



Paydaş Memnuniyeti ve Algı Araştırması Sonuç Raporu

Şubat 2021

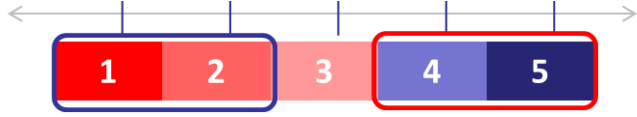
Paydaş Memnuniyeti ve Algı Araştırması

- **AMAÇ:** TBB'nin çeşitli paydaşlar nezdinde sunduğu hizmetler ve genel kurum imajı olarak nasıl algılandığını saptayarak geliştireceği stratejilere veri temin etmektir.
- **YÖNTEM:** Veri derlemede online yöntem kullanılmıştır. Saha çalışması 22 Ocak – 17 Şubat 2021 tarihleri arasında gerçekleştirilmiştir.
- **ÖRNEKLEM:** Araştırma kapsamında 14 paydaş ve toplamda 4 grupta 446 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.

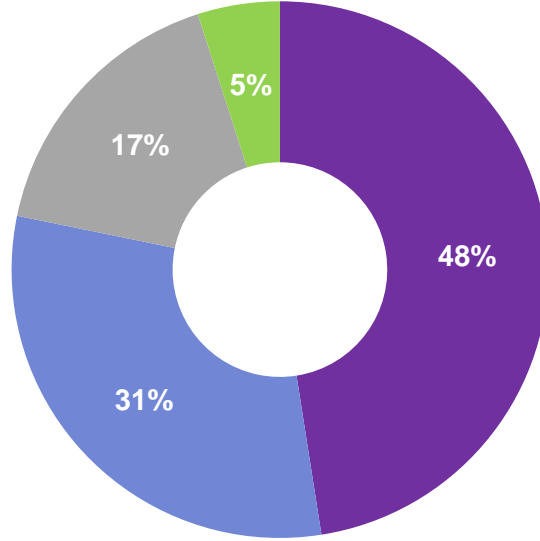
- 5 Kesinlikle katılıyorum
- 4 Katılıyorum
- 3 Ne katılıyorum, ne katılmıyorum
- 2 Katılmıyorum
- 1 Kesinlikle katılmıyorum

n:Araştırma kapsamında görüşülenlerin tümünü ifade eder



Paydaş Memnuniyeti ve Algı Araştırması

► PAYDAŞLAR



■ Müşteri

■ Toplum

■ İş ve Yönetim Paydaşı

■ İşbirlikleri ve Tedarikçiler

ÖZET

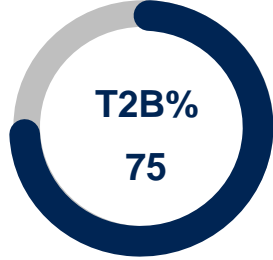


446
anket



İŞBİRLİKLERİ VE
TEDARİKÇİLER

GENEL MEMNUNİYET



İMAJ UNSURLARI
ALGISAL T2B%75 ★
FONKSİYONEL T2B%73

YÖNETİM T2B% 69
HİZMET KALİTESİ T2B%75
ÇALIŞANLAR T2B%78
İLETİŞİM T2B%72

SANAL SINIF
EĞİTİMLERİ



DİJİTAL EĞİTİMLER



ÇALIŞMA
GRUPLARI



KONFERANSLAR



KİTAPLAR



DERGİ



TBB İSTATİSTİK
RAPORLARI



TBB RİSK MERKEZİ
İSTATİSTİK RAPORLARI



RİSK MERKEZİ
MEMNUNİYET



ÖNERİLER

n: **392**

Reklam/tanıtım faaliyeti gerçekleştirmeli/bilinir olmalı	7%
Yeterli düzeyde bilgilendirme yapılmalı /Anlaşılır olmalı	5%
İletişim sağlanmalı (mail,sms..vb)	3%
Yenilikçi/teknolojik olunmalı	3%
Sektörde etkili/aktif olmalı/yaptırım uygulayabilmeli	3%
Tarafsız /Objektif/Adil davranmalı	3%

