



Bu proje Avrupa Birliği tarafından finanse edilmektedir.
This project is funded by the European Union.

Türkiye Eğitim Gönüllüleri Vakfı (TEGV)

Paydaşlarla Güçlü Ağlar Projesi
Etki Değerlendirme Çalışması

Genel Değerlendirme



TÜRKİYE EĞİTİM GÖNÜLLÜLERİ VAKFI

SİVİL TOPLUM SEKTÖRÜ
SİVİL TOPLUM DESTEK PROGRAMI

REPUBLIC OF TURKEY
MINISTRY OF FOREIGN AFFAIRS
DIRECTORATE FOR EU AFFAIRS



Bu proje Avrupa Birliği tarafından finanse edilmektedir.
This project is funded by the European Union.

Araştırma Kapsamı

Bu alışma, Türkiye Eğitim Gönüllüleri Vakfı (TEGV) tarafından, T.C. Dışışleri Bakanlığı Avrupa Birliği Başkanlığı kanalıyla AB desteğiyle uygulanan ve Sivil Toplum Destek Programı III kapsamında desteklenen **“Paydaşlarla Gll Ağlar”** isimli projenin alt etkinliklerinden biri olan **“Yeni CRM Altyapısının Etki Analizi Danışmanlık Desteği”** kapsamında yürütülmüştür.

Proje kapsamında TEGV tarafından yeni CRM sisteminin beklenen etkisinin aşağıdaki başlıklar kapsamında değerlendirilmesi için bir “Etki erevesi” ve ilgili sorular hazırlanmıştır. Bu sorular evrimii formlar aracılığı ile aşağıda yer alan hedef gruplar özelinde beklenen etkiye göre değerlendirilmiş ve raporlanmıştır. Bu çalışmanın doğası gereği, değişik hedef grupların CRM sistemi ile ilgili görüşleri yapılandırılmış sorularla toplanmış, yapılan analizlerde nicel ve nitel yöntemler kullanılmış, ulaşılan sonuçlar mümkün olduğu kadar rakamsal veriler ile ifade edilmiştir.

Bu hedef gruplarda yer alan kullanıcılar için yeni CRM sistemi son testleri yapıldıktan sonra aşamalı olarak Mayıs 2022’de uygulamaya alınmıştır. Bu değerlendirmenin ilk aşamasında, aşağıda yer alan hedef grupların eski sistem ile ilgili grşlerini almak için bir referans noktası oluşturma çalışması yapıldı. İkinci aşamada yine aynı hedef gruplara bir aylık tecrübeleri ve görüşleri ile ilgili ikinci evrimii anket çalışması yapılmıştır. Yapılan

Sonuçlar	ıktılar	Etki	Hedef Gruplar
Geliştirilmiş dahili iletişim	Ayrıntılı tüm hedef gruplarına yönelik tek veri tabanı	İdari ve mali sürdürülebilirlikte artış	Personel
CRM kullanıcılarına yönelik farklı ilişki kurma stratejilerini n belirlenmesi	Hedef grupların bir dizi stratejik iletişim alması	İletişim becerilerinde artış	Personel ve diğer hedef gruplar
Gönüllülerin daha iyi kullanımı		Aktif vatandaşlık	Gönüllüler
Bireysel ve kurumsal düzenli bağışlarda artış	özelleştirilmiş iletişim stratejileri	Daha gll Şeffaflık ve hesap verebilirlik	Bağışlar
Anlayış ve itibar			Mezunlar
TEGV’e aidiyet duygusu			Aileler
			Eğitim Dostları



Bu proje Avrupa Birliği tarafından finanse edilmektedir.
This project is funded by the European Union.

Katılımcı Sayıları

	Birinci Anket (CRM Öncesi) 11-30 Mayıs 2022		
	Dağıtım	Tamamlanma	
1 Personel	112	60	
2 Gönüllüler (*)	3.800	221	
3 Bağışçılar (**)	10.405	91	
4 Mezunlar	1.014	15	
5 Aileler	542	8	
6 Eğitim Dostları	22	1	

	İkinci Anket (CRM Sonrası) 29 Haziran - 8 Temmuz 2022		
	Dağıtım	Tamamlanma	Son bir ayda işlem yapan
1 Personel	112	43	19
2 Gönüllüler (*)	3.800	91	26
3 Bağışçılar (**)	10.405	319	27
4 Mezunlar	1.014	7	2
5 Aileler	542	2	2
6 Eğitim Dostları	22	1	0

(*) İletişim izni olan aktif ve pasif kullanıcılar

(**) İletişim izni olan son bir sene de aktif profili olan kullanıcılar



Bu proje Avrupa Birliği tarafından finanse edilmektedir.
This project is funded by the European Union.

Personel

Yeni CRM sisteminin uygulanmaya başladığı bir aylık dönemin öncesi ve sonrasında sistemi kullanan TEGV personelinin verdiği yanıtlar doğrultusunda yapılan değerlendirmede eski sistemin kullanıldığı döneme göre yeni CRM sistemi ile ortalama % 5 iyileşme sağlanmıştır.

- Yeni CRM sisteminin uygulanmaya başladığı bir aylık dönemin öncesi ve sonrasında sistemi kullanan TEGV personelinin verdiği yanıtlara göre çalıştıkları birim ve diğer ekipler arasındaki bilgi paylaşımı kolaylığı açısından % 6'lık bir iyileşme sağlanmıştır.
- Yeni CRM sisteminin en fazla gönüllü yönetimi konusunda pozitif etkisi olduğu (%11'lik artış) görülmektedir. Merkez alışanları farklı yerlerdeki şubeleri ile iletişimde % 8'lik bir iyileşme raporlamışlardır. Bu açılardan yeni CRM sisteminin uygulamada fark edilir bir iyileşmeye yol açtığı görülmektedir.
- Yeni CRM sisteminin uygulanmaya başladığı bir aylık dönemde gözlenen en yüksek iyileşme veri tabanlarında bulunan mükerrer kayıt kontrollerindeki %23'lk iyileşme ve veri kayıplarındaki % 16'lık dşstr. Veri tabanlarının yeterliliği ve teknik destek konularında da bariz iyileşmeler raporlanmıştır.

Katılımcı Profili: İlk anketi 59 personel tamamlamıştır. İkinci aşamada değerlendirmeye katılan toplam 43 personelden %44' (19 kişi) "Son bir ay içerisinde yeni CRM sistemi üzerinde herhangi bir işlem yaptınız mı?" sorusuna EVET yanıtını verirken %56 oranında katılımcı HAYIR cevabını vermiştir. Katılımcıların cinsiyet dağlımlarında her iki ankette de kadınlar ağırlıktadır (%59 ve %63).

Ankete katılanlar ağırlıklı olarak orta yaş ve üstü, 5 yıldan fazla iş tecrübesine sahip, her iki grupta da %75 oranında 5 seneden fazladan fazla TEGV'de çalışan, yüksek oranda Yönetici ve Uzman pozisyonunda çalışanlardan oluşmaktadır. İlk ankette % 62 ile saha çalışanları çoğunlukta ilen, ikincide % 53 oranında Merkez alışanları ağırlıktadır.



Bu proje Avrupa Birliği tarafından finanse edilmektedir.
This project is funded by the European Union.

Gönüllüler

Yeni CRM sisteminin uygulanmaya başladığı bir aylık dönemin öncesi ve sonrasında sistemi kullanan TEGV gönüllülerinin verdiği yanıtlar doğrultusunda yapılan değerlendirmede, eski sistemin kullanıldığı döneme göre yeni CRM sistemi ile gönüllü işlemlerinin bir kısmında küçük iyileşmeler sağlanmasına başlanmıştır. Genel olarak puanlamalarda sadece %1'lik bir artış görülmüştür.

Çoğu cevaba bakıldığında yeni CRM sisteminin etkisi henüz çok fazla hissedilmemektedir. CRM öncesi ve sonrası dönemlerde ciddi göze çarpan bir fark yoktur. Bununla birlikte;

- Gönüllüler bundan sonrası için iletişim tercihlerinde 'telefon'u ilk sıraya koymuşlardır.
- Genel olarak TEGV ile iletişim, bilgi alma konularında gönüllüler sıkıntı yaşamazken bazılarının özellikle merkezle iletişim konularında sıkıntısı olduğu görülmektedir.
- Araştırmaya katılan gönüllülerin ciddi bir kısmı bağışçı olabileceğini, tek seferlik bağış yapanların da büyük kısmı ikinci kere bağış yapabileceğini ya da düzenli bağışçı olabileceğini ifade etmiştir.
- TEGV faaliyet raporları ve bültenlerinin gönüllülere düzenli erişiminde CRM öncesinde de sonrasında da bir sıkıntı olduğu görülmüştür. Bu konuda farklı bir yaklaşım ve yöntem geliştirilebilir.
- Katılımcıların çok büyük çoğunluğu sosyal medya hesaplarını takip ettiğini belirtmekle birlikte özellikle Instagram'ın daha etkin kullanılmasının gerekliliği ortaya çıkmıştır.

Katılımcı Profili: İlk anketi 221 gönüllü tamamlamıştır. Ancak ikinci aşamada değerlendirmeye katılan gönüllülerin %29'u (26 kişi) "Son bir ay içerisinde yeni CRM sistemi üzerinde herhangi bir işlem yaptınız mı?" sorusuna EVET yanıtını verirken %71 oranında katılımcı HAYIR cevabını vermiştir. EVET yanıtını veren gönüllüler CRM sonrası değerlendirmeye katılmışlardır.

Katılımcıların büyük çoğunluğu kadınlardan oluşmaktadır. Ankete en çok 21-29 yaş arası gençler ve 45 yaş üstü kişiler ilgi göstermiştir. Katılımcıların eğitim seviyeleri yüksek olup çoğunluğu çalışmadığını belirtmiştir. Bunu özel sektör çalışanları takip etmektedir. Çalışanların pozisyonları çeşitlilik göstermekte ve çoğunluğu 2 yıldan az süredir çalışmaktadır. Katılımcıların neredeyse yarısı 2 yıldan az süredir TEGV gönüllüsüdür. Bunu 2-5 yıl arasında destek veren gönüllüler takip etmektedir. Ankete katılan gönüllülerin çoğunluğu etkinlik bazında gönüllülük yapmaktadır. İkinci sırada eğitmenlik yapanlar yer almaktadır. Anketi yanıtlayanların %99'u Türkiye'de yaşamaktadır. Onların arasında da İstanbul'da yaşayanlar birinci sıradadır.



Bu proje Avrupa Birliği tarafından finanse edilmektedir.
This project is funded by the European Union.

Bağışçılar

Yeni CRM sisteminin uygulanmaya başladığı bir aylık dönemin öncesi ve sonrasında sistemi kullanan TEGV bağışçılarının verdiği yanıtlar doğrultusunda yapılan değerlendirmede, eski sistemin kullanıldığı döneme göre yeni CRM sistemi ile bağış işlemlerinde iyileşmeler sağlanmıştır.

- Yapılan anketler sonucunda, büyük çoğunluğu bireysel ve tek seferlik bağışçı olan katılımcıların daha iyi bilgi paylaşımı ve yakın iletişim kurulması ile düzenli bağışçı haline getirilme potansiyelleri oldukça yüksektir,
- Yeni CRM sistemine geçiş ile birlikte sisteme bağlı bağışa yönelik işlemlerde, katılımcıların tamamını kapsayan mükemmel seviyeye gelinmiştir. Yeni CRM sistemi rutin ve sistemden otomatik olarak sağlanan (rneğin makbuz gönderilmesi gibi) belgelendirme proseslerinin %100 başarıyla çalışmasını sağlamıştır.
- Yeni CRM sistemi kullanıcı verilerinin korunduğuna dair bağışçılarda bir güven artışı oluşturmuş olsa da, genel anlamda düşük seyreden oranlar bu konuda daha fazla bilgilendirme ve çalışma yapılmasını ihtiyaç olduğunu göstermektedir.
- Katılımcılar şu aşamada kişiye özel bir iletişim ihtiyaı duymamaktadırlar, mevcut kanallar kendileri için yeterli olmaktadır. Sadece iletişim kanalı ve sıklığının düzenlenmesi yeterli olacaktır.

Katılımcı Profili: İlk anketi 91 bağışçı tamamlamıştır. İkinci aşamada değerlendirmeye katılan toplam 319 bağışçıdan sadece %8'i (27 kişi) "Son bir ay içerisinde yeni CRM sistemi üzerinde herhangi bir işlem yaptınız mı?" sorusuna Evet yanıtını verirken %92 oranında katılımcı Hayır cevabını vermiştir. Evet yanıtını veren gönüllüler yeni CRM sonrası değerlendirmeye katılmışlardır. "Bağışlarınız ile ilgili bu değerlendirme kapsamında Mayıs 2022'de gönderdiğimiz ankete katıldınız mı?" sorusuna %52 oranında (14 kişi) "Evet" cevabı alınmıştır, katılımcıların yarısından biraz fazlası her iki anketi de cevaplamışlardır. İkinci ankete katılanlara sorulan "TEGV bağışçısı olarak ilk anketten sonraki dönemde yeni bir bağış yaptınız mı?" sorusuna %57 oranında (8 kişi) "Evet" cevabını vermiştir ve bu kişilerin diğer sorularda verdikleri cevaplar, yeni CRM sisteminde bağış alma sürecini değerlendirmek açısından önemli bilgiler sağlamıştır.

Katılımcıların ilk ankette cinsiyet dağılımları eşit iken, ikinci teste katılımın büyük çoğunluğunu kadınlar (78%) oluşturmuştur. Ankete katılanlar ağırlıklı olarak orta yaş ve üstü, eğitim seviyeleri yüksektir, özel sektör çalışanı, 10 yıldan fazla iş tecrübesine sahip, bağışçı profilleri bireysel ve bağışçı olma süreleri ağırlıklı olarak 1 yıldan azdır.



Bu proje Avrupa Birliği tarafından finanse edilmektedir.
This project is funded by the European Union.

Sonuç

Yeni CRM uygulaması sınırlı bir süre uygulanmasına rağmen aşağıdaki sonuçlara varılmıştır:

1. Personel açısından koordinasyon ve bilgi paylaşımı, veri tabanlarına erişim ve kontrol açılarından pozitif bir etki yarattığı,
2. Gönüllüler açısından etkinin olumlu olduğu, bu grupta yer alanların bağışçı olma potansiyeli taşıdığı,
3. Bağışçılar açısından bağış işlemlerinde kolaylıklar sağladığı, bu grupta yer alanların dzenli bağışçı olma potansiyeli taşıdığı,
4. Diğer gruplara CRM aracılığı ile erişim ve gürüşlerini almak amacıyla bu çalışmanın tekrarlanması gerektiği



Bu proje Avrupa Birliği tarafından finanse edilmektedir.
This project is funded by the European Union.

Türkiye Eğitim Gönüllüleri Vakfı (TEGV)

Paydaşlarla Güçlü Ağlar Projesi Etki Değerlendirme Çalışması

PERSONEL



TÜRKİYE EĞİTİM GÖNÜLLÜLERİ VAKFI





Bu proje Avrupa Birliği tarafından finanse edilmektedir.
This project is funded by the European Union.

Sonuçlar	Çıktılar	Etki
Geliştirilmiş dahili iletişim	Ayrıntılı tüm hedef gruplarına yönelik tek veri tabanı	İdari ve mali sürdürülebilirlikte artış

Katılımcı Profili

- İlk anketi 59 personel tamamlamıştır. İkinci aşamada değerlendirmeye katılan toplam 43 personelden %44'ü (19 kişi) "Son bir ay içerisinde yeni CRM sistemi üzerinde herhangi bir işlem yaptınız mı?" sorusuna EVET yanıtını verirken %56 oranında katılımcı HAYIR cevabını vermiştir.
- Katılımcıların cinsiyet dağılımlarında her iki ankette de kadınlar ağırlıktadır (%59 ve %63). Ankete katılanlar ağırlıklı olarak orta yaş ve üst olup 5 yıldan fazla iş tecrübesine sahiptir. Her iki grup da %75 oranında 5 seneden daha fazla TEGV'de çalışan ve yüksek oranda Yönetici ve Uzman pozisyonunda görev alanlardan oluşmaktadır. İlk ankette % 62 ile saha çalışanları çoğunlukta iken, ikincide % 53 oranında Merkez çalışanları ağırlıktadır.

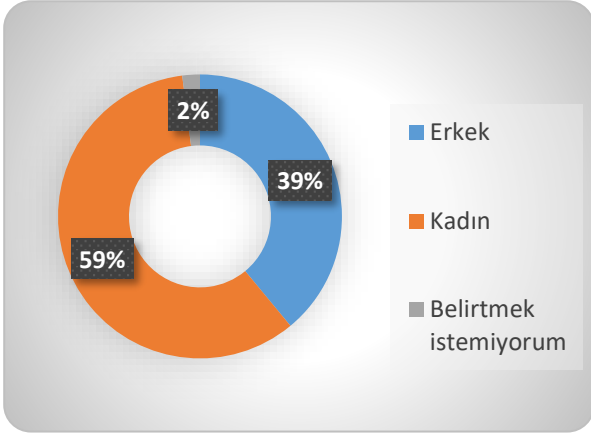


Bu proje Avrupa Birliği tarafından finanse edilmektedir.
This project is funded by the European Union.

