



# Paydaş Memnuniyeti ve Algı Araştırması

## Sonuç Raporu

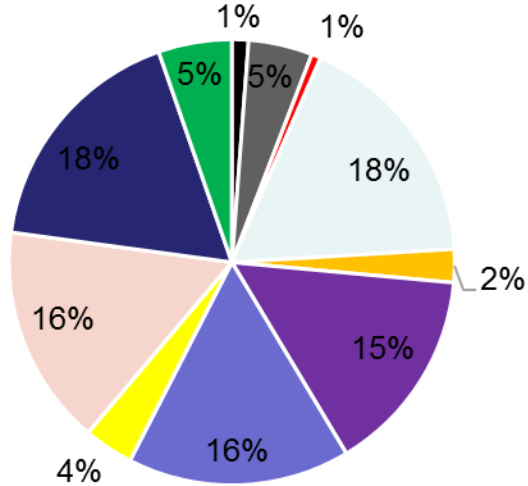
**Şubat 2019**

# Paydaş Memnuniyeti ve Algı Araştırması

- **AMAÇ:** Birliğin çeşitli paydaşlar nezdinde sunduğu hizmetler ve genel kurum imajı olarak nasıl algılandığını saptayarak geliştireceği stratejilere veri temin etmektir.
- **YÖNTEM:** Veri derlemede yüz yüze, online, dağıt-topla yöntemleri kullanılmıştır. Saha çalışması 21 Ocak – 15 Şubat 2019 tarihleri arasında gerçekleştirilmiştir.
- **ÖRNEKLEM:** Araştırma kapsamında; 11 ayrı paydaşta, toplam 582 başarılı anket raporlanmıştır.

# Paydaş Memnuniyeti ve Algı Araştırması

## PAYDAŞLAR



- Banka Eğitim Sorumluları
- Kamu ve Meslek Örgütleri
- STK
- Halk
- Medya
- İnternet Kullanıcıları
- Bankacılar
- Risk Merkezi
- BES E-Eğitimler
- Öğrenciler
- Akademisyenler

# Paydaş Memnuniyeti ve Algı Araştırması

## Genel Değerlendirme - 1

- Birliğin Öğrenci, Akademisyen, Medya paydaşları nezdinde tanınma oranı %82 'dir.
- Birliğin görev ve sorumluluklarının bilinirliği arasında, “Finansal sektörün verim ve etkinliğinin artırılması için çalışan bir kuruluştur” %58 ile en çok belirtilen ifade olmuştur. *(Paydaşlar: Öğrenci, Akademisyen, Halk)*
- “Finansal sektörün rekabet gücünün artırılmasına, sektörün büyümesine ve sağlıklı çalışmasına katkıda bulunmak”, “Mesleki uygulamaları geliştirmek”, “Bankacılık Sektörünün Hak ve Menfaatlerini Gözetmek”, “Haksız rekabetin önlenmesi için gerekli çalışmaları yapmak” Birlik için önemin yüksek; yeterliliğin görece düşük bulunduğu öncelikli aksiyon alanlarıdır. *(Paydaşlar: Bankacılar, Banka Eğitim Sorumluları, Kamu Kurumları & Meslek Örgütleri)*

# Paydaş Memnuniyeti ve Algı Araştırması

## Genel Değerlendirme - 2

- Birliğin genel açıdan değerlendirilmesinde “Kendisini geliştiren ve yenileyen bir kültüre sahiptir” %77, “Şeffaf bir kurumdur” %79, “Hizmetleri/Hizmet sunumu kalitelidir” %79 başarı yüzdesi almıştır. (*Paydaşlar: Bankacılar, Banka Eğitim Sorumluları, Kamu Kurumları & Meslek Örgütleri, İnternet Kullanıcıları*)
- İnternet Kullanıcıları değerlendirmesinde en yüksek performans artışı “Müşteri memnuniyetini önemser, faaliyetlerinde müşteri beklentilerini esas alır” kriterinde görülmektedir. (2018: %60, 2019: %77)
- Kamu Kurumları & Meslek Örgütleri değerlendirmesinde en düşük skor %70 ile “Hizmetleri/Hizmet sunumu kalitelidir” kriterinde görülmektedir.