İNTERNET SİTESİ



HAKEM HEYETİ

Bireysel **T2B%92**
Kurumsal **T2B%96**



MİKRO
ÖĞRENME



Bilinirlik
%25

MOBİL
EĞİTİMLER



Bilinirlik
%23

Paydaş Memnuniyeti ve Algı Araştırması Genel Değerlendirme - 1

- TBB'nin Statü ve Misyonu'nda yer alan görevlerini yerine getirme konusundaki yeterliliği genel olarak olumlu değerlendirilmekle birlikte; en düşük skor “Haksız rekabetin önlenmesi için gerekli çalışmaları yapmak” kriterinde görülmektedir. (T2B%65)
- Türkiye Bankalar Birliği'nin sektöre ve topluma dönük hizmetlerinden memnuniyet %73 seviyesindedir. Toplum grubunda görece daha düşük skorlar gözlenmektedir.
- TBB, sanal sınıf eğitimleri ve dijital eğitimler açısından genel olarak başarılı bulunmaktadır.



Paydaş Memnuniyeti ve Algı Araştırması Genel Değerlendirme - 2

- Ankete katılanların %78'i Türkiye Bankalar Birliği tarafından gerçekleştirilen konferanslardan memnun olduklarını dile getirmiştir.
- Çalışma gruplarının bilinirliği %72 düzeyindedir. Çalışma gruplarından memnuniyet %93 seviyesindedir.
- Katılımcıların yarısı TBB İstatistik raporlarını kullandıklarını belirtmişlerdir. İstatistiklerin duyurulması, bu başlıkta görece en düşük skor alan kriterdir.



Paydaş Memnuniyeti ve Algı Araştırması Genel Değerlendirme - 3

- TBB Risk Merkezi istatistik raporlarının kullanım oranı %34'tür. Rapor çeşitliliği ve erişim kolaylığı özellikle İş ve Yönetim grubu nezdinde görece gelişime açık konulardır.
- Her 4 katılımcıdan 1'i Türkiye Bankalar Birliği'nin mikro öğrenme videolarından ve mobil eğitim uygulamasından haberdar olduğunu belirtmiştir.
- Katılımcıların önerileri arasında, tanıtım faaliyetleri ile sektör ve toplum nezdinde bilinirliğin arttırılması konusu ilk sırada gelmektedir.



Paydaş Memnuniyeti ve Algı Araştırması Yorumlar:

Tüm Paydaşlar -1:

- TBB daha aktif olmalı ve bunu da net olarak göstermeli. Basında her yerde sektörle ilgili görüş ve kararları yayınlanmalı, sektörde çalışanlara duyurulmalı, banka çalışanları arasında itibarı arttırılmalı, neler yaptığı veya yapacağı daha açık anlatılmalı.
- Sektörel gelişmelerde tüm tarafların görüşünü alarak ortak bir karar oluşturma yolunu tercih etmelidir.
- TBB eğitimleri devam etmeli ve TBB daha ulaşılabilir ve maillerimize daha hızlı dönen bir kurum olmalıdır. Süreli işlemlerde bilgi almakta zorlanıyoruz.



Paydaş Memnuniyeti ve Algı Araştırması Yorumlar:

Tüm Paydaşlar -2:

- TBB ürün ve hizmetlerinin çoğundan haberdar olsak da deneyimli bankacılar dahi bazı yeni ürünlerden haberdar olmayabiliyor. Bu konuda daha fazla tanıtım yapılırsa tüm bankacılık sektörünün eğitimi ve deneyimi daha üst seviyeye çıkabilir.Ürün çeşitliliğinin ve içeriğinin arttırılmasının, online ve mobil eğitim uygulamalarının yaygınlaştırılmasının faydalı olacağını düşünüyorum.
- Çeşitli bankalarda çalışan, yeterli donanıma sahip konusunda uzman bankacıları araştırıp bünyesine katmalı ve güçlü ekipler yaratarak proje bazlı aktif çalışmalar yapmalıdır.



Paydaş Memnuniyeti ve Algı Araştırması Yorumlar:

Tüm Paydaşlar -3:

1-)Eğitim ve konferanslara banka çalışanları kendi kaynakları ile bireysel olarak katılabilmeliler.Çalıştığımız kurumlar senede birkaç kez bizi bu eğitimlere gönderiyor. Ancak her zaman ilgi duyduğumuz alanlar ve konularla ilgili eğitimler bize atanmayabiliyor. Dolayısıyla Türkiye'de çalışan bir bankacı da kendi imkanları ile de bu eğitim ve konferanslara katılabilmelidir. 2-) Bankacılık sektörü çalışanlarının daha fazla özne olduğu bir yaklaşım uygulanmalıdır. Bankalar kadar bankacılar da bu kurumun ana gündem maddesi olmalı çalışanların problemleri ve sorunları içinde bir danışma ve çözüm merkezi olmalıdır. 3-) İletişim kanallarını ve sosyal medyayı daha aktif kullanmalı. Banka ve bankacılar için hem mesleki hem de sosyal anlamda bir çatı kurum olmalıdır. 4-) Bankalar Birliği aynı zamanda bankaların bankacılık dışındaki faaliyeti olan sigorta ile de bankasürans özelinde ilgilenmelidir.

