



Karabük Ticaret ve Sanayi Odası'nın üyelerine Ocak-Temmuz 2018 tarihleri arasında www.karabuktso.org.tr adresi üzerinden online olarak yapılan web tabanlı ankete üyeler sms ve e-posta yoluyla katılmaya davet edilmiştir. Ankete 173 kişi katılmıştır.

Yapılan anket neticesinde:

1. Karabük TSO rutin hizmetler dışında hizmet verebilecek bir yapıya kavuşturulmalıdır.Örneğin web sitesinde daha fazla online eğitim ve hizmetlere yer verilmesi tavsiye edilmelidir.
2. Üyelere sunulan hizmetler noktasında Karabük TSO'nun yüksek oranda üye memnuniyetini yakaladığı görülmektedir. Fakat üyelere sunulan hizmetlerin çeşitlendirilmesi ve sürekliliğin sağlanması konusunda ayrı bir çabaya ihtiyaç duyulmaktadır.Bu noktada görsel materyallerin düzenli hazırlanması ve üyelere sunulması tavsiye edilmektedir.
3. Ankette, Karabük TSO ile üyeler arasında olumlu bir ilişkininin yürütüldüğünü ve bunun sağlanmasında personelin üyelere karşı tutum ve davranışlarının etkili olduğu görülmektedir.
4. Son olarak yapılan anket, ideal Karabük Ticaret ve Sanayi Odası ile Karabük TSO'yu karşılaştırmak üzere kurgulanmıştır. Anket soruları ideal Ticaret ve Sanayi Odasının;

- Modern görünümlü donanımın,
- Kitapçık broşür gazete vb hizmete eşlik eden malzemelerin görsel çekiciliğinin,
- Hizmet verilen binaların görsel çekiciliğinin,
- Verilen sözlerin ve hizmetlerin zamanında yerine getirilmesinin,
- Üyenin oda ile ilgili sorunlarının hassasiyet ile çözümünün,
- Verilen hizmetin kalitesinin ilk seferde doğru olmasının,
- Verilen hizmet işlemlerinin istikrarlı olarak zamanında sürdürülmesinin,
- Üyelerin almış oldukları hizmet hakkında bilgilendirilmesinin,
- Üyelerin çalışanlara karşı duydukları güvenin,
- Çalışanların temiz ve düzgün görünüşünün,
- Çalışanların vermiş oldukları hizmetlerde kişisel donanım yeterliliğinin üzerinden
- İdeal Ticaret ve Sanayi Odasının sahip olması gereken özelliklere ne derecede sahip olması gerektiği sorgulanmıştır.

5.Ortaya çıkan nihai sonuç Karabük TSO'nun ideal Ticaret ve Sanayi Odasına yakın bir çalışma performansı ortaya koyduğu göstermiştir.Anketin eleştiriye açık tek tarafı ankete katılım sayısının düşüklüğü olabilir. Bir önceki yıla göre ankete katılım daha fazla olmuştur.Karabük TSO tarafından anketten haberdar edilmesi Odanın çabasını göstermektedir. Yine de daha fazla üyeye ulaşmak için tüm yollar denenmelidir.



Veri Analiz Sonuç Raporu Formu

Doküman No KYT.FRM.23.00

Yayın Tar. 01.04.2010

Revizyon Tar.

Karabük Ticaret ve Sanayi Odası'nın üyelerine Ocak- Haziran 2017 tarihleri arasında www.karabuktso.org.tr adresi üzerinden online olarak yapılan web tabanlı ankete üyeler sms ve e-posta yoluyla katılmaya davet edilmiştir. Ankete 142 kişi katılmıştır.

Yapılan anket neticesinde:

1. Karabük TSO rutin hizmetler dışında hizmet verebilecek bir yapıya kavuşturulmalıdır. Bu kapsamda Türkiye Odalar ve Borsalar Birliğinde E-Belge eğitimine katılarak Odamız web sayfasında online belge verilmeye başlanmıştır.
2. Üyelere sunulan hizmetler noktasında Karabük TSO'nun yüksek oranda üye memnuniyetini yakaladığı görülmektedir. Fakat üyelere sunulan hizmetlerin çeşitlendirilmesi ve sürekliliğin sağlanması konusunda ayrı bir çabaya ihtiyaç duyulmaktadır. Bu kapsamda görsel materyaller düzenli hazırlanmaya başlanmış aynı zamanda sektör raporları ve TUIK verileri web sayfasından yayınlanmaya başlanmıştır.
3. Ankette, Karabük TSO ile üyeler arasında olumlu bir ilişkinin yürütüldüğünü ve bunun sağlanmasında personelin üyelere karşı tutum ve davranışlarının etkili olduğu görülmektedir.
4. Son olarak yapılan anket, ideal Karabük Ticaret ve Sanayi Odası ile Karabük TSO'yu karşılaştırmak üzere kurgulanmıştır. Anket soruları ideal Ticaret ve Sanayi Odasının;

