



# Paydaş Memnuniyeti ve Algı Araştırması Sonuç Raporu

Şubat 2020

# Paydaş Memnuniyeti ve Algı Araştırması

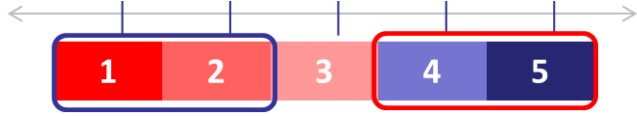
---

- **AMAÇ:** TBB'nin 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 20 Ocak – 14 şubat 2020 tarihleri arasında gerçekteştirilmiştir.
- **ÖRNEKLEM:** Araştırma kapsamında 11 ayrı paydaşta toplam 641 başarılı anket raporlanmıştır.



# Paydaş Memnuniyeti ve Algı Araştırması

**ÖLÇÜM:** Araştırma kapsamında skalalı sorular için 5'li skala kullanılmıştır:



**Top2 Box (T2B):** 5'li skala kullanılarak sorulan sorularda 4 ve 5 cevabını verenlerin toplamını ifade eder.

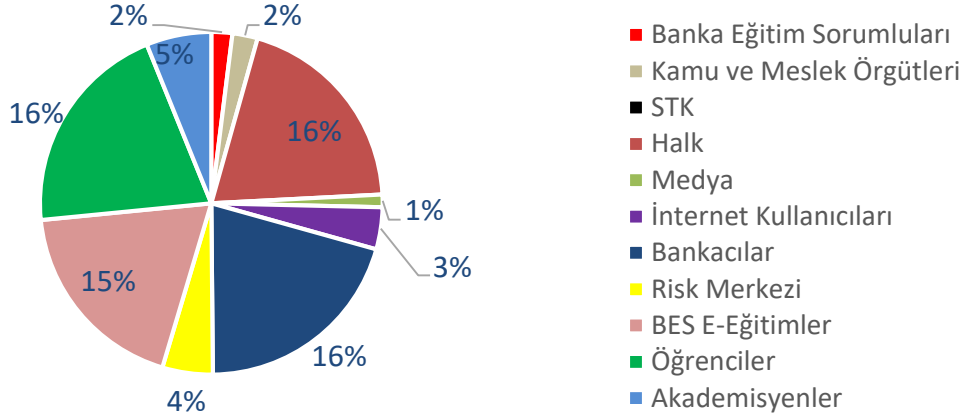
- 5 Kesinlikle katılıyorum
- 4 Katılıyorum
- 3 Ne katılıyorum, ne katılmıyorum
- 2 Katılmıyorum
- 1 Kesinlikle katılmıyorum

**n:**Araştırma kapsamında görüşülenlerin tümünü ifade eder



# Paydaş Memnuniyeti ve Algı Araştırması

## ► PAYDAŞLAR



# Paydaş Memnuniyeti ve Algı Araştırması Genel Değerlendirme - 1

---

- Birliğin Öğrenci, ve Akademisyen paydaşları nezdinde tanınma oranı %68 'dir.
- Akademisyenler nezdinde tanınırlık artarken; öğrenciler nezdinde gerilemiştir.
- “Bankacılık mesleğinin gelişmesine katkıda bulunmak ” ve “Mesleki uygulamaları geliştirmek ” Birlik için önemin yüksek; “ Haksız rekabetin önlenmesi için gerekli çalışmaları yapmak ” , “Finansal sektörün rekabet gücünün artırılmasına, sektörün büyümesine ve sağlıklı çalışmasına katkıda bulunmak ” ve “Ekonomi politikalarını izlemek ve görüş oluşturmak ” yeterliliğin görece düşük bulunduğu öncelikli aksiyon alanlarıdır. (Paydaşlar: Bankacılar, Banka Eğitim Sorumluları, Kamu Kurumları & Meslek Örgütleri)



