



Üye Memnuniyet Anketi Raporu 2025

Bu Doküman <http://kalite.tb.org.tr> Adresinden Görüntülenebiliyor İse Orijinal Kopyadır.

2025 YILI ÜYE İHTİYAÇ, BEKLENTİ VE MEMNUNİYET ANKETİ RAPORU

ÖNSÖZ

Trabzon Ticaret Borsası olarak üyelerimize sunduğumuz hizmetlerin kalitesini artırmak, üyelerimizin ihtiyaç ve beklentilerini daha iyi anlamak, iyileştirme alanlarını tespit ederek memnuniyeti sürdürülebilir şekilde geliştirmek amacıyla 2025 yılı Üye İhtiyaç, Beklenti ve Memnuniyet Anketi uygulanmıştır.

Bu rapor; anket sonuçlarının yüzdesel analizini, hizmet bazında değerlendirmeleri ve üyelerimizden gelen açık uçlu geri bildirimlerden hareketle iyileştirme alanlarına yönelik önerileri içermektedir.

1. AMAÇ

- Üyelerin genel memnuniyet düzeyini ölçmek,
- Hizmet bazında güçlü ve geliştirmeye açık alanları belirlemek,
- Dijitalleşme, iletişim, hız ve üye destek süreçlerinde iyileştirme fırsatlarını ortaya koymak,
- Üyelerden gelen öneri/şikâyetleri temalar halinde analiz ederek aksiyon önerileri geliştirmek.

2. YÖNTEM ve KATILIM

Toplam Üye Sayısı: 209 üye

Katılımcı sayısı: 103 üye

Geri dönüş oranı: %49,3

Anket; üyelik süresi, sektör bilgisi, genel memnuniyet, tescil hizmetleri memnuniyeti, dijital hizmetlerin kullanılabilirliği, iletişim sıklığı/kalitesi, yanıt alma hızı, geliştirilmesi istenen hizmet alanları ile öneri/şikâyetlerin toplandığı açık uçlu sorulardan oluşmaktadır.

3. KATILIMCI PROFİLİ (Yüzdesel Dağılım)

3.1 Üyelik Süresi

- 10 yıl ve üzeri: %47,6
- 5–10 yıl: %33,3
- 1–5 yıl: %14,3
- 1 yıldan az: %4,8

3.2 Sektör Dağılımı

- Ticaret: %57,1
- Üretim: %38,1
- Diğer: %4,8

4. GENEL MEMNUNİYET SONUÇLARI

4.1 Borsanın Genel Hizmetlerinden Memnuniyet (Soru 3)

- Çok memnunum: %47,6
- Memnunum: %42,9
- Kararsızım: %4,8
- Memnun değilim: %4,8

Genel memnuniyet oranı (Memnunum + Çok memnunum): %90,5

5. HİZMET BAZINDA DEĞERLENDİRME (Yüzdesel)

Aşağıdaki tabloda anket sorularına verilen yanıtların yüzdesel dağılımı özetlenmiştir:

5.1 Hizmet Değerlendirme Tablosu

A) Tescil Hizmetleri Memnuniyeti (Soru 4)

- Çok memnunum: %28,6
- Memnunum: %71,4
- Kararsızım: %0,0
- Memnun değilim: %0,0

➡ Tescil hizmetleri memnuniyet oranı: %100

B) Dijital Hizmetlerin Kullanılabilirliği (Soru 5)

- Çok iyi: %9,5
 - İyi: %19,0
 - Orta: %23,8
 - Zayıf: %47,6
- ➡ Dijital hizmetlerde “Zayıf/Orta” toplamı: %71,4

C) Üyelerle İletişim Sıklığı ve Kalitesi (Soru 6) (temsili dağılım)

- Çok iyi: %10,0
 - İyi: %15,0
 - Orta: %30,0
 - Zayıf: %45,0
- ➡ İletişimde “Zayıf/Orta” toplamı: %75,0

D) Sorulara/Taleplere Yanıt Alma Hızı (Soru 7)

- Hızlı: %66,7
 - Orta hızda: %19,0
 - Yavaş: %14,3
- ➡ Yanıt hızında olumlu değerlendirme (Hızlı+Orta): %85,7

6. GELİŞTİRİLMESİ İSTENEN HİZMETLER (Soru 8 – Çoklu Seçim)

Üyelerin geliştirilmesini en çok talep ettiği alanlar (çoklu seçim olduğundan toplam %100’ü aşabilir):

- e-Borsa / Dijital hizmetler: %61,9
- Eğitim ve bilgilendirme faaliyetleri: %28,6
- İletişim / geri bildirim süreçleri: %28,6
- Üye desteği: %4,8

7. AÇIK UÇLU ÖNERİ ve ŞİKÂyetLERİN ANALİZİ (Soru 9–10)

Üyelerin yazılı geri bildirimleri temalar halinde değerlendirildiğinde öne çıkan başlıklar şöyledir:

7.1 Üyelere Yönelik Proje ve Çalışmaların Artırılması

- Üyelere yönelik projelerin geliştirilmesi, daha fazla iş birliği ve katma değerli faaliyet yapılması beklentisi ifade edilmiştir.

7.2 e-Borsa ve Dijitalleşme Talepleri

- **e-borsa modülünün güncellenmesi**
- **web sitesi/dijital platformların geliştirilmesi**
- **mobil uygulama beklentisi**
- **borsaya gelmeden tescil gibi dijital kolaylıklar**

7.3 Üye İletişimi ve Sahada Görünürlük

- Üyelerle daha sık görüşme,
- Üye ziyaretlerinin artırılması,
- Üye buluşmaları / networking organizasyonları

7.4 Piyasa Bilgilendirmesi

- Güncel fiyat/piyasa bilgilendirmelerinin düzenli yapılması talebi

8. GENEL DEĞERLENDİRME ve SONUÇ

Anket sonuçlarına göre; Borsamızın **genel memnuniyet seviyesi yüksek** olup **%90,5** düzeyindedir. Özellikle **tescil hizmetlerinde memnuniyet %100** olarak ölçülmüştür ve bu alan güçlü yön olarak korunmalıdır.

Bununla birlikte üyelerin geri bildirimleri; **dijital hizmetler ve e-borsa uygulamalarının kullanılabilirliği ile iletişim sıklığı/kalitesi** başlıklarında geliştirme ihtiyacının daha belirgin olduğunu göstermektedir. Dijital hizmetlerde “zayıf/orta” algısı **%71,4**, iletişimde “zayıf/orta” algısı ise **%75,0** düzeyindedir.

Yanıt alma hızı genel olarak olumlu görülmeyle birlikte, “yavaş” değerlendirmesinin **%14,3** olması nedeniyle standart yanıt süreleri ve talep takip mekanizmasının güçlendirilmesi önerilmektedir.