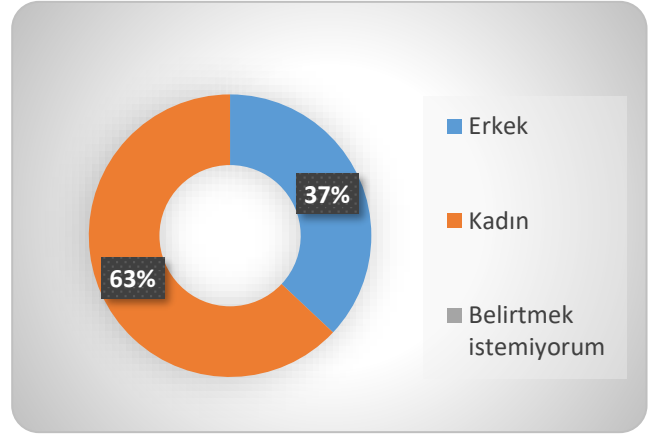
Eski Sistem

Cinsiyet

Yeni CRM

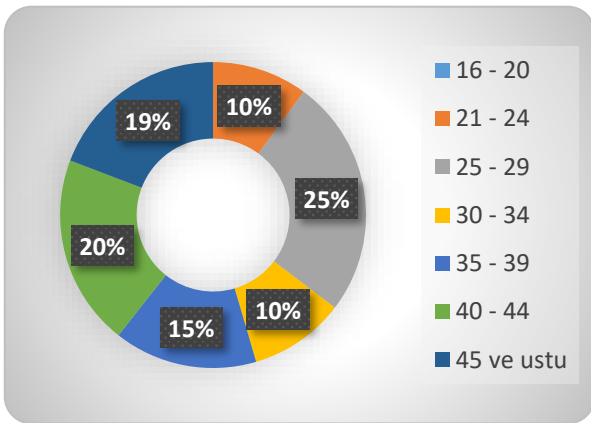


Toplam 59 katılımcının %59'u (35 kişi) kadın, %39'u (23 kişi) erkektir. 1 kişi cinsiyet belirtmek istememiştir.

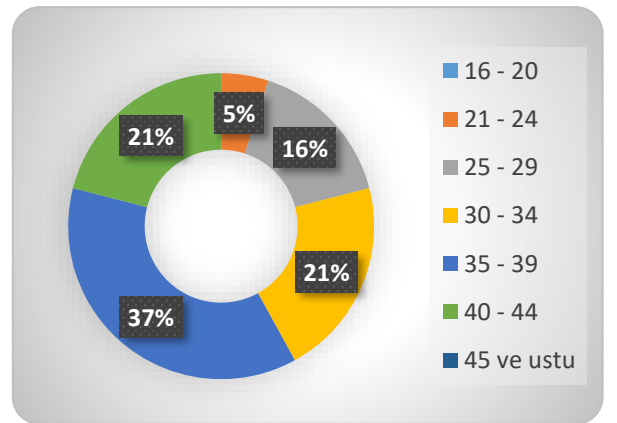


Katılımcıların %63'ü (12 kişi) kadın, %37'si (7 kişi) erkektir.

Yaş



Katılımcıların %25'i (15 kişi) 25-29 yaş, %20'si 40-44 yaş (12 kişi) yaş aralığında iken, %19'u (11 kişi) 45 yaş ve üzerindedir. %15'si (9 kişi) 35-39 ve %10' narlık kısmı



Katılımcıların %37'lik büyük çoğunluğu (7 kişi) 35-39 yaş aralığındadır. %21'i (4 kişi) 30-34, %21'i (4 kişi) 40-44, %16'sı (3 kişi) 25-29 ve %5', (1 kişi) 16-20 yaş

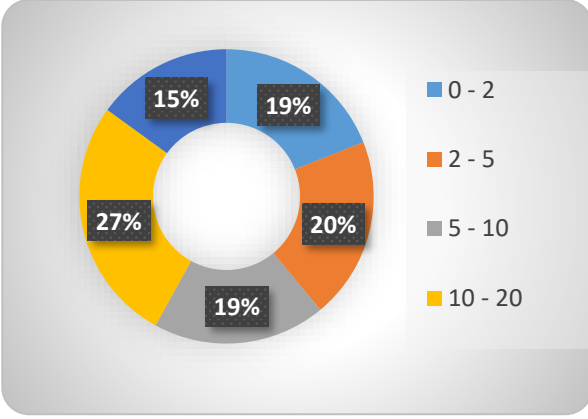


Bu proje Avrupa Birliği tarafından finanse edilmektedir.
This project is funded by the European Union.

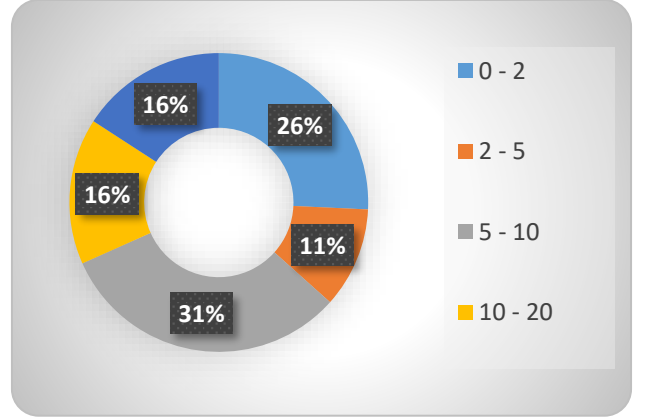
Eski Sistem

Genel iş tecrübesi

Yeni CRM

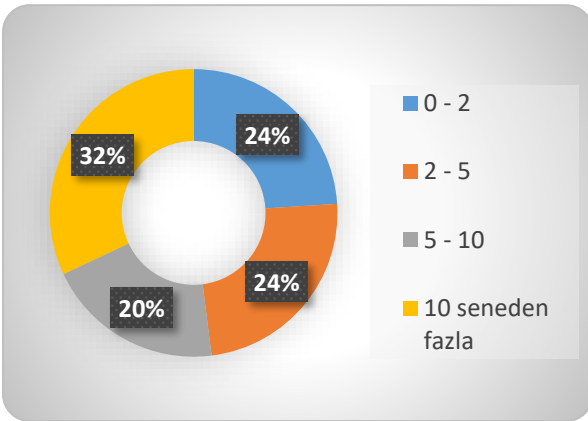


Katılımcıların çoğunluğu (%27 - 16 kişi) 10-20 yıl arasında tecrübe sahibi olduklarını belirtmişlerdir. 2-5 yıllık tecrübeye sahip olanların oranı %20 (12 kişi) iken 0-2 yıl ile 5-10 yıl iş tecrübesi olanların oranı aynıdır (%19 - 11'er kişi). 20 yıldan fazla iş tecrübesi olanların sayısı ise %15'lik oranla 9 kişidir.

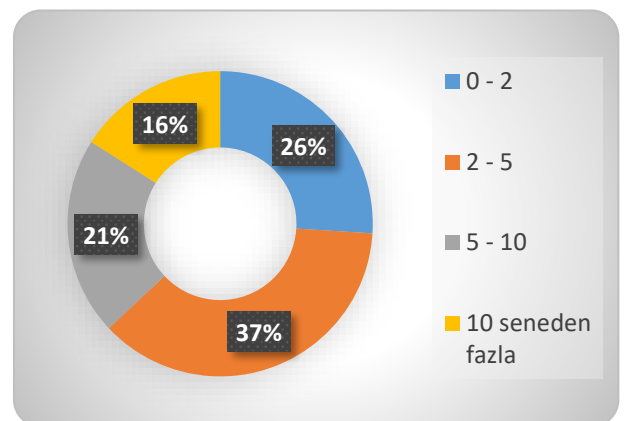


Katılımcılardan %31'sinin (6 kişi) iş tecrübesi 5-10 yıl arasında iken %16'sının (3 kişi) 5-10 arasında, %16'sının (3 kişi) ise 20 yıldan fazladır. %11'lik oranla (2 kişi) 2-5 yıllık iş tecrübesine sahipken %26'lık kısmın (5 kişi) iş tecrübesi 0-2 yıl arasındadır.

TEGV'de çalışma süresi



Katılımcıların %25'i (15 kişi) 25-29 yaş, %20'si 40-44 yaş (12 kişi) yaş aralığında iken, %19'u (11 kişi) 45 yaş ve üzerindedir. %15'si (9 kişi) 35-39 ve %10'uarlık kısmı ise (6'şar kişi) sırasıyla 21-24 ve 30-34 yaş



Katılımcıların %37'lik büyük çoğunluğu (7 kişi) 35-39 yaş aralığındadır. %21'i (4 kişi) 30-34, %21'i (4 kişi) 40-44, %16'sı (3 kişi) 25-29 ve %5' (1 kişi) 16-20 yaş aralığındadır..

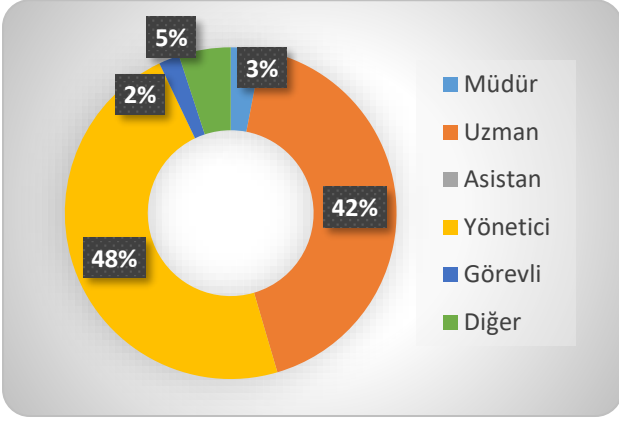


Bu proje Avrupa Birliği tarafından finanse edilmektedir.
This project is funded by the European Union.

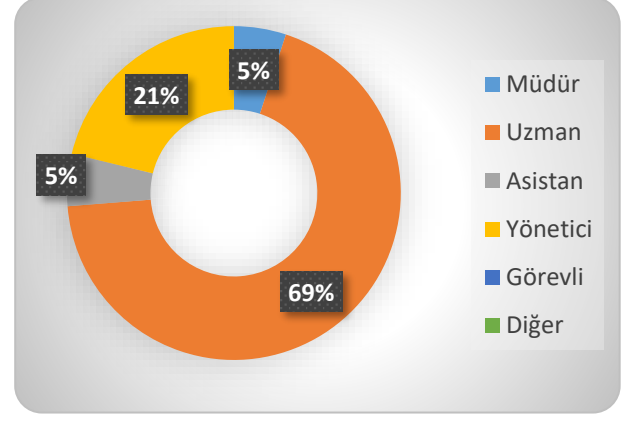
Eski Sistem

Pozisyon

Yeni CRM

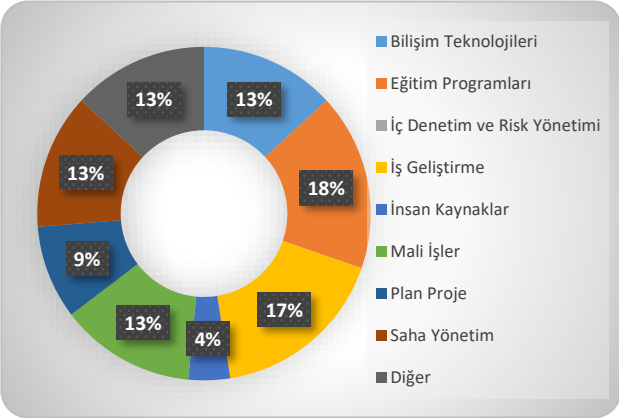


Katılımcılardan %47 oranındaki 28 kişi yönetici olduğunu belirirken %42'lik kesim (25 kişi) uzman olarak görev yaptığını söylemiştir. Çalışanların %3'ü (2 kişi) müdür olarak görev yaparken %5'i (3 kişi) diğer pozisyonda olduklarını (abla, gönüllü, birim yöneticisi) belirtmişlerdir. 1 kişi pozisyonunu görevli olarak işaretlemiştir.

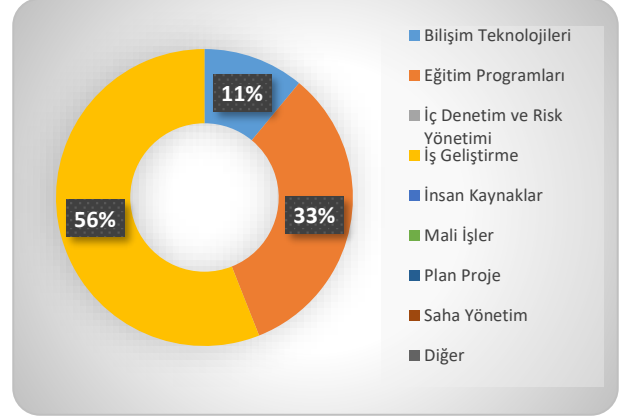


Değerlendirmeye katılanların %69'i (13 kişi) uzman, %21'i (4 kişi) yönetici, %5'i (1 kişi) müdür ve %5'i (1 kişi) asistan olarak görev yaptıklarını belirtmişlerdir.

Çalışılan Birim



Katılımcıların bölümlere göre dağılımı şu şekildedir: İş Geliştirme Birimi ve Eğitim Programları 4'er kişi (%17'şer (4 kişi)), Bilişim Teknolojileri; Mali İşler ve Saha Yönetim 2'şer kişi (%13), Plan Proje 2 kişi (%9) ve İnsan Kaynakları 1 kişi (%4). 2 kişi Öğrenim Birimi ve 1 kişi de İstanbul Etkinlik Noktası'nda görev aldığını belirtmiştir.



Katılımcıların büyük çoğunluğu (%56 oranla 5 kişi) iş geliştirme biriminde görev yaptıklarını belirtmiştir. Bunu %33'lük oranla (3 kişi) eğitim programları ve %11'lik oranla bilişim teknolojileri birimi çalışanları izlemiştir.

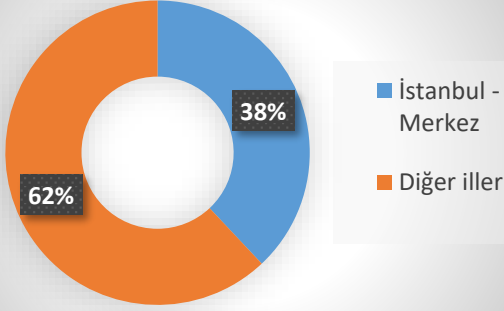


Bu proje Avrupa Birliği tarafından finanse edilmektedir.
This project is funded by the European Union.

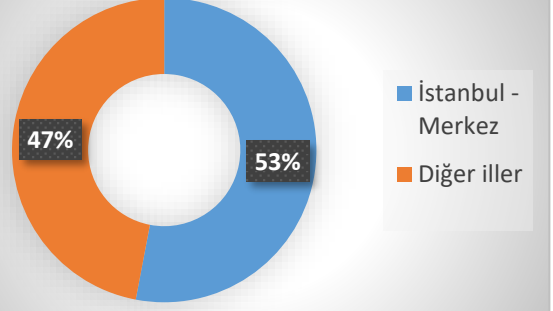
Eski Sistem

Çalışılan İl

Yeni CRM



Katılımcıların %38'i (23 kişi) İstanbul'daki merkezde görev alırken %62'si (37 kişi) diğer illerde görev yaptığını belirtmiştir.



Katılımcıların %53'ü (10 kişi) İstanbul'da, %47'si ise (9 kişi) diğer illerde görev yaptıklarını belirtmişlerdir.

Diğer iller

Sahadan katılan toplam 37 kişinin büyük çoğunluğu %13 ile (5 kişi) Siirt ilinde görev yapmaktadır. Bunu sırasıyla %11 (4 kişi) Van, %8 (3 kişi) Antalya, %8 (3 kişi) Gaziantep, %8 (3 kişi) İzmir, %5 (2 kişi) Ankara, %5 (2 kişi) Mardin, %5 (2 kişi) Tekirdağ izlemektedir. 1 kişinin görev yaptığı iller %2,70'er oranla Bitlis, Denizli, Diyarbakır, Erzincan, Eskişehir, Giresun, Hakkâri, Hatay, Malatya, Sakarya, Samsun, Şanlıurfa ve Zonguldak'tır.

Sahadan katılan 9 kişinin katılımcıların %22'si (2 kişi) Van ilinde görev yaparken %11'lik oranla 1'er kişinin cevapladığı iller sırasıyla Adıyaman, Ağrı, Ankara, Antalya, Gaziantep, Kahramanmaraş ve Şanlıurfa'dır.



Bu proje Avrupa Birliği tarafından finanse edilmektedir.
This project is funded by the European Union.

Sonuçlar

Çıktılar

Etki

Geliştirilmiş dahili iletişim

Ayrıntılı tüm hedef gruplarına yönelik tek veri tabanı

İdari ve mali sürdürülebilirlikte artış

Genel Değerlendirme

Yeni CRM sisteminin uygulanmaya başladığı bir aylık dönemin öncesi ve sonrasında sistemi kullanan TEGV personelinin verdiği yanıtlar doğrultusunda yapılan değerlendirmede, eski sistemin kullanıldığı döneme göre yeni CRM sistemi ile ortalama % 5 iyileşme sağlanmıştır.