## Paydaş Memnuniyeti ve Algı Araştırması Genel Değerlendirme - 2

---

- Ankete katılanların %73'ü “TBB'nin sektöre ve topluma dönük hizmetlerinden genel olarak memnun olduğunu” belirtmiştir. (Tüm Paydaşlar)
- Bankacılar paydaşının TBB'nin hizmetlerinden genel memnuniyetleri ve hizmetleri tavsiye düzeylerinde geçen yıla kıyasla düşüş gözlenmektedir. Bu grubun %82'si TBB'yi “gelecekte hizmetlerinden faydalanacağı bir kurum” olarak değerlendirmektedir.  
(Tüm Paydaşlar)
- Akademisyenlerin ise %55'i TBB'nin hizmetlerini düşündüğünde kurumu “takdir ettiğini” belirtmiştir.



## Paydaş Memnuniyeti ve Algı Araştırması Genel Değerlendirme - 3

---

- Paydaşların %84'ü TBB'yi "İtibarlı ve saygın bir kurum" olarak görmektedir. Güvenilirlik %83 ile en çok atfedilen diğer imaj unsurudur. (Tüm Paydaşlar)
- TBB'nin "Toplumun eğitilmesine ve finansal okur yazarlığın gelişmesine destek veren bir kurum olduğu" algısı görece düşük düzeydedir. (%62, Tüm Paydaşlar)
- Şeffaflık ve yanı sıra "toplumun eğitilmesine /finansal okur yazarlığın geliştirilmesine destek verilmesi" akademisyenler tarafından görece düşük skor ile değerlendirilen unsurlardır.



# Paydaş Memnuniyeti ve Algı Araştırması Genel Değerlendirme - 4

---

- Yönetim unsurlarından genel memnuniyet %73 seviyesindedir. (Banka Eğitim Sorumluları, Kamu ve Meslek Örgütleri, STK, Medya, İnternet Kullanıcıları, Bankacılar, Risk Merkezi Üyeleri, Akademisyenler)
- Paydaşların %80'i TBB'nin hizmetlerinin ve hizmet sunumunun kaliteli olduğunu görüşündedir.
- TBB'nin çalışanlarının yaptıkları hizmetleri zamanında ve tam olarak yerine getirdiği algısı ön plana çıkmaktadır. (%83) (Banka Eğitim Sorumluları, Kamu ve Meslek Örgütleri, Bankacılar, Risk Merkezi Üyeleri)





## Paydaş Memnuniyeti ve Algı Araştırması Genel Değerlendirme - 3

---

- İletişim unsurları için genel memnuniyet %72 seviyesindedir. TBB, paydaşların %82'si tarafından “kendi sektörüne ilişkin konularda bilgi alınacak bir kaynak” olarak görülmektedir. (Tüm Paydaşlar)
- Tüm unsurlar genelinde en yüksek performans, “Çalışanların hizmetlerini zamanında yerine getirmesi” konusunda; en düşük performans “Bankacılık sektörünün çevre ile ilgili konulara duyarlı olmasının hedeflenmesi” alanında görülmektedir.



# Paydaş Memnuniyeti ve Algı Araştırması Genel Değerlendirme - 5

---

- TBB kendisini geliştiren ve yenileyen bir kültüre sahiptir» kriteri “Yönetim” başlığında öncelikli aksiyon alanında yer almaktadır.
- “Çalışanların eğitimli ve nitelikli olması ” çalışanlar ile ilgili değerlendirme kriterleri arasında yüksek önem derecesiyle takip edilmesi gereken bir konudur.
- “Sektörle ilgili gelişmeler konusunda kamuoyunun bilgilendirilmesi” paydaşlar tarafından en yetersiz bulunan iletişim unsurudur.



