



***KalDer***

**2016 ÜYE MEMNUNİYET ANKETİ**

## **Anket Başlangıç – Bitiş Tarihleri: 19.12.2016 – 06.01.2017**

- İlk Gönderim 19.12.2016
- İlk Hatırlatma 26.12.2016
- İkinci Hatırlatma 02.01.2017

# KalDer Üye Memnuniyet Anketi Genel Skor

2011-2016 yılları arası KalDer Genel Merkez, Şube ve Temsilcilikler toplamında genel memnuniyet trendi

Yıl	Tarih Aralığı	Cevaplayan Üye Sayısı	Skor
<b>2016</b>	<b>19.12.2016-06.01.2017</b>	<b>196</b>	<b>65.81</b>
2015	23.12.2015 - 12.01.2016	200	68.5
2014	08.12.2013 - 29.12.2014	308	69.2
2013	05.05.2013 - 25.05.2013	159	62.8
2012	14.02.2012 - 02.04.2012	263	69.4
2011	20.10.2011 - 31.12.2011	152	64.8

# KalDer Üye Memnuniyet Anketi Genel Merkez ve Şube Trendi

2014 – 2016 yılları KalDer Genel Merkez ve Şubeler genel memnuniyet trendi

Anket Yılları	KalDer Genel Merkez	Ankara Şube	Bursa Şube	Eskişehir Şube	İzmir Şube
<b>2016</b>	<b>62.82</b>	<b>65.62</b>	<b>65.37</b>	<b>68.46</b>	<b>66.79</b>
2015	65.59	71.89	77.44	58.40	73.98
2014	67.69	72.23	75.54	63.11	69.35

# KalDer Üye Memnuniyet Anketi Cevaplanma Oranı

KalDer Üye Memnuniyet Anketi 2016	KalDer Genel Merkez Şubeler ve Temsilcilikler	KalDer Genel Merkez	KalDer Ankara Şube	KalDer İzmir Şube	KalDer Bursa Şube	KalDer Eskişehir Şube
TOPLAM	65.81	62.82	65.62	66.79	65.37	68.46
Cevaplayan Kişi Sayısı	196	116	19	20	39	7
Toplam Üye Sayısı	1999	1102	216	287	307	87
Katılım Yüzdesi	10%	11%	9%	7%	13%	8%

# KalDer Üye Memnuniyet Anketi Soru Grubu Memnuniyet Oranları

KalDer Üye Memnuniyet Anketi 2016	KalDer Genel Merkez Şubeler ve Temsilcilikler	KalDer Genel Merkez	KalDer Ankara Şube	KalDer İzmir Şube	KalDer Bursa Şube	KalDer Eskişehir Şube
ÇALIŞANLARIN YETERLİLİK VE DAVRANIŞLARI	69.47	68.35	75.63	70.59	70	68
DEĞER YARATMA	64.66	64.17	62.50	70.59	63.89	68
ERİŞİLEBİLİRLİK, İLETİŞİM VE BİLGİ PAYLAŞIMI	55.18	53.49	60.36	58.32	56.59	56.57
GÜVENİLİRLİK	67.35	66.26	68.13	69.41	70.56	60
MÜŞTERİYİ BİLGİLENDİRME VE TEKNİK DÖKÜMANLAR	64.50	63.65	63.13	68.24	64.72	74
ÖNLEYİCİ VE DÜZELTİCİ YAKLAŞIM	56.61	53.65	64.38	55.88	62.78	58
TOPLUM, ÇEVRE VE TAVSİYE ETME	69.42	68.23	67.08	73.33	60.37	84
ÜRÜN VE HİZMET YETERLİLİĞİ	62.01	62.03	62.08	63.14	59.63	74.67
YANIT VERME ve TEKNİK DESTEK	62.12	59.88	65.42	65.49	65.74	65.33
KalDer'e ÜYE OLMA MEMNUNİYET ORANI	69.21	68.52	67.50	72.94	69.44	76

# KalDer Üye Memnuniyet Anketi NPS

Üye Memnuniyet anketini toplam cevaplayan 196 kişi arasından 6 KalDer Yönetim Kurulu Üyesi hariç tutularak 190 kişi üzerinden;

NPS 22 olarak hesaplanmıştır.

NPS			
27%	51	0-6	Kötüleyenler
24%	45	7-8	Pasifler
49%	93	9-10	Destekçiler