- Yeni CRM sisteminin uygulanmaya başladığı bir aylık dönemin öncesi ve sonrasında sistemi kullanan TEGV personelinin verdiği yanıtlara göre çalıştıkları birim ve diğer ekipler arasındaki bilgi paylaşımı kolaylığı açısından % 6 iyileşme sağlanmıştır.
- Yeni CRM sisteminin en fazla gönüllü yönetimi konusunda pozitif etkisi olduğu (%11'lik artış) görülmektedir. Merkez çalışanları farklı yerlerdeki şubeleri ile iletişimde % 8'lik bir iyileşme raporlamışlardır. Bu açılarından yeni CRM sisteminin uygulamada farkedilir bir iyileşmeye yol açtığı görülmektedir.
- Yeni CRM sisteminin uygulanmaya başladığı bir aylık dönemde gözlenen en yüksek iyileşme veri tabanlarındaki mükerrer kayıtların kontrollerindeki %23'lük iyileşme ve veri kayıplarındaki % 16'lık düşüştür. Veri tabanlarının yeterliliği ve teknik destek konularında da bariz iyileşmeler raporlanmıştır.



Bu proje Avrupa Birliği tarafından finanse edilmektedir.
This project is funded by the European Union.

Değerlendirme Kriterleri ve Ortalamalar : Tablo

	CRM Öncesi	CRM Sonrası	% Değişim
Çalışılan birim ve diğer ekipler arasında bilgi paylaşımı kolaylığı	4.10	4.42	6%
Gönüllü veri tabanına erişim kolaylığı ve hızı	4.31	4.39	1%
Çalışılan birim ve merkez ofis ile sistem üzerinden düzenli bilgi akışı	4.12	4.18	1%
Yeni kuralların işleyiş ve uygulanmasına yönelik düzgün bilgi aktarımı	3.97	4.18	4%
Çalışılan birim olarak gönüllü takibini hızlı ve sorunsuz olarak yapılması	3.90	4.45	11%
Sistem üzerinden faaliyetlerin başarılı koordinasyonu	4.08	4.17	2%
Sisteme bilgi girişi yaparken ekranlara erişim kolaylığı ve hızı	3.98	4.09	2%
Sahadaki şube ve birimlerle hızlı ve kolay bir iletişim	4.30	4.70	8%
Genel Ortalama			5%

CRM sonrası olumlu değişim : 1 Çok kötü, 2 Kötü, 3 Orta, 4 iyi, 5 Çok iyi



Bu proje Avrupa Birliği tarafından finanse edilmektedir.
This project is funded by the European Union.

Bulgular ve Değerlendirmeler- 1

- Eski sisteme göre %4 puanlık artışla çalışanlar CRM sistemi ile kurum içinde işleriyle ilgili yeni kuralların işleyiş ve uygulanmasına yönelik daha düzgün bir bilgi aktarımı yapıldığı görüşündedir. Özellikle merkez ofis çalışanları bu konuda saha çalışanlarına göre yaklaşık ortalama 1 puanlık farkla (4,56) memnuniyetlerini belirtmişlerdir.
- TEGV personelinin çalıştıkları birim ve diğer ekipler arasındaki bilgi paylaşımı kolaylığının değerlendirmesinde CRM öncesi ve sonrası dönemde %6'lık bir memnuniyet artışı görülerek 5 üzerinden 4,42 puana yükselmiştir. Bu soruda saha ve merkez çalışanlarının değerlendirmelerinin birbirlerine yakın olduğu görülmüştür.
- Personel değerlendirmesinde CRM sistemi ile gönüllü veri tabanına ulaşım kolaylığında %1'lik küçük bir artış görülmüştür. Özellikle merkez çalışanları ortalama 4,6 puan ile saha çalışanlarına göre yaklaşık 0,5 puanlık farkla veri tabanına kolay eriştiklerini belirtmişlerdir.
- Birimlerin merkez ofis ile sistem üzerinden düzenli bilgi akışı sağlanmasıyla ilgili olarak saha çalışanlarının değerlendirmesi 3,5 puanla ortalama kalırken, merkez çalışanları 4,78 puan ile sorunsuz düzenli bilgi akışı yaşandığı görüşündedir. Genel olarak CRM öncesi döneme göre %1'lik puan artışı görülmüştür.

Yeni CRM sisteminin uygulanmaya başladığı bir aylık dönemin öncesi ve sonrasında sistemi kullanan TEGV personelinin verdiği yanıtlara göre çalıştıkları birim ve diğer ekipler arasındaki bilgi paylaşımı kolaylığı açısından % 6 iyileşme sağlanmıştır.

CRM sonrası olumlu değişim : 1 Çok kötü, 2 Kötü, 3 Orta, 4 iyi, 5 Çok İyi



Bu proje Avrupa Birliği tarafından finanse edilmektedir.
This project is funded by the European Union.

Bulgular ve Değerlendirmeler- 2

- CRM sisteminin personelin gönüllü takibine oldukça pozitif bir etkisi olduğu görülmektedir. Eski sisteme göre %11'lik bir artışla (4,45) personel gönüllü takibini CRM sistemi ile daha hızlı ve sorunsuz yapabildiğini ifade etmiştir.
- Sistem üzerinden faaliyetlerin koordinasyonunun başarısı CRM sistemiyle %2 oranında artmış, 4,17 puana ulaşmıştır. Bu konuda saha ve merkez çalışanlarının değerlendirmeleri birbirlerine çok yakındır.
- TEGV çalışanları sisteme bilgi girişı yaparken ekranlara erişim kolaylıklarını 4,09 puanla değerlendirmişlerdir. Genel değerlendirme CRM öncesi döneme göre %2 artmış olmakla birlikte, saha çalışanları ile merkez çalışanlarının değerlendirmeleri arasında yaklaşık 1 puanlık fark görülmüştür. Buna göre merkez çalışanlarının ekranlara erişimleri daha kolay olmaktadır.
- TEGV'in Türkiye'nin farklı yerlerindeki şubeleriyle iletişiminin hız ve kolaylık açısından değerlendirmesi yalnızca merkez çalışanlar tarafından yapılmış olup CRM kullanmaya başladıktan sonra %8'lik bir puan artışı görülmüştür. Buna göre çalışanların değerlendirmesi ortalama 4,7 puana yükselmiştir.

Yeni CRM sisteminin **pozitif etkisinin** en fazla gönüllü yönetimi konusunda olduğu (%11'lik artış) görülmektedir. Merkez çalışanları farklı yerlerdeki şubeleri ile iletişimde % 8'lik bir iyileşme raporlamışlardır. Bu açılardan yeni CRM sisteminin uygulamada fark edilir bir iyileşmeye yol açtığı görülmektedir.

CRM sonrası olumlu değişim : 1 Çok kötü, 2 Kötü, 3 Orta, 4 iyi, 5 Çok iyi



Bu proje Avrupa Birliği tarafından finanse edilmektedir.
This project is funded by the European Union.

Bulgular ve Değerlendirmeler- 3

- TEGV personelinin CRM öncesi ve sonrası verdiği cevaplar baz alınarak; sistem aksaklıkları yüzünden yaşanan veri kayıpları sonrası işlem tekrar oranlarında yeni sisteme geçişle birlikte %16'ya varan büyük oranda düşüş gerçekleşmiştir. Saha çalışanları için; son 6 ay ile karşılaştırıldığında yeni CRM'e geçiş ile birlikte sistem aksaklıklarından kaynaklanan veri kayıpları yok denecek kadar azalmıştır (2 adet)
- TEGV veri tabanlarında mükerrer bir kayıt olup olmadığı kullanıcı personel tarafından yeni CRM'e geçiş sonrası daha kolay bir şekilde kontrol edilmektedir. Katılımcılar arasında iyileşme oranı %23 olmuştur.
- Sisteme bilgi girişi yapılırken oluşan sorunlarda ankete katılan personelin tamamı yeni sisteme geçiş ile birlikte yeterli teknik destek alabildiğini belirtmiştir. Eski CRM sisteminde katılımcıların sadece %89'ü bu desteği aldıklarını belirtmişlerdir.
- CRM sistemine girilen verilerin eksiksiz ve tam olduğuna yönelik etkin bir kontrol mekanizmasının olduğunu belirtenlerin oranı % 81'den %86'ya yükselmiştir.
- Merkezde çalışan personel tarafından yeni CRM sistemine geçiş ile çalıştıkları hedef gruplara yönelik veri tabanlarının yeterli olduğu %89 oranında onaylanmıştır. Önceki sistemde bu oran %79'tur.

Yeni CRM sisteminin uygulanmaya başladığı bir aylık dönemde gözlenen en yüksek iyileşme veri tabanlarındaki mükerrer kayıtların kontrollerindeki %23'lük iyileşme ve veri kayıplarındaki % 16'lık düşüştür. Veri tabanlarının yeterliliği ve teknik destek konularında da bariz iyileşmeler raporlanmıştır.

CRM sonrası olumlu değişim : 1 Çok kötü, 2 Kötü, 3 Orta, 4 iyi, 5 Çok İyi



Bu proje Avrupa Birliği tarafından finanse edilmektedir.
This project is funded by the European Union.

Bulgular ve Değerlendirmeler- 4

Aşağıdaki konularda yeni CRM sistemine geçiş öncesi yapılan anketlerde yeterli veri oluşturacak kadar katılım sağlanamamıştır. CRM sistemi kullanımı sonrası sınırlı sayıda ankete katılan katılımcının (5 kişi) verdiği cevaplar doğrultusunda:

- “Sistem üzerinde aradığım kayıtlara hızlı bir şekilde ulaşıyorum” ifadesine “kesinlikle katılıyorum” cevabı verenler 3 kişi iken “katılıyorum” cevabı verenlerin oranı 1 kişidir.
- “Sistem sayesinde veri tabanları ile ilgili bakımların yeterli bir şekilde yapılabil-diğini düşünüyorum” ifadesine “kesinlikle katılıyorum” (2 kişi) ve “katılıyorum” (2 kişi) cevapları verilmiştir.
- “Kullandığım sistemin müşteri kullanıcı verilerini yeterli şekilde koruduğunu düşünüyorum” ifadesine katılımcıların tümü “evet” cevabını vermiştir. (5 kişi)
- “Sistem üzerinde yetki düzeyleri için niteliğine uygun bir şekilde tanımlıdır” ifadesine katılımcıların tümü “evet” cevabını vermiştir.
- “Sistem üzerinde işlemin onay sürecinin hangi aşamada olduğu kolayca takip edilebilmektedir” ifadesine katılımcılardan 4 kişi “evet”, 1 kişi “hayır” cevabını vermiştir.
- “Sistem üzerinde yapılan işlemlerle ilgili periyodik raporlar kolayca alınabilmektedir” ifadesine katılımcıların tümü “evet cevabını vermiştir. (5 kişi)
- “Sistem üzerinde yapılan sorgulama işlemlerinin istenilen raporlama bilgilerini üretmesi için yeterli parametreler tanımlanmıştır” ifadesine katılımcılardan 4 kişi “evet” cevabını verirken 1 kişi de “hayır” cevabını vermiştir.



Bu proje Avrupa Birliği tarafından finanse edilmektedir.
This project is funded by the European Union.

Bulgular ve Değerlendirmeler- 5

Yeni CRM sistemine geçiş öncesi yapılan anketlerde **pazarlama ve satış ekiplerinden yeterli veri oluşturacak kadar katılım sağlanamamıştır**. CRM sistemi kullanımı sonrası sınırlı sayıda ankete katılan katılımcının (5 kişi) verdiği cevaplar doğrultusunda ortalamanın oldukça üzerinde bir puanlama oluşmuştur.

- Müşteri veri tabanlarına ulaşım kolaylığı, sistemin TEGV'in çalışma ortakları ile koordinasyonuna katkısı, bilgi sorgulaması ve güncellenmesi işlemlerinin kolaylığı gibi konularda TEGV pazarlama ve satış ekibi ortalamanın oldukça üzerinde (4.8) bir puanlamayla memnuniyetini dile getirmiştir.
- Yeni CRM sistemine geçiş ile birlikte, sistem içerisinde karar alma ve onay sũreçlerinin hızlandığı görũřũ yüksek oranda (4.8) olumlu olmuştur.

CRM sonrası olumlu değişim : 1 Çok kötü, 2 Kötü, 3 Orta, 4 iyi, 5 Çok İyi



Bu proje Avrupa Birliği tarafından finanse edilmektedir.
This project is funded by the European Union.

Türkiye Eğitim Gönüllüleri Vakfı (TEGV)

Paydaşlarla Güçlü Ağlar Projesi Etki Değerlendirme Çalışması

Gönüllüler





Bu proje Avrupa Birliği tarafından finanse edilmektedir.
This project is funded by the European Union.

Sonuçlar	Çıktılar	Etki
CRM kullanıcılarına yönelik farklı ilişki kurma stratejilerinin belirlenmesi		
Bireysel ve düzenli bağışçılarda artış	Özelleştirilmiş iletişim stratejileri	İletişim becerilerinde artış
Gönüllülerin daha iyi kullanımı	Hedef grupların bir dizi stratejik iletişim alması	Aktif vatandaşlık
Anlayış ve itibar		Daha güçlü şeffaflık ve hesap verebilirlik
TEGV'e aidiyet duygusu		

Katılımcı Profili

İlk anketi 221 gönüllü tamamlamıştır. Ancak ikinci aşamada değerlendirmeye katılan gönüllülerin %29'u (26 kişi) "Son bir ay içerisinde yeni CRM sistemi üzerinde herhangi bir işlem yaptınız mı?" sorusuna EVET yanıtını verirken %71 oranında katılımcı HAYIR cevabını vermiştir. EVET yanıtını veren gönüllüler yeni CRM sonrası değerlendirmeye katılmışlardır.

Katılımcıların büyük çoğunluğu kadınlardan oluşmaktadır. Ankete en çok 21-29 yaş arası gençler ve 45 yaş üstü kişiler ilgi göstermiştir. Katılımcıların eğitim seviyeleri yüksek olup çoğunluğu çalışmadığını belirtmiştir. Bu grubu özel sektör çalışanları takip etmektedir. Çalışanların pozisyonları çeşitlilik göstermekte ve çoğunluğu 2 yıldan az süredir çalışmaktadır. Katılımcıların neredeyse yarısı 2 yıldan az süredir TEGV gönüllüsüdür, bunu 2-5 yıl arasında destek veren gönüllüler takip etmektedir. Ankete katılan gönüllülerin çoğunluğu etkinlik bazında gönüllülük yapmaktadır. İkinci sırada eğitimlik yapanlar yer almaktadır. Anketi yanıtlayanların %99'u Türkiye'de yaşamaktadır. Bunların arasında İstanbul'da yaşayanlar 1. sıradadır.

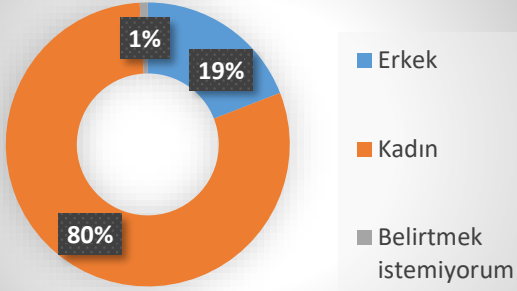


Bu proje Avrupa Birliği tarafından finanse edilmektedir.
This project is funded by the European Union.

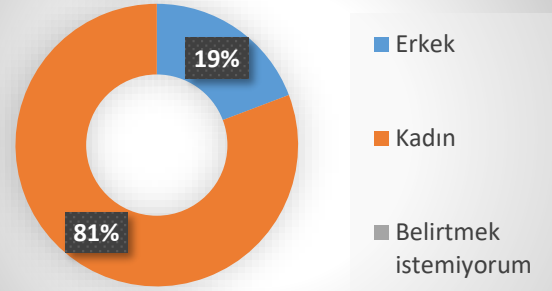
Eski Sistem

Cinsiyet

Yeni CRM

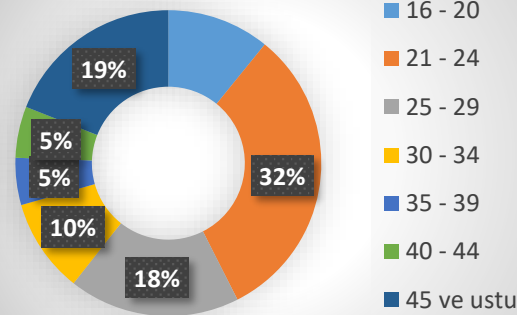


Toplam 220 katılımcının %80'i (176 kişi) kadın, %19,09'u (42 kişi) erkektir. %'1'i (2 kişi) cinsiyet belirtmek istememiştir. 1 kişi ise soruyu yanıtlamamıştır.