# Paydaş Memnuniyeti ve Algı Araştırması Genel Değerlendirme - 6

---

- Risk merkezinden genel memnuniyet %85 seviyesindedir. (2018 %78, 2019 %91)  
En düşük skor “Risk Merkezinin gerçekleştirdiği seminer içeriklerinden memnuniyet” kriterinde görülmektedir.
- Bankacılar paydaşında çalışma gruplarından haberdar olanların oranı %79’dur.  
Genel olarak Çalışma Grubundan memnuniyet %86’dır. (2018 %85, 2019 %79)
- Yaklaşık her 10 kişiden 9’u TBB’nin düzenlediği sınıf eğitimlerinden memnundur.
- Dijital eğitimlerden genel memnuniyet %73 seviyesinde olup; bir önceki yıla kıyasla görece artış gözlenmektedir. (2018 %62, 2019 %69)



# Paydaş Memnuniyeti ve Algı Araştırması Genel Değerlendirme - 7

---

- Birlik tarafından düzenlenen konferanslardan memnuniyet düzeyinde bir önceki yıla göre düşüş gözlenmektedir. (2018 %95, 2019 %85) Bu başlıkta en düşük skor %66 ile “Konferansın duyuru yönteminden” kriterinde görülmektedir.
- Katılımcıların %45’i TBB istatistik raporlarını kullanmıştır. En düşük memnuniyet “istatistiklerin duyurulması” kriterinde görülmektedir. Genel memnuniyet oranı %91’dir. İstatistik raporları ile ilgili konulardan memnuniyet skoru bir önceki yıla göre farklılaşmamıştır. (2018 %88, 2019 %90)
- Bankacıların yaklaşık yarısı TBB’nin istatistik raporlarını kullanmakta olup; kullanan kesimin memnuniyeti oldukça yüksektir. (%94)



# Paydaş Memnuniyeti ve Algı Araştırması Genel Değerlendirme - 7

---

- Her üç kişiden biri Risk Merkezi istatistik raporlarını kullanmıştır. Risk Merkezi istatistik raporlarından genel memnuniyet %90 seviyesindedir.(2018 %88, 2019 %90)
- Bankacılar grubunda her 4 kişiden 1'i Risk Merkezi istatistik raporlarını kullanmıştır. Bu başlıkta en düşük skor %81 ile “İstatistiklerin duyurulması” kriterinde görülmektedir.
- Risk Merkezi istatistik raporlarının kullanım oranında önceki yıllara kıyasla düşüş gözlenirken; kullananların genel memnuniyetinde artış görülmektedir.



## Paydaş Memnuniyeti ve Algı Araştırması Genel Değerlendirme - 8

---

- İnternet sitesini kullananların oranı %75 olup, en düşük memnuniyet %80 ile “İnternet sitesinin tasarımı” kriterinde görülmektedir. İnternet sitesi içerik ve tasarımı takip edilmesi gereken konu başlıklarıdır.
- Halk paydaşı TBB'nin internet sitesini en az ziyaret eden paydaş olarak göze çarparken, medya paydaşı en yüksek kullanım oranına sahiptir. Genel olarak internet sitesinden memnuniyet bir önceki yıla göre 9 puan artmıştır. (2018 %83, 2019 %78)
- Tüm paydaşlar nezdinde TBB'nin kitaplarını kaynak olarak kullananların oranı %28'dir.



# Paydaş Memnuniyeti ve Algı Araştırması Genel Değerlendirme - 8

---

- TBB'nin kitapları Bankacılar tarafından düşük oranda kullanılsa da genel memnuniyet düzeyi oldukça yüksektir. (%95)
- Bankacılar Dergisi'nin bilinirliği %47 seviyesindedir. Yaklaşık her 4 kişiden 1'i dergiyi kaynak olarak kullandığını belirtmiştir. Bankacılar dergisinden memnuniyet genel olarak yüksektir. (%95)
- Öğrenciler'in "dergide işlenen konulardan memnuniyeti" görece düşüktür.



# Paydaş Memnuniyeti ve Algı Araştırması Genel Değerlendirme - 9

---

- Santralden genel memnuniyet %80 seviyesindedir.
- Mikro öğrenme videolarının bilinirliği %30 iken, memnuniyet %83 seviyesindedir. Her üç kişiden biri mobil eğitim uygulamasından haberdardır.
- Müşteri Hakem Heyeti uygulamasından yararlanma oranı %22 olup; yararlananların genel memnuniyeti %90 seviyesinde gerçekleşmiştir. Müşteri hakem heyeti uygulamasından en fazla yararlanan halk paydaşıdır. En düşük skor “Bireysel Müşteri Hakem Heyeti uygulamasıyla ilgili raporlardan” kriterinde görülmektedir.