# Paydaş Memnuniyeti ve Algı Araştırması

## Genel Değerlendirme - 3

- Öğrenciler Grubunda, Birlik için “Topluma yakın duran bir sektörel kuruluştur” algısı anlamlı derecede yükseliş göstermiştir. (2018: %69, 2019: %85)
- Akademisyenler nezdinde, “Şeffaf bir kuruluştur” (2018: %67, 2019: %90) “Hesap verebilir ve denetlenebilir bir kuruluştur” (2018: %53, 2019: %81) kriter skorları anlamlı derecede artmıştır.
- Birliğin genel açıdan değerlendirilmesi ile ilgili unsurlarda, özellikle Halk paydaşında görece düşük skorlar gözlenmektedir. “Toplumun eğitilmesine destek veren bir kuruluştur” (%29), “Toplum tarafından bilinen, tanınan bir kuruluştur” (%30), Topluma yakın duran bir sektörel kuruluştur (%31) en düşük performans düzeyindeki kriterlerdir.

# Paydaş Memnuniyeti ve Algı Araştırması

## Genel Değerlendirme - 4

- Risk Merkezi Üyeleri değerlendirmesinde “Risk Merkezi’nin gerçekleştirdiği seminer içeriklerinden memnuniyet” önceki yıllarda olduğu gibi %52 ile en düşük skora sahiptir.
- Birliği’nin hizmetlerinden genel memnuniyet %88 seviyesinde gerçekleşirken, kurum hizmetlerini tavsiye edenlerin oranı %91’dir.
- En düşük memnuniyet “Çalışma Gruplarının çalışma şekil ve esasları” kriterinde görülmektedir. (%73)
- Bankacıların Birliğin e-Eğitimlerinden genel memnuniyeti %68 seviyesindedir. En düşük skor %58 ile “e-Eğitilmelere başvuru yöntemi”nden memnuniyette görülmektedir.

# Paydaş Memnuniyeti ve Algı Araştırması

## Genel Değerlendirme - 5

- Birliği'nin mobil eğitimlerinin bilinirliğinde son dönemde anlamlı düşüş görülmektedir. (2018: %48, 2019: %29) e-Eğitim Kullanıcıları'nın %28'i kısa video eğitimlerinden haberdardır.
- Bankacılar paydaşlarının Birliği'nin konferanslarına katılım oranı %59'tür. Bu başlıkta en düşük skor %66 ile "Konferans katılım ücreti" kriterinde görülmektedir.
- Birliği internet sitesini genel memnuniyet oranı ise %78'dir.
- Bankacılar paydaşlarının Birliğin istatistik raporlarını kullanma oranı 9 puanlık artış ile %60 olarak gerçekleşmiştir. Genel memnuniyet oranı %90'dır. En düşük skor "İstatistiklerin duyurulmasından" memnuniyette görülmektedir (%78).



# Paydaş Memnuniyeti ve Algı Araştırması

## Genel Değerlendirme - 6

- Birliğin Risk Merkezi istatistik raporlarını kullanma oranı 2 puanlık düşüş ile %56 olarak gerçekleşmiştir. Genel memnuniyet oranı %76'dır. En düşük skor "İstatistiklerin duyurulmasından" memnuniyette görülmektedir (%71). Rapor içeriği ve içeriğe duyulan güven kriterlerinde son dönemde anlamlı düşüş görülmektedir.
- Birliğin kitaplarından haberdar olma oranı %59, haberdar olanların kaynak olarak kullanma oranı ise %63'tür. (2018 ile aynı)
- Kitaplarda işlenen konuların çeşitliliğinden duyulan memnuniyette son dönemde anlamlı artış görülmektedir. (2018: %81, 2019: %94)

# Paydaş Memnuniyeti ve Algı Araştırması

## Genel Değerlendirme - 7

- Bankacılar Dergisi'nden haberdar olma oranı %58, haberdar olanların kaynak olarak kullanma oranı ise %53'tür. Dergi yayınlarından genel memnuniyette son dönemde artış görölmektedir. (2018: %92, 2019: %97)
- Bankacılar grubunda Hakem Heyeti'nden memnuniyet seviyesi ise %87 olarak gerçekleşmiştir.