Sigortacılık meslek kuruluşları ile işbirliği içinde olmalı, sigorta sektöründeki banka karşısı acenteler konusunda sektörü bilgilendirmeli ve bu anlamda bankaların acentelerin rakibi olmadığı konusunda bu sektörde de rol oynamalıdır. Son olarak, bu anketin bizlerle paylaşılmasının birliğin kendisini bir dönüştürme ve genişletme çabasının ön sinyalleri olarak görmekte ve çok olumlu bulmaktayım.



Paydaş Memnuniyeti ve Algı Araştırması Yorumlar:

Tüm Paydaşlar -4:

- Bilinirlik maalesef çok az, farkındalık oluşturulmalı. Hem sektör içerisinde hem de toplum.
- Bankalar arası farklı uygulamalar sebebi ile haksız rekabet söz konusu olabiliyor. Uygulama birliği sağlanması için çalışmalar yapmasını öneririm.
- Bankalarla işbirliği yaparak daha fazla konferans ve eğitim sunulması fikrindeyim.
- Belki sıradan vatandaşa daha fazla dokunmaya çalışılabilir.
- TBB eğitmeni olarak ürün ve hizmet konusunda ihtiyaçlara yönelik olarak çok önemli ve kaliteli hizmet sunulduğu kanısındayım.



Paydaş Memnuniyeti ve Algı Araştırması Öncelikli İyileştirme Alanları

► TANITIM FAALİYETLERİNE AĞIRLIK VERİLMELİ

İletişim stratejisi gözden geçirilmeli; bilinirlik ve toplumsal okuryazarlığın arttırılmasına yönelik faaliyetlere ağırlık verilmelidir. Tüm mecralarda görünürlüğün arttırılması hedeflenmelidir. Diğer taraftan bankacılık sektöründe adil, objektif uygulamalar ile sektörde haksız rekabeti önleyici çalışmalar yapıldığı algısı pekiştirilmelidir.

► EĞİTİMLER ÇEŞİTLENDİRİLMELİ

TBB'nin mobil eğitim ve mikro öğrenme videolarının bilinirlik ve kullanım oranları düşük düzeydedir. Daha geniş kitlelere ulaşmayı hedefleyen, yeni ve güncel içerikler oluşturularak kullanım oranları düzenli takip edilmelidir. Bu konuda ilgili paydaşların da görüşleri alınarak gündeme yönelik konularda eğitim ihtiyaçlarının belirlenmesi önerilir.



Paydaş Memnuniyeti ve Algı Araştırması Öncelikli İyileştirme Alanları

► ÇALIŞMA GRUPLARININ ETKİNLİĞİ ARTTIRILMALI

Çalışma gruplarının etkinliğini arttırmaya yönelik projeler geliştirilmelidir. Konu çeşitliliği, katılımcı profili, her kesimden temsiliyet sağlanması gibi hususlar dikkate alınarak, deneyimli bankacıların da katkısıyla seçilen konu başlıklarında TBB'nin çözüm odaklı, sektöre yön veren, vizyoner bir kurum olduğu algısı güçlendirilmelidir.

► İSTATİSTİK RAPORLARI ÇEŞİTLENDİRİLMELİ & İÇERİKLERE KOLAY ERİŞİM SAĞLANMALI

Katılımcıların yarısı TBB İstatistik raporlarını kullandığını belirtmiştir. İstatistiklerin duyurulmasına önem verilmelidir. Kullanıcı dostu arayüz ve kanallar ile bilgiye kolay erişim sağlanması hedeflenmelidir. Ayrıca konu çeşitliliğini arttırmaya yönelik çalışmalar yapılması önerilir.



Teşekkür

Katılımcı tüm paydaşlara teşekkür ederiz.