# Paydaş Memnuniyeti ve Algı Araştırması Yorumlar:

---

## *Tüm Paydaşlar -1:*

- Bankacılık çalışanlarının haklarının korunması konusunda sektöre öncülük etmeli.
- Aylık raporlara internetten ulaşıyoruz ancak araştırmacılara düzenli gönderilebilir. Telefon edince ilgilenseler de talebi yerine getirecek muhabata ulaşamadım. Raporlar çok kıymetli ve vazgeçilmez kaynaklarımız. Talebim biraz daha araştırmacı gözüyle de yayınlanması.
- Ürün ve hizmetler hakkında daha aktif bilgilendirme yapılmalı. Ülkemizde uygulaması olmayan veya farklı uygulanan ürün ve hizmetler hakkında araştırma karşılaştırma vb gibi konular hakkında yayınlar ve bilgilendirmeler verilebilir.



# Paydaş Memnuniyeti ve Algı Araştırması Yorumlar:

---

## *Tüm Paydaşlar -2:*

- Risk Merkezi ile ilgili olarak, yaşadığımız sorunlara hızlı ve detaylı bir şekilde dönülmesini, geliştirme yönünde önerilerimizin dikkate alınarak değerlendirilmesini rica ederim.
- Ürün çeşitliliğinin ve içeriğinin arttırılmasının, online ve mobil eğitim uygulamalarının yaygınlaştırılmasının faydalı olacağını düşünüyorum.
- Eğitim adına ücretsiz kurslar düzenlemesini isterim. Sosyal medyayı daha etkin kullanmalı.
- Hizmetlerden genel olarak memnunum ama özellikle eğitim kaynaklarından haberdar değildim. Mobil uygulama daha da geliştirilebilir. Her şey için teşekkürler.



# Paydaş Memnuniyeti ve Algı Araştırması Yorumlar:

---

## *Tüm Paydaşlar -3:*

- Daha aktif olması, yaşanan güncel sorunlara yönelik çözüm üretebilmesi, içeriği dolu eğitimler düzenlemesi, bankaları bir araya getiren buluşmalar gerçekleştirmesidir.
- Kullanım amaçlarım doğrultusunda çok faydalaniyorum ve çok memnunum. Sektör raporlarının (slyt olarak) daha sık güncellenmesini isterim.



# Paydaş Memnuniyeti ve Algı Araştırması Öncelikli İyileştirme Alanları

---

## ► Raporların Çeşitliliği ve İçeriği

Yayınlanan raporlar daha sık güncellenmeli, içeriği genişletilip, paydaşların ihtiyaçlarını daha fazla karşılamalıdır.

## ► Bilgilendirme

Bir çok katılımcı TBB'nin çalışmaları ile ilgili bilgisi olmadığını ya da yayınlanan raporlar, istatistikler gibi konulardan haberdar olmadıklarını belirtmiştir. Bu konuda özellikle yayınlanan raporlar ve istatistiklerle ilgili bir bilgilendirme çalışması yapılmalıdır.



# Paydaş Memnuniyeti ve Algı Araştırması Öncelikli İyileştirme Alanları

---

## ► Sektör Çalışanları ile İletişim

Özellikle bankacılar paydaşında çalışanların düşüncesi TBB'nin yeterince sorun çözücü bir kurum olmadığı yönündedir. TBB sektör çalışanları ile iletişim halinde olup onların görüşleri doğrultusunda sektörün gelişimi ile ilgili çalışmalar düzenlemelidir.

## ► Eğitimler, Konferanslar

Düzenlenen eğitimlerin ve konferansların sıklığı arttırılıp, öncesinde bilgilendirme çalışması yapılarak katılım oranı arttırılmalıdır. Ayrıca toplantıların etkinliğini arttırmaya yönelik olarak içerik, katılımcı profili vb. konular gözden geçirilmelidir.



# Teşekkür

---

*Katılımcı tüm paydaşlara teşekkür ederiz.*