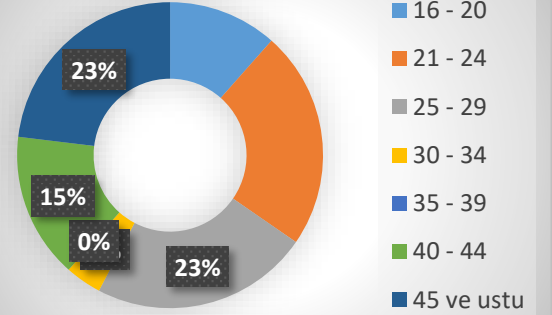


Katılımcıların %81'i (21 kişi) kadın, %19'u (5 kişi) erkektir.

Yaş



Katılımcıların %32'si (70 kişi) 21-24 yaş aralığında, %19'u (42 kişi) 45 yaş ve üzerindedir. %18'i (40 kişi) 25-29 yaş, %11'i (24 kişi) 16-20 yaş aralığında olup %10'u (22 kişi) 30-34 yaş, %5'i (12 kişi) 40-44, diğer %5'i (11 kişi) 35-39 yaş aralığındadır.



Katılımcıların %32'si (70 kişi) 21-24 yaş aralığında, %19'u (42 kişi) 45 yaş ve üzerindedir. %18'i (40 kişi) 25-29 yaş, %11'i (24 kişi) 16-20 yaş aralığında olup %10'u (22 kişi) 30-34 yaş, %5'i (12 kişi) 40-44, diğer %5'i (11 kişi) 35-39 yaş aralığındadır.

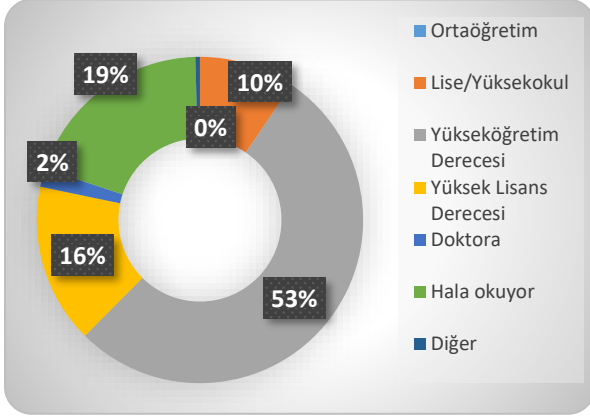


Bu proje Avrupa Birliği tarafından finanse edilmektedir.
This project is funded by the European Union.

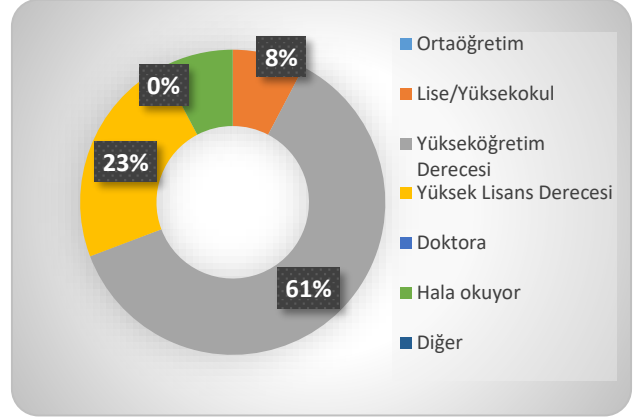
Eski Sistem

Eğitim Seviyesi

Yeni CRM

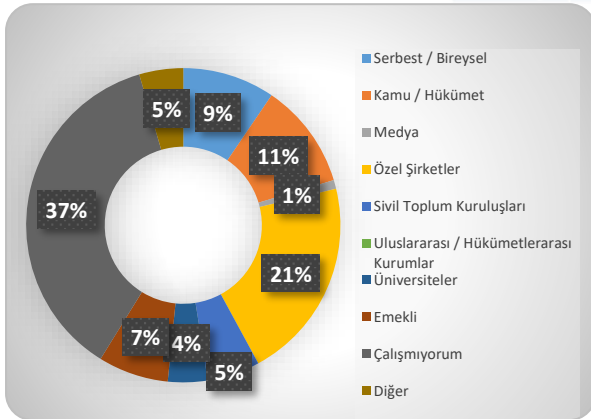


Katılımcıların %53'ü (117 kişi) yükseköğretim derecesine sahipken %19'u (43 kişi) hâlâ okumaktadır. %16'sı (35 kişi) yüksek lisansını tamamlamış, %9,5'i (21 kişi) lise / yüksekokul mezunudur. Katılımcıların %2'si doktora yapmış, 1 kişi diğer cevabını vermiştir.

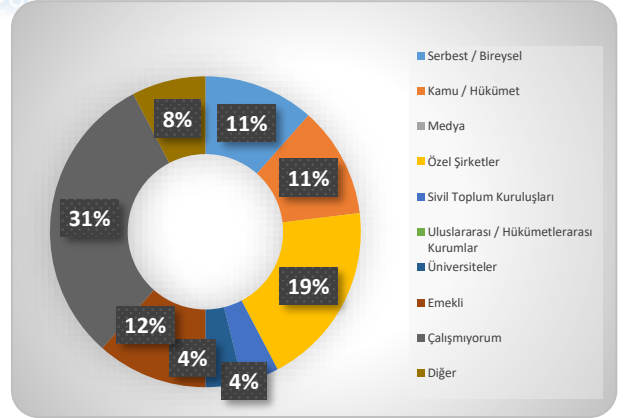


Katılımcıların %53'ü (117 kişi) yükseköğretim derecesine sahipken %19'u (43 kişi) hâlâ okumaktadır. %16'sı (35 kişi) yüksek lisansını tamamlamış, %9,5'i (21 kişi) lise / yüksekokul mezunudur. Katılımcıların %2'si doktora yapmış, 1 kişi diğer cevabını vermiştir.

Çalışma Alanları ve Sektörü



Katılımcıların %37'si (81 kişi) çalışmadığını belirtmiştir. %21'i (46 kişi) özel sektör, %11'i (24 kişi) kamu çalışanı, %10'u (21 kişi) ise serbest meslek sahibidir. %7'si (16 kişi) emekli olup, %5'i (12 kişi) STK çalışanı, %4'ü (9 kişi) üniversitede görevli, %1'i (2 kişi) ise medyada çalışmaktadır. Kalan %5 (10 kişi) ise diğer seçeneğini işaretlemiştir.



Çalışma alanı ve sektörü: Katılımcıların %31'i (8 kişi) çalışmadığı belirtmiştir. %19'u (5 kişi) özel şirket çalışanı, %12'serlik (3 kişi) sırasıyla serbest meslek sahibi, kamu çalışanı ve emeklidir. 1 kişi STK çalışanıdır. 2 kişi ise Diğer'i seçmiştir.

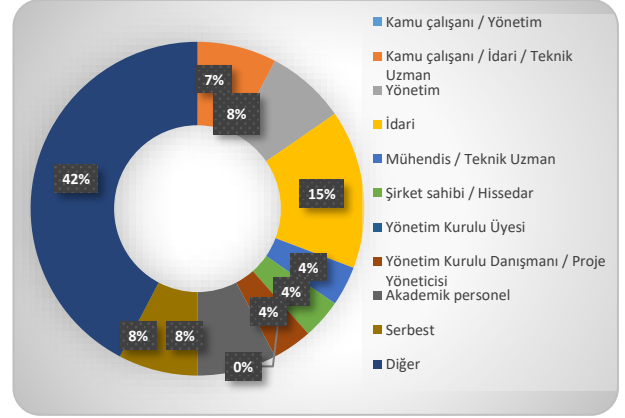
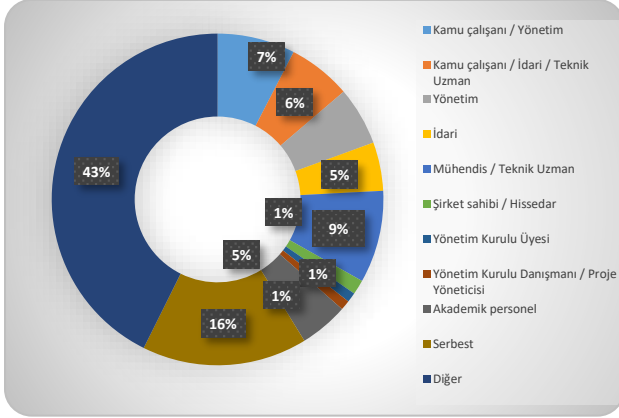


Bu proje Avrupa Birliği tarafından finanse edilmektedir.
This project is funded by the European Union.

Eski Sistem

Pozisyon

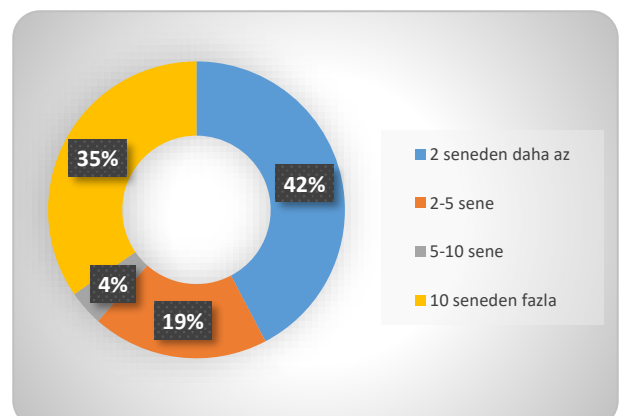
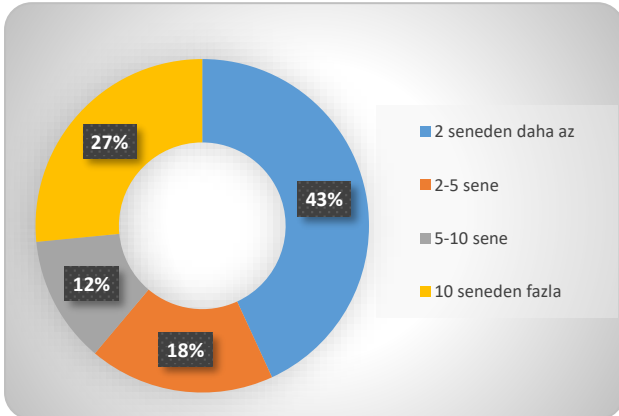
Yeni CRM



Katılımcıların %43'ü (90 kişi) diğer seçeneğini işaretlemiştir. %16'sı (34 kişi) serbest çalışandır. %9'u (19 kişi) mühendis/teknik uzman, %8'i (16 kişi) yönetici düzeyinde, %6'sı idari / teknik uzman düzeyinde kamu çalışandır. Ayrıca %6'sı (12 kişi) iş yerinde yönetim, %5'i (10 kişi) idari düzeyde çalışan olduğunu belirtmiştir. Diğer %5'lik kesim (10 kişi) akademik personeldir. %1'i (3 kişi) şirket sahibi /hissedar, 2'şer kişi de sırasıyla yönetim kurulu üyesi ve yönetim kurulu danışmanı /proje yöneticisi seçeneklerini işaretlemiştir.

Katılımcıların %42'si (11 kişi) diğer seçeneğini işaretlemiştir. %15'i (4 kişi) iş yerinde idari, %8'i (2 kişi) yönetim düzeyinde çalışan olduğunu belirtmiştir. %8'erlik (2 kişi) kısmı sırasıyla idari / teknik uzman düzeyinde kamu çalışanı, akademik personel ve serbest çalışandır. 1'er kişi ise sırasıyla mühendis / teknik uzman, şirket sahibi / hissedar ve yönetim kurulu danışmanı /proje yöneticisidir.

İs Denevimi



Katılımcıların %43'ü (91 kişi) 2 seneden daha az süredir çalışmaktadır. %27'si (56 kişi) 10 seneden çok, %18'i (38 kişi) 2-5 sene, %12'si (26 kişi) ise 5-10 senedir çalışmaktadır.

Katılımcıların %42'si (11 kişi) 2 seneden daha az süredir çalışmaktadır. %35'i (9 kişi) 10 seneden çok, %19'u (5 kişi) 2-5 sene, 1 kişi ise 5-10 senedir çalışmaktadır.

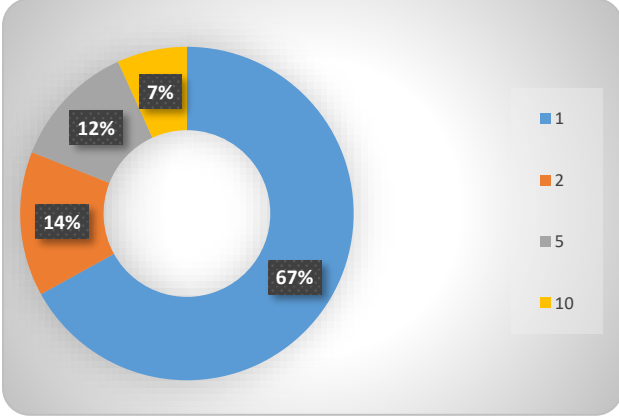


Bu proje Avrupa Birliği tarafından finanse edilmektedir.
This project is funded by the European Union.

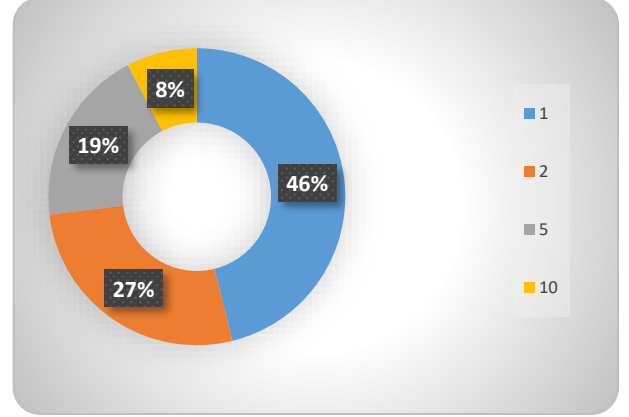
Eski Sistem

Gönüllülük Süresi

Yeni CRM

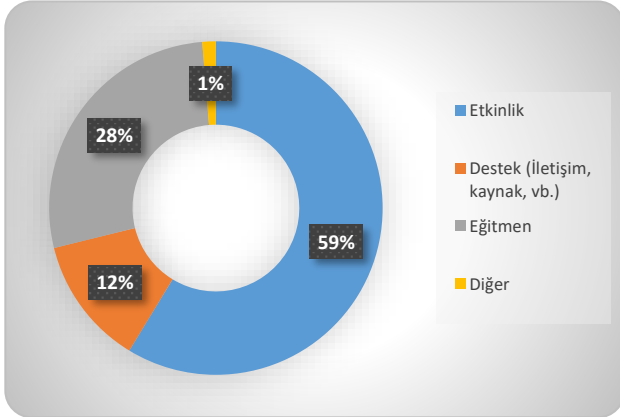


Katılımcıların %67'si (148 kişi) 0-2 yıldır, %14'ü (31 kişi) 2-5 yıldır, %12'si (27 kişi) ise 5-10 yıldır TEGV gönüllüsüdür. %7'si (15 kişi) ise 10 yıldan uzun süredir gönüllüdür.

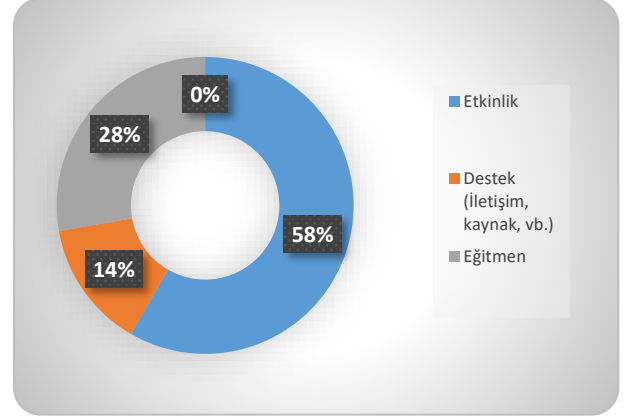


Katılımcıların %67'si (148 kişi) 0-2 yıldır, %14'ü (31 kişi) 2-5 yıldır, %12'si (27 kişi) ise 5-10 yıldır TEGV gönüllüsüdür. %7'si (15 kişi) ise 10 yıldan uzun süredir gönüllüdür.

TEGV'de Gönüllü Çalışma Alanı



Katılımcıların %59'u (179 kişi) etkinlikler bazında, %28'i (84 kişi) eğitimci olarak, %12'si iletişim kaynak oluşturma vb. alanlarda gönüllü desteği verdiğini belirtmiştir. %1'i (4 kişi) diğer



Katılımcıların %58'i (21 kişi) etkinlikler bazında, %28'i (10 kişi) eğitimci olarak, %14'ü iletişim kaynak oluşturma vb. alanlarda gönüllü desteği verdiğini belirtmiştir.



Bu proje Avrupa Birliği tarafından finanse edilmektedir.
This project is funded by the European Union.