- Modern görünümlü donanımın,
- Kitapçık broşür gazete vb hizmete eşlik eden malzemelerin görsel çekiciliğinin,
- Hizmet verilen binaların görsel çekiciliğinin,
- Verilen sözlerin ve hizmetlerin zamanında yerine getirilmesinin,
- Üyenin oda ile ilgili sorunlarının hassasiyet ile çözümünün,
- Verilen hizmetin kalitesinin ilk seferde doğru olmasının,
- Verilen hizmet işlemlerinin istikrarlı olarak zamanında sürdürülmesinin,
- Üyelerin almış oldukları hizmet hakkında bilgilendirilmesinin,
- Üyelerin çalışanlara karşı duydukları güvenin,
- Çalışanların temiz ve düzgün görünüşünün,
- Çalışanların vermiş oldukları hizmetlerde kişisel donanım yeterliliğinin üzerinden
- İdeal Ticaret ve Sanayi Odasının sahip olması gereken özelliklere ne derecede sahip olması gerektiği sorgulanmıştır.

5. Ortaya çıkan nihai sonuç Karabük TSO'nun ideal Ticaret ve Sanayi Odasına yakın bir çalışma performansı ortaya koyduğu göstermiştir. 2015 ve 2016 yılına göre ankete katılan üye sayısında artış olduğu gözlenmiştir.



Veri Analiz Sonuç Raporu Formu

Doküman No KYT.FRM.23.00

Yayın Tar. 01.04.2010

Revizyon Tar.

Karabük Ticaret ve Sanayi Odası'nın üyelerine Ocak-Temmuz 2016 tarihleri arasında www.karabuktso.org.tr adresi üzerinden online olarak yapılan web tabanlı ankete üyeler sms ve e-posta yoluyla katılmaya davet edilmiştir. **Ankete 110 kişi katılmıştır.**

Yapılan anket neticesinde:

1. Karabük TSO rutin hizmetler dışında hizmet verebilecek bir yapıya kavuşturulmalıdır. Örneğin web sitesinde daha fazla online eğitim ve hizmetlere yer verilmesi tavsiye edilmelidir.
2. Üyelere sunulan hizmetler noktasında Karabük TSO'nun yüksek oranda üye memnuniyetini yakaladığı görülmektedir. Fakat üyelere sunulan hizmetlerin çeşitlendirilmesi ve sürekliliğin sağlanması konusunda ayrı bir çabaya ihtiyaç duyulmaktadır. Bu noktada görsel materyallerin düzenli hazırlanması ve üyelere sunulması tavsiye edilmektedir.
3. Ankette, Karabük TSO ile üyeler arasında olumlu bir ilişkinin yürütüldüğünü ve bunun sağlanmasında personelin üyelere karşı tutum ve davranışlarının etkili olduğu görülmektedir.
4. Son olarak yapılan anket, ideal Karabük Ticaret ve Sanayi Odası ile Karabük TSO'yu karşılaştırmak üzere kurgulanmıştır. Anket soruları ideal Ticaret ve Sanayi Odasının:

- Modern görünümlü donanımın,
- Kitapçık broşür gazete vb hizmete eşlik eden malzemelerin görsel çekiciliğinin,
- Hizmet verilen binaların görsel çekiciliğinin,
- Verilen sözlerin ve hizmetlerin zamanında yerine getirilmesinin,
- Üyenin oda ile ilgili sorunlarının hassasiyet ile çözümünün,
- Verilen hizmetin kalitesinin ilk seferde doğru olmasının,
- Verilen hizmet işlemlerinin istikrarlı olarak zamanında sürdürülmesinin,
- Üyelerin almış oldukları hizmet hakkında bilgilendirilmesinin,
- Üyelerin çalışanlara karşı duydukları güvenin,
- Çalışanların temiz ve düzgün görünüşünün,
- Çalışanların vermiş oldukları hizmetlerde kişisel donanım yeterliliğinin üzerinden
- İdeal Ticaret ve Sanayi Odasının sahip olması gereken özelliklere ne derecede sahip olması gerektiği sorgulanmıştır.

5. Ortaya çıkan nihai sonuç Karabük TSO'nun ideal Ticaret ve Sanayi Odasına yakın bir çalışma performansı ortaya koyduğu göstermiştir. Anketin eleştiriye açık tek tarafı ankete katılım sayısının düşüklüğü olabilir. Fakat, birçok kez sms/eposta yoluyla üyelerin Karabük TSO tarafından anketten haberdar edilmesi Odanın çabasını göstermektedir. Yine de daha fazla üyeye ulaşmak için tüm yollar denenmelidir.