# Paydaş Memnuniyeti ve Algı Araştırması

## Yorumlar:

### **Bankacılar – 1 :**

- Eğitim içeriklerinin ve çeşitliliğinin günün ihtiyaçlarına göre farklılaştırılarak artırılması
- Çalışma gruplarında alınan kararların uygulamaya geçirilmesinde aktif rol alınması
- Çalışma gruplarının katılımcı profili, içerik vb açısından prosedüre edilmesi
- Sektörün maruz kaldığı olumsuzlukların bertaraf edilmesinde daha etkin rol oynanması (ör: sektörün itibarına zarar veren banka uygulamalarına ilişkin yaptırım uygulanabilmesi.)
- Kamuoyunda daha fazla tanınmak için sosyal medyanın kullanılması
- Hazırlanan raporların e-mail yoluyla özet halinde sunularak tüm banka personeliyle paylaşılması

# Paydaş Memnuniyeti ve Algı Araştırması

## Yorumlar:

### **Bankacılar – 2 :**

- İnternette dahili telefon listesinin paylaşılması
- Kamu kurumları ile olan iletişimin daha da artırılması, faaliyetler hk. kamuoyu ve sektörün daha etkin bilgilendirilmesi
- Konferans sıklığı ve konu çeşitliliğinin artırılması, kontenjan sınırlarının esnetilmesi
- Sektörde görev yapan bankacıların, bankacılık pratiklerine dair yazılarının yayınlanması
- Tasarruf mevduat hesaplarının ve kredi kullanımının daha ayrıntılı verilmesi,
- Sektör raporlarının daha detaylı yayınlanması (spesifik konulara yer verilmesi)
- Bankaların güncel kredi ve mevduat faiz oranlarının TBB sitesinde paylaşılması
- Uluslararası yayınlara yer verilmesi

# Paydaş Memnuniyeti ve Algı Araştırması

## Yorumlar:

### *İnternet Kullanıcıları – 1 :*

- Tasarruf mevduat hesaplarının ve kredi kullanımının daha ayrıntılı verilmesi
- Sektör raporlarının daha detaylı yayınlanması (spesifik konulara yer verilmesi)
- Bankaların güncel kredi ve mevduat faiz oranlarının Birliğin internet sitesinde paylaşılması
- Uluslararası yayınlara yer verilmesi
- Ürün ve hizmetler konusunda interaktif kanallardan daha geniş bir kitleye hitap edilmesi
- Birlik bünyesinde bankacılık ve finans alanında özel kurum ve üniversiteler ile anlaşma yapılarak kişisel gelişim, sertifika ve eğitim programları oluşturulması
- Küçük ölçekli firmalara da raporlarda yer verilmesi

# Paydaş Memnuniyeti ve Algı Araştırması

## Yorumlar:

### *İnternet Kullanıcıları – 2 :*

- Eğitim Merkezi sınıfların ergonomisinin gözden geçirilmesi
- Yeni yayımlanan rapor/yayınların e-posta ile bildirilmesi
- Eğitim ve eğitimci çeşitliliğinin sağlanması
- KKB ve Risk Merkezi üyeleri için tasarlanan internet sitelerinin tasarım ve giriş arayüzü olarak birbirinden ayrıştırılması
- Finansal okuryazarlığı arttıracak, özellikle STK üyelerine yönelik eğitim ve seminerler düzenlenmesi

# Paydaş Memnuniyeti ve Algı Araştırması Yorumlar:

## *Kamu Kurumları ve Meslek Örgütleri :*

- Ticari bankacılık verileri yanında, yatırım ve kalkınma bankacılığı çalışmalarına da ağırlık verilmesi
- Kitapların “Konu: Bankacılık” şeklinde sınıflandırılması yerine ilgili alt başlıkta sınıflandırılması ayrıca “kitap” aramasında yıl sekmesinin kaldırılması; aynı konu başlığındaki tüm kitapların kronolojik sırayla listelenmesi

# Paydaş Memnuniyeti ve Algı Araştırması Öncelikli İyileştirme Alanları

- Eğitim içeriklerinin farklılaştırılması, güncel ihtiyaçlara göre çeşitlendirilmesi
- Periyodik toplantı, çalıştay ya da konferanslar ile sektörde koordine edici rolün sürdürülmesi; çalışma gruplarında karar alınıp uygulanmasının sağlanması
- Paydaşların ihtiyaçlarına yönelik ürün & rapor çeşitliliğinin artırılması
- Sosyal medyada daha görünür olunup bilinirliğin artırılması; online/ mobil eğitimler ile toplum genelinde sektör bilinci ve finansal okuryazarlığın pekiştirilmesi



*Katılımcı tüm paydaşlara teşekkür ederiz.*