Eski Sistem

Lokasvon

Yeni CRM

Katılımcıların %99'u (218 kişi) Türkiye'de %1'i (3 kişi) başka bir ÷lkede yaşamaktadır. 2 kişi ABD'de yaşadığını belirtmiştir. Türkiye'de yaşayanların %30'u (66 kişi) İstanbul'da, %17'si (36 kişi) İzmir'de, %11'i (25 kişi) Ankara'da, %7'si (15 kişi) Eskişehir'de, %6'lık kısım sırasıyla Van ve Tekirdağ' da, %5'si (11 kişi) Antalya'da, %3'ü (6 kişi) Mersin'de yaşamaktadır. %2'şerlik (5 kişi) kısımları ise sırasıyla Erzincan, Gaziantep, Kocaeli'de yaşamaktadır. Katılımcıların %1'erlik kısımları sırasıyla Adana, Bursa, Samsun, şanlıurfa, şırnak illerinde ikamet etmektedir. Denizli, Edirne, Giresun, Konya, Malatya, Manisa, Mardin, Muğla illerinde ise 1'er katılımcı yaşamaktadır.

Katılımcıların %96'sı (25 kişi) Türkiye'de, 1 kişi başka bir ÷lkede (ABD) yaşamaktadır. Türkiye'de yaşayanların %24'ü (6 kişi) İstanbul'da, %12'şerlik kısım (3 kişi) Antalya'da ve Eskişehir'de, %8'erlik (2 kişi) kesim Kocaeli, Samsun ve Tekirdağ' da yaşamaktadır. Ayrıca 1'er kişi ise Adana, Ankara, Bursa, Gaziantep, İzmir, Malatya ve Muğla'da yaşadığını belirtmiştir.



Bu proje Avrupa Birliği tarafından finanse edilmektedir.
This project is funded by the European Union.

Sonuçlar	Çıktılar	Etki
CRM kullanıcılarına yönelik farklı ilişki kurma stratejilerinin belirlenmesi		
Bireysel ve düzenli bağışçılarda artış	Özelleştirilmiş iletişim stratejileri	İletişim becerilerinde artış
Gönüllülerin daha iyi kullanımı	Hedef grupların bir dizi stratejik iletişim alması	Aktif vatandaşlık
Anlayış ve itibar		Daha güçlü şeffaflık ve hesap verebilirlik
TEGV'e aidiyet duygusu		

Genel Değerlendirme

Yeni CRM sisteminin uygulanmaya başladığı bir aylık dönemin öncesi ve sonrasında sistemi kullanan TEGV gönüllülerinin verdiği yanıtlar doğrultusunda yapılan değerlendirmede, eski sistemin kullanıldığı döneme göre yeni CRM sistemi ile gönüllü işlemlerinin bir kısmında ufak iyileşmeler sağlanmasına başlanmıştır. Genel olarak puanlamalarda ortalama sadece %1'lik bir artış görülmüştür.

Çoğu cevaba bakıldığında CRM sisteminin etkisi henüz çok fazla hissedilmemektedir. CRM öncesi ve sonrası dönemlerde ciddi göze çarpan bir fark yoktur. Bununla birlikte;

- Gönüllüler bundan sonrası için iletişim tercihlerinde 'telefon'u ilk sıraya koymuşlardır.
- Gönüllüler genel olarak TEGV ile iletişim, bilgi alma gibi konularda sıkıntı yaşamazken bazılarının özellikle merkezle iletişim konularında sıkıntıları olduğu görülmektedir.
- Araştırmaya katılan gönüllülerin ciddi bir kısmı bağışçı olabileceğini, tek seferlik bağış yapanların da büyük kısmı ikinci kere bağış yapabileceğini ya da düzenli bağışçı olabileceğini ifade etmiştir.
- TEGV faaliyet raporları ve bültenlerinin gönüllülere düzenli erişiminde CRM öncesinde de sonrasında da bir sıkıntı olduğu görülmüştür. Bu konuda farklı bir yaklaşım ve yöntem geliştirilmesi düşünülebilir.
- Katılımcıların çok büyük çoğunluğu sosyal medya hesaplarını takip ettiğini belirtmekle birlikte özellikle Instagram'ın daha etkin kullanılmasının gerekliliği ortaya çıkmıştır.



Bu proje Avrupa Birliği tarafından finanse edilmektedir.
This project is funded by the European Union.

Sonuçlar	Çıktılar	Etki
CRM kullanıcılarına yönelik farklı ilişki kurma stratejilerinin belirlenmesi		
Bireysel ve düzenli bağışçılarda artış	Özelleştirilmiş iletişim stratejileri	İletişim becerilerinde artış
Gönüllülerin daha iyi kullanımı	Hedef grupların bir dizi stratejik iletişim alması	Aktif vatandaşlık
Anlayış ve itibar		Daha güçlü şeffaflık ve hesap verebilirlik
TEGV'e aidiyet duygusu		

Değerlendirme Kriterleri ve Ortalamalar : Tablo

	CRM Öncesi	CRM Sonrası	% Değişim
Destek olduğunuz birim arasında bilgi paylaşımı kolaylığı	4.73	4.62	-2%
TEGV'in Adım Adım Gönüllü Eğitimleri'nin sahadaki çalışmaların başarılı bir şekilde gerçekleştirilmesi için yeterliliği	4.55	4.69	3%
TEGV'in Program Gönüllü Eğitimleri'nin (PGE) sahadaki çalışmaların başarılı bir şekilde gerçekleştirilmesi için yeterliliği	4.52	4.60	2%
TEGV'in Destek Atölyeleri Eğitimleri'nin sahadaki çalışmaların başarılı bir şekilde gerçekleştirilmesi için yeterliliği	4.53	4.68	3%
Sistemin, TEGV'in ihtiyaçları doğrultusunda gönüllülük faaliyetlerine yeteri kadar katılmanıza olanak sağlaması	4.60	4.38	-4%
Sistemin, yapılan çalışmalar hakkında ne ölçüde düzenli geri bildirim ve değerlendirme olanağı sağlaması	4.46	4.62	3%
TEGV'in sizinle kurduğu iletişimin yeterli ve tatmin edici olması	4.49	4.58	2%
Destek olduğunuz birim arasında bilgi paylaşımı kolaylığı	4.73	4.62	-2%
		Genel Ortalama	1%
Sosyal Medya İletişim	4.09	4.04	-1%

CRM sonrası olumlu değişim : 1 Çok kötü, 2 Kötü, 3 Orta, 4 iyi, 5 Çok İyi



Bu proje Avrupa Birliği tarafından finanse edilmektedir.
This project is funded by the European Union.

Bulgular ve Değerlendirmeler – 1

- Gönüllülerin CRM öncesi ve sonrası dönem için destek oldukları birimler arasında bilgi paylaşımı kolaylığını değerlendirmelerinde %2'lik çok küçük bir düşüş görülmüştür. Buna göre daha önce ortalama puan 4,73 iken 4,62'ye düşmüştür.
- 'TEGV'in Adım Adım Gönüllü Eğitimi'nin sahadaki çalışmaların başarılı bir şekilde gerçekleştirilmesi için yeterliliği'nin gönüllüler tarafından değerlendirilmesinde CRM sonrasında %3'lük küçük bir artış görülmüş 4,55 puandan 4,69'a çıkmıştır.
- Ankete katılan gönüllüler hem CRM öncesinde hem sonrasında TEGV'in Program Gönüllü Eğitimi'ni (PGE) sahadaki çalışmaların başarılı bir şekilde gerçekleştirilmesi için yeterli bulduklarını ifade etmişlerdir. Buna göre ortalama puan CRM öncesinde 4,52 iken sonrasında 4,60'tır.
- TEGV'in Destek Atölyeleri Eğitimi sahadaki çalışmaların başarılı bir şekilde gerçekleştirilmesi için gönüllüler tarafından büyük oranda yeterli bulunmaktadır. CRM öncesi ve sonrasında küçük bir farkla puan 4,53'ten 4,68'e çıkmıştır.
- Sistemin, TEGV'in ihtiyaçları doğrultusunda gönüllülerin gönüllülük faaliyetlerine yeteri kadar katılmasına olanak sağlaması değerlendirmesine bakıldığında CRM sonrası dönemde küçük bir düşüş ile ortalama 4,38 puan görülmüştür.
- İki sistemin de yapılan çalışmalar hakkında ne ölçüde düzenli geri bildirim ve değerlendirme olanağı sağladığı değerlendirilirken CRM sonrasında çok küçük bir artış görülerek ortalama 4,62 puan olmuştur.
- CRM öncesi ve sonrası dönemlerde TEGV'in gönüllülerle kurduğu iletişim oldukça yeterli ve tatmin edici bulunmaktadır. Arada önemli bir fark görülmemiştir.

Bu kısımda genel olarak ortalamaya bakıldığında CRM sistemi kullanılmaya başladıktan sonra %1 gibi çok küçük bir puan artışı görülmüştür. Ancak her iki döneme de bakıldığında genel olarak puan ortalamaları birbirine yakın olup 4- yüksek ve 5-çok yüksek arasındadır. CRM sisteminin olumlu etkisinin henüz fazla görülmemesinin nedeninin sistemin çok yakın zamanda kullanılmaya başlanması olduğu tahmin edilmektedir. Ayrıca değerlendirmeye katılanların sadece %29'u son bir ayda CRM sisteminde işlem yaptığını ifade etmiştir. Dolayısıyla sistem gönüllüler tarafından henüz yeterince etkin bir şekilde kullanılmıyor olabilir.



Bu proje Avrupa Birliği tarafından finanse edilmektedir.
This project is funded by the European Union.

Bulgular ve Değerlendirmeler – 2

- CRM öncesi dönemde TEGV'den gönüllü ihtiyacı için düzenli bilgi alabildiğini söyleyen katılımcı oranı %93'tür (205 kişi). CRM sonrasında ise bu oran %92 olmuştur. İki dönem arasında kayda değer bir değişim olmamıştır.
- Önceden katılımcılara TEGV ile iletişimlerini ne şekilde sağladıkları sorulduğunda %31 ile 'E-posta' birinci sıradadır. Bunu %29 ile 'telefon', %22 ile 'anlık sohbet uygulamaları' ve %19 ile 'SMS' takip etmektedir. CRM sistemi sonrasında durumda ciddi bir değişiklik görülmemiştir. %30 ile 'E-posta' birinci sıradadır. Bunu , %26 ile telefon, %22 ile SMS, %21 ile anlık sohbet uygulamaları takip etmektedir. SMS kullanımında ufak bir artış görülmüştür.
- Önceki sistemde katılımcıların %76'sı (167 kişi) TEGV'in kendileriyle özelleştirilmiş bir iletişim kurmasını tercih ederken %24'ü (52 kişi) bu soruya "Hayır" yanıtını vermiştir. CRM sistemi ile katılımcıların %81'i (21 kişi) TEGV'in kendileriyle özelleştirilmiş bir iletişim kurmasını tercih ettiğini belirtmiştir. Burada %5'lik bir artış görülmektedir.
- Katılımcılar her iki ankette de 'TEGV etkinlikleri hakkında ana bilgilendirme tercihiniz nedir?' sorusuna yakın cevaplar vermişlerdir. 'Telefon' ilk bilgilendirme kanalı olarak öne çıkarken, 'sosyal medya bildirimleri' ve 'SMS' gibi kanallar çok yakın oranlarla kişilerin yüksek oranda tercih ettiği iletişim araçlarındandır. E-posta üzerinden bilgilendirilme istekleri görece düşük kalmıştır.

Bazı katılımcılar yorumlarında TEGV ile iletişim ve bilgi almada sıkıntı yaşadıklarını belirtmişlerdir. (ID: 144768331, 144514641, 144478297, 147357501, 144470535

Katılımcılar her iki dönemde de yüksek oranda gönüllü ihtiyacı için düzenli bilgi alabildiklerini ifade etmişlerdir; arada kayda değer bir fark yoktur. Gönüllülerin TEGV ile şu anki iletişim yöntemlerinde iki dönemde de 'E-posta' birinci sıradadır, bunu 'telefon' takip etmektedir. Ancak bu konudaki tercihler sorulduğunda ise 'E-posta' son sırada olup 'telefon' ilk tercih olarak belirtilmiştir. Sosyal medya kanalları ve SMS daha sonra gelmektedir. Her iki dönemde de katılımcıların 3/4'ünden fazlası TEGV'in kendileriyle özelleştirilmiş iletişim kurmasını tercih ettiklerini belirtmişlerdir. Hatta CRM sonrası bu oran %5 artmıştır.



Bu proje Avrupa Birliği tarafından finanse edilmektedir.
This project is funded by the European Union.

Bulgular ve Değerlendirmeler – 2

- “TEGV’e sahadaki uygulama ihtiyaçlarınızı tanımlı bir sistem üzerinden iletebiliyor musunuz?” sorusuna yanıt veren katılımcılardan %90’ı (148 kişi) “Evet”, %10’u (16 kişi) “Hayır” demiştir. Aynı soruya CRM sonrasında ufak bir artışla %94 (16 kişi) oranında “Evet” yanıtı verilmiştir.
- Önceden “TEGV sahadaki uygulama ihtiyaçlarınızı zamanında ve doğru olarak karşılayabiliyor mu?” sorusuna katılımcıların %93’ü (176 kişi) “Evet”, %7’si (13 kişi) “Hayır” derken CRM sonrasında küçük bir düşüşle katılımcıların %90’ı (18 kişi) “Evet” cevabını vermiştir.
- Eski sistem kullanılırken “TEGV ekibi ile etkinlikler öncesi ve sonrası etkin koordinasyon içerisinde misiniz?” sorusuna katılımcıların %96’sı (201 kişi) “Evet”, %4’ü (9 kişi) “Hayır” yanıtını vermiştir. CRM sonrasında %5’lik bir düşüşle bu soruya “Evet” yanıtı verenlerin oranı %91 (21 kişi) olmuştur.
- Eski sistemde “Sistemin geri bildirim olanaklarını güvenli midir?” sorusuna katılımcıların %97’si (214 kişi) “Evet”, %3’ü (7 kişi) “Hayır” yanıtını vermiştir. CRM sonrasında ise ciddi bir değişiklik görülmemiş, katılımcıların %96’sı (24 kişi) bu soruya “Evet” demiştir.

Sınırlı da olsa bu konuda, özellikle merkezle iletişimde sıkıntı yaşadığını belirten yorumlar olmuştur: «Etkinlik noktalarındaki gönüllü ve birim sorumluları ile hızlı ve etkin haberleşip destek alabiliyorken genel merkezin sahadan ve gönüllülerden kopuk olduğunu düşünüyorum. Genel merkez daha fazla sahaya inerek destek vermeli. Tüm sorumluluk sadece birim sorumlularına yüklenmemeli, birim sorumluları son derece fedakârca ellerinden gelen desteği veriyorlar» (ID: 144621614)

Gönüllüler her iki dönemde de yüksek oranda sahadaki uygulamayla ilgili ihtiyaçlarını sistem üzerinden TEGV’e iletebildiklerini ve TEGV’in de sahadaki ihtiyaçlarını zamanında ve doğru bir şekilde karşılayabildiğini belirtmişlerdir. İhtiyaçlarını sistem üzerinden iletme konusunda CRM kullanımıyla küçük bir artış, TEGV’in ihtiyaçları karşılaması konusunda ise küçük bir düşüş olmuştur. Verilere göre gönüllüler etkinlik öncesi ve sonrasında TEGV ile koordinasyon konusunda sıkıntı yaşamamaktadır. CRM sonrasında çok küçük bir düşüş görülmüştür. Bu düşüşler TEGV’in sisteme adaptasyon döneminde olunmasından kaynaklanabilir. Her iki dönemde de genel olarak sistemin geri bildirim olanakları güvenilir bulunmaktadır.



Bu proje Avrupa Birliği tarafından finanse edilmektedir.
This project is funded by the European Union.

Bulgular ve Değerlendirmeler Bağış – 3

- CRM öncesinde değerlendirmeye katılan gönüllülerin %61'i (134 kişi) TEGV faaliyetlerine katkı sağlamak amacıyla bağış yaptınız mı sorusuna “Hayır” yanıtını verirken %39'u (87 kişi) ise “Evet” şeklinde cevaplamıştır. “Evet” diyenlerin %83'ü (72 kişi) ‘tek seferlik’, %17'si (15 kişi) ‘düzenli’ bağışçı olduğunu belirtmiştir. Bugüne kadar ‘tek bağış’ yapan gönüllülerin %79'u (56 kişi) ikinci defa bağış yapmayı ya da düzenli bağışçı olmayı düşündüklerini belirtmişlerdir. %21'i ise (15 kişi) bu soruya “Hayır” yanıtını vermiştir. “TEGV faaliyetlerine katkı sağlamak için bağış yapmak ister misiniz?” sorusuna ise katılımcıların %59'u (76 kişi) “Evet”, %41'i (52 kişi) ise “Hayır” yanıtını vermiştir.
- CRM sonrasında ise katılımcıların %54'ü (14 kişi) TEGV faaliyetlerine katkı sağlamak amacıyla bağış yaptınız mı sorusuna “Evet” yanıtını vermiştir. Burada %14'lük ciddi bir artış görülmüştür. %46'sı ise (12 kişi) “Hayır” cevabını vermiştir. “Evet” diyenlerin %79'u (11 kişi) ‘tek seferlik’, %21'i (3 kişi) ‘düzenli’ bağışçı olduğunu belirtmiştir. Ufak bir artışla bugüne kadar ‘tek bağış’ yapan gönüllülerin %82'si (9 kişi) ikinci defa bağış yapmayı ya da düzenli bağışçı olmayı düşündüklerini belirtmişlerdir. “TEGV faaliyetlerine katkı sağlamak için bağış yapmak ister misiniz?” sorusuna ise küçük bir düşüşle katılımcıların %55'i (6 kişi) “Evet” yanıtını vermiştir.

Yorumlarda sadece 1 bağışçı «Özellikle bağışlarla alakalı çok sık e-posta gönderiliyor etkinlik gönüllüsü olarak destek veriyoruz zaten.» diyerek bu konudaki sıkıntısını belirtmiştir.

TEGV'e bağış yapma konusunda elde edilen veriler ışığında CRM sonrasında bağış yapanların oranında bir artış olduğu söylenebilir. CRM öncesinde ve sonrasında düzenli bağış yapanların oranı tek seferlik bağışçılardan oldukça düşüktür. Ancak sorulduğunda tek seferlik bağışçıların ¾'ünden fazlası ikinci kere bağış yapmayı ya da düzenli bağışçı olmayı düşündüğünü belirtmiştir. Hatta bu oranda CRM sonrasında küçük bir artış görülmüştür. Hiç bağış yapmamış gönüllülerin yarısından biraz fazlası bundan sonra bağış yapmak istediğini belirtmiştir.



Bu proje Avrupa Birliği tarafından finanse edilmektedir.
This project is funded by the European Union.

Bulgular ve Değerlendirmeler – 4

- CRM öncesinde “TEGV’in kampanyaları hakkında bilgi sahibi misiniz?” sorusuna katılımcıların %79’u (175 kişi) “Evet”, %21’i (46 kişi) “Hayır” yanıtını verirken sonrasında katılımcıların %80’i (20 kişi) “Evet”, %20’si (5 kişi) “Hayır” yanıtını vermiştir. Burada önemli bir değişiklik gözlenmemektedir.
- Eski sistem kullanılırken katılımcıların %82’si (178 kişi) TEGV’in gönüllü programları kapsamında yürütülen diğer çalışmalar hakkında bilgi sahibi olduğunu ifade etmiştir. %18’i (40 kişi) ise bilgi sahibi olmadığını belirtmiştir. CRM kullanılmaya başladıktan sonra ufak bir düşüşle katılımcıların %80’i (20 kişi) TEGV’in gönüllü programları kapsamında yürütülen diğer çalışmalar hakkında bilgi sahibi olduğunu ifade etmiştir.
- CRM öncesinde katılımcıların %54’ü (117 kişi) TEGV Yıllık Faaliyet Raporlarından haberdar olduğunu, %46’sı (101 kişi) ise haberdar olmadığını ifade etmiştir. CRM kullanılmaya başladıktan sonra katılımcılar arasında haberdar olanlarda ciddi bir artış görülmüş, bu oran %72’ye (18 kişi) yükselmiştir.
- Önceden katılımcıların %58’i (125 kişi) ‘TEGV’den Güzel Haberler Bülteni’nin kendilerine düzenli olarak ulaştığını ifade ederken CRM kullanılmaya başladıktan sonra bu oran %6 artarak %64’e (13 kişi) ulaşmıştır. CRM öncesinde katılımcıların %58’i (124 kişi) ‘Gönüllü Dünyası’ bülteninin kendilerine düzenli olarak ulaştığını, kalan %42’si (91 kişi) ise ulaşmadığını belirtmiştir. Sonrasında ise bültenin kendilerine düzenli ulaştığını söyleyenlerin oranında %6’lık bir düşüş olmuştur. Buna göre katılımcıların sadece %52’si (13 kişi) bu soruya “Evet” yanıtını vermiştir.

Bu konuda doğrudan yorum yapılmamakla birlikte ‘Bulgu ve Değerlendirmeler – 2’de belirtildiği üzere TEGV ile iletişim sıkıntısı yaşadığını ifade eden bazı gönüllüler olmuştur.

CRM öncesi ve sonrasında gönüllülerin TEGV’in kampanyaları ve gönüllü programları kapsamında TEGV’in yürüttüğü diğer çalışmalar hakkında bilgi sahibi olma oranları pek değişmemiştir. Katılımcıların ¾’ten fazlası olumlu yanıt vermiştir. Genel olarak gönüllülerin CRM öncesinde ‘TEGV Faaliyet Raporları’, ‘Güzel Haberler Bülteni’ ve ‘Gönüllü Dünyası’ bülteninden haberdar olma oranı orta düzeyde kalırken CRM sonrasında ilk ikisinde artış olurken Gönüllü Dünyası’nda düşüş yaşanmıştır. Bu tür rapor ve bültenlerin gönderimine daha fazla dikkat gösterilmesi gerekliliği ortaya çıkmıştır.



Bu proje Avrupa Birliği tarafından finanse edilmektedir.
This project is funded by the European Union.

Bulgular ve Değerlendirmeler – 5

- Önceden “TEGV sosyal medya hesaplarını takip ediyor musunuz?” sorusuna katılımcıların %83’ü (183 kişi) “Evet”, %17’si (38 kişi) “Hayır” cevabı verirken CRM sonrasında takip edenlerin oranı %100’e (25 kişi) ulaşmıştır.
- CRM öncesinde TEGV sosyal medya hesaplarını takip eden katılımcılardan alınan verilere göre %52 ile Instagram’ın takibi birinci sıradadır. Sonrasında ise bu oran 6 birim düşerek **%46’ya inmiştir**. Önceden Instagram’ı %15 ile LinkedIn, %12 ile Facebook ve Twitter takip etmektedir. TEGV Youtube kanalının takibi ise %9 oranla en son sıradadır. CRM sonrasında ise burada LinkedIn ve Youtube kullanımları biraz artmış diğerlerinde ciddi bir değişiklik olmamıştır. Buna göre %19 LinkedIn, %12 ile Facebook, Twitter ve Youtube kullanılmaktadır.
- “Kullandığınız sistemin size ait kullanıcı verilerini yeterli şekilde koruduğunu düşünüyor musunuz?” sorusuna CRM öncesinde katılımcıların %96’sı (147 kişi) “Evet”, %4’ü (6 kişi) “Hayır” yanıtını vermiştir. CRM sonrasında ise “Evet” diyenlerin oranında ufak bir düşüş görülmüş, %92 (12 kişi) olmuştur.
- Önceden “Var olan sistemin verilerinizi ve iletişim, bilgilendirme tercihlerinizi düzenlemede yeterli olduğunu düşünüyor musunuz?” sorusuna katılımcıların %92’si (144 kişi) “Evet”, %8’i (13 kişi) “Hayır” yanıtını verirken küçük bir artışla “Evet” yanıtını verenlerin oranı %94 (16 kişi) olmuştur.

Sosyal medya araçlarındaki etkinliğinin artırılması gerektiğini düşünüyorum. En çok etkin olduğumuzu düşündüğüm alan Instagram, fakat günümüz şartlarında bu pek de yeterli olmayabilir.» (ID: 144467496)

«Şahsi fikrim, TEGV’in bilinirliğini daha da arttırmak adına önemli çalışmalar yapılabilir. TEGV sosyal medyasının TEGV’de gönüllü olarak neler yaptığımıza dair detaylı bilgi verdiğini maalesef düşünmüyorum. (ID: 144474927)

CRM kullanımının gönüllüler arasında TEGV’in sosyal medya hesaplarının takibi konusunda etkisi olmuş ve bu oran %100’e çıkmıştır. Instagram her zaman en çok kullanılan sosyal medya aracı olmakla birlikte CRM sonrası küçük bir düşüş yaşanmıştır. CRM kullanımının LinkedIn ve Youtube kanalının takibine olumlu etkisi olmuştur. Gönüllüler büyük oranda TEGV’in kullanıcı verilerini yeterince koruduğunu düşünmektedir. CRM sonrası görülen küçük düşüş sistemin yeni olması ve güvenilirliğinin tam anlaşılmamasından kaynaklanıyor olabilir. Bununla birlikte sistemin verileri, iletişim ve bilgilendirme tercihlerini düzenlemedeki etkisi CRM ile biraz daha artmıştır.



Bu proje Avrupa Birliği tarafından finanse edilmektedir.
This project is funded by the European Union.

Türkiye Eğitim Gönüllüleri Vakfı (TEGV)

Paydaşlarla Güçlü Ağlar Projesi Etki Değerlendirme Çalışması

Bağışçılar



TÜRKİYE EĞİTİM GÖNÜLLÜLERİ VAKFI





Bu proje Avrupa Birliği tarafından finanse edilmektedir.
This project is funded by the European Union.

Sonuçlar	Çıktılar	Etki
<p>CRM kullanıcılarına yönelik farklı ilişki kurma stratejilerinin belirlenmesi</p> <p>Düzenli bağış yapan bireysel ve kurumsal bağışçılarda artış</p> <p>Anlayış ve itibar</p> <p>TEGV'e aidiyet duygusu</p>	<p>Özelleştirilmiş iletişim stratejileri</p> <p>Hedef grupların bir dizi stratejik iletişim alması</p>	<p>İdari ve mali sürdürülebilirlikte artış</p> <p>İletişim becerilerinde artış</p> <p>Aktif vatandaşlık</p> <p>Daha güçlü şeffaflık ve hesap verebilirlik</p>

Katılımcı Profili

İlk anketi 91 bağışçı tamamlamıştır. İkinci aşamada değerlendirmeye katılan toplam 319 bağışçıdan sadece %8'i (27 kişi) "Son bir ay içerisinde yeni CRM sistemi üzerinde herhangi bir işlem yaptınız mı?" sorusuna EVET yanıtını verirken %92 oranında katılımcı HAYIR cevabını vermiştir. EVET yanıtını veren bağışçılar yeni CRM sonrası değerlendirmeye katılmışlardır.

'Bağışlarınız ile ilgili bu değerlendirme kapsamında Mayıs 2022'de gönderdiğimiz ankete katıldınız mı?' sorusuna %52 oranında (14 kişi) 'EVET' cevabı alınmıştır, katılımcıların yarısından biraz fazlası her iki anketi de cevaplamışlardır.

İkinci ankete katılanlara sorulan 'TEGV bağışçısı olarak ilk anketten sonraki dönemde yeni bir bağış yaptınız mı?' sorusuna %57 oranında (8 kişi) 'EVET' cevabını vermiştir ve bu kişilerin diğer sorularda verdikleri cevaplar, yeni CRM sisteminde bağış alma sürecini değerlendirmek açısından önemli bilgiler sağlamıştır.

Katılımcıların ilk ankette cinsiyet dağılımları eşit iken, ikinci ankete katılımın büyük

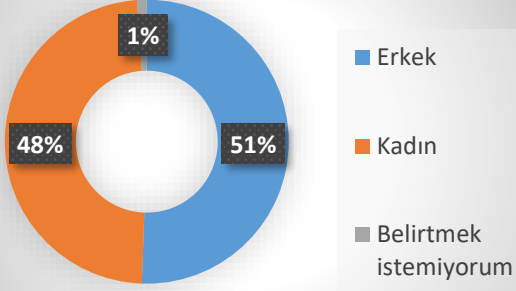


Bu proje Avrupa Birliği tarafından finanse edilmektedir.
This project is funded by the European Union.

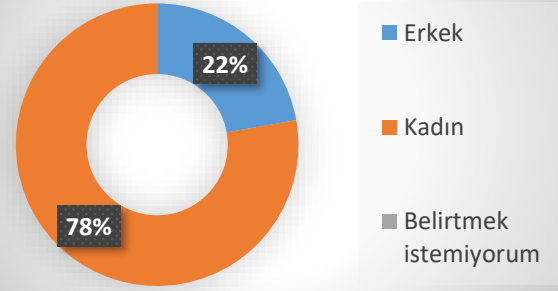
Eski Sistem

Cinsiyet

Yeni CRM

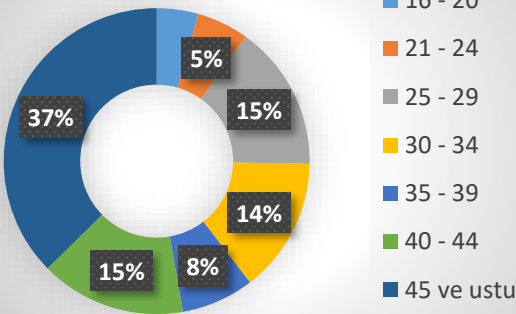


Toplam 91 katılımcının %48'i (44 kişi) kadın, %51'i (46 kişi) erkektir. 1 kişi kesin cinsiyet belirtmek istememiştir.

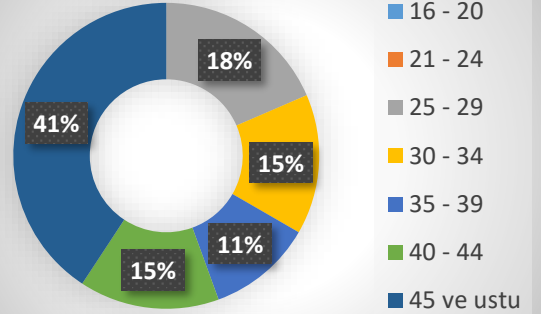


Katılımcıların %78'i (21 kişi) kadın ve %22'si (6 kişi) erkek olmak üzere toplam 27 kişidir.

Yaş



Katılımcıların %37'si (34 kişi) 45 yaş ve üstü, %15 eşit dağılımlarla 40-44 yaş (14 kişi) ve 25-29 (14 kişi) yaş aralığında iken, %14'ü (13 kişi) 30-34 yaşları arasındadır. Diğer dağılımlar sırasıyla %8 35-39 yaş (7 kişi), %5 21-24 yaş (5 kişi) ve %4 16-20 yaş (4 kişi) şeklinde oluşmuştur.



Yeni CRM sistemi sonrası ankete katılanların %41'lik çoğunluk kısmı (11 kişi) 45 yaş ve üstüdür. %18'u (5 kişi) 25-29 yaş aralığında, %15'lik eşit dağılımlarla 4'er kişi 30-34 ve 40-44 yaş aralığındadır. %11'lik kesim ise (3 kişi) 35-39 yaş aralığında olduğunu belirtmiştir.

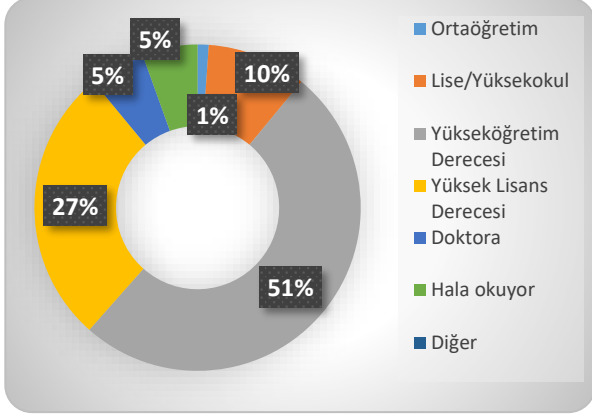


Bu proje Avrupa Birliği tarafından finanse edilmektedir.
This project is funded by the European Union.

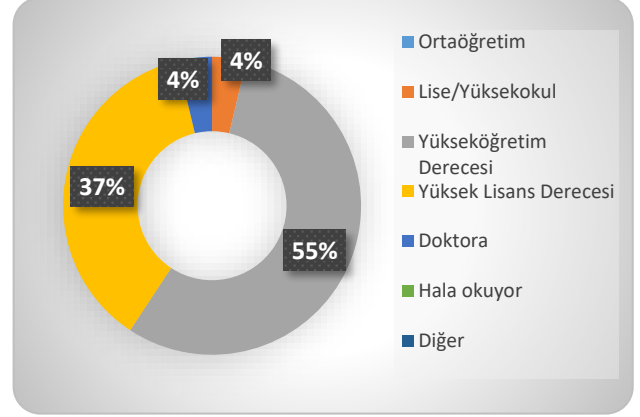
Eski Sistem

Eğitim Seviyesi

Yeni CRM

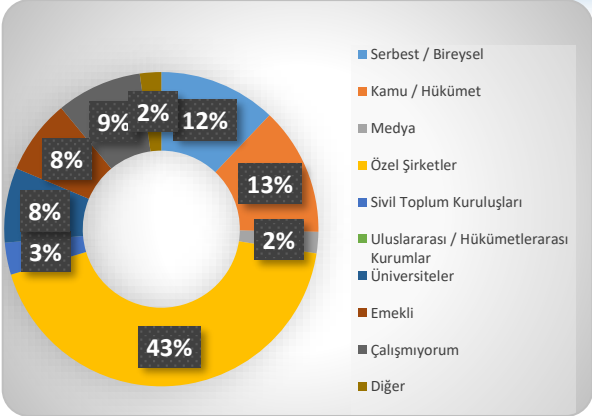


Anket katılımcılarının %51'i yüksek öğretim (46 kişi) ve %27'si yüksek lisans (25 kişi) ve 5 kişi (%5) de doktora seviyesinde eğitime sahiptir. 9 kişi lise (%10) ve 1 kişi (1%) ortaokul eğitim seviyesine sahipken, 5 kişi (%5) halen eğitimine devam etmektedir.

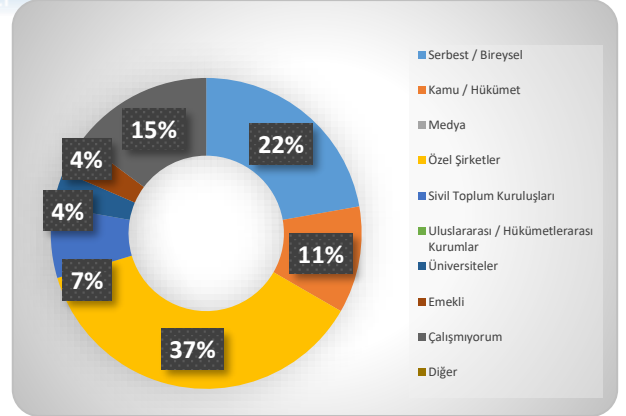


Katılımcıların büyük çoğunluğunu oluşturan %56'lık kesim (15 kişi) yüksek öğretim seviyesinde eğitim seviyesi olduğunu belirtmiştir. %37'lik katılımcı (10 kişi) yüksek lisans derecesine sahiptir. 1 kişi doktoralıdır ve diğer 1 kişi de lise/yüksekokul mezunudur.

Çalışma Alanları



CRM öncesi anket katılanlar arasında %43'lük bir dilim (39 kişi) özel şirketlerde çalışmaktadır. Katılımcıların %13'ü (12 kişi) kamu ve hükümet kuruluşlarında çalışırken %12'si serbest meslek (11 kişi) sahibidir. Çalışmıyorum şeklinde cevap veren 8 katılımcının oranı %9'dur. %8'lik kısım üniversitelerde (7 kişi) çalışırken, yine %8'lik bir oranla 7 kişi emeklidir. %3 oranında 3 kişi sivil toplum kuruluşlarında, %2 oranında 2 kişi medya sektöründe ve %2 oranında 2 kişi de diğer sektörlerde çalıştığını belirtmiştir.



Anket katılımcılarının %37'si (10 kişi) özel şirketlerde çalışmaktadır. %22'lik dilimde 6 kişi serbest meslek sahibi olduklarını söylemişlerdir. %15'lik kısım (4 kişi) çalışmadığını beyan ederken, %11'lik kısım (3 kişi) kamu/hükümet kurumlarında çalıştığını belirtmiştir. Diğer katılımcılardan 2 kişi sivil toplum kuruluşlarında ve 1 kişi üniversitelerde çalışırken, 1 kişi de emeklidir.

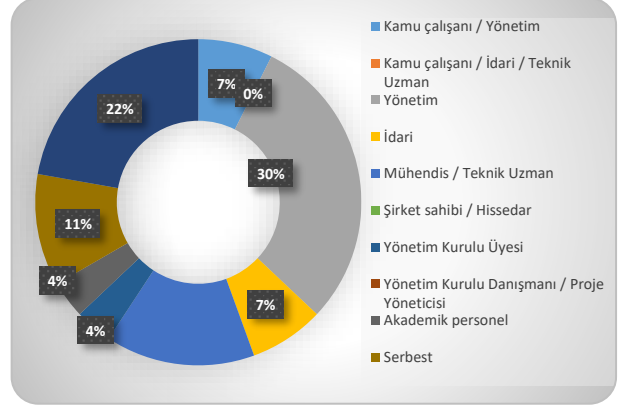
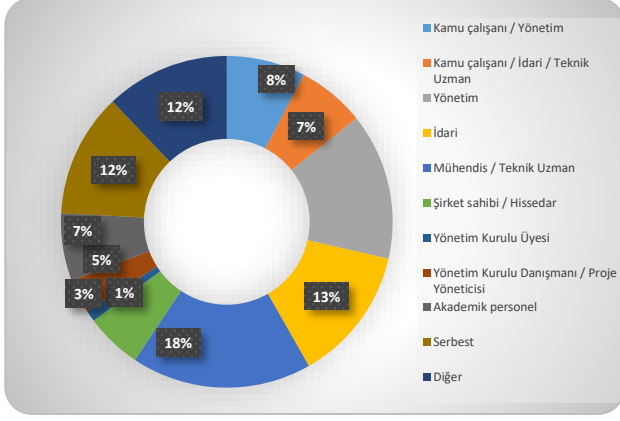


Bu proje Avrupa Birliği tarafından finanse edilmektedir.
This project is funded by the European Union.

Eski Sistem

Pozisyon

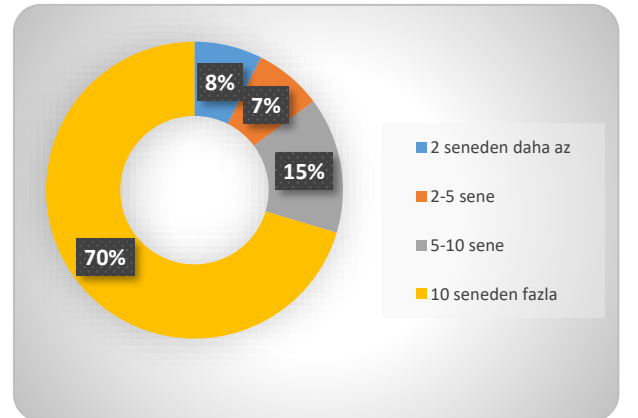
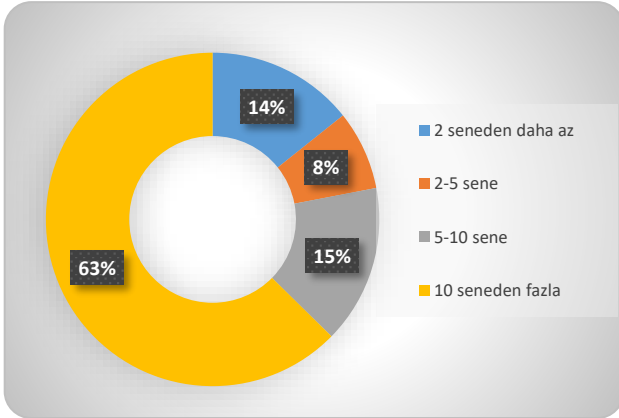
Yeni CRM



En yüksek oran 18% ile mühendis/teknik uzman (16 kişi) olmuştur. %14'lük dilimde yöneticiler (13 kişi) ve 13'lük dilimde ise (12 kişi) idari pozisyonlarda görev alan çalışanlar bulunmaktadır. Katılımcıların %12'si pozisyonunu serbest (11 kişi) olarak belirtirken, yine %12 diğer şeklinde cevaplamıştır. Kamu sektöründe yönetici olanların oranı 8% (7 kişi), akademik personel olanların oranı 7% (6 kişi) iken 6 kişi pozisyon belirtmemiştir. Şirket sahibi/hissedar olduğunu belirtenler (5 kişi) %5, yönetim kurulu danışmanı/proje yöneticisi olan 3 kişinin oranı ise %3'tür.

Anket katılımcılarının %30'u (8 kişi) yönetim kademesinde çalışmaktadır. %22'lik kısımdaki 6 kişi diğer pozisyonlarda görev aldığını belirtmiştir. 4 kişi mühendis/teknik uzman, 3 kişi serbest meslek sahibi, 2'şer kişi kamu çalışanı ve idari işlerde iken, 1'er kişi de akademik personel ve yönetim kurulu üyesi olduğunu belirtmiştir.

İş Deneyimi



Katılımcıların %63 gibi büyük çoğunluğunun (57 kişi) iş deneyimi 10 yıldan fazladır. 5-10 sene arası iş deneyimi olan 14 kişi (%15) vardır. İş deneyimi 2 seneden daha az olan katılımcıların oranı %14 (13 kişi) ve 2-5 sene arası iş deneyimi olanların (7 kişi) oranı %8'dir.

İş deneyimi 10 seneden fazla olan büyük çoğunluğun oranı %70'dir (19 kişi). 4 kişi 5-10 sene, 2 kişi 2-5 sene ve diğer 2 kişi de 2 seneden az iş deneyimi olduğunu belirtmiştir.

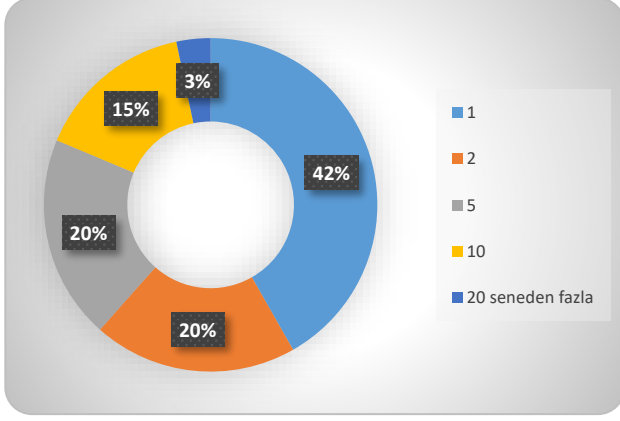


Bu proje Avrupa Birliği tarafından finanse edilmektedir.
This project is funded by the European Union.

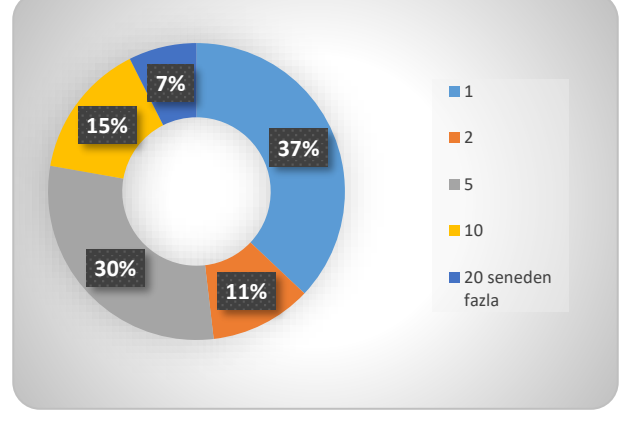
Eski Sistem

Bağışçı Kaydı

Yeni CRM



Değerlendirmeye katılan 91 kişiden %42'si (38 kişi) bir yıldır bağışçı olduğunu belirtirken, %20'si 2 yıl, %20'si 5 yıl (18'şer kişi), %15'i 10 yıl (14 kişi) ve 3 kişi ise 20 yıldan fazla bir süredir TEGV bağışçısı olduğunu belirtmiştir.



Değerlendirmeye katılan 91 kişiden %42'si (38 kişi) bir yıldır bağışçı olduğunu belirtirken, %20'si 2 yıl, %20'si 5 yıl (18'şer kişi), %15'i 10 yıl (14 kişi) ve 3 kişi ise 20 yıldan fazla bir süredir TEGV bağışçısı olduğunu belirtmiştir.

Lokasyon

Katılımcıların %90'ı şu anda Türkiye'de yaşamaktadırlar, %10'luk bir kısım (9 kişi) ise yurt dışında Fransa, Almanya ve Hollanda ülkelerinde ikamet etmektedirler. Türkiye'de yaşayan katılımcıların %55'lik büyük çoğunluğu (45 kişi) İstanbul'da yaşarken, %11'i İzmir (9 kişi) ve %10'u (8 kişi) Ankara'da ikamet ettiklerini belirtmişlerdir. Adana, Antalya, Aydın, Bursa, Hatay, Kocaeli, Konya, Manisa, Mersin, Muğla, Rize, Samsun ve Tekirdağ diğer bağışçıların yaşadıkları illerdir.

Katılımcıların tamamı (27 kişi) Türkiye'de ikamet etmektedir. %33'lük kısım İstanbul'da (9 kişi) yaşamaktadır. Ankara, Antalya, Burdur, Bursa, Eskişehir, Giresun, İzmir, Mersin, Muğla, Tekirdağ ve Van şehirleri anket katılımcılarının buldukları diğer şehirlerdir.



Bu proje Avrupa Birliği tarafından finanse edilmektedir.
This project is funded by the European Union.

Sonuçlar	Çıktılar	Etki
CRM kullanıcılarına yönelik farklı ilişki kurma stratejilerinin belirlenmesi	Özelleştirilmiş iletişim stratejileri	İdari ve mali sürdürülebilirlikte artış
Düzenli bağış yapan bireysel ve kurumsal bağışçılarda artış	Hedef grupların bir dizi stratejik iletişim alması	İletişim becerilerinde artış
Anlayış ve itibar		Aktif vatandaşlık
TEGV'e aidiyet duygusu		Daha güçlü şeffaflık ve hesap verebilirlik

Genel Değerlendirme

Yeni CRM sisteminin uygulanmaya başladığı bir aylık dönemin öncesi ve sonrasında sistemi kullanan TEGV bağışçılarının verdiği yanıtlar doğrultusunda yapılan değerlendirmede, eski sistemin kullanıldığı döneme göre yeni CRM sistemi ile bağış işlemlerinde bazı iyileşmeler sağlanmıştır.

- Yapılan anketler sonucunda; büyük çoğunluğu bireysel ve tek seferlik bağışçı olan katılımcıların, daha iyi bilgi paylaşımı ve yakın iletişim kurulması ile düzenli bağışçı haline getirilme potansiyelleri oldukça yüksektir,
- Yeni CRM sistemine geçiş ile birlikte sisteme bağlı bağışa yönelik işlemlerde, katılımcıların tamamını kapsayan mükemmel seviyeye gelinmiştir. Yeni CRM sistemi, rutin ve sistemden otomatik olarak sağlanan (örneğin makbuz gönderilmesi gibi) belgelendirme proseslerinin %100 başarıyla çalışmasını sağlamıştır.
- Yeni CRM sistemi bağışçılarda kullanıcı verilerinin korunduğuna dair bir güven artışı oluşturmuş olsa da, genel anlamda düşük seyreden oranlar bu konuda daha fazla bilgilendirme ve çalışma yapılmasına ihtiyaç olduğunu göstermektedir.
- Katılımcılar şu aşamada kişiye özel bir iletişim ihtiyacı duymamakta, mevcut kanallar kendileri için yeterli olmaktadır. Sadece iletişim kanalı ve sıklığının düzenlenmesi yeterli olacaktır.



Bu proje Avrupa Birliği tarafından finanse edilmektedir.
This project is funded by the European Union.

Sonuçlar	ıktılar	Etki
CRM kullanıcılarına yönelik farklı ilişki kurma stratejilerinin belirlenmesi Düzenli bağış yapan bireysel ve kurumsal bağışçılarda artış Anlayış ve itibar TEGV'e aidiyet duygusu	Özelleştirilmiş iletişim stratejileri Hedef grupların bir dizi stratejik iletişim alması	İdari ve mali sürdürülebilirlikte artış İletişim becerilerinde artış Aktif vatandaşlık Daha güçlü şeffaflık ve hesap verebilirlik

Değerlendirme Kriterleri ve Ortalamalar : Tablo

	CRM Öncesi	CRM Sonrası	% Değerışim
Sistem üzerinden bağış işlemlerini sorunsuz ve kolaylıkla gerçekleşmesi	4.66	5.00	7%
Bağış yaptıktan sonra TEGV'den alınan geri bildirim zamanlama ve niteliği	4.46	4.85	8%
TEGV faaliyetleri hakkında sosyal medya mecralarından bilgi akışının yeterliliği	3.96	4.17	4%

CRM sonrası olumlu değerışim : 1 Çok kötü, 2 Kötü, 3 Orta, 4 iyi, 5 Çok iyi



Bu proje Avrupa Birliği tarafından finanse edilmektedir.
This project is funded by the European Union.

Bulgular ve Değerlendirmeler – 1

- Yeni CRM öncesi anket katılımcılarının %99 oranında tamamına yakını (90 kişi) bireysel bağışçı olduklarını belirtmişlerdir. Sadece 1 katılımcı kurumsal bağışçıdır. Yeni CRM sonrası sistemi kullanmaya başlayanlar arasında da bireysel bağışçı oranı %96 ile (26 katılımcı) oldukça yüksektir.
- İlk ankete katılan bağışçıların %86'sı (78 kişi) tek seferlik bağışçı olduğunu, sadece 14'lük kısımdaki 13 kişi düzenli bağışçı olduğunu söylemiştir. Yeni CRM sonrası anket sorularına cevap verenler arasında düzenli bağışçıların oranı %62 iken (8 kişi), tek seferlik bağışçıların %38'lik dilimdedir (5 kişi).
- Eski sistem döneminde yapılan ankette ikinci defa ya da düzenli bağışçı olmayı düşünöenlerin oranı %88'dir (69 kişi). Düzenli bağışçı olmak istemeyenler sadece %12'lik (9 kişi) bir kesimdir. Yeni CRM sistemi sonrası bu soruya cevap verenlerin oranı oldukça düşmüştür (5 kişi) ve yeni sistemin düzenli bağışçı yaratmak konusunda katkısı net olarak ölçmek mümkün olmamıştır.
- 'TEGV'den bağış talepleri ile ilgili düzenli bilgi alabiliyor musunuz' sorusuna eski sistem "Evet" diyenlerin oranı %70 (64 kişi) iken, %30 oranında (27 kişi) "Hayır" cevabını vermiştir. Yeni CRM sistemi sonrası "Evet" diyenlerin oranı 30% artışla %100'e ulaşmıştır, bu soruya bağışçıların arasında "Hayır" cevabı veren kimse olmamıştır.

Bir katılımcı öznal cevabında; 'Etkileri, faydalanan bireyleri bire bir katılım gösterip görmek, hissetmek bana daha çok bağış yapma isteği sağlar. Ne yazık ki gönüllöleri dahil eden sisteminizin zayıf olduğunu düşünüyorum' şeklinde duygularını ifade etmiştir. (ID: 144931751) - (Dış iletişim)

Bir diğer bağışçı eski sistem cevaplarında: 'Etkinlikler hakkında daha detaylı bilgi almak isterim' şeklinde öznal bir yorum yapmıştır. 'Kampanya ve etkinlikler hakkında daha detaylı ve düzenli bilgi alınmasının bağışçıların üzerinde olumlu etkilerinin olabileceği açıktır. ID: 145027838)

Yapılan anketler sonucunda; büyük çoğunluğu bireysel ve tek seferlik bağışçı olan katılımcıların, daha iyi bilgi paylaşımı ve yakın iletişim kurulması ile düzenli bağışçı haline getirilme potansiyelleri oldukça yüksektir.



Bu proje Avrupa Birliği tarafından finanse edilmektedir.
This project is funded by the European Union.

Bulgular ve Değerlendirmeler – 2

- Katılımcılara, CRM öncesi dönemde TEGV ile iletişimlerini ne şekilde sağladıkları sorulduğunda %80 ile 'E-posta' birinci sıradadır. Bunu %9 ile 'SMS', %7 ile 'telefon' ve %4 ile 'anlık sohbet uygulamaları' takip etmektedir. Yeni CRM sistemi sonrasında sıralamada bir değişiklik görülmemiştir. %68 ile 'E-posta' birinci sıradadır. 'SMS' ile iletişim kuranların oranında %12'lik bir artış olmuştur ve oranı %21'dir. 1'er kişi de kendileri ile 'telefon' ve 'anlık sohbet uygulamaları' ile iletişim kurduğunu belirtmiştir.
- Katılımcılar her iki ankette de 'TEGV etkinlikleri hakkında ana bilgilendirme tercihiniz nedir?' sorusuna yakın cevaplar vermişlerdir. 'Telefon' ilk bilgilendirme kanalı olarak öne çıkarken, 'sosyal medya bildirimleri' ve 'SMS' gibi kanallar çok yakın oranlarla kişilerin yüksek oranda tercih ettiği iletişim araçlarındandır. E-posta üzerinden bilgilendirilme istekleri görece düşük kalmıştır.
- İlk ankette TEGV bağışçıları; 'TEGV bağışçısı olarak TEGV'in gönüllü programları hakkında bilgi sahibi misiniz?' sorusuna %55 oranında (50 kişi) 'Evet' cevabı vermiştir. %45 oranında bir kesim (41 kişi) gönüllü programları hakkında bilgi sahibi olmadıklarını söylemişlerdir. Yeni CRM sistemine geçiş ile birlikte bu soruya 'Evet' cevabı verenlerin oranı %22 artışla %77 oranına (10 kişi) yükselmiştir. Cevap verenler arasında %23'lük bir kesim (3 kişi) bu soruya 'Hayır' cevabını vermiştir.
- 'Bağışçı olarak size TEGV'in gönüllü faaliyet ve eğitimlerine katılmanız konusunda yeterli bilgi ve olanak sağlanıyor mu?' sorusuna 'Evet' diyenleri oranı %52'dir (47 kişi). 42% oranında (38 kişi) katılımcı bu soruya 'Hayır' cevabı verirken, 'Diğer' cevabını verenleri oranı %7'dir (6 kişi). Yeni CRM sonrası bu soruya 'Evet' cevabı verenlerin oranı %18 artışla %69'a yükselmiştir (9 kişi). 2 kişi 'Hayır', 2 kişi de 'Diğer' cevaplarını vermiştir.

Bu sorunun altına gelen katılımcı yorumları şu şekildedir: 'bilmiyorum' (ID: 145196222) 'çok detaylı incelemedim' (ID: 145035202) 'bilgim yok, aktif katılım yapamam' (ID: 144929433) 'farkında değilim' (ID: 147346461) 'bazen' (ID: 147283810).

Bu cevaplar doğrultusunda bağışçılar tarafında gönüllü faaliyet ve eğitimleri hakkında yeterli iletişim yapılmadığını düşünülebilir. Yeni CRM sistemi ile gönüllü faaliyetleri hakkında dış iletişim bağışçıları da kapsayacak şekilde genişletilebilir.

Katılımcılar, TEGV ile iletişim kurma konusunda farklı tercihlerini belirtmişlerdir. İletişim kanalı ve sıklığı hakkında yeni CRM sisteminde kişi bazlı düzenleme yapılabilir.

Bağışçıların da birer TEGV gönüllüsü olması kurumsal aidiyet duygusunu daha da arttıracaktır. Önümüzdeki dönemde alınacak stratejik bir karar ile bu potansiyelin değerlendirilmesi düşünülebilir.



Bu proje Avrupa Birliği tarafından finanse edilmektedir.
This project is funded by the European Union.

Bulgular ve Değerlendirmeler – 3

- %84 oranındaki (76 kişi) bağışçı eski sistemde yapmış oldukları bağışlara karşılık düzenli ve zamanında makbuz aldıklarını belirtmişlerdir. Bağış makbuzunu düzenli ve zamanında alamayanların oranı %16'dır. Yeni CRM sistemi sonrası düzenli ve zamanında makbuz alanların (13 kişi) oranı %16 artışla %100 seviyesine ulaşmıştır ve tam bir başarı sağlanmıştır.
- TEGV bağışçıları eski sistem üzerinden bağış işlemlerini sorunsuz ve kolaylıkla gerçekleştirebildiklerini 4.66 gibi yüksek bir puan ortalaması ile belirtmişlerdir. Yeni CRM sistemi ile katılımcıların tamamının '5' ile puanlaması sonucu mükemmel ulaşıldığı görülmektedir. 'Bağış yaptıktan sonra TEGV'den aldığınız geri bildirim zamanlama ve nitelik olarak değerlendir misiniz' sorusuna ilk anket esnasında 4.46 ile çok iyiye yakın bir puanlama yapılmıştır. Yeni CRM sistemine geçiş sonrası puanlama yapan katılımcılar; sadece '4' ve '5' seçimlerini yaparak %8 artışla 4.85 gibi bir ortalama puan vermişlerdir. Bu sonuçlar zaten yüksek oranda iyi olan eski sistemin, yeni CRM sistemi ile birlikte mükemmel yaklaştığını göstermektedir.

Bir katılımcı bu konuda şu şekilde öznel bir yorum yapmıştır: "Sadece kendi istediğim zamanda web sitesine girerek bağış yapmayı, bilgi amayı ve dolaylı kaynaklardan bağış yapmayı tercih ediyorum. Lütfen düzenli olarak iletişim sağlamayın. E-mail fazlası ile yeterli. Bu nedenle hiç bir sosyal medyayı takip etmemekteyim." (ID: 144929410) - Dış İletişim

Bu cevap kişiye özel bilgilendirme ve iletişim seçimleri olması gerektiğini düşündürmektedir. Bazı bağışçılar daha yakın ve daha fazla bilgilendirme ihtiyaçlarını dile getirirken yukarıdaki gibi bağışçılar kendilerine daha az bilgi akışı yapılmasını istediğini belirtmişlerdir.

Yeni CRM sistemine geçiş ile birlikte sisteme bağlı bağışa yönelik işlemlerde, katılımcıların tamamını kapsayan mükemmel seviyeye gelinmiştir. Sistemin bağışçılar ile dış iletişimi bir ay gibi çok kısa bir sürede olumlu yönde gelişmiştir ve yakın bir zamanda mükemmel seviyeye gelme potansiyeli taşımaktadır. Yeni CRM sistemi rutin ve sistemden otomatik olarak sağlanan (örneğin makbuz gönderilmesi gibi) belgelendirme prosedürlerinin %100 başarıyla çalışmasını sağlamıştır.



Bu proje Avrupa Birliği tarafından finanse edilmektedir.
This project is funded by the European Union.

Bulgular ve Değerlendirmeler – 4

- CRM öncesinde katılımcıların %36'sı (33 kişi) TEGV Yıllık Faaliyet Raporları'ndan haberdar olduğunu, %64'ü (58 kişi) ise haberdar olmadığını ifade etmiştir. CRM kullanılmaya başladıktan sonra katılımcılar arasında haberdar olanlarda ciddi bir artış görülmüş, bu oran %54'e (7 kişi) yükselmiştir.
- Önceden katılımcıların %42'si (38 kişi) 'TEGV'den Güzel Haberler Bülteni'nin kendilerine düzenli olarak ulaştığını ifade ederken CRM kullanılmaya başladıktan sonra bu oran %25 artarak %67'ye (8 kişi) ulaşmıştır.
- Yeni CRM öncesinde katılımcıların %29'u (26 kişi) 'Gönüllü Dünyası' bülteninin kendilerine düzenli olarak ulaştığını, kalan %71'i (63 kişi) ise ulaşmadığını belirtmiştir. Sonrasında ise bültenin kendilerine düzenli ulaştığını söyleyenlerin oranında %17'lik bir artış olmuştur. Buna göre katılımcıların %46's (6 kişi) bu soruya "Evet" yanıtını vermiştir.
- Eski sistem kullanılırken yapılan ankette "TEGV sosyal medya hesaplarını takip ediyor musunuz?" sorusuna katılımcıların sadece %38'i (35 kişi) "Evet", %62'si (56 kişi) "Hayır" cevabı verirken CRM sonrasında takip edenlerin oranı %31 gibi büyük bir oranda artışla %69'a (9 kişi) ulaşmıştır.
- CRM öncesinde TEGV sosyal medya hesaplarını takip eden katılımcılardan alınan verilere göre %48 ile Instagram'ın takibi birinci sıradadır. Sonrasında ise bu oran %41'e 7 birim düşmüştür. Önceden Instagram'ı %21 ile Twitter, %17 ile LinkedIn, %7 ile Facebook ve Youtube takip etmektedir. Yeni CRM sonrasında sıralamada belirgin bir değişiklik olmamıştır. Instagram ve Twitter yine en çok tercih edilen sosyal medya kanallarıdır. Facebook %18, LinkedIn %12 oranlarında takip edilmektedir. Youtube kanalını takip ettiğini belirten kimse olmamıştır.
- Katılımcılar genel anlamda TEGV faaliyetleri hakkında sosyal medya mecralarından bilgi akışını yeterli bulmaktadırlar. Her iki döneme bakıldığında genel olarak puan ortalamaları 4- yüksek ve 5-çok yüksek arasındadır. Eski sistemde 3.96 gibi yüksek bir puanlama yapılmışken, yeni CRM sistemine geçiş sonrası %4 gibi küçük bir artışla 4.17 ortalama ile puanlama yapılmıştır.

Bu soruyla bağlantılı olduğunu düşündüğümüz 3 katılımcı yorumlarında özellikle 'medya spotu' üzerinde durmuşlardır. Ana akım medyada TEGV'in görünürlüğünün artırılması yönünde bir istek olduğunu anlaşılmaktadır.

(ID: 144935250. 147209477. 147283639)

Yeni CRM sistemi ile birlikte bağışçıların TEGV'in düzenli yayınlarına erişimleri artmıştır. TEGV'in farklı sosyal medya hesaplarından düzenli olarak yapılan iletişimi yeterli bulan bağışçılar klasik medya üzerinden de iletişimin geliştirilmesi yönünde görüşler belirtmişlerdir.



Bu proje Avrupa Birliği tarafından finanse edilmektedir.
This project is funded by the European Union.

Bulgular ve Değerlendirmeler – 5

- “Kullandığınız sistemin size ait kullanıcı verilerini yeterli şekilde koruduğunu düşünüyor musunuz?” sorusuna CRM öncesinde katılımcıların çoğunluğu %49'luk bir oran (38 kişi) ile ‘Hayır’ cevabı vermiştir. %42’si (38 kişi) “Evet”, %9’u (8 kişi) da “Bilgim yok” yanıtını vermiştir. CRM sonrasında ise “Evet” diyenlerin oranında küçük bir artış görölerek %54’e (7 kişi) ulaşmıştır. İkinci ankette ‘Bilgim Yok’ şeklinde cevap verenlerin oranı ise %46’dır.
- ‘Banka vb. ödeme bilgilerimin sistem tarafından güvenli bir şekilde korunduğunu düşünüyorum’ sorusuna eski sistemde %58 oranında (53 kişi) ‘Evet’ cevabı verirken, %35 gibi ciddi bir çoğunluk bilgisi olmadığını belirtmiştir. %7 oranında ki 6 kişi ise ‘Hayır’ cevabını vermiştir. Yeni CRM sistemi sonrası bu soruya ‘Evet’ cevabı verenlerin oranı %26 gibi ciddi bir artışla %85’e (11 kişi) yükselmiştir. ‘Hayır’ cevabı hiç verilmezken, sadece 2 kişi bilgim yok yanıtını vermiştir. Yeni CRM sisteminin bu anket cevapları doğrultusunda banka vb. ödeme bilgilerinin korunması konusunda kısa zamanda bir güven artışı sağladığı anlaşılmaktadır.

Bir katılımcı “Banka değişikliği yaptıktan sonra kartımı kapattığım için ödemelerimde aksaklık olunca site üzerinden bu durumu çözemeyince, telefon ile ulaştım bana döneceklerini söylediler ama dönmediler. ben de yeni bankamdan yeniden giriş yaptım, fakat şimdi sürekli bana diğer bankadan ödeme çekemediğiniz için ileti gelmektedir.” (ID:145192479) şeklinde sıkıntısını dile getirmiştir.

Geneli kapsamayan münferit bir anlaşmazlık olduğunu düşündürmektedir.

Yeni CRM sistemi kullanıcı verilerinin korunduğuna dair bağışçılarda bir güven artışı oluşturmuş olsa da genel anlamda düşük seyreden oranlar bu konuda daha fazla bilgilendirme ve çalışma yapılmasına ihtiyaç olduğunu göstermektedir.



Bu proje Avrupa Birliği tarafından finanse edilmektedir.
This project is funded by the European Union.

Bulgular ve Değerlendirmeler – 6

- TEGV bağışçılarının %70'i (64 kişi) eski sistemde vakfın kampanya ve etkinlikleri hakkında bilgi sahibi olduklarını söylemişlerdir. %30 oranında (27 kişi) düzenli bilgi alamamaktadır. Yeni CRM sistemi ile birlikte bu oran %22 artarak %92'ye (12 kişi) ulaşmıştır. Sadece 1 kişi düzenli bilgi alamadığını belirtmiştir.
- İlk anket sürecinde 'TEGV iletişim sistemi yapılan çalışmalar hakkında düzenli olarak geri bildirim ve değerlendirme olanağı tanıyor mu?' sorusuna katılımcıların %70'i (63 kişi) 'Evet' ve %30'i (27 kişi) 'Hayır' cevabını vermişlerdir. 'Evet' cevabı verenlerin oranı yeni CRM sistemine geçiş ile birlikte %15 artarak %85 gibi (11 kişi) yüksek bir orana ulaşmıştır. Sadece 2 kişi bu soruya 'Hayır' cevabı vermiştir.
- TEGV bağışçuları 'Var olan sistemin verilerinizi ve iletişim, bilgilendirme tercihlerinizi düzenlemede yeterli olduğunu düşünüyor musunuz?' sorusunu ilk ankette %78 oranında (71 kişi) 'Evet' ve %22 oranında (20 kişi) 'Hayır' şeklinde cevaplamışlardır. İkinci anket ile 'Evet' cevapları %14 artarak %92 gibi çok yüksek bir orana ulaşmıştır. Sadece 1 kişi yeni CRM sistemine geçiş sonrası bu soruya 'Hayır' cevabını vermiştir.
- 'TEGV'in sizinle özelleştirilmiş bir iletişim kurmasını tercih eder misiniz' sorusuna ilk anket içinde bağışçılar sadece %38 oranında (35 kişi) 'Evet' cevabı vermiştir. 'Hayır' cevabı verenler %62 oranı (56 kişi) ile çoğunluktur. İkinci ankette bu soruya 'Evet' cevabı verenlerin oranı %23 gibi yüksek bir oranda düşerek %15 seviyesine inmiştir. 'Hayır' diyenlerin oranı ise %85'dir. (11 kişi)

Bir katılımcı eski sistem anket soruları içerisinde şu şekilde öznel bir yorumda bulunmuştur: "Genelde doğum günleri ve bayram günlerinde tanıdıklarıma sertifika gönderiyorum. Toplu gönderimlerde sisteminizde bir problem var ve ilk kişi dışında gitmiyor." Veri gönderiminde bazı durumlarda sistematik bir hata olduğunu düşündürmektedir. (ID: 144979280)

Yeni CRM sistemi ile birlikte sistem üzerinden bağışçılara ulaşan otomatik bilgilendirme süreçlerinde iyileştirmeler sağlanmıştır. Katılımcılar şu aşamada kişiye özel bir iletişim ihtiyacı duymamaktadırlar, mevcut kanallar kendileri için yeterli olmaktadır. Sadece iletişim kanalı ve sıklığının düzenlenmesi yeterli olacaktır.