her yıl yapılan anketler sayesinde önemli veriler elde edilmektedir. Anketlerden elde edilen veriler doğrultusunda ortaya çıkan veriler Genel Sekreterlik ile paylaşılmaktadır.

5. GÜNCELLEME

Güncelleme No	Tarih	Güncelleme Nedeni
01	04.01.2018	2017 Yılı Anket Verileri
02	18.01.2019	2018 Yılı Anket Verileri
03	04.02.2020	2019 Yılı Anket Verileri
04	11.02.2021	2020 Yılı Anket Verileri
05	24.02.2022	2021 Yılı Anket Verileri
06	31.12.2023	2022 Yılı Anket